



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS  
Y HOTELERAS**

**TEMA:**

**Plan de mejora para la oferta de servicios turísticos a personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales en Mundo San Rafael en el cantón General Antonio Elizalde de la provincia del Guayas.**

**AUTORES:**

**Jiménez Muñoz, Viviana Maribel**

**Yánez Suárez, David Xavier**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de:  
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

**TUTORA:**

**Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2017**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Jiménez Muñoz, Viviana Maribel y Yáñez Suárez, David Xavier** como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

**TUTORA**

---

**Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

**Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2017**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Viviana Maribel Jiménez Muñoz**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación **Plan de mejora para la oferta de servicios turísticos a personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales en Mundo San Rafael en el cantón General Antonio Elizalde de la provincia del Guayas** previa a la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2017**

**LA AUTORA**

---

**Jiménez Muñoz, Viviana Maribel**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **David Xavier Yánez Suárez**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **Plan de mejora para la oferta de servicios turísticos a personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales en Mundo San Rafael en el cantón General Antonio Elizalde de la provincia del Guayas** previa a la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2017**

**EL AUTOR**

---

**Yánez Suárez, David Xavier**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Viviana Maribel Jiménez Muñoz**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Plan de mejora para la oferta de servicios turísticos a personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales en Mundo San Rafael en el cantón General Antonio Elizalde de la provincia del Guayas**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2017**

**LA AUTORA**

---

**Jiménez Muñoz, Viviana Maribel**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, David Xavier, Yáñez Suárez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Plan de mejora para la oferta de servicios turísticos a personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales en Mundo San Rafael en el cantón General Antonio Elizalde de la provincia del Guayas**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2017**

**EL AUTOR**

---

**Yáñez Suárez, David Xavier**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

## Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Plan de mejora para la oferta de servicios turísticos a personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales en Mundo San Rafael en el cantón General Antonio Elizalde de la provincia del Guayas**, presentado por los estudiantes **Jiménez Muñoz Viviana Maribel y Yáñez Suárez David Xavier**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (1%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

The screenshot shows the URKUND interface with the following details:

Documento	<a href="#">TT Jimenez Muñoz Viviana - Yáñez Suárez David.docx</a> (D25783783)
Presentado	2017-02-16 08:26 (-05:00)
Presentado por	paola.galveziz@gmail.com
Recibido	aline.gutierrez.ucsg@analysis.arkund.com
Mensaje	TT Jiménez Muñoz Viviana - Yáñez Suárez David <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a> 1% de esta aprox. 54 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 4 fuentes.

---

**Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs**  
**TUTORA**

## **Agradecimiento**

En primer lugar quiero agradecer a Dios por haberme dado las fuerzas necesarias para culminar esta etapa y por no permitir que me diera por vencida. Sé que de su mano todo saldrá bien hasta el día de la sustentación.

Agradezco infinitamente a Gloria Muñoz por ser la única persona que creyó en mí cuando le dije que quería estudiar Turismo, gracias eternas mami por luchar por mí y por enseñarme que no se necesita de un padre para sacar adelante a un hijo, mi eterna admiración y respeto por ti. A mi abuela Graciela Cabrera por haber hecho de mí la persona que ahora soy y dedicar su vida a velar por mi bienestar gracias por cuidarme siempre.

Quiero agradecer a mi grupo de amigos de la UCSG por acompañarme en este largo recorrido, por la paciencia, los momentos compartidos por eso y más gracias a Cristina, Denisse, Nicole, Tatiana, Jessica y Cindy. De una manera especial quiero agradecer a mi amiga Paula Erazo por su amistad que ha sido una de las mejores cosas que adquirí en la universidad, por ser mi amiga y compañera de todo momento esa persona con la que puedo contar incondicionalmente 24/7 gracias por todo comadre, te quiero.

A mis incondicionales María y Samuel por ser esa constante en mi vida desde hace muchos años porque a pesar de ser como soy, nunca me han dejado sola y siempre han sabido que hacer y decir para hacerme sentir mejor, nunca podre agradecerles por tanto.

Quiero expresar mi gratitud eterna a la Mgs. Paola Gálvez por acompañarnos en este recorrido y ser nuestra guía en esta etapa tan importante para nosotros por su tiempo, dedicación, y cariño también a los profesores de la UCSG que con sus conocimientos hicieron de mi amor por esta carrera algo inmenso, de una manera en particular al Ing. Said Diez por enseñarme en su aula de clase que existen profesores que te enseñan para la vida.

Agradezco de una manera especial a mi amigo y compañero de tesis David Yáñez por haber tenido la paciencia a lo largo de este proceso, por todas las veces que me dijo “confió en ti cachetona” cada vez que se nos presentaba algún inconveniente y por todas las veces que hizo lo posible por subirme el ánimo cuando el cansancio me ganaba, por eso y mucho más no me alcanzarán las palabras para agradecerte.

Agradezco al Sr. Ángel Llorente y Sra. Natasha Sicre administradores de Mundo San Rafael por toda la ayuda prestada durante la realización de este proyecto, sin su ayuda esto no podría haber sido posible. Finalmente quiero agradecer a todas las personas que entrevistamos, que encuestamos que nos ayudaron desinteresadamente y aportaron con el conocimiento necesario para plasmarlo en este trabajo.

**Jiménez Muñoz, Viviana Maribel**



## **Dedicatoria**

Las cosas que te azotan en la vida, son pruebas que te obligan a elegir entre rendirte o levantarte incluso más alto. Estoy decidida a levantarme más alto. Probablemente seré derribada unas cuantas veces más a lo largo de mi vida, pero puedo garantizar que nunca permaneceré en el suelo.

Dedico este trabajo a Dios porque no importa cuántas veces quise rendirme en esta etapa cuando tuve días grises y sentía que no podía más, él nunca me dejó sola y siempre me ayudó, a mi madre y a mi abuela sé que el que yo cumpla esta meta siempre ha sido su sueño.

**Jiménez Muñoz, Viviana Maribel**

## **Agradecimiento**

En primer lugar, debo agradecer a Dios por permitirme llegar al lugar donde me encuentro ahora, por darme sabiduría y fuerzas para culminar esta etapa importante en mi vida. Agradezco de manera especial a mis padres Mónica Suárez y Xavier Yáñez por impulsarme hacer las cosas que me gustan, por su apoyo incondicional en mis estudios, por sacrificar muchas cosas con tal de darme lo mejor y enseñarme con su ejemplo que todo es posible con dedicación y paciencia. Darle las gracias a mi hermana Melissa Yáñez por ayudarme con los diseños y cotizaciones del último capítulo del proyecto además de apoyarme en todo lo que necesité, de igual manera a Max por animarme y darle alegría a la familia.

Dicen que en la Universidad no haces amigos, pero durante este largo proceso tuve la oportunidad de conocer personas que aprecio mucho, disfrutando de nuevas experiencias, gracias por su apoyo y ánimos para seguir adelante en especial a Denisse, Paula, Cindy, Cristina, Nicole, Tatiana, Jessica, Priscila, Belén, Jhon y Roger.

Agradezco en especial a mi amiga y compañera de tesis Viviana Jiménez por aguantar mi mal genio al igual que el suyo jaja, pasamos por diversas dificultades durante todo este proceso sin embargo sin su apoyo y respaldo todo esto hubiera sido más complicado y menos entretenido, aunque al principio no fue nada fácil, mantenernos unidos y reírnos de nuestros problemas nos ayudó a no rendirnos y poder cumplir con nuestros objetivos, siempre estaré agradecido por esto y por las múltiples satisfacciones que tuvimos juntos al conocer personas maravillosas en todo este largo camino, gracias por todo.

Y para terminar quiero agradecer infinitamente a mi tutora Paola Gálvez, una mujer totalmente dedicada a su trabajo, siempre estuvo dispuesta a ayudarnos con cualquier problema que se nos presentaba, desde el principio nos tuvo confianza a pesar de que no nos conocíamos, este proyecto no pudimos haberlo terminado sin el respaldo de ella y decirle que no se podrá olvidar fácilmente de sus alumnos favoritos Vivi y David, y de nuestros ahijados.

**Yáñez Suárez, David Xavier**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de titulación a mi familia quienes quiero que estén orgullosos de mí y disfruten de este logro conmigo.

Quiero dedicar este trabajo a todas las personas que tuve la oportunidad de conocer en entrevistas, encuestas y a lo largo de todo este proceso, contándome sus experiencias y abriendo su corazón me alentaron y me dieron fuerzas para seguir trabajando en este proyecto.

**El miedo es la más grande discapacidad de todas.**

**Yánez Suárez, David Xavier**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs**

TUTOR

---

**Lcda. Aline Gutiérrez Northia, Mgs.**

DELEGADA DE LA CARRERA

---

**Eco. Luis Albán Alaña, Mgs.**

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

---

**Ing. Eduardo Guzmán Barquet, Mgs.**

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**Calificación**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NOTA FINAL DEL TUTOR</b>
<b>Jiménez Muñoz Viviana Maribel</b>	
<b>Yánez Suárez David Xavier</b>	

---

**Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs**  
**PROFESOR GUÍA Ó TUTOR**

## Índice General

Resumen .....	xxii
Abstract .....	xxiii
Capítulo I.- Generalidades .....	1
Introducción .....	1
Antecedentes .....	2
Planteamiento del problema .....	3
Formulacion del problema .....	4
Justificación.....	4
Objetivos .....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos .....	5
Marco Conceptual .....	6
Marco legal.....	16
Constitución de la República del Ecuador (CRE) .....	16
Ley Orgánica de Discapacidades (LOD).....	17
Plan Nacional del Buen Vivir.....	18
Ley de Turismo .....	18
Marco Teórico.....	19
El modelo del ciclo de vida de los destinos turísticos. (CDVT) .....	19
Teoría de la Exclusión Social .....	20
Pirámide de Maslow .....	21
Marco referencial .....	22
Bosque de los Sueños – España .....	22
Hostería Finca El Pigual .....	23
Huasquila Amazon Lodge .....	24
CAPITULO II .....	26

Diagnóstico situacional de Mundo San Rafael en el cantón Gral. Antonio Elizalde (Bucay).....	26
Análisis del Sistema turístico .....	26
Gobernanza .....	26
Oferta de servicios .....	29
Facilidades .....	29
Atractivos turísticos .....	31
Demanda .....	32
Comunidad receptora.....	32
Análisis FODA.....	33
Fortalezas.....	33
Oportunidades .....	34
Debilidades .....	34
Amenazas .....	34
Análisis del macro entorno (PETSA).....	34
Situación actual del cantón Gral. Antonio Elizalde (Bucay) .....	35
Factor Político .....	35
Factor Económico.....	36
Factor Social.....	37
Factor Ambiental.....	39
Metodología de la Investigación .....	40
Enfoque de Investigación Mixto .....	40
Técnicas de investigación.....	41
Encuesta.....	41
Entrevista.....	42
Focus Group .....	42
Población .....	43
Diseño muestral .....	43
Muestra .....	44
Resultados Focus Group.....	48
Resultados encuestas .....	50

Conclusión de Resultados .....	79
Capitulo IV.....	80
La Propuesta.....	80
Proyecto 1.- Adaptación de productos, servicios y facilidades turísticas existentes... 81	
Proyecto 2.- Instalación de un circuito accesible y otras facilidades en el complejo en general. ....	84
Proyecto 3.- Diseño de estructura accesible a implementar en las instalaciones del complejo en general.....	91
Propuesta 4.- Plan de desarrollo de las competencias del talento humano. ....	100
Proyecto 5.- Plan de marketing y promoción .....	101
Proyecto 6.- Actividades complementarias .....	106
Análisis Financiero.....	111
Conclusiones .....	113
Recomendaciones.....	114
Listado de Referencias .....	115



## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Símbolo de sordera.....	6
<i>Figura 2.</i> Símbolo de no vidente.....	8
<i>Figura 3.</i> Símbolo de persona en silla de ruedas .....	9
<i>Figura 4.</i> Pendientes longitudinales.....	10
<i>Figura 5.</i> Pendientes transversal 2%.....	11
<i>Figura 6.</i> Franja de seguridad peatonal de uso preferencial .....	11
<i>Figura 7.</i> Plaza de estacionamiento 45° .....	12
<i>Figura 8.</i> Estacionamiento para vehículos de emergencia.....	13
<i>Figura 9.</i> Plaza de estacionamiento para personas con discapacidad.....	13
<i>Figura 10.</i> Complejo Turístico Bosque de los Sueños .....	22
<i>Figura 11.</i> Hostería Finca el Pigual .....	23
<i>Figura 12.</i> Huasquila Amazon Lodge.....	25
<i>Figura 13.</i> Personas con discapacidad en el área de la piscina del lodge .....	25
<i>Figura 14.</i> Género de los encuestados de personas con discapacidad auditiva.....	51
<i>Figura 15.</i> Edad de personas con discapacidad auditiva .....	51
<i>Figura 16.</i> Predisposición al viajar de personas con discapacidad auditivas .....	52
<i>Figura 17.</i> Destino de viaje de personas con discapacidad auditiva.....	52
<i>Figura 18.</i> Criterio de accesibilidad de personas con discapacidad auditiva. ....	53
<i>Figura 19.</i> Tipos de compañía al viajar de personas con discapacidad auditiva. ....	53
<i>Figura 20.</i> Limitantes al viajar de personas con discapacidad auditiva. ....	54
<i>Figura 21.</i> Criterio de actividades a realizar de personas con discapacidad auditiva.....	54
<i>Figura 22.</i> Personas con discapacidad auditiva que conocen Mundo San Rafael. ....	55
<i>Figura 23 .</i> Criterio en escala de actividades a realizar de personas con discapacidad auditiva.....	56
<i>Figura 24.</i> Herramientas a implementarse para personas con discapacidad auditiva.....	56
<i>Figura 25.</i> Predisposición de dinero a gastar de personas con discapacidad auditiva....	57
<i>Figura 26.</i> Medios de difusión que utilizan las personas con discapacidad auditiva. ....	57
<i>Figura 27.</i> Género de los encuestados de personas con discapacidad visual. ....	58
<i>Figura 28.</i> Edad de personas con discapacidad visual.....	58
<i>Figura 29.</i> Predisposición al viajar de personas con discapacidad visual. ....	59
<i>Figura 30.</i> Destino de viaje de personas con discapacidad visual. ....	59
<i>Figura 31.</i> Criterio de accesibilidad de personas con discapacidad visual.....	60
<i>Figura 32.</i> Tipos de compañía al viajar de personas con discapacidad visual. ....	60
<i>Figura 33.</i> Limitantes al viajar de personas con discapacidad visual.....	61
<i>Figura 34.</i> Criterio de actividades a realizar de personas con discapacidad visual.....	61
<i>Figura 35.</i> Personas con discapacidad visual que conocen Mundo San Rafael. ....	62

<i>Figura 36.</i> Criterio en escala de actividades a realizar de personas con discapacidad visual. ....	63
<i>Figura 37.</i> Herramientas a implementarse para personas con discapacidad visual. ....	63
<i>Figura 38.</i> Predisposición de dinero a gastar de personas con discapacidad visual. ....	64
<i>Figura 39.</i> Medios de difusión que utilizan las personas con discapacidad visual. ....	64
<i>Figura 40.</i> Género de los encuestados de personas con Síndrome de Down. ....	65
<i>Figura 41.</i> Edad de personas con discapacidad auditiva. ....	65
<i>Figura 42.</i> Predisposición al viajar de personas con Síndrome de Down. ....	66
<i>Figura 43.</i> Destino de viaje de personas con Síndrome de Down. ....	66
<i>Figura 44.</i> Criterio de accesibilidad de personas con Síndrome de Down. ....	67
<i>Figura 45.</i> Tipos de compañía al viajar de personas con Síndrome de Down. ....	67
<i>Figura 46.</i> Limitantes al viajar de personas con Síndrome de Down. ....	68
<i>Figura 47.</i> Criterio de actividades a realizar de personas con Síndrome de Down. ....	68
<i>Figura 48.</i> Personas con Síndrome de Down que conocen Mundo San Rafael. ....	69
<i>Figura 49.</i> Criterio en escala de actividades a realizar de personas con síndrome de Down. ....	70
<i>Figura 50.</i> Herramientas a implementarse para personas con Síndrome de Down. ....	70
<i>Figura 51.</i> Predisposición de dinero a gastar de personas con Síndrome de Down. ....	71
<i>Figura 52.</i> Medios de difusión que utilizan las personas con Síndrome de Down. ....	71
<i>Figura 53.</i> Género de los encuestados de personas con movilidad reducida. ....	72
<i>Figura 54.</i> Edad de personas con movilidad reducida. ....	72
<i>Figura 55.</i> Predisposición al viajar de personas con movilidad reducida. ....	73
<i>Figura 56.</i> Destino de viaje de personas con movilidad reducida. ....	73
<i>Figura 57.</i> Criterio de accesibilidad de personas con movilidad reducida. ....	74
<i>Figura 58.</i> Tipos de compañía al viajar de personas con movilidad reducida. ....	74
<i>Figura 59.</i> Limitantes al viajar de personas con movilidad reducida. ....	75
<i>Figura 60.</i> Criterio de actividades a realizar de personas con movilidad reducida. ....	75
<i>Figura 61.</i> Personas con movilidad reducida que conocen Mundo San Rafael. ....	76
<i>Figura 62.</i> Criterio en escala de actividades a realizar de personas con movilidad reducida. ....	77
<i>Figura 63.</i> Herramientas a implementarse para personas con movilidad reducida. ....	77
<i>Figura 64.</i> Predisposición de dinero a gastar de personas con movilidad reducida. ....	78
<i>Figura 65.</i> Medios de difusión que utilizan las personas con movilidad reducida. ....	78
<i>Figura 66.</i> Diseño de rampa para caballo en el picadero. ....	85
<i>Figura 67.</i> Panel informativo de las actividades del lago con isotipos de discapacidad. ....	87
<i>Figura 68.</i> Mapa de orientación. ....	87
<i>Figura 69.</i> Mapa de orientación montado. ....	88
<i>Figura 70.</i> Señalética turística en sistema braille. ....	88
<i>Figura 71.</i> Pictogramas ambientales de señalización turística. ....	89
<i>Figura 72.</i> Pictogramas informativos de señalización turística. ....	89

<i>Figura 73.</i> Diseño de baño accesible del local de evento .....	90
<i>Figura 74.</i> Vista aérea de villa en la actualidad.....	92
<i>Figura 75.</i> Vista aérea de propuesta para alojamiento accesible .....	92
<i>Figura 76.</i> Diseño de cocina para alojamiento accesible.....	94
<i>Figura 77.</i> Diseño de nueva habitación accesible.....	94
<i>Figura 78.</i> Baño de alojamiento accesible.....	94
<i>Figura 79.</i> Vista aérea de circuito accesible en Mundo San Rafael .....	96
<i>Figura 80.</i> Diseño de muelle accesible en Mundo San Rafael .....	97
<i>Figura 81.</i> Cercado del lago.....	97
<i>Figura 82.</i> Volante publicitario.....	104
<i>Figura 83.</i> Dummies. ....	106
<i>Figura 84.</i> Diseño de tienda de souvenirs en Mundo San Rafael.....	107
<i>Figura 85.</i> Diseño de piscina accesible en Mundo San Rafael.....	109

## Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Atractivos turísticos del cantón General Antonio Elizalde</i> .....	31
Tabla 2 <i>Migración del cantón General Elizalde (Bucay)</i> .....	37
Tabla 3 <i>Destino de la Migración en el cantón General Antonio Elizalde (Bucay)</i> .....	37
Tabla 4 <i>Nivel de analfabetismo en el cantón General Antonio Elizalde (Bucay)</i> .....	38
Tabla 5 <i>División de encuestas por porcentaje de discapacidad</i> .....	47
Tabla 6 <i>Orden de actividades recreativas por parte de las personas con discapacidad auditiva</i> .....	55
Tabla 7 <i>Orden de actividades recreativas por parte de las personas con discapacidad visual</i> .....	62
Tabla 8 <i>Orden de actividades recreativas por parte de las personas con Síndrome de Down</i> .....	69
Tabla 9 <i>Orden de actividades recreativas por parte de las personas con movilidad reducida</i> .....	76
Tabla 10 <i>Propuestas</i> .....	80
Tabla 11 <i>Adaptación de productos, servicios y facilidades turísticas</i> .....	81
Tabla 12 <i>Movilidad reducida</i> .....	81
Tabla 13 <i>Discapacidad auditiva</i> .....	82
Tabla 14 <i>Discapacidad visual</i> .....	83
Tabla 15 <i>Rampas de acceso</i> .....	84
Tabla 16 <i>Presupuesto de rampas</i> .....	85
Tabla 17 <i>Señalética turística</i> .....	86
Tabla 18 <i>Presupuesto de señalética turística</i> .....	86
Tabla 19 <i>Presupuesto en sistema braille</i> .....	88
Tabla 20 <i>Presupuesto total de señalética turística</i> .....	88
Tabla 21 <i>Remodelación de baño accesible del local de eventos</i> .....	90
Tabla 22 <i>Cuadro de cotizaciones generales</i> .....	91
Tabla 23 <i>Alojamiento accesible</i> .....	91
Tabla 24 <i>Presupuesto de alojamiento accesible</i> .....	93
Tabla 25 <i>Circuito accesible</i> .....	95
Tabla 26 <i>Presupuesto de circuito accesible</i> .....	95
Tabla 27 <i>Muelle accesible</i> .....	96
Tabla 28 <i>Presupuesto de muelle accesible</i> .....	97
Tabla 29 <i>Implementación de bocina de aire manual</i> .....	98
Tabla 30 <i>Presupuesto de bocina de aire manual</i> .....	98
Tabla 31 <i>Implementación de goalball</i> .....	98
Tabla 32 <i>Presupuesto de equipos para goalball</i> .....	99
Tabla 33 <i>Fogatas de integración</i> .....	100
Tabla 34 <i>Plan de desarrollo del talento humano</i> .....	100
Tabla 35 <i>Presupuesto de competencia de talento humano costo por persona</i> .....	101

Tabla 36 <i>Presupuesto de competencia de talento humano costo total</i> .....	101
Tabla 37 <i>Presupuesto de publicidad impresa e interpretación</i> .....	104
Tabla 38 <i>Lista de referentes con accesibilidad</i> .....	105
Tabla 39 <i>Instalación de dummies</i> .....	105
Tabla 40 <i>Presupuesto de dummies</i> .....	106
Tabla 41 <i>Tienda de souvenirs</i> .....	106
Tabla 42 <i>Presupuesto de tienda de souvenirs</i> .....	107
Tabla 43 <i>Granja educativa</i> .....	107
Tabla 44 <i>Presupuesto de construcción de granja de educativa</i> .....	108
Tabla 45 <i>Presupuesto de animales de granja educativa</i> .....	108
Tabla 46 <i>Implementación de piscina</i> .....	108
Tabla 47 <i>Presupuesto de implementación de piscina</i> .....	109
Tabla 48 <i>Competencias entre los visitantes</i> .....	110
Tabla 49 <i>Presupuesto de proyectos necesarios</i> .....	111
Tabla 50 <i>Presupuesto de proyectos adicionales</i> .....	112
Tabla 51 <i>Presupuesto total para Mundo San Rafael</i> .....	112

## **Resumen**

El presente trabajo de titulación tiene como finalidad mejorar la oferta de servicios turísticos para personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales que tiene para ofrecer la hacienda turística Mundo San Rafael ubicada en el cantón General Antonio Elizalde (Bucay).

Se desarrollaron cuatro capítulos en los cuales en el primer capítulo se encuentran la investigación, teorías, leyes y casos que soportan el proyecto. En el segundo capítulo se realizó el diagnóstico de la situación actual de Mundo San Rafael, en el tercer capítulo se recolectó información mediante herramientas tales como entrevistas a profesionales que tratan con personas con las discapacidades seleccionadas en el proyecto, así como encuestas a este segmento de mercado y un focus group realizado en las instalaciones de Mundo San Rafael con un representante de cada una de las discapacidades. Como resultado en la aplicación de estas herramientas se determinó las necesidades de este segmento de mercado al momento de viajar por lo que en el IV capítulo se realizó la propuesta de mejora para que Mundo San Rafael pueda ser posicionado en turismo accesible.

**Palabras claves: Accesibilidad, Discapacidad Sensorial, Discapacidad Motriz, Discapacidad Intelectual, Discapacidad, Turismo Accesible, Agroturismo.**

## **Abstract**

The principal aim of the present project is to improve the touristic proffer of people with intellectual, sensorial and motor disabilities, that offer The Saint Rafael's Ranch, located in General Antonio Elizalde (Bucay).

In this project were developed four chapters with the purpose of define the reasons of this issue and establish an improvement resolution. The first chapter includes information like, theories, laws and events that support the project. In the second chapter indicates the diagnosis of the present situation of The Saint Rafael Ranch. Next, in the third chapter shows important interviews with professionals that have knowledge and experience in the disabilities that were mentioned before, as well as interviews with the target involved in this project, and a focus group realized with some tutors of the disabilities persons. As a result of all this process it determined the principal necessities of this market when they realized some tour or travel. And in the last chapter it concludes on an improvement plan, so the Saint Rafael Ranch would be acknowledge as a place of accessible tourism.

**Key words: Accessibility, Sensorial Disability, Motor Disability, Intellectual disability, Disability, Accessible Tourism, Rural Tourism.**

## **Capítulo I.- Generalidades**

### **Introducción**

En la actualidad, el turismo es un fenómeno social que ha ido creciendo cada vez más, debido a que engloba toda actividad que realicen las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su lugar de residencia, por un periodo inferior a un año con el fin de realizar actividades de ocio, negocios, salud entre otros (Sancho, Duhalis, & World Tourism Organization, 1998).

Durante años el turismo ha presentado grandes cambios convirtiéndose en una de las principales fuentes de ingresos económicos dejando atrás en algunos países las exportaciones de petróleo, productos alimenticios, entre otros productos. Esta expansión del turismo en países desarrollados y en vías de desarrollo lo ha convertido en uno de los principales actores de comercio internacional dando así más oportunidades de empleos directos e indirectos. (World Tourism Organization, s. f.)

Las personas con discapacidad representan un 15% de la población mundial y se estima que esta cifra aumente. Según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), hasta octubre del 2016 existieron 415 mil personas registradas con discapacidad en el Ecuador, siendo Guayas, con 99.281 personas, la provincia donde se encuentran el mayor número de individuos con este tipo de condición.

La progresiva participación de personas con discapacidades en el turismo hace indispensable una orientación, de las empresas que ofrecen servicios turísticos hacia este segmento de turistas con el fin de lograr que puedan ejercer su derecho al ocio de una manera igualitaria y equitativa.

Según Marcos y González (2003), turismo accesible es aquel que persigue la supresión de las barreras al turismo realizado por personas con discapacidad, es decir que el turismo llega a ser una actividad a la cual puedan acceder sin barreras psíquicas, físicas y sensoriales que hoy en día son impedimento a la hora de realizar actividades turísticas convirtiéndose en obstáculos que dificultan la integración y participación de estos consumidores.



Se define como turismo accesible aquel que puede realizar cualquier persona de forma independiente a su edad o si presenta alguna discapacidad de manera temporal o permanente (Condo, Portes, & Andrade, 2009).

En la actualidad en Ecuador se están fomentando nuevos proyectos para el desarrollo del turismo accesible. SAT – “South American For All” es una agencia líder con sede en Alemania en la ciudad de Frankfurt que ofrece programas de viajes por toda Sudamérica incluyendo a Ecuador, prestando sus servicios a turistas promedios o con discapacidades, en el país toma el nombre de “Ecuador For All” brindando diversas actividades turísticas en las cuatro regiones del país. La finalidad de este proyecto es diseñar un plan de mejora para la oferta de servicios turísticos a personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales en Mundo San Rafael, destino ubicado en el cantón General Antonio Elizalde a 1 hora 45 minutos de la ciudad de Guayaquil conocido por poseer un clima primaveral, atractivos turísticos y la posibilidad de practicar el turismo de aventura.

### **Antecedentes**

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) en la Asamblea General realizada en Manila en el año 1980 se relaciona por primera vez los términos accesibilidad y turismo sugiriendo a los estados miembros una reglamentación de los servicios turísticos y sin discriminación a este tipo de actividad (Organización Mundial del Turismo, 2014).

En una Asamblea General de la OMT en el año 2005 se aprobó una resolución donde se detallan los requisitos de accesibilidad que debe tener todo establecimiento. En el año 2012 se actualiza dicha resolución conjuntamente con la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y la Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT) creando un documento sobre el turismo accesible y recomendaciones generales que actualmente sirve de base para desarrollar el turismo en todas sus formas y variantes, permitiendo la inclusión de todo tipo de personas sin importar su condición social, edad y capacidad (Organización Mundial del Turismo, 2014).

Hoy en día la tecnología ha facilitado el entorno a las personas con discapacidades ya que ha sido adaptada en el transporte, equipos y a la prestación

general de servicios contribuyendo así a la incorporación de este colectivo al mundo laboral. El desarrollo de la nanotecnología, prótesis o aparatos ortopédicos se ha convertido en una forma de mejorar el estilo y calidad de vida de las personas que tienen limitaciones permanentes.

Según la Revista El Universo (2012) la Municipalidad de Baños de Agua Santa recibió el premio de accesibilidad universal para municipios latinos por parte del Gobierno de España, ya que en esta ciudad se cuenta con 190 rampas y todos sus balnearios turísticos están adecuados con rampas. También se destaca a la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) que lanzó su guía de turismo accesible para personas con discapacidades que consta de 136 páginas en inglés y español donde muestran sugerencias de atractivos turísticos como catedrales, museos, parques nacionales, playas y lugares de esparcimiento en todas las provincias del Ecuador, de esta manera el turista con discapacidad puede desplazarse con mayor facilidad, conocimiento y confianza al destino que planea visitar.

### **Planteamiento del problema**

Actualmente las personas con discapacidad o en condición discapacitante se ven seriamente afectadas por la falta de accesibilidad ya sea en medios de transporte, hoteles que no cuentan con las facilidades necesarias, servicios que no cumplen con sus necesidades y no logran satisfacer sus requerimientos, haciendo que no disfruten de la misma libertad que lo hace un turista promedio al momento de tener actividades de ocio.

En los últimos años el tema de turismo accesible o turismo para todos ha ido generando expectativa en todas las personas dando como resultado cambios en reglamentos, organizando convenciones internacionales, impulsando políticas de responsabilidad social y adaptando leyes para personas con discapacidad.

Se han creado organismos que defiendan sus derechos; producto de estos movimientos el sector público como privado han tomado iniciativas, estableciendo y promoviendo nuevos proyectos, interesándose por este segmento que por décadas se ha llegado a sentir vulnerable ante la sociedad, irrespetando sus derechos al ocio mediante barreras y restricciones que limitan la integración de estas personas con el resto de la comunidad.

Mundo San Rafael es una hacienda privada que forma parte del consorcio Nobis, sitio donde se promueve el turismo de aventura y el agroturismo, está ubicado en el cantón Gral. Antonio Elizalde también conocido como Bucay lo que le permite a este lugar sumar a su oferta una diversidad cultural, gastronómica y de encantadores paisajes. El propósito de esta hacienda es que las familias, amigos, empresas, disfruten de sus instalaciones rodeándose de la naturaleza y encontrando las comodidades de la ciudad en el campo.

Una vez conocida las necesidades de las personas con estas discapacidades que visitan Mundo San Rafael y el diagnóstico de la situación actual de la hacienda más su falta de accesibilidad para el segmento mencionado es fundamental hacer mejoras en su infraestructura y servicio para que estas personas puedan disfrutar de Mundo San Rafael con mayor autonomía y libertad.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera el diseño de un plan de mejora aportará en la oferta de servicios turísticos a personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales en Mundo San Rafael en el cantón Gral. Antonio Elizalde de la provincia del Guayas?

### **Justificación**

La Organización Mundial del Turismo (OMT) en la Declaración de Manila de 1980 asocia por primera vez turismo y accesibilidad. El documento establece que el turismo es un derecho fundamental y necesario para el desarrollo humano. En el año 1989, como resultado del informe "Tourism for All", elaborado por el grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad, se plasma la necesidad de fomentar el diseño de servicios turísticos destinados a todos los públicos, sin distinción de edad o discapacidad. Así un turismo pensado para todos, diseña y desarrolla actividades turísticas y de ocio, apropiadas para cualquier persona con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales. En Ecuador el turismo accesible es un tema que ha tomado impulso últimamente ya que entidades como el Ministerio de Turismo están incentivando las prácticas turísticas para personas con discapacidades un ejemplo claro es el documental "Al Extremo" en el cual turistas nacionales y extranjeros con distintas discapacidades practican deportes extremos por los exóticos paisajes del país,

demostrando así que no existen límites para hacer turismo. Sin embargo la inversión en el turismo de accesibilidad es muy limitada debido a que es un porcentaje mínimo el que viaja y se siente confortable al destino que llega. Existe un escaso interés en las entidades privadas en invertir en este segmento de mercado debido a los altos costos que estas adecuaciones en infraestructura de los establecimientos turísticos conlleva. Todo esto produce que este segmento se desmotive en viajar a consecuencia de que cuando visitan un atractivo se presentan diversos factores negativos para ellos como el no encontrar un personal capacitado, las instalaciones no están correctamente equipadas para que se sientan en un buen entorno, por último la gran parte de la sociedad no demuestra una cultura de tolerancia e inclusión, esto en efecto hace que se sientan excluidos y exista un bajo índice de afluencia de turistas. Para finalizar se espera que con la propuesta planteada enfocada a personas con movilidad reducida, personas no videntes, personas sordas y con síndrome de Down, la Hacienda Mundo San Rafael se convierta en precursor en el tema de accesibilidad en el cantón Gral. Antonio Elizalde y pueda satisfacer las necesidades de todos sus visitantes sin barreras.

## **Objetivos**

### Objetivo General

Proponer un plan de intervención que incluya las necesidades de las personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales mediante una evaluación del estado de la infraestructura y la oferta de servicios turísticos en Mundo San Rafael.

### Objetivos Específicos

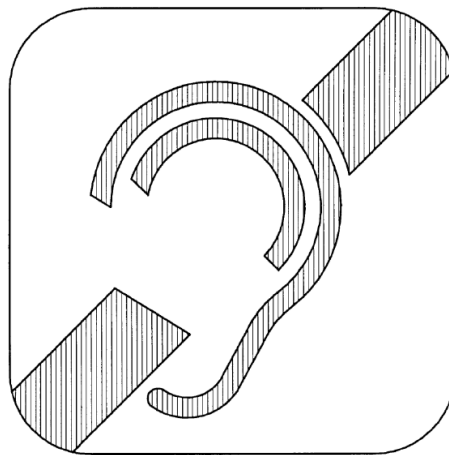
1. Diagnosticar el estado de accesibilidad y la prestación de servicios en Mundo San Rafael.
2. Determinar la demanda actual y potencial del segmento de personas con discapacidades hacia mundo San Rafael.
3. Diseñar un plan de mejora a los servicios turísticos para personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales en Mundo San Rafael.

## **Marco Conceptual**

### **Discapacidad sensorial**

La discapacidad sensorial corresponde a las personas con deficiencias visuales, auditivas que ocasionan dificultades de comunicación con su entorno lo que lleva a una desconexión del medio y poca participación en eventos sociales (Valerazo & Chanataxi, 2013).

En la figura 1 se evidencia el símbolo usado para informar sobre las facilidades existentes para personas con sordera siendo dicho isotipo el indicado para señalar estas áreas.



*Figura 1.* Símbolo de sordera. Tomado de “CONADIS”. Recuperado de: [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/norma\\_inen\\_2241\\_simbolo\\_discapacidad\\_auditiva.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/norma_inen_2241_simbolo_discapacidad_auditiva.pdf)

### **Lenguaje de señas**

Es el lenguaje natural de las personas sordas, consiste en movimientos de las manos y expresiones de la cara, en algunos casos necesitan de un intérprete para poder comunicarse con personas que no conocen su lengua.

El lenguaje de señas es una lengua natural con su estructura y su léxico propio, la diferencia con las lenguas orales es que se la hace de manera tridimensional por lo tanto el canal de comunicación es viso-gestual (Tovar, 2011).

## **Discapacidad intelectual o mental**

La discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual, como en conducta adaptativa, tal y como se ha manifestado en habilidades adaptativas, conceptuales y prácticas. Esta discapacidad se origina antes de los 18 años (Asociación Americana de discapacidades intelectuales y del desarrollo, 2010).

Una de las causas más comunes son las condiciones genéticas, en su mayoría esta discapacidad es causada por genes anormales heredados de los padres. Algunos ejemplos de condiciones genéticas incluyen síndrome de Down y phenylketonuria (Center for parent information and resources, 2016).

### **Síndrome Down**

También conocido como trisomía del par 21, este síndrome es causado por una alteración en el cromosoma 21 durante la fecundación, estas personas tienen un aspecto similar en su rostro, estatura baja, tono muscular disminuido, una apariencia dulce y simpática (Gómez & Cruz, 2008).

Este síndrome se puede producir por tres formas o tipos: el más frecuente con un 95% de aparición es la “Trisomía libre”, esto se produce por una disyunción incompleta del material genético de uno de los progenitores; con un 3% la “Translocación”, se refiere al reordenamiento del material cromosómico en donde el cromosoma extra está pegado a otro; y el menos frecuente “Mosaicismo”, ocurre cuando la persona posee una composición cromosómica en sus células que no es homogénea, alrededor de un 2% posee este caso (Basile, 2008).

### **Discapacidad motriz**

La discapacidad motriz (DM) no es una enfermedad sino la condición de vida de una persona afectándole a su control y movimiento del cuerpo, ésta discapacidad genera varias alteraciones en el equilibrio, desplazamiento, manipulación y respiración, limitándolos en su desarrollo personal y social.

Esto se presenta cuando existen alteraciones en los huesos, músculos, articulaciones o medula espinal, así como por alguna afectación del cerebro en el área motriz (Dirección General de Educación Especial, s. f.).

### **Personas con discapacidad visual**

Persona que presenta una deficiencia parcial o total con el sentido de la vista, y que demanda el uso de ayudas técnicas especializadas, por ejemplo, el bastón de ayuda para desplazamientos, entre otros. Las discapacidades moderadas y graves se agrupan, comúnmente, bajo la denominación de baja visión (CONADIS, 2015).

En la figura 2 se evidencia el símbolo usado para informar sobre las facilidades existentes para personas no videntes y baja visión siendo dicho isotipo el indicado para señalar estas áreas.



*Figura 2.* Símbolo de no vidente. Tomado de “CONADIS”. Recuperado de: [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/norma\\_inen\\_2242\\_simbolo\\_discapacidad\\_visual.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/norma_inen_2242_simbolo_discapacidad_visual.pdf)

### **Persona con baja visión**

Persona con deficiencia visual de grado moderado o grave que representa dificultades para percibir objetos, colores, ubicaciones, etc., y/u orientarse visualmente (CONADIS, 2015).

### **Accesibilidad universal**

Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, y de la forma más autónoma y natural posible (CONADIS, 2015)

## **Deficiencia**

Es toda pérdida o anomalía de una estructura o una función psicológica, fisiológica o anatómica (CONADIS, 2015).

## **Discapacidad**

Se considera discapacidad a la ausencia o limitación debido a una o varias deficiencias en sus facultades físicas o sensoriales, permitiendo que no tengan la capacidad de realizar una actividad de manera normal y sufran dificultades al momento de realizar sus actividades diarias (CONADIS, 2015).

La discapacidad puede ser temporal (condición discapacitante) o permanente, (CONADIS, 2015).

## **Movilidad reducida (PMR)**

Es una minusvalía definida por la falta de eficiencia de un individuo para desplazarse de manera eficaz, no solo se refiere a discapacitados sino también a personas que tienen permanente o temporalmente limitada la capacidad de moverse sin ayuda, esto puede pasar por agentes temporales, (enyesados, mujeres embarazadas) definitivos, (adultos mayores) o por factores externos (paquetes, coches de compras, bebés, etc.) (CONADIS, 2001).

En la figura 3 se muestra el isotipo que se debe utilizar para señalar los espacios accesible y utilizable para personas con movilidad reducida.



*Figura 3.* Símbolo de persona en silla de ruedas. Tomado de “CONADIS”. Recuperado de: [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/Norma\\_INEN\\_2240\\_-SIMBOLO\\_GR%C3%81FICO.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2240_-SIMBOLO_GR%C3%81FICO.pdf)



### Persona en condición discapacitante

Es aquella persona que presenta una disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales, limitando el desempeño de sus capacidades y en consecuencia el goce y ejercicio pleno de sus derechos (CONADIS, 2015).

### Cadena de prevención de riesgos

Secuencia planificada de señales cuyo propósito es prevenir, informar e identificar niveles de riesgos (CONADIS, 2015).

### Señalización

Elemento o cadena de elementos que indican una información específica que puede ser visual, táctil o audible (CONADIS, 2015).

### Pendientes longitudinales

Se establecen los siguientes rangos de pendientes longitudinales máximas para los tramos de rampa entre descansos, en función de la extensión de los mismos, medidos en su proyección horizontal (CONADIS, 2015).

En la figura adjunta se puede observar diferentes pendientes de 15 metros, 10 metros y 3 metros de altura, con sus respectivos rangos.

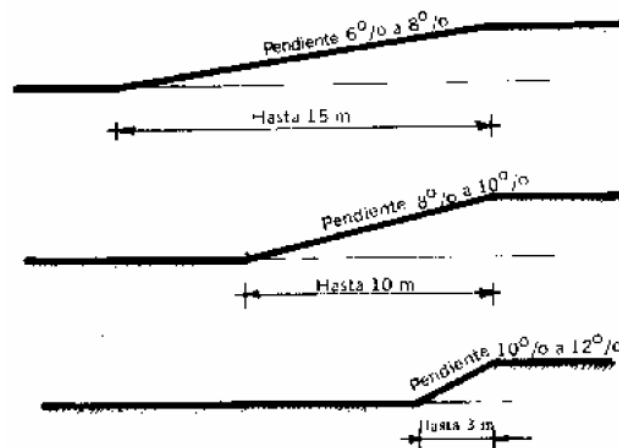
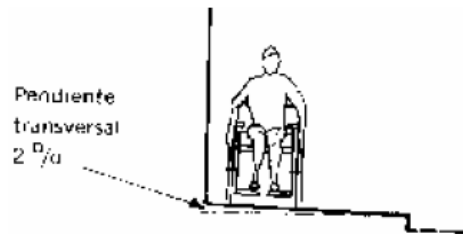


Figura 4. Pendientes longitudinales. Tomado de “CONADIS”. Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJcjUwRy05UzluRHc/view>

### Pendiente transversal

La pendiente transversal máxima se establece en el 2 % (CONADIS, 2015).

La figura 5 muestra las características que debe poseer una rampa con pendiente.

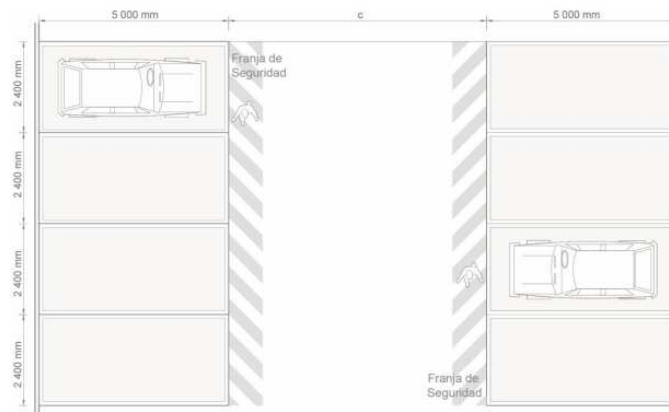


*Figura 5.* Pendientes transversal 2%. Tomado de “CONADIS”. Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJcjUwRy05UzluRHc/view>

### **Franja de seguridad peatonal**

Área delimitada que permite la circulación de las personas desde la plaza de estacionamiento hacia los accesos o circulaciones (CONADIS, 2016).

La franja de seguridad peatonal debe estar junto a la plaza de estacionamiento (ver figura 6).



*Figura 6.* Franja de seguridad peatonal de uso preferencial. Tomado de “CONADIS”. Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJUHZOYXM1c0s2dzA/view>

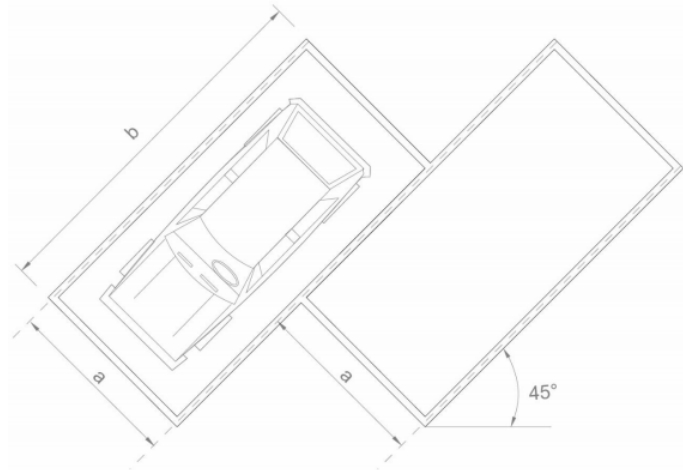
### **Franja de transferencia**

Área adyacente a una o dos plazas de estacionamiento, destinada para facilitar el ingreso y egreso de las personas con silla de ruedas o movilidad reducida a un vehículo (CONADIS, 2016).

### **Plaza de estacionamiento**

Área específica y delimitada, destinada para estacionar vehículos (CONADIS, 2016).

Las plazas de estacionamiento se clasifican respecto a la disposición al eje en la vía, la figura 7 nos da un ejemplo de una plaza de estacionamiento de 45°.

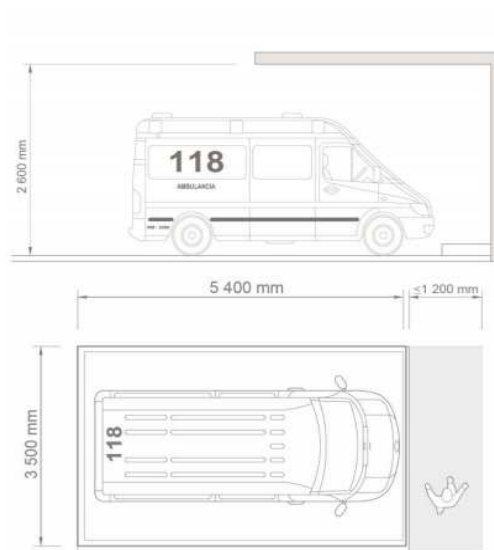


*Figura 7.* Plaza de estacionamiento 45°. Tomado de “CONADIS”. Recuperado de: [https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJUHZOYXM1c0s2dzA/view?usp=drive\\_web](https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJUHZOYXM1c0s2dzA/view?usp=drive_web)

### **Plaza de estacionamiento preferencial**

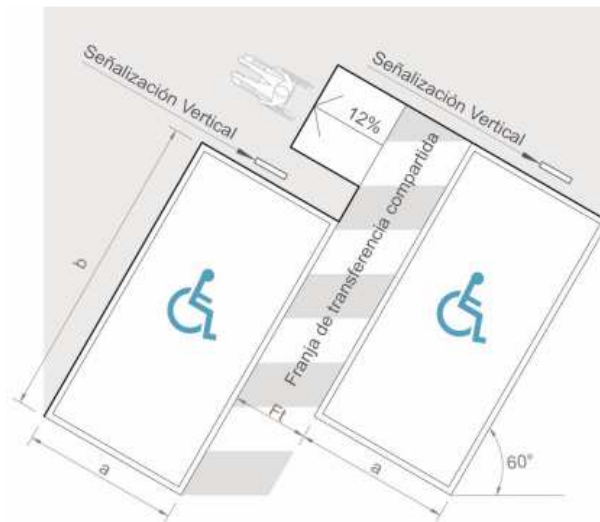
Área destinada para estacionar vehículos de uso específico, tales como los de personas con discapacidad, movilidad reducida, transporte público y comercial (CONADIS, 2016).

Dentro de las plazas de estacionamiento preferencial están los vehículos de emergencia, ver figura 8.



*Figura 8.* Estacionamiento para vehículos de emergencia. Tomado de “CONADIS”.  
 Recuperado de:  
[https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJUHZOYXM1c0s2dzA/view?usp=drive\\_web](https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJUHZOYXM1c0s2dzA/view?usp=drive_web)

Las plazas de estacionamiento también están destinadas para personas con discapacidad, como lo indica la figura 9.



*Figura 9.* Plaza de estacionamiento para personas con discapacidad. Tomado de “CONADIS”  
 Recuperado de:  
[https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJUHZOYXM1c0s2dzA/view?usp=drive\\_web](https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJUHZOYXM1c0s2dzA/view?usp=drive_web)

**Rampa**

Elemento formado por un plano inclinado que tiene una pendiente respecto a la horizontal, así como por todos los descansos, que permite salvar desniveles (CONADIS, 2016).

**Puertas**

Elementos usados en las edificaciones, cuya función es la de abrir, cerrar el paso y acceder a viviendas, inmuebles y edificaciones en general; y entre éstas, aislar y comunicar los ambientes (CONADIS, 2001).

**Puertas abatibles**

Son las que tienen una hoja rígida de apertura en un solo sentido por rotación alrededor de un eje vertical situado en uno de los largueros. Pueden ser de apertura derecha o izquierda según giren en el sentido de las agujas del reloj o en sentido contrario, respectivamente (CONADIS, 2001).

**Puerta de vaivén**

Puerta de una o dos hojas rígidas, de apertura en cualquier sentido, por rotación, alrededor de un eje vertical situado en uno de los largueros o en ambos (CONADIS, 2001).

**Ambulantes**

Personas con movilidad reducida que ejecutan movimientos con o sin ayuda de aparatos, los principales suelen ser: Mujeres embarazadas, personas con uno o varios miembros amputados, usuarios de muletas, bastones o andadores, etc (CONADIS, 2001).

**Barras de apoyo**

Elementos que ofrecen ayuda a las personas con discapacidad y movilidad reducida en el uso de las piezas sanitarias (CONADIS, 2001).

**Sendero**

Camino estrecho peatonal de referencia que sigue una persona que se traslada desde un lugar a otro (CONADIS, 2015).

**Señal**

Marca, símbolo o elemento utilizado para representar algo (CONADIS, 2015).

**Acceso háptico**

Captación de la información mediante el sentido del tacto (CONADIS, 2014).

**Pictograma**

Representación icónica de una información. Tiene por objetivo sustituir un texto por una imagen asociada a su significado. Permite informar, de modo inmediato y por medio de elementos simples, a un público heterogéneo, manteniendo un lenguaje universal para superar barreras idiomáticas, culturales y cognitivas (CONADIS, 2014).

**Sistema Braille**

El Braille es un sistema de lecto-escritura que utiliza puntos en relieve sobre la superficie de un determinado material; los símbolos, signos, números y letras que utiliza una lengua se representan a través de un signo generador, organizado de diferentes formas en una matriz rectangular de seis puntos denominada celda (CONADIS, 2015).

**Podo táctil**

Característica de una superficie (piso o pavimento), relacionada con su relieve, que es percibida por una persona al pisar sobre ella. Puede ser identificada también a través del uso del bastón de ayuda para el desplazamiento (CONADIS, 2015).

**Señales Orientativas (O)**

Son aquellas que permiten a los individuos situarse en un entorno, por ejemplo: tótems, mapas de ubicación (Ministerio de Turismo, 2011).

**Señales Informativas (I)**

Son aquellas señales que permiten conocer información sobre los destinos y servicios turísticos como por ejemplo: la ayuda a discapacitados, hoteles, restaurantes etc. (Ministerio de Turismo, 2011).

**Agroturismo**

Es aquel que ha sido considerado por entidades públicas y privadas como una de las estrategias para dinamizar el desarrollo de las zonas rurales por su capacidad de contribuir a la generación de ingresos adicionales a los productores agropecuarios y pequeños agro procesadores (Blanco & Riveros, 2010).

### **Turista promedio o de clase media**

Se denominan así a las personas que no poseen ninguna discapacidad y que por lo general tienen amplia autonomía en sus trabajos, suelen tener formación universitaria y realizan un gasto promedio en sus viajes (Barajas, 2013).

### **Marco legal**

El Ecuador cuenta con un conjunto de leyes y estatutos relacionados a los derechos y obligaciones de las personas con discapacidades, en este marco se expondrá aquellas que servirán de soporte al presente proyecto.

### **Constitución de la República del Ecuador (CRE)**

Se presenta a continuación los artículos 47 y 48 y sus respectivos literales que tienen conexión al proyecto.

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. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, sec. sexta).

2. La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas.

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.

### **Ley Orgánica de Discapacidades (LOD)**

Estipula en su cuarta sección específicamente en el artículo 44:

Turismo accesible.- La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad.

Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

En el segundo capítulo de la ley se encuentra el artículo 58 que determina:

Artículo 58.- Accesibilidad.- Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social. En toda obra pública y privada de acceso público, urbana o rural, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.

Los gobiernos autónomos descentralizados dictarán las ordenanzas respectivas para el cumplimiento de este derecho de conformidad a las normas de accesibilidad para personas con discapacidad dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y al diseño universal. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Artículo 70.- Lengua de señas.- Se reconoce la lengua de señas ecuatoriana como lengua propia y medio de comunicación de las personas con discapacidad auditiva.



## **Plan Nacional del Buen Vivir**

Según SENPLADES (2013) en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017, dentro de sus objetivos 2 y 10, se pueden registrar las siguientes políticas y lineamientos.

### **Objetivo 2. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad.**

2.5. Fomentar la inclusión y cohesión social, la convivencia pacífica y la cultura de paz, erradicando toda forma de discriminación y violencia literal.

2.5.b. Generar acciones de difusión, concienciación, fomento y respeto de los derechos humanos, con énfasis en los derechos de niños y niñas, adolescentes y jóvenes, personas adultas mayores, mujeres, personas LGBTI y personas con discapacidad.

2.5.e. Ampliar y fortalecer mecanismos y procedimientos para vigilar el cumplimiento del principio de igualdad y no discriminación en el ámbito del trabajo tanto público como privado; asimismo fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad y de los pueblos y nacionalidades.

### **Objetivo 10. Impulsar la transformación de la matriz productiva.**

10.3.a. Fortalecer el sector servicios, para la creación y fomento de empleo inclusivo.

10.3.h. Posicionar el turismo consciente como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la articulación de la intervención estatal con el sector privado y popular, y desarrollar un turismo ético, responsable, sostenible e incluyente.

## **Ley de Turismo**

En la actualidad la ley de turismo que está vigente desde el año 2002 contiene los derechos y obligaciones para proveedores y consumidores de productos y servicios de índole turística sin definir los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad es decir que esta ley no reconoce los derechos de estas personas.

## **Marco Teórico**

### **El modelo del ciclo de vida de los destinos turísticos. (CDVT)**

Según Soares, Gandara, y Baidal (2012) quienes citan a Butler definen que este modelo explica la trayectoria de crecimiento de los destinos turísticos mediante distintas fases que son la exploración, implicación, el desarrollo, la consolidación y estancamiento.

Cada una de estas fases permiten identificar la etapa de los distintos destinos turísticos y como los factores tanto internos como externos afectan al mismo, generando así que el destino vaya sufriendo estragos desde el momento de su nacimiento y a lo largo de su vida productiva, proceso que tiene consecuencias tales como pérdida de calidad en los servicios o procesos y poca afluencia de turistas.

Esta teoría describe la manera en que el destino evoluciona desde su etapa inicial, donde un pequeño número de visitantes comienza a visitar el destino el cual empieza teniendo problemas de accesibilidad de infraestructura y no es muy conocido. En la siguiente etapa aumenta el interés de los turistas debido a las estrategias de publicidad y se genera un proceso de expansión de la infraestructura orientada al turismo logrando así ser un destino de masas con todo lo que éste conlleva, es decir con los efectos generados por los factores económicos, sociales y medioambientales. Superada la capacidad de carga que generan los impactos puede ocasionar el declive del destino, finalmente viene el estancamiento en el cual pueden ocurrir cinco situaciones de la cual los casos más extremos son el declive o el rejuvenecimiento del destino todo esto depende de la calidad de los recursos y las estrategias de los planificadores ante la situación (Butler, 2006).

Sin embargo no todos los destinos pasan por las mismas fases ya que no todos los destinos son afectados por los mismos impactos o factores y esta es la razón por lo que debido a ciertas variables que aparecen, el ciclo puede tener desviaciones. Esta teoría será de ayuda al momento de identificar las etapas en las que se encuentra la hacienda Mundo San Rafael y a su vez proponer estrategias que permitan hacer de este

destino un lugar que pueda superar de manera adecuada cada una de ellas y se pueda identificar los factores que más afectan al lugar para que llegue a ser un destino turístico sustentable y sostenible.

### **Teoría de la Exclusión Social**

Según Barnes como lo citó Ferreira y Velásquez, (2007) la construcción social de las personas que poseen alguna discapacidad es en base a opiniones de terceros razón por la que manifiesta que aquellas personas que nacen con una minusvalía se dan cuenta de que son diferentes únicamente cuando entran en contacto con otras personas no discapacitadas.

Es decir que las personas con discapacidad se dan cuenta de sus diferencias no es que ellos la construyen, al ser estos rasgos definidos por otros no se define a la discapacidad como un hecho diferenciador sino más bien como la ausencia de rasgos identitarios respecto al otro, que si los posee y a su vez en negativo se convierte en un hecho marginalizador y excluyente convirtiéndose así en una identidad que refleja insuficiencias, carencias y falta de autonomía.

Según Hunt (1996) “el problema de la discapacidad no descansa solamente en el daño de una función y sus efectos sobre nosotros individualmente, sino también, y lo que es más importante, en el terreno de nuestras relaciones con las personas sin ningún tipo de discapacidad.

Es decir, que las personas con alguna discapacidad tienen impuesta socialmente una condición que por temas culturales consolida su exclusión. Por lo tanto son obligados a convivir con una sociedad que crea obstáculos para estas personas que son diferentes o carecen de algo que los demás poseen, ya que su identidad social está basada en la carencia de ese “algo” y les impide integrarse de manera adecuada a la sociedad.

Esta teoría será de soporte al proyecto porque permite a los autores del mismo comprender desde el punto de vista del autor de la teoría, el origen de la exclusión social y a comprender por qué el tema de la no inclusión de la que son víctimas las personas con discapacidad y que a su vez es un problema debido a la cultura social de las

personas sin ninguna discapacidad que son aquellos quienes aportan de manera negativa a que las personas discapacitadas se sientan “discapacitado”.

### **Pirámide de Maslow**

La teoría de las necesidades de Maslow creada por el Psicólogo Abraham Maslow trata sobre las necesidades humanas tales como las fisiológicas, de seguridad, reconocimiento o estima, afiliación y autorrealización a partir de esta jerarquía nace la conocida pirámide de Maslow.

Según López (2005) que a su vez cita a Maslow, sostiene que “Las personas tendrán motivos para satisfacer cualesquiera de las necesidades que les resulten más predominantes o poderosas en un momento dado” (p.28).

Es decir que las personas tiene el predominio que las necesidades van a depender de las situaciones recientes a las que están sometidos estas, pueden empezar desde las necesidades más básicas como comer o dormir que entran en las necesidades fisiológicas hasta las siguientes necesidades como las de autoestima y autorrealización que se vayan presentando hasta llegar a un nivel jerárquico superior.

Son las necesidades superiores las más difíciles de alcanzar para todos los seres humanos más aun para las personas que poseen alguna discapacidad ya que ellos se sienten en desventaja frente a cualquier persona diferente a ellos.

Mediante esta teoría los autores de este proyecto podrán identificar la jerarquía de las necesidades que presenten las personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales y poder así satisfacerlas además de realizar un proyecto con propuestas que satisfagan sus necesidades en la manera que vayan presentándose y permita que Mundo San Rafael sea un destino turístico accesible y sin barreras sociales.

## Marco referencial

### Bosque de los Sueños – España

El Bosque de los Sueños es un albergue turístico de categoría superior inaugurado en el año 2005 y situado en Cubillos del Sil en España, las instalaciones son propiedad de ASPAYM Castilla y León una asociación centrada en mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad en general y lesionados medulares. El complejo surge con la idea de proporcionar un espacio de alojamiento y ocio totalmente adaptado, es así que se convierte en un lugar idóneo para que los colectivos discapacitados, otros grupos o familia puedan disfrutar del turismo sin barreras.

El complejo tiene un entorno accesible ya que el lugar no tiene escalones, desniveles o huecos estrechos que dificulten el paso. Las puertas, el mostrador, el centro de acogida y las cabañas cuentan con las características y medidas reglamentadas.

Este establecimiento tiene la información detallada de todas sus instalaciones y facilidades en su página web oficial para que las personas puedan conocer acerca de sus servicios y compromiso con el segmento de personas con discapacidades a nivel mundial. A continuación una foto de vista aérea del complejo turístico (ver figura 10).



*Figura 10.* Complejo Turístico Bosque de los Sueños. Tomado de El Bosque de los Sueños. Recuperado de: <http://www.elbosquedelosuenos.com>

## **Hostería Finca El Pigual**

La Hostería Finca El Pigual cuyo nombre se deriva del árbol llamado Pigüe, inició originalmente como un lugar destinado a la ganadería y al cultivo de caña y en un trapiche ubicado en el mismo lugar se destilaba el aguardiente, está ubicada en la ciudad de Puyo a poca distancia del centro de la urbe.

El establecimiento cuenta con facilidades y adecuaciones para personas con discapacidad dispone de rampas de acceso para algunas habitaciones, puertas más anchas y duchas apropiadas en las mismas, rampas con acceso al restaurante al igual que zonas de parqueo muy cercanas a las habitaciones.

Cuenta con 38 hectáreas dentro de ellas cuentan con servicio de restaurante, piscina, sauna, hidromasaje, cancha multideportiva, juegos infantiles, salones para reuniones o eventos y senderos accesibles para las personas con discapacidades además están desarrollando el parque temático de “La Guadua” que tiene como finalidad proteger los bosques nativos.

En la siguiente imagen se puede observar una toma panorámica de la finca. (Ver figura 11)



*Figura 11.* Hostería Finca el Pigual. Tomado de El Pigual. Recuperado de <http://www.hosteriaelpigual.com/>

### **Huasquila Amazon Lodge**

En la Amazonia Ecuatoriana exactamente en el Valle Sagrado de Cotundo dentro de la Reserva de Biosfera Sumaco se encuentra ubicado “Huasquila Amazon Lodge”, uno de los establecimientos pioneros en el tema de accesibilidad en el país está conformado por 7 cabañas con baños accesibles, puertas amplias y todas las instalaciones requeridas para ayudar a las personas que desean practicar turismo accesible y tengan capacidades especiales a disfrutar de su estadía, ofrecen paquetes de todo incluido (comidas, bebidas, actividades, sillas de ruedas todos terreno, asistencia, entradas y transporte).

El lugar conecta las áreas sociales con sus cabañas por medio de rampas y tienen incluido un elevador en la piscina para que los turistas tengan acceso al jacuzzi. Ofrecen equipos especiales como sillas de ruedas adaptadas para hacer tours en la selva, visita de monos y loros.

Este establecimiento está equipado para recibir a personas con discapacidades físicas e incluso para personas con discapacidad intelectual como el síndrome de Down, al tener disponible un ambiente natural y de aventura para estas personas que tienen muchas habilidades desarrolladas que los diferencian de los turistas regulares. En las siguientes imágenes se puede observar una toma frontal de una de las cabañas del lodge y a turistas con movilidad reducida en el área de la piscina. (Ver figura 12 y 13).



*Figura 12.* Huasquila Amazon Lodge. Tomado de Huasquila Ecuador Amazon Lodge. Recuperado de: <http://www.huasquila.com/>



*Figura 13.* Personas con discapacidad en el área de la piscina del lodge. Tomado de Huasquila Ecuador Amazon Lodge. Recuperado de: <http://www.huasquila.com>



## CAPITULO II

### **Diagnóstico situacional de Mundo San Rafael en el cantón Gral. Antonio Elizalde (Bucay)**

#### **Análisis del Sistema turístico**

El sistema turístico lo forman seis elementos conocidos también como subsistemas que reúnen todos los actores sociales del turismo, así como a los atractivos, servicios turísticos y servicios básicos que son fundamentales para el funcionamiento de dicha actividad (Ricaurte, 2009).

En el transcurso de este capítulo se mostrará información importante acerca de la situación actual de Mundo San Rafael, se analizará los subsistemas que conforma el sistema turístico como lo son la gobernanza, demanda, infraestructura, atractivos, ofertas de servicios y comunidad receptora, detallando en cada subsistema datos que servirán para la mejora de este proyecto.

#### **Gobernanza**

En este factor se identifica la entidad que regula el atractivo, el cantón General Antonio Elizalde más conocido como Bucay. Según datos obtenidos en la entrevista con el Sr. Jorge Montalvo ex director de turismo, este cantón cuenta con una jefatura de turismo que lleva 15 años en funcionamiento convirtiendo al turismo en una política municipal y según las líneas de acción del plan de turismo 2020 este cantón se define como un destino de naturaleza y aventura, actualmente la empresa pública Ferrocarriles del Ecuador ha reestructurado su itinerario debido a un deterioro en la relación entre esta empresa y el sector turístico del cantón. Mundo San Rafael es regulado por el Consorcio Nobis creado en el año 1997 por la señora Isabel Noboa Pontón es una de las empresas más importantes del país, cuyo portafolio de empresas está integrado por el Ingenio Valdez, Mall del Sol Shopping Center, Pronobis, Hotel Sheraton, Howard Johnson, Sonesta entre otros. Actualmente la hacienda está siendo administrada por el Sr. Ángel Llorente Sanz y la Sra. Natasha Sicre Noboa. (Ver apéndice 2)

## **Infraestructura**

Según datos obtenidos con los administradores de Mundo San Rafael la hacienda está ubicada en el Km 84,5 en la vía Naranjito- Bucay a tan solo 1 hora 30 minutos de Guayaquil, existen dos formas de llegar por la vía Durán-Milagro-Naranjito- Bucay si el traslado es en carro particular y la vía Guayaquil- El Triunfo – Cumandá- Gral. Antonio Elizalde (Bucay) si se prefiere viajar en transporte provincial desde el Terminal terrestre de Guayaquil, la cooperativa Santa Martha es la que tiene vía directa y es la única que entra a Gral. Antonio Elizalde aunque se pueden tomar otras cooperativas como Flota Pelileo, Flota Trasadina, Transporte Cita, Transporte Cevallos, Transporte Patria, Transporte Riobamba, Transporte Chimborazo y Transporte Atlántida que pasan por Bucay por el sector de La Puntilla. Al llegar a Gral. Antonio Elizalde (Bucay) se toma un taxi de un valor de \$5 aproximadamente de ida y vuelta para entrar a Mundo San Rafael en un viaje de duración de aproximadamente 10 minutos.

La mejora de los caminos vecinales y secundarios que forman parte del cantón son competencia de la Prefectura del Guayas sin embargo las vías de acceso que conducen a Gral. Antonio Elizalde (Bucay) están en buenas condiciones mientras que el desvío a San Rafael es una vía de segundo orden empedrado por lo cual se recomienda trasladarse en vehículos todo terreno (Ver apéndice 1).

## **Servicios Básicos**

En la zona urbana de Gral. Antonio Elizalde existe un desarrollo notable en los servicios básicos. El abastecimiento de agua potable brindado por tubería, la cabecera cantonal se abastece mayormente de la represa “Agua Clara” sin embargo algunos recintos por su lejanía lo hacen a través de tanques elevados que tienen captación de los ríos y vertientes más cercanas, este sistema presenta problemas en época de inviernos que es cuando los ríos aumentan su caudal y generan problemas en las redes de distribución. En el cantón la mayoría de los ríos se ocupan para el riego, el río Chimbo que llega hasta el río Guayas pierde un poco su caudal porque desde Mundo San Rafael existe un canal de riego grande que está a servicio de los recintos además el Municipio de Gral. Antonio Elizalde (Bucay) realiza un trabajo en conjunto con la hacienda para la prestación de máquinas para la limpieza de canales.

En el caso de la energía eléctrica Gral. Antonio Elizalde cuenta con una subestación que es parte de un sistema interconectado a nivel nacional que beneficia a Bucay, Cumandá y El Triunfo, en la actualidad la energía eléctrica se distribuye por sectores, más no por cantones exactamente, a diferencia de las grandes ciudades no cuentan con una empresa que se encargue netamente de dar un sistema de energía al cantón, hay una oficina encargada de cobrar al usuario por el servicio que ofrece y el personal que labora es seleccionado por la empresa eléctrica de Milagro debido a que es la matriz de toda esta zona. Dentro de los 8 recintos que tiene Gral. Antonio Elizalde el recinto San Pedro es el más alejado a Mundo San Rafael por lo tanto estos también reciben este servicio.

En el sistema de recolección de basura en Gral. Antonio Elizalde cuenta con algo que ningún cantón del Guayas tiene, existe una empresa encargada de los desechos sólidos donde los habitantes clasifican la basura en desechos orgánicos e inorgánicos lo que facilita el proceso de recolección, los desechos orgánicos son utilizados para hacer abono y los desechos inorgánicos se reciclan y se reutilizan incluso existen asociaciones que se dedican a esa actividad en el cantón. Todo este proceso se maneja en la parte urbana, adicionalmente hay un servicio que va una vez por semana a los recintos a recolectar la basura (GAD del cantón General Antonio Elizalde, 2012).

### **Seguridad**

Según la información levantada en la visita de campo el complejo turístico Mundo San Rafael cuenta con seguridad las 24 horas del día y los 7 días de la semana, en la entrada del complejo hay una garita con un guardia que es el encargado de controlar el acceso al complejo, el mismo sistema de vigilancia lo tiene “Hacienda San Rafael” y “San Rafael Residencial”.

### **Comunicación**

En el área de la comunicación en el complejo a pesar de estar un ambiente de naturaleza, hay cobertura de todas las operadoras móviles del país. Mundo San Rafael no cuenta con el servicio inalámbrico de internet ni el servicio de telefonía fija.

### **Oferta de servicios**

En este factor se desglosará los servicios que ofrece Mundo San Rafael a los turistas. En primer lugar para entrar a la hacienda se debe cancelar un valor de \$10 que permite acceder a un brazalete que incluye los servicios de caballos en el picadero, animales de granja, mini cancha de futbol, juegos infantiles, toro mecánico y ciertas actividades en el lago (Kayak, botes con remo y waterroller). Mundo San Rafael hace un descuento a personas con discapacidad, quienes deben cancelar \$5 por el brazalete siempre y cuando tenga más del 50% de discapacidad y presenten su carnet del CONADIS, el costo de los otros servicios que ofrece la hacienda tiene el mismo valor para ellos.

También cuentan con las siguientes actividades:

- *Muro de escalada:* Tiene 6 metros de altura y la actividad tiene un valor de \$ 3 por persona.
- *Cabalgatas agro-turísticas:* La primera cabalgata tiene una duración de 30 minutos y el recorrido se realizan en las plantaciones de cacao, se inicia en el picadero donde las personas escogen el caballo de acuerdo a su experiencia antes de empezar la cabalgata el visitante debe firmar un documento salvedad de responsabilidades en caso de algún accidente, luego se dirigen a las plantaciones de cacao en donde hacen paradas, para ver y degustar el cacao CCN 51 que es el que produce la hacienda, la segunda cabalgata se realiza en las plantaciones de caña de azúcar y esta dura 1 hora debido a que las plantaciones quedan un poco distante al complejo, además ambas cabalgatas cuentan con el servicio de guianza. La actividad tiene un valor de \$8 por persona.
- *Ordeño de la vaca:* El turista puede ser partícipe de esta actividad si lo desea en el horario de 10h00 a 15h00 sin recargo adicional, muchas veces depende de la afluencia de visitantes para que estos horarios cambien.

### **Facilidades**

*Salón de eventos:* Disponible bajo reservas.

*Cancha de fútbol:* En caso de no llevar balón la hacienda presta un balón dejando una cédula como garantía.

*Capilla:* Disponible bajo reserva.

*Parqueo:* 40 autos aproximadamente.

### **Servicio de Restauración**

En el restaurante se ofrecen comidas típicas de la Costa y Sierra ya que al estar el cantón Gral. Antonio Elizalde situado en las estribaciones de la Cordillera de los Andes y al ser un punto de encuentro de ambas regiones se genera una diversidad de oferta gastronómica.

Entre su menú se ofrece:

*Desayunos:* Tigrillo, bolón o tortilla de verde acompañados con una opción de huevo revuelto o huevo frito, una opción de café americano o té, jugo del día.

*Entradas:* Consomé de pollo, maduro con queso, patacones con queso, choclos con queso, muchines de yuca con miel de panela, tortilla de verde con queso, brochetas de lomo pollo o mixtas.

*Platos fuertes:* Fritada San Rafael, seco de pollo San Rafael, arroz con menestra o moro de lenteja acompañados con patacones (carne, pollo o chuleta).

*Bebidas alcohólicas:* Solo venden cervezas.

### **Alojamiento**

Mundo San Rafael cuenta con dos villas de alojamiento dentro de “San Rafael Residencial” a 5 minutos del complejo turístico donde se puede disfrutar de un ambiente tranquilo con las comodidades de la ciudad en el campo.

*Villa H3:* Tiene 3 habitaciones con capacidad para 7 personas, con camas matrimoniales de 2 plazas y media , dormitorio con dos camas de dos plazas y una cama de una plaza y media, dormitorio con dos camas de 1 plaza y media, cada habitación cuenta con aires acondicionados, closets, baños con ducha. La villa tiene cocina equipada, refrigeradora, televisor con directv, aire acondicionado, sala con sofá cama, comedor, sala de estancia con hamacas y seguridad.

*Villa C4:* Tiene dos habitaciones con capacidad para 5 personas, dormitorio con una cama matrimonial de dos plazas y media, dormitorio con litera de dos plazas y media, baño con ducha y amenidades, aire acondicionado, closets. Contiene cocina equipada, refrigeradora, televisor con directv, aire acondicionado, sala, comedor y seguridad.

### **Atractivos turísticos**

El cantón General Antonio Elizalde posee una variedad de atractivos naturales y culturales, dentro de estos se puede mencionar los siguientes.

Tabla 1 *Atractivos turísticos del cantón General Antonio Elizalde*

<b>Nombre del atractivo</b>	<b>Categoría</b>	<b>Tipo</b>	<b>Subtipo</b>	<b>Jerarquía</b>
Bosque Húmedo la Esperanza	Sitios naturales	Bosque	Húmedo subtropical occidental	II
Balneario de Agua Clara	Sitios naturales	Ambiente lacustre	Poza	II
Cascada Piedra Blanca	Sitios naturales	Río	Cascada	II
Río Chimbo	Sitios naturales	Río	Raudal	I
Cascada Nuestra Señora de la Esperanza	Sitios naturales	Río	Cascada	II
Río San Antonio	Sitios naturales	Río	Raudal	I
Balneario Natural el Changue	Sitios naturales	Río	Riachuelo	I
Río el limón	Sitios naturales	Río	Raudal	I
Malecón del Río Chimbo	Manifestaciones culturales	Realizaciones técnicas, científicas y artísticas contemporáneas	Obras técnicas	II
Taller y Estación del Ferrocarril	Manifestaciones culturales	Realizaciones técnicas, científicas y artísticas contemporáneas	Obras de ingeniería	II

## **Demanda**

De acuerdo a los datos obtenidos en la entrevista realizada a Ángel Llorente y Natasha Sicre administradores de Mundo San Rafael, en la actualidad reciben alrededor de 500 personas aproximadamente por mes en temporada alta, en el caso de que fuera temporada baja ingresan alrededor de 300 personas en el mes contando que la hacienda está disponible a los turistas los sábados, domingos y feriados.

En dicha entrevista también señalaron que la mayor cantidad de turistas que visita la hacienda proceden de la ciudad de Guayaquil con un 90% aproximadamente mientras que el otro 10% de turistas llega de la ciudad de Milagro debido a que son las ciudades más cercanas y con un número poblacional alto como lo indica el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (2010) , Guayaquil tiene un total de 2.350.915 habitantes y Milagro con 166.634.

Mundo San Rafael es un proyecto que está rediseñando nuevas estrategias para dirigirse a futuro a un mercado internacional, entre estos están algunos países de Europa y Estados Unidos. Actualmente están enfocados a recibir a toda clase de turista pero en especial a familias que vienen a disfrutar de la tranquilidad del campo y también al personal de las empresas que vengan a disfrutar de días de integración (Ver apéndice 1).

## **Comunidad receptora**

Mundo San Rafael tiene como principales actividades económicas la oferta de todos sus servicios como: Servicio de alimentos y bebidas, actividades campestres incluidas por el pago al ingreso, actividades extras alrededor de la hacienda, alquiler de local de eventos y servicio de alojamiento. Todas estas actividades las supervisan el personal de la hacienda que en su totalidad son residentes del cantón Gral. Antonio Elizalde o de sus alrededores dando así prioridad en las plazas de empleo a personas del sector.

Mundo San Rafael en la actualidad cuenta con 15 colaboradores que los tienen distribuidos de la siguiente forma: Gerente general, Gerente administrativo, en el área de alimentos y bebidas cuentan con 3 cocineros, en el área del servicio están 3 meseros y

un cajero, 1 encargado de la limpieza, 2 guardias en el área de seguridad, 1 en el área de operaciones, 1 vaquero y 1 jardinero.

El recinto más cercano a la hacienda se llama San Pedro cuenta con alrededor de 130 casas y un total de 300 familias aproximadamente, el presidente del recinto es el Sr. Xavier Rodríguez quien lleva 6 meses en el cargo, también existe un comité de mejora conformado por 11 personas divididos entre: presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, vocales principales y alternos que se reúnen una vez al mes para consultar algún tema de importancia.

La principal fuente de ingreso es la agricultura por lo que la mayoría de las personas poseen fincas, aproximadamente 40 personas trabajan en Mundo San Rafael, San Rafael residencial y Hacienda San Rafael. Para llegar al lugar no hay transporte público, por lo que el medio de transporte hasta el lugar son taxis, vehículo particular o motos, solo los estudiantes quienes estudian en Bucay tienen un expreso que los transporta del recinto hacia los centros educativos. Las fiestas del recinto se celebran el 29 de junio.

### **Análisis FODA**

Mediante el análisis FODA se va a poder determinar y evaluar los aspectos internos de Mundo San Rafael considerando sus fortalezas y debilidades, además de los aspectos externos de la hacienda por medio de sus oportunidades y amenazas:

#### **Fortalezas**

1. Gran extensión territorial, dispone de 16 hectáreas de terreno.
2. Es un lugar apto para pasar en familia y compartir con la naturaleza.
3. Forma parte de un consorcio importante lo que le permite obtener acceso a financiamiento.
4. Ofrecen numerosas actividades para distraerse en la hacienda.
5. Cuentan con servicio de alojamiento, no sólo funciona como complejo turístico.
6. Posee una infraestructura e instalaciones en estado óptimo.
7. Precios accesibles para el segmento de mercado al que están destinados.
8. Oferta de servicios corporativos.



9. Explotar y aprovechar los recursos naturales que tiene la hacienda.

### **Oportunidades**

1. Bucay es un destino turístico con permanente afluencia de turistas, hacia los atractivos cercanos a la hacienda.
2. Tener alianzas con fundaciones o colegios que tengan afinidad con este segmento de mercado.
3. Aprovechamiento de un nuevo segmento de mercado.
4. Competencia débil.
5. Brindar plazas de trabajo a personas de la comunidad cercana.

### **Debilidades**

1. Bajo nivel de escolaridad de la mayoría de su personal.
2. No poseen instalaciones ni facilidades accesibles para personas con discapacidad.
3. La vía para llegar a la hacienda es de segundo orden (empedrada).
4. Solo atienden fines de semana y feriado.
5. Tienen ofertas en la página web que no están disponibles.

### **Amenazas**

1. Crisis económica del país perjudica el turismo interno.
2. Inflación y subida de precios.
3. Inundaciones que afectan al sector en época de invierno, causa desbordamiento de ríos.
4. Haciendas turísticas cercanas con ofertas similares.
5. Contaminación y deforestación de árboles en el entorno.
6. Deficiencia de conocimiento real sobre las necesidades de la demanda por falta de datos estadísticos.

### **Análisis del macro entorno (PETA)**

Según Martínez y Milla, (2005) el análisis PETA consiste en examinar los factores externos que están fuera del control de la empresa y ayuda a analizar el crecimiento o declive del mercado en el futuro.

La palabra PESTA es un acrónimo de los factores: Político, Económico, Social, Tecnológico y Ambiental.

### **Situación actual del cantón Gral. Antonio Elizalde (Bucay)**

El cantón General Elizalde está ubicado a 99km. de Guayaquil se caracteriza por ser uno de los cantones del Guayas con más recursos naturales, no cuenta con parroquias rurales y en su sector rural tiene 8 recintos que son: San Pedro, Matilde Esther, La Esperanza Alta, La Esperanza Baja, El Limón, El Batán, Altos de Bucay y Bethania. Fue fundado en 1995 y recibe el nombre de “Bucay” debido a una leyenda sobre una persona extranjera de nombre Jeremy Buckay conocido por todos los lugareños por su apellido, quien llegó a este lugar por la construcción del tren y debido a su carisma y personalidad se hizo merecedor a que el lugar sea nombrado “Bucay”.

En este cantón se encuentra ubicado el complejo turístico Mundo San Rafael una de las muchas empresas que conforman el Consorcio Nobis propiedad de la Sra. Isabel Noboa Pontón (GAD del cantón General Antonio Elizalde, 2012).

### **Factor Político**

Según la entrevista con el ex director de turismo del cantón se pudo conocer los siguientes datos, la entidad a cargo del cantón es el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón General Antonio Elizalde (Bucay) cuya máxima autoridad es el Lcdo. José Miranda Sacoto alcalde del cantón. El GAD cuenta con una jefatura de turismo que trabaja conjuntamente con el Ministerio de Turismo y la Prefectura del Guayas para potencializar este destino. En sus inicios turístico, el municipio promocionó los atractivos del lugar mediante los medios de comunicación pero la gente del cantón no estaba preparada para incursar en esta actividad, ya que no sabían cómo servir al cliente, no explotaban todos sus recursos, todo esto, generó que los turistas que llegaban se sintieran un poco decepcionados porque sus expectativas no eran satisfechas ya que la población no sabía que era una ruta turística o un producto turístico. El GAD presentó un proyecto ante el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en conjunto con el consorcio Nobis que consistía en la creación de rutas de turismo con la finalidad de fortalecer el turismo en Bucay al concretarse el proyecto se creó un vínculo con el

Ministerio de Turismo y la Prefectura del Guayas, para crear y manejar temáticas por rutas en donde Bucay paso a formar parte de la ruta de la aventura y la ruta del azúcar.

El objetivo principal del municipio fue fomentar y fortalecer el turismo a través de las rutas ya creadas, se sumó a esta alianza de organismos la empresa pública Ferrocarriles del Ecuador creando productos turísticos incluyendo a la comunidad Shuar como uno de ellos. A partir de toda esta inversión dentro de Bucay muchos de sus recintos empezaron a crear rutas turísticas internas como la “Ruta de las Cascadas” todo esto provoco un cambio de mentalidad de los lugareños que buscaron capacitarse y proteger sus atractivos viendo al turismo como una actividad altamente rentable (Ver apéndice 2).

### **Factor Económico**

En este factor se analizarán los factores que determinen los indicadores económicos que pueden afectar a Mundo San Rafael.

El cantón Gral. Antonio Elizalde es el principal proveedor de leche de la provincia del Guayas y de la empresa Toni, debido a la gran demanda se han puesto tanques fríos en algunas haciendas para poder almacenar la leche y así recoger el producto para llevarlo a la ciudad de Guayaquil, sus habitantes se dedican principalmente a la ganadería siendo la empresa Pronaca uno de sus principales consumidores y Faenasa que es una empresa avícola. El turismo ocupa el tercer lugar en las actividades que generan ingresos en el cantón. En la actualidad Bucay no cuenta con un presupuesto destinado para crear proyectos o para inversión turística, porque las personas no tienen cultura de pago y lo que se recauda por servicios básicos es una cantidad muy limitada. Debido a esto lo que hacen es involucrarse en proyectos con la Prefectura o con el Ministerio de Turismo por ejemplo se creó el catastro donde se muestran los establecimientos turísticos y los denominados no turísticos y gracias a esto los impuestos que se recaudan se quedan en el Municipio y son usados para financiar ferias, conciertos, fiestas patronales o actividades de esparcimiento. Por parte del gobierno lo último que se invirtió en el cantón fue en la carretera Riobamba – Bucay y en la estación del tren.

## **Factor Social**

### **Flujo Migratorio**

Según el GAD del cantón General Antonio Elizalde (2012) El flujo migratorio en el cantón Bucay se refleja de un total de 243 personas, con 98 mujeres y 145 hombres según el último censo del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en el año 2010. A continuación en las tablas 2 y 3 se detalla el sexo y motivos de la migración.

Tabla 2 *Migración del cantón General Elizalde (Bucay)*

<b>Sexo del migrante</b>	<b>Total</b>
Hombre	145
Mujer	98
<b>Total</b>	<b>243</b>

Nota: Tomado de “Plan de Ordenamiento Territorial,” por el GAD del cantón General Antonio Elizalde, 2012. Recuperado de: <http://sni.gob.ec/planes-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial>

Tabla 3 *Destino de la Migración en el cantón General Antonio Elizalde (Bucay)*

<b>Nombre del cantón</b>	<b>Principal motivo de viaje</b>				<b>Total</b>
	<b>Trabajo</b>	<b>Estudios</b>	<b>Unión familiar</b>	<b>Otro</b>	
General Antonio Elizalde	179	23	31	10	<b>243</b>

Nota: Tomado de “Plan de Ordenamiento Territorial,” por el GAD del cantón General Antonio Elizalde, 2012. Recuperado de: <http://sni.gob.ec/planes-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial>

### **Nivel de Educación**

Según Pindo (2013) en el Perfil Territorial del cantón General Antonio Elizalde con Enfoque de Gestión de Riesgos sostiene que los establecimientos educativos son un elemento primordial tanto para el desarrollo como para el funcionamiento del cantón. Los establecimientos cuentan con alrededor de 5.250 alumnos en 20 instituciones. La representación espacial muestra que estos centros educativos, tanto públicos como privados, se encuentran distribuidos a lo largo de las zonas urbana y rural del cantón.

En la cabecera cantonal están asentados dos colegios fiscales y uno particular a distancia, no se cuenta con establecimientos de nivel pregrado o post grado por lo cual la

mayoría de la población de estudiantes tiene que trasladarse a otras ciudades como Guayaquil, Milagro y Riobamba para obtener un título de tercer nivel.

Según el GAD del cantón General Antonio Elizalde (2012) en su Plan de Ordenamiento Territorial el cantón General Antonio Elizalde tenía un 6,4 % de analfabetismo. En la siguiente tabla se indica el nivel de alfabetismo por área y edad.

Tabla 4 *Nivel de analfabetismo en el cantón General Antonio Elizalde (Bucay)*

<b>Cantón</b>	<b>Área</b>	<b>Tasa de analfabetismo de mayores de 15 años de edad</b>	<b>Tasa de analfabetismo de mayores de 15 años de edad</b>	<b>Tasa de analfabetismo de mayores de 15 años de edad</b>
<b>General Antonio Elizalde</b>	Rural	11.81	10.45	13.32
	Urbano	6.49	4.55	8.39
	Total	8.67	7.05	10.34

Nota: Tomado de “Plan de Ordenamiento Territorial,” por el GAD del cantón General Antonio Elizalde, 2012. Recuperado de: <http://sni.gob.ec/planes-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial>

### **Seguro de Salud Pública**

Según Pindo (2013) sostiene que Bucay, en el sector salud cuenta con establecimientos públicos y privados. En la actualidad existen 4 centros de salud para la atención de la población de todo el cantón, 3 de estos son de carácter público y uno de carácter privado. Estos se encargan de cubrir las necesidades médicas y ambulatorias de medicina general y odontología.

### **Inclusión Social**

En el cantón existe una asociación de discapacitados llamada “Nuestra Señora del Carmen” conformada por 60 personas con discapacidad los representa una directiva que se reúne mensualmente con la finalidad de programar eventos en beneficio a esta parte de la sociedad y buscar ayuda de las entidades gubernamentales (Gobierno local, provincial y nacional). En coordinación con la Prefectura del Guayas han accedido a programas de carnetización por parte del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y la participación de la Asociación en los eventos

deportivos y sociales impulsados por esta prefectura, para lo cual la municipalidad siempre ha brindado su apoyo. (Pindo, 2013).

### **Factor Ambiental**

En el Cantón General Antonio Elizalde existe una Jefatura del Medio Ambiente a cargo de controlar los cerros de la parte local, la parte urbana, la contaminación de ríos y todo lo relacionado con el medio ambiente, incluso tiempo atrás se hacían campañas de reforestación. Esta entidad la regula el Consejo Provincial de Guayas y es aquel que indica a la jefatura los lineamientos a realizar en el lugar para controlar los desequilibrios que se generan en el ambiente.

Según el GAD del cantón General Antonio Elizalde (2012) Existe un proyecto de manejo de conservación del Bosque protector La Esperanza Alta, en conjunto con el Consejo Provincial del Guayas y Asociación de Trabajadores Agrícolas “5 de Septiembre” que tiene como finalidad la protección forestal y generación de información científica, además de desarrollar actividades productivas sustentables vinculadas a la agricultura, ganadería y turismo de aventura.

Principales problemas que maneja Bucay para superar el manejo y conservación del territorio: (a) Deforestación del bosque húmedo tropical, (b) Cacería ilegal de fauna silvestre, (c) Contaminación del agua, (d) Debilidad Organizacional de la Asociación, (e) Falta de control y vigilancia.

## CAPITULO III

### **Metodología de la Investigación**

El método de investigación utilizado en este proyecto será el método deductivo, en el cual se manifiesta como aquel que va desde conclusiones generales para la obtención de explicaciones particulares, es decir se establece si el supuesto es válido o no (Bernal, 2010).

En este proyecto mediante este método más la información levantada mediante la investigación de escritorio y de campo se pretende analizar los datos recopilados que influyan en la situación actual de Mundo San Rafael y a la propuesta de un plan de mejora para la oferta de sus servicios para personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales.

### **Enfoque de Investigación Mixto**

El enfoque seleccionado será el enfoque de investigación mixto que es una mezcla de los enfoques cuantitativo y cualitativo.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2006) en su texto Metodología de la Investigación se considera como “enfoque mixto al proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema” (p. 755).

El enfoque cualitativo es aquel que se vale de la utilización de la recolección de datos sin intervención de la medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Según Hernández et al., (2006) El enfoque cuantitativo “Usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento” (p. 10).

## **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación seleccionado es el descriptivo el cual tiene la capacidad de seleccionar rasgos fundamentales del objeto de estudio permitiendo así la descripción en detalle del mismo para probar una hipótesis (Bernal, 2010).

Según Bernal (2010) “La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.”(p.113).

Este método ha sido seleccionado debido a que los datos obtenidos para el proyecto se obtendrán mediante entrevistas a profesionales que tratan con personas que tienen los cuatro tipos de discapacidad seleccionados con la finalidad de entender su comportamiento y necesidades básicas, además de proponer actividades y facilidades accesibles que puedan satisfacer de manera adecuada a este segmento.

## **Técnicas de investigación**

Existen distintas técnicas de investigación e instrumentos para poder obtener información, para proceder con este estudio en este proyecto se recolectará información mediante fuentes primarias, las técnicas empleadas serán entrevistas, encuestas y focus group.

## **Encuesta**

Según Abascal y Grande (2005) las encuestas son una técnica primaria que se usan para obtener información que permita cumplir con los objetivos del estudio por medio de un conjunto de preguntas coherentes que pueden ser abiertas o cerradas con el fin de recopilar resultados de una determinada muestra.

Las encuestas serán efectuadas a personas con movilidad reducida, discapacidad auditiva, discapacidad visual, personas con síndrome de Down y a personas que regularmente desempeñan el papel de acompañantes, estas se realizarán en la ciudad de Guayaquil.

Esta herramienta servirá para conocer los limitantes de este segmento al momento de viajar, las encuestas serán divididas en cuatro formatos para tener una



percepción más exacta de los cuatro tipos de discapacidad que abarca el proyecto. El cuestionario estará conformado por once preguntas cerradas y una abierta que permitirán obtener información acerca de los gustos y preferencias de estas personas con respecto al turismo accesible y la implementación de espacios y actividades accesibles en Mundo San Rafael (Ver apéndice 11).

### **Entrevista**

La entrevista es un diálogo que tiene una estructura y se la lleva a cabo mínimo entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado. A diferencia de una conversación habitual esta es un acercamiento por medio de preguntas cuidadosas con el fin de obtener información acerca de un tema específico (Kvale, 2011).

Se llevaron a cabo siete entrevistas que servirán de soporte para la redacción de los capítulos que conforman el proyecto, las entrevistas fueron realizadas a las siguientes personas:

- Sr. Ángel Llorente Sanz y Natasha Sicre Noboa – Administradores de Mundo San Rafael.
- Sr. Jorge Montalvo - Ex director de Turismo del cantón Gral. Antonio Elizalde (Bucay)
- Msc. María Cecilia Armijos - Especialista en atención temprana a personas con síndrome de Down
- José Bernardo Valdez González - Entrenador Físico de Atletismo adaptado de FEDEGUAYAS.
- Sra. Loira Delgado – Bióloga, funcionaria MINTUR
- Sr. Jorge Trujillo – Psicólogo del centro municipal para personas con discapacidad visual “4 de Enero”
- Sr. Rodney Zambrano – Doctor terapeuta del Centro Integral de Equinoterapia de la Prefectura del Guayas.

### **Focus Group**

Según Scribano (2007) “Los focus group son discusiones grupales facilitadas por un entrevistador, quien realiza una serie de preguntas a los participantes, éstos

proporcionan respuestas a tal estímulo y discuten los distintos puntos que vayan surgiendo de la interacción” (p.121).

Se establecerá un grupo focal en la hacienda Mundo San Rafael en la cual se llevará personas con las cuatro discapacidades seleccionadas para el proyecto en donde se podrá conocer sus intereses como turistas y necesidades de facilidades que deberán ser implantadas para que ayuden a este segmento del mercado.

### **Población**

La población es un conjunto seleccionado de individuos que poseen características similares a las que se quiere analizar para poder obtener conclusiones (Arias, 2006).

La población objeto de estudio de esta investigación está constituida por un total de 61,708 personas con discapacidades auditivas, visuales, físicas e intelectuales en la ciudad de Guayaquil de acuerdo a los datos obtenidos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2010).

### **Diseño muestral**

En el muestreo aleatorio todos los individuos de una población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, este muestreo se puede ejecutar de varias maneras las más frecuentes son muestreo simple, conglomerados, sistemático y estratificado (Quezada, 2010).

En este estudio se usará un tipo de muestreo probabilístico denominado muestreo aleatorio estratificado, según Hernández et al., ( 2006) la estratificación aumenta la precisión de la muestra e implica el uso deliberado de diferentes tamaños de la muestra para cada estrato, con la finalidad de reducir la varianza de la media muestral.

Por medio del muestro aleatorio estratificado se tomará en consideración a las personas con discapacidad motriz, auditiva, visual e intelectual de la ciudad de Guayaquil en la cual la probabilidad estará dada por los resultados que arrojen la cantidad de encuestas que indique la fórmula del cálculo de la muestra en poblaciones finitas.

## Muestra

Según Hernández et al., (2006) mencionaron que es difícil medir toda una población por lo que se prefiere elegir una muestra y se pretende que este pequeño subconjunto sea un fiel reflejo de toda la población.

Según Quezada (2010) “Consiste en un grupo reducido de elementos de dicha población, es decir, al cual se le evalúan características particulares, generalmente, con el propósito de inferir tales características a toda la población” ( p.95).

Para fines de este proyecto se utilizó una fórmula para poblaciones finitas, la fórmula para calcular la muestra está descrita a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * U * p * q}{e^2 (U-1) + z^2 * p * q}$$

<b>U= Población</b>	<b>U= 61708</b>
<b>Z= Porcentaje de conveniencia</b>	<b>Z= 1.95</b>
<b>p= Probabilidad a favor</b>	<b>p= 0.50</b>
<b>q= Probabilidad en contra</b>	<b>q= 0.50</b>
<b>e= Error de estimación</b>	<b>e= 0.0025</b>
<b>n= Tamaño de la muestra</b>	<b>n=?</b>

## Cálculo

$$n = \frac{1.95^2 * 61708 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 (61708 - 1) + 1.95^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{58661.17}{155.2206}$$

n= 378

### **Estratificación de la muestra por discapacidad**

A continuación se detallan las fórmulas por discapacidad las cuales permiten reflejar el porcentaje proporcional de personas con discapacidad y la cantidad de encuestas a realizar a cada discapacidad en la ciudad de Guayaquil.

#### *Movilidad reducida*

**T** = Tamaño de la población **T** =61708

**PMR** = Persona con movilidad reducida **PMR** = 31025

**%PMR** = Porcentaje de personas con movilidad reducida **%PMR** =?

**n** = Tamaño de la muestra **n** = 378

**TPMR** = Total persona movilidad reducida **TPMR** =?

#### **Cálculos**

$$\%PMR = \frac{PMR}{T}$$

$$TPMR = \%PMR * n$$

$$\%PMR = \frac{31025}{61708}$$

$$TPMR = 190 \text{ encuestas}$$

$$\%PMR = 50\%$$

#### *Discapacidad auditiva*

**T** = Tamaño de la población **T** =61708

**PDA** = Persona con discapacidad auditiva **PDA** = 8369

**%PDA** = Porcentaje de personas con discapacidad auditiva

**%PDA** =?

**n** = Tamaño de la muestra

**n** = 378

**TPDA** = Total persona discapacidad auditiva

**TPDA** =?

### **Cálculos**

$$\%PDA = \frac{PDA}{T}$$

$$\mathbf{TPDA} = \%PDA * n$$

$$\%PDA = \frac{8369}{61708}$$

$$\mathbf{TPDA} = 51 \text{ encuestas}$$

$$\%PDA = 14\%$$

### *Discapacidad visual*

**T** = Tamaño de la población

**T** = 61708

**PDV** = Persona con discapacidad visual

**PDV** = 7124

**%PDV** = Porcentaje de personas con discapacidad visual

**%PDV** =?

**n** = Tamaño de la muestra

**n** = 378

**TPDV** = Total persona discapacidad visual

**TPDV** =?

### **Cálculos**

$$\%PDV = \frac{PDV}{T}$$

$$\mathbf{TPDV} = \%PDV * n$$

$$\%PDV = \frac{7124}{61708}$$

$$\mathbf{TPDV} = 44 \text{ encuestas}$$

$$\%PDV = 12\%$$

*Síndrome de Down*

**T** = Tamaño de la población **T** = 61708

**PSD** = Persona con síndrome de Down **PSD** = 15190

**%PSD** = Porcentaje de personas con síndrome de Down **%PSD** = ?

**n** = Tamaño de la muestra **n** = 378

**TPSD** = Total persona síndrome de Down **TPSD** = ?

**Cálculos**

$$\%PSD = \frac{PSD}{T}$$

$$\%PSD = \frac{15190}{61708}$$

$$\%PSD = 25\%$$

$$TPSD = \%PSD * n$$

$$TPSD = 93 \text{ encuestas}$$

Tabla 5 *División de encuestas por porcentaje de discapacidad*

	<b>Discapacidad Física</b>	<b>Discapacidad Auditiva</b>	<b>Discapacidad Visual</b>	<b>Discapacidad Intelectual</b>	
<b>Porcentaje</b>	50%	14%	12%	25%	
<b>Total división de encuestas</b>	190	51	44	93	<b>378</b>

## **Resultados Focus Group**

Grupo de interés:

Como resultados del focus group realizado el jueves 15 de diciembre del 2016 en las instalaciones de Mundo San Rafael en el cantón Gral. Antonio Elizalde (Bucay) conformado por una persona representante de cada discapacidad que abarca el proyecto se contó con la presencia del Sr. Fernando Rueda vicepresidente de la Asociación de Sordos del Guayas y su intérprete el Sr. Edgar Viera miembro de la misma asociación, el Sr. Víctor García colaborador del Departamento de Dirección Social y Educación de la Municipalidad de Guayaquil representando a las personas con movilidad reducida, la Sra. Soraya Calderón representante de la Organización Distintos Somos Iguales junto con su hija Mía representando a la discapacidad intelectual, también a la Lcda. Johana Amaguaya representante del Centro Visual Municipal 4 de enero y la tutora del presente proyecto Mgs. Paola Gálvez. Mediante este grupo focal se pudo analizar y determinar las necesidades y falencias actuales y futuras que se le presenta a Mundo San Rafael para atender este segmento de mercado. A continuación se presentan los resultados obtenidos por discapacidad.

### **Persona con movilidad reducida**

Luego de haber realizado las actividades y recorrido las instalaciones de Mundo San Rafael, la persona con movilidad reducida retroalimentó su experiencia indicando que a pesar de haber disfrutado su estadía en San Rafael el lugar debe tener implementaciones como rampas con acceso a todas las facilidades pensando en todos los tipos de impedimentos que pueden sufrir otras personas con discapacidad física. Mejorar el muelle para la realización de las actividades acuáticas para poder sentir una sensación de seguridad. En relación a las actividades como cabalgatas que tienen cierto grado de riesgo, deberían estar supervisadas por guías y que los colaboradores den una atención personalizada a las personas con discapacidad sobre todo cuando el sitio esté operando al límite de sus capacidades (Ver apéndice 7).

### **Persona con síndrome de Down**

Las personas con síndrome de Down al tratarse de una discapacidad intelectual tienen un mayor rango de dependencia por lo que en este caso la madre de la niña fue la que dio la retroalimentación remarcando que la experiencia vivida en San Rafael fue única para su hija, disfruto sin muy pocas limitaciones a pesar de su discapacidad ya que generalmente las personas con este síndrome disfrutaban mucho los ambientes del campo y el mundo animal, aun así para que las limitaciones sean inexistentes manifestaba que se podría implementar medidas de seguridad en los establos porque los niños en su inocencia no saben que los animales no son seres inertes, sino que tienen momentos en que no quieren ser molestados y podrían ocurrir accidentes.

Así como también indica que deberían implementar una valla que limite el lago para seguridad de los niños y que las actividades en general estén supervisadas ya que en su experiencia sabe que los niños son los más propensos en ser víctimas de discriminación. Esta señora también menciona que a pesar de la dependencia de estas personas hacia otras personas regulares, este tipo de discapacidad es una de las más fáciles de tratar, porque con las debidas terapias este grupo humano desarrolla muchas habilidades que las personas regulares poseen por lo que por experiencia indica que las facilidades a implementar son únicamente por comodidad (Ver apéndice 8).

### **Persona con discapacidad visual**

La representante por la discapacidad visual comentó, que la experiencia que vivió fue una de las mejores en su vida y que le sirvió mucho para entender que las limitaciones a pesar de su discapacidad no deben ser impedimento para vivir en lo posible una vida normal, como recomendaciones a implementar están las mejoras del suelo en Mundo San Rafael porque las personas no videntes son dependientes de su bastón y al tratar de movilizarse por el lugar es muy complicado ya que el suelo es de material rocoso desde que se llega al complejo es decir desde los parqueaderos así hasta dentro del mismo. Además la implementación del sistema braille en el menú del restaurante y en todas las actividades ya que con la ayuda de este método ellos podrían fácilmente orientarse si necesidad de ayuda de terceros. También sugiere que la atención sea personalizada ya que al tener personas regulares y con discapacidad en un mismo lugar la calidad del servicio se deteriora y en los lugares que el sistema braille no puede



ser implementado los guías deben estar capacitados para que los puedan orientar a este segmento de mercado (Ver apéndice 9).

### **Persona con discapacidad auditiva**

La persona con discapacidad auditiva dio sus opiniones a través de su intérprete el cual manifiesta que el destino Mundo San Rafael sería un excelente lugar para el disfrute de las personas con discapacidad auditiva siempre y cuando se implementen ciertas facilidades que les permitan sentirse en un ambiente cómodo tales como sensores informativos en los equipos utilizados en las actividades acuáticas ya que sería la única forma de comunicación en caso de algún imprevisto además que al menos la mayor parte de los trabajadores del lugar maneje un nivel básico de lenguaje de señas para que puedan dar un servicio de calidad a los visitantes con este tipo de discapacidad. Por ultimo en el tema de infraestructura tanto en el complejo como alojamiento deberían implementarse señales luminosas para casos de emergencias y señalética explícitas de cada actividad a realizar (Ver apéndice 10).

### **Resultados encuestas**

Las encuestas fueron realizadas a personas con discapacidad auditiva, visual, personas con síndrome de Down y movilidad reducida con un nivel socioeconómico medio – medio alto que es el target actual que recibe Mundo San Rafael estas fueron realizadas en el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo, Asociación de sordos del Guayas, Asoculsor, Misión Católica MICTE, ACACIG, FASINARM, FASAN CONADIS, Liceo Los Andes, Colegio Crear, Anne Sullivan, Clínica Kennedy, Asopléjica, Centro de audición y lenguaje, Centro de discapacidad visual “ 4 de enero”, Clínica Alcívar, y Museo Nahim Isaías. En el caso de las personas con síndrome de Down debido a su nivel de dependencia los encuestados fueron familiares de los mismos.

## Resultados de encuestas de personas con discapacidad auditiva

### Género

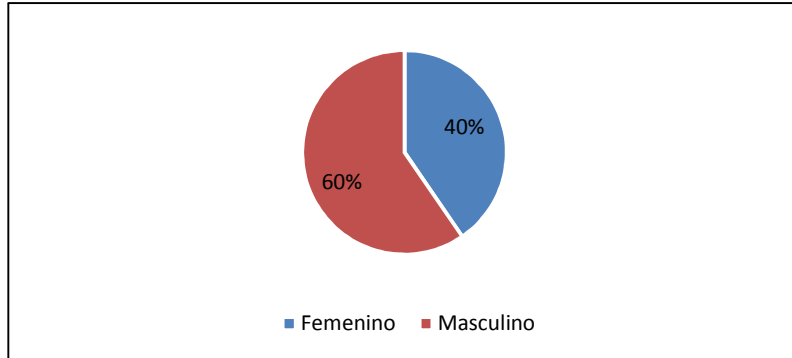


Figura 14. Género de los encuestados de personas con discapacidad auditiva

Como se puede observar en la figura 14, el 60% de las personas con discapacidad auditiva encuestadas es de género femenino mientras que el 40% restante es masculino.

### Rango de edad

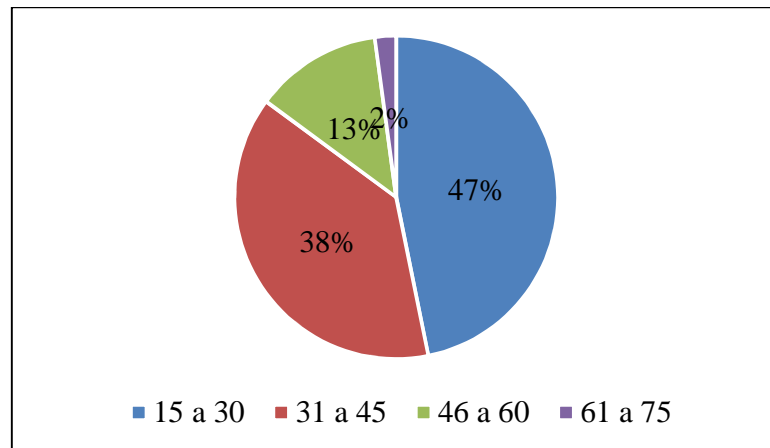


Figura 15. Edad de personas con discapacidad auditiva

El 47% de personas encuestadas estaban en un rango de edad de 15 a 30 años mientras que el 38% estaba entre 31 a 45 demostrando así que la mayoría de personas con discapacidad auditiva encuestadas son entre adolescentes y adultos, quienes podrían disfrutar de la oferta que actualmente tiene Mundo San Rafael.

### Le gusta viajar ¿con que frecuencia lo hace?

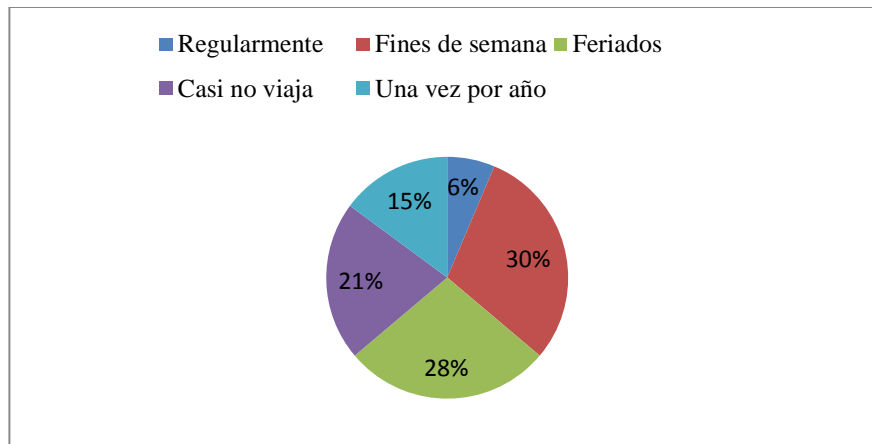


Figura 16. Predisposición al viajar de personas con discapacidad auditivas

Como se demuestra en la figura 16, el 30% de los encuestados suele viajar los fines de semana, mientras que el 28% solo lo hacen en los feriados, existiendo un 21% casi no viaja. Lo que permite conocer que la mayoría de personas con discapacidad auditiva viajan constantemente, siendo un segmento importante al que se pudiesen dirigir los esfuerzos de Mundo San Rafael.

### Al momento de seleccionar su destino prefiere hacerlo



Figura 17. Destino de viaje de personas con discapacidad auditiva.

El 87% de personas con discapacidad auditiva al momento de viajar prefieren seleccionar destinos nacionales mientras que el 13% lo hace fuera del país por lo que la

oferta de naturaleza y aventura que se ofrece en Mundo San Rafael es una alternativa para este segmento de mercado quienes en su mayoría habitan en Guayaquil.

### ¿Ha escuchado de lugares accesibles en el Ecuador?

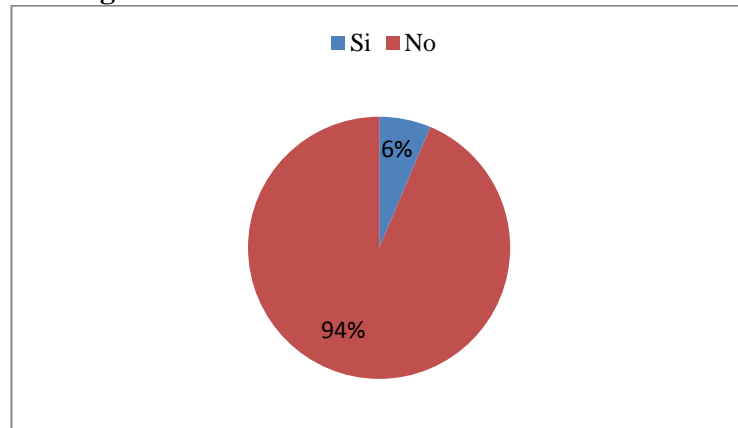


Figura 18. Criterio de accesibilidad de personas con discapacidad auditiva.

El 94% de las personas encuestadas desconoce de lugares accesibles en el Ecuador y la minoría respondió que sí ha escuchado de lugares accesibles, 6% lo que determinó la escasez de promoción de los lugares accesibles para este segmento de mercado y el deficiente fomento de turismo accesible en el país.

### ¿Cuándo viaja, generalmente lo hace?

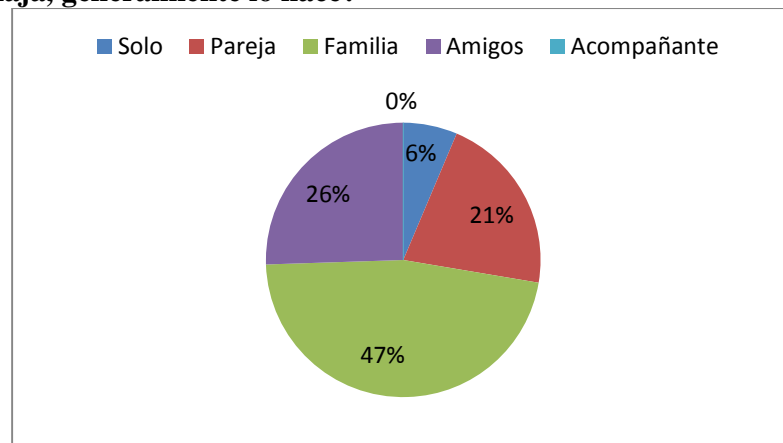


Figura 19. Tipos de compañía al viajar de personas con discapacidad auditiva.

En la presente figura se demuestra que el 47% de los encuestados prefiere viajar en familia, mientras que el 26% lo hace con amigos y el 21% en pareja, demostrando así que por lo general las personas con discapacidad auditiva suelen viajar acompañados.

**¿Cuáles son para usted los limitantes que le impiden viajar?**

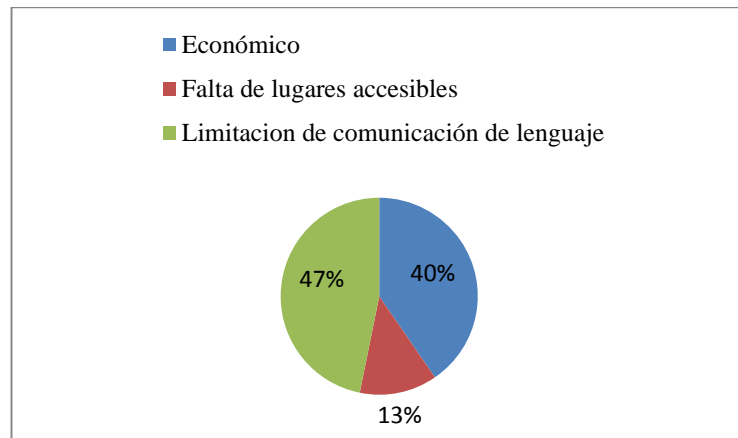


Figura 20. Limitantes al viajar de personas con discapacidad auditiva.

El 47% de las personas respondió que su mayor limitante es la falta de personas con el dominio del lenguaje de señas lo que les impide disfrutar de su estadía en un destino turístico mientras que el 40% dio a conocer que el factor económico influye al momento de tomar la decisión de viajar.

**¿Qué actividades le gustaría realizar al visitar una hacienda turística?**

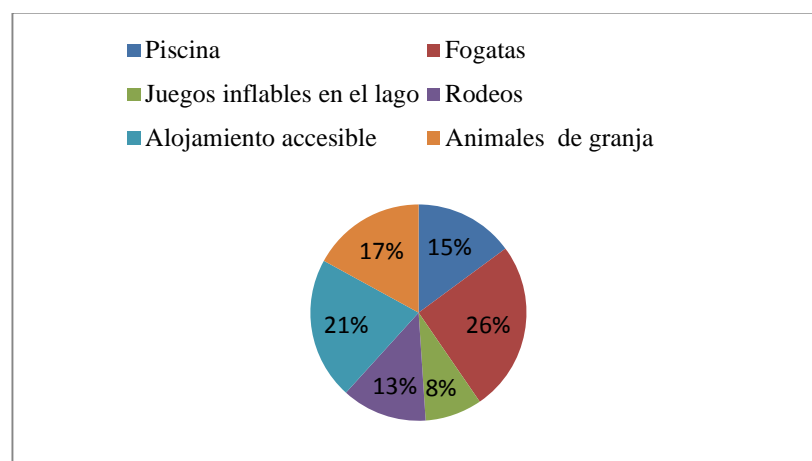


Figura 21. Criterio de actividades a realizar de personas con discapacidad auditiva.

Como se muestra en la figura 21 el 26% de los encuestados le gustaría realizar la actividad de fogatas de integración para las personas que pernoctan en la hacienda seguido del 21% de personas que prefieren tener la experiencia de pernoctar en el campo en un alojamiento adaptado.

### ¿Ha visitado Mundo San Rafael en Bucay?

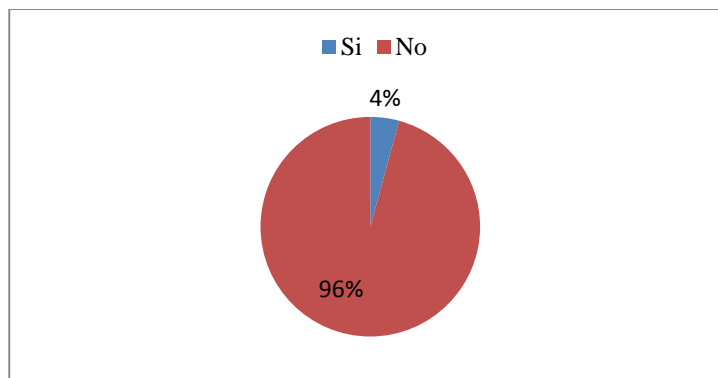


Figura 22. Personas con discapacidad auditiva que conocen Mundo San Rafael.

El 96% de este segmento respondió que no ha visitado Mundo San Rafael lo que permitió conocer no está posicionado como un destino accesible para las personas con discapacidad auditiva.

**Actualmente la hacienda San Rafael ofrece como alternativas recreativas no accesibles las siguientes actividades, en orden de importancia siendo 9 la más importante y 1 el menos importante detalle que le gustaría realizar.**

Tabla 6 Orden de actividades recreativas por parte de las personas con discapacidad auditiva

Opciones	Importancia	Frecuencia relativa
Paseo en bote	298	14,09%
Waterroller	293	13,85%
Picadero	278	13,14%
Cabalgata agroturística	257	12,15%
Toro Mecánico	217	10,26%
Muro de escalada	211	9,98%
Ping pong y futbolín	196	9,27%
Juegos infantiles	191	9,03%
Ordeño de vaca	174	8,23%

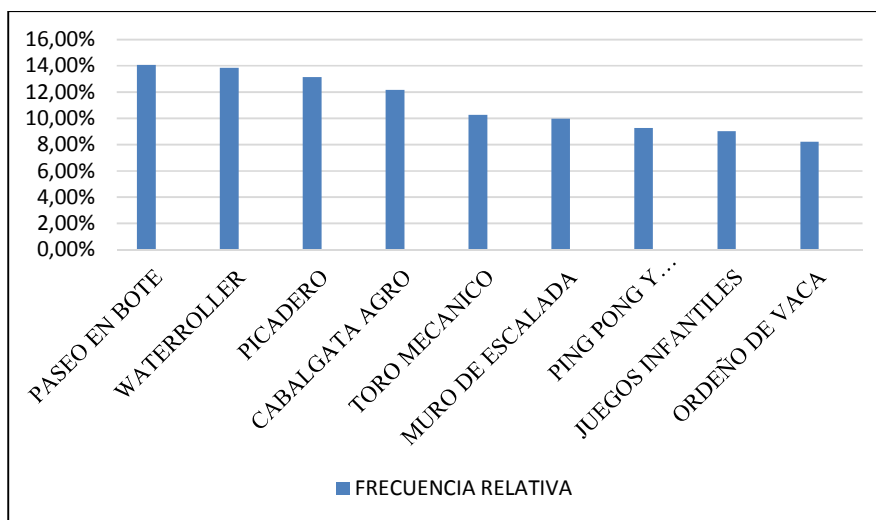


Figura 23 . Criterio en escala de actividades a realizar de personas con discapacidad auditiva

El 27% de las personas con discapacidad auditiva prefieren las actividades acuáticas seguidas del 25% que prefirió las actividades en caballo.

**¿Qué herramientas o métodos cree usted que deberían implementarse?**

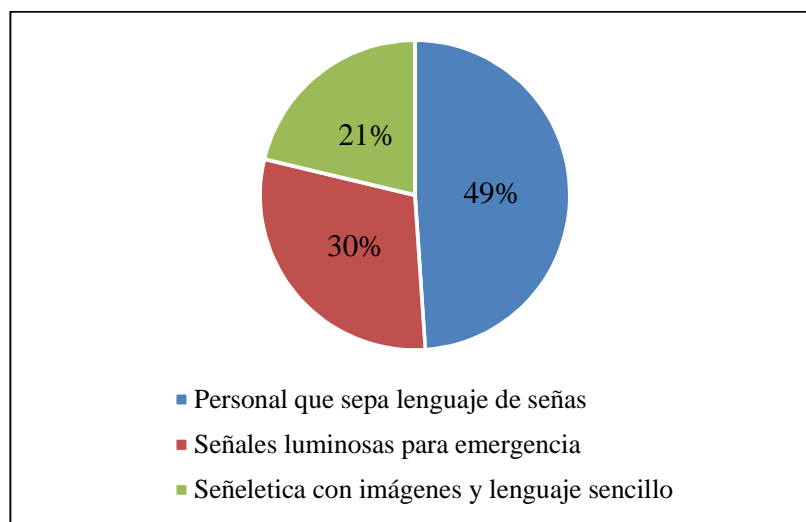


Figura 24. Herramientas a implementarse para personas con discapacidad auditiva.

En esta pregunta la mayoría de las personas con discapacidad auditiva con un 49% mencionó que algo primordial para ellos es que los empleados de Mundo San

Rafael sepan lenguaje de señas, mientras el 30% de los encuestados les parece necesario que haya señales luminosas en caso de alguna emergencia y el 21% expresó que las señaléticas que existan en la hacienda deben estar en un lenguaje sencillo y con imágenes.

**¿Qué presupuesto destinaría por persona para gastar en su visita a Mundo San Rafael? (incluido actividades clásicas, extras y comida).**

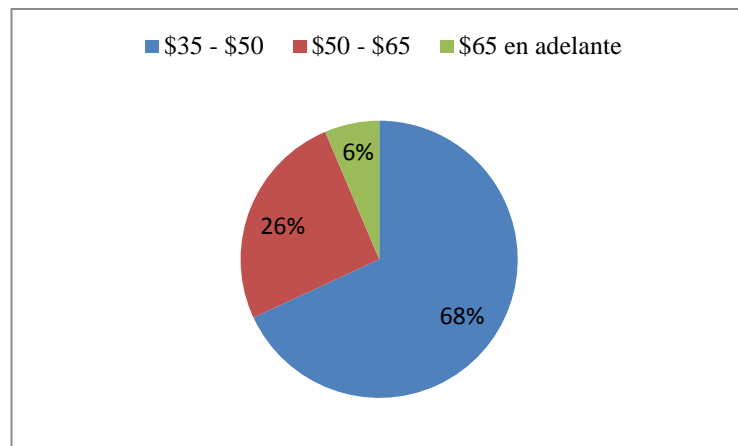


Figura 25. Predisposición de dinero a gastar de personas con discapacidad auditiva.

El 68% estaría dispuesto a pagar entre de \$35 a \$50 por su visita a Mundo San Rafael, existiendo un 26% de personas en capacidad de pagar entre \$50 a \$65 demostrando así que este segmento tiene la predisposición para invertir en el destino.

**¿Qué redes sociales usa frecuentemente?**

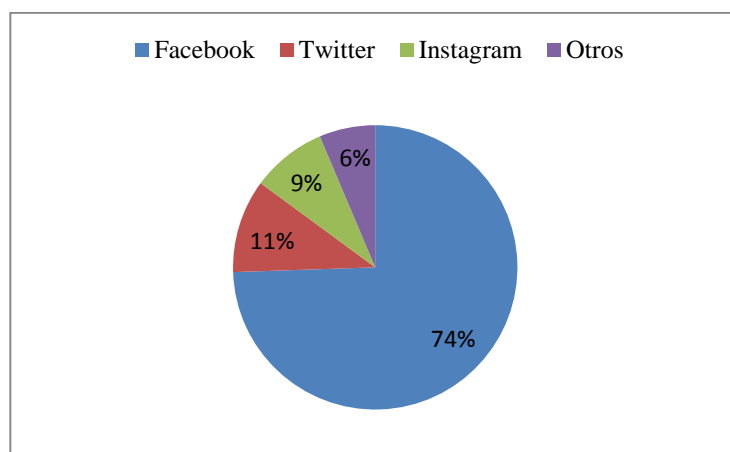


Figura 26. Medios de difusión que utilizan las personas con discapacidad auditiva.



En la figura 26 se puede observar que la población estudiada con un 74% usa la red social Facebook como fuente de información para viajar y con un 11% la red social Twitter.

## Resultados de encuestas a personas con discapacidad visual

### Género

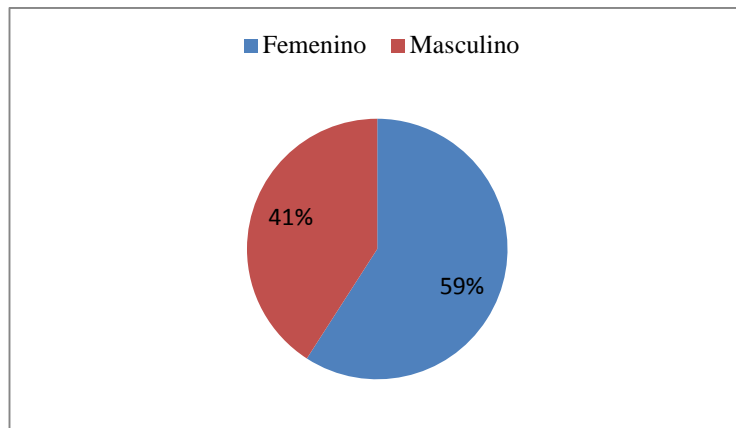


Figura 27. Género de los encuestados de personas con discapacidad visual.

Como se observa en la figura 27, el 59% de las personas con discapacidad visual encuestadas es de género masculino mientras que el 41% restante es femenino.

### Rango de edad

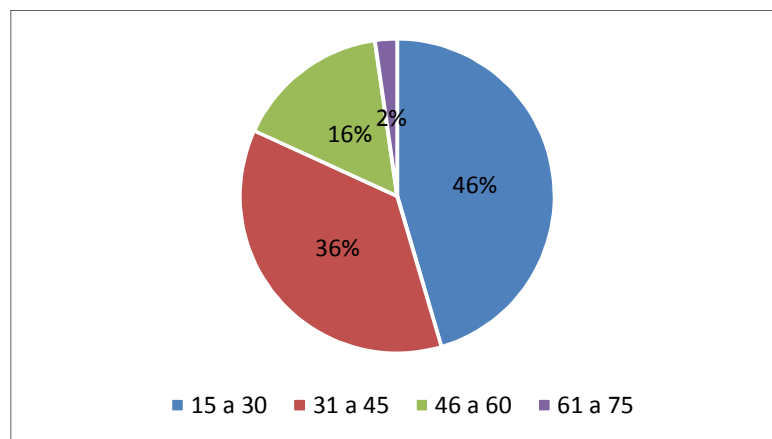
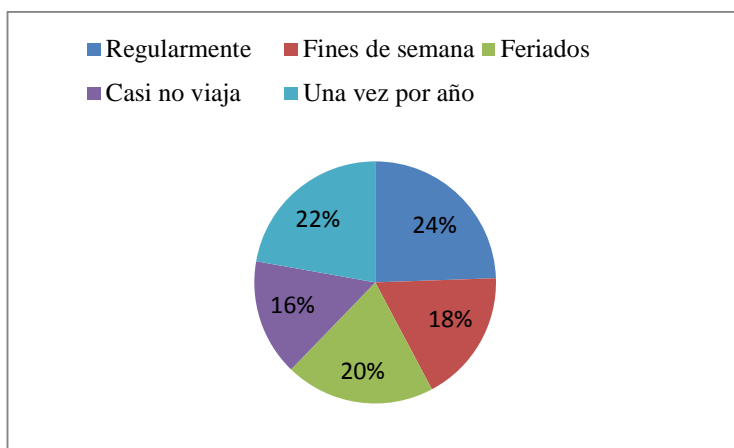


Figura 28. Edad de personas con discapacidad visual.

El 46% de personas encuestadas estaban en un rango de edad de entre 15 a 30 años mientras que el 36% estaba entre 31 a 45 demostrando así que la mayoría de personas con discapacidad visual encuestadas son personas jóvenes o adultas quienes pudiesen llegar a Mundo San Rafael y participar de las actividades propuestas.

### **Le gusta viajar ¿con que frecuencia lo hace?**



*Figura 29.* Predisposición al viajar de personas con discapacidad visual.

Como se demuestra en la figura 29 el 24% de los encuestados viaja regularmente, mientras que el 22% lo hace una vez por año y 20% solo en los feriados. Lo que permite conocer que la mayoría de personas con discapacidad visual objeto del estudio le gusta viajar.

### **Al momento de seleccionar su destino prefiere hacerlo**



*Figura 30.* Destino de viaje de personas con discapacidad visual.

El 98% de personas con discapacidad visual al momento de viajar prefieren hacerlo a nivel nacional debido a que siempre viajan acompañados mientras que el 2% lo hace al exterior.

### ¿Ha escuchado de lugares accesibles en el Ecuador?

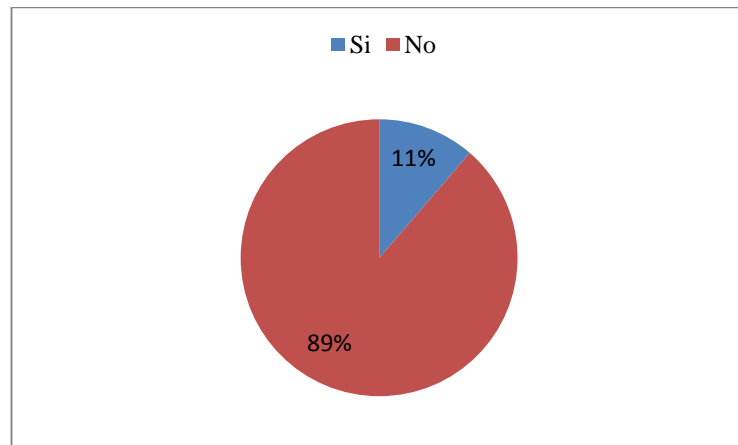


Figura 31. Criterio de accesibilidad de personas con discapacidad visual.

El 89% de las personas encuestadas desconoce de lugares accesibles en el Ecuador y siendo una minoría del 11% la que respondió que sí ha escuchado de lugares accesibles, lo que determinó la escasez de promoción de lugares accesibles para este segmento de mercado.

### ¿Cuándo viaja, generalmente lo hace?

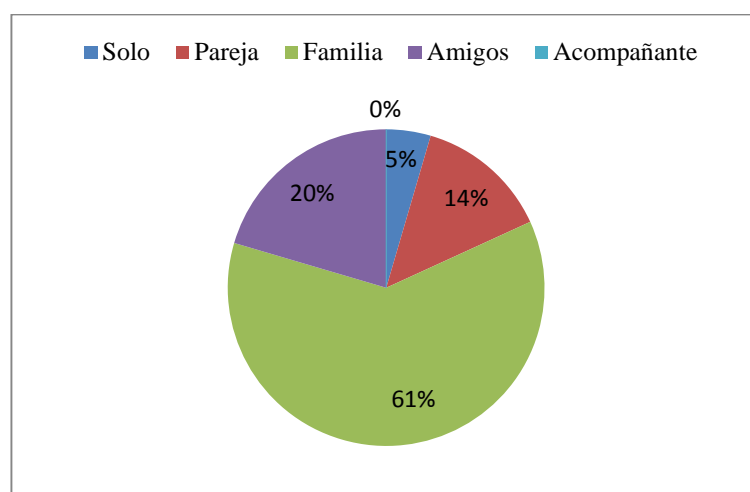


Figura 32. Tipos de compañía al viajar de personas con discapacidad visual.

En la presente figura se demuestra que el 61% de los encuestados prefiere viajar en familia debido al nivel de dependencia que se les presenta a la hora de viajar a las personas con discapacidad visual, el 20% lo hace con amigos y el 14% en pareja.

**¿Cuáles son para usted los limitantes que le impiden viajar?**

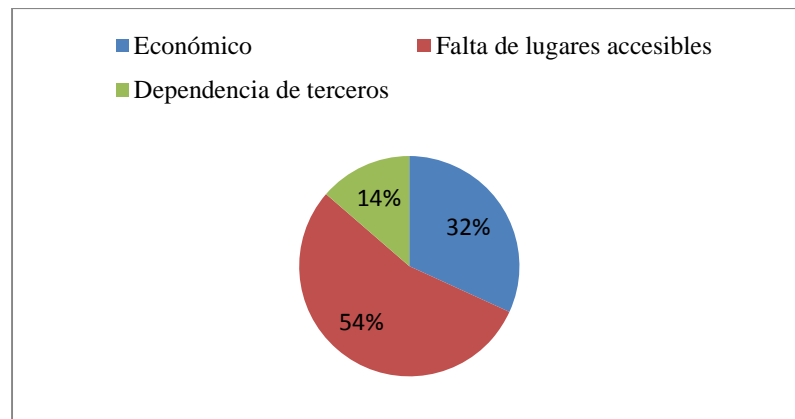


Figura 33. Limitantes al viajar de personas con discapacidad visual.

El 54% de las personas respondió que su mayor limitante es la falta de lugares turísticos accesibles ya que estas personas manifestaron que la mayoría de lugares no cuenta con personal ni infraestructura que les garantice comodidad al momento de viajar, mientras que el 32% dio a conocer que el factor económico influye en la toma de decisión para organizar un viaje.

**¿Qué actividades le gustaría realizar al visitar una hacienda turística?**

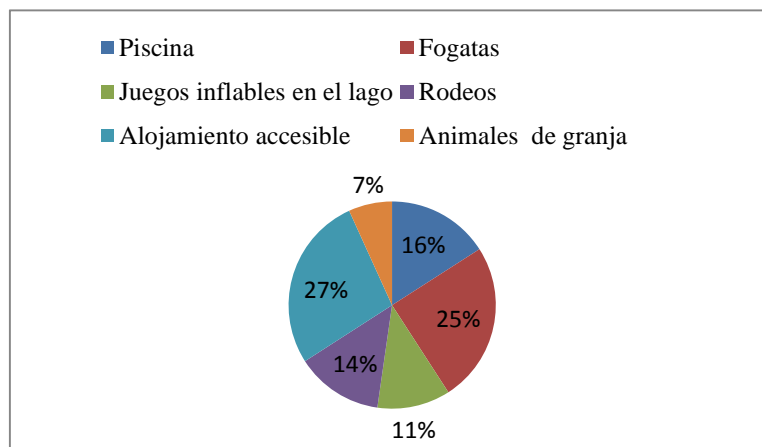


Figura 34. Criterio de actividades a realizar de personas con discapacidad visual.

Como se muestra en la figura 34 el 27% le gustaría que se implementara alojamiento accesible ya que al desplazarse generalmente en familia les gustaría pernoctar en el lugar, seguido del 25% que prefiere realizar la actividad de fogatas de integración.

### ¿Ha visitado mundo San Rafael en Bucay?

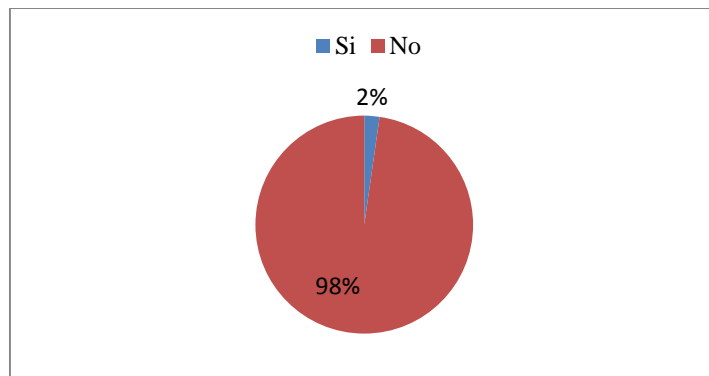


Figura 35. Personas con discapacidad visual que conocen Mundo San Rafael.

El 98% de este segmento respondió que no ha visitado Mundo San Rafael lo que reveló que el destino no se está promocionando adecuadamente.

**Actualmente la hacienda San Rafael ofrece como alternativas recreativas no accesibles las siguientes actividades, en orden de importancia siendo 9 la más importante y 1 el menos importante detalle que le gustaría realizar.**

Tabla 7 Orden de actividades recreativas por parte de las personas con discapacidad visual

Opciones	Importancia	Frecuencia relative
Cabalgata agro	337	17,04%
Picadero	300	15,17%
Paseo en bote	300	15,17%
Waterroller	286	14,46%
Juegos infantiles	193	9,76%
Ordeño de vaca	171	8,65%
Toro mecánico	167	8,44%
Muro de escalada	119	6,02%
Ping pong y futbolin	105	5,31%

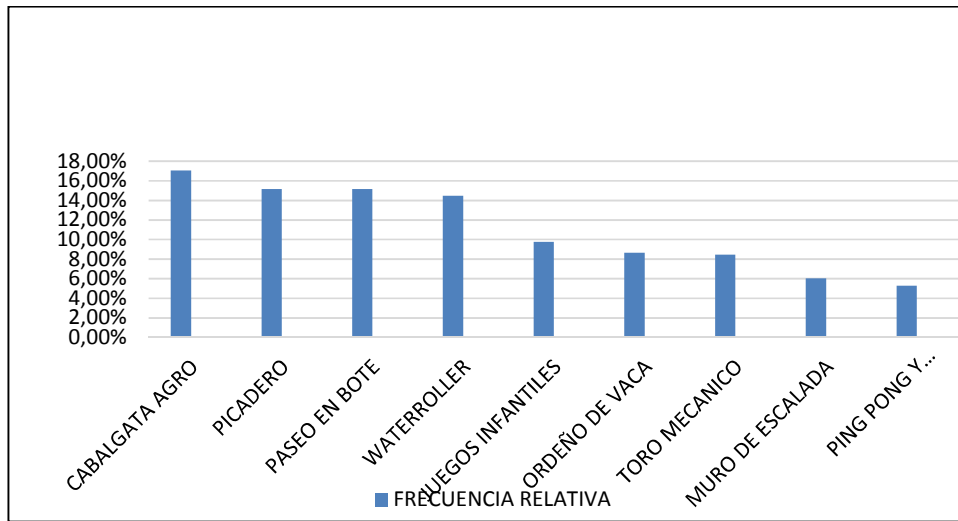


Figura 36. Criterio en escala de actividades a realizar de personas con discapacidad visual.

El 32% de las personas con discapacidad visual prefieren las actividades de caballo en el picadero seguidas del 29% que prefirió las actividades en el lago demostrando así que las personas se sienten más seguros practicando actividades con animales.

**¿Qué herramientas o métodos cree usted que deberían implementarse?**

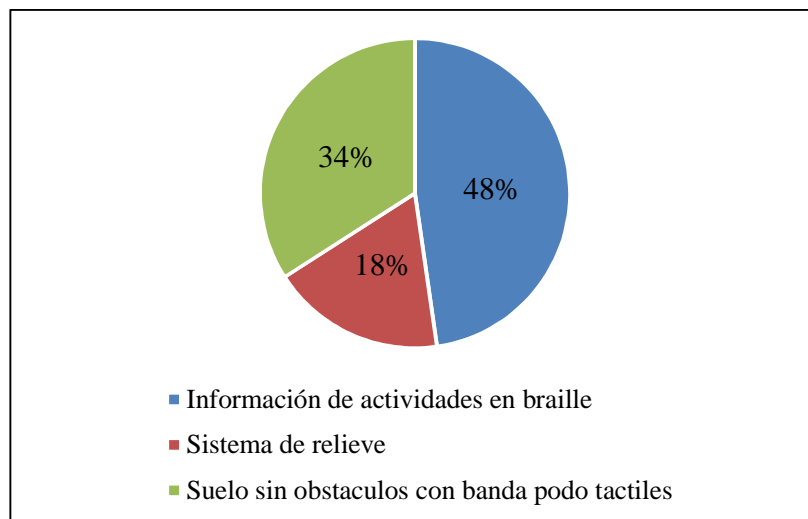


Figura 37. Herramientas a implementarse para personas con discapacidad visual.

En esta pregunta la mayoría de las personas con discapacidad visual con un 48% mencionó que algo necesario para ellos es que Mundo San Rafael cuente con información en sistema braille, el 34% de los encuestados les parece importante que el suelo esté libre de obstáculos y con bandas podó táctiles ya que de esa manera ellos pueden orientarse de una manera independiente.

**¿Qué presupuesto destinaria por persona para gastar en su visita a Mundo San Rafael? (incluido actividades clásicas, extras y comida).**

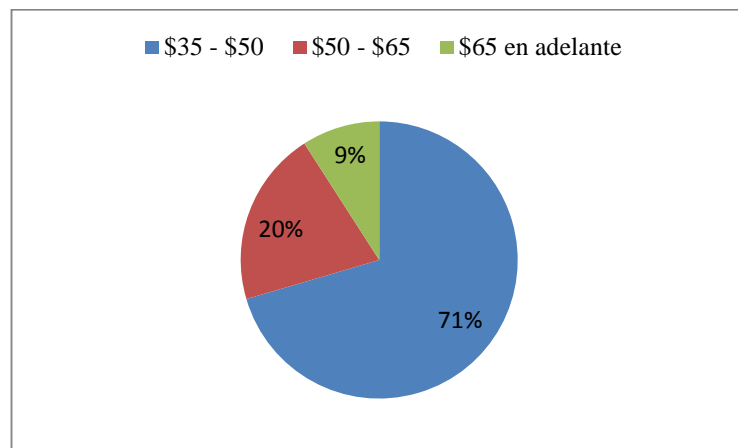


Figura 38. Predisposición de dinero a gastar de personas con discapacidad visual.

El 71% estaría dispuesto a pagar de \$35 a \$50 por su visita a Mundo San Rafael, el 20% pagaría de \$50 a \$65 demostrando así que este segmento tiene la predisposición para gastar en el destino.

**¿Qué redes sociales usa frecuentemente?**

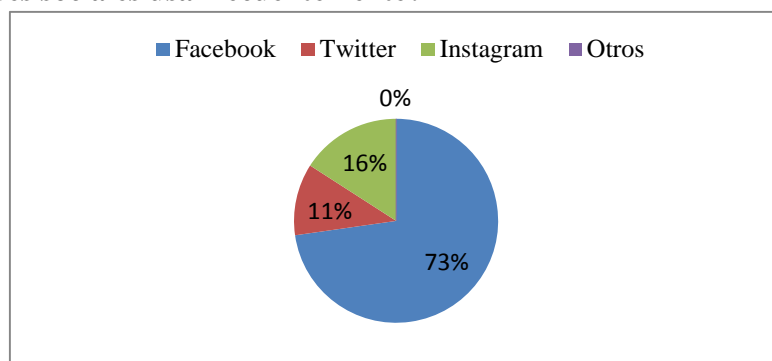


Figura 39. Medios de difusión que utilizan las personas con discapacidad visual.

En la figura 39 se puede observar que la población objeto de estudio con un 73% usa la red social Facebook como fuente de información para viajar existiendo un 16% que prefiere la red social Instagram ya que ellos manejan computadoras y Smartphone con lector de pantalla lo que les permite usar sin complicaciones estos dispositivos.

## Resultados de encuestas a personas con síndrome de Down

### Género

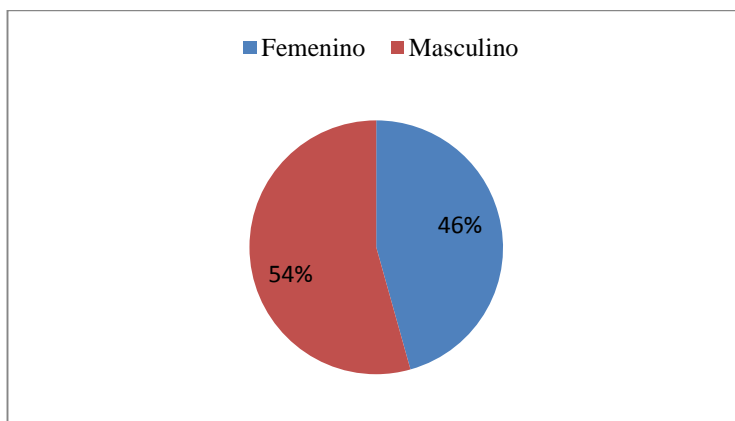


Figura 40. Género de los encuestados de personas con Síndrome de Down.

Como se puede observar en la figura 40, el 46% de las personas con Síndrome de Down encuestadas es de género femenino mientras que el 54% restante es masculino, en esta discapacidad en particular la mayoría de los encuestados fueron padres de familia en donde pusieron lo que sus hijos necesitan.

### Rango de edad

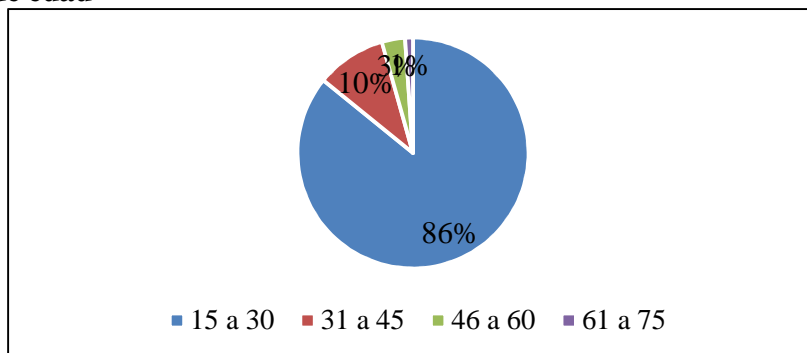
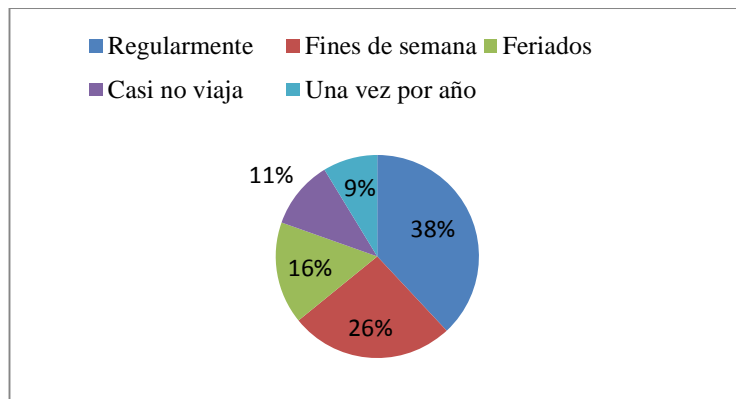


Figura 41. Edad de personas con discapacidad auditiva.



El 86% de personas encuestadas estaban en un rango de edad de 15 a 30 años mientras que el 10% estaba entre 31 a 45 demostrando así que la mayoría de personas con Síndrome de Down son personas jóvenes y adultas, en estas encuestas los padres llenaron las encuestas por sus hijos y pusieron la edad de las persona con discapacidad.

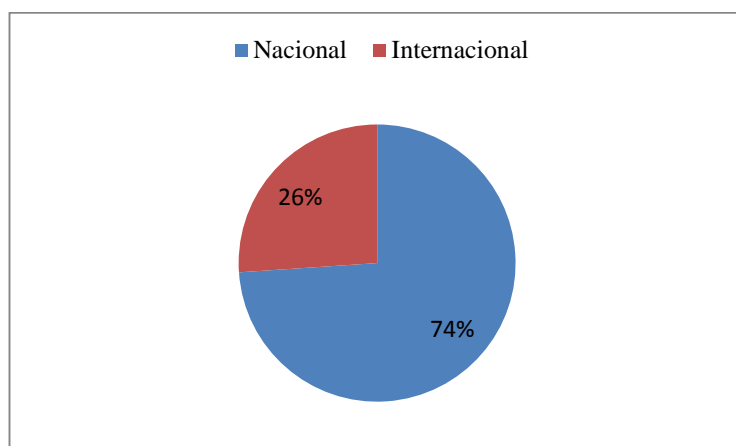
### **Le gusta viajar ¿con que frecuencia lo hace?**



*Figura 42.* Predisposición al viajar de personas con Síndrome de Down.

Como se demuestra en la figura 42 el 38% de los familiares de las personas con Síndrome de Down viaja regularmente con sus hijos, mientras que el 26% los fines de semana y 16% los feriados. Lo que permite conocer que la mayoría de personas con síndrome de Down viajan frecuentemente.

### **Al momento de seleccionar su destino prefiere hacerlo**



*Figura 43.* Destino de viaje de personas con Síndrome de Down.

El 74% de personas con síndrome de Down al momento de viajar prefieren hacerlo a nivel nacional mientras que el 26% lo hace fuera del país debido a la apertura cultural respecto a este tipo de discapacidad.

### ¿Ha escuchado de lugares accesibles en el Ecuador?

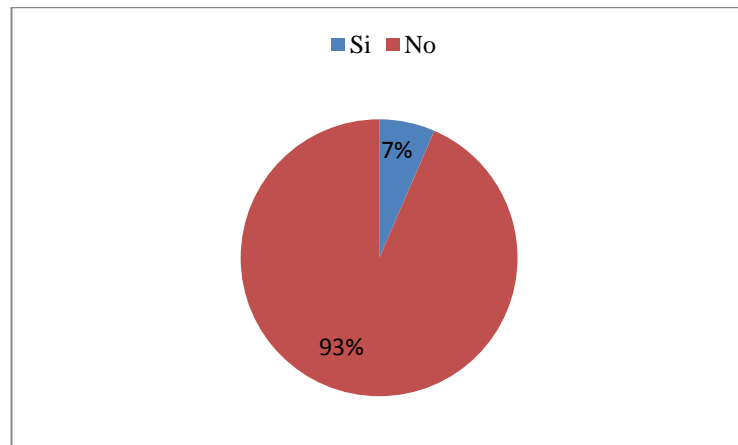


Figura 44. Criterio de accesibilidad de personas con Síndrome de Down.

El 93% de las personas encuestadas desconoce de lugares accesibles en el Ecuador y la minoría respondió que sí ha escuchado de lugares accesibles, 7% lo que determinó la escasez de promoción de lugares accesibles y el deficiente fomento de turismo accesible en el país.

### ¿Cuándo viaja, generalmente lo hace?

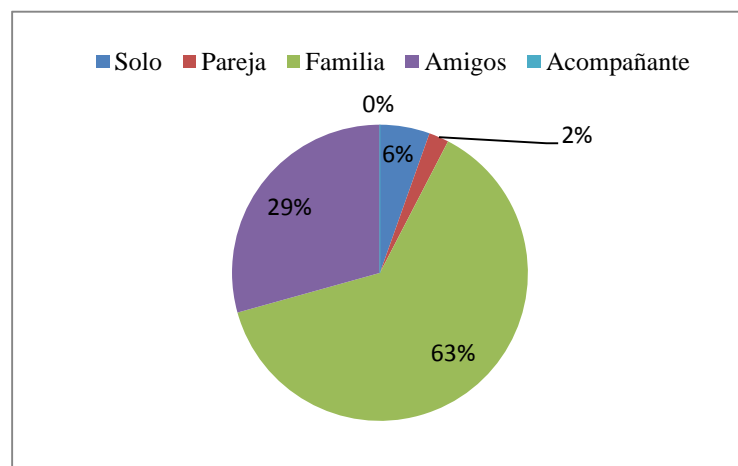


Figura 45. Tipos de compañía al viajar de personas con Síndrome de Down.

En la presente figura se demuestra que el 63% de los encuestados prefiere viajar en familia debido al nivel de dependencia de las personas con discapacidad intelectual, mientras el 29% lo hace con amigos y el 2% en pareja.

**¿Cuáles son para usted los limitantes que le impiden viajar?**

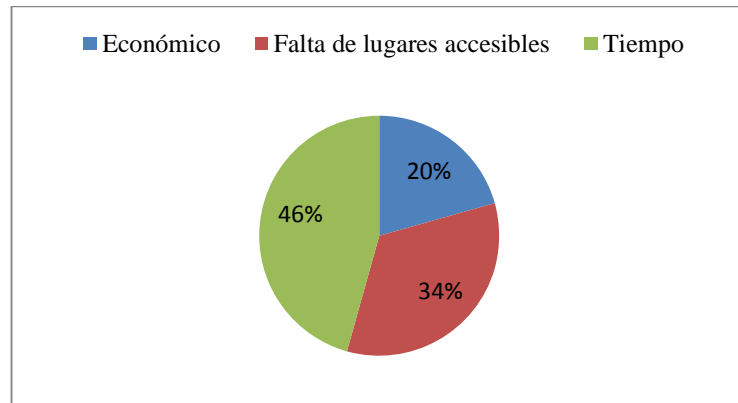


Figura 46. Limitantes al viajar de personas con Síndrome de Down.

El 46% de las personas respondió que su mayor limitante es la falta de tiempo ya que las personas con Síndrome de Down están sujetos a constantes terapias para su desarrollo psico-motriz por lo que planear un viaje requiere de tiempo y reestructuración de sus actividades diarias, mientras que el 34% dio a conocer que la falta de lugares accesibles haciendo referencia a la escasez de lugares con personal capacitado a la hora de atenderlos.

**¿Qué actividades le gustaría realizar al visitar una hacienda turística?**

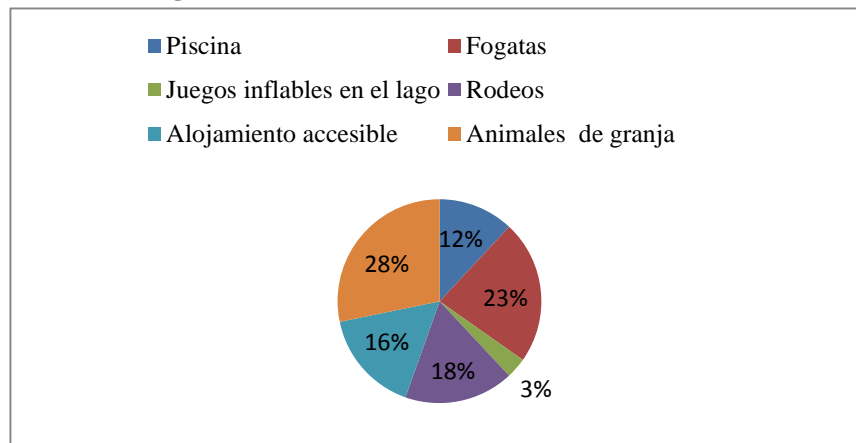


Figura 47. Criterio de actividades a realizar de personas con Síndrome de Down.

Como se muestra en la figura 47 el 28% le gustaría que se implementara una granja educativa ya que la interacción con animales ayuda a su comportamiento introvertido, seguido del 23% que prefiere realizar la actividad de fogatas de integración para las personas que les gustaría pernoctar en la hacienda.

**¿Ha visitado mundo San Rafael en Bucay?**

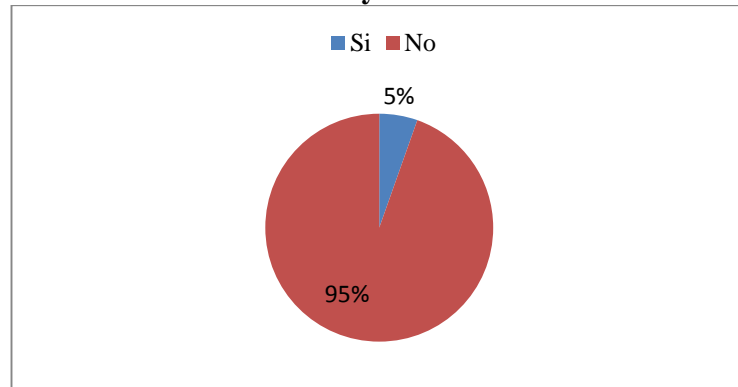


Figura 48. Personas con Síndrome de Down que conocen Mundo San Rafael.

El 89% de este segmento respondió que no ha visitado Mundo San Rafael lo que permitió conocer que el destino no está promocionado, sin embargo con un 11% se pudo comprobar que el destino tiene mayor afluencia de personas con esta discapacidad debido al concepto de turismo de naturaleza que ofrecen.

**Actualmente la hacienda San Rafael ofrece como alternativas recreativas no accesibles las siguientes actividades, en orden de importancia siendo 9 la más importante y 1 el menos importante detalle que le gustaría realizar.**

Tabla 8 Orden de actividades recreativas por parte de las personas con Síndrome de Down

Opciones	Importancia	Frecuencia relative
Paseo en bote	583	14,10%
Cabalgata agroturística	576	13,93%
Picadero	518	12,53%
Ordeño de vaca	423	10,23%
Waterroller	420	10,16%
Muro de escalada	417	10,09%
Toro mecánico	409	9,89%
Juegos infantiles	405	9,80%
Ping pong y futbolin	383	9,26%

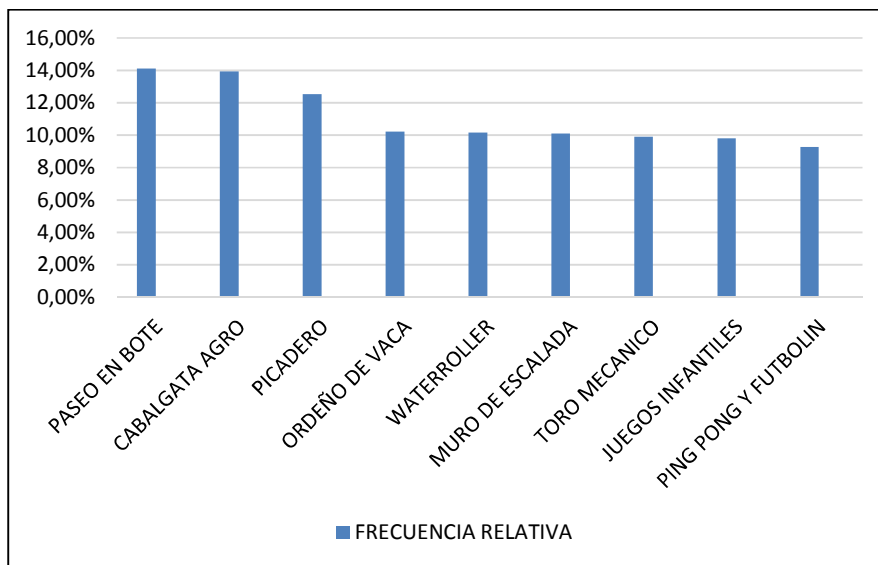


Figura 49. Criterio en escala de actividades a realizar de personas con síndrome de Down

El 14% de las personas con síndrome de Down prefieren la actividad de paseo en bote seguidas del 25% que prefirió las actividades en caballo demostrando así un gusto más variado a la hora de realizar alguna a actividad.

**¿Qué herramientas o métodos cree usted que deberían implementarse?**

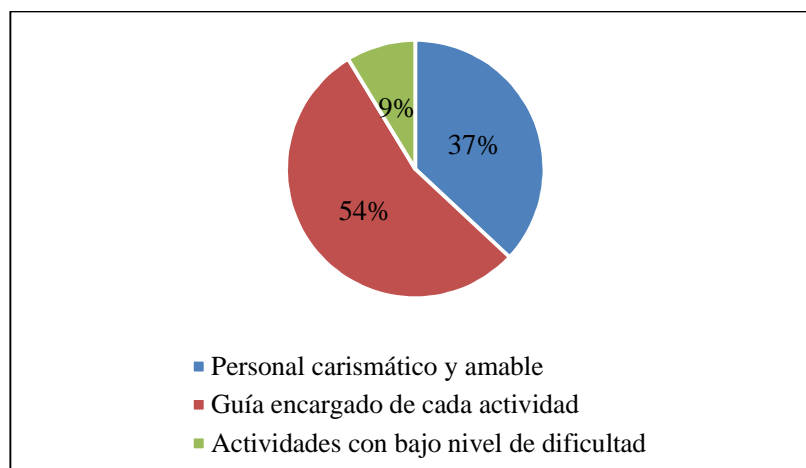


Figura 50. Herramientas a implementarse para personas con Síndrome de Down.

En esta pregunta la mayoría de familiares y las personas con Síndrome de Down con un 54% mencionaron que Mundo San Rafael debe tener un guía que supervise las actividad que los niños realicen para que sientan seguridad, mientras que el 37% de los

encuestados les parece importante que el personal de la hacienda debe ser carismático y amable.

**¿Qué presupuesto destinaria por persona para gastar en su visita a Mundo San Rafael? (incluido actividades clásicas, extras y comida).**

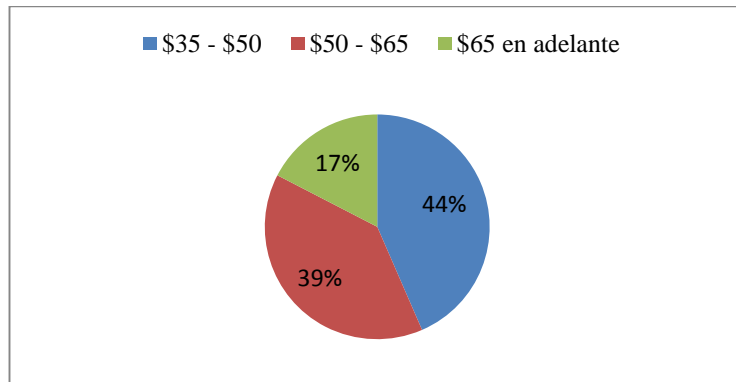


Figura 51. Predisposición de dinero a gastar de personas con Síndrome de Down.

El 44% estaría dispuesto a pagar de \$35 a \$50 en su estadía en Mundo San Rafael, existiendo un 39% de encuestados que pagarían de \$50 a \$65 demostrando así que este segmento tiene la predisposición para consumir en el destino.

**¿Qué redes sociales usa frecuentemente?**

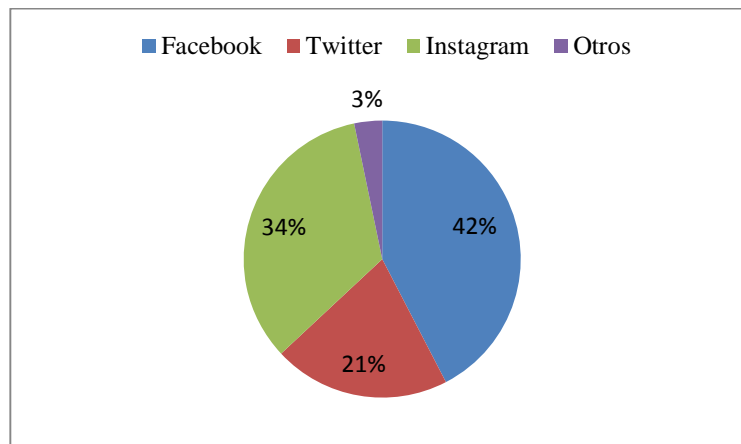


Figura 52. Medios de difusión que utilizan las personas con Síndrome de Down.

En la figura 52 se puede observar que la población objeto de estudio con un 42% usa la red social Facebook como fuente de información para viajar, mientras un 34% usa la red social Instagram.

### Resultados de encuestas a personas con movilidad reducida

#### Género

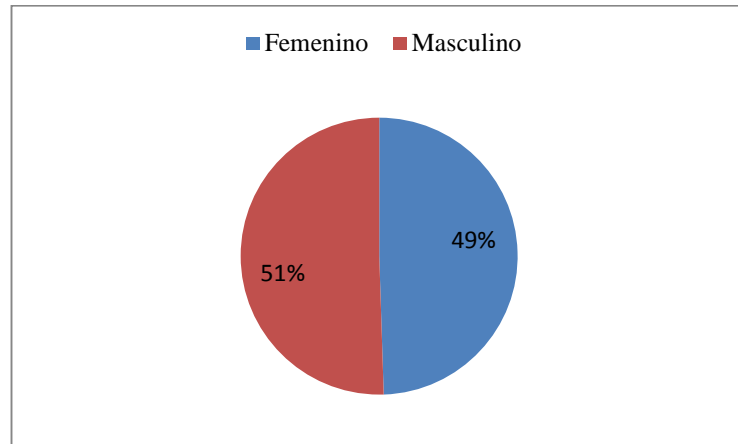


Figura 53. Género de los encuestados de personas con movilidad reducida.

Como se puede observar en la figura 53, el 51% de las personas con movilidad reducida encuestadas es de género masculino mientras que el 49% restante es femenino.

#### Rango de edad

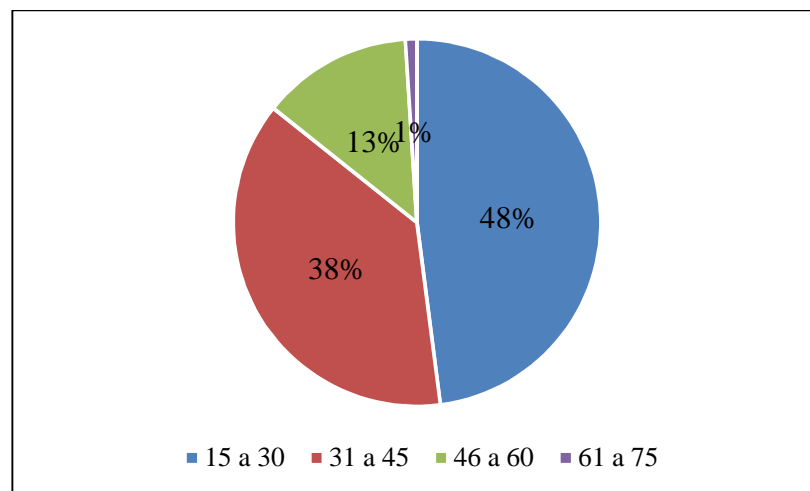


Figura 54. Edad de personas con movilidad reducida.

El 48% de personas encuestadas estaban en un rango entre 15 a 30 años mientras que el 38% estaba entre 31 a 45 señalando así que la mayoría de personas con movilidad reducida son personas adultas y jóvenes.

### Le gusta viajar ¿con que frecuencia lo hace?

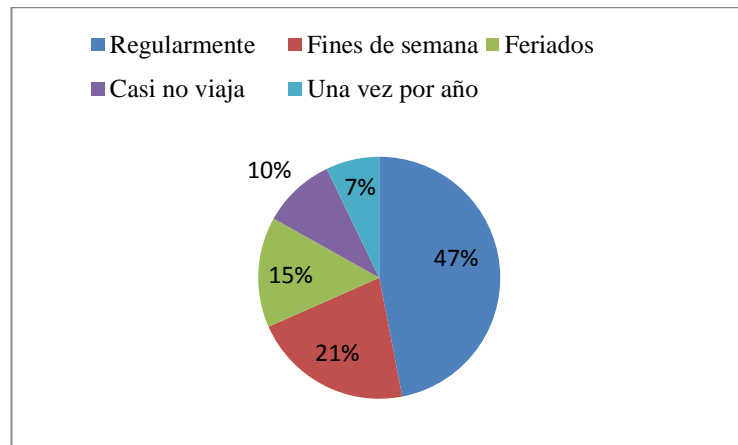


Figura 55. Predisposición al viajar de personas con movilidad reducida.

Como se demuestra en la figura 55 el 47% de los encuestados viaja regularmente, mientras que el 21% lo hace los fines de semana. Lo que permite conocer que la mayoría de personas con movilidad reducida objeto del estudio le gusta viajar.

### Al momento de seleccionar su destino prefiere hacerlo



Figura 56. Destino de viaje de personas con movilidad reducida.



El 96% de personas con movilidad reducida al momento de viajar prefieren hacerlo a nivel nacional mientras que el 4% lo hace al exterior.

### ¿Ha escuchado de lugares accesibles en el Ecuador?

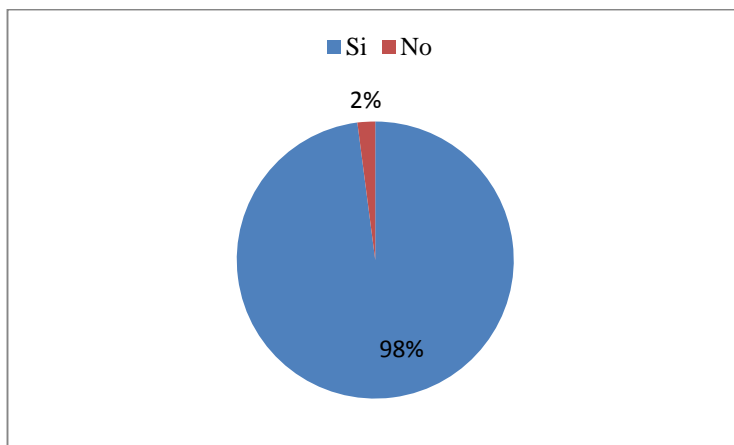


Figura 57. Criterio de accesibilidad de personas con movilidad reducida.

El 98% de las personas encuestadas desconoce de lugares accesibles en el Ecuador y la minoría respondió que sí ha escuchado de lugares accesibles, 2% lo que determina la escasez de promoción de los lugares accesibles en el país.

### Cuando viaja, generalmente lo hace

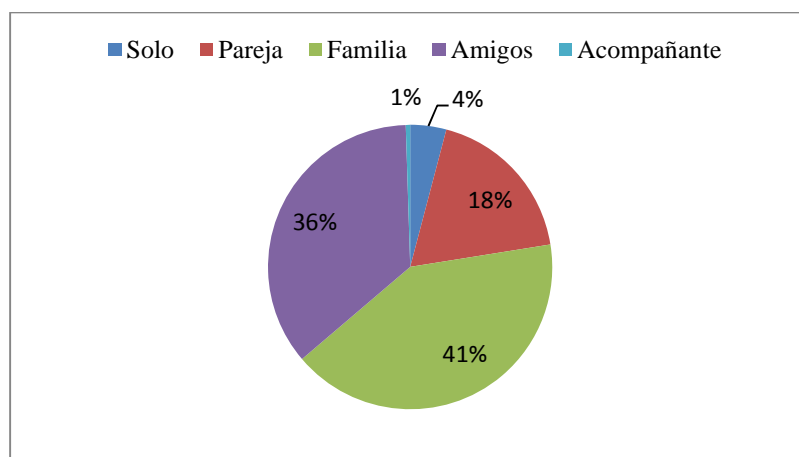


Figura 58. Tipos de compañía al viajar de personas con movilidad reducida.

En la presente figura se demuestra que el 41% de los encuestados prefiere viajar en familia, el 36% lo hace con amigos y el 18% en pareja.

### ¿Cuáles son para usted los limitantes que le impiden viajar?

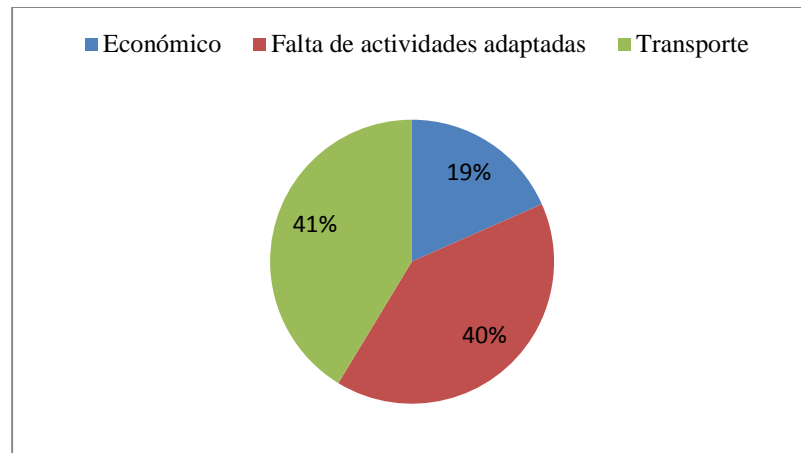


Figura 59. Limitantes al viajar de personas con movilidad reducida.

El 41% de las personas respondió que su mayor limitante es el transporte ya que al padecer una discapacidad motriz se les dificulta el desplazamiento de un lugar a otro, mientras que el 40% dio a conocer que la falta de interés por parte del sector turístico en infraestructura turística accesible para ellos, les impide movilizarse a realizar actividades de ocio.

### ¿Qué actividades le gustaría realizar al visitar una hacienda turística?

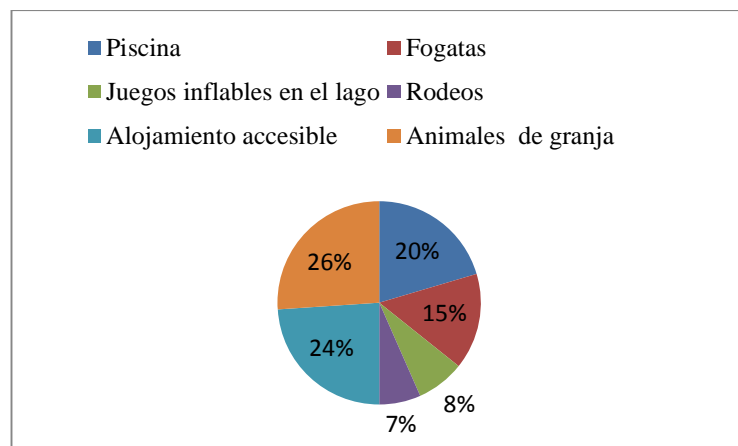


Figura 60. Criterio de actividades a realizar de personas con movilidad reducida.

Como se muestra en la figura 60 el 26% le gustaría que se implementara una granja educativa, seguido del 24% a quienes le agrada la idea de un alojamiento accesible adaptado a sus necesidades y con un 20% una piscina en la hacienda.

**¿Ha visitado mundo San Rafael en Bucay?**

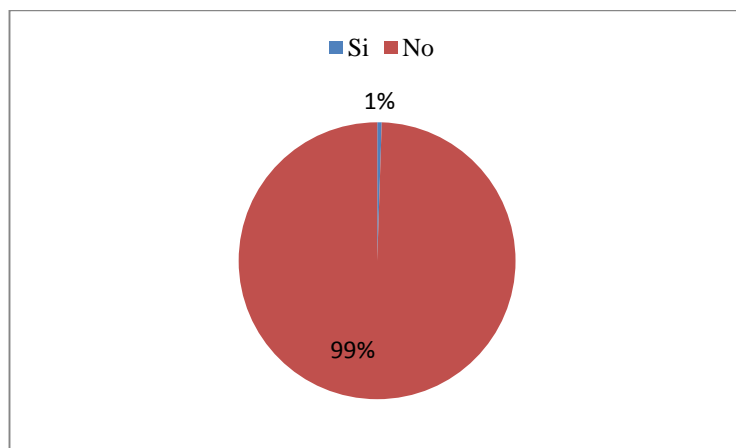


Figura 61. Personas con movilidad reducida que conocen Mundo San Rafael.

El 99% de este segmento respondió que no ha visitado Mundo San Rafael lo que reveló que el destino no está bien promocionado.

**Actualmente la hacienda San Rafael ofrece como alternativas recreativas no accesibles las siguientes actividades, en orden de importancia siendo 9 la más importante y 1 el menos importante detalle que le gustaría realizar.**

Tabla 9 Orden de actividades recreativas por parte de las personas con movilidad reducida

Opciones	Importancia	Frecuencia relative
Paseo en bote	1310	14,85%
Cabalgata agroturística	1282	14,54%
Picadero	1275	14,46%
Ordeño de vaca	1149	13,03%
Ping Pong Y futbolin	994	11,27%
Waterroller	950	10,77%
Juegos infantiles	945	10,71%
Toro mecánico	480	5,44%
Muro de escalada	435	4,93%

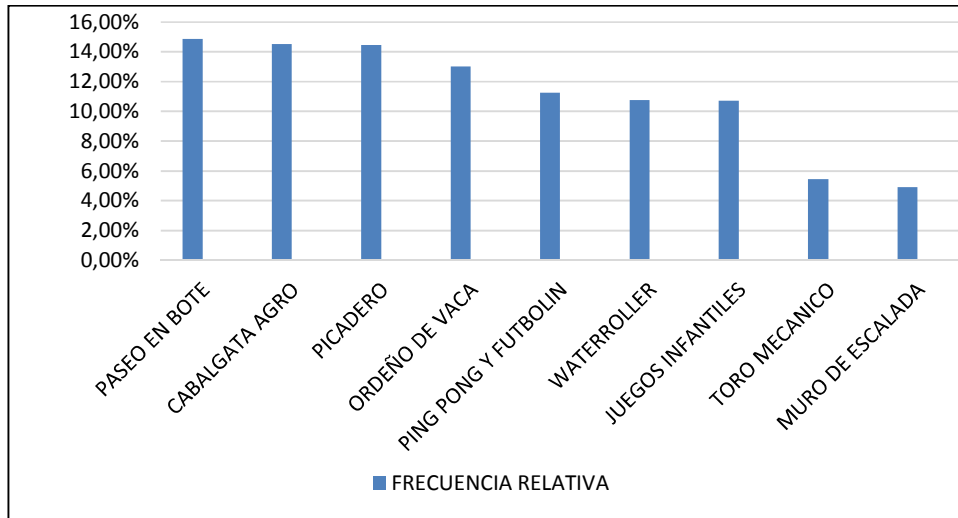


Figura 62. Criterio en escala de actividades a realizar de personas con movilidad reducida

El 14% de los encuestados prefieren el paseo en bote seguido del 28% que escogieron las actividades en caballo en el picadero demostrando así sus preferencias al momento de realizar una actividad.

**¿Qué herramientas o métodos cree usted que deberían implementarse?**

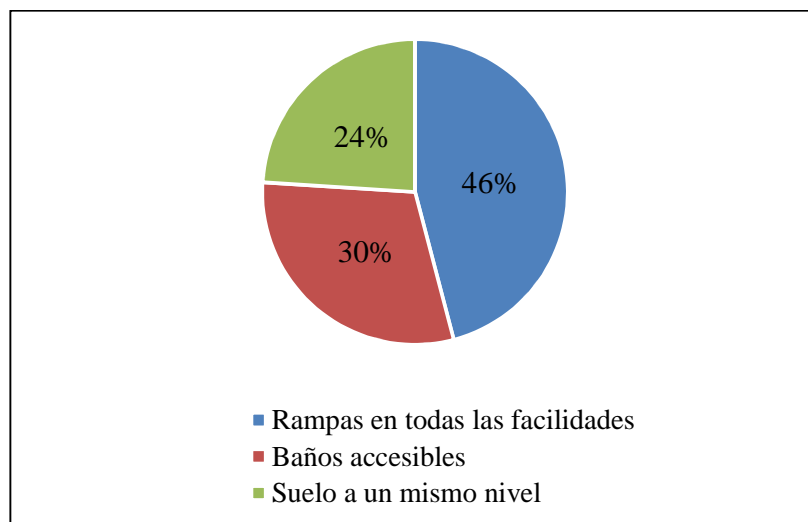


Figura 63. Herramientas a implementarse para personas con movilidad reducida.

En esta pregunta la mayoría de las personas con movilidad reducida con un 46% mencionaron que algo fundamental para ellos es que la hacienda cuente con rampas con acceso a todas las facilidades, el 30% de los encuestados les parece necesario que los

baños sean accesibles con espacio para que entre una silla de ruedas y con pasamos y la seguridad que ellos necesitan.

**¿Qué presupuesto destinaria por persona para gastar en su visita a Mundo San Rafael? (incluido actividades clásicas, extras y comida).**

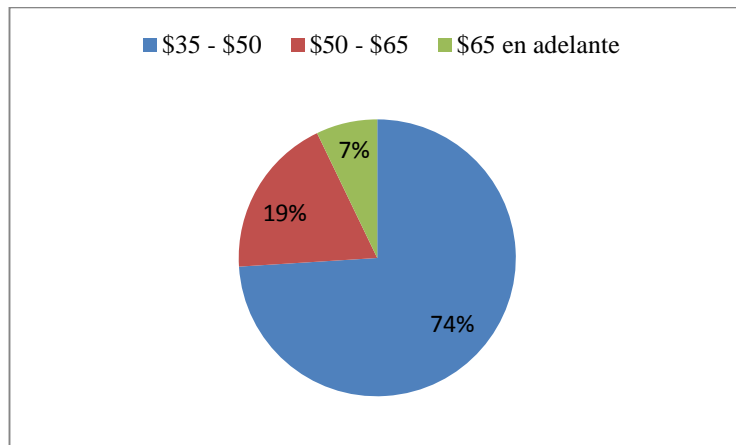


Figura 64. Predisposición de dinero a gastar de personas con movilidad reducida.

El 74% estaría dispuesto a pagar de \$35 a \$50 en su estadía en la hacienda, el 19% pagaría de \$50 a \$65 demostrando así que este segmento tiene la predisposición para gastar en el destino.

**¿Qué redes sociales usa frecuentemente?**

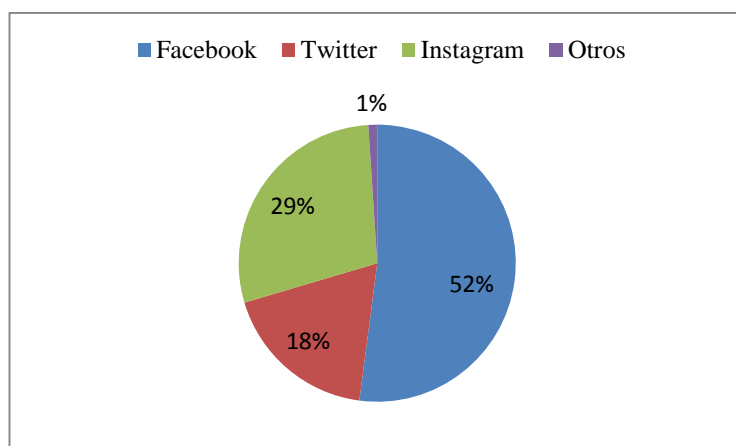


Figura 65. Medios de difusión que utilizan las personas con movilidad reducida.

En la figura 65 se puede observar que la población objeto de estudio con un 52% usa la red social Facebook como fuente de información para viajar y conocer nuevos destinos, con un 29% la red social Instagram.

### **Conclusión de Resultados**

En conclusión en los resultados de las encuestas realizadas a personas con las cuatro discapacidades que abarca el presente proyecto, el 30% de personas con discapacidad auditiva viajan con regularidad a pesar de que uno de sus limitantes es el lenguaje de señas además de que suelen viajar entre amigos, así mismo las personas con discapacidad visual mostraron en un 24% su disposición a viajar y debido a su nivel de dependencia siempre viajan acompañados a pesar de que uno de sus limitantes al momento de organizar un viaje es la falta de lugares accesibles y la implementación del sistema braille en los mismos. También se determinó las necesidades de las personas con movilidad reducida quienes viajan en un 47% regularmente y preferentemente acompañados ya que el nivel de accesibilidad a nivel nacional es escaso, para finalizar se concluyó que las personas con síndrome de Down no necesitan infraestructura adaptada ya que la mayoría de personas de este segmento de mercado tiene un buen desarrollo psico-motriz y un nivel de dependencia alto por lo que nunca viajan solos es así que se demuestra que el segmento seleccionado es un mercado potencial para Mundo San Rafael ya que demostraron su interés en conocer y gastar entre un rango mínimo de \$35 a \$50 durante su visita a la hacienda rango de precios que abarca actividades clásicas, extras y comida.

## Capítulo IV

### La Propuesta

Al culminar la etapa de investigación y recolección de información mediante las diversas herramientas tales como entrevistas, encuestas y focus group empleadas con anterioridad se procede a desarrollar la propuesta de mejorar de las facilidades existentes en Mundo San Rafael, con el propósito de volverlo un destino accesible que ofrece turismo campestre enfocado en personas con movilidad reducida, personas no videntes, personas con síndrome de Down y personas con discapacidad auditiva en el cantón Gral. Antonio Elizalde.

#### Propuesta de Implementación en Mundo San Rafael

Tabla 10 *Propuestas*

Indicadores	Proyectos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilidades turísticas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adaptación de productos, servicios y facilidades turísticas existentes.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño de estructura accesible.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación de un circuito accesible y otras facilidades en el complejo en general.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo de las competencias del talento humano.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programa de capacitación en el área de servicio al cliente y lenguaje señas por la Asociación de sordos del Guayas.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de marketing y promoción.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Creación de estrategias para promoción del destino.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Proyectos a implementar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actividades complementarias</li></ul>

**Proyecto 1.- Adaptación de productos, servicios y facilidades turísticas existentes**Tabla 11 *Adaptación de productos, servicios y facilidades turísticas.*

<b>Productos y servicios adaptados</b>	<b>Facilidades adaptadas</b>
Caballos en el picadero	Alojamiento
Cabalgatas agro turísticas	Salón de eventos
Waterroller	Juegos infantiles
Botes con remo	Capilla
Kayak	Restaurante
Toro mecánico	Áreas recreativas
Muro de escalada	
Canopy	
El ordeño de vaca	

Tabla 12 *Movilidad reducida*

<b>PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA</b>	
<b>Productos y Servicios</b>	<b>Descripción</b>
<b>Caballos en el picadero</b>	Rampa accesible con supervisión de guía
<b>Cabalgatas agro turísticas</b>	Actividad no accesible
<b>Waterroller</b>	Muelle con una rampa e incluido al circuito accesible
<b>Botes con remo</b>	Actividad accesible
<b>Kayak</b>	Actividad accesible con supervisión de una persona
<b>Toro mecánico</b>	No accesible
<b>Muro de escalada</b>	Actividad accesible, depende de la fuerza física de la persona
<b>Canopy</b>	Actividad no accesible
<b>Ordeño de vaca</b>	Actividad adaptada al circuito accesible



<b>Facilidades</b>	<b>Descripción</b>
<b>Alojamiento</b>	Rampa a la entrada, baño accesible con las medidas según las normas INEN.
<b>Salón de evento</b>	Rampa a la entrada, baño accesible y conectado al circuito.
<b>Juegos infantiles</b>	Actividad accesible
<b>Capilla</b>	Rampa de acceso y conectada al circuito
<b>Restaurante</b>	Rampa de acceso y conectada al circuito
<b>Áreas recreativas</b>	Fútbol y ping pong accesible, cancha de fútbol no accesible

Tabla 13 *Discapacidad auditiva*

<b>PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA</b>	
<b>Productos y Servicios</b>	<b>Descripción</b>
<b>Caballos en el picadero</b>	Actividad accesible explicada en lenguaje de señas y habrá un panel informativo de la actividad
<b>Cabalgatas agro turísticas</b>	Actividad accesible realizada en grupo de 4 personas y un guía que domine lenguaje de señas
<b>Waterroller</b>	Panel informativo de la actividad, explicación de actividad en lenguaje de señas y bocina de aire manual en caso de emergencia
<b>Botes con remo</b>	Actividad accesible, explicación en lenguaje de señas y bocina de aire manual en caso de emergencia
<b>Kayak</b>	Actividad accesible, bocina de aire manual en caso de emergencia y explicación en lenguaje de señas
<b>Toro mecánico</b>	Panel informativo de la actividad y explicación en lenguaje de señas a cargo del personal
<b>Muro de escalada</b>	Actividad accesible con panel informativo de la actividad y explicación en lenguaje de señas
<b>Canopy</b>	Actividad accesible con panel informativo y explicación en lenguaje de señas
<b>Ordeño de vaca</b>	Explicación e interacción en lenguaje de señas
<b>Facilidades</b>	<b>Descripción</b>

<b>Alojamiento</b>	Alarma de emergencia, baño con sistema de libre ocupado y explicación de reglas de la villa en lenguaje de señas
<b>Salón de evento</b>	Alarma de emergencia en baño y auditorio, baño con sistema de libre ocupado
<b>Juegos infantiles</b>	Área accesible
<b>Capilla</b>	Alarma de luces en caso de emergencia
<b>Restaurante</b>	Menú con imágenes de 4x3 cm de tamaño, meseros que manejen lenguaje de señas
<b>Áreas recreativas</b>	Cancha de fútbol, fútbolín y mesa de ping pong accesible

Tabla 14 *Discapacidad visual*

<b>PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL</b>	
<b>Productos y Servicios</b>	<b>Descripción</b>
<b>Caballos en el picadero</b>	Señalética en braille y ayuda de un guía para realizar actividad
<b>Cabalgatas agro turísticas</b>	Actividad no accesible
<b>Waterroller</b>	Información de la actividad en braille e incluida al circuito accesible
<b>Botes con remo</b>	Señalética de la actividad en braille e incluida al circuito accesible y al muelle
<b>Kayak</b>	Señalética de la actividad en braille e incluida al circuito accesible y al muelle
<b>Toro mecánico</b>	Actividad accesible, señalética de la actividad en sistema braille
<b>Muro de escalada</b>	Actividad accesible, señalética de la actividad en sistema braille e incluida al circuito
<b>Canopy</b>	Señalética de la actividad en sistema braille e incluida al circuito
<b>Ordeño de vaca</b>	Actividad accesible con señalética en braille e interacción del turista
<b>Facilidades</b>	<b>Descripción</b>
<b>Alojamiento</b>	Alojamiento accesible libre de obstáculos
<b>Salón de evento</b>	Conectado al circuito y alarma de emergencia
<b>Juegos infantiles</b>	Actividad accesible bajo supervisión de un adulto

<b>Capilla</b>	Conectado al circuito y libre de obstáculos
<b>Restaurante</b>	Menú en braille y acceso conectado al circuito
<b>Áreas recreativas</b>	Adaptado para jugar goalball, fútbolín accesible con un cascabel dentro de la pelota y ping pong no accesible

---

### **Personas con Síndrome de Down**

Como resultado de la investigación de campo y del focus group realizados en Mundo San Rafael los autores de este proyecto han concluido que no se han encontrado impedimentos para que las personas con síndrome de Down tengan obstáculos en el disfrute de las instalaciones y actividades en la hacienda ya que todas estas son accesibles y están supervisadas por personal capacitado, lo que se recomienda en algunas de las actividades como los botes o cabalgatas es necesario que estas personas estén siempre acompañada de algún familiar más la supervisión constante del personal del lugar.

### **Proyecto 2.- Instalación de un circuito accesible y otras facilidades en el complejo en general.**

Tabla 15 *Rampas de acceso*

---

**Proyecto:** Rampas de acceso

---

**Localización:** Las rampas se implementarán dentro de la hacienda en todos los lugares que tengan un desnivel y que dificulte el acceso a las personas en sillas de rueda.

**Objetivo del proyecto:** Mejorar el acceso a todas las facilidades de Mundo San Rafael para que las personas con discapacidad física puedan moverse de una manera cómoda e independiente.

**Descripción del proyecto:** En este proyecto se busca crear un ambiente más acogedor para las personas que poseen alguna discapacidad física o visual, quienes demandan un espacio o infraestructura exclusiva para su movilización. Las medidas de las rampas variarán de acuerdo a su altura y del lugar donde se implementarán (acogiéndose las normas INEN) a continuación se muestra con exactitud el número de rampas con las medidas y los materiales que se utilizarán:

---

Tabla 16 *Presupuesto de rampas*

<b>Cantidad</b>	<b>Nombre</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
1	Rampa de 1,52x1,58	Construcción	\$ 96,55	\$ 96,55
1	Rampa de 1,50x1,00	a base de	\$ 53,14	\$ 53,14
1	Rampa de 1,50x0,17	hormigón,	\$ 8,63	\$ 8,63
1	Rampa de 1,50x2,66	pendiente	\$ 206,41	\$ 206,41
1	Rampa de 1,50x0,50	entre 10% y	\$ 24,37	\$ 24,37
2	Rampa de 1,50x1,25	12% según	\$ 69,63	\$ 139,26
1	Rampa de 1,50x0,83	normas	\$ 42,67	\$ 42,67
1	Rampa de 1,40x1,25	INEN 2243	\$ 64,46	\$ 64,46
1	Rampa de 1,50x1,91	(Vías de	\$ 121,15	\$ 121,15
1	Rampa de 1,50x6,20	circulación	\$ 549,26	\$ 549,26
1	Rampa de 1,00x1,08	peatonal) y	\$ 38,90	\$ 38,90
2	Rampa de 1,30x1,83	2245 (rampas	\$ 99,76	\$ 199,52
		fijas), precio		
		incluye mano		
		de obra.		
		Vigas		
		laminadas y		
1	Rampa de para caballo de 1,8x4,1	placas de	\$ 900,00	\$ 900,00
		acero,		
		incluido		
		mano de obra		
<b>Total</b>			<b>\$ 2.444,32</b>	



Figura 66. Diseño de rampa para caballo en el picadero

Tabla 17 *Señalética turística*

---

**Proyecto:** Señalética Turística.

---

**Localización:** Las diferentes señaléticas estarán colocadas dentro de la hacienda en diferentes puntos estratégicos. Se encontrará un mapa detallado con las actividades que ofrece Mundo San Rafael al inicio del circuito dando una orientación general. Se pondrán paneles informativos fuera de cada una de las actividades que se pueden realizar en la hacienda y señaléticas para cada facilidad que ofrece Mundo San Rafael.

**Objetivo del proyecto:** Acondicionar todas las facilidades de Mundo San Rafael por medio de una buena señalización para que los visitantes regulares o con alguna discapacidad objeto del presente proyecto se guíen de una manera fácil y sencilla.

**Descripción del proyecto:** Se colocarán señaléticas cerca de cada actividad donde se expondrá información general acerca de la actividad por ejemplo: máximo de personas, duración, edad mínima para la actividad, costo adicional de actividad y estarán disponibles para todos los visitantes con o sin algún tipo de discapacidad, para las personas no videntes la señalética estará en braille y con un lenguaje sencillo para que las personas con discapacidad auditiva o con síndrome de Down entiendan claramente. Se busca que con las señaléticas se encuentren con mayor facilidad sitios como: sanitarios, restaurante, entre otros. En el siguiente cuadro se detalla los costos:

---

Tabla 18 *Presupuesto de señalética turística*

Cantidad	Nombre	Detalle	Costo unitario	Costo total
4	Paneles informativos	Medida 1.5x1.5 m Plancha galvanizada de 1.5 mm Vinil adhesivo impreso a full color y electro cortado incluido tubo	\$ 290	\$ 1.160
1	Paneles informativos	Medida 1x1 m Plancha galvanizada de 1.5 mm Vinil adhesivo impreso a full color y electro cortado incluido tubo	\$ 240	\$ 240

1	Mapa de información general	Medida 2x1m Vinil adhesivo impreso a full color y electro cortado incluido tubo galvanizado	\$ 550	\$ 550
12	Señaléticas para facilidades	Medida 60x60 cm señaléticas en vinil reflectivo impreso full color en Sintra de 3mm incluido tubo	\$ 120	\$ 1.440
<b>Total</b>				<b>\$ 3.390</b>



Figura 67. Panel informativo de las actividades del lago con isotipos de discapacidad.



Figura 68. Mapa de orientación.



Figura 69. Mapa de orientación montado.

Tabla 19 Presupuesto en sistema braille

Cantidad	Nombre	Detalle	Costo unitario	Costo total
6	Paneles informativos en braille	Placas de zinc con aleación de aluminio y forradas con vinil, formatos A4	\$ 50,00	\$ 300,00
12	Menú en braille	Cartulina plegable 12 en formato A4	\$ 20,00	\$ 240,00
<b>Total</b>				<b>\$ 540,00</b>



Figura 70. Señalética turística en sistema braille. Tomado Parque Histórico de Guayaquil.

Tabla 20 Presupuesto total de señalética turística

Nombre	Costo total
Presupuesto de señalética turística	\$ 3.390
Presupuesto de señalética en braille	\$ 540,00
<b>Total proyecto señalética turística</b>	<b>\$ 3.930,00</b>

Serán colocados los símbolos que permitan identificar la accesibilidad de los productos, servicios y facilidades para las personas con discapacidad motriz, discapacidad visual en todos los paneles informativos que serán instalados en la hacienda lo cual indicara el grado de accesibilidad que estas tendrán .Este proyecto tendrá un mix de señaléticas orientativas e informativas que serán colocadas en las principales vías de acceso que conduzcan a las actividades en Mundo San Rafael y las cuales serán de color azul con orla y letras de color blanco como corresponde a las señales informativas, las que identificarán a las actividades y facilidades tales como fogatas, camping, estación de tren, entre otras. Mientras que las actividades ambientales estarán representadas en señalética de color café, estas informarán sobre el avistamiento de aves, agroturismo y observación de fauna del lugar (Ver apéndice 12).

Como se puede ver en las figuras 70 y 71, los isotipo de algunas señaléticas de actividades y servicios turísticos de Mundo San Rafael.



*Figura 71.* Pictogramas ambientales de señalización turística. Tomado de manual de señalización turística MINTUR. Recuperado de: <https://law.resource.org/pub/ec/ibr/ec.mte.4.2011.pdf>



*Figura 72.* Pictogramas informativos de señalización turística. Tomado de manual de señalización turística MINTUR, 2011. Recuperado de: <https://law.resource.org/pub/ec/ibr/ec.mte.4.2011.pdf>



Para que un establecimiento sea considerado accesible sus principales facilidades deben estar adaptadas de acuerdo a las normas INEN de accesibilidad es por eso que a continuación se detallan los costos de las adecuaciones de una de las principales facilidades dentro de Mundo San Rafael tal como son las baterías sanitarias.

Tabla 21 Remodelación de baño accesible del local de eventos

<b>Cantidad</b>	<b>Nombre</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
1	Puerta MDF (0,9x2,00)	Hechas de Mdf B/P PP, ancho 0,90, altura 2m, espesor 0,045 m	\$ 41,13	\$ 41,13
1	Inodoro	Inodoro Campeón Het C/A fantasía	\$ 54,00	\$ 54,00
1	Lavamanos	Lavamanos Chelsea sin pedestal	\$ 15,38	\$ 15,38
2	Barra de seguridad	Agarradera de seguridad de acero inoxidable de 90 cm de longitud	\$ 31,00	\$ 62,00
1	Espejo	De acuerdo al estilo ya implementado	\$ 90,00	\$ 90,00
1	Instalaciones sanitarias y agua potable	Incluido puntos de agua potable y sanitaria, tuberías y mano de obra	\$ 305,50	\$ 305,50
			<b>Total</b>	<b>\$ 658,01</b>

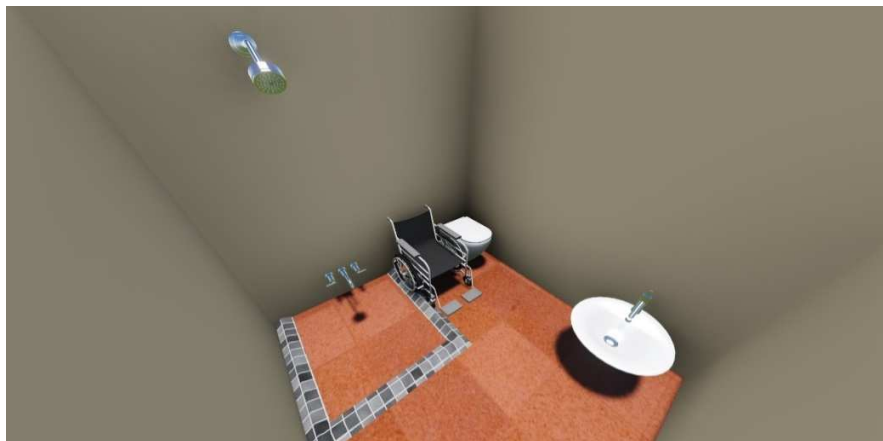


Figura 73. Diseño de baño accesible del local de evento

Tabla 22 Cuadro de cotizaciones generales

Cantidad	Nombre	Detalle	Costo unitario	Costo total
5	Luz de alarma de emergencia	Hecha de resina de alta calidad, bombillas incandescentes con vida útil de 1000 horas, energía con 24V, 12V, 220V para la opción.	\$ 57	\$ 285,00
8	Indicador libre-ocupado para baños	Pomo tirador de aluminio con tambor libre-ocupado para cerradura de baño de acero inoxidable.	\$ 42	\$ 336,00
2	Barra de seguridad	Agarradera de seguridad de acero inoxidable de 90 cm de longitud	\$ 31	\$ 62,00
12	Cartel para baño Libre-ocupado	Cartulina - plastificada, medida: 24x8 cm con sistema manual de placa corredera para cambio de estado	\$ 5,00	\$ 60,00
			<b>Total</b>	<b>\$ 743,00</b>

**Proyecto 3.- Diseño de estructura accesible a implementar en las instalaciones del complejo en general.**

Tabla 23 Alojamiento accesible

**Proyecto:** Alojamiento accesible

**Localización:** La villa H3 está ubicada en San Rafael Residencial y es un servicio que ofrece Mundo San Rafael a sus visitantes.

**Objetivo del proyecto:** Mejorar la infraestructura de la villa y adaptarla para personas con cualquier tipo de discapacidad, de esta forma Mundo San Rafael contará con la mayoría de sus facilidades accesibles.

**Descripción del proyecto:** Se propone hacer accesible la villa H3 porque tiene capacidad de hospedar hasta 8 personas, donde se propone implementar elementos básicos que necesitan las personas con discapacidad del proyecto como por ejemplo: rampas a la entrada de la villa, baños amplios y con pasamanos, timbre de luces a la entrada, timbre de luces en caso de emergencias, pasillos y espacios libres de obstáculos, puertas con las medidas reglamentarias según las normas INEN, etc. A continuación se detallan los materiales a utilizar y costos de este proyecto:



*Figura 74. Vista aérea de villa en la actualidad*



*Figura 75. Vista aérea de propuesta para alojamiento accesible*

Tabla 24 *Presupuesto de alojamiento accesible*

<b>Cantidad</b>	<b>Nombre</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
2	Litera	Litera de 1 plaza y media , medidas: Ancho 149 cm, longitud 20 cm y 153cm de altura	\$ 460,00	\$ 920,00
4	Colchon de 2 plazas	Colchón de 1 plaza y media hecho de tela con iones de plata que evita proliferación de microorganismos y con láminas de latex	\$ 155,00	\$ 620,00
4	Almohada	Modelo memory foam fabricado con tela de bamboo y tela anti ácaros	\$ 22,00	\$ 88,00
3	Puerta	Hechas de Mdf B/P PP, ancho 0,90, altura 2m, espesor 0,045 m	\$ 41,13	\$ 123,39
2	Barra de seguridad	Agarradera de seguridad de acero inoxidable de 90 cm de longitud	\$ 31,00	\$ 62,00
1	Remodelación	Incluye demolición, instalación de puntos de agua potable y servida, tuberías, enlucido, pintura y mano de obra	\$ 1.203,21	\$ 1.027,21
			<b>Total</b>	<b>\$ 2.840,60</b>



*Figura 76. Diseño de cocina para alojamiento accesible*



*Figura 77. Diseño de nueva habitación accesible*



*Figura 78. Baño de alojamiento accesible*

Tabla 25 *Circuito accesible*

---

**Proyecto:** Implementación de un circuito accesible.

---

**Localización:** Dentro de la hacienda conectándose a todos las facilidades y servicios que brindan.

**Objetivo del proyecto:** Mejorar la movilización de las personas con discapacidad visual y física en Mundo San Rafael con el propósito de mejorar el servicio a este segmento y cumplir con sus necesidades.

**Descripción del proyecto:** Para cumplir con las expectativas de este segmento, se ha propuesto implementar un circuito dentro de Mundo San Rafael que se conecte a todas las facilidades que posee la misma, comenzando desde el parqueadero hacia las diferentes áreas como son: restaurante, capilla, salón de eventos, áreas recreativas, actividades en el lago, cabalgatas, entre otras. El circuito tendrá espacio para que dos personas en silla de ruedas se movilizan al mismo tiempo y tendrá una parte con bandas podotáctiles que serán para personas con discapacidad visual con el objetivo de que se desplacen de manera independiente y con seguridad. En la siguiente tabla se cuantifica la inversión del proyecto:

Tabla 26 *Presupuesto de circuito accesible*

<b>Cantidad</b>	<b>Nombre</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
1	Circuito adoquinado	Adoquín colonial 8 cm hormipisos, nivelación de terreno y mano de obra	\$ 62.178,56	\$ 62.178,56
2290	Bandas podotáctiles	Según INEN 2854 (Señalización en pisos y planos hápticos), bandas de 30x30 cm incluida mano de obra	\$ 12,00	\$ 27.480,00
			<b>Total</b>	<b>\$ 89.658,56</b>



Figura 79. Vista aérea de circuito accesible en Mundo San Rafael

Tabla 27 Muelle accesible

---

**Proyecto:** Muelle accesible

---

**Localización:** El muelle está ubicado a orillas del lago para realizar actividades como el waterroller, botes con remo y kayak.

**Objetivo del proyecto:** Permitir el desplazamiento seguro y confortable de los turistas en especial de personas con discapacidad.

**Descripción del proyecto:** El proyecto de readecuación y mejora del muelle propone hacer una rampa para que las personas con discapacidad física puedan bajar con facilidad en su silla de rueda de igual manera las personas con discapacidad visual ya que las escaleras del muelle actual y del material que está hecho no transmiten confianza para realizar estas actividades en el lago, además de esto se espera que el muelle sirva para embarcar a las personas en los botes con remo y kayak. En el siguiente cuadro se cuantifica la inversión del proyecto:

---

Tabla 28 Presupuesto de muelle accesible

Cantidad	Nombre	Detalle	Costo unitario	Costo total
448	Cercas alrededor del lago	Cercado de madera con altura antepecho de 0,9 m, incluido mano de obra	\$ 18,00	\$ 8.064,00
1	Muelle	Estructura de madera y vigas de pino tratado, piso de tablas e incluido mano de obra	\$ 1.169,80	\$ 1.169,80
<b>Total</b>				<b>\$ 9.233,80</b>



Figura 80. Diseño de muelle accesible en Mundo San Rafael



Figura 81. Cercado del lago



Tabla 29. *Implementación de bocina de aire manual*

---

**Proyecto:** Implementación de bocina de aire manual.

---

**Localización:** En las actividades del lago en Mundo San Rafael.

**Objetivo del proyecto:** Dar a las personas con discapacidad auditiva una herramienta de orientación para el disfrute de las actividades del lago en la hacienda que les permita sentirse tranquilo en caso de emergencia.

**Descripción del proyecto:** La bocina de aire manual es una herramienta práctica que las personas con discapacidad auditiva podrán utilizar en caso de emergencia durante cualquier actividad realizada en el lago. A continuación se detalla las características del equipo requerido para este proyecto:

---

Tabla 30. *Presupuesto de bocina de aire manual*

Cantidad	Nombre	Detalle	Costo unitario	Costo total
6	Bocina de aire manual	Bocina manual de metal y goma de 20 cm.	\$ 8,00	\$ 48,00
			<b>Total</b>	<b>\$ 48,00</b>

Tabla 31 *Implementación de goalball*

---

**Nombre del Proyecto:** *Implementación de goalball*

---

**Localización:** En cancha de fútbol de Mundo San Rafael.

**Objetivo:** Generar una opción de actividad recreativa mediante este deporte adaptado que practican las personas no videntes y con baja visión.

**Descripción:** Se implementará el goalball que es deporte que se realiza en un grupo de 6 personas y un árbitro que debe ser vidente. Herramientas necesarias a utilizar venda y gafas protectoras en los ojos, cuerda para acordonar los límites de la cancha y una pelota especial con tres cascabeles dentro. En el siguiente cuadro se detalla los costos de esta actividad.

**Personal encargado:** Administración de Mundo San Rafael.

---

Tabla 32 *Presupuesto de equipos para goalball*

<b>Cantidad</b>	<b>Nombre</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
1	Pelota para goalball	Balón sonoro con cascabeles en su interior, 24 cm de diámetro y 1,25 kg de peso	\$ 51,00	\$ 51,00
6	Coderas	Codera negra elástica marca Aurik hecha de neopreno cubriendo el codo y parte del brazo y antebrazo	\$ 7,50	\$ 45,00
6	Gafas de protección	Fabricados de material blando que se ajuste a la cara con lunas resistentes a impactos	\$ 2,50	\$ 15,00
6	Antifaz	Hecho 100% de seda, correa elástica y ajustable para adaptarse a cualquier tamaño o cabeza	\$ 5,00	\$ 30,00
6	Rodilleras	Rodillera ajustable estabilizadora hecha de neopreno de color negro, marca nike, talla única	\$ 28,00	\$ 168,00
			<b>Total</b>	<b>\$ 309,00</b>

Tabla 33 *Fogatas de integración*

---

<b>Nombre del Proyecto:</b> Fogatas de Integración
<b>Localización:</b> Exteriores de la cabaña H3
<b>Objetivo:</b> Integrar a los visitantes a través de sus vivencias en la Hacienda a aquellas personas que decidan pernoctar en una noche de recreación.
<b>Descripción:</b> Se establecerá un horario para esta actividad que contara con todas las personas que decidan pernoctar en la cabaña H3 en este espacio ubicado en los exteriores de la misma todos los visitantes pueden reunirse alrededor de una fogata y junto con la persona encargada de la actividad podrán hacer un recuento de sus experiencias y anécdotas favoritas vividas en Mundo San Rafael fomentando así las relaciones humanas y se recomienda tomar la información obtenida para mejorar las falencias que se puedan presentar.
<b>Personal Encargado:</b> Persona encargada de la cabaña.

---

**Propuesta 4.- Plan de desarrollo de las competencias del talento humano.**

Tabla 34 *Plan de desarrollo del talento humano*

---

<b>Nombre del Proyecto:</b> Plan de desarrollo de las competencias del talento humano de Mundo San Rafael
<b>Localización:</b> Salón de eventos de Mundo San Rafael
<b>Objetivo del proyecto:</b> Desarrollar las habilidades y destrezas del personal de Mundo San Rafael para así dar un servicio de calidad a los visitantes y fidelizar a los mismos.
<b>Descripción:</b> Se plantea capacitar a todo el personal que labora en la Hacienda en un curso de servicio al cliente, también se propone que al menos la mitad de los empleados reciban curso de lenguaje de señas el cual será impartido por la Asociación de sordos del Guayas, obteniéndose un certificado de lenguaje de señas en castellano-básico, para poder así brindar un servicio sin limitaciones de lenguaje a cualquier visitante que lo requiera. A continuación se detalla los cursos por persona.

---

Tabla 35 *Presupuesto de competencia de talento humano costo por persona*

<b>Cantidad</b>	<b>Nombre</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
1	Curso de lenguaje de señas	Inscripción al inicio del curso 4 módulos c/u dura 30 horas	\$ 20,00	\$ 20,00
1	Capacitación de servicio al cliente	\$40 h/aprox.	\$ 200,00	\$ 200,00
			<b>Total</b>	<b>\$ 400,00</b>

Tabla 36 *Presupuesto de competencia de talento humano costo total*

<b>Cantidad</b>	<b>Nombre</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
6	Lenguaje de señas	\$ 200,00	\$ 1.200,00
6	Servicio al cliente	\$ 200,00	\$ 1.200,00
		<b>Total</b>	<b>\$ 2.400,00</b>

## **Proyecto 5.- Plan de marketing y promoción**

### **Objetivo general del Plan**

Posicionar el destino Mundo San Rafael como la primera hacienda turística que ofrece turismo campestre con facilidades e infraestructura accesible para personas con discapacidad.

### **Publicidad en redes**

### **Página Web**

Se plantea el rediseño de la página web de la hacienda turística Mundo San Rafael la cual deberá tener una cronología actualizada de álbumes de fotos y videos semanales de los eventos y actividades que se realicen en el lugar, ya que como resultado de la investigación se logró saber que estas personas visitan las redes y páginas webs de los lugares que tienen en mente como futuro destino para sus visitas con el fin de poder constatar el nivel de accesibilidad de los mismos, por lo que es pertinente crear una pestaña con el nombre de accesibilidad donde se encuentren las subpestañas por

discapacidad visual, motrices, sensoriales e intelectuales y se especifique las facilidades y actividades que ofrece la hacienda con detalles específicos.

### **Redes Sociales**

La promoción turística mediante redes sociales tiene el objetivo de llegar a una mayor cantidad de personas a nivel mundial y en especial a la generación de millenials que son las personas que hoy en día piensan solo en viajar. Mundo San Rafael actualmente se promociona en las tres redes más populares del momento, las cuales a continuación serán descritas.

*Facebook:* Actualmente la página en esta red social de Mundo San Rafael cuenta 6749 likes y 6571 seguidores, se recomienda actualizar constantemente la página con fotos y videos de las actividades de una manera entretenida y de forma interactiva con los usuarios de Facebook con el fin de motivar las visitas a la hacienda.

*Twitter:* Es la red social que te permite expresar tus opiniones en 140 caracteres, Mundo San Rafael dispone de una cuenta con 1765 seguidores, se recomienda promover la interacción con los usuarios mediante hashtag representativos y que permitan hacer de la cuenta un referente para los usuarios.

*Instagram:* Es una red social donde los usuarios interactúan mediante imágenes dando así a conocer sus anécdotas o experiencias de los lugares visitados hoy en día es una de las redes más populares Mundo San Rafael tiene una cuenta con 5.260 seguidores.

Estrategias en las redes:

1.- Proclamar un viernes al mes como día de locura en el cual se pueden realizar las actividades a mitad de precio.

2.- Organizar sorteos de estadías de cortesías en las redes sociales siempre y cuando se aumente el número de seguidores o me gustas de la página o publicaciones.

3.- Aplicar la política de servicios gratis para el cumpleaños que desea pasar su día en la hacienda en un grupo mínimo de 10 personas.

4.- Cuéntanos tu experiencia: Se harán sorteos interactivos con los usuarios que comparten su momento favorito vivido durante su visita o estadía en San Rafael. La cuenta deberá darle repost a la historia más creativa y se deberá mencionar a cinco amigos con los cuales les gustaría repetir la experiencia y el ganador del sorteo gana su próxima estadía gratis. Los premios serán rotados y se podrá ganar comida gratis, entrada gratis o cabalgata agro turística sin costo para el ganador.

5.- Tu popularidad gana: Los visitantes mostrarán su popularidad tomándose una foto con los dummies ubicados en la hacienda y demostrarán su ingenio y creatividad en la foto que deberá ser posteada en las redes sociales desde su momento de llegada hasta las 2 pm donde se anunciará el ganador el cual puede ganar diversos premios, podrá ganar comida gratis, entrada gratis o cabalgata agro turística sin costo para el ganador.

### **Publicidad impresa**

Se llegará a este segmento mediante publicidad impresa en volantes, trípticos y se informara a las asociaciones, fundaciones, colegios y todo ente que reúna a la mayor cantidad posible de personas con discapacidad. Las personas con discapacidad visual recibirán volantes en braille especificando las promociones que Mundo San Rafael ofrece, las personas con discapacidad auditiva recibirán las información a través sus asociaciones y lugares donde ellos se reúnan en lenguaje de señas que serán ofrecidas por intérpretes. Se entregará una lista de contactos con los que se recomienda hacer alianzas para el tema de publicidad de Mundo San Rafael donde se encuentran personas influyentes en el tema de lugares accesible en el país. Para que estas estrategias de promoción tengan mayor efecto se propone que Mundo San Rafael abra sus puertas al público desde el día viernes hasta el domingo con el fin de impulsar y posicionar el destino. En la imagen 82 se muestra el diseño de los volantes para la publicidad de la hacienda y en la tabla 37 el presupuesto correspondiente:

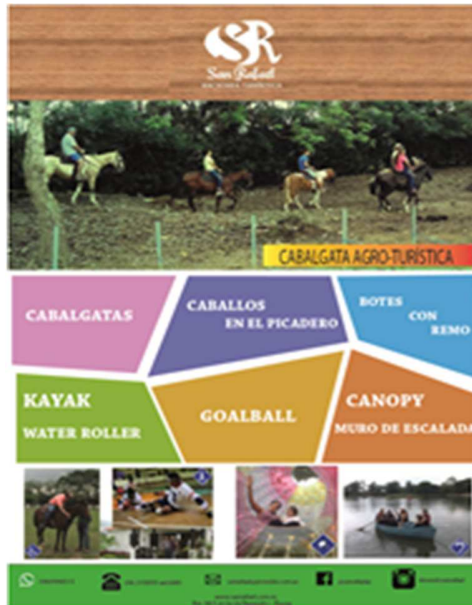


Figura 82. Volante publicitario

Tabla 37 Presupuesto de publicidad impresa e interpretación

Cantidad	Nombre	Detalle	Costo unitario	Costo total
1	Volantes publicitarios	Diseño	\$ 20,00	\$ 20,00
100		Impresión	\$ 0,90	\$ 90,00
1	Intérprete	Interpretación por hora	\$ 20,00	\$ 20,00
100	Volante en braille	Traducción y material	\$ 1,00	\$ 100,00
			<b>Total</b>	<b>\$ 230,00</b>

### Personal Encargado

Departamento de Publicidad de Mundo San Rafael o Consorcio Nobis

Tabla 38 *Lista de referentes con accesibilidad*

<b>Lista de personas referentes en el tema de accesibilidad</b>			
<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Dirección</b>
<b>Sr. Francisco Delgado</b>	Supervisor del plan de re inserción laboral en TAGSA	098551133	-
<b>Sr. Edgar Viera Sanlucas</b>	Intérprete de la Asociación de Sordos del Guayas	0993535077	Las Acacias Mz15 V17
<b>Sra. Loira Delgado</b>	Bióloga, Funcionara del Mintur	0991424745	
<b>Sr. Cristhian Castro</b>	Operador de turismo de la Agencia Castrotour S.A	0969064889	Ed. Equilibrium piso 1 local 102 , Av Juan Tanca Marengo
<b>Sra. Vanesa Urdiales</b>	Interprete independiente en lenguaje de señas	0985397076	Acuarela del Rio Mz. 12 solar 2

Tabla 39 *Instalación de dummies*

**Nombre del Proyecto:** Instalación de dummies

**Localización:** Cerca de los establos

**Objetivo del proyecto:** Extender el desplazamiento de los visitantes a cada una de las facilidades que tiene para ofrecer Mundo San Rafael

**Descripción:** Se instalarán dummies conocidos también como face off holes, cerca de los establos los cuales consistirán en tres bocetos que representarán la esencia de Mundo San Rafael por lo cual se contará con un jinete cabalgando un caballo, un niño con vestimenta vaquera y un pony. En el siguiente cuadro se detalla la información cotizada en detalle acerca de los dummies y su instalación a través de la empresa Arte Publicitario.

**Personal Encargado:** Administración de Mundo San Rafael.



Tabla 40 Presupuesto de dummies

Cantidad	Nombre	Detalle	Costo unitario	Costo total
1	Caballo con jinete	Fibra de vidrio, cartón para crear un esqueleto sobre el	\$ 650	\$ 650
1	Niño vestido de vaquero	que se modelará el muñeco y acabado con material brillante de poliéster	\$ 400	\$ 400
1	Caballo pequeño		\$ 400	\$ 400
			<b>Total</b>	<b>\$ 1.450</b>



Figura 83. Dummies.

## Proyecto 6.- Actividades complementarias

Tabla 41 Tienda de souvenirs

**Nombre del Proyecto:** Tienda de souvenirs

**Localización:** Al inicio el circuito accesible entre la cocina y la bodega de la Hacienda.

**Objetivo del proyecto:** Lograr que las personas obtengan recuerdos representativos de su experiencia en la Hacienda y poder crear un vínculo de fidelización con ellos.

**Descripción:** Espacio creado a base de materiales acorde a la infraestructura general de la hacienda para conservar la temática rustica tendrá piso de madera, techo de hojas de caña y detalles en caña en este espacio se podrán encontrar distintos souvenirs como llaveros, imanes, gorras, camisetas, bolsos, sombreros, destapadores entre otros. Que serán aquellos que permitan al visitante llevarse un recordatorio de su estadía en la hacienda.

**Personal Encargado:** Administración de Mundo San Rafael

Tabla 42 *Presupuesto de tienda de souvenirs*

Cantidad	Nombre	Detalle	Costo unitario	Costo total
1	Diseño y construcción	Ancho 2.50 m, largo 2 m, altura 2.50 m, materiales estilo campestre a base de caña y madera, techo con acabado de cade	\$ 1.022,50	\$ 1.022,50
			<b>Total</b>	<b>\$ 1.022,50</b>



Figura 84. Diseño de tienda de souvenirs en Mundo San Rafael

Tabla 43 *Granja educativa*

**Nombre del Proyecto:** Granja Educativa

**Localización:** Estará ubicada entre la piscina de tilapias y el parqueadero de la hacienda

**Objetivo:** Representar mediante animales representativos el concepto de turismo campestre que ofrece Mundo San Rafael

**Descripción:** Se destinará un espacio para animales de granja el cual estará hecho de materiales como madera y caña, la estación albergará dos ejemplares en pareja por especie y el lugar tendrá animales como: conejos, borregos, chivos, pollos, pavos y patos.

**Personal encargado:** Administración de Mundo San Rafael.

Tabla 44 *Presupuesto de construcción de granja de educativa*

<b>Cantidad</b>	<b>Nombre</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
1	Construcción y diseño	Ancho 2.50 m, largo 2 m, incluido materiales y mano de obra	\$ 557,00	\$ 557,00
			<b>Total</b>	<b>\$ 557,00</b>

Tabla 45 *Presupuesto de animales de granja educativa*

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>	
2	Pollos	\$ 12,00	\$ 24,00	
2	Patos	\$ 3,00	\$ 6,00	
2	Pavos	\$ 7,50	\$ 15,00	
2	Conejos	\$ 15,00	\$ 30,00	
2	Borregos	\$ 25,00	\$ 50,00	
2	Chivos	\$ 30,00	\$ 60,00	
			<b>Total</b>	<b>\$ 185,00</b>

Tabla 46 *Implementación de piscina*

**Nombre del Proyecto:** *Implementación de piscina*

**Localización:** Al lado derecho del salón de eventos

**Objetivo:** Crear una área recreativa de carácter acuático para el disfrute y relajación de los visitantes como complemento a las actividades que tradicionalmente se pueden encontrar en una oferta agro turística.

**Descripción:** Se implementará un área de piscina de 140 m. con 0.10 m la parte menos profunda y 1.20 m. la parte más profunda y completamente accesible para todas las personas con o sin discapacidad, además de contar con una área de descanso con mesas, sillas y parasoles (Ver apéndice 13).

**Personal encargado:** Administración de Mundo San Rafael.

Tabla 47 Presupuesto de implementación de piscina

Cantidad	Nombre	Detalle	Costo unitario	Costo total
1	Piscina de hormigón y cerámica	Medidas: 140 m, 0,10 cm la parte menos profunda y 1,20 m lo más profundo	\$ 51.000,00	\$ 51.000,00
10	Silla plegable para piscine	Silla plegable San marino de color blanco, precio incluye iva	\$ 31,50	\$ 315,00
5	Mesa de plástico	Mesa plástica mediana de color blanco	\$ 23,00	\$ 115,00
20	Silla de plástico	Silla Perugia de color blanco, incluido impuestos	\$ 10,50	\$ 210,00
5	Parasol para mesa	Parasol de 1,70 cm de altura, fabricado de tela y lona impermeable con base de madera	\$ 72,00	\$ 360,00
			<b>Total</b>	<b>\$ 52.000,00</b>



Figura 85. Diseño de piscina accesible en Mundo San Rafael

Tabla 48 *Competencias entre los visitantes*

---

<b>Nombre del Proyecto:</b> Competencias entre los visitantes
<b>Localización:</b> En el entorno de Mundo San Rafael.
<b>Objetivo:</b> Fomentar la interacción entre los visitantes durante su estadía en Mundo San Rafael.
<b>Descripción:</b> Estará a cargo de una persona que llevará acabo la dinámica llamada “paquete ganador” las cuales la integran 5 competencias como ordeño de vaca: consiste en la participación de dos miembros del grupo en donde el primero debe ordeñar la vaca hasta llenar un vaso de 6 oz y el segundo deberá tomarse la leche en el menor tiempo posible, el que realice la actividad en menor tiempo gana la competencia. Competencia de Kayak: dos integrantes de cada grupo deberán ir remando, el participante que rema deberá ir con los ojos vendados y el otro de dará instrucciones, el primer equipo que dé la vuelta a la isla de los gansos y regrese al muelle gana. Caña de azúcar: consiste en la participación de tres integrantes de cada grupo que deberán extraer jugo de caña, el que extraiga más jugo de caña haga en 1 minuto gana esta actividad. Toro mecánico: un integrante del grupo deberá intentar no caerse del toro, el que dure más tiempo ganará la actividad. Acertijos: consiste en una dinámica de recibir pistas acerca de objetos incógnitos que estarán escondidos dentro de la hacienda, donde todos los integrantes del grupo tendrán que descifrar y encontrar el objeto, el que lo logre primero será el ganador de la actividad. Al final el equipo que tenga más competencias ganadas será acreedor a un pase de cortesía en su próxima visita a Mundo San Rafael.
<b>Personal encargado:</b> Administración de Mundo San Rafael.

---

## Análisis Financiero

En este trabajo de titulación se plantea adecuar las instalaciones de la hacienda Mundo San Rafael para recibir a las personas con movilidad reducida, síndrome de Down, discapacidad auditiva y visual, al ser un plan de mejora los encargados de llevarlo a cabo es el consorcio Nobis ya que Mundo San Rafael es una de las empresas de su portafolio. En el siguiente cuadro se detallan los costos que correspondería a la inversión inicial que se debería realizar en infraestructura, facilidades, capacitación y marketing, acciones necesaria para atender a este segmento de mercado, de acuerdo a las legislación ecuatoriana vigente, mismas que han sido mencionadas en los capítulos anteriores. También se muestra los costos de actividades complementarias propuestas para dinamizar la oferta de servicios en la hacienda, las mismas que están diseñadas para personas con discapacidad y público en general.

Tabla 49 *Presupuesto de proyectos necesarios*

Indicadores	Proyectos	Total
Facilidades turísticas	Adaptación de productos, servicios y facilidades turísticas existentes	Rampas de acceso \$ 2.444,32
		Señáletica turística \$ 3.930,00
		Remodelación de baño local de evento \$ 568,01
		Cotizaciones generales \$ 743,00
		<b>Subtotal propuesta 1 \$ 7.685,33</b>
Diseño de estructura accesible	Instalación de un circuito accesible y otras facilidades en el complejo en general	Alojamiento accesible \$ 2.840,60
		Implementación de circuito accesible \$ 89.658,56
		Muelle accesible \$ 9.233,80
		Bocina de aire manual \$ 48,00
		Implementación de goalball \$ 309,00
		fogatas de integración \$ 50,00
		<b>Subtotal propuesta 2 \$ 102.139,96</b>
Desarrollo de las competencias del talento humano	Programa de capacitación en el área de servicio al cliente y lenguaje señas por la Asociación de	Plan de desarrollo de las competencias del talento humano de Mundo San Rafael \$ 2.400,00

sordos del Guayas

		<b>Subtotal propuesta 3</b>	<b>\$ 2.400,00</b>
Plan de marketing y promoción	Creación de estrategias para promoción del destino	Publicidad por medio de volantes	\$ 230,00
		Instalación de dummies	\$ 1.450
		<b>Subtotal propuesta 4</b>	<b>\$ 1.680,00</b>
		<b>Presupuesto inicial</b>	<b>\$ 113.905,29</b>

Tabla 50 *Presupuesto de proyectos adicionales*

<b>Indicadores</b>	<b>Proyectos</b>	<b>Total</b>	
Proyectos opcionales a implementar	Actividades complementarias	Tienda de souvenirs	\$ 1.022,50
		Granja educativa	\$ 742,00
		Implementación de piscine	\$ 52.000,00
		<b>Subtotal propuesta 5</b>	<b>\$ 53.764,50</b>
		<b>Presupuesto complementario</b>	<b>\$ 53.764,50</b>

Tabla 51 *Presupuesto total para Mundo San Rafael*

<b>Nombre</b>	<b>Valor</b>
Presupuesto inicial	\$ 113.905,29
Presupuesto complementario	\$ 53.764,50
<b>Total presupuesto</b>	<b>\$ 167.669,79</b>

## Conclusiones

Mediante el análisis del sistema turístico y sus componentes aplicado, a la Hacienda Mundo San Rafael se pudo recoger la información necesaria que sirvió de base para plantear la propuesta presentada en este proyecto.

La provincia del Guayas concentra el mayor número de discapacitados del país por lo que existe un mercado potencial que pudiese estar interesado en un producto como el propuesto.

Como resultado de las entrevistas, focus group y encuestas se pudo concluir las necesidades básicas al momento de viajar, que requieren las personas con las discapacidades que abarcó la investigación. Así como se pudo conocer las actividades en las que tienen mayor interés a realizar en Mundo San Rafael.

También que estas personas viajan frecuentemente dentro del Ecuador y generalmente lo hacen acompañados de familia y amigos siendo su principal impedimento la falta de accesibilidad en los lugares turísticos, lo que los vuelve un segmento de mercado interesante en términos económicos.

Se concluyó que las personas con síndrome de Down no requieren de infraestructura adaptada para su disfrute en las instalaciones de Mundo San Rafael ya que la mayoría de personas de este segmento desarrollan sentidos que las personas con las otras discapacidades seleccionadas en el proyecto carecen.

Se demostró mediante las encuestas que este segmento de mercado está interesado en conocer y tiene predisposición de pagar por visitar la hacienda.

Finalmente es necesario que en Mundo San Rafael se realicen algunas adecuaciones a las instalaciones para que sean accesibles, y de esta forma cumplir con los artículos 47 de la Constitución de la República del Ecuador y el artículo 44 de la Ley Orgánica de discapacidades, en los que se puntualiza el derecho que tienen las personas con discapacidad para disfrutar de un turismo sin barreras arquitectónicas y sociales.



## **Recomendaciones**

Se recomienda que los administradores de Mundo San Rafael analicen la investigación propuesta y consideren implementar las mejoras aquí establecidas con el fin de darle apertura a un nuevo segmento de mercado que permita a las personas con discapacidad a disfrutar de actividades de ocio.

Considerar la normativa INEN de accesibilidad para las futuras adecuaciones de expansión en el servicio de alojamiento y el complejo en general acogiendo a las leyes nacionales vigentes.

Se sugiere capacitar al personal constantemente en las diversas áreas turísticas para que de manera permanente actualicen conocimientos y desarrollen destrezas y habilidades que les permitan atender equitativamente a los diferentes grupos de consumidores.

Se recomienda que una vez posicionado el destino se contrate personal de apoyo procurando la inclusión laboral.

Se debería trabajar junto a la Empresa Pública Ferrocarriles del Ecuador en la adecuación de la estación del tren ubicada dentro de la hacienda la cual debería complementar la infraestructura accesible de Mundo San Rafael. Además de implementar la colocación de una señalética de bienvenida a la hacienda.

Se recomienda a futuro implementar una plaza de rodeos con el fin de complementar la oferta de turismo campestre y rescatar parte de la cultura montubia.

Se estima necesario implementar un mapa en alto relieve en la cabaña de alojamiento para mejorar el sentido de orientación a las personas con discapacidad visual. Para finalizar se recomienda que una vez implementado el proyecto se acuda al Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) para una evaluación general de las instalaciones adecuadas y recibir las capacitaciones que este organismo da al personal sobre las temáticas: buen trato, lenguaje positivo y derechos de los discapacitados.

## Listado de Referencias

- Abascal, A., & Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC Editorial.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. 5ta. Edición. Fidia G. Arias Odón.
- Asamblea Nacional del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador, § sexta (2008). Recuperado a partir de [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Asociación Americana de discapacidades intelectuales y del desarrollo. (2010). Discapacidad Intelectual. Recuperado a partir de [http://creena.educacion.navarra.es/equipos/psiquicos/pdfs/di\\_definicion.pdf](http://creena.educacion.navarra.es/equipos/psiquicos/pdfs/di_definicion.pdf)
- Banco Mundial. (2016). Recuperado 11 de febrero de 2017, a partir de <http://www.bancomundial.org/es/country/ecuador>
- Barajas, J. (2012). Yo soy de clase media. Recuperado 25 de febrero del 2017, a partir de <http://www.centrosdeturismo.com/opencms/opencms/turisme/es/files/pdf/observatorio/publicaciones/014-15.pdf#page=14>
- Basile, H. (2008, septiembre). Retraso mental y genética Síndrome de Down. *Alcmeón - Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica*, 15, 9-23.
- Bernal, C. A. (Ed.). (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Prentice-Hall/Pearson Educación.
- Blanco, M., & Riveros, H. (2010). El agroturismo como diversificación de la actividad agropecuaria y agroindustrial. Recuperado a partir de [http://www.pa.gob.mx/publica/rev\\_49/An%C3%A1lisis/el\\_agroturismo\\_como\\_-\\_Marvin\\_Blanco\\_M..pdf](http://www.pa.gob.mx/publica/rev_49/An%C3%A1lisis/el_agroturismo_como_-_Marvin_Blanco_M..pdf)
- Center for Parent Information and Resources. (2016). Discapacidades Intelectuales. Recuperado 9 de febrero de 2017, a partir de <http://www.parentcenterhub.org/repository/discapacidadesintelectuales/>
- CONADIS (2001). Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Terminología. Recuperado a partir de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/Norma\\_INEN\\_2315\\_TERMINOLOGIA.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2315_TERMINOLOGIA.pdf)

- CONADIS. (2010). Estadísticas | CONADIS. Recuperado 11 de febrero de 2017, a partir de <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadistica/index.html>
- CONADIS (2015). Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización para personas con discapacidad visual en espacios urbanos y en edificios con acceso al público. Señalización en pisos y planos hápticos. Recuperado a partir de [http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/2015/ACO/28042015/nte\\_inen\\_2854.pdf](http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/2015/ACO/28042015/nte_inen_2854.pdf)
- CONADIS (2015). Accesibilidad universal y diseño para todos. Parte 1: Criterios dalco para facilitar la accesibilidad al entorno. Recuperado a partir de [http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/2015/ACO/27022015/nte\\_inen\\_2849-1.pdf](http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/2015/ACO/27022015/nte_inen_2849-1.pdf)
- CONADIS (2015). Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización. Requisitos y clasificación. INEN 2239. Recuperado a partir de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma\\_INEN\\_2239\\_1\\_ACCESIBILIDAD\\_MEDIO\\_FISICO\\_SE%C3%91ALIZACI%C3%93N.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2239_1_ACCESIBILIDAD_MEDIO_FISICO_SE%C3%91ALIZACI%C3%93N.pdf)
- CONADIS (2015). Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales. NTE INEN 2240:2000. Recuperado a partir de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma\\_INEN\\_2240\\_-SIMBOLO\\_GR%C3%81FICO.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2240_-SIMBOLO_GR%C3%81FICO.pdf)
- CONADIS (2012). Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades sensoriales. NTE INEN 2241:2000. Recuperado a partir de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma\\_INEN\\_2241\\_SIMBOLO\\_DISCAPACIDAD\\_AUDITIVA.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2241_SIMBOLO_DISCAPACIDAD_AUDITIVA.pdf)
- CONADIS (2012). Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de no vidente y baja visión. NTE INEN 2242:2000. Recuperado a partir de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma\\_INEN\\_2242\\_SIMBOLO\\_DISCAPACIDAD\\_VISUAL.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2242_SIMBOLO_DISCAPACIDAD_VISUAL.pdf)

- CONADIS (2016). Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Vías de circulación peatonal. NTE INEN 2243. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJcjUwRy05UzluRHc/view>
- CONADIS (2016). Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Rampas fijas. NTE INEN 2 245:2000. Recuperado a partir de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma\\_INEN\\_2245\\_RAMPAS\\_FIJAS.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2245_RAMPAS_FIJAS.pdf)
- CONADIS (2015). Directrices para el desarrollo de normas sobre sistemas de transporte. Necesidades de las personas con discapacidad y adultos mayores. parte 1: directrices básicas INEN 21-1. Recuperado a partir de [https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJQU9hWWc2Tk90LUk/view?usp=embed\\_facebook](https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJQU9hWWc2Tk90LUk/view?usp=embed_facebook)
- CONADIS (2016). Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos. NTE INEN 2248. Recuperado a partir de <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJUHZOYXM1c0s2dzA/view>
- CONADIS (2001). Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacios de acceso, puertas. NTE INEN 2 309:2001. Recuperado a partir de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma\\_INEN\\_2309\\_PUERTAS.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2309_PUERTAS.pdf)
- CONADIS (2010). Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Mobiliario (2010). NTE INEN 2 314:2010. Recuperado a partir de <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJTTBaUnNObENGdTA/view>
- CONADIS (2001). Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Terminología. NTE INEN 2 315:2001. Recuperado a partir de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma\\_INEN\\_2315\\_TERMINOLOGIA.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2315_TERMINOLOGIA.pdf)
- CONADIS (2015). Accesibilidad universal y diseño para todos. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad. NTE INEN 2849-2. Recuperado a partir de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/03/norma\\_inen\\_2849\\_2\\_sistema\\_gestion\\_accesibilidad.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/03/norma_inen_2849_2_sistema_gestion_accesibilidad.pdf)

- CONADIS (2014). Requisitos de accesibilidad para la rotulación. NTE INEN 2850. Recuperado a partir de <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJLWVGTXdSd3VCTGc/view>
- CONADIS (2014). Accesibilidad de las personas al medio físico. Vados y rebajes de cordón. NTE INEN 2855. Recuperado a partir de <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJdlp6Sm9wb2ZQcTQ/view>
- CONADIS (2015). Accesibilidad de las personas al medio físico. Cruces peatonales a nivel y a (2015). NTE INEN 2246. Recuperado a partir de <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJWnF3VFp1a0pmaTA/view>
- Condo, F., Portes, M., & Andrade, G. (2009). Propuesta de una norma técnica de accesibilidad para la oferta turística de Guayaquil para personas con movilidad reducida. Recuperado a partir de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/1761>
- Ferreira, M., & Velásquez, E. (2007). La discapacidad: una modalidad inexplorada de exclusión social. Presentado en III Congreso nacional discapacidad y Universidad, Zaragoza. Recuperado a partir de [http://www.um.es/discatif/TEORIA/FerreiraDiaz\\_Zaragoza.pdf](http://www.um.es/discatif/TEORIA/FerreiraDiaz_Zaragoza.pdf)
- GAD del cantón General Antonio Elizalde. (2012). Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial - Sistema Nacional de Información. Recuperado 11 de febrero de 2017, a partir de <http://sni.gob.ec/planes-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial>
- Gomez, J., & Cruz, S. (2008). Changes in the content of ribosomal RNA and the activity of ribosomal RNAase in the brain under natural physiological conditions. *Voprosy Meditsinskoi Khimii*, 21(3), 264-268.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México [etc.: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed). México, D.F: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). Fascículo Provincial del Guayas. Recuperado 13 de Noviembre del 2016 a partir de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wpcontent/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/guayas.pdf>

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). Históricos-IPC. Recuperado 11 de Noviembre del 2016 a partir de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/historicos-ipc/>
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en Investigación Cualitativa*. Ediciones Morata.
- Ley Orgánica de Discapacidades. Ley Orgánica de Discapacidades (2012). Recuperado a partir de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley\\_organica\\_discapacidades.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25-36.
- Marcos, D., &González, D. (2003). *Turismo Accesible «Hacia un Turismo para Todos»*. Mazars.
- Martínez, D., & Milla, A. (2005). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ministerio de Turismo. Manual de señalización turística, Pub. L. No. MTE INEN 004, CO. 08.01-801 (2011). Recuperado a partir de <https://law.resource.org/pub/ec/ibr/ec.mte.4.2011.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*.
- Pindo, J. (2013). Perfil Territorial del cantón General Antonio Elizalde con Enfoque de Gestión de Riesgos. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Recuperado a partir de <http://repositorio.cedia.org.ec/bitstream/123456789/841/1/Perfil%20territorial%20BUCAY.pdf>
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación* (primera edición). Lima, Perú: Macro E.I.R.L.
- Revista El Universo. (2012, Octubre 21). Más accesibles. Recuperado a partir de <http://www.larevista.ec/viajes/viajemos/mas-accesibles>
- Ricaurte, C. (2009). Manual para el Diagnostico Turístico local. Recuperado a partir de [http://www.aptae.pe/archivos\\_up/0102-manual-para-el-diagnostico-del-turismo-local-carla-ricaurte.pdf](http://www.aptae.pe/archivos_up/0102-manual-para-el-diagnostico-del-turismo-local-carla-ricaurte.pdf)
- Sancho, A., Duhalis, D., & World Tourism Organization. (1998). *Introducción al turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

- Scribano, A. O. (2007). *El proceso de investigación social cualitativo*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- SENPLADES. Plan Nacional del Buen Vivir (2013).
- Soares, J., Gandara, J., & Baidal, J. (2012). Indicadores para analizar la evolución del ciclo de vida de los destinos turísticos litorales. *Biochemical Pharmacology*, 24(22), 2061-2068.
- Tovar, A. (2011, noviembre). La importancia del estudio de las lenguas de señas. *Universidad del Valle*, 28. Recuperado a partir de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/2704/2/Rev.Lenguaje%20No.28.P.42-61%2c2001.pdf>
- Valerazo, M., & Chanataxi, I. (2013, julio 5). Propuesta de atención integral para personas con discapacidad. Recuperado a partir de <http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/Modelo-de-Atenci%C3%B3n-de-Discapacidades.pdf>
- World Tourism Organization. (s. f.). ¿Por qué el Turismo? Recuperado a partir de <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

## Apéndices

### Apéndice 1.

**Objetivo de la entrevista:** Conocer el interés y la disposición en invertir de Mundo San Rafael en nuestro proyecto.

**Persona a ser entrevistada:** Ángel Llorente y Natasha Sicre Noboa administradores de Mundo San Rafael.

**Fecha:** Martes 08 de noviembre del 2016.

**¿Han considerado implementar equipos, facilidades, instalaciones para personas con discapacidades?**

Si lo hemos pensado, sobretodo porque tenemos a futuro un proyecto para trabajar en conjunto con el ferrocarril, debido a que en el ferrocarril vienen todo tipo de turistas e incluso de otros países sería bueno que Mundo San Rafael vaya dirigido a todo tipo de personas, nos gustaría que la hacienda sea conocida como un lugar turístico accesible para todos.

**Han pensado talvez en implementar facilidades para personas con movilidad reducida, sordos y síndrome Down?**

Sinceramente no habíamos pensando ni en los ciegos ni sordos, no conocemos muy bien de lo que se necesitaría para ese tipo de discapacidad y al parecer son muchas cosas.

**¿En qué tipos de discapacidades han pensado?**

Bueno nosotros sólo habíamos pensando en facilidades como para niños autistas, personas con síndrome de Down, también pensamos en personas con movilidad reducida pero no en ciegos ni sordos, pensamos que las personas sordas no necesitan un infraestructura diferente y no tengan problemas en visitar la hacienda, cuando una persona sorda nos visita siempre vienen con familiares por lo tanto no están solas, no creemos que sea necesario implementar algo diferente para ellos. En el caso de los ciegos tampoco habíamos pensado pero ahora se nos vino a la mente talvez hacer un menú en braille.

**¿Qué cantidad promedio de turistas recibe Mundo San Rafael?**

Si hablamos de promedio mensual, aproximadamente nos visitan 500 personas entre sábados y domingos si es que el mes fue con una demanda alta, si talvez es un poco bajo llegamos a tener los sábados unas 30 personas y los domingos 50.



### **¿Cuántas son discapacitadas? Cuáles son las discapacidades identificadas**

En realidad nos visita poca gente con discapacidad, la mayoría que viene tiene síndrome de Down, personas con autismo y movilidad reducida. Por ejemplo, este feriado largo nos visitaron en total 300 personas del cual 5 tienen alguna discapacidad.

### **¿De qué manera promocionan Mundo San Rafael?**

Nosotros nos manejamos mucho por las redes sociales, tenemos un personal encargado solo para nuestras cuentas en Instagram y Facebook. De esta manera nuestros clientes se enteran de alguna nueva implementación, los horarios de atención, y los concursos que se hacen a veces en feriado.

### **¿Cuáles son los lugares de origen de los turistas?**

Normalmente la mayoría de personas que nos visitan son 90% de Guayaquil y talvez un 10% de la ciudad de Milagro, aún no tenemos un mercado internacional debido a que en la hacienda no hay un lugar donde alojarse, una vez que exista alojamiento nos gustaría enfocar en algunos países europeos y Estados Unidos.

### **¿Qué tiempo tiene Mundo San Rafael en funcionamiento?**

Mundo San Rafael lleva 9 años de funcionamiento y nosotros llevamos 5 meses gestionando el proyecto.

### **¿Hacia qué segmento de mercado está dirigido? Demográfica.**

Nosotros como somos la nueva gerencia, hemos empezado con un proyecto ya creado por lo tanto queremos volver definir nuestro segmento de mercado, a nivel de clase social queremos recibir y estar dirigidos a todo tipo de clase, nosotros pensamos en la hacienda como que fuera un parque temático, sin embargo por eso no vamos a bajar la calidad de nuestro negocio para recibir personas de clase baja, a un parque temático pueden asistir personas con cualquier clase social pero los que tienen pocos recursos quizás lo visitaran una vez al año y los que tienen más ingresos lo visitan hasta tres veces en el año, queremos que la hacienda funcione así. El target normalmente está dirigido a familias y al personal de empresas que organizan eventos.

### **¿Cerraron alguna vez la hacienda? ¿Cuál fue el motivo? ¿Qué metas tienen a futuro implementar?**

La hacienda nunca llegó a cerrar, siempre ha estado abierta al público pero debido a la situación que está el país hemos tenido que reducir algunas cosas, ahora que está más estable la situación tenemos en mente hacer algunas cosas, queremos impulsar al reciclaje que es algo muy importante en especial porque los que nos visitan tienen contacto con la naturaleza, hacer talleres de cacao y azúcar, tener más variedad de

animales como vacas o caballos para que las personas se interesen en sí por el agroturismo. Sabemos que algunos animales ayudan a desarrollar mejor sus destrezas a niños con autismo y síndrome de Down; a futuro nos gustaría traer fundaciones de personas con estas discapacidades o colegios especiales para dirigirnos también a ellos, si es que nos visitaran colegios podríamos extender nuestros horarios de atención a lunes a viernes, aunque si hablamos de alquilar Mundo San Rafael para eventos, atendemos todos los días. Por lo general nosotros queremos impulsar el consumo de eventos entre semana pero si el cliente desea hacerlo el fin de semana para un buen número de personas, será un valor más alto porque le estamos dando exclusividad (esto pasa siempre y cuando el número de personas sea 120 o mayor a esto). Quisiéramos adaptar una de nuestras villas para personas con discapacidad.

**¿Existe predisposición a invertir en la adecuación de circuitos y servicios destinados a personas con discapacidades?**

Sí habíamos pensado en este tema, sabemos ahora cuál es el panorama político a futuro del país, si es que gana cierto candidato a la presidencia en las siguientes elecciones sabremos que tal vez esto tenga mayor impacto y quizás el motivará algunas empresas a que den facilidades e incluso en la misma ley hará que se respete los derechos de estas personas, eso sería muy positivo.

Desde nuestro punto de vista tenemos claro que es súper importante llegar a la igualdad, también por nuestra parte le hemos aceptado a ustedes que hagan este proyecto, quizás ustedes nos hagan ver cosas desde otro punto de vista y eso nos beneficiaría para hacer ciertos cambios.

Depende mucho la inversión, sin embargo hay cosas básicas que debe tener la hacienda para que sea accesible, las entradas al comedor, a las cabañas, los baños; también habrá ciertas cosas que no todas las personas podrán disfrutar pero se podrán sentir bien si la infraestructura es accesible.

Nosotros podríamos dar la posibilidad de traer a algún guía para alguna persona con discapacidad mas no veo rentable poner en las 16 hectáreas de hacienda piso de alto relieve para un ciego, aunque nuestro objetivo siempre va a ser complacer a todos nuestros clientes.

Vemos algunas cosas que sí podríamos hacer como el menú en braille, ustedes nos podrían ayudar en ver como es el sistema para hacer las rampas y donde serían necesarias, ver qué tipo de actividades podríamos hacer en la hacienda para niños con síndrome de Down o autismo.

**¿Tienen personal capacitado para prestar servicios acordes a las discapacidades antes mencionadas? ¿Estarían dispuestos a invertir en capacitación para desarrollar destrezas en su personal que les permita prestar un servicio acorde a las necesidades de este segmento de mercado?**

En realidad no tenemos alguna persona preparada para que atienda a una persona con discapacidad, a lo mucho la hacienda cuenta con baños para ellos.

Actualmente para contratar personal deben pasar por algunas pruebas, lo principal es la prueba médica, si contratamos alguien que sufre de la espalda por ejemplo y este hace trabajos que le afectan más a su problema, al pasar el tiempo le tocará a la hacienda responder por esos problemas con indemnización por eso esta prueba es muy importante ya que la mayoría de los trabajos son en el campo. Antes de las pruebas se procede hacer las entrevistas, primero hacemos la entrevista nosotros luego un personal de talento humano luego los exámenes médicos.

Tenemos en total 13 empleados en Mundo San Rafael de los cuales la mitad no terminó su colegio, todos nuestros trabajadores viven en Bucay o en sus alrededores, nos beneficia que sean del cantón porque saben de los trabajos del campo y están acostumbrados al clima, San Rafael siempre tiene como meta trabajar con las personas locales y con productos locales. Debido al nivel de escolaridad nosotros hacemos constantes capacitaciones así sea para lo más mínimo como para fumigar, pintar las instalaciones, primeros auxilios o cosas más primordiales como el servicio al cliente.

Sí estamos dispuestos a capacitar al personal para satisfacer las necesidades de este segmento, San Rafael forma parte del consorcio Nobis, tenemos muchas fundaciones porque están comprometidos con la responsabilidad social, todas las empresas que conforman este consorcio compartimos la misma legalidad y el espíritu de siempre poder ayudar.

## **Apéndice 2**

**Objetivo de la entrevista:** Obtener información del cantón General Antonio Elizalde Bucay y la participación del departamento de turismo y medio ambiente.

**Persona a ser entrevistada:** Sr. Jorge Montalvo ex director de turismo del cantón General Antonio Elizalde Bucay, actualmente a cargo del departamento social y deportes del cantón.

**Fecha:** Sábado 19 de noviembre del 2016.



Entrevista con el Sr. Jorge Montalvo ex director de Turismo del cantón Gral. Antonio Elizalde.

**¿Existe una dirección de turismo y cuánto tiempo llevan en funcionamiento?**

Si existe una jefatura de turismo y tiene 15 años en funcionamiento, actualmente está a cargo una chica que lleva un mes en el puesto.

**¿De acuerdo al Plan de Turismo 2020 en que línea de acción se define Bucay?**

Nosotros hemos acogido algunas políticas del plan de turismo 2020 para el desarrollo turístico del cantón y el plan maestro que se hizo con la prefectura del Guayas, este plan lo hizo un extranjero y se hizo un trabajo en conjunto con él. Siempre hemos querido vendernos como turismo alternativo, pero Bucay se vende como turismo de naturaleza con algo de aventura porque desde la muerte del turista belga no se vende más como turismo de aventura.

**¿Cómo empezó el turismo en el cantón? ¿Qué dificultades tuvieron con la población? ¿Cuáles eran las metas del municipio con respecto al turismo?**

Cuando comenzó el turismo en el cantón nosotros como municipio quisimos dar publicidad a nuestros atractivos por medio de los medios de comunicación pero la gente de Bucay no estaba preparada, no sabían cómo servir al cliente, no explotaban todos sus atractivos, la población no sabía que es una ruta turística o un producto turístico, los turistas llegaban y se decepcionaban porque no cumplían con sus expectativas. Nos tocó reordenar todo eso y comenzamos presentando un proyecto ante el BID en conjunto con consorcio NOBIS donde el proyecto en sí era fortalecer el turismo en Bucay y la creación de las rutas de turismo. Luego comenzamos a vincularnos e involucrarnos con el ministerio de turismo y la prefectura del Guayas, ellos comenzaron a crear y manejar temáticas por rutas en donde Bucay forma parte de la ruta de la aventura y la ruta del azúcar.

A su vez llegó el tren y formamos parte del tren de la dulzura, nosotros como Bucay creamos una ruta llamada Bucay la esperanza alta de la mirada o ruta de las cascadas donde se compone de un sinnúmero de cascadas siendo este un complemento para el turismo agroturismo y el ecoturismo, a medida de estos cambios la gente comenzó a mostrar un poco más de interés en el turismo buscando capacitarse, trabajamos conjuntamente con la gente del campo e incluso esto ayudo a que la gente en vez de talar los árboles ahora los protejan porque sirven como atractivos y les genera ingresos.

El objetivo del municipio fue fomentar y fortalecer el turismo creando las rutas turísticas involucrando a la prefectura del Guayas y al MINTUR por medio de convenios y alianzas. Luego de esto ferrocarriles Ecuador se integró cuando se implementaron las rutas del tren de acuerdo a sus necesidades ellos empezaron a crear productos turísticos siendo la visita a la comunidad Shuar uno de estos.

### **¿Cuentan con un monto de dinero para invertir o para crear nuevos proyectos para mejorar el cantón?**

Nosotros como municipio de Bucay no tenemos un monto de dinero destinado a crear proyectos o para inversión, la gente no tiene cultura de pago y lo que se recauda por servicios básicos es una cantidad muy limitada. Lo que se trata de hacer es involucrarnos en proyectos con la prefectura o con el MINTUR por ejemplo se creó el catastro donde muestran los establecimientos como hoteles, restaurantes denominados turísticos y no turísticos, gracias a esto los impuestos que se recaudan se quedan en el municipio y con estos ingresos se pueden financiar ferias, conciertos, fiestas patronales, actividades de esparcimiento. Por parte del gobierno Lo último que invirtió en el cantón fue en la carretera Riobamba – Bucay y en la estación del tren.

### **¿En qué registro consta el tipo de turismo que define a Bucay?**

Según la prefectura del Guayas lo define como turismo de aventura y naturaleza pero actualmente ya no se hacen actividades de aventura debido al accidente del belga pero esta entidad no entiende la magnitud de lo que este accidente género y aun así lo sigue definiendo de la misma manera.

### **¿Cuáles son las principales actividades que generan ingresos en Bucay?**

Bucay es el principal proveedor de leche de la provincia del Guayas y de la empresa Toni, debido a la gran demanda se han puesto tanques fríos en algunas haciendas para poder almacenar la leche y así recogen el producto para llevarlo a Guayaquil, la gente se dedica principalmente a la ganadería siendo Pronaca uno de sus principales consumidores y Faenasa es una empresa que cría pollos en Bucay y luego los reparten a nivel nacional.

### **¿Qué lugar ocupa el turismo como fuente de ingresos para el cantón?**

La economía es la principal fuente de ingresos del cantón ocupando el turismo el tercer lugar como fuente de ingresos, en la antigua administración del municipio se hacían estadísticas de los hoteles, del tren, del ingreso de turistas extranjeros o nacionales en feriados o días normales, se sacaban datos de visitas a destinos como las cascadas, San Rafael, en la actual administración ya no se llevan estadísticas. De acuerdo a los análisis y estudios realizados la mayor parte de turistas nacionales que nos visitan son del Guayas.

### **¿Hacia que mercado están definidos?**

Por la cercanía de los lugares nuestro mercado definido es Guayaquil aunque la idea es siempre potenciar lo nuestro para otros lugares siempre y cuando se dé un trabajo en conjunto con la comunidad y autoridades.

### **¿Qué tipo de relación existe entre el departamento de turismo y el producto tren?**

Hace un tiempo en mi gestión había una relación conjunta y armoniosa entre ambas entidades y yo salí del cargo el 14 de julio del 2014 pero hoy en día tengo entendido que con el cambio de administración la relación está deteriorada aunque no se con exactitud los detalles.

### **¿Porque el tren disminuyo su estancia en Bucay?**

Debido al incidente con el turista belga el tren reestructuro su recorrido y de las 2 paradas que hacía, ya que mediante encuestas ferrocarriles del Ecuador concluyo que el turista se sentía inseguro aquí y no recibían servicios de calidad, ahora el turista se queda dos horas en Bucay y se regresa sin hacer ninguna actividad en el lugar.

### **¿Cómo afecto la muerte del turista belga a la imagen turística de Bucay?**

Afecto un poco porque esto propició una mala imagen ya que aún no se define el origen del accidente existen muchas hipótesis al respecto pero el trasfondo del incidente aun es desconocido. El turismo de aventura lo rige el Ministerio de Turismo sin embargo en Bucay no se cuenta con licencias que regule la operatividad de los deportes extremos como en baños que tienen a una empresa española, pero actualmente hay como 8 personas que están sacando la licencia.

### **¿Cómo funciona el sistema eléctrico en el cantón Bucay?**

En el caso de la energía eléctrica es un sistema interconectado a nivel nacional donde se encuentra una subestación en Bucay, de esta subestación se beneficia Bucay, Cumandá y el Triunfo, en la actualidad esto se maneja y se distribuye por sectores más no por cantones exactamente, a diferencia de las grandes ciudades no tenemos una empresa que

se encargue netamente de dar un sistema de energía al cantón, hay una oficina encargada de cobrar al usuario por el servicio que ofrece y el personal que labora es seleccionado por la empresa eléctrica de Milagro debido a que son la matriz de toda esa zona. Bucay tiene 8 recintos de los cuales San Pedro es el más aledaño a San Rafael por lo tanto estos también reciben este servicio.

**¿Cómo es el sistema de agua en Bucay? ¿Cómo aprovechan sus ríos?**

En Bucay la mayoría de los ríos se ocupan para el riego, el río Chimbo que llega hasta el río Guayas pierde un poco su caudal porque desde San Rafael existe un canal de riego grande donde riegan todas los recintos cercanos, San Rafael tiene un canal de riego que para época de verano abren unas compuertas donde se abastecen muchas personas, nosotros como municipio trabajamos junto a ellos para darles facilidades con las máquinas de construir, limpieza de los canales, para que saquen provecho el agua de los ríos. Bucay aparte de enfocarse en la parte turística, también se enfoca en la parte agrícola y ganadera porque la tierra de Bucay es muy productiva.

**¿Existe una Dirección del medio ambiente en Bucay? (Si o No) Si es afirmativo, ¿Cuál es su función y quien lo gestiona?**

Si, existe una jefatura del medio ambiente y se encarga de controlar cerros de la parte local, la parte urbana, contaminación de ríos y todo lo relacionado con el medio ambiente incluso un tiempo atrás se hacían campañas de reforestación. La dirección está a cargo del Ing. Dani Heredero.

**¿Tienen una política ambiental que está enfocada a minimizar impactos en Bucay?**

Si por supuesto las competencias de ambiente igual las tiene el consejo provincial del guayas y gestionan procedimientos de cómo actuar en Bucay para controlar los desequilibrio que se generan en el ambiente.

**Apéndice 3**

**Objetivo de la entrevista:** Obtener información relacionada con la discapacidad intelectual sobre personas con Síndrome de Down.

**Persona a ser entrevistada:** Msc. María Cecilia Armijos especialista en niños con atención temprana, Clínica Kennedy de Samborondón.

**Fecha:** Lunes 28 de noviembre del 2016.



Entrevista con Msc. María Cecilia Armijos en la clínica Kennedy de Samborondón

Tengo un consultorio de atención temprana llamado dos latidos, la atención temprana es atender lo más tempranamente posible cualquier situación que se pueda presentar en el desarrollo de un niño sea este transitorio o permanente y que esto pueda afectar su desarrollo evolutivo regular dentro de la norma causando algún tipo de retraso, trabajamos con los niños con su familia y su entorno más cercano como su casa por medio de juegos y ciertas actividades lúdicas.

Trabajamos con niños de diferentes discapacidades, aunque la mayoría tienen síndrome de Down ya que es uno de los más conocidos a nivel del país también tenemos niños con parálisis cerebral, hidrocefalia y rasgos autista. También con niños con problemas transitorios que por lo general son recomendados por pediatras porque no pueden gatear o no se sientan, etc.

En el momento de trabajar con niños de síndrome de Down tratamos con su familia también, con niños en parejas o grupos donde no solo son con síndrome de Down sino con niños regulares justamente para que desde pequeños vean esto como algo normal y ayude a su inclusión social.

El síndrome de Down es considerada una discapacidad intelectual porque por lo general la parte cognitiva es la más afectada aunque a veces la parte motora también se ve afectada pero en la actualidad se habla mucho de la inclusión es por esto que tratamos de centrarnos primero en el niño dejando un poco de lado su discapacidad, hacemos esto para que la familia y la sociedad vaya dejando un poco estos estereotipos.

Este síndrome es una situación congénita es decir ya viene desde el nacimiento, genéticamente en el proceso natural de la división celular cuando un espermatozoide y un óvulo se encuentran empieza toda la reproducción, en esa reproducción donde se espera tener finalmente 46 cromosomas donde 23 son del papá y 23 de la mamá por alguna razón en uno de esos pares se triplica y al estar triplicado se habla de una



Trisomía, esto se lo llama trisomía 21 debido a que el gen que está en el cromosoma 21 es el que está triplicado y se llama también síndrome de Down porque la persona que hizo este estudio era de apellido Down, hay pequeñas posibilidades que este síndrome sea hereditario o aleatorio.

Estos niños se diferencian entre ellos debido a que algunos no reciben terapias tal vez por falta de recursos económicos, por ignorancia o sus familias los aíslan porque no aceptan el diagnóstico y eso hace que no evolucionen, por otro lado pocos son los que hacen terapias físicas, terapia de lenguajes, terapia ocupacional y de este modo puedan alcanzar mejores niveles evolutivos debido a la buena atención que han recibido desde su nacimiento.

Según los estudios que se ha hecho de este síndrome se han definido en tres tipos el más común es la Trisomía 21, con menor cantidad de pacientes ocurren la translocación y el mosaicismo que es el tipo de síndrome donde tienen mayor cantidad de células sanas y por ende pueden evolucionar con más facilidad trabajando con las terapias y un buen entorno.

Aparte de recibir terapias físicas es muy beneficioso realizar terapias alternativas como lo son las actividades con animales como caballos llamadas hipoterapia o con perros adiestrados estas sirven como complemento para un mejor desarrollo y mejora a su inclusión social.

Esta discapacidad a diferencia de las otras se diferencia mucho porque las personas con síndrome de Down suelen ser más independientes en la mayoría de sus aspectos hablando de adolescentes o adultos, efectivamente lo óptimo es que ellos puedan realizar todas sus actividades como se da en países europeos como España en donde vas en el metro o el tren y observas personas con ese síndrome y la gente lo ve como algo normal desgraciadamente esto no pasa en nuestro país porque las personas tienen muchos estereotipos y poco conocimiento acerca de estas personas, ellos por lo regular no necesitan estar siempre con un acompañante porque aprenden a caminar, saben escribir, pueden hablar y comunicarse. Con respecto a la infraestructura de algún establecimiento no necesitan de algo en particular quizás como estas personas tienden a tener una estatura pequeña sería preferible que no haya cosas tan altas y que el mobiliario como la silla o la mesa de un restaurante no sean tan altas para que la persona no se sienta extraña.

Con respecto al trato de estas personas la mayoría alcanza a aprender un lenguaje por lo tanto si pueden comunicarse, tal vez de una manera más pausada por eso el personal debería ser muy atento y comprensivo a la hora de tratarlos.

Comparando las personas con síndrome de Down a otras discapacidades puede decirse que son los que están un poco más incluidos en la sociedad esto se debe a que no

necesitan de aparatos, andar acompañados o talvez hablar otro lenguaje es uno de los síndromes más conocidos y por eso las personas los tratan de una mejor manera.

Actualmente existe una organización llamada “Distintos Somos Iguales” que surgió de dos madres del país que tienen sus hijos con este síndrome y ahora han incluido el resto de discapacidades, se trata de incluir a estas personas en la publicidad del Ecuador como por ejemplo en una publicidad de pañales incluirlos ya que todos los niños con o sin discapacidad los usan, la última publicidad que salió fue por la empresa “Real” en donde participan algunos niños jugando y uno de estos niños tiene síndrome de Down, esto crea cotidianidad en los medios de televisión y con el tiempo puede que las personas vean esto como algo común.

Las personas que tienen esta discapacidad intelectual normalmente no tienen algún término para denominarlas o llamarlas, el síndrome de Down solo es un síndrome y en la actualidad se trata de nombrar al niño como tal y dejar a un lado lo de su discapacidad para que no se sienta excluido debido a que tiene el síndrome, pero posee virtudes y sentimientos como el resto de niños.

Todas las actividades que sean recreativa, de campo o naturaleza pueden beneficiar a todos y en especial a los niños con síndrome de Down, los contextos naturales como jugar en un parque, interactuar con animales y lugares donde el niño esté con la naturaleza brindará una serie de estímulos.

Ellos no necesitan de un personal súper capacitado o especializado solo bastaría con que los empleados tengan noción de esta discapacidad para que sepan tratar a estos niños con paciencia y empatía, con algunas capacitaciones sería suficiente, si son actividades recreativas en caso del síndrome de Down y autismo siempre hay una persona que interactúa con los niños animándolos a jugar con los otros o proponiendo jugar algo, etc.

#### **Apéndice 4**

**Objetivo de la entrevista:** Obtener información acerca de las discapacidades y la experiencia de hacer guianza a este mercado.

**Persona a ser entrevistada:** Sra. Loira Delgado Bióloga, funcionaria del Mintur y Guía de turismo especializada en personas con discapacidad.

**Fecha:** Sábado 03 de Diciembre del 2016.



Entrevista con Sra. Loira Delgado especialista en guianza a personas con discapacidad

Bueno yo trabaje en el ministerio de turismo hace unos 8 años en donde participé en algunos programas como el del “pequeño turista” que consistía en una cartilla que ya estaba hecha pero como Santa Elena se independizó como provincia modificaron esta cartilla y se la hizo en sistema braille para personas con discapacidad visual con unas 3 mil cartillas a nivel del país enviándolas a asociaciones o escuelas, después de este programa se comenzó a trabajar con adultos mayores llevándolos a conocer diferentes provincias del país como El Oro, Guayas con algunos de sus cantones como Bucay.

Cuando estuve en el ministerio de turismo también se hizo otro programa que se llamó “Conciencia social sobre rieles” trabajamos conjuntamente con ferrocarriles Ecuador a nivel de todo el país y con la ayuda de otros ministerios como el de deporte, cultura y el MIES. El programa consistía en hacer el recorrido del tren algunas veces por semana dando guianza a personas con discapacidad auditiva y visual pero era un poco complicado porque solo había dos guías capacitados encargados de eso. En este programa tuve algunas experiencias con grupos de personas con discapacidad auditiva y visual en donde aprendí que para dirigir a este segmento hay que tener un itinerario muy detallado y donde la guianza debe ser muy interactiva y dinámica para que estas personas se sientan reconfortadas.

También trabaje durante algún tiempo en el museo municipal dando guianza a personas con discapacidad auditiva y visual porque a los guías del museo no les gustaba trabajar con esas personas porque no sabían del lenguaje de señas y el sistema braille, por lo general en el museo nos demorábamos 1 hora con personas regulares pero la guianza a personas con discapacidad siempre duraban aproximadamente 2 horas debido a que con ellos hay que hablar despacio y requieren de un trato especial.

En el caso de su proyecto en Mundo San Rafael yo pienso que lo primero que se debe hacer es capacitar a todo el personal acerca de las discapacidades que se quiere implementar, las personas con movilidad reducida por lo general se necesita que la infraestructura sea accesible como lo dicen las normas INEN, a este mercado algunas

veces les molesta que los ayuden por ejemplo para ir al baño o para bajar un rampa ya que demuestran que sí pueden hacerlo sin ayuda de nadie, si estamos en un restaurante podemos sacar las sillas de algunas mesas hasta que la persona con movilidad reducida se acomode y así esta no se sentirá excluida.

Con respecto a las personas con discapacidad auditiva necesitan si están en alguna habitación una señal luminosa en caso de emergencia o en caso de que lo estén llamando por teléfono de la recepción, hay algunas personas que saben leer y escribir con ellos es más fácil comunicarse o también está el caso de personas que saben leer los labios y hablan poco pero lo más recomendable es que si se va a ofrecer este servicio por lo menos haya una persona que sepa el lenguaje de señas porque para ofrecer un producto turístico es muy importante que conozcamos bien el lugar para no generar falsas expectativas al mercado que queremos dirigirnos.

Las personas con discapacidad por lo general no viajan mucho debido a que los lugares que desean conocer no cuentan con accesibilidad, estas personas siempre llaman a preguntar con mucho tiempo de anticipación para saber si el atractivo o el hotel cuenta con las facilidades que ellos requieren es por eso que los pocos lugares que son accesibles en el país siempre se los recomienda, esto lo digo por experiencia propia porque yo he recibido llamadas de fundaciones o grupos de personas con discapacidad y me ha tocado recomendar hoteles o lugares accesibles.

Pienso que no hay muchos establecimientos turísticos accesibles debido a que el turismo accesible es algo que está empezando en Ecuador y los establecimientos que ya llevan tiempo en el ámbito turístico se les hace más costoso transformar su infraestructura, actualmente están exigiendo que los baños o salidas de emergencia sean totalmente accesibles.

Para este segmento de personas algo fundamental es que se explique de una manera detallada el programa de actividades recomendando a los turistas como qué ropa es apropiada llevar o para que sepan a las actividades que se van a enfrentar. Muchas veces saben mostrarles un video semanas antes de viajar en donde se ven los atractivos que van a conocer para que de acuerdo a eso ellos vean que es apropiado llevar.

Muchas veces lo que primero se debe hacer cuando queremos trabajar con personas con discapacidad es preguntarle a la familia o a los profesores que nivel de discapacidad tiene la persona para saber que trato uno debe brindar.

Por ejemplo en el caso de las personas con discapacidad sensorial es importante que en la guianza le permitan tocar muestras de lo que están conociendo, por ejemplo el proceso del chocolate hacerles oler, tocar y probar o lo mismo se puede hacer con el proceso de la caña de azúcar, es importante ser interactivos y por último que se lleven algo de recuerdo del establecimiento.

El que un establecimiento turístico cuente con toda la accesibilidad que necesitan estas personas es una ventaja que tiene y que los diferencia del resto, la mayoría de establecimientos quizás no lo son no tanto por invertir en su estructura sino que no saben cómo tratar a este segmento.

Actualmente las ciudades como Quito, Baños y Salinas son las que se ve más movimiento de turismo accesible debido a esto este segmento viaja a estas ciudades porque es más fácil encontrar establecimientos donde se sienten cómodos. Muchas veces los dueños de los atractivos turísticos en vez de capacitar a su personal contratan por temporadas a guías que manejen el lenguaje de señas o el sistema braille o simplemente los contactan cuando saben que van a recibir grupos con alguna de estas discapacidades, pero si sería bueno que el establecimiento tenga por lo menos un trabajador que maneje este lenguaje.

## Apéndice 5

**Objetivo de la entrevista:** Obtener información de una persona especializada en trabajar con personas discapacitadas, saber cómo tratarlas y que deportes pueden practicar de acuerdo a su discapacidad.

**Persona a ser entrevistada:** Prof. José Bernardo Valdez González, entrenador Físico en deporte adaptado de FEDEGUAYAS en la disciplina de atletismo y sus otras áreas.

**Fecha:** Jueves 02 de Diciembre del 2016.



Entrevista con el Prof. José Valdez en el estadio modelo Alberto Spencer

Soy entrenador de atletismo en deporte adaptado y de las áreas de atletismo como lo son velocidad y lanzamiento, entreno a chicos con discapacidad intelectual, auditiva y física donde algunos tienen discapacidad severa mientras otros tienen discapacidad leve que la mayoría de los casos son de familias con pocos recursos económicos pero sin embargo hemos logrado que los chicos sean campeones nacionales y a la vez nos representen en

eventos internacionales como por ejemplo en sudamericanos estudiantiles donde han ganado medallas, justo en estos días entre el 5 al 11 de diciembre se van a celebrar los juegos nacionales en Cuenca y luego de esto vamos a participar también en los juegos sudamericanos en Medellín del 11 al 18 de diciembre donde tenemos algunos chicos participando en diferentes disciplinas del atletismo.

Tengo 34 años como entrenador de atletismo me preparé estudiando una licenciatura en cultura física en Cuba y llegue a Ecuador gracias a un convenio que tiene Cuba con Ecuador, trabaje por un tiempo en el oriente en un programa para olimpiadas especiales luego me contactaron de FEDEGUAYAS para formar parte del programa de deporte adaptado y con el tiempo las federaciones de las diferentes discapacidades nos han dado capacitaciones para poder tratar a estas personas.

El comité paraolímpico es quien nos representa como país y sus oficinas están en la ciudad de Quito pero en Guayaquil la Federación del Guayas es la encargada de apoyar a estas personas mientras que el comité paraolímpico tiene una encargada en Guayaquil que va por todos los colegios buscando talentos para las diferentes áreas del atletismo y a la vez los entrenan.

Cualquier persona con discapacidad entre los 12 a los 16 años que esté en plenitud de practicar algún deporte y que tenga valoración médica acerca de su nivel de discapacidad puede venir a entrenar de una manera gratuita, en caso de que estén seleccionados para competir en algún juego olímpico o de cualquier índole el ministerio del deporte es el encargado de financiar y asumir los gastos.

Tengo la oportunidad de trabajar con chicos que tienen discapacidad auditiva donde unos saben hablar mientras que otros solo se comunican por medio del lenguaje de señas, yo aprendí el lenguaje de señas así que no tengo ninguna dificultad en comunicarme con ellos, trabajo también con dos niñas que tienen Síndrome de Down una tiene 24 años y la otra 19 años, esos niños son excelentes trabajando porque siempre acatan las ordenes que uno les da como entrenador.

Con respecto a las personas con movilidad reducida nosotros tenemos diferentes valoraciones porque existen personas con sillas de ruedas que son una categoría mayor también hay personas con un brazo o personas con una pierna.

Por el hecho de que ellos estén practicando algún deporte ha hecho que ellos se incorporen más en la sociedad, esto también ha servido mucho para su salud e incluso tengo el caso de algunos muchachos que tomaban medicamentos por su discapacidad y gracias al deporte han dejado de tomarlos.

Practicar turismo les ayudaría mucho a estas personas porque dejarían su rutina diaria de entrenamientos y estudios para tener unos días de relajación en otro entorno que no sea el de su ciudad junto a sus familias o amigos compartiendo un momento ameno.

La federación deportiva del Guayas tiene en su programa de deporte adaptado cinco disciplinas que pueden practicar los chicos con estas discapacidades las cuales son: tenis de mesa, atletismo, natación, taekwondo y levantamiento de pesas.

Por lo general los chicos cuando vienen a sus entrenamientos la mayoría vienen solos, los que tienen una discapacidad más severa si llegan acompañados de un familiar no porque sean retraídos más bien porque su discapacidad no les permite ser tan independientes.

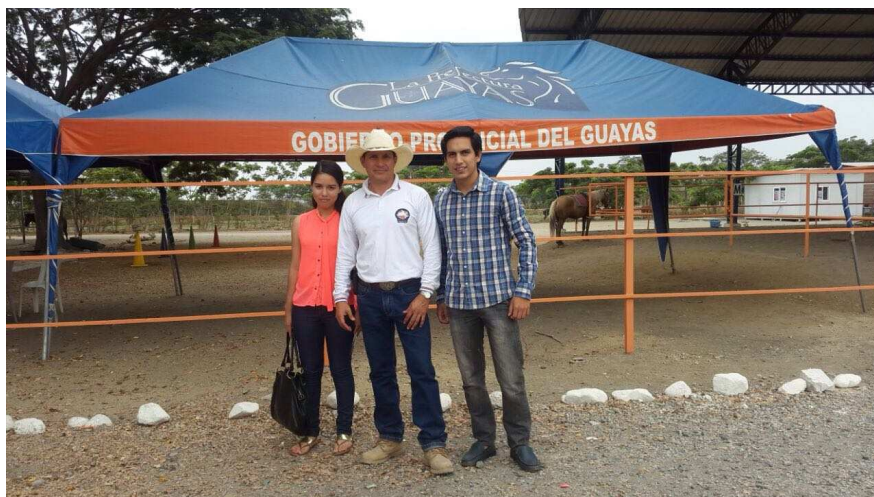
Según mi punto de vista pienso que los chicos con estas discapacidades están teniendo una buena aceptación y un gran apoyo por parte del ministerio de deporte y el gobierno ecuatoriano, incluso los deportistas con discapacidad que participaron en los juegos paraolímpicos tuvieron una mejor participación que los chicos regulares dejando al país en un buen nivel.

## Apéndice 6

**Objetivo de la entrevista:** Conocer sobre la equino terapia y demás terapias que realiza el centro integral de equino terapia.

**Persona a ser entrevistada:** Dr. Rodney Zambrano principal encargado de equino terapia en el centro de integral.

**Fecha:** Lunes 05 de Diciembre del 2016.



Entrevista con el Dr. Rodney Zambrano en el Centro integral de Equinoterapia de la prefectura

Normalmente las personas que trabajan en el centro de integración tienen un título de tercer nivel donde tenemos pedagogas, psicólogos, terapistas físicos, párvulos, etc. Se recluta el personal y se los pone a prueba en actividades con los caballos luego la que mejor desempeñe su papel se la selecciona y se la capacita durante largo tiempo para que sea un buen equitador y pueda formar parte del centro dando terapias.

Luego que empieza a trabajar se les asigna dos caballos a cada especialista que será su nuevo grupo de trabajo a los que tendrá que cuidarlos y trabajar en conjunto con ellos. El terapeuta se complementa tan bien con su caballo que debe conocer lo que le molesta, cuando se enferma, cuando respira fuerte o cuando está caminando de una forma diferente.

En el centro se atiende a personas de toda edad pero la mayoría de los que nos visitan son niños o adolescentes con cualquier tipo de discapacidad física, sensorial e intelectual. Las personas que quieren recibir terapia en el centro deben de venir con una valoración médica, luego de esto de acuerdo a la discapacidad se decide si se lo envía al psicólogo, al terapeuta físico o en algunos casos a los dos profesionales, en esta cita el psicólogo o el terapeuta debe hacer algunas pruebas a la persona para saber cuál es su nivel de discapacidad y que tipo de enfermedades o dificultades muestra el usuario.

La equino terapia que se da en el centro de integración es netamente para fines médicos, una vez que la persona ya se reunió con el profesional adecuado para su discapacidad este deberá hacerle un plan médico que dura 4 meses, cada plan es diferente al otro porque depende la situación de la persona y como va evolucionando en el transcurso de esos cuatro meses, en este plan el especialista comienza con metas a corto plazo como por ejemplo que el niño pueda sentarse en el caballo o que tenga la postura correcta, etc.

El centro integral de equino terapia atiende alrededor de 780 pacientes de diferentes discapacidades, aparte de la equino terapia en el centro se practican otras maneras para que las personas puedan ir mejorando su discapacidad como por ejemplo la hidroterapia, horticultura, terapia ocupacional y musicoterapia.

La equino terapia es una terapia con caballos y es una de las alternativas que tienen las personas con diferentes discapacidades para rehabilitarse a su vez mejoran a nivel psicológico, cognitivo y social. Por ejemplo las personas que tienen discapacidad física se ven beneficiados por las características físicas del caballo como su cadencia muscular, frecuencia cardíaca, temperatura corporal y esto produce cambios positivos dentro del organismo de los niños.

Las personas que reciben la equino terapia sin importar cuál es su discapacidad al momento de tratar con el caballo van mejorando su seguridad, su confianza y autoestima.



## **Apéndice 7. Retroalimentación del Focus Group por discapacidad**

### **Persona con movilidad reducida**

#### **Perfil de la persona**

El Sr. Víctor García de 28 años de edad trabaja en el Departamento de Dirección Social y Educación de la Municipalidad de Guayaquil, fue el representante de las personas con movilidad reducida, el camina con andador debido a un accidente hace años atrás.

#### **¿Cómo fue su experiencia en Mundo San Rafael?**

Fue una de las mejores experiencias que he tenido en mi vida porque pude hacer cosas que no había hecho nunca y que tal vez no me atrevía a realizarlas, desde el paisaje y la carretera me parecieron en buen estado hasta la entrada a la hacienda, todos los empleados se portaron atentos y serviciales conmigo, los dueños muy amables, la hacienda en sí estaba en buen estado así como todas sus áreas de recreación.

**Después de haber realizado la mayoría de las actividades que tiene Mundo San Rafael ¿Cuáles podrían ser los cambios a efectuarse para satisfacer sus necesidades y requerimientos?**

**Caballos en el picadero:** esta actividad si pude realizarla aunque al principio si tuve temor porque nunca me había montado a un caballo, yo me sentiría más cómodo y seguro si una persona me acompañara durante todo el recorrido, en el caso de las personas con sillas de rueda fuera bueno que existiera una rampa para no tener que estar sacando a la persona de la silla y estar cargándola quizá eso sea un poco incómodo para ellos.

**Waterroller:** en esta actividad a mí me tuvieron que ayudar dos personas para poder bajar las escaleras e incluso en la parte del muelle no me sentí muy seguro porque habían partes que estaban deterioradas, de ahí la actividad me gustó mucho a pesar de

que nunca la había hecho antes, en el caso de las personas con sillas de ruedas debería existir una rampa no tan empinada y mejorar el muelle que existe.

**Áreas infantiles, ping pong y fútbol:** en estas actividades no vi mayor problema para las personas con discapacidad física, la mesa de fútbol y la de ping pong si está a la altura para que una persona con silla de rueda pueda jugar y bueno en la parte de juegos infantiles hay algunas cosas que las personas en silla de rueda no pueden hacer debido pero que si se podrían adaptar como los columpios o canopy infantil.

**Degustación de caña de azúcar:** esta actividad es educativa donde no se requiere ningún tipo de esfuerzo físico, está bien la manera como la están haciendo y en el caso de las personas con discapacidad motriz no se debe implementar algo más.

**De las actividades que no pudieron practicar ¿Qué se podría implementar o cambiar para que se sientan cómodos y puedan realizar la actividad de una manera más segura?**

Hay algunas actividades que no se pudieron realizar por motivos que la hacienda solo atiende fines de semana y ese día no estaba el personal adecuado para hacerlas sin embargo cada representante nos dio su punto de vista de la actividad y posibles implementaciones para que se sientan seguros.

**Cabalgatas agro turísticas:** como ya lo mencione podría existir una rampa que permita subir a la persona en silla de rueda al caballo de una manera más fácil, la persona que se atreva hacer esta actividad es porque no siente mucho temor cabalgar y no tiene ningún problema de columna que le afecte, de ahí no existe mayor problema para realizar esto.

**Muro de escalada:** no la realice pero pude ver la pared, personalmente si me atrevo a ejecutar esta actividad y pensando en las personas con sillas de rueda depende de la persona hay algunas que si tienen fuerzas en sus extremidades superiores como hay otras que talvez no tengan la fuerza y no se atrevan a realizarla.

**Paseo en bote:** esta actividad no pude hacerla porque termine muy cansado pero según lo que observe ese día debe haber una rampa también para bajar hasta los botes y

si es alguna persona con discapacidad deberían de poner como requisito talvez que esta persona no realice la actividad sola sino en compañía de alguien.

**Ordeño de vaca:** en esta actividad no hay nada que haya que implementar además la persona no necesita de hacer un esfuerzo físico para observar y degustar de esto.

**Canopy:** si estaría dispuesto a practicar esta actividad en mi caso si lo puedo hacer pero en el caso de las personas con silla de rueda creo que deberían adaptarlo para que puedan hacer la actividad en su propia silla.

**Después de haber usado y conocido todas las facilidades que tiene Mundo San Rafael ¿Qué se puede cambiar para satisfacer sus necesidades?**

Hablando de forma general todas las facilidades que tiene Mundo San Rafael necesitan de rampas como el restaurante, las cabañas de descanso, la capilla, el salón de eventos, etc. Nosotros por lo general necesitamos rampas en todos los lugares para no depender de nadie y poder movilizarnos solos, el baño si tiene rampa pero en su interior no existía un pasamano, algunas personas les disgusta tener que estar sacando la silla en el área del restaurante así que como sugerencia al momento de que una persona con discapacidad física va a sentarse el mesero debería sacarle la silla para que no se incomode.

Algo que pude notar y en realidad hasta yo me sentí incomodo fue que en algunas partes del suelo está inestable con materiales como rocas, en este caso debería cambiar los materiales del suelo o hacer algún camino sin desnivel para que las personas puedan moverse de manera cómoda por toda la hacienda. El parqueadero de la hacienda está hecho de piedra y tierra, deberían implementar espacios para parqueos con personas con discapacidad y podría ser de un material diferente a la piedra.



Sr. Víctor García realizando la cabalgata en el picadero

## **Apéndice 8**

### **Persona con síndrome de Down**

#### **Perfil de la persona.**

Sra. Soraya Calderón junto con su hija Mía y su esposo fueron los representantes de una familia con un hijo con síndrome de Down, ella forma parte de una organización llamada Distintos Somos Iguales que incita a las empresas a que hagan su publicidad incluyendo a personas con discapacidad.

#### **¿Cómo fue su experiencia en Mundo San Rafael?**

Bueno el viaje a Bucay y la visita de Mundo San Rafael fue algo muy bonito porque pudimos ir en familia a una hacienda con todas las facilidades y un excelente servicio de los empleados. Mi hija fue la más encantada compartiendo con el caballo, el pony y el resto de animales que había en la hacienda, mi esposo y yo felices de que nuestra hija haya disfrutado de la mayoría de las actividades a pesar de su discapacidad.

**Después de haber realizado la mayoría de las actividades que tiene Mundo San Rafael ¿Cuáles podrían ser los cambios a efectuarse para satisfacer sus necesidades y requerimientos?**

**Caballos en el picadero:** a Mía le encanto esta actividad a pesar de que nunca había hecho esto antes sin embargo lo que me gustó fue que el guía siempre estuvo al lado de ella sin necesidad de decirle que no la deje sola. En el caso de los niños con síndrome de Down no creo que exista algún problema en que realicen esto siempre y cuando el guía los acompañe por seguridad de ellos.

**Waterroller:** esta actividad al principio me daba miedo pero luego de ver que el resto de personas se atrevió hacerlo y con la insistencia de mi hija lo hicimos al final, fue una experiencia agradable que no había practicado antes, la única recomendación es que los niños con alguna discapacidad deban hacer esto junto algún adulto para evitar algún accidente.

**Botes con remo:** esta actividad en botes me pareció muy bonita en especial porque pudimos ir en familia junto con mi hija y pasar un momento de relajación con la naturaleza, el señor desde el principio nos explicó cómo es la actividad y todas las indicaciones necesarias. Pienso que en el lago deberían implementar alguna otra actividad para que las personas cuando estén en los botes tengan algo más que hacer aparte de estar remando y no se haga aburrido, pensando en mi hija creo que debería existir alguna especie de muro de seguridad alrededor del lago en el caso de que los niños estén solos no se vayan a tropezar o meterse al lago.

**Áreas infantiles, ping pong y fútbolín:** las áreas infantiles es algo que nunca puede faltar porque para los niños es algo que los distrae y los papas pueden disfrutar un rato, pensando en mi hija podría existir una persona encargada en esta área para que haga respetar el turno de los niños y que las personas con discapacidad no sufran algún tipo de discriminación, al igual que en el lago también se puede bordear esta área con algún muro para que los niños estén vigilados.

**De las actividades que no pudieron practicar ¿Qué se podría implementar o cambiar para que se sientan cómodos y puedan realizar la actividad de una manera más segura?**

Hay algunas actividades que no se pudieron realizar por motivos que la hacienda solo atiende fines de semana y ese día no estaba el personal adecuado para hacerlas sin embargo cada representante nos dio su punto de vista de la actividad y posibles implementaciones para que se sientan seguros.

**Cabalgata agro turísticas:** para esta actividad creo que mi hija si debe ir acompañada durante todo el recorrido debido a que es una niña aún y es inquieta además que la cabalgata dura media hora, puede que a ella como niña no le agrada mucho esta actividad pero si hablamos de toda la familia sería diferente y un recorrido agradable para todos.

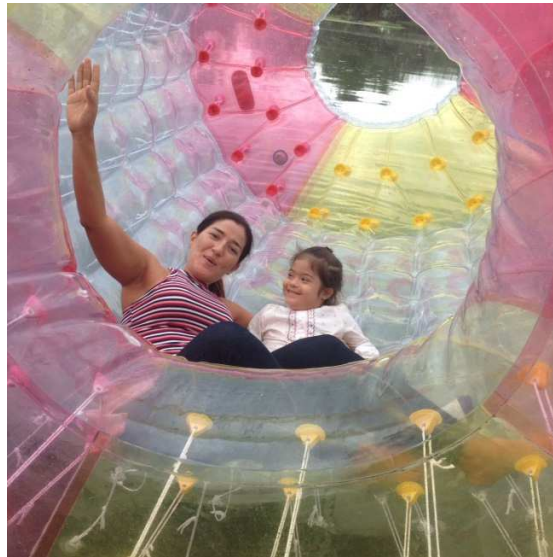
**Muro de escalada:** esta actividad la veo difícil de realizar para mi hija no por su discapacidad sino por su edad pero pensando en chicos con síndrome de Down mayores a mi hija estoy segura que si se atreverían a realizarla dependiendo si no les temen a las alturas y si es que tienen suficiente fuerza en sus brazos, está bien que hayan actividades para todo tipo de personas en la hacienda siempre y cuando exista la seguridad que se necesita para cada actividad.

**Ordeño de vaca y degustación de caña de azúcar:** es bueno que la hacienda aparte de tener actividades para divertirse o pasar en familia también tenga este tipo de actividades educativas, en el caso de los niños esto los ayuda mucho a aprender acerca de las actividades que se practican en el campo de una manera más interactiva, para estas dos actividades no hay que implementar algo adicional más bien solo que las personas que expliquen estas actividades sepan tratar e interactuar con todos.

**Canopy:** para realizar esta actividad no hay que implementar nada para las personas con síndrome de Down, depende de cada uno si está dispuesto a realizarla, siempre y cuando la seguridad sea confiable.

**Después de haber usado y conocido todas las facilidades que tiene Mundo San Rafael ¿Qué se puede cambiar para satisfacer sus necesidades?**

En el caso de las personas con síndrome de Down no vi mayor dificultad con respecto a su infraestructura o a sus facilidades, estas personas a diferencia de las otras discapacidades no necesitan de algo obligatorio para poder movilizarse o sentirse bien, tal vez solo que los empleados de la hacienda sepan cómo debe ser el trato a estas personas mediante algún tipo de capacitación y que algunas actividades como el borde del lago, las áreas infantiles y los establos de los caballos tengan alguna valla de seguridad o muro para que los niños en caso de que anden sin sus padres no corran ningún peligro.



Sra. Soraya Calderón junto a su hija Mía en la actividad del lago, waterroller.

**Apéndice 9**

**Persona con discapacidad visual**

**Perfil de la persona**

Lcda. Johana Amaguaya persona con discapacidad visual, representante del Centro Visual Municipal 4 de enero.

### **¿Cómo fue su experiencia en Mundo San Rafael?**

Para mí fue una experiencia muy bonita porque nunca en mi vida había tocado ni andado en un caballo, en esta salida me pude dar cuenta que a pesar de mi discapacidad si puedo realizar actividades al igual que las personas regulares. Después que perdí la visión fue lo mejor que me ha pasado porque las personas con esta discapacidad no viajan debido a que no existen lugares así en el país.

### **Después de haber realizado la mayoría de las actividades que tiene Mundo San Rafael ¿Cuáles podrían ser los cambios a efectuarse para satisfacer sus necesidades y requerimientos?**

**Caballos en el picadero:** la actividad fue maravillosa porque jamás la había hecho, me gustó que la persona que me acompañó con el caballo en todo el recorrido me fue explicando lo que había alrededor y para nosotros eso es fundamental justamente por eso es difícil encontrar lugares para nosotros, para que nosotros nos sintamos más cómodos deberían hacer los recorridos explicando e interactuando con la persona y al principio de la actividad tocar al caballo para entrar en confianza.

**Waterroller:** en esta actividad me gustó mucho estar dentro de la burbuja lo que se me dificultó fue que para llegar bajar habían escaleras de piedra y la parte del muelle estaba un poco deteriorado, a nosotros se nos haría más fácil si cambian el material de las escaleras o hacen una rampa con un material estable, antes de subir al Waterroller el guía primero debe explicarnos toda la actividad luego de eso hacernos tocar la burbuja y de ahí si subimos. Como recomendación esta actividad se debe hacerla antes de almorzar o una hora después de haber comido porque dentro del Waterroller uno se puede marear o causar nauseas.

**Botes con remo:** esta actividad en nuestro caso no podemos realizarla entre ciegos así que debería ir una persona que nos ayude a remar y si es posible que nos vaya explicando de lo que hay alrededor, al igual que en el waterroller para llegar a los botes el piso es muy inestable así que una rampa de pavimento o un muelle similar al del waterroller seria genial. Así mismo el guía antes de hacer la actividad debe explicar cómo se realiza y ayudar a ponernos los chalecos y subimos al bote.



**Degustación de caña de azúcar:** esta actividad me gusto porque es algo que no había hecho antes, nos explicaron el proceso y luego me ayudaron para poder participar con el molino, pienso que está bien que lo hagan interactivo, que expliquen todo el proceso y permitan degustar el producto final.

**De las actividades que no pudieron practicar ¿Qué se podría implementar o cambiar para que se sientan cómodos y puedan realizar la actividad de una manera más segura?**

Hay algunas actividades que no se pudieron realizar por motivos que la hacienda solo atiende fines de semana y ese día no estaba el personal adecuado para hacerlas sin embargo cada representante nos dio su punto de vista de la actividad y posibles implementaciones para que se sientan seguros.

**Cabalgata agro turísticas:** en realidad nunca he podido hacer esto pero según lo que me comentaron de como es el recorrido pienso que durante todo la ruta el guía puede ir diciendo que hay alrededor como tipo de pájaros, plantas, animales de granja, etc. Ya que no podemos ver el hecho que nos expliquen y nos digan que hay en el recorrido permite que no se haga aburrido la actividad. Talvez puede haber cartillas en sistema braille para que la persona con discapacidad vaya leyendo durante el recorrido esto hace que seamos un poco más independientes.

**Muro de escalada:** esta actividad si la había escuchado antes pero no la he realizado, en mi opinión personal creo que si realizaría esa actividad con la seguridad pertinente además nosotros ponemos nuestro sentido del tacto, es algo que no podemos hacerlo en cualquier lugar.

**Ordeño de vaca:** en esta actividad no se necesita de algún esfuerzo físico, solo el guía debe hacer interactiva la actividad, talvez hacer tocar al animal y degustar de la leche.

**Áreas infantiles, ping pong y fútbolín:** por mi edad obviamente no estuve en el área infantil pero los niños no videntes pueden realizar estas actividades con la ayuda de sus padres, en el caso del fútbolín y el ping pong no creo que sea una actividad que personas con discapacidad visual podamos realizar.

**Canopy:** para realizar esta actividad no hay que implementar nada para las personas con discapacidad visual más bien antes de subirnos deberían explicar bien como es la actividad y que la seguridad se confiable, de ahí si me atreviera a realizarla.

**Después de haber usado y conocido todas las facilidades que tiene Mundo San Rafael ¿Qué se puede cambiar para satisfacer sus necesidades?**

Los administradores deberían capacitar a todo su personal con charlas acerca de estas diferentes discapacidades para que sepan cómo debe ser el trato a estas personas en especial a las personas con discapacidad visual, el suelo de la mayor parte del complejo es inestable porque es de roca y las para personas con discapacidad visual debido a que nos guiamos con el bastón se nos hace difícil poder orientarnos para este problema se puede hacer un circuito o un camino solamente para no videntes, en la parte del restaurante para ser un poco más independientes sería perfecto si estaría en sistema braille eso que no tenemos que estar preguntando a los meseros, nosotros para no depender de alguien estaría bien que existan algunas señaléticas de las actividades que tiene la hacienda en sistema braille y en el caso del alojamiento nos serviría mucho un mapa en sistema de relieve que nos dé una idea de donde están ubicada las diferentes áreas.



Lcda. Johana Amaguaya realizando cabalgata y paseo en bote.

## **Apéndice 10**

### **Persona con discapacidad auditiva**

#### **Perfil de la persona**

Sr. Fernando Rueda vicepresidente de la Asociación de Sordos del Guayas nos acompañó junto a su intérprete el Sr. Edgar Viera miembro de la misma asociación.

#### **¿Cómo fue su experiencia en Mundo San Rafael?**

La experiencia fue muy agradable para mí y para mi intérprete, es algo que nosotros las personas con discapacidad no hacemos regularmente debido a que en los lugares que visitamos no existen personas que sepan la lengua de señas por estas razones nosotros cuando viajamos siempre estamos con un intérprete para sentirnos mejor pero no siempre se puede pagar a un intérprete para viajar, la estadía en Mundo San Rafael fue algo bonito y estamos felices de haber podido sumar con ideas para su proyecto y que en un futuro esto se pueda hacer realidad.

#### **Después de haber realizado la mayoría de las actividades que tiene Mundo San Rafael ¿Cuáles podrían ser los cambios a efectuarse para satisfacer sus necesidades y requerimientos?**

**Caballos en el picadero:** bueno yo ya había tenido la oportunidad de cabalgar cuando era un poco más joven, fuera muy bueno que el guía sepa la lengua de señas para que le pueda explicar cómo montarse o como manipular al animal y dar el resto de indicaciones a los sordos, habrá el caso de que los visite una persona que nunca ha cabalgado y por ende tendrá muchas inquietudes por eso es fundamental que sepan hablar en nuestra lengua.

**Degustación de caña de azúcar:** esta actividad me pareció didáctica, no sabía cómo era el proceso del jugo de caña, fuera perfecto si la persona que explicara sepa lengua de señas el resto de la actividad si podemos hacerlo incluso me gustó que nos dejaron participar.

**De las actividades que no pudieron practicar ¿Qué se podría implementar o cambiar para que se sientan cómodos y puedan realizar la actividad de una manera más segura?**

**Cabalgata agro turísticas:** en esta actividad solo se necesita que si es un grupo de sordos vayan con guías que sepan la lengua de señas o contraten intérpretes para que ellos entiendan el recorrido.

**Muro de escalada:** a las personas con discapacidad auditiva si les agrada esta actividad, aparte de que el guía maneje lengua de señas y exista la seguridad no creo que haya más que implementar.

**Ordeño de vaca:** la actividad es educativa e interesante para las personas que no saben de animales y el proceso de la leche, solo faltaría que la persona que explique el proceso maneje la lengua de señas.

**Áreas infantiles, ping pong y fútbolín:** en estas actividades no veo mayor problema para personas con discapacidad auditiva, algo que pueden poner es un marcador que refleje cuanto van ganando las personas en el ping pong y en el fútbolín.

**Waterroller:** por problemas de columna no pude hacer el Waterroller pero si vi como los demás hacían esta actividad y sé que a los sordos les encantaría esto tampoco habría que implementarle nada, sería divertido si existieran dos burbujas para que las personas puedan chocarse entre ellos.

**Botes con remo:** para esta actividad no veo mayor problema para nosotros algo que se puede implementar es alguna bocina o una señal de luces que aplasten ellos en caso de que estén en medio del lago y tengan una emergencia. Antes de que las personas suban a los botes la persona encargada debe explicarles cómo se realiza la actividad y detalles que a ellos les puedan servir en señas.

**Canopy:** en esta actividad tampoco se debe implementar algo adicional solo lo necesario que nos den una explicación en lengua de señas.

**Después de haber usado y conocido todas las facilidades que tiene Mundo San Rafael ¿Qué se puede cambiar para satisfacer sus necesidades?**

Lo fundamental para nosotros es que la mayoría de los empleados sepa algo básico de la lengua de señas para que nosotros podamos recibir indicaciones generales de las actividades o en caso de alguna emergencia, en la parte del lago debería existir una clase de señalética que diga si se permite bañar en el lago, que profundidad tiene y en diferentes partes de la hacienda pueden poner banderas de tres colores distintos: verde como lugar seguro, amarillo que significa ande con cuidado y rojo que significa peligro o no entrar, nosotros los sordos estamos acostumbrados a usar banderas con colores para saber dónde podemos andar o no.

Una buena idea sería dar a las personas con discapacidad auditiva en la entrada de la hacienda algún láser que les sirva en caso de alguna emergencia, en caso de que se pierdan o si están en las actividades del lago poder usarlos. Algo que puede tener la hacienda es un hotel o cabañas de alojamiento con más capacidad de personas, poner timbre de luces en el alojamiento, afuera de los cuartos de la cabaña, afuera de los baños, en el local del eventos de la hacienda también y en sus baños.



Invitados al grupo focal haciendo la seña “Te quiero” en lenguaje de señas



Participantes del grupo focal

### **Apéndice 11. Formatos de encuestas por discapacidad.**

#### **FORMATO DE ENCUESTA PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA**

**GENERO:**

**EDAD:**

(En caso de no ser la persona con discapacidad especificar en la opción “otros” cuál es el parentesco)

**OTROS:**

**1. Le gusta viajar, ¿Con qué frecuencia lo hace?**

Regularmente \_\_\_\_

Fines de semana \_\_\_\_

Feridos \_\_\_\_

Casi no viaja \_\_\_\_

Una vez por año \_\_\_\_

**2. Al momento de seleccionar su destino prefiere hacerlo**

Nacional\_\_

Internacional\_\_

- 3. Entendiendo que accesibilidad es el grado de que todas las personas puedan visitar a un lugar y acceder a un servicio independientemente de sus limitaciones. ¿Ha escuchado de lugares accesibles en el Ecuador? (En caso de que su respuesta sea afirmativa, poner que lugares a escuchado)**

SI  NO

- 4. Cuando usted viaja, generalmente lo hace?**

SOLO\_\_

PAREJA\_\_

FAMILIA\_\_

AMIGOS\_\_

ACOMPAÑANTE PAGADO O ASISTENCIA PERSONAL \_\_\_\_

- 5. ¿Cuáles son para usted los limitantes que le impiden viajar? Escoger una opción.**

Económico

Falta de actividades adaptadas

Transporte

- 6. Una hacienda turística es lugar rodeado de áreas verdes con animales de granja y por lo general se realizan actividades de turismo. ¿Qué actividades le gustaría realizar al visitar una hacienda turística?**

Piscina

Rodeos

Fogatas

Alojamiento accesible

Juegos inflables en el lago

Granja educativa

- 7. ¿Ha visitado Mundo San Rafael en Bucay? Marque con una (X)**

SI  NO

**8. Actualmente la Hacienda San Rafael ofrece como alternativas recreativas no accesibles las siguientes actividades, en orden de importancia siendo 9 la más importante y 1 el menos importante detalle que le gustaría realizar.**

Paseo en bote\_\_

Cabalgatas agro turísticas\_\_

Cabalgata en el picadero \_\_

Waterroller \_\_

Ordeño de vaca\_\_

Muro de escalada\_\_

Toro mecánico\_\_

Juegos infantiles con áreas verdes\_\_

Jugar pin pon y fútbolín\_\_

**9. Para atender el target con discapacidad ¿Qué herramientas o métodos cree usted que deberían implementarse en Mundo San Rafael?**

**10. ¿Qué presupuesto destinaría para gastar en su estadía en la hacienda?(incluido actividades clásicas, extras y comida)**

- \$ 35-\$50

- \$50-\$65

- \$65 en adelante

**11. ¿Qué redes sociales manejan con más frecuencia?**

Facebook

Otros:\_\_\_\_\_



Twitter

Instagram



Madres de niños con movilidad reducida realizando las encuestas

## **FORMATO DE ENCUESTA PARA PERSONAS CON SINDROME DE DOWN**

**GENERO:**

**EDAD:**

(En caso de no ser la persona con discapacidad especificar en la opción “otros” cuál es el parentesco)

**OTROS:**

**1. Le gusta viajar, ¿Con qué frecuencia lo hace?**

Regularmente \_\_\_\_

Fines de semana \_\_\_\_

Feridos \_\_\_\_

Casi no viaja \_\_\_\_

Una vez por año \_\_\_\_

**2. Al momento de seleccionar su destino prefiere hacerlo**

Nacional\_\_

Internacional\_\_

- 3. Entendiendo que accesibilidad es el grado de que todas las personas puedan visitar a un lugar y acceder a un servicio independientemente de sus limitaciones. ¿Ha escuchado de lugares accesibles en el Ecuador? (En caso de que su respuesta sea afirmativa, poner que lugares a escuchado)**

SI  NO

- 4. Cuando usted viaja, generalmente lo hace?**

SOLO\_\_

PAREJA\_\_

FAMILIA\_\_

AMIGOS\_\_

ACOMPAÑANTE PAGADO O ASISTENCIA PERSONAL \_\_\_\_

- 5. ¿Cuáles son para usted los limitantes que le impiden viajar? Escoger una opción.**

Económico

Falta de lugares accesibles

Tiempo

- 6. Una hacienda turística es lugar rodeado de áreas verdes con animales de granja y por lo general se realizan actividades de turismo. ¿Qué actividades le gustaría realizar al visitar una hacienda turística?**

Piscina

Rodeos

Fogatas

Alojamiento accesible

Juegos inflables en el lago

Granja educativa

- 7. ¿Ha visitado Mundo San Rafael en Bucay? Marque con una (X)**

SI  NO

- 8. Actualmente la Hacienda San Rafael ofrece como alternativas recreativas no accesibles las siguientes actividades, en orden de importancia siendo 9 la más importante y 1 el menos importante detalle que le gustaría realizar.**

Paseo en bote\_\_

Cabalgatas agro turísticas\_\_

Cabalgata en el picadero \_\_

Waterroller \_\_

Ordeño de vaca\_\_

Muro de escalada\_\_

Toro mecánico\_\_

Juegos infantiles con áreas verdes\_\_

Jugar pin pon y fútbolín\_\_

**9. Para atender el target con discapacidad ¿Qué herramientas o métodos cree usted que deberían implementarse para poder realizar las actividades mencionadas anteriormente en Mundo San Rafael?**

**10. ¿Qué presupuesto destinaría para gastar en su estadía en la hacienda?(incluido actividades clásicas, extras y comida).**

- \$ 35-\$50

- \$50-\$65

- \$65 en adelante

**11. ¿Qué redes sociales manejan con más frecuencia?**

Facebook  Otros:\_\_\_\_\_

Twitter  Instagram



Estudiantes de FASINARM realizando las encuestas

## **FORMATO DE ENCUESTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL**

**GENERO:**

**EDAD:**

(En caso de no ser la persona con discapacidad especificar en la opción “otros” cuál es el parentesco)

**OTROS:**

**1. Le gusta viajar, ¿Con qué frecuencia lo hace?**

Regularmente \_\_\_\_

Fines de semana \_\_\_\_

Feridos \_\_\_\_

Casi no viaja \_\_\_\_

Una vez por año \_\_\_\_

**2. Al momento de seleccionar su destino prefiere hacerlo**

Nacional\_\_

Internacional\_\_

**3. Entendiendo que accesibilidad es el grado de que todas las personas puedan visitar a un lugar y acceder a un servicio independientemente de sus limitaciones. ¿Ha escuchado de lugares accesibles en el Ecuador? (En caso de que su respuesta sea afirmativa, poner que lugares a escuchado)**

SI  NO

**4. Cuando usted viaja, generalmente lo hace?**

SOLO\_\_\_

PAREJA\_\_\_

FAMILIA\_\_\_

AMIGOS\_\_\_

ACOMPAÑANTE PAGADO O ASISTENCIA PERSONAL \_\_\_

**5. ¿Cuáles son para usted los limitantes que le impiden viajar? Escoger una opción.**

Económico

Falta de lugares accesibles

Dependencia de terceros

**6. Una hacienda turística es lugar rodeado de áreas verdes con animales de granja y por lo general se realizan actividades de turismo. ¿Qué actividades le gustaría realizar al visitar una hacienda turística?**

Piscina

Rodeos

Fogatas

Alojamiento accesible

Juegos inflables en el lago

Granja educativa

**7. ¿Ha visitado Mundo San Rafael en Bucay? Marque con una (X)**

SI  NO

**8. Actualmente la Hacienda San Rafael ofrece como alternativas recreativas no accesibles las siguientes actividades, en orden de importancia siendo 9 la más importante y 1 el menos importante detalle que le gustaría realizar.**

Paseo en bote\_\_\_

Cabalgatas agro turísticas\_\_

Cabalgata en el picadero \_\_

Waterroller \_\_

Ordeño de vaca\_\_

Muro de escalada\_\_

Toro mecánico\_\_

Juegos infantiles con áreas verdes\_\_

Jugar fútbolín\_\_

**9. Para atender el target con discapacidad ¿Qué herramientas o métodos cree usted que deberían implementarse en Mundo San Rafael?**

**10. ¿Qué presupuesto destinaría para gastar en su estadía en la hacienda? (incluido actividades clásicas, extras y comida)**

- \$ 35-\$50

- \$50-\$65

- \$65 en adelante

**11. ¿Qué redes sociales manejan con más frecuencia?**

Facebook  Otros: \_\_\_\_\_

Twitter  Instagram



Persona con discapacidad visual realizando las encuestas

## **FORMATO DE ENCUESTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA**

**GENERO:**

**EDAD:**

(En caso de no ser la persona con discapacidad especificar en la opción “**otros**” cuál es el parentesco)

**OTROS:**

**1. Le gusta viajar, ¿Con qué frecuencia lo hace?**

Regularmente \_\_\_\_

Fines de semana \_\_\_\_

Feridos \_\_\_\_

Casi no viaja \_\_\_\_

Una vez por año \_\_\_\_

**2. Al momento de seleccionar su destino prefiere hacerlo**

Nacional\_\_

Internacional\_\_

**3. Entendiendo que accesibilidad es el grado de que todas las personas puedan visitar a un lugar y acceder a un servicio independientemente de sus limitaciones. ¿Ha escuchado de lugares accesibles en el Ecuador? (En caso de que su respuesta sea afirmativa, poner que lugares a escuchado)**

SI  NO

**4. Cuando usted viaja, generalmente lo hace?**

SOLO\_\_\_

PAREJA\_\_\_

FAMILIA\_\_\_

AMIGOS\_\_\_

ACOMPAÑANTE PAGADO O ASISTENCIA PERSONAL \_\_\_

**5. ¿Cuáles son para usted los limitantes que le impiden viajar? Escoger 1 opción.**

Económico

Falta de lugares accesibles

Limitaciones de comunicación de lenguaje

**6. Una hacienda turística es lugar rodeado de áreas verdes con animales de granja y por lo general se realizan actividades de turismo. ¿Qué actividades le gustaría realizar al visitar una hacienda turística?**

Piscina

Rodeos

Fogatas

Alojamiento accesible

Juegos inflables en el lago

Granja educativa

**7. ¿Ha visitado Mundo San Rafael en Bucay? Marque con una (X)**

SI  NO

**8. Actualmente la Hacienda San Rafael ofrece como alternativas recreativas no accesibles las siguientes actividades, en orden de importancia siendo 9 la más importante y 1 el menos importante detalle que le gustaría realizar.**

Paseo en bote\_\_\_

Cabalgatas agro turísticas\_\_\_

Cabalgata en el picadero \_\_\_

Waterroller \_\_\_



Ordeño de vaca\_\_

Muro de escalada\_\_

Toro mecánico\_\_

Juegos infantiles con áreas verdes\_\_

Jugar pin pon y fútbolín\_\_

**9. Para atender el target con discapacidad ¿Qué herramientas o métodos cree usted que deberían implementarse en Mundo San Rafael?**

**10. ¿Qué presupuesto destinaría por persona para gastar en su visita a Mundo San Rafael?**

- \$ 35-\$50

- \$50-\$65

- \$65 en adelante

**11. ¿Qué redes sociales manejan con más frecuencia?**

Facebook  Otros:\_\_\_\_\_

Twitter  Instagram



Personal de TAGSA con discapacidad auditiva e intelectual llenando las encuestas.

## Apéndice 12. Señales turísticas a implementar

### *Señalética propuesta para actividades en caballo*

---

<b>ACTIVIDADES EN CABALLO</b>		
<b>EN EL PICADERO</b>	<b>CABALGATA AGRO TURISTICA CACAO</b>	<b>CABALGATA AGRO TURISTICA CAÑA DE AZUCAR</b>
Actividad que se realiza en caballos criollos con los que puedes vivir la experiencia del modo de vida de las personas del campo y te permite viajar en el tiempo a una de los medios de transportación más remotos de la historia.	Actividad que se realiza en caballos criollos quienes serán tu transporte a el encuentro con un mundo de naturaleza y biodiversidad por las plantaciones de cacao y caña de azúcar dentro de la Hacienda San Rafael	Actividad que se realiza en caballos criollos quienes serán tu transporte a el encuentro con un mundo de naturaleza y biodiversidad por las plantaciones de cacao y caña de azúcar dentro de la Hacienda San Rafael

### **INDICACIONES GENERALES:**

Mínimo de edad: 6 años en adelante Actividad supervisada por un guía Duración: 8 vueltas Uso de casco obligatorio No colocarse detrás de los caballos, conservar la distancia entre ellos.	Mínimo de edad: 12 años en adelante Actividad guiada y con recorrido interactivo Duración: 30 minutos Mínimo en grupo de 4 personas en adelante para operar	Mínimo de edad: 12 años en adelante Actividad guiada y con recorrido interactivo Duración: 60 minutos Mínimo en grupo de 4 personas en adelante para operar
--	--	--

---

### *Señalética propuesta para actividades en el lago*

---

<b>ACTIVIDADES EN EL LAGO</b>		
Actividades recreativas en el lago donde puedes relajarte con tus familiares y amigos además de mostrar tus destrezas y habilidades acuáticas		
<b>WATERROLLER</b>	<b>BOTES CON REMO</b>	<b>KAYAK</b>
<b>INDICACIONES GENERALES:</b>		
Mínimo de edad: 5 años niño supervisado por un adulto máximo: 2 personas Duración: 10 minutos Prohibido uso de joyas, cinturones, zapatos y ningún objeto corto punzante	Mínimo de edad: 6 años niño supervisado por un adulto máximo: 3 personas Duración: 20 minutos Prohibido voltear los botes Uso de chaleco salvavidas obligatorio	Mínimo de edad: 10 años niño supervisado por un adulto máximo: 2 personas Duración: 20 minutos Prohibido voltear los botes Uso de chaleco salvavidas obligatorio

---

*Señalética propuesta para actividades en el aire*

---

**ACTIVIDADES EN EL AIRE**

---

Siente la adrenalina en las alturas y demuéstrale al vértigo tu espíritu aventurero en estas actividades aéreas.

**CANOPY**

**PARED DE ESCALADA**

**INDICACIONES GENERALES:**

Mínimo: 6 años en adelante	Mínimo: 10 años en adelante
Peso máximo: 200 lb	Actividad supervisada por un guía
Actividad supervisada por personal capacitado	Uso obligatorio de equipos de seguridad
Uso obligatorio de equipos de seguridad	

---

*Señalética propuesta para actividades agro-culturales*

---

**ACTIVIDADES AGRO-CULTURALES**

---

**ORDEÑO DE VACA**

**CAÑA DE AZUCAR**

Actividad interactiva entre el guía-visitante donde conocerás una de las prácticas campestres más importantes de la vida en el campo	Actividad cultural acerca de la historia y proceso de la caña de azúcar, donde podrás ser parte de la extracción del jugo mediante el trapiche y la degustación del delicioso jugo de caña azúcar al natural y recién extraído
--	--

**INDICACIONES GENERALES:**

Degustación y ordeño a elección del turista	Degustación y participación a elección del turista Informar al guía sobre reacciones alérgicas al producto
---	---

---

*Señalética propuesta para la actividad toro mecánico*

---

**TORO MECÁNICO**

---

**INDICACIONES GENERALES:**

Mínimo: 7 años en adelante  
Realizar la actividad antes de comer  
Prohibido el uso de joyas, cinturones y ningún objeto corto punzante  
Duración: 3 caídas.

---

**Apéndice 13. Cotización de piscina de hormigón y cerámica**



**Medidas:** 140 m aproximadamente.

**Profundidad:** 0.10 m la parte menos profunda y 1.20 m la parte más profunda.

**Modelo:** Según diseño enviado.

**VALOR: 51,000.00**

**INCLUYE:**

- Excavación y desalojo
- Estructura de piscinas y caminera de cemento
- Estructura de gradas dentro de la piscina
- Caminera de granito lavado de hasta 0.50 m.
- 2 Bombas de 2.0 HP. Con trampa de pelo Marca Americana Pentair
- 2 Filtros de arena de 26' Marca Americana Pentair
- 2 Skimmer
- 10 Retornos
- 6 Reflectores de 300 WTTS (BLANCO)
- Cerámica Nacional hasta \$12.00
- 2 Pasamanos de acero inoxidable para ingreso a la piscina
- Equipo de limpieza y mantenimiento: Cepillo aspiradora, recogedor de hojas, mango telescópico, test kit para medir el PH, manguera
- Caseta para equipos sin puerta de 1.20 x 1.20Mts.

- Materiales y mano de obra
- Desagüe(rejilla, tubería, codos de PVC, pegamento)

**NO INCLUYE:**

- IVA
- Agua para la construcción y llenado de la piscina
- Punto eléctrico desde el medidor hasta los equipos

**FASES DE CONSTRUCCIÓN:**

**1era. FASE: Estructura (30%)**

Excavación y desalojo

Encofrado de Bloque

Canasta de doble malla de hierro de 8 y 10 mm

**2da. FASE (20%)**

Instalación de tuberías hidráulicas

Skimmer, retornos

Encofrado de tabla de madera de adentro.

**3da FASE: (20%)**

Fundición de paredes y piso de concreto de 15cm de espesor

Enlucido de pared de Piscina.

Caminera de cemento.

**4ta FASE: (20%)**

Instalación de Cenefa y Cerámica Nacional hasta \$12.00 a elección de cliente.

Emporado de la cerámica de la piscina.

Instalación de granito lavado en la caminera

Construcción del cuarto de Bomba

Instalación de equipos: Bombas, reflectores, filtros, entrega de equipos de limpieza.

**5ta FASE (10%)**

Entrega de la piscina operando

**Forma de pago:**

El 30% a la firma del presente contrato de obra hasta finalizar la primera fase.

El 20% al inicio de la segunda fase.

El 20% al inicio de la tercera fase.

El 20% al inicio de la cuarta fase.

El 10% al finalizar la obra

**Garantía:**

**1 año** en Equipos y sistema hidráulico contra defectos de fabricación

**5 años** en la estructura de la piscina.

**Tiempo de entrega:** 60 días laborables.

**Jael Valle – 0994448304**

**Apéndice 14. Respaldos de los proyectos de la propuesta**

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTL.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>1.1- Rampa 1 (1,52x1,58)</b>					
1.1.1	Replanteo y Trazado	M2	2,4	23,94	57,46
1.1.2	Excavación a pulso	M3	0,015	2,47	0,04
1.1.3	Relleno Compactado	M3	0,12	30,49	3,66
1.1.4	Fundición	M3	0,25	142	35,50
<b>SUB TOTAL</b>					<b>96,65</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTL.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>1.2- Rampa 2 (1,50x1,00)</b>					
1.2.1	Replanteo y Trazado	M2	1,5	23,94	35,91
1.2.2	Excavación a pulso	M3	0,015	2,47	0,04
1.2.3	Relleno Compactado	M3	0,075	30,49	2,29
1.2.4	Fundición	M3	0,105	142	14,91
<b>SUB TOTAL</b>					<b>53,14</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTL.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>1.3- Rampa 3 (1,50x0,17)</b>					
1.3.1	Replanteo y Trazado	M2	0,255	23,94	6,10
1.3.2	Excavación a pulso	M3	0,012	2,47	0,03
1.3.3	Relleno Compactado	M3	0,012	30,49	0,37
1.3.4	Fundición	M3	0,015	142	2,13
<b>SUB TOTAL</b>					<b>8,63</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTL.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>1.4- Rampa 4 (1,50x2,66)</b>					
1.4.1	Replanteo y Trazado	M2	4	23,94	95,76
1.4.2	Excavación a pulso	M3	0,936	2,47	2,31
1.4.3	Relleno Compactado	M3	0,2	30,49	6,10
1.4.4	Fundición	M3	0,72	142	102,24
<b>SUB TOTAL</b>					<b>206,41</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTL.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>1.5- Rampa 5 (1,50x0,50)</b>					
1.5.1	Replanteo y Trazado	M2	0,75	23,94	17,96
1.5.2	Excavación a pulso	M3	0,015	2,47	0,04
1.5.3	Relleno Compactado	M3	0,037	30,49	1,13
1.5.4	Fundición	M3	0,037	142	5,25
<b>SUB TOTAL</b>					<b>24,37</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTL.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>1.6-</b>	<b>Rampa 6 (1,50x1,25)</b>				
1.6.1	Replanteo y Trazado	M2	1,875	23,94	44,89
1.6.2	Excavación a pulso	M3	0,015	2,47	0,04
1.6.3	Relleno Compactado	M3	0,093	30,49	2,84
1.6.4	Fundición	M3	0,154	142	21,87
<b>SUB TOTAL</b>					<b>69,63</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTL.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>1.7-</b>	<b>Rampa 7 (1,50x0,83)</b>				
1.7.1	Replanteo y Trazado	M2	1,245	23,94	29,81
1.7.2	Excavación a pulso	M3	0,015	2,47	0,04
1.7.3	Relleno Compactado	M3	0,062	30,49	1,89
1.7.4	Fundición	M3	0,077	142	10,93
<b>SUB TOTAL</b>					<b>42,67</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTL.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>1.8-</b>	<b>Rampa 8 (1,40x1,25)</b>				
1.8.1	Replanteo y Trazado	M2	1,75	23,94	41,90
1.8.2	Excavación a pulso	M3	0,015	2,47	0,04
1.8.3	Relleno Compactado	M3	0,087	30,49	2,65
1.8.4	Fundición	M3	0,14	142	19,88
<b>SUB TOTAL</b>					<b>64,46</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTL.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>1.9-</b>	<b>Rampa 9 (1,50x1,91)</b>				
1.9.1	Replanteo y Trazado	M2	2,86	23,94	68,47
1.9.2	Excavación a pulso	M3	0,015	2,47	0,04
1.9.3	Relleno Compactado	M3	0,143	30,49	4,36
1.9.4	Fundición	M3	0,34	142	48,28
<b>SUB TOTAL</b>					<b>121,15</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTL.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>1.10-</b>	<b>Rampa 10 (1,50x6,20)</b>				
1.10.1	Replanteo y Trazado	M2	9,3	23,94	222,64
1.10.2	Excavación a pulso	M3	0,015	2,47	0,04
1.10.3	Relleno Compactado	M3	0,465	30,49	14,18
1.10.4	Fundición	M3	2,2	142	312,40
<b>SUB TOTAL</b>					<b>549,26</b>



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTI.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>1.11- Rampa 11 (1,00x1,08)</b>					
1.11.1	Replanteo y Trazado	M2	1,08	23,94	25,86
1.11.2	Excavación a pulso	M3	0,015	2,47	0,04
1.11.3	Relleno Compactado	M3	0,054	30,49	1,65
1.11.4	Fundición	M3	0,08	142	11,36
<b>SUB TOTAL</b>					<b>38,90</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTI.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>1.12- Rampa 12 (1,30x1,83)</b>					
1.12.1	Replanteo y Trazado	M2	2,37	23,94	56,74
1.12.2	Excavación a pulso	M3	0,15	2,47	0,37
1.12.3	Relleno Compactado	M3	0,118	30,49	3,60
1.12.4	Fundición	M3	0,275	142	39,05
<b>SUB TOTAL</b>					<b>99,76</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTI.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>2.- Lago</b>					
2.1	Cerca	M1	448	18	8.064,00
<b>SUB TOTAL</b>					<b>8.064,00</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTI.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>3.- Circuito</b>					
3.1	Adoquinamiento	M2	1554	40	62.178,56
<b>SUB TOTAL</b>					<b>62.178,56</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTI.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>4.- Bandas Podotactiles</b>					
4.1	Bandas	UNID.	2290	12	27.480,00
<b>SUB TOTAL</b>					<b>27.480,00</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTI.	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>6.- Remodelación Salon Eventos</b>					
6.1	Puerta MDF (0,9x2,00)	UNID.	1	41,13	41,13
6.2	Inodoro Campeón	UNID.	1	54	54,00
6.3	Lavamanos Chelsea	UNID.	1	15,38	15,38
6.4	Barra de seguridad	UNID.	2	31	62,00
6.5	Punto de Agua Potable	UNID.	2	46,5	93,00
6.6	Punto de Agua Servida	UNID.	2	50	100,00
6.7	Tuberías Agua Potable	ml	2	20	60,00
6.8	Tuberías Aguas Servidas	ml	7,5	15	142,50
6.9	Espejo	UNID.	1	90	90,00
<b>SUB TOTAL</b>					<b>658,01</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTL	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>7.- Remodelación Villa</b>					
7.1	Puerta MDF (0,9x2,00)	UNID.	3	34,56	103,68
7.2	Barra de seguridad	UNID.	2	31	62,00
7.3	Punto de Agua Potable	UNID.	2	30	60,00
7.4	Punto de Agua Servida	UNID.	2	30	60,00
7.5	Tuberías Agua Potable	ml	1	23,71	23,71
7.6	Tuberías Aguas Servidas	ml	2	11	22,00
7.7	Demolición	m2	19,22	5	96,10
7.8	Mesón	ml	3,3	15,5	51,15
7.9	Paredes	m2	14,35	13,28	190,57
7.10	Enlucido	m2	33	6,5	214,50
7.11	Pintura	m2	35	4,1	143,50
<b>SUB TOTAL</b>					<b>1.027,21</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTL	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>8.- Tienda Souvenirs</b>					
8.1	Contrapiso	m2	5	50	250
8.2	Tabla para piso	m2	5	25,6	128,00
8.3	Rolliza de Soporte Mediana	UNID.	2	2,5	5,00
8.4	Mesón madera	m2	2,87	16,41	47,10
8.5	Repisas	UNID.	12	20	240,00
8.6	Cubierta Rolliza mediana	UNID.	12	2,5	30,00
8.7	Cuartón	UNID.	32	3,5	112,00
8.8	Caña picada	UNID.	18	2,8	50,40
8.9	Hojas (160)	UNID.	2	70	140,00
8.10	Adicionales				270,00
<b>SUB TOTAL</b>					<b>1.022,50</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTL	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>9.- Muelle</b>					
9.1	Vigas de madera 30x30	UNID.	13	55	715
9.2	Tablas Piso	m2	8	25,6	204,8
9.3	Adicionales				250
<b>SUB TOTAL</b>					<b>1.169,80</b>

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTL	PRECIO UNITAR.	SUB TOTAL
<b>12.- Rampa para caballo (1,8 x 4,1)</b>					
12.1	Vigas laminada IPE	UNID.	6	38	228
12.2	Ángulo de AL 20x2	UNID.	1	4,5	4,5
12.3	Placas perforadas	UNID.	20	21	420
12.4	Mano obra				247,5
<b>SUB TOTAL</b>					<b>900,00</b>

## Apéndice 15. Acuerdo de confidencialidad con Nobis

### **ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

Conste por el presente documento el Acuerdo de Confidencialidad (en adelante el "Acuerdo"), que celebran, de una parte, la compañía PROMOTORA TURISTICA RAFA S.A. PROTURASA, debidamente representada por su Gerente General, señor Fabricio Ramos Jurado, en adelante "PROTURASA"; y por otra parte, los señores **VIVIANA MARIBEL JIMÉNEZ MUÑOZ** (con cedula de identidad **0929192540** y **DAVID XAVIER YÁNEZ SUAREZ** (con cedula de identidad **09178235923**), en adelante "LOS ESTUDIANTES".

#### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES.-**

- 1.1 PROTURASA es propietaria y operadora del Complejo Turístico denominado San Rafael, ubicado en el cantón Bucay.
- 1.2 Los ESTUDIANTES se encuentra cursando el último semestre de la carrera de Ingenieria en Administracion de Empresas Turisticas y Hoteleras en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y como requisito previo a su graduación deben realizar un proyecto relacionado al sector turístico.
- 1.3 LOS ESTUDIANTES se han acercado a PROTURASA con el objetivo de realizar, como trabajo de graduación, un estudio sobre el turismo para personas con discapacidad, implementado en San Rafael, para lo cual requieren cierta información de PROTURASA y de la Hacienda Turística San Rafael.
- 1.4 En consecuencia, las partes han resuelto celebrar el presente Acuerdo, con el objetivo de proteger toda la información que PROTURASA entrega a LOS ESTUDIANTES, la misma tendrá el carácter de confidencial.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINICIONES.-**

- 2.1 Información Confidencial: Cualquier información técnica, patrimonial, de mercadeo, principales clientes o contable - financiera, de métodos, procesos, nóminas de trabajadores, de recursos humanos, planos, mapas, legal o de proyectos, remitida bajo cualquier medio físico o electrónico, que se suministre a LOS ESTUDIANTES, ya sea antes o después de la firma del presente Convenio, incluyendo y no limitándose a todos los documentos financieros y declaraciones, secretos industriales o comerciales, información concerniente a procedimientos operativos, de compras y ventas, listado de proveedores, métodos de establecimiento de precios, estrategias de marketing, listas de clientes y planes futuros, notas,

análisis, resúmenes, estudios, interpretaciones, planos, otros documentos y otros materiales preparados por LOS ESTUDIANTES que se basen o incorporen, en parte o totalmente, cualquier tipo de información que haya sido entregada por cualquier medio, ya sea oral o escrito, por PROTURASA, de acuerdo con lo establecido en el presente convenio. Asimismo, se entiende por Información Confidencial toda aquella que haya sido conocida por LOS ESTUDIANTES con motivo de visitas, observaciones en PROTURASA y entrevistas realizadas a su personal.

El término Información Confidencial no incluye:

- Aquella información o documentación que al tiempo de ser revelada estuviera legítimamente a disposición del público en general sin que medie violación de las obligaciones de confidencialidad que son materia de este contrato.
- Aquella información que LOS ESTUDIANTES hayan adquirido legítimamente de terceros sin que al tiempo de ser revelada haya mediado violación de las obligaciones de confidencialidad que son materia de este contrato.

#### **CLÁUSULA TERCERA: OBJETO DEL CONVENIO.-**

El presente convenio tiene por finalidad establecer las condiciones para el tratamiento de la Información Confidencial por parte de PROTURASA y LOS ESTUDIANTES, y en particular establecer la obligación de confidencialidad de LOS ESTUDIANTES respecto a la Información proporcionada.

Como condición para que la Información Confidencial sea suministrada, LOS ESTUDIANTES acuerdan tratar cualquier Información Confidencial en concordancia con las disposiciones de este Convenio.

#### **CLÁUSULA CUARTA: TRATAMIENTO DE LA INFORMACION CONFIDENCIAL.-**

- 4.1. LOS ESTUDIANTES utilizarán la Información Confidencial exclusivamente para el propósito mencionado en el acápite 1.3 de la Cláusula Primera. LOS ESTUDIANTES mantendrán la Información Confidencial de manera confidencial y no utilizarán para otros propósitos diferentes que la realización de su estudio ni revelarán a terceros la Información Confidencial de forma alguna.

- 4.2. Si LOS ESTUDIANTE resultaren legalmente exigidos por autoridad competente a revelar la Información Confidencial recibida por parte de PROTURASA, o por cualquier tercero por encargo de éstos, deberá dentro de lo permitido por ley, dar aviso a PROTURASA a fin de que adopten las medidas legales que considere pertinentes. Si la impugnación planteada por PROTURASA resulta infundada, o renuncia al privilegio de confidencialidad sobre la Información Confidencial, o el mandato o requerimiento legal de entrega de la Información Confidencial es firme y exigible, entonces LOS ESTUDIANTES proporcionarán sólo aquella Información Confidencial que su asesor legal externo le indique que les ha sido legalmente requerida y hará sus mayores esfuerzos para que la Información Confidencial sea tratada con la mayor confidencialidad posible por el ente receptor de dicha información.
- 4.3. Queda claramente establecido que los documentos e informaciones que PROTURASA entregue a LOS ESTUDIANTES continuarán siendo de propiedad de PROTURASA. Este Convenio no otorga ningún derecho, autorización, interés, o título sobre o referido a la Información Confidencial. No se concede ninguna licencia a LOS ESTUDIANTES, ya sea por actos propios o de ninguna otra manera, respecto de cualquier patente, marca registrada, copyright, secretos comerciales u otros derechos de propiedad sobre la Información Confidencial. En tal sentido, LOS ESTUDIANTES sólo utilizarán los documentos y las informaciones para los fines para los que sean proporcionados.
- 4.4. Si cualquier obligación que surja de este Convenio se considera inexigible o inválida, por cualquier motivo, la exigibilidad del resto de las obligaciones establecidas en el presente Convenio no se verá afectada.
- 4.5. El presente Convenio contiene el entendimiento completo de LOS ESTUDIANTES y PROTURASA con respecto a los asuntos materia del presente documento, y sustituye todos los acuerdos y entendimientos previos entre éstos con respecto a dichos asuntos. Este Convenio podrá ser modificado o dejado sin efecto solamente mediante un acuerdo por escrito debidamente firmado por PROTURASA y LOS ESTUDIANTES.
- 4.6. El presente Acuerdo de Confidencialidad no impone a las partes la obligación de celebrar ningún otro acuerdo, contrato o transacción. Cualquier relación comercial entre las partes o transacción deberá ser objeto de un contrato independiente. Nada en este Acuerdo constituye ni debe interpretarse, bajo ningún respecto, como una oferta en firme para la realización de un negocio o transacción, ni crea o implica ninguna obligación o responsabilidad de una parte hacia la otra, no otorgando más



derechos que los que expresamente se acuerdan. A mayor abundamiento, el presente acuerdo no genera ni debe interpretarse que implica o constituye sociedad, asociación o cuentas en participación o cualquier figura contractual asociativa similar ("*joint venture*"), ni entrega a ninguna de las partes mandato, representación o encargo alguno respecto de la otra o de sus negocios, ni transfiere u otorga derechos de naturaleza intelectual, industrial u otra.

- 4.7. Se deja aclarado que LOS ESTUDIANTES están autorizados a utilizar la información levantada y entregada por PROTURASA para la realización de su proyecto e informe, y que están autorizados además a entregar dicho informe a los profesores de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Sin embargo, cualquier revelación del informe a terceros requerirá la autorización previa de PROTURASA.
- 4.8. Los ESTUDIANTES se comprometen a entregar una copia del informe a PROTURASA, quien podrá hacer uso del mismo a efecto de implementar el proyecto en sus instalaciones.
- 4.9. Se deja expresamente aclarado que los ESTUDIANTES no realizan ningún trabajo por encargo de PROTURASA y que por tanto no existen entre ellos más obligaciones que las establecidas en el presente instrumento. La realización del proyecto se realiza por iniciativa exclusiva de los ESTUDIANTES, por lo que nada tienen que reclamar a PROTURASA por este concepto.

#### **CLÁUSULA QUINTA: PLAZO.-**

Este acuerdo regirá desde su firma hasta el momento en que la Información Confidencial o los secretos empresariales dejen de tener ese carácter; es decir, este acuerdo regirá mientras la información confidencial y los secretos empresariales de PROTURASA o sus empresas relacionados no hayan sido divulgados por su respectivo propietario.

#### **CLÁUSULA SEXTA: RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO.-**

En caso de que LOS ESTUDIANTES revelen, divulgue o libere cualquier Información proporcionada por PROTURASA, en tal forma que dicha revelación, divulgación o liberación sea considerada una causa de incumplimiento del presente Acuerdo, serán responsable de los daños y perjuicios directos e indirectos que cause a PROTURASA y sus empresas relacionadas, por tal incumplimiento, independientemente de las demás responsabilidades que deriven

de dicho incumplimiento en términos de legislación sobre Propiedad Intelectual, y Penal aplicable.

**CLÁUSULA SÉPTIMA: NOTIFICACIONES.-**

Todas las notificaciones, solicitudes y otras comunicaciones vinculadas a la existencia, validez, incumplimiento, modificación, terminación o cualquier otra materia contractual vinculada al presente ACUERDO, deberán ser entregadas o transmitidas a las personas indicadas a continuación, por correo certificado con cargo de recepción o por facsímile, y se considerarán efectuadas en la fecha del cargo de presentación, o de la constancia de transmisión de facsímile, sin perjuicio del derecho de modificar la dirección bajo este ACUERDO cursando un pre aviso de quince (15) días en ese sentido a la contraparte.

- Por PROTURASA:  
Av. Joaquín Orrantía y Av. Juan Tanca Marengo, Centro Comercial Mall del Sol, Cuarto Piso  
Guayaquil  
Ecuador  
Attn.: Roberto Dunn Suarez  
593 4 2158000

- Por LOS ESTUDIANTES:

David Xavier Yáñez Suárez  
Acuarela del río Mz29 V11  
Guayaquil  
0996587857

Viviana Maribel Jimenez Muñoz  
Cdla. Antonio Hanna y Malecon  
Samborondon  
0982443809

**CLÁUSULA OCTAVA: LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.-**

- 8.1. Los términos y condiciones de este Convenio, así como los derechos y obligaciones de las Partes, se rigen por las leyes de la República de Ecuador.
- 8.2. Todas las disputas, controversias o reclamos que se deriven de este convenio o que tengan relación con el mismo, incluidas las relativas a su existencia, validez o terminación, así como las vinculadas al presente acuerdo, serán sometidas al conocimiento y resolución de un tribunal arbitral compuesto por tres árbitros de entre los calificados como tal por la



Cámara de Comercio de Guayaquil, tribunal que sustanciará la causa en derecho, de conformidad y en estricta aplicación de la Ley de Arbitraje y Mediación, de la República del Ecuador publicada en el Registro Oficial No.145 del 4 de septiembre de 1997. En virtud del sometimiento expreso de las partes a esta jurisdicción convencional de excepción, éstas renuncian fuero y domicilio.

Suscrito en señal de conformidad en dos (02) ejemplares de un mismo tenor, uno para cada parte, en la ciudad de Guayaquil, a los 10 días del mes de enero de 2017.

p. PROTURASA



Fabricio Ramos Jurado  
Gerente General



Viviana Maribel Jiménez Muñoz



David Xavier Yáñez Suarez





Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Jiménez Muñoz, Viviana Maribel, con C.C: # 0929192540 autora del trabajo de titulación: **Plan de mejora para la oferta de servicios turísticos a personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales en Mundo San Rafael en el cantón General Antonio Elizalde de la provincia del Guayas** previo a la obtención del título de **INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 24 de febrero del 2017

---

Jiménez Muñoz, Viviana Maribel

C.C: 0929192540



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Yáñez Suárez, David Xavier con C.C: # 0917823593 autor del trabajo de titulación: **Plan de mejora para la oferta de servicios turísticos a personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales en Mundo San Rafael en el cantón General Antonio Elizalde de la provincia del Guayas** previo a la obtención del título de **INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 24 de febrero del 2017

---

Yáñez Suárez, David Xavier

C.C: 0917823593



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Plan de mejora para la oferta de servicios turísticos a personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales en Mundo San Rafael en el cantón General Antonio Elizalde de la provincia del Guayas		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Jiménez Muñoz, Viviana Maribel Yáñez Suárez, David Xavier		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Especialidades Empresariales		
<b>CARRERA:</b>	Ingeniería de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	24 de febrero del 2017	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	177
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Turismo accesible		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Accesibilidad, Discapacidad Sensorial, Discapacidad Motriz, Discapacidad Intelectual, Discapacidad, Turismo Accesible, Agroturismo  Accessibility, Sensorial Disability, Motor Disability, Intellectual Disability, Disability, Accessible Tourism, Rural Tourism		

**RESUMEN/ABSTRACT** (150-250 palabras): El presente trabajo de titulación tiene como finalidad mejorar la oferta de servicios turísticos para personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales que tiene para ofrecer la hacienda turística Mundo San Rafael ubicada

en el cantón General Antonio Elizalde (Bucay).

Se desarrollaron cuatro capítulos en los cuales en el primer capítulo se encuentran la investigación, teorías, leyes y casos que soportan el proyecto. En el segundo capítulo se realizó el diagnóstico de la situación actual de Mundo San Rafael, en el tercer capítulo se recolectó información mediante herramientas tales como entrevistas a profesionales que tratan con personas con las discapacidades seleccionadas en el proyecto, así como encuestas a este segmento de mercado y un focus group realizado en las instalaciones de Mundo San Rafael con un representante de cada una de las discapacidades. Como resultado en la aplicación de estas herramientas se determinó las necesidades de este segmento de mercado al momento de viajar por lo que en el IV capítulo se realizó la propuesta de mejora para que Mundo San Rafael pueda ser posicionado en turismo accesible.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> (+593-982443809 4-2024469 Jiménez Muñoz, Viviana Maribel (+593-996587857) Yáñez Suárez, David Xavier 4-2132712	E-mail; jimenezm.viviana@gmail.com ; davidyane_1994@hotmail.com
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Guzmán Barquet Eduardo Andrés	
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206950 ext 5027; 0997202912	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:eduardo.guzman01@cu.ucsg.edu.ec">eduardo.guzman01@cu.ucsg.edu.ec</a>	