

Análisis de la Calidad de la Experiencia de Guianza Turística Sensorial en la Granja Integral Autosustentable de la Universidad Técnica de Babahoyo

Analysis of the Quality of the Sensory Tour Guiding Experience at the Self-Sustainable Integral Farm of Babahoyo Technical University

Johana Olaya-Reyes

Universidad Técnica de Babahoyo. Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. Carrera de Turismo. Ecuador

jolaya@utb.edu.ec / <https://orcid.org/0000-0003-1486-8217>

Marlley García Navas

Universidad Técnica de Babahoyo. Centro de Idiomas. Ecuador.

igarcia976@fcise.utb.edu.ec / <https://orcid.org/0009-0005-4887-3710>

Jorge Tapia Lemos

Universidad Técnica de Babahoyo. Centro de Idiomas. Ecuador

jtapial@utb.edu.ec, <https://orcid.org/0009-0007-3226-9345>

Recibido: 18/11/2024 Aceptado: 08/01/2024

DOI <https://doi.org/10.48204/3072-9629.6959>

Resumen

Este estudio de caso analiza las estrategias para mejorar la calidad del servicio de guianza turística inclusiva en la Granja Integral Autosustentable de la UTB. Se empleó

un enfoque descriptivo y una metodología mixta, encuestando a 36 beneficiarios del proyecto de vinculación "Turismo en la Granja Integral UTB" y realizando una entrevista con los autores del proyecto. Utilizando el diagrama de Ishikawa y el diagrama de Pareto, se identificaron las deficiencias más frecuentes que afectan la calidad del servicio. Aunque la mayoría de los usuarios se mostraron satisfechos, se destacaron áreas de mejora, como la necesidad de mejorar las actividades agroturísticas sensoriales (36.1%), proporcionar guiones y explicaciones más organizadas y lógicas (2.8%), mayor cortesía y participación de los guías (14%), e inclusión de actividades durante el recorrido (2.8%). El estudio forma parte de los proyectos de I+D+I "Agroturismo sensorial en la granja integral UTB: diseño de guianza basada en la percepción de los sentidos y página web promocional" y "Turismo en la Granja Integral Autosustentable de la Universidad Técnica de Babahoyo con fines de educación ambiental, sostenibilidad e inclusividad", cuyo lema es "Disfrutando el turismo con los ojos del alma".

Palabras clave: *Calidad turística, guianza turística, herramientas de la calidad, turismo inclusivo.*

Abstract

This case study analyzes the strategies to improve the quality of the inclusive tourist guidance service in the UTB Self-Sustainable Integral Farm. A descriptive approach and a mixed methodology were used, surveying 36 beneficiaries of the linkage project "Tourism in the UTB Integral Farm" and conducting an interview with the authors of the project. Using the Ishikawa diagram and the Pareto diagram, the most frequent deficiencies that affect service quality were identified. Although the majority of users were satisfied, areas for improvement were highlighted, such as the need to improve sensory agrotourism activities (36.1%), provide more organized and logical scripts and explanations (2.8%), greater courtesy and participation of the guides (14%), and inclusion of activities during the tour (2.8%).

The study is part of the R&D&I projects "Sensory agrotourism in the UTB integral farm: design of guidance based on the perception of the senses and promotional website" and "Tourism in the Self-sustainable Integral Farm of the Technical University of Babahoyo for the purposes of environmental education, sustainability and inclusivity", whose motto is "Enjoying tourism with the eyes of the soul".

Keywords: *Tourism quality, tourism guidance, quality tools, inclusive tourism.*

Introducción

La Granja Integral Autosustentable de la Universidad Técnica de Babahoyo se erige como un espacio multifacético, donde la enseñanza, la inclusión y la experiencia turística convergen. En este contexto, el presente estudio de caso busca arrojar luz sobre la calidad de la experiencia de guianza turística sensorial en este entorno singular.

El turismo inclusivo y accesible es un imperativo en la actualidad, y su promoción es una manifestación tangible de un compromiso social más amplio con la igualdad y la diversidad. En este sentido, la Granja Integral UTB se presenta como un espacio que desafía las convenciones tradicionales del turismo al ofrecer una experiencia en la que los sentidos y la percepción sensorial desempeñan un papel fundamental.

Este estudio se enmarca en un contexto global donde la accesibilidad y la inclusión son valores fundamentales en la industria turística. Se busca identificar y abordar las deficiencias que puedan existir en la experiencia de guianza turística sensorial, con un enfoque en las necesidades de las personas con discapacidad visual. Estas deficiencias se analizan con la ayuda de herramientas de calidad reconocidas, como el Diagrama de Ishikawa y el Diagrama de Pareto, que permiten priorizar las áreas de mejora.

El compromiso de la Universidad Técnica de Babahoyo con la calidad y la inclusión en el turismo se manifiesta en proyectos de investigación y vinculación que buscan no solo enriquecer la formación de sus estudiantes, sino también ofrecer experiencias turísticas significativas para todas las personas. Este enfoque no solo tiene un impacto positivo en la comunidad local, sino que también se alinea con las tendencias globales de promoción de un turismo accesible e inclusivo.

En este contexto, el presente estudio se adentra en las percepciones y necesidades de los visitantes, así como en las estrategias para mejorar la calidad de la guianza turística sensorial. A través de encuestas y entrevistas, se busca comprender las experiencias de los beneficiarios del proyecto y recopilar datos valiosos que orientarán las futuras mejoras en la experiencia turística de la Granja Integral UTB.

Este estudio, por tanto, no solo contribuye al entendimiento de la calidad del turismo inclusivo en un contexto específico, sino que también promueve la reflexión sobre la importancia de la accesibilidad en el turismo a nivel global. Al identificar áreas de mejora y estrategias para abordarlas, este trabajo ofrece un valioso aporte para hacer del turismo una experiencia enriquecedora y accesible para todos, en línea con los principios de igualdad y diversidad que definen la sociedad contemporánea.

Breve Referente Teórico

Según Torres et al. (2021) a lo largo de la historia de la humanidad, las personas con discapacidad (PcD) han tenido diversos roles en la sociedad, los cuales han estado influenciados por las creencias culturales de la época y la región en la que vivían. Las condiciones culturales particulares de un lugar y período histórico específicos desempeñaron un papel fundamental en la determinación de la participación de las PcD en las actividades de la vida diaria, tanto en lo público como en lo privado. Además, estas condiciones culturales influyeron significativamente en su acceso a un bienestar adecuado y, en el contexto que nos concierne, en las oportunidades que tenían disponibles o las barreras que enfrentaban al intentar participar en experiencias recreativas.

Las creencias y estigmas sobre las personas con discapacidad a lo largo de la historia han influido en su participación en actividades de recreación y turismo. Estas ideas han ido variando a lo largo del tiempo, a continuación, se proporciona una visión general de cómo estas creencias han impactado en diferentes épocas:

Antigüedad y Edad Media

Creencias y estigmas: En muchas culturas antiguas y durante la Edad Media, las personas con discapacidad a menudo eran vistas como castigadas por los dioses o como portadoras de algún tipo de maldición. Podían ser consideradas impuras o incluso peligrosas para la sociedad.

Derecho a la recreación y turismo: La participación en actividades de recreación y turismo para personas con discapacidad en esta época era muy limitada, ya que se les excluía frecuentemente de la sociedad y se les consideraba incapaces de participar en actividades normales.

Morris (2022) realizó una investigación con la finalidad de comprender mejor la vida y las experiencias de las personas con discapacidad entre los años 332-30 a. Esta investigación interdisciplinaria combinó arqueología, antropología, historia y sociología para explorar la relación entre las personas con discapacidad y su entorno social y cultural durante las épocas ptolemaica y helenística. Confirmando que las PcD del pasado han sido desconocidas, ignoradas o consideradas como curiosidades.

Renacimiento y período moderno temprano

Creencias y estigmas: Algunas personas con discapacidad eran exhibidas en ferias y circos, lo que refleja una visión de curiosidad hacia ellas. También se mantenían creencias sobre la inferioridad de las personas con discapacidad.

Derecho a la recreación y turismo: La participación en actividades de recreación y turismo era limitada y a menudo se enfocaba en entretenimientos que involucraban la observación de personas con discapacidad como espectáculo.

Garland-Thomson (1996) aborda la exhibición de personas con discapacidad en el Renacimiento y la era moderna temprana. Durante este período, estas personas eran presentadas junto a otros individuos considerados "fenómenos" o "freaks" en circos, ferias, museos de rarezas y otros lugares de entretenimiento en sociedades occidentales.

Esta práctica se constituía como un tipo de espectáculo que capturaba la atención del público de la época. Su estudio revela cómo las exhibiciones públicas de cuerpos extraordinarios, que incluían a personas con discapacidad, tuvieron un profundo impacto en la construcción de la identidad, las normas culturales y las relaciones de poder en la sociedad occidental. Estas exhibiciones no solo proporcionaban entretenimiento, sino que también contribuían a consolidar ideas relacionadas con la desviación, la diferencia y la jerarquía social.

Siglo XIX y principios del siglo XX

Creencias y estigmas: Durante este período, se promovieron teorías de eugenesia que abogaban por la eliminación de personas con discapacidad. Se consideraba que tenían poco o ningún valor para la sociedad.

Derecho a la recreación y turismo: Las personas con discapacidad enfrentaban una gran discriminación y eran a menudo institucionalizadas en asilos y hospitales, donde se les negaba la oportunidad de participar en actividades recreativas o turísticas.

Kuhl (2002) ilustra cómo las ideas eugenésicas tuvieron un impacto profundo en la percepción de las personas con discapacidad, contribuyendo a su estigmatización y a políticas de discriminación en Alemania y en Estados Unidos. Además, subraya la importancia de comprender la historia de la eugenesia para evitar la repetición de tales atrocidades y promover la igualdad de derechos para las personas con discapacidad.

Siglo XX y avances en derechos civiles

Creencias y estigmas: A pesar de los avances en derechos civiles, persistía la percepción de que las personas con discapacidad eran principalmente dependientes y limitadas en sus capacidades.

Derecho a la recreación y turismo: Se produjeron avances en la conciencia sobre la importancia de la inclusión en actividades de recreación y turismo, pero aún existían barreras significativas en términos de accesibilidad y oportunidades equitativas.

Ore y Kurtz (2000) exploran cómo las percepciones sobre la discapacidad no son fijas ni naturales, sino que son creadas por la sociedad. Que la discapacidad es una categoría socialmente construida, influenciada por normas, valores y estereotipos. A través de este enfoque sociológico examinaron cómo estas percepciones pueden llevar a la discriminación de las personas con discapacidad y promueven la reflexión sobre cómo cambiar estas actitudes para lograr una sociedad más inclusiva.

Siglo XXI y avances en la inclusión

Creencias y estigmas: Aunque ha habido avances significativos en la conciencia y la igualdad de derechos, persisten estigmas y prejuicios hacia las personas con discapacidad en muchas partes del mundo.

Derecho a la recreación y turismo: Se han implementado políticas y regulaciones para mejorar la accesibilidad y la participación de las personas con discapacidad en actividades de recreación y turismo. Sin embargo, aún existen desafíos en la eliminación de barreras y la promoción de la inclusión plena.

Snyder et al. (2022) ofrecen una perspectiva contemporánea que destaca la importancia de un enfoque interdisciplinario para analizar la percepción y el estigma hacia la discapacidad. Cuestionan las normas sociales, exploran cómo la discapacidad se representa en la cultura y los medios, y promueven la inclusión y la empatía hacia las personas con discapacidad. Abogan por desafiar estereotipos y cambiar la percepción pública, enfocándose en las narrativas personales y la representación cultural como herramientas para impulsar una sociedad más comprensiva y equitativa.

Cabe recalcar que, las creencias y estigmas sobre las personas con discapacidad están en constante evolución y están influenciadas por una variedad de factores, incluida la educación, la conciencia social y las políticas de inclusión.

Cabe recalcar que, las creencias y estigmas sobre las personas con discapacidad están en constante evolución y están influenciadas por una variedad de factores, incluida la educación, la conciencia social y las políticas de inclusión. En este contexto, de acuerdo

con la Organización Mundial del Turismo (2016), todos los visitantes buscan experimentar momentos especiales y personalizados que satisfagan sus requerimientos individuales. Sin embargo, según Olaya Reyes, Rebolledo Cadena, Landeta Bejarano y Montecé Macías (2022), las actividades de recreación generalmente se diseñan pensando en las personas sin discapacidad, dejando de lado a las personas con discapacidad.

Esta omisión no solo perpetúa estereotipos, sino también limita las oportunidades de inclusión y participación plena en experiencias recreativas y turísticas, lo que subraya la necesidad de repensar y adaptar las prácticas recreativas y turísticas para atender las necesidades de todas las personas, independientemente de su capacidad.

A lo largo de la historia, las personas con discapacidad han enfrentado desafíos significativos en su búsqueda de igualdad de condiciones y derechos para disfrutar de experiencias de viaje y recreación. Durante mucho tiempo, se les ha negado el acceso a oportunidades turísticas y de recreación, lo que ha perpetuado una percepción errónea de que la discapacidad es un obstáculo infranqueable. Sin embargo, es esencial que la sociedad reflexione sobre el hecho de que la discapacidad no debe ser un impedimento para que todos puedan viajar y disfrutar de vacaciones agradables en igualdad de condiciones que el resto de la población. La inclusión y la accesibilidad en el turismo y la recreación son derechos fundamentales que deben garantizarse para todas las personas, independientemente de su capacidad, en aras de promover una sociedad más justa y equitativa.

En este contexto de reflexión sobre la importancia de garantizar la igualdad de condiciones en el turismo y la recreación para las personas con discapacidad, es fundamental abordar la noción de servicios turísticos inclusivos. A pesar de las mejoras

recientes, como menús especiales para personas con alergias o enfermedad celíaca y rampas para facilitar la movilidad, es evidente que aún se requieren medidas adicionales para asegurar la plena accesibilidad en el turismo.

La inclusión va más allá de ofrecer comodidades básicas; implica proporcionar una experiencia enriquecedora y personalizada que atienda las necesidades individuales de todos los viajeros, incluidos aquellos con discapacidad. Esto abarca aspectos como el material en Braille, la capacitación en lenguaje de señas y la creación de un mayor número de lugares accesibles para personas con movilidad reducida, entre otros aspectos, como señalan Vargas-Salas, Sáenz-Murillo y Azofeifa-Mora (2020).

Las personas suelen entender que un lugar que es accesible para personas con movilidad reducida está cumpliendo con los criterios de inclusión necesarios, sin embargo, existen diferentes tipos de discapacidad que no se han considerado y están siendo segregadas. La accesibilidad en el turismo debe abordarse de manera integral, considerando todas las instalaciones y servicios turísticos, desde agencias de viaje hasta alojamientos, medios de transporte y lugares de entretenimiento. El objetivo es permitir que todos disfruten de una experiencia turística completa (Fernández Alles, 2009). En este sentido, es esencial reconocer que la inclusión va más allá de la accesibilidad física y requiere la consideración de una variedad de necesidades, que incluyen el acceso a información en formatos accesibles, servicios de apoyo, capacitación del personal en atención a personas con discapacidad y una comprensión profunda de las diversas discapacidades y cómo abordarlas en el contexto turístico.

La infraestructura turística enfrenta desafíos significativos en términos de accesibilidad, especialmente en lo que respecta a las barreras arquitectónicas. Para que el turismo sea verdaderamente inclusivo y accesible para todas las personas, es esencial abordar estas

limitaciones y trabajar en la creación de entornos más accesibles y amigables para todos los visitantes, independientemente de sus capacidades físicas. Esto no solo beneficia a las personas con discapacidades, sino que también enriquece la experiencia turística en su conjunto y amplía el mercado potencial de destinos turísticos.

Existen varios países como España, Francia, Reino Unido, Japón, entre otros que están trabajando en la promoción del turismo accesible para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de experiencias turísticas en todo el mundo. Estos países están priorizando un enfoque de turismo accesible e inclusivo, ya que esto no solo promueve la inclusión, sino que también contribuye a un estilo de vida más armonioso para todos los individuos. Esto, a su vez, beneficia y facilita la vida cotidiana de las personas. (Vargas-Salas, Sáenz-Murillo y Azofeifa-Mora, 2020).

La calidad en los servicios turísticos es un componente esencial que no debe pasarse por alto en la búsqueda de la inclusión en el turismo. Los servicios turísticos inclusivos necesitan adaptaciones adicionales, con un mayor énfasis en poder generar productos de calidad, para que finalmente la experiencia turística sea agradable y el visitante disfrute del turismo de forma inclusiva. Es importante que los servicios turísticos no solo sean accesibles desde el punto de vista físico, sino que también ofrezcan experiencias enriquecedoras y satisfactorias para todas las personas, independientemente de su capacidad.

Materiales y Métodos

Esta investigación se clasifica como un estudio cuantitativo con un enfoque descriptivo, en la que se emplean herramientas específicas, tales como el diagrama de Pareto y el diagrama de Ishikawa.

El diagrama de Ishikawa se empleó con el propósito de identificar y categorizar las posibles causas subyacentes de los problemas investigados. Esta herramienta estructurada permitió analizar sistemáticamente las diversas áreas que podrían haber contribuido a la generación de los problemas estudiados. Estas áreas se agruparon en categorías principales, utilizadas en el diagrama de causa y efecto, conocidas como las 4M, material, mano de obra, maquinaria y medio ambiente, lo que facilitó la identificación de las causas fundamentales que incidieron en los desafíos observados.

Por otro lado, el diagrama de Pareto se utilizó para clasificar y visualizar los problemas de acuerdo con su frecuencia, lo que permitió identificar claramente cuáles eran los problemas más recurrentes y destacados en el contexto de la guía turística inclusiva.

En lo que respecta a la metodología de recolección de datos, se siguió un enfoque mixto que incorporó tanto encuestas como entrevistas. Las encuestas se administraron mediante un cuestionario en línea a través de Google Forms, compuesto por 15 preguntas cerradas. El muestreo se llevó a cabo de manera probabilística por conveniencia e involucró a un total de 36 beneficiarios del Proyecto de Vinculación denominado "Turismo en la Granja Integral UTB con fines de educación ambiental, sostenibilidad e inclusividad". Estos beneficiarios visitaron la Granja Integral de la Universidad Técnica de Babahoyo durante los meses de enero y febrero de 2023, participando en recorridos durante los cuales se les vendaron los ojos, lo que les permitió experimentar una experiencia agroturística sensorial única.

Resultados

La encuesta realizada en el marco de la investigación se enfocó en el primer objetivo: examinar las razones subyacentes que originan deficiencias en la calidad del servicio de guianza turística sensorial. En el inicio del estudio, se llevaron a cabo encuestas dirigidas

a 36 beneficiarios del proyecto de Vinculación con el propósito de evaluar la apreciación de la guianza brindada en la Granja Integral Autosustentable.

Figura 1

Distribución de edades de sujetos de estudio

Edades	Números	Porcentaje
18 a 20	23	63,9%
21 a 25	7	19,4%
26 a 30	5	13,9%
31 a 40	1	2,8%

En la figura 1, se observa que la distribución de edades en la muestra de sujetos de estudio, tiene una mayoría significativa (63,9%) en el rango de 18 a 20 años, seguido de un 19,4% en el rango de 21 a 25 años, junto con un 13,9% en el grupo de 26 a 30 años, y un 2,8% en el rango de 31 a 40 años, relacionada con el contexto de estudiantes universitarios, tendencia común en investigaciones que involucran muestras de estudiantes, ya que los estudiantes universitarios a menudo tienden a concentrarse en estas franjas de edad.

Las edades reflejan la población estudiantil típica en una institución académica y pueden estar relacionadas con la disponibilidad y disposición de los estudiantes para participar en la investigación. Además, esta demografía puede ser relevante para comprender las percepciones y expectativas específicas de este grupo demográfico en relación con la calidad de los servicios turísticos, lo que podría proporcionar información valiosa para la investigación.

Figura 2.

Valorización de actividades en la Granja Integral Autosustentable

Valorización	Resultados
¿Cómo valoraría los ejercicios y dinámicas que se realizó a los usuarios con los ojos vendados en la Granja integral Autosustentable?	36,1% creen que deben mejorar las dinámicas
	33,3% cree que las actividades son excelentes
	19,4% piensa que las actividades turísticas pueden mejorar
	8,3% cree que las actividades turísticas son muy buenas
	2,8% cree que las actividades turísticas dentro de la Granja Integral Autosustentable son buenas
¿El guía cumplió con sus necesidades o expectativas?	SI 100%
	NO
¿Cómo calificaría al guía en sus actividades desarrolladas e inclusivas?	Excelente 58,3%
	Muy Bueno 25%
	Bueno 8,3%
	Insuficiente 8,3%
	Mejorable 0
¿Al momento de su recorrido el guía respondió a las peticiones de los usuarios?	SI 97,2%
	NO 2,8%
	SI 100%

¿Las explicaciones acerca de los lugares y objetos son detalladas?	NO
--	----

En la figura 2 se presentan los resultados de la valoración de actividades y servicios en la Granja Integral Autosustentable por parte de los usuarios. La mayoría de los usuarios considera que las dinámicas con los ojos vendados deben mejorar (36,1%), pero un porcentaje significativo también las califica como excelentes (33,3%). El guía recibe calificaciones positivas, con un 58,3% calificándolo como excelente y un 25% como muy bueno. Además, el 97,2% informa que el guía respondió a sus peticiones.

En cuanto a las explicaciones, todos los usuarios consideran que son detalladas. Estos resultados sugieren una satisfacción generalizada, pero también indican áreas de mejora, como la calidad de las dinámicas y las calificaciones "insuficiente" para algunas actividades del guía.

Tabla 3.

Valorización del Guía

Valorización	Resultados
El guía al momento de recibirlo fue.	Cortes 86%
	Informativo 86%
	No fue cortes e informativo 14%
¿El guion y las explicaciones dadas por el guía tienen una organización coherente y lógica?	Si 97,2%
	No 2,8%
¿El guía al momento de realizar las ciclorutas brindó seguridad de no caerse en el transcurso de los	SI 100%
	NO

recorridos a las personas que llevan vendados los ojos?	
¿La forma en que el guía lo acompañó y asistió durante el recorrido le brindó confiabilidad para desplazarse en espacios de la Granja Integral Autosustentable?	Si 100%
	No
¿Qué servicio cree usted que el guía brindó en su recorrido?	Excelente 69%
	Bueno 30,6%
¿Durante el recorrido el guía repetía las preguntas para saber si el usuario comprendió la información brindada?	Si 100%
	No
¿Al inicio del recorrido el guía brindó la información necesaria sobre las diferentes actividades a realizar?	Si 100%
	No
¿El guía realizó actividades sensoriales, es decir, motivo al uso de los sentidos del tacto, gusto y olfato para que las personas con discapacidad visual o que llevan vendados los ojos puedan disfrutar de un turismo accesible?	Si 100%
	No

En la figura 3 se presenta los siguientes problemas con un (2,8%) que los guiones y explicaciones brindadas por el guía no tienen organización coherente y lógica, mientras que el (14%) comenta que el guía al momento de realizar su recorrido no realizó

preguntas y tampoco fue cortés con los usuarios, El (2,8%) menciona la insuficiencia del guía al realizar sus actividades inclusivas.

Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva del guía y sus servicios. La mayoría de los usuarios encuentra al guía cortés e informativo al recibirlos, y considera que sus explicaciones están organizadas de manera coherente y lógica. Además, el guía brinda seguridad durante las ciclo-rutas con usuarios con los ojos vendados y les proporciona un acompañamiento confiable en los espacios de la granja.

La calificación general del servicio del guía es mayoritariamente excelente, y el guía es apreciado por repetir preguntas para garantizar la comprensión y proporcionar información necesaria sobre las actividades. Además, se destaca que el guía realiza actividades sensoriales para hacer que el turismo sea accesible para personas con discapacidad visual o que llevan los ojos vendados. Estos resultados reflejan una experiencia positiva y satisfactoria por parte de los usuarios con respecto al guía y sus servicios en la Granja Integral Autosustentable.

Figura 4

Evaluación de la Guianza Turística Sensorial: Aspectos a evaluar

Opciones	Respuesta
Las explicaciones tienen un sentido humano	17 (47,2 %)
El guía da un toque personal a las interpretaciones	16 (44,4 %)
La información otorgada es suficiente y pertinente	21 (58,3 %)
La descripción de los objetos, paisajes y entornos son claros de manera que se puede hacer una imagen mental	22 (61,1 %)
Las explicaciones acerca de los lugares y objetos son detalladas	22 (61,1 %)

El guía vela por la seguridad del pasajero	18 (50 %)
El guía permitió o favoreció la oportunidad de poder oler, tocar, oír y probar en el entorno	26 (72,2 %)
El guía realizó analogías o comparaciones de hechos o elementos con la vida real para una mejor comprensión	17 (47,2 %)
El uso de tono de voz fue el adecuado dependiendo la situación y el entorno	17 (47,2 %)
El manejo del tiempo y el tema es adecuado brinda espacio para preguntas y aclaraciones	20 (55,6 %)
El guion y las explicaciones por el guía tiene una organización coherente y lógica	24 (66,7 %)
Las explicaciones se realizan en un lenguaje sencillo y fácil de comprender	24 (66,7 %)

Los usuarios evaluaron positivamente la guianza turística sensorial, destacando la empatía en las explicaciones (47,2%) y la incorporación de un toque personal a las interpretaciones (44,4%). La mayoría considera que la información proporcionada es suficiente y pertinente (58,3%) y que las descripciones son claras, permitiendo la creación de imágenes mentales (61,1%). Además, se valora la atención al detalle en las explicaciones y la seguridad brindada por el guía.

En términos de comunicación, la mayoría encuentra que el guía ajusta su tono de voz según la situación y gestiona el tiempo de manera eficiente, permitiendo preguntas y aclaraciones. En general, la guianza turística sensorial ofrece una experiencia positiva y enriquecedora, destacando la empatía, la seguridad y una comunicación efectiva.

Aunque los resultados de la evaluación de la calidad de la guía agroturística sensorial son en su mayoría favorables, se registraron pequeños porcentajes de insatisfacción.

Como respuesta a estos hallazgos, se ha optado por realizar un diagrama de Ishikawa para exponer las causas y efectos de las deficiencias que impactan en la calidad del servicio de guianza agroturística sensorial ofrecido por la Universidad Técnica de Babahoyo.

Para desarrollar este diagrama, se llevaron a cabo entrevistas con las dos autoras del proyecto de vinculación titulado "Turismo en la granja integral UTB con fines de educación ambiental sostenibilidad e inclusividad", bajo el lema "Disfrutando el turismo con los ojos del alma". Durante estas entrevistas, se realizaron seis preguntas que exploraron los problemas que afectan la calidad de la guía sensorial turística.

A partir de las respuestas obtenidas en estas entrevistas, se pudo elaborar el diagrama de Ishikawa, una herramienta que se emplea para identificar las causas y consecuencias de los problemas identificados en la guianza turística sensorial.

En relación con el primer objetivo específico de la investigación, que consiste en generar un diagrama de Ishikawa para examinar las causas y consecuencias de las problemáticas identificadas, se procede a listar y enumerar dichos problemas. Para facilitar la categorización de los problemas, se emplean las 4M (Materiales, Mano de obra, Método y Máquinas) como herramientas mnemotécnicas. Estas categorías desempeñan un papel fundamental en la identificación del problema principal vinculado a la calidad de los servicios, y los resultados se presentan en forma de tabla.

Figura 5

Problemas, causas/efectos

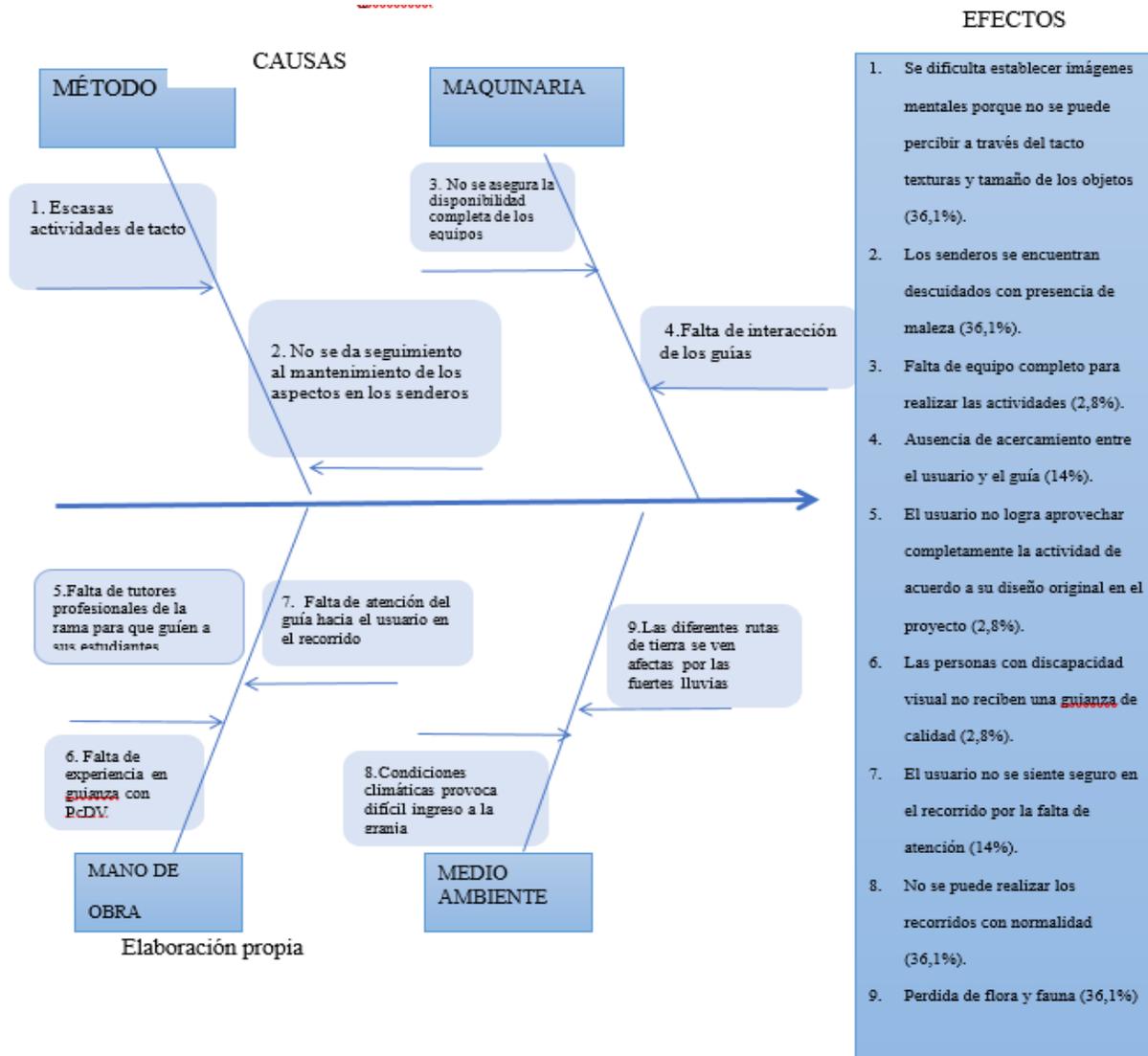
Problema	Causas	Efectos
Las actividades agroturísticas sensoriales deben ser mejoradas (36,1%)	<ul style="list-style-type: none"> • Escasas actividades de tacto • Condiciones climáticas provoca difícil ingreso a la granja • No se da seguimiento al mantenimiento de los aspectos en los senderos • Las diferentes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

<p>El guía al momento de realizar su recorrido no realizó preguntas y tampoco fue Cortés con los usuarios (14%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de interacción de los guías ● Falta de atención del guía hacia el usuario en el recorrido. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ausencia de acercamiento entre el usuario y el guía. ● El usuario no se siente seguro en el recorrido por la falta de atención.
<p>Insuficiencia del guía al realizar sus actividades inclusivas (2,8%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● No se asegura la disponibilidad completa de los equipos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de equipo completo para realizar las actividades.
<p>El guía no responde a peticiones de los usuarios mediante el recorrido (2,8%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de experiencia en guianza con PcDV 	<ul style="list-style-type: none"> ● Las personas con discapacidad visual no reciben una guianza de calidad.

La figura 5 presenta los problemas identificados en la guianza turística sensorial en una granja, junto con sus causas y efectos. Entre los problemas destacados se encuentran la necesidad de mejorar las actividades sensoriales, la escasez de actividades táctiles, condiciones climáticas adversas, carencia de mantenimiento de senderos, la ausencia de tutores profesionales, y falta de experiencia en guianza con personas con discapacidad visual. Los efectos abarcan dificultades para percibir detalles sensoriales, ausencia de interacción entre el guía y el usuario, sensación de inseguridad y una experiencia deficiente para personas con discapacidad visual. Estos hallazgos proporcionan una base para mejorar la calidad de la guianza turística en la granja agroturística.

Figura 6

Diagrama de Ishikawa

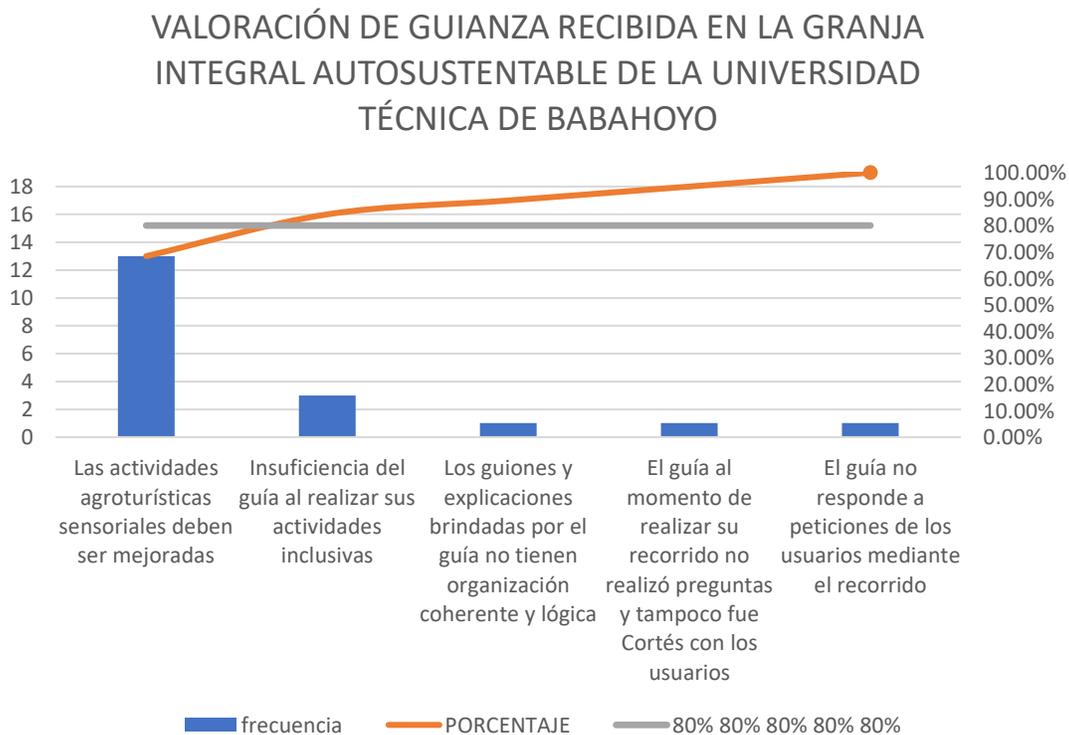


El segundo objetivo consiste en utilizar la metodología del diagrama de Pareto para evaluar la calidad del servicio de guianza turística sensorial, tomando en cuenta las deficiencias detectadas en la encuesta dirigida a los usuarios que realizaron el recorrido con los ojos vendados. Esto se determinó mediante el análisis de la frecuencia de

respuestas con relación a los problemas, asignando un peso porcentual a cada uno de ellos.

Figura 7

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



De acuerdo con el diagrama de Pareto, se revela que las actividades agroturísticas sensoriales representan la principal área con deficiencias que requiere mejoras, ya que tienen la mayor frecuencia y peso en las fallas identificadas. Además, se destaca la necesidad de prestar una mayor atención a la guía turística para mejorar la calidad de los servicios.

En cuanto a los guiones y explicaciones proporcionados por el guía, se observa la falta de organización coherente y lógica. Se propone enriquecer la formación del guía mediante la capacitación de los tutores responsables, con el objetivo de ofrecer un servicio de mayor calidad.

El guía, al realizar el recorrido, no interactúa con los usuarios ni muestra cortesía. Para abordar esta situación, se sugiere que el guía aplique herramientas de mejora al compartir información con los usuarios durante el recorrido, lo que facilitaría un desempeño más adecuado.

Otro aspecto por considerar es que el guía no responde a las peticiones de los usuarios durante el recorrido, lo que se traduce en inseguridad por parte del guía debido a la inexperiencia. Por lo tanto, se enfatiza la necesidad de mejorar esta área para que los usuarios tengan una experiencia más positiva.

El tercer objetivo de la investigación se centra en identificar estrategias de calidad que puedan implementarse para mejorar el servicio de Guianza Turística Sensorial. Este objetivo busca desarrollar estrategias efectivas basadas en los hallazgos obtenidos de informantes clave en entrevistas y el conocimiento de la autora para lograr una mejora continua en este servicio.

Algunas estrategias propuestas para mejorar el servicio de Guianza Turística Sensorial incluyen:

- Realizar mejoras en la infraestructura y los senderos para recibir a los turistas en la Granja Integral Autosustentable.

- Acondicionar los espacios donde se llevan a cabo las actividades, facilitando el acceso a las áreas que albergan a los animales de la Granja Integral Autosustentable.
- Implementar acciones de mejora, como la creación de maquetas que permitan a las personas con discapacidad visual o que llevan los ojos vendados experimentar el sentido del tacto. Actualmente, la mayoría de las actividades en la Granja Integral Autosustentable se centran en el oído, el olfato y el gusto.
- Reconocer la importancia de que un proyecto de vinculación turística sea supervisado por profesionales expertos en el campo, quienes a su vez puedan guiar a sus estudiantes en la práctica.

Resultados

Los hallazgos de esta investigación proporcionan una visión de la calidad del servicio de guía turística sensorial en la Granja Integral Autosustentable. En primer lugar, la distribución de edades de los sujetos de estudio refleja la población estudiantil típica de una institución académica, lo que sugiere que las percepciones y expectativas específicas de este grupo demográfico pueden influir en la evaluación de la calidad del servicio.

En cuanto a la valoración de las actividades y servicios en la Granja, se destacó que la mayoría de los usuarios considera que las dinámicas con los ojos vendados deben mejorar, pero también califica algunas actividades como excelentes. El guía recibió calificaciones positivas, y la mayoría de los usuarios informó que el guía respondió a sus peticiones y proporcionó explicaciones detalladas.

La valoración del guía en la figura 3 reveló una percepción altamente positiva de los usuarios. La mayoría los encontró corteses e informativos, y consideró que las explicaciones tenían organización coherente y lógica. Además, se destacó la seguridad proporcionada por el guía durante las ciclorutas y la inclusión de actividades sensoriales para personas con discapacidad visual.

Sin embargo, la figura 5 y el diagrama de Pareto mostraron áreas significativas de mejora, con las actividades agroturísticas sensoriales como el principal punto de atención. También se identificaron problemas relacionados con la organización de las explicaciones del guía y la falta de interacción y cortesía. Estos problemas deben abordarse para mejorar aún más la calidad del servicio.

La valoración del guía revela una percepción altamente positiva, ya que la mayoría de los usuarios encuentra al guía cortés e informativo, y considera que las explicaciones tienen organización coherente y lógica. Además, se resalta la seguridad proporcionada durante las ciclorutas y la inclusión de actividades sensoriales para personas con discapacidad visual. Estos resultados son alentadores y sugieren que el servicio de guianza turística sensorial es generalmente satisfactorio.

Sin embargo, la identificación de áreas significativas de mejora, como las actividades agroturísticas sensoriales, la organización de las explicaciones del guía y la interacción y cortesía, indica que aún existen desafíos por abordar para elevar la calidad del servicio. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas que también han destacado la necesidad de mejorar la accesibilidad y la calidad de la guianza turística para personas con discapacidad visual.

Entre las limitaciones del estudio, se encuentra la suspensión de la actividad con personas con discapacidad visual debido a temas climáticos. Esta limitación puede haber afectado la capacidad de recopilar datos completos sobre la experiencia de este grupo específico de usuarios, lo que limita la generalización de los resultados. Además, dado que los participantes realizaron recorridos con los ojos vendados, es importante reconocer que su experiencia puede variar ampliamente en función de sus habilidades individuales y su nivel de comodidad.

Discusión

En cuanto a la interpretación de los datos, los hallazgos indican que, en general, los usuarios valoran positivamente el servicio de guía turística sensorial. Sin embargo, también señalan áreas específicas que requieren mejoras, como las actividades agroturísticas sensoriales. Estas actividades podrían beneficiarse de una mayor atención y desarrollo para brindar experiencias más enriquecedoras.

En caso de resultados inesperados, como calificaciones negativas para ciertas actividades o problemas en la organización de las explicaciones del guía, sería necesario realizar un análisis más detallado para comprender las causas subyacentes de estos problemas. Esto podría implicar encuestas adicionales, entrevistas o grupos focales con usuarios y guías para obtener una comprensión más profunda de los desafíos y las oportunidades de mejora.

Esta investigación proporciona una base para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para elevar la calidad del servicio de guía turística sensorial en la Granja Integral Autosustentable. Los resultados son coherentes con la literatura existente sobre accesibilidad en el turismo y ofrecen perspectivas valiosas para futuras

mejoras en la experiencia de los usuarios, especialmente aquellos con discapacidad visual.

Conclusiones

La conclusión de esta investigación se basa en una evaluación exhaustiva de las personas que participaron en el proyecto de vinculación, en el contexto de la Granja Integral Autosustentable de la UTB. Durante este proceso, se identificaron una serie de desafíos y áreas de mejora significativas en el servicio de guianza turística sensorial, cuya resolución es crucial para elevar la calidad de la experiencia ofrecida.

Es relevante resaltar que los servicios evaluados se encuentran enmarcados en las prácticas de carácter comunitario de estudiantes universitarios, lo cual constituye un punto esencial a considerar, ya que estos servicios están en modo práctica debido a que fueron ejecutados por estudiantes en etapa de formación. Sin embargo, y a pesar de este antecedente los resultados de la evaluación fueron en su gran mayoría satisfactorios.

En este sentido, se destaca la importancia de herramientas de calidad como el diagrama de Ishikawa y el diagrama de Pareto, los cuales demostraron ser indispensables para comprender las causas subyacentes de los problemas identificados y para establecer prioridades efectivas en su solución. Estos métodos proporcionaron una visión clara y estructurada de los desafíos, lo que permitirá implementar estrategias específicas y bien dirigidas.

Las estrategias propuestas por las autoras del proyecto de vinculación representan un recurso valioso para mejorar el servicio de guianza turística sensorial. Se centran en aspectos clave, como la infraestructura, los senderos y la adecuación de espacios para

actividades específicas. Estas estrategias son esenciales para elevar la experiencia del visitante y asegurar que la Granja Integral Autosustentable cumpla con sus objetivos de educación ambiental, sostenibilidad e inclusividad.

Es importante subrayar que, si bien se han identificado áreas de mejora significativas, el proyecto actual ha establecido las bases para futuras iniciativas. Se recomienda llevar a cabo revisiones periódicas y evaluaciones continuas para garantizar que las mejoras implementadas sean efectivas y sostenibles a largo plazo.

En resumen, esta investigación ha proporcionado un análisis detallado y fundamentado sobre la calidad del servicio de guianza turística sensorial en la Granja Integral Autosustentable de la Universidad Técnica de Babahoyo. Las herramientas de calidad, el diálogo directo con los beneficiarios y autoras del proyecto, así como las estrategias propuestas, constituyen pilares fundamentales para el éxito continuo de este proyecto y sientan las bases para futuras iniciativas de mejora.

Referencias Bibliográficas

- Fernández Alles, M. T. (2009). Turismo accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico. Entelequia. Revista Interdisciplinar.
- Ishikawa, K. (s.f.). RIAL. Obtenido de RIAL: <https://n9.cl/wy7j8>
- Kuhl, S. (2002). The Nazi connection: Eugenics, American racism, and German national socialism. Oxford University Press.
- Garland-Thomson, R. (Ed.). (1996). Freakery: Cultural spectacles of the extraordinary body. NYU Press.
- Lemos López, P. (2016). Herramientas para la mejora de la calidad. FC Editorial. Obtenido de <https://n9.cl/1z4wq>
- Morris, A. F. (2022). Plato's Stepchildren: Disability in Ptolemaic Egypt and the Hellenistic World (332-30 BCE) (Doctoral dissertation, Teesside University).
- Olaya-Reyes, J. A., & Barco, S. N. N. (2022). Aplicación del modelo servqual para medición de la calidad del servicio en el complejo turístico Mayae Club. Revista Internacional de Gestión, Innovación y Sostenibilidad Turística-RIGISTUR-ISSN 2806-5700, 2(2), 22-34.
- Olaya Reyes, J., Rebolledo Cadena, M., Landeta Bejarano, N., & Montecé Macías, M. (2022). Metodología del diseño de guion de audioguías para turistas con discapacidad visual. SciELO Analytics, 4-17.
- Ore, T. E., & Kurtz, P. (2000). The social construction of difference and inequality. Mayfield Publishing.
- Organización Mundial del Turismo. (2016). Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible. <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/ticesintheaccessibletourismsupplychain20162web.pdf>
- República del Ecuador. (2012, 25 de septiembre). Ley Orgánica de Discapacidades. Asamblea del Ecuador. Obtenido de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Smith Ramírez, E. (2016). El impacto de la estrategia de calidad en el desempeño de la organización. Revista Ciencias Estratégicas, 15-31.
- Snyder, S. L., Brueggemann, B. J., & Garland-Thomson, R. (Eds.). (2022, November). Disability studies: Enabling the humanities. Modern Language

Association.

Torres, M. A. P., Trujillo, L. A., Antiga, C. L. P., Rodríguez, C. E. A., Antiga, L. P., & Antiga, R. P. (2021). *Recreación Inclusiva: Un modelo de recreación para PcD basado en capacidades*. Editorial Casa de las Preguntas.

Vargas-Salas, M., Sáenz-Murillo, K., & Azofeifa-Mora, V. (2020). "Turismo inclusivo en áreas rurales: una oportunidad para el agroturismo.