

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Propuesta de turismo accesible para potenciar la oferta turística de los balnearios de aguas termales del recinto Aguas Calientes de la parroquia Jesús María, Naranjal

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciatura en Turismo

Presentado por:

Luis Gustavo Campoverde Merchán

Erick André Moncada Galarza

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios por ser mi fortaleza durante mi etapa universitaria, a mi familia por su apoyo indispensable, esfuerzo para que logre finalizar este trabajo y a los mejores amigos que conocí en ESPOL. Agradezco a todos muchas gracias.

Gustavo Campoverde

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico con profundo cariño a mi familia y a todas esas personas que han permitido recorrer este camino con un apoyo incondicional, mi entrega no hubiese sido suficiente sin tenerlos a mi lado, esto es gracias a ustedes.

Erick Moncada

AGRADECIMIENTOS

Agradezco mucho a Dios por ser la guía y pilar, por otorgarme la salud emocional, física y permitirme finalizar este periodo.

A mi familia por ser la mayor razón por la que mantuve constancia para realizar este trabajo, el apoyo incondicional, económico y consejos.

A mis mejores amigos que estuvieron cuando más necesitaba ayuda para seguir estudiando, con quienes supere obstáculos. Priscila Hernández, Mildred Haro, David Cuello, Leader Párraga, Jessica Remache, Diana Maldonado, María de los Ángeles Robles.

A mis profesores por brindarme sus conocimientos y consejos para realizar un buen trabajo académico.

Finalmente, a mi compañero de tesis, que mostró dedicación para desarrollar un buen proyecto.

Muchas gracias por hacer esto posible.

Gustavo Campoverde

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia, madre y hermano que me han motivado constantemente y con un amor del tamaño del mar, esto es posible por ellos.

Mi gratitud por la ayuda oportuna y sin horarios de amistades que he podido hacer en esta etapa universitaria; si los menciono a todos me excedería de la página destinada para este fin.

Agradezco a ESPOL por todos los conocimientos y vivencias que me permitió durante estos años.

Reconocimiento a mi compañero por su esfuerzo y dedicación durante el desarrollo de este proyecto.

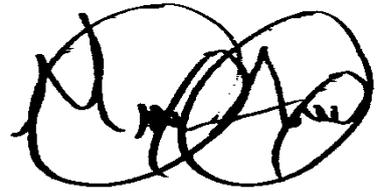
Erick Moncada

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Gustavo Campoverde Merchán* y *Erick Moncada Galarza* damos nuestro consentimiento para que la ESPOLE realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”



Gustavo Campoverde
Merchán



Erick Moncada Galarza

EVALUADORES

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Antoneta', with a long, sweeping underline that extends to the left.

MBA. Ivonne Antonieta Martín Moreno

PROFESOR / TUTOR DE LA MATERIA

RESUMEN

En el presente trabajo se plantea la propuesta de un plan de accesibilidad enfocado a personas con discapacidad física para potenciar la oferta turística de los balnearios termales del recinto Aguas Calientes en la parroquia Jesús María. El desarrollo se inició con una revisión bibliográfica exhaustiva para conocer los proyectos planteados sobre el tema en otros países y determinar los pasos a seguir en la correcta esquematización del plan accesible. Posteriormente, se efectuó una observación exploratoria de campo en seis balnearios de la localización estudiada para hacer un análisis FODA y la matriz de impacto-dificultad. Esta se logró apoyar con el desarrollo de entrevistas a los propietarios y administradores de los balnearios, autoridad parroquial y una experta en turismo accesible e inclusivo. A partir de ello, se trabajó con la metodología *Design Thinking* que permitió generar ideas factibles para el planteamiento del prototipo. Luego se sometió a encuesta una muestra de 140 personas con discapacidades físicas, a quienes además se le consultaron sus inconvenientes a la hora de acceder a servicios turísticos. La propuesta de plan de accesibilidad cuenta con un retorno social de la inversión (SROI) que permite conocer el impacto que se puede generar a partir de la implementación de las adecuaciones, ya que se ampliarían las oportunidades para el turismo rural y la mejora de los servicios ofrecidos.

Palabras Clave: turismo accesible, discapacidad física, accesibilidad, balnearios termales, retorno social de la inversión.

ABSTRACT

In this work, the proposal of an accessibility plan focused on people with physical disabilities is proposed to enhance the tourist offer of the thermal spas of the Aguas Calientes enclosure in the Jesús María parish. The development began with an exhaustive bibliographic review to know the projects proposed on the subject in other countries and determine the steps to follow in the correct schematization of the accessible plan. Subsequently, an exploratory field observation was carried out in six spas of the studied location to make a SWOT analysis and the impact-difficulty matrix. This was supported with the development of interviews with the owners and managers of the spas, parish authority and an expert in accessible and inclusive tourism. From this, we worked with the Design Thinking methodology that allowed to generate feasible ideas for the approach of the prototype. Then a sample of 140 people with physical disabilities was surveyed, who were also asked about their inconveniences when accessing tourist services. The proposed accessibility plan has a social return on investment (SROI) that allows us to know the impact that can be generated from the implementation of the adaptations, since the opportunities for rural tourism and the improvement of the services offered would be expanded.

Keywords: *accessible tourism, physical disability, accessibility, thermal spas, social return on investment.*

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	I
<i>ABSTRACT</i>	II
ÍNDICE GENERAL	III
ABREVIATURAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
CAPÍTULO 1	1
1. Introducción	1
1.1 Descripción del problema	2
1.2 Justificación del problema	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 Marco teórico	4
1.4.1 Turismo rural y su relación con el Covid-19	4
1.4.2 Turismo accesible	4
1.4.2.1 Plan de accesibilidad	5
1.4.2.2 Accesibilidad	6
1.4.2.3 Retorno social de la inversión	6
1.4.3 Persona con discapacidad física	7
1.4.4 Turismo de bienestar y su incidencia en los balnearios	7
1.4.5 Diagnóstico turístico	8
1.4.5.1 Planta turística	9
CAPÍTULO 2	10

2. Metodología	10
2.1 Metodología de la revisión bibliográfica.....	11
2.2 Observación exploratoria de campo	11
2.3 Metodología Design Thinking	12
2.3.1 Empatizar e interpretar	13
2.3.1.1 Mapa de actores claves.....	13
2.3.2 Idear.....	13
2.3.2.1 Lluvia de ideas	14
2.3.2.2 Saturar y agrupa.....	14
2.3.2.3 Matriz de impacto-dificultad.....	14
2.3.2.4 Matriz FODA	15
2.4 Instrumentos de medición de la investigación	16
2.4.1 Observación participante.....	17
2.4.2 Entrevistas	17
2.4.3 Encuesta demográfica.....	17
2.4.4 Determinación de la muestra.....	18
2.5 Prototipar y evaluar	19
2.5.1 Consideraciones para el prototipado	19
2.5.2 Descripción de actores para validación	20
2.5.3 Ficha de validación.....	20
2.5.4 Matriz Feedback.....	21
CAPÍTULO 3.....	22
3. Resultados y Análisis	22
3.1 Análisis de la revisión bibliográfica	22
3.2 Análisis de la observación exploratoria de campo	24
3.3 Análisis de las entrevistas con los actores claves	24
3.4 Análisis de lluvia de ideas, saturar y agrupa	26

3.5 Análisis de Matriz de impacto – dificultad	27
3.6 Análisis Matriz FODA	28
3.7 Resultados de Observación participante	29
3.8 Resultados de las entrevistas.....	29
3.9 Análisis de la encuesta demográfica	29
3.10 Propuesta de prototipo de turismo accesible	39
3.11 Validación de actores claves	39
3.12 Análisis Matriz feedback.....	40
CAPÍTULO 4.....	40
4. Conclusiones y Recomendaciones.....	40
4.1 Conclusiones.....	41
4.2 Recomendaciones	43
Bibliografías	45
APÉNDICES	49
APÉNDICE A.....	49
3.2 Observación exploratoria de campo	49
Accesibilidad de los sitios turísticos	50
APÉNDICE B.....	63
3.3 Entrevistas en línea vía zoom	63
APÉNDICE C.....	68
3.3 Entrevistas de forma presencial	68
APÉNDICE D.....	78
Esquema de lluvia de ideas y satura y agrupa	78
APÉNDICE E	79
3.6 Resultados de Matriz FODA.....	79
APÉNDICE F	81
3.7 Evidencia de Observación participante	81

APÉNDICE G	81
3.8 Conversaciones a un grupo de personas con discapacidades físicas	81
ANEXOS	82
ANEXOS 1	82
3.9 Formato de encuesta demográfica	82
ANEXOS 2	85
3.10 Propuesta de Plan accesible	85
Primera fase: Determinar objetivos y filosofía corporativa.....	87
Segunda fase: Estudios cualitativos y cuantitativos del recinto Aguas Calientes y sus balnearios termales.....	88
Tercera fase: Planificación e Implementación de estrategias de entornos accesibles para todo tipo de turistas, incluido aquellos con discapacidades físicas que visitan los balnearios termales del recinto Aguas Calientes.....	92
Retorno social de la inversión (SROI)	100
Acciones de progreso social, económico y turístico	105
Cuarta fase: Conclusiones y recomendaciones	106
ANEXOS 3	107
3.11 Evidencia de Validación de actores claves	107
Anexos 4	112
Evidencia de encuestas	112

ABREVIATURAS

ESPOL: Escuela Superior Politécnica del Litoral

GAD: Gobierno Autónomo Descentralizado

MINTUR: Ministerio de Turismo

MSP: Ministerio de Interior

OMT: Organización Mundial del Turismo

CONADIS: Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades

FENEDIF: La Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física

INEN: Instituto Ecuatoriano de Normalización

NEC: Norma Ecuatoriana de la Construcción

MIDUVI: Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda

SROI: Retorno Social de la Inversión

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Cálculo de muestra	19
Figura 1.2 Portada de plan accesible	399

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.4.2 Cinco aspectos fundamentales del turismo accesible	5
Tabla 1.4.5.1 Clasificación del equipamiento turístico	10
Tabla 1.4.5.1 Clasificación de las instalaciones	10
Tabla 2.5.2 Actores para la propuesta de turismo accesible	20
Tabla 3.1 Criterios de búsqueda de información	23
Tabla 3.5.1 Roles de participantes en la propuesta de turismo accesible.....	25
Tabla 3.9 Análisis de los elementos que consideran las personas con discapacidades físicas.....	38
Tabla 1.1 Cronograma de inversión y construcción de elementos accesibles.....	92
Tabla 1.2 Niveles de prioridad para mejoras de accesibilidad para los balnearios....	93
Tabla 1.3 Acciones de progreso social, económico y turístico.....	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.4.2.3 Representación teoría del cambio.....	7
Gráfico 1.4.4 Áreas del turismo de salud.....	8
Gráfico 1.4.5 Momentos del diagnóstico turístico	9
Gráfico 2.1 Fases del método de Design Thinking	12
Gráfico 2.3.1.1 Mapa de Actores.....	13
Gráfico 2.3.2.3 Matriz de Impacto-Dificultad.....	15
Gráfico 2.3.2.4 Matriz FODA	16
Gráfico 2.5.3 Ficha de validación para Actores	20
Gráfico 2.5.3 Rubrica de calificación	21
Gráfico 2.5.4 Matriz feedback	22
Gráfico 3.1 Resultado de búsqueda de información	23
Gráfico 3.3 Mapa definitivo de actores claves	24
Gráfico 3.5 Matriz de Impacto – dificultad de establecer un plan de accesibilidad para los balnearios termales del recinto Aguas Calientes	27
Gráfico 3.6 Análisis FODA de los balnearios termales del recinto Aguas Calientes..	28
Gráfico 3.12 Resultados de Matriz Feedback.....	40
Gráfico 3.4 Lluvia de ideas de las entrevistas con los actores de nuestro proyecto.....	788
Gráfico 1.1 Mapa representativo de la ubicación de los balnearios termales del recinto Aguas Calientes.....	89
Gráfico 1.2 Representación gráfica de pasamanos.....	977
Gráfico 1.4 Representación gráfica de forma de pasamanos	98
Gráfico 1.5 Representación gráfica de desniveles	99

CAPÍTULO 1

1. Introducción

El turismo es un factor clave para el desarrollo de la economía, la sociedad y fuente de empleos para varios países del mundo, se ha caracterizado por experimentar una continua expansión y diversificación, llegando a ser un sector que, a pesar de crisis casuales, muestra resistencia y fortaleza para estar activo (OMT, 2017). Actualmente la pandemia de covid-19 ha ocasionado poca afluencia de turistas e ingresos para los sitios turísticos, que buscan la reactivación del turismo adaptándose a la nueva normalidad. El secretario general de la Organización Mundial del Turismo (OMT), Zurab Pololikashvili (2020) indica que un cambio radical es considerar un turismo más inclusivo y resiliente para recuperarse de la crisis por el covid-19. Así mismo, prioriza la accesibilidad como una oportunidad para atraer más turistas para la reactivación del sector turístico.

En Ecuador ha surgido una tendencia relacionada con el turismo accesible para todos, el cual permite que los turistas nacionales como extranjeros puedan disfrutar de los servicios cuando visitan un sitio, sin que su condición física, social o su nacionalidad, interfieran en su accesibilidad. Los turistas con discapacidad física son una demanda potencial para la reactivación del turismo, pero se enfrentan a barreras que no permiten el disfrute de una experiencia turística segura y autónoma. De acuerdo con los datos proporcionados por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2021) están registrados en las bases de datos 215.751 personas con un tipo de discapacidad física, que representan el 45.78% del total de discapacitados a nivel nacional.

Actualmente los sitios turísticos afrontan un gran desafío de ofrecer servicios necesarios para mejorar su economía y turismo durante la emergencia sanitaria por la propagación del virus. Por lo tanto, es pertinente considerar el turismo accesible como una alternativa para no solo potenciar la oferta turística sino también que sea accesible para todos los visitantes.

1.1 Descripción del problema

La parroquia rural Jesús María, ubicada a 70 minutos desde Guayaquil, es parte del cantón Naranjal de la provincia del Guayas; entre las actividades productivas de su población destacan las agrícolas (cacao, banano), las pecuarias (bovina, porcina), silvicultura, derivadas de estas como el comercio, transporte y almacenamiento, entre otras. Dentro de esta parroquia se encuentra el recinto Aguas Calientes, sitio que ha llamado la atención de visitantes que buscan relajarse y pasar en familia por contar con balnearios de aguas termales con propiedades curativas, siendo el atractivo del sector y un factor para dinamizar la economía de sus pobladores. (El Telégrafo, 2017).

De acuerdo con el presidente de la Junta Parroquial de Jesús María (A.Fisher, comunicación personal, 14 de junio 2021) indica que los balnearios de aguas termales: El Paraíso, Amistad Latina, El mirador, La Kazeta, El Rey y Jesús María, no todos cuentan con facilidades turísticas para personas con discapacidad física y que la pandemia vigente, ha perjudicado el rendimiento económico de la localidad y poca afluencia de turistas.

A inicios del 2021 la Perfectura ha ido ejecutando trabajos viales para mejorar la movilidad de sus pobladores y sus productos, es por ello que se desarrollan proyectos como Guayas Pueblos de Colores. Adicionalmente, la inversión privada busca impulsar no solo el turismo, sino el desarrollo rural en la provincia con la autogestión de los balnearios. Esto brinda la oportunidad de proponer un plan de accesibilidad que proporcione directrices para mejorar el entorno y la oferta turística de las balnearios del recinto Aguas Calientes, que inviten a la comunidad como agentes activos del mismo, para crear una mejor experiencia de visita y que sean accesibles para todos los visitantes.

1.2 Justificación del problema

La importancia de este proyecto de investigación radica en potenciar la oferta turística de los balnearios del recinto de Aguas Calientes de la parroquia Jesús María, como un incentivo para incrementar el turismo y la economía de los pobladores de la comunidad local. Se busca establecer el turismo accesible como una alternativa viable para modernizar los servicios turísticos, que despierte el interés y la motivación de todas las personas incluidas aquellas con discapacidad física que visitan sus balnearios por disfrute, ocio, recreación, bienestar y salud.

En resumen, se pretende desarrollar un plan accesible que potencie la oferta turística de las termas del recinto Aguas Calientes, como una alternativa viable para todos los turistas. El proyecto está encaminado en la creación de oportunidades para acceder a los servicios de forma integral, saludable y segura, para posicionarlo como sitios turísticos accesibles dentro de la parroquia Jesús María.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un plan de accesibilidad para personas con discapacidad física para potenciar la oferta turística de los balnearios del recinto de Aguas Calientes a partir de un diagnóstico turístico de la parroquia Jesús María.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Analizar la accesibilidad de los balnearios del recinto Aguas Calientes como sitios para personas con discapacidad física, a través de entrevistas a directivos de la parroquia Jesús María.
2. Examinar la demanda potencial para determinar las características y necesidades de las personas con discapacidad física, mediante encuestas relacionadas a la temática de turismo accesible.
3. Elaborar una propuesta de accesibilidad para los balnearios del recinto Aguas Calientes, a través de la planificación y desarrollo sostenible de los sitios turísticos.

4. Identificar la inversión y retorno social para la propuesta de accesibilidad de los sitios turísticos de Jesús María, a través de la socialización con los directivos de la parroquia Jesús María.

1.4 Marco teórico

1.4.1 Turismo rural y su relación con el Covid-19

Si bien el turismo rural tiene su espacio dentro de la terminología usada por la OMT, es cierto que algunos autores tienen diferentes criterios para definir el mismo; coinciden en que esta actividad se da en un ambiente natural y rural donde el turista disfruta del ocio a la par del aprendizaje que deja las costumbres y tradiciones de la zona (Moral et al., 2019). Opuesto a lo que se venía dando antes de la pandemia donde claramente destinos saturados estaban presentando complicaciones y los visitantes empezaban a buscar alternativas para sus vacaciones, mas aun ahora donde las restricciones estan perjudicando al sector turístico.

Las crisis son oportunidades de crecimiento y cambio de mentalidad, y es como lo menciona Grande (2020) una situación muy favorable por lo que es la primera vez que sucede una ventaja competitiva para el sector rural por no ser masificado, al contar con espacios abiertos diversos y baja densidad poblacional; posicionándose en el mercado con mayor rapidez.

A pesar de todas las situaciones que surgen con el covid y al avance de los meses, existen perspectivas de mejores días para el turismo donde el comportamiento de consumo será otro y cambiaría la forma en que la población perciba los atractivos naturales como lugares favoritos para vacacionar (Mugauina et al., 2020).

1.4.2 Turismo accesible

La Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) (2015), se refiere a entorno apropiado, producto o servicios turísticos que ofrezcan bienestar, libre acceso y uso adecuado. Comprender la satisfacción de todas las necesidades, deseos y perspectivas de los turistas; pero también beneficiando aquellos que posean algún tipo de discapacidad física, movilidad reducida o deficiencia cuando

visiten un sitio que brinde seguridad, higiene, accesibilidad para el desarrollo de las actividades turísticas.

El turismo accesible o turismo para todos no solo se enfoca en eliminar las barreras físicas, también es ofrecer entornos turísticos accesibles para ser disfrutados por todas las personas generando nuevas oportunidades de negocio y mejora del sitio turístico, pero es importante conocer cinco aspectos fundamentales para comprender el concepto (Fernández, 2009).

Tabla 1.4.2 Cinco aspectos fundamentales del turismo accesible

Numero	Aspectos fundamentales
1	Brinda una oportunidad para eliminar las barreras y desigualdades para permitir el acceso de servicios turísticos para todos y continua mejora de la accesibilidad.
2	El sitio turístico mejora su imagen social.
3	Los sitios accesibles desarrollan un nuevo segmento de turistas.
4	Las personas con discapacidad a menudo viajan con alguien, por lo que atraen a otros visitantes.
5	El viajero con discapacidad tiene tendencia a desplazarse en temporadas de menor afluencia turística, aportando ingresos por estacionalidad.

Fuente: Elaboración propia a partir de Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico (2009)

1.4.2.1 Plan de accesibilidad

Según el Plan Nacional de Discapacidades de Ecuador 2017-2021 promueve derechos, productividad, participación e igualdad de acceso a los servicios o productos. Comprende el desarrollo de objetivos, estrategias y acciones, brindando atención prioritaria a personas con discapacidades o movilidad reducida para el disfrute de entornos accesibles (CONADIS, 2017).

El plan de accesibilidad del Instituto Tecnológico Superior de Escárcega, México (2018) contiene lineamientos de acciones de mejora de instalaciones para ofertar servicios y entornos accesibles para personas con discapacidad física, de movilidad

reducida, de la tercera edad u otra condición que impida desplazarse con naturalidad. Además, garantiza la igualdad de oportunidades para el disfrute de ocio y tiempo libre.

1.4.2.2 Accesibilidad

CONADIS (2017) define a los espacios o servicios que faciliten el acceso a personas con cualquier tipo de discapacidad, así también aquellas con movilidad reducida. Esto implica entornos accesibles al medio físico, transporte, información y comunicación.

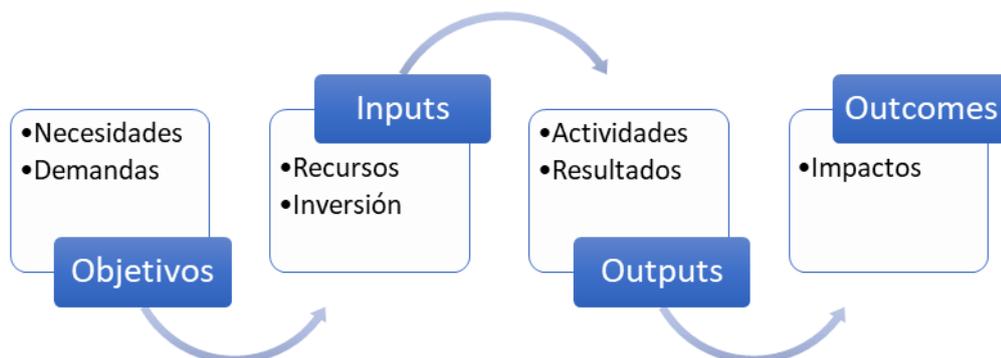
La accesibilidad se relaciona con varios componentes que interactúan con las personas en relación con el acceso a un sitio, donde realizan actividades residenciales, sociales y económicas. También considera en el transporte aspectos como: tiempo de viaje, costos, la disponibilidad de oportunidades y servicios para todos (Boisjoly y El-Geneidy, 2017).

1.4.2.3 Retorno social de la inversión

El retorno social de la inversión o *Social Return on Investment (SROI)* es un conjunto de pasos para reflejar el impacto que tienen las actividades de una organización determinada y así reducir los cambios del medio ambiente, poniendo en contraste el costo-beneficio social y factores económicos; para tal efecto se usan términos monetarios que ayudan a reflejar la cantidad que se genera de valor con relación al dinero que es la forma más práctica y aceptada de expresar valor (Millar y Hall , 2013).

Las etapas del SROI se basan en un procedimiento detallado que comprende de 6 pasos, el primero establece el alcance e identifica a los stakeholders o grupos de interés, en el segundo paso se crea un mapa de impacto donde se relacionan los recursos, actividades e impactos de los mismos, en el tercero se evidencia los impactos y se les da valor, en el cuarto se establece el impacto donde se toma en cuenta una deducción de peso muerto, atribución y decrecimiento, en el quinto se calcula el SROI por medio de operaciones matemáticas, como sexto y último paso se reporta, usa y certifica los resultados obtenidos a los interesados (Aguilar et al., 2019).

Gráfico 1.4.2.3 Representación teoría del cambio



Fuente: Elaborado a partir de Retorno Social de la Inversión (SROI) en tratamientos psicológicos basados en la evidencia (2019).

1.4.3 Persona con discapacidad física

CONADIS (2009) define aquella persona que tiene poca capacidad de movimiento utilizando alguna parte de sus extremidades superiores, inferiores o inclusive todo el cuerpo, por lo que necesita del uso de silla de ruedas, andadores o muletas apoyados por alguien para desplazarse a un sitio con naturalidad.

Es toda persona que posee una discapacidad de forma temporal o permanente a causa de alguna enfermedad, accidente, operación quirúrgica, edad o alguna otra condición que en su efecto realiza un desplazamiento lento, difícil o desequilibrado al realizar actividades físicas y motoras como: caminar, mover brazos, manos y pies. Abarca a niños, adolescentes y adultos de la tercera edad (Plan Nacional de Accesibilidad Peruano, 2018).

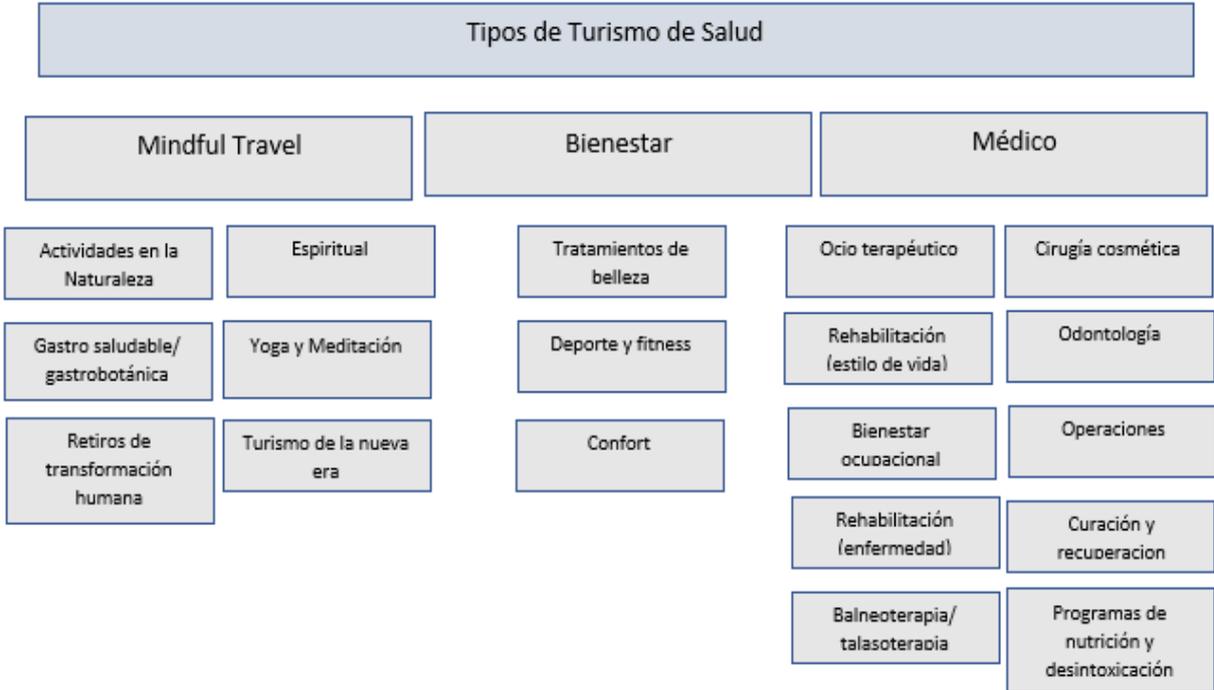
1.4.4 Turismo de bienestar y su incidencia en los balnearios

En los últimos años varias personas se han desplazado a otros destinos para acceder a procedimientos médicos de toda índole, algunos especializados y otros con fines más de bienestar compaginando el ocio con la recuperación de dolencias varias. Es por esto que ahora se subdivide de acuerdo con los enfoques planteados por la OMT (2019) donde el turismo de bienestar va de la mano de la prevención, cambiando el estilo de vida del turista mientras participa de las actividades y el turismo médico que es aquel

donde el turista, ya con una afectación previa, busca un tratamiento específico para su posterior recuperación.

De acuerdo con Fraiz y Tarrés (2020) se menciona otra rama del turismo de salud, esta es el *mindful travel* o turismo transformador donde hay una simbiosis entre el viajero y el destino que a través de la experiencia hay un profundo impacto en la persona y su perspectiva del mundo.

Gráfico 1.4.4 Áreas del turismo de salud



Fuente: Elaboración propia a partir de Nuevas Oportunidades Para el Turismo de Salud y Bienestar (2020).

Uno de los segmentos del turismo médico es el enfocado en los balnearios y las actividades que se realizan aquí. Tener sitios de recreación familiar con alojamiento, restauración, accesibilidad y aguas con propiedades curativas sean estas naturales o tratadas, permiten el desarrollo progresivo de un sector.

1.4.5 Diagnóstico turístico

El diagnóstico es parte de un proceso por el cual se busca conocer con exactitud, para su posterior comparación y análisis, la situación que atraviesa un sitio turístico puntual en un momento dado y percatarse de los cambios que ha sufrido. Se toma en

cuenta tanto la oferta y demanda, las características particulares del territorio, así como del entorno que lo rodea (Ricaurte, 2009).

Es un paso necesario para saber la realidad y las posibles soluciones que se podrían implementar para brindar luces a los desafíos que enfrentan los actores turísticos; se tienen en cuenta los objetivos de la propia investigación que se haga y el enfoque con el cual los datos recopilados tengan la utilidad pertinente. Todo esto con la finalidad de mejorar el destino y que sea exitoso en el futuro próximo, tanto para los turistas como para sus residentes (Martins, 2018).

Gráfico 1.4.5 Momentos del diagnóstico turístico



Fuente: Elaboración propia a partir del Manual para el Diagnóstico Turístico Local (2009).

1.4.5.1 Planta turística

Es todo aquello que va directamente relacionado a la actividad turística y que la hace posible para su aprovechamiento desde el punto de vista económico; forma parte de la infraestructura que permite el acceso a los servicios gracias al equipamiento y las instalaciones que se encuentran en el destino (Ibáñez y Cabrera, 2011).

Estos componentes son importantes porque favorecen al turista para que cuando llegue al sitio disponga de lo necesario y complementario durante su visita (Boullón , 2006). El equipamiento es el encargado de dotar los servicios básicos y parte de otros que son los vinculados al sector turístico, así mismo las instalaciones son las que

posibilitan que la actividad turística se realice sin inconveniente alguno; el estado óptimo de estas da la oportunidad de disfrute a plenitud y agregan valor al sector.

Tabla 1.4.5.1 Clasificación del equipamiento turístico

Categoría	Tipo
Alojamiento	Hoteles, moteles, hosterías y posadas, cabañas, campings.
Alimentación	Restaurantes, cafeterías, quioscos, comedores típicos.
Esparcimiento	Discotecas, bares, cines y teatros, otros espectáculos públicos.
Otros servicios	Información, guías, comercio, cambio de moneda, primeros auxilios.

Fuente: Elaboración propia a partir de Planificación del Espacio Turístico (2006).

Tabla 1.4.5.1 Clasificación de las instalaciones

Categoría	Tipo
De agua y playa	Marinas, muelles, carpas o tiendas, sombrillas.
De montaña	Miradores, circuitos de senderos, refugios, teleféricos.
Generales	Piscinas, vestuarios, juegos infantiles, pasarelas y puentes.

Fuente: Elaboración propia a partir de Planificación del Espacio Turístico (2006).

CAPÍTULO 2

2. Metodología

La metodología de la investigación es un conjunto de reglas, procedimientos y métodos para alcanzar un determinado objetivo de estudio. Esto permite al investigador conocer todas las etapas de un proyecto y generar nuevos conocimientos de un tema de investigación (Baena Paz , 2017).

En la parroquia Jesús María se encuentran los balnearios del recinto de Aguas Calientes que son sitios turísticos frecuentado por personas con discapacidades físicas, pero actualmente no dispone de facilidades de un entorno adecuado para satisfacer las necesidades de esta demanda. Por este motivo, se determinó la necesidad de diseñar

un plan de accesibilidad para potenciar la oferta de estos atractivos, con el objetivo de favorecer el bienestar de todos los visitantes.

El diseño de investigación del proyecto fue descriptivo no experimental, porque se utilizaron técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa. También, Se realizó una revisión bibliográfica como primera etapa de desarrollo del tema y una observación exploratoria de campo para conocer la realidad de nuestro objeto de estudio. Adicionalmente, se priorizó la metodología de Design Thinking para el desarrollo del proyecto de la investigación.

2.1 Metodología de la revisión bibliográfica

En todo proyecto de investigación la revisión bibliográfica es importante para tener el conocimiento científico previo al desarrollo de un tema de interés, y definir los objetivos de un estudio (Esquirol et al., 2017). Por lo tanto, se consideró lo siguiente para este proyecto:

Búsqueda de la información

Se realizó una búsqueda exhaustiva utilizando motores de búsquedas de información y recopilar todas las fuentes relevantes de artículos, revistas y documentos, entre otras etc. En nuestro caso se usaron: Ebscohost, Research Gate, Science Research, Dialnet, Google Académico, y Mendeley.

Definición de términos claves

Se definieron los términos claves tanto en español e inglés para facilitar la búsqueda de información. Las palabras claves utilizadas fueron: turismo y Covid-19, turismo rural, balnearios, turismo accesible, plan de accesibilidad, características y estructura de un plan accesible, persona con discapacidad física. Una vez culminada la revisión bibliográfica se procedió a realizar un estudio de campo.

2.2 Observación exploratoria de campo

El enfoque de investigación exploratoria brinda información que describe la situación inicial del fenómeno, permite comprender un poco más el tema que se investiga y es un paso inicial que se puede derivar en el transcurso investigativo en otros enfoques como el descriptivo, correlacional o explicativo (Hernández et al., 2014).

Por lo consiguiente, esto es indispensable para comenzar nuestro proyecto, porque se conoció con exactitud la problemática de nuestro objeto de estudio, a través

de visitas programadas al recinto Aguas Calientes, se visualizó y tomó fotos de la condición de su entorno y estado actual de los balnearios de aguas termales. Después, se consideró la metodología apropiada de la investigación, que fue la siguiente:

2.3 Metodología Design Thinking

Design Thinking significa diseño del pensamiento que implica el desarrollo de procesos cognitivos, prácticos y estratégicos para la elaboración de diseños de productos o servicios que sean innovadores para las necesidades de la sociedad. Está constituido por cinco fases para su realización: empatizar, interpretar, idear, prototipar y evaluar (Dávalos et al., 2019).

Por lo tanto, se empleó como guía la metodología Design Thinking o diseño del pensamiento para la creación de un plan de accesibilidad para personas con discapacidad física, y así mejorar la oferta turística de los balnearios de aguas termales de la parroquia Jesús María.

A continuación, se muestra una representación gráfica del Design Thinking para el desarrollo de las actividades del proyecto:

Gráfico 2.1 Fases del método de Design Thinking



Fuente: (Dávalos et al., 2019)

Elaboración propia (2021)

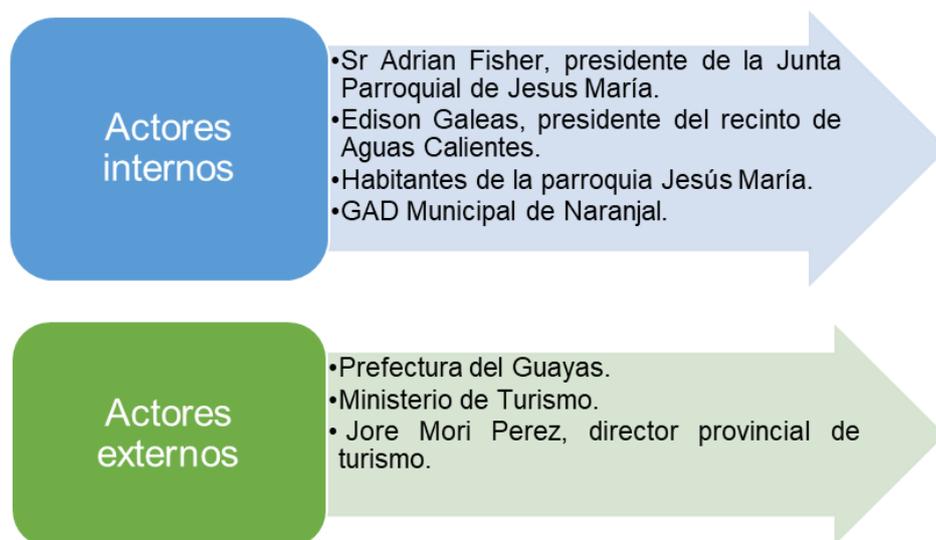
2.3.1 Empatizar e interpretar

Es la base del proceso del Design Thinking, se realizó conversaciones, entrevistas a los actores claves involucrados con nuestro tema de investigación, esto permitió comprender sus deseos o necesidades sociales, económicas y de índole turística para conocer hacia dónde va dirigido nuestro estudio. Finalmente, se procedió a definir el enfoque de investigación del proyecto y se analizó la información recopilada.

2.3.1.1 Mapa de actores claves

Los actores claves se dividen en internos y externos. Los primeros son quienes están directamente relacionados con el tema de estudio, la problemática de los baños termales del recinto Aguas Calientes y el turismo actual en la zona. Mientras que los externos son quienes están indirectamente relacionados, pero que podrían contribuir con el enfoque de la investigación. Por lo tanto, se planteó los posibles actores de estudio y después se entrevistó a los pertinentes para nuestro proyecto, y por ello se elaboró un mapa de actores:

Gráfico 2.3.1.1 Mapa de Actores



Elaboración propia (2021)

2.3.2 Idear

En esta fase, se consideró lluvia de ideas, saturo y agrupa y matrices que revelaron opciones de ideas que permitieron el desarrollo de conceptos, recursos y soluciones innovadoras para realizar un bosquejo de un prototipo como producto que satisfaga las necesidades de nuestros usuarios finales.

2.3.2.1 Lluvia de ideas

Según Fernández (2020), esta es una táctica para desarrollar nuevas ideas para comprender y definir con precisión la temática de una investigación. Para nuestro proyecto se utilizó la página web de Mural en línea, donde se posteó todas las ideas que surgieron de las entrevistas de los actores claves y así se comprendió mejor las necesidades de nuestros usuarios principales. Posterior a esto, se consideró saturar y agrupar las ideas más destacadas.

2.3.2.2 Satura y agrupa

Para Peñalver (2014) esta fase se utiliza para traducir pensamientos y experiencias después de la elaboración de la lluvia de ideas, para conocer las ideas definitivas de una situación. Así mismo, se identificó y seleccionó las ideas más apropiadas y relacionadas con las necesidades de nuestros beneficiarios claves para el desarrollo de un plan viable y conocer a profundidad la situación.

Una vez culminado esto, se elaboró matrices que permitieron encontrar resultados finales para considerar un plan accesible como prototipo para nuestro proyecto:

2.3.2.3 Matriz de impacto-dificultad

Barzola (2018) define que es una matriz 2x2, donde se establecen las prioridades a implementar que tiene un proyecto de investigación. Consiste en elaborar un plano cartesiano donde (Y) es la dificultad y el eje (X) es el impacto. Por lo tanto, se elaboró una matriz de impacto-dificultad para nuestro proyecto que permitió conocer el impacto que ocasiona la implementación de un plan de accesibilidad como producto para potenciar la oferta turística de los balnearios termales de Jesús María.

Además, es necesario previo a su construcción haber realizado la lluvia de ideas para colocarlas en la matriz, luego jerarquizar las ideas destacadas y agruparlas esto generó soluciones. La composición fue la siguiente:

Gráfico 2.3.2.3 Matriz de Impacto-Dificultad



Fuente: (Barzola , 2018)

- **Lujos:** aquí se coloca las ideas más costosas, complicadas pero que atraen mayor a los usuarios, casi siempre son las más deseadas, pero no necesarias.
- **Distracciones:** son las ideas más económicas y fáciles de colocar, pero brindan poco valor real al cliente. Puede ser agradable por un tiempo determinado de inactividad.
- **Estratégicas:** son las ideas de mayor importancia en el cuadrante, requiere tiempo, esfuerzo y planificación, tienen un enfoque preciso y asegura el éxito de los proyectos.
- **Valor alto:** estas son más sencillas de optar, tienen gran valor para los usuarios, son prácticas de producirlas.

2.3.2.4 Matriz FODA

González (2021) indica que es una herramienta ideal para analizar la situación interna y externa de las organizaciones para encontrar estrategias, factores y la toma de decisiones futuras para lograr el éxito del lanzamiento de un nuevo producto o servicio al mercado. Por consiguiente, para nuestro estudio se elaboró un diagnóstico de la situación real de los balnearios termales del recinto Aguas Calientes de la parroquia Jesús María. Se utilizó el siguiente esquema de Matriz FODA:

Gráfico 2.3.2.4 Matriz FODA



Fuente: (González, 2021)

Además, se evaluaron las siguientes composiciones:

- **DF:** las fortalezas y debilidades de nuestro objeto de estudio como: estructura interna y financiera, personal, capital y calidad del sitio.
- **AO:** las amenazas y oportunidades que pueden contribuir a un cambio del entorno social y generar posibles resultados que beneficien a todos los involucrados del recinto.

Esto permitió visualizar la situación externa de los balnearios para contribuir con el diseño de un producto que compense la situación real de estos sitios turísticos. Adicionalmente, permitió aprovechar las ventajas de las oportunidades y, así mismo, disminuir sus debilidades para tomar decisiones desde un enfoque estratégico organizacional para mejorar la oferta turística y la accesibilidad que ofrecen los sitios del recinto para todos los visitantes.

2.4 Instrumentos de medición de la investigación

Después del proceso inicial de nuestro proyecto se determinó el alcance y la información relevante para nuestro estudio. El diseño que se escogió fue de acuerdo con los tiempos establecidos y costos estimados para su ejecución, procurando que el producto final genere conocimientos y sea guía para futuras investigaciones. Se necesitó aplicar técnicas y métodos de investigación que son los instrumentos que permitieron la recopilación de la información pertinente, y fueron empleadas, según las necesidades de

los datos, siguiendo escalas que ayudaron a reconocer los atributos del tema de estudio. A continuación, se detalló los instrumentos más relevantes para nuestro estudio:

2.4.1 Observación participante

Esta técnica, conocida también como participativa, es aquella donde el investigador para conocer más al objeto de estudio interviene en el proceso de manera pasiva, y sin modificar alguna de las variables visualiza el desarrollo del proceso ya sea transversal o longitudinalmente (Centeno y De La Garza, 2014). Así mismo, se aplicó esta técnica para nuestro proyecto porque permitió analizar y recopilar información a través de la interacción con las personas entrevistadas y encuestadas se conoció la situación turística actual del recinto Aguas Calientes, para posteriormente diseñar una propuesta de plan de accesibilidad.

2.4.2 Entrevistas

Es una técnica que permite obtener información de fuente primaria gracias al intercambio de ideas entre el investigador y el entrevistado, respondiendo a un determinado número de preguntas y temas diseñados con anterioridad según la necesidad del estudio (Bernal, 2010). Así mismo, luego de las entrevistas a los actores claves se realizó nuevas entrevistas a personas relacionadas con el tema de investigación. En este paso se definieron los pertinentes a ser entrevistados con el objetivo de conocer factores externos que tienen impacto en la propuesta de turismo accesible. Se emplearon entrevistas semiestructuradas para una conversación amigable y fluida con la intención de obtener más información que contribuya con ideas para el diseño de un plan accesible para nuestro estudio.

2.4.3 Encuesta demográfica

Consiste en un grupo de preguntas previamente diseñadas para recopilar información, pueden estar enfocadas en una o más variables. Su uso atiende a fenómenos sociales, por lo general dirigidas a una muestra establecida para su posterior análisis y así conocer las opiniones y problemas que afectan a nuestro grupo de estudio (Hernández et al., 2014). Así mismo, se ejecutó encuestas tanto vía internet como presencial; ya que algunos de los participantes no se encontraban en la ciudad y por eso se decidió el envío del enlace para conocer sus necesidades, perspectivas referentes al turismo accesible y la incidencia en el desarrollo turístico de la ruralidad de nuestra

provincia. Para el grupo presencial se coordinó la visita a espacios públicos abiertos siguiendo las medidas de bioseguridad.

Adicionalmente, en el diseño del cuestionario para la encuesta consideramos el objetivo general y los específicos que permitieron formular preguntas abiertas y cerradas. Con las primeras, se logró conocer en propias palabras de los participantes la información que quizás no tomamos en cuenta durante lo esquematizado. Así también, mediante una lista de opciones que permitieron la tabulación posterior se evitó un posible sesgo, a través de una respuesta concreta que permitió entender la problemática para su respectivo análisis.

2.4.4 Determinación de la muestra

Muestra es un grupo pequeño estimado a partir de una población determinada previamente que comparte características y que hacen a cada uno de los individuos elegibles por igual o ser seleccionados dependiendo el ámbito de estudio o criterio de investigación (Hernández et al., 2014). El tipo de muestra que se utilizó fue voluntario y por conveniencia. Los participantes fueron únicamente personas con discapacidades físicas, con la finalidad de conocer sus necesidades que tienen cuando visitan sitios turísticos.

Para calcular la muestra se utilizó la calculadora en línea Raosoft de su página web oficial. Después, se consideró la cifra de la población total de personas con discapacidades físicas a nivel nacional de Ecuador, de acuerdo con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades es de 215.597 (CONADIS, 2021). Con un 95% de confianza y un 5% de margen de error. Finalmente, se determinó una muestra específica de 139 personas encuestadas, considerando esto se redujo sesgos para nuestro proyecto, las cuales fueron divididas en: 39 de forma presencial y 100 en línea.

Figura 1.1 Cálculo de muestra

¿Qué margen de error puede aceptar? 5% es una opción común	<input type="text" value="5"/>	%	El margen de error es la cantidad de error que puede tolerar. Si el 90% de los encuestados responde que sí, mientras que el 10% responde que no, es posible que pueda tolerar una mayor cantidad de error que si los encuestados se dividen 50-50 o 45-55. Un margen de error más bajo requiere un tamaño de muestra mayor.
¿Qué nivel de confianza necesitas? Las opciones típicas son 90%, 95% o 99%	<input type="text" value="95"/>	%	El nivel de confianza es la cantidad de incertidumbre que puede tolerar. Suponga que tiene 20 preguntas de sí o no en su encuesta. Con un nivel de confianza del 95%, cabría esperar que para una de las preguntas (1 de cada 20), el porcentaje de personas que responden afirmativamente sea mayor que el margen de error de la respuesta verdadera. La verdadera respuesta es el porcentaje que obtendría si entrevistara a todos de manera exhaustiva. Un nivel de confianza más alto requiere un tamaño de muestra mayor.
¿Cuál es el tamaño de la población? Si no lo sabe, use 20000	<input type="text" value="215.597"/>		¿Cuántas personas hay para elegir su muestra aleatoria? El tamaño de la muestra no cambia mucho para poblaciones mayores de 20.000.
¿Cuál es la distribución de la respuesta? Deja esto como 50%	<input type="text" value="50"/>	%	Para cada pregunta, ¿cuáles espera que sean los resultados? Si la muestra está muy sesgada de una forma u otra, es probable que la población también lo esté. Si no lo sabe, utilice el 50%, que da el tamaño de muestra más grande. Consulte más abajo en Más información si esto le resulta confuso.
Su tamaño de muestra recomendado es	139		Este es el tamaño mínimo recomendado de su encuesta. Si crea una muestra de esta cantidad de personas y obtiene respuestas de todos, es más probable que obtenga una respuesta correcta que de una muestra grande donde solo un pequeño porcentaje de la muestra responde a su encuesta.

¡Las encuestas en línea con Vovici tienen tasas de finalización del 66%!

Escenarios alternativos							
Con un tamaño de muestra de	<input type="text" value="100"/>	<input type="text" value="200"/>	<input type="text" value="300"/>	Con un nivel de confianza de	<input type="text" value="90"/>	<input type="text" value="95"/>	<input type="text" value="99"/>
Tu margen de error sería	7,19%	1,87%	0,00%	El tamaño de su muestra debería ser	121	139	163

<http://www.raosoft.com/samplesize.html?nosurvey>

Una finalizado esto, se realizó la última fase de la metodología de Design Thinking:

2.5 Prototipar y evaluar

Neoland (2019) indica que en esta fase involucra un prototipo, que es un bosquejo de un producto tangible o intangible, que ofrece una solución a una problemática de investigación. Además, considera después una evaluación final para mejorar el producto que contribuya a futuras investigaciones.

2.5.1 Consideraciones para el prototipado

Se idealizó un prototipo como propuesta de turismo accesible a través de un plan de accesibilidad para personas con discapacidades físicas, que potencie la oferta turística de los balnearios termales del recinto Aguas Calientes, de la parroquia Jesús María. Esto funcionara siempre y cuando se involucren la comunidad, los empresarios de los balnearios termales y las autoridades como la Prefectura del Guayas, Ministerio de interior, Ministerio de Turismo y Gad Municipal de Naranjal, vean en nuestra iniciativa un proyecto que busca mejorar la imagen, ingresos, acceso y calidad de los sitios turísticos; también atraerá nuevos segmentos de turistas, elevar el nivel socio económico del recinto y finalmente quedará a disposición para los empresarios el uso de nuestra propuesta.

2.5.2 Descripción de actores para validación

Con la finalidad de validar nuestra propuesta de turismo accesible para sitios turísticos de zonas rurales, escogimos 7 actores principales, el primero fue el presidente de la junta parroquial de Jesús María y 6 son propietarios/administradores de los balnearios termales, de los cuales 3 mostraron mayor interés y el resto proporcionaron información. Así mismo, se escogió 3 actores externos interesados en la propuesta. Por ello, se elaboró la siguiente tabla de acuerdo con sus criterios:

Tabla 2.5.2 Actores para la propuesta de turismo accesible

Nombres	Cargo
Sr. Adrián Fisher	Presidente de la Junta Parroquial de Jesús María.
Sr. Edison Galeas	Presidente del recinto Aguas Calientes y administrador del balneario Jesús María.
Sr. Giovanni Pesantes	Encargado del balneario aguas termales El Rey.
Mg. Dennis Maroto	Presidenta de la Fundación AndarEq.
Lic. Wilmer Carvache	Docente del área de turismo.
Lic. Andrea Yánez	Docente del área de turismo.

Elaboración propia (2021)

2.5.3 Ficha de validación

Para nuestro proyecto se elaboró el formato de ficha de validación con criterios de accesibilidad para nuestros actores finales. Por ello, se elaboró el siguiente:

Gráfico 2.5.3 Ficha de validación para Actores

FICHA DE VALIDACIÓN						
Indicadores	Criterios	Insuficiente (0%)	Regular (25%)	Bueno (50%)	Muy bueno (75%)	Excelente (100%)
Claridad	El lenguaje utilizado es el apropiado.					
Objetividad	Está basado en conductas observables para el objetivo deseado.					
Organización	Existe una organización lógica en el diseño de propuesta de plan de accesibilidad.					
Actualidad	Responde a la situación real de los balnearios de aguas termales del recinto Aguas Calientes.					
Coherencia	Ofrece contenido que facilita la solución a la problemática real.					
Metodología	El proceso para realizar el diseño es el adecuado.					
Relevancia	Satisface las expectativas de los involucrados.					

Elaboración propia (2021)

Adicionalmente, se creó una rúbrica para evaluar los resultados de los criterios de los actores sobre nuestra propuesta de proyecto. Los elementos contemplados son exactamente los mismos que se plasmaron en la tabla previa, pero se agregó un puntaje que se indica a continuación:

Gráfico 2.5.3 Rubrica de calificación

Rubrica de calificación de la propuesta de turismo accesible							
Indicadores	Criterios	Insuficiente (0%)	Regular (25%)	Bueno (50%)	Muy bueno (75%)	Excelente (100%)	Total
Claridad (1 punto)	El lenguaje utilizado es el apropiado.						
Objetividad (1 punto)	Está basado en conductas observables para el objetivo deseado.						
Organización (1 punto)	Existe una organización lógica en el diseño de propuesta de plan de accesibilidad.						
Actualidad (2 puntos)	Responde a la situación real de los balnearios de aguas termales del recinto Aguas Calientes.						
Coherencia (2 puntos)	Ofrece contenido que facilita la solución a la problemática real.						
Metodología (2 puntos)	El proceso para realizar el diseño es el adecuado.						
Relevancia (1 punto)	Satisface las expectativas de los involucrados.						
Total							

Elaboración propia (2021)

2.5.4 Matriz Feedback

Esta es la etapa final de la metodología de Design Thinking que implica únicamente una evaluación y retroalimentación de la propuesta. Es necesario porque permitió recolectar los aportes y revisiones pertinentes de nuestros actores involucrados en la fase 1 y 2 de esta metodología. Por lo tanto, se consideró los aspectos más relevantes del prototipo para su posterior mejora y así alcanzar la solución final del proyecto. Por ello, se consideró la siguiente matriz:

Gráfico 2.5.4 Matriz feedback



Fuente: (Thinkers Co, 2021)

CAPÍTULO 3

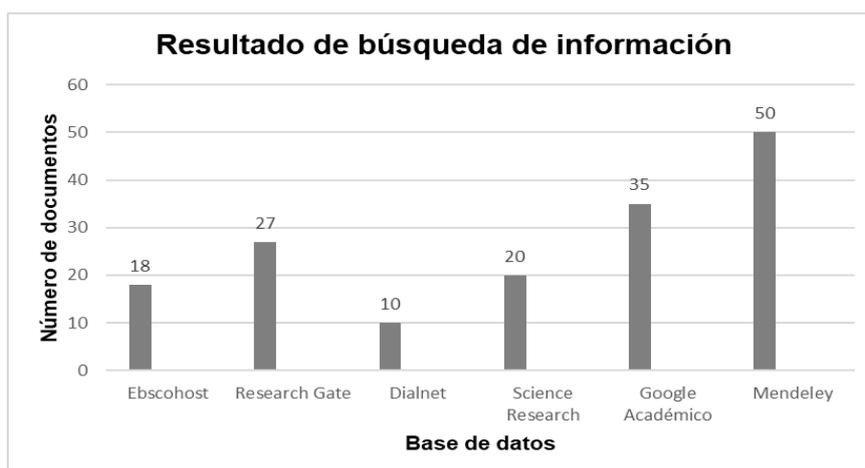
3. Resultados y Análisis

3.1 Análisis de la revisión bibliográfica

A través de una búsqueda exhaustiva de fuentes secundarias de información se logró la apertura para el desarrollo de nuestro tema de investigación, que fue turismo accesible aplicado a sitios rurales en Ecuador. Se seleccionaron las fuentes más relacionadas para nuestro proyecto y se efectuó el sustento teórico.

En la primera búsqueda de información se recolectaron 160 resultados, sin embargo, luego de varias revisiones de información, se determinó el uso de 4 artículos pertinentes para nuestro proyecto. Todos estos artículos fueron organizados, según la base de datos de su procedencia, en una escala de importancia que se gráfica de la siguiente forma:

Gráfico 3.1 Resultado de búsqueda de información



Elaboración propia (2021)

Además, se consideraron los criterios de búsqueda fundamentales como guía de redacción y contenido para el desarrollo de nuestra propuesta de turismo accesible y así se generó la iniciativa de un plan estructurado de accesibilidad para personas con discapacidades físicas cuando visitan los sitios turísticos del recinto Aguas Calientes para nuestro proyecto:

Tabla 3.1 Criterios de búsqueda de información

Criterios de búsqueda	Detalle
Año de publicación	2017- 2021
Artículos de turismo accesible y plan de accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Turismo accesible en Ecuador, 2017 ➤ Plan Nacional de Discapacidades de Ecuador, 2017-2021 ➤ Plan de accesibilidad del Instituto Tecnológico Superior de Escárcega, México, 2018 ➤ Plan Nacional de Accesibilidad Peruano, 2018-2021
Tipos de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Artículos • Informes • Revistas especializadas
Objetivo específico de nuestro proyecto	Elaborar una propuesta de accesibilidad para los balnearios del recinto Aguas Calientes, a través de la planificación y desarrollo sostenible de los sitios turísticos.
Descripción de nuestra propuesta	Propuesta de accesibilidad aplicada para el bienestar de disfrute, ocio y relajación para personas con discapacidades físicas que llegan a un destino turístico.

Elaboración propia (2021)

3.2 Análisis de la observación exploratoria de campo

Tras efectuar la exploración de campo, se determinó la condición actual del entorno, las instalaciones, la información turística, ubicación adecuada y estado de las señaléticas, la seguridad y los niveles de accesibilidad de los balnearios termales del recinto Aguas Calientes de la parroquia Jesús María. Para mayor comprensión de este estudio, véase en Apéndice A.

3.3 Análisis de las entrevistas con los actores claves

Posteriormente, se examinaron los resultados de los actores oficiales que fueron entrevistados y contribuyeron con ideas para el desarrollo de nuestra propuesta de turismo accesible. Cabe mencionar que dos de los actores internos no mostró apertura para la entrevista y uno no mostró interés, pero es necesario que a futuro se involucren con la iniciativa del proyecto. Así mismo, se agregaron nuevos actores y, por lo tanto, se elaboró un nuevo mapa:

Gráfico 3.3 Mapa definitivo de actores claves



Elaboración propia (2021)

Como primera fase, se realizaron dos entrevistas en línea vía zoom y se analizó la información proporcionada. Primero, Adrián Fisher, presidente de la Junta Parroquial de Jesús María, brindó un panorama general de la situación turística de su parroquia y el recinto Aguas Calientes, qué se debe mejorar para que los sitios turísticos sean accesibles para los visitantes. Después, se examinó las aportaciones relevantes de la

Magister Dennis Maroto, presidenta de la Fundación AndarEq en Ecuador, sobre turismo accesible y temas de accesibilidad para personas con diferentes discapacidades físicas, quienes buscan una oportunidad para disfrutar por igual de un entorno accesible en sitios rurales. Para más información, véase la ficha de entrevista en línea de estos actores en Apéndice B.

Posteriormente, se realizaron entrevistas de forma presencial para continuar con nuestro estudio. Con Edison Galeas, presidente del recinto de Aguas Calientes y dueño del balneario pionero de aguas termales Jesús María, se examinaron sus aportaciones para comprender el antes y ahora de cómo ha sido el turismo en el recinto. Se indagó tanto en aspectos positivos como negativos, el apoyo por parte de las autoridades de la Prefectura del Guayas, Ministerio del Interior, Ministerio de Turismo y Gad Municipal de Naranjal. Así mismo, se analizaron las aportaciones del Sr. Giovanni Pesantes encargado del balneario de aguas termales El Rey, quien explicó las diferentes problemáticas de todos los balnearios del recinto, cómo la pandemia ha afectado los negocios, los problemas de accesibilidad que presentan, la falta de apoyo por impulsar el turismo en el recinto, la necesidad de la promoción turística, entre otros aspectos. Todo esto se evidencia en las fichas de entrevista de forma presencial en Apéndice C.

Aunque se obtuvo toda esta información tres de los encargados de los seis balnearios, no mostraron interés sobre una propuesta que mejore la oferta turística. Aun así, se logró obtener datos para segmentar a quiénes beneficiará nuestro proyecto y se conoció quiénes están interesados en nuestra propuesta, para que se logre acoplar a sus intereses, necesidades y condiciones. Por ello, se elaboró una tabla específica de acciones que tendrían los participantes:

Tabla 3.5.1 Roles de participantes en la propuesta de turismo accesible

Participantes	Acciones
Comunidad	Sensibilización y dar apertura para apoyar a la actividad turística, alianzas estratégicas.
Empresarios de los balnearios termales turísticos	Encargados de que el destino suba su categoría, calidad, servicio y aumente el flujo de turistas.
Autoridades	Apoyar en la parte de los servicios de infraestructura de la comunidad, para mejorar la imagen de la provincia y el destino.

Elaboración propia (2021)

3.4 Análisis de lluvia de ideas, satura y agrupa

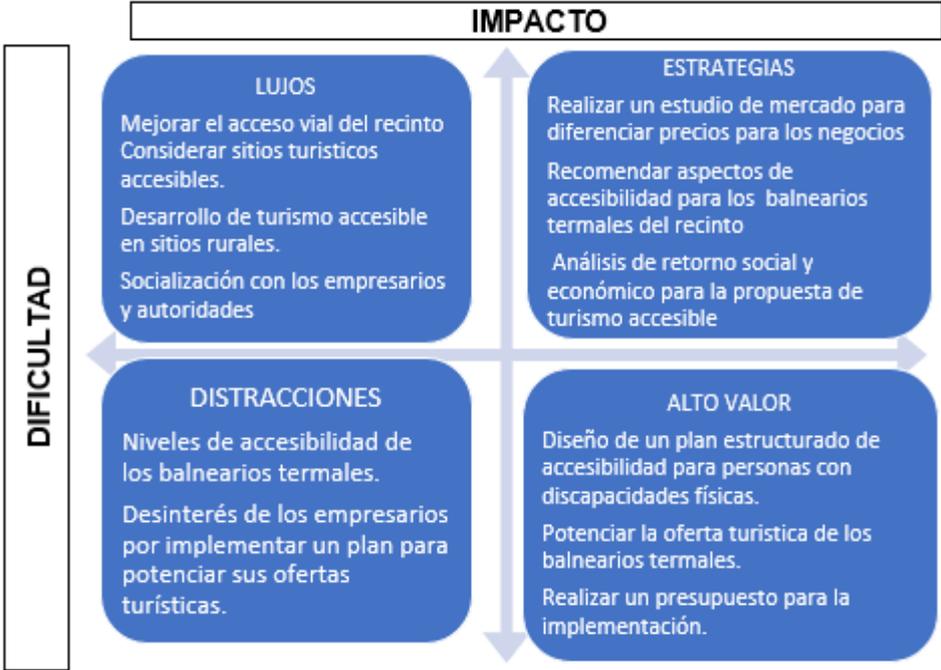
Después, se idealizó el desarrollo de un esquema donde se detallaron las ideas que surgieron de los actores claves de las entrevistas realizadas, se conoció las diferentes problemáticas de los balnearios termales, de los empresarios y las autoridades, con relación a temas de accesibilidad y turismo. Se examinaron las necesidades de los dueños de los negocios de atraer a más turistas en tiempos de pandemia y a largo plazo, con la finalidad de mejorar sus ofertas como sitios turísticos accesibles, incluidos aquellos con discapacidades. Esto se evidencia en Apéndice D.

Posterior a la lluvia de ideas, se saturaron y agruparon las ideas más apropiadas y relacionadas con nuestra propuesta de turismo accesible. Se elaboró un listado de las ideas relevantes:

- La mayor afluencia de turistas es de la provincia de Azuay y Guayas.
- Los balnearios termales no tienen un estándar de calidad para facilitar el acceso de personas con discapacidades físicas.
- Falta información y promoción turística del destino.
- Ausencia de apoyo de autoridades para impulsar el turismo en el recinto.
- No ha existido una socialización entre la Prefectura del Guayas y los directivos de los balnearios.
- Mala condición y posición de las señaléticas al entrar y salir del recinto.
- Baja de ventas por la pandemia en el sector rural.

3.5 Análisis de Matriz de impacto – dificultad

Gráfico 3.5 Matriz de Impacto – dificultad de establecer un plan de accesibilidad para los balnearios termales del recinto Aguas Calientes



Elaboración propia (2021)

Finalmente, se seleccionó las ideas más destacadas para el desarrollo de un plan de accesibilidad como propuesta estándar que mejore la oferta de los balnearios termales. Además, se analizaron las dificultades y el impacto que costaría su implementación y su incidencia en la comunidad. Sin embargo, se consideró otra matriz de análisis para precisar la efectividad de este plan para los sitios turísticos.

3.6 Análisis Matriz FODA

Gráfico 3.6 Análisis FODA de los balnearios termales del recinto Aguas Calientes

		Análisis Interno	Análisis Externo
		Fortalezas	Oportunidades
Positivo		<ul style="list-style-type: none"> • Todos los balnearios tienen capacidad para recibir discapacitados. • Los balnearios ya están posicionados hacia un turismo de salud. • No son sitios turísticos masificados. • Son económicos en comparación a otros sitios de temática termal cercanos (Piedra de Agua). 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos acuerdos o convenios para impulsar el turismo rural gracias al trabajo conjunto de la Prefectura del Guayas, Ministerio de Turismo, Ministerio de Interior y Gad Municipal de Naranjal. • Podría ser en el corto plazo una alternativa de viaje para turistas que buscan un sitio cercano y poco concurrido, después de las restricciones impuestas por pandemia.
	Negativo		<ul style="list-style-type: none"> • Los dueños de los balnearios descuidan aspectos de accesibilidad. • Falta de comunicación de autoridades locales para incentivar el turismo rural. • Poca información y promoción turística del recinto Aguas Calientes.
		Debilidades	Amenazas

Elaboración propia (2021)

Con el diagnóstico turístico realizado de los balnearios de aguas termales del recinto Aguas Calientes, de la parroquia Jesús María, se logró conocer la situación real de los factores económicos, sociales y de salud que afectan a la accesibilidad y el turismo de los balnearios termales: Jesús María, El Rey, El Mirador, Amistad Latina, La Kazeta y El Paraíso. También, la importancia de las condiciones accesibles de estos sitios turísticos para recibir personas con discapacidades físicas, que es una demanda frecuente en la zona y, por último, se reconoció que los empresarios buscan una oportunidad de prosperar dentro del recinto. Así mismo, las autoridades tienen un rol importante para un cambio radical de mejora del destino. Para mayor detalle revisar Apéndice E.

3.7 Resultados de Observación participante

Se interactuó y conversó con las personas con discapacidades físicas de las provincias de Santa Elena, Guayas y el cantón Naranjal, con la finalidad de conocer todo acerca de sus intereses personales cuando visitan sitios turísticos. Se determinó que son un grupo que busca una oportunidad de igualdad de disfrute, procura un lugar seguro y adecuado, además de un buen servicio. Muchos comentaron que se sienten olvidados o menos importantes. Para mayor detalle, revise la ficha de observación participante en Apéndice F.

3.8 Resultados de las entrevistas

Se aplicaron entrevistas a varios grupos de personas con discapacidades físicas y se comprobaron sus necesidades y expectativas cuando visitan balnearios termales en sitios rurales. La mayoría comentaron que es muy importante que los sitios turísticos sean accesibles porque permite una experiencia cómoda de visita. Para más detalles revise en Apéndice G.

3.9 Análisis de la encuesta demográfica

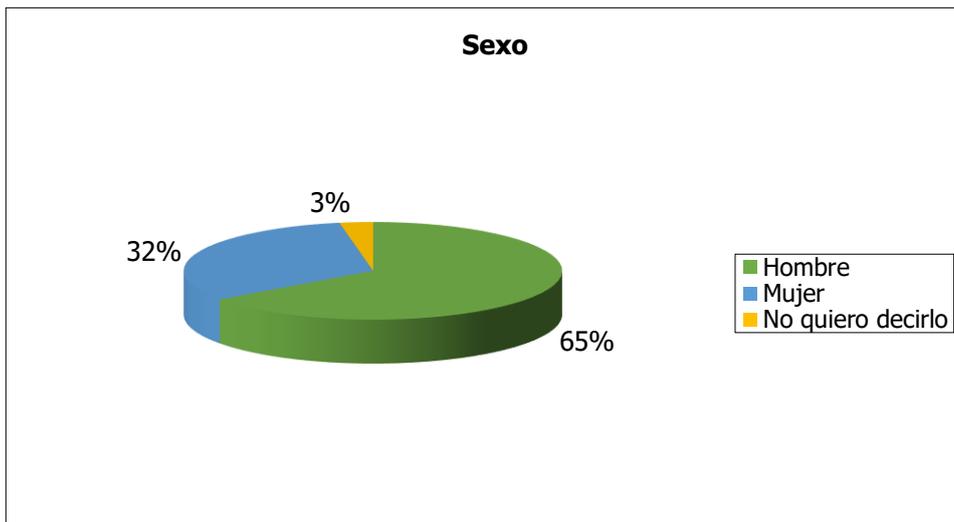
En esta sección se analizó las necesidades de las personas con discapacidades físicas cuando visitan sitios turísticos para tener una experiencia agradable, mediante preguntas sencillas. Además, conocer sus prioridades, impacto social, económico en el turismo. Los resultados que arrojaron son lo siguiente:

Análisis demográfico

De 140 personas con discapacidades físicas encuestadas de las provincias de Santa Elena, Guayas y el cantón Naranjal. Se obtuvieron, los siguientes resultados:

Pregunta 1: Sexo

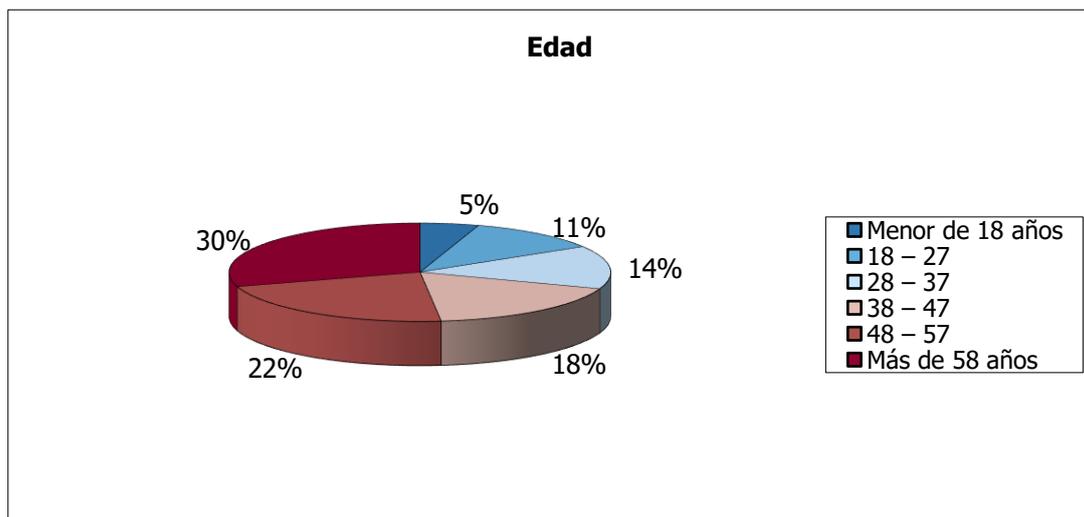
Datos	Respuestas	Porcentaje
Hombre	91	65%
Mujer	45	32%
No quiero decirlo	4	3%



De acuerdo con las estadísticas, la mayor incidencia fue de personas con discapacidades físicas a nivel provincial y cantonal, el género masculino alcanzó un 65%, y el femenino tuvo una participación menor con el 32%.

Pregunta 2: Edad

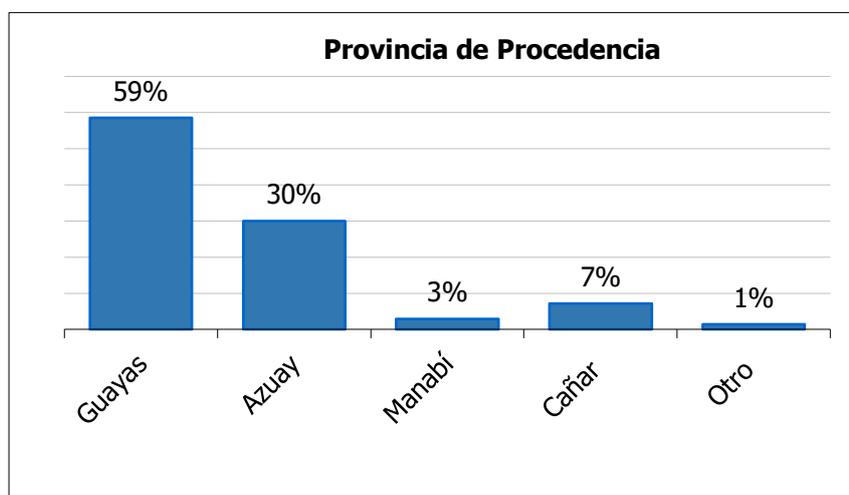
Datos	Respuestas	Porcentaje
Menor de 18 años	7	5%
18-27	16	11%
28-37	20	14%
38-47	25	18%
48-57	31	22%
Más de 58 años	41	30%
Total	140	100%



La tercera edad predominó sobre todas las edades evaluadas, con un porcentaje significativo del 30%, le sigue en importancia el rango de 48 a 57 años con un 22%, de 38-47 con un 18 %, y en menor incidencia los de 28 a 37 años con un 14%, de 18 a 27 años en un 11% y otros 5%.

Pregunta 3: Provincia de procedencia

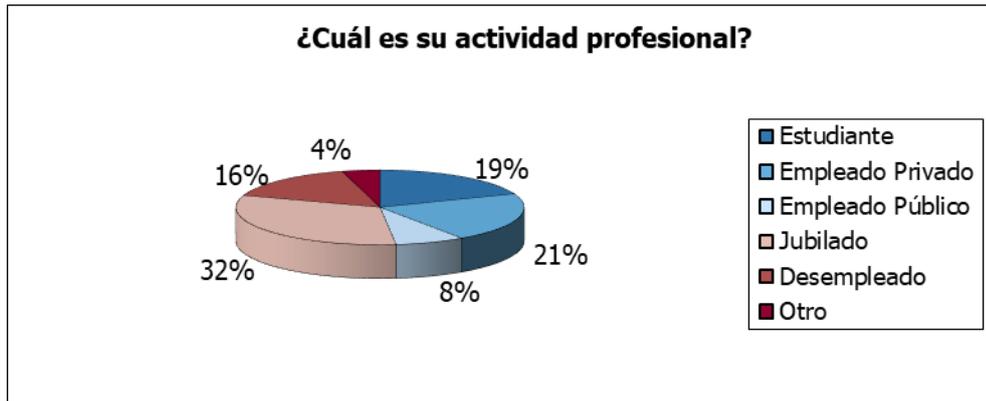
Datos	Respuestas	Porcentaje
Guayas	82	59%
Azuay	42	30%
Manabí	4	3%
Cañar	10	7%
Otro	2	1%
Total	140	100%



La mayor incidencia de 100% de encuestados solo una provincia influyó: Guayas con 59%, seguido de Azuay con 30%, y en menor medida Cañar 7%, Manabí 4%, otros apenas 1%.

Pregunta 4: ¿Cuál es su actividad profesional?

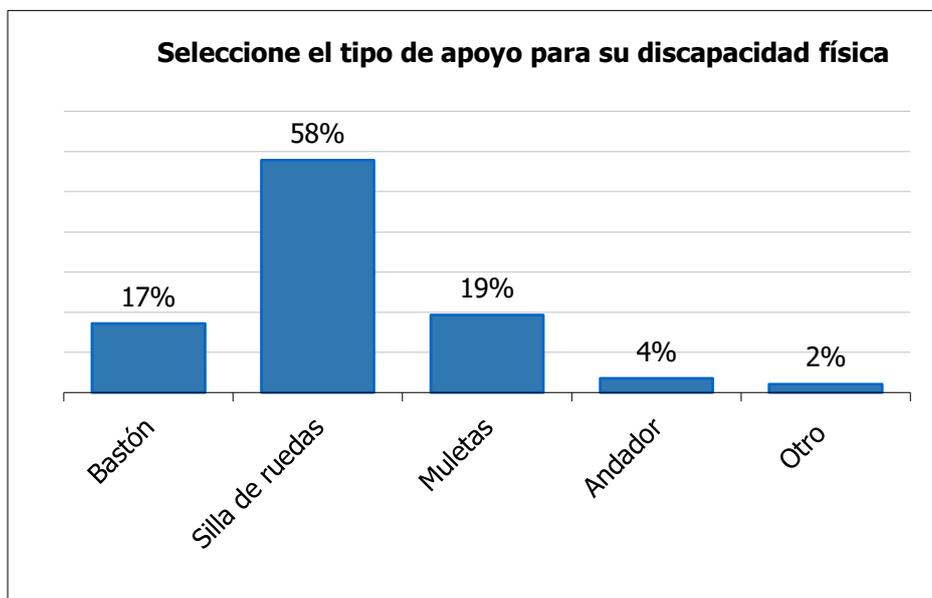
Datos	Respuestas	Porcentaje
Estudiante	27	19%
Empleado privado	30	21%
Empleado Público	11	8%
Jubilado	44	32%
Desempleado	22	16%
Otro	6	4%
Total	140	100%



Según las estadísticas la mayor parte de los encuestados son jubilados con un 32%, seguido de empleados privados 21%, así mismos estudiantes 19%. Adicionalmente, en menores rangos desempleados 16%, empleado público 8%, y otros 4%.

Pregunta 5: Seleccione el tipo de apoyo para su discapacidad física

Datos	Respuestas	Porcentaje
Bastón	24	17%
Sillas de ruedas	81	58%
Muletas	27	19%
Andador	5	4%
Otro	3	2%
Total	140	100%

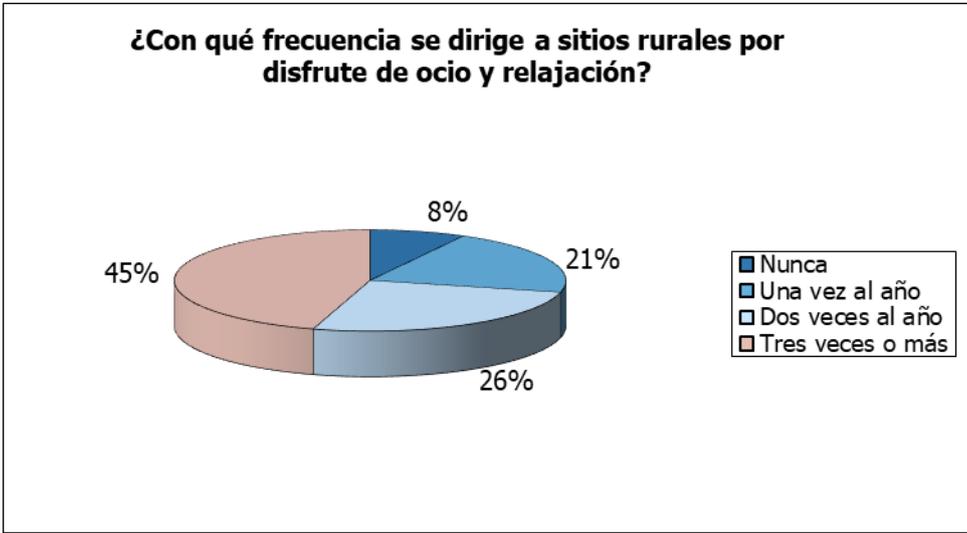


La mayoría de encuestados escogieron sillas de ruedas como el soporte para movilizarse 58%, a la par muletas 19%, bastón 17% siendo de mayor impacto por sobre el andador 4% y otros 2%.

Análisis de las actividades de turismo de bienestar en zonas rurales durante la pandemia Covid-19

Pregunta 6: ¿Con qué frecuencia se dirige a sitios rurales por disfrute de ocio y relajación?

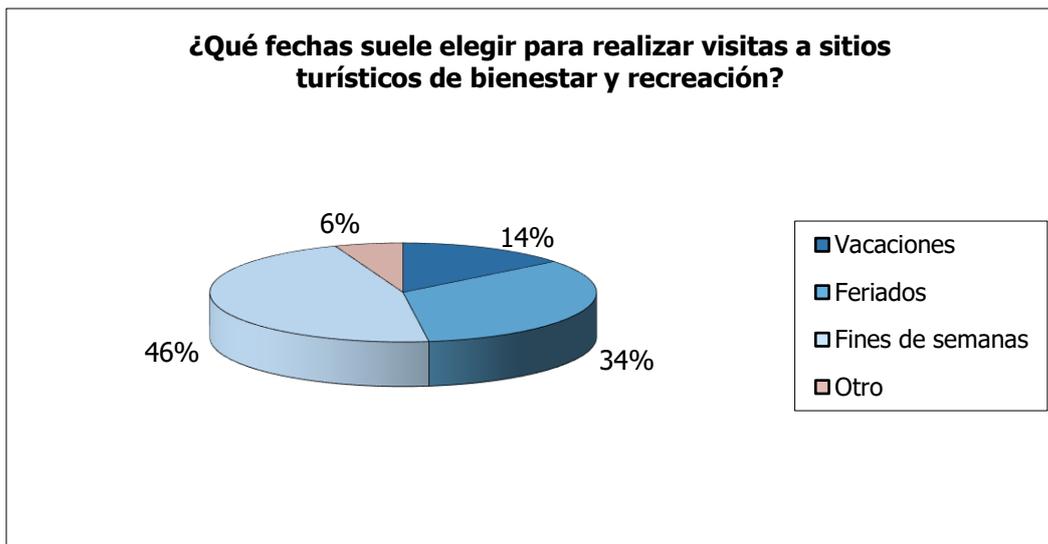
Datos	Respuestas	Porcentaje
Nunca	11	8%
Una vez al año	29	21%
Dos veces al año	36	26%
Tres veces o más	64	45%
Total	140	100%



El número de veces que más eligieron los encuestados fue de tres veces o más con un 45%, seguido de dos veces al año 26%, posteriormente una vez al año 21%, y nunca 8%.

Pregunta 7: ¿Qué fechas suele elegir para realizar visitas a sitios turísticos de bienestar y relajación?

Datos	Respuestas	Porcentaje
Vacaciones	20	14%
Feridos	47	34%
Fines de semanas	65	46%
Otro	8	6%
Total	140	100%

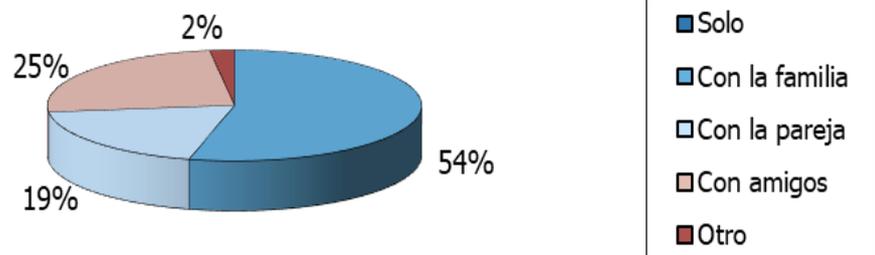


Las fechas de visitas a sitios turísticos de bienestar y recreación con mayor incidencia fueron los fines de semanas 46%, que estuvieron casi a la par con los feriados en un 34%. Estos predominaron por sobre las vacaciones 14% y otros 6%.

Pregunta 8: ¿Con quién iría de visita a un balneario de aguas termales con propiedades terapéuticas?

Datos	Respuestas	Porcentaje
Solo	0	0%
Con la familia	76	54%
Con la pareja	27	19%
Con amigos	34	25%
Otro	3	2%
Total	140	100%

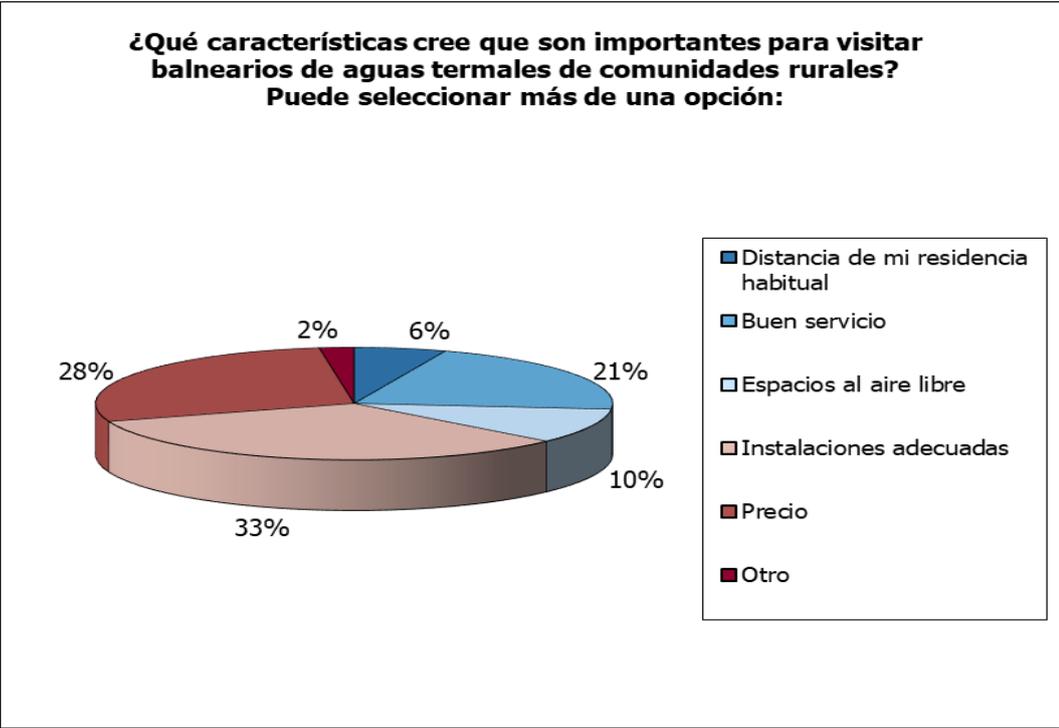
¿Con quién iría de visita a un balneario de aguas termales con propiedades terapéuticas?



La mayor elección fue optar por ir con la Familia 54%. Además, otros irían regularmente con amigos 25%, con la pareja 19%. El “solo” obtuvo un nulo y otros apenas un 2%.

Pregunta 9: ¿Qué características cree que son importantes para visitar balnearios de aguas termales de comunidades rurales? Puede seleccionar más de una opción:

Datos	Respuestas	Porcentaje
Distancia de mi residencia habitual	8	6%
Buen servicio	29	21%
Espacio al aire libre	14	10%
Instalaciones adecuadas	47	33%
Precio	39	28%
Otro	3	2%
Total	140	100%



La característica preferida fueron las Instalaciones adecuadas 34 %, seguido por el precio con un 28%. Posteriormente, buen servicio 21% y espacios al aire libre 10%. Por otro lado, la distancia de su residencia habitual obtuvo menor acogida con un 6%, y otros la menos solicitada 2%.

Análisis de adopción de una propuesta de turismo accesible en sitios rurales

Pregunta 10: Valore de 1 a 5 (siendo 1 de menor rango y 5 de mayor rango) las necesidades para realizar visitas a sitios turísticos accesibles. Marque únicamente una respuesta.

Porcentajes

Datos	Nada Importante (1)	Poco Importante (2)	Indiferente (3)	Importante (4)	Muy Importante (5)
Información turística del destino	8%	11%	14%	40%	26%
Señalización	7%	14%	13%	29%	37%
Alumbrado público	10%	8%	43%	21%	18%
Acceso vial	9%	7%	11%	20%	54%
Seguridad	0%	0%	7%	33%	60%
Medidas de bioseguridad	1%	1%	0%	34%	64%
Servicios higiénicos	0%	2%	1%	30%	66%
Atención al cliente	14%	20%	22%	34%	11%
Rampas	0%	5%	6%	31%	58%
Desniveles	0%	7%	10%	18%	65%
Pasamanos	0%	9%	8%	22%	61%
Estacionamiento preferencial	4%	9%	11%	48%	28%

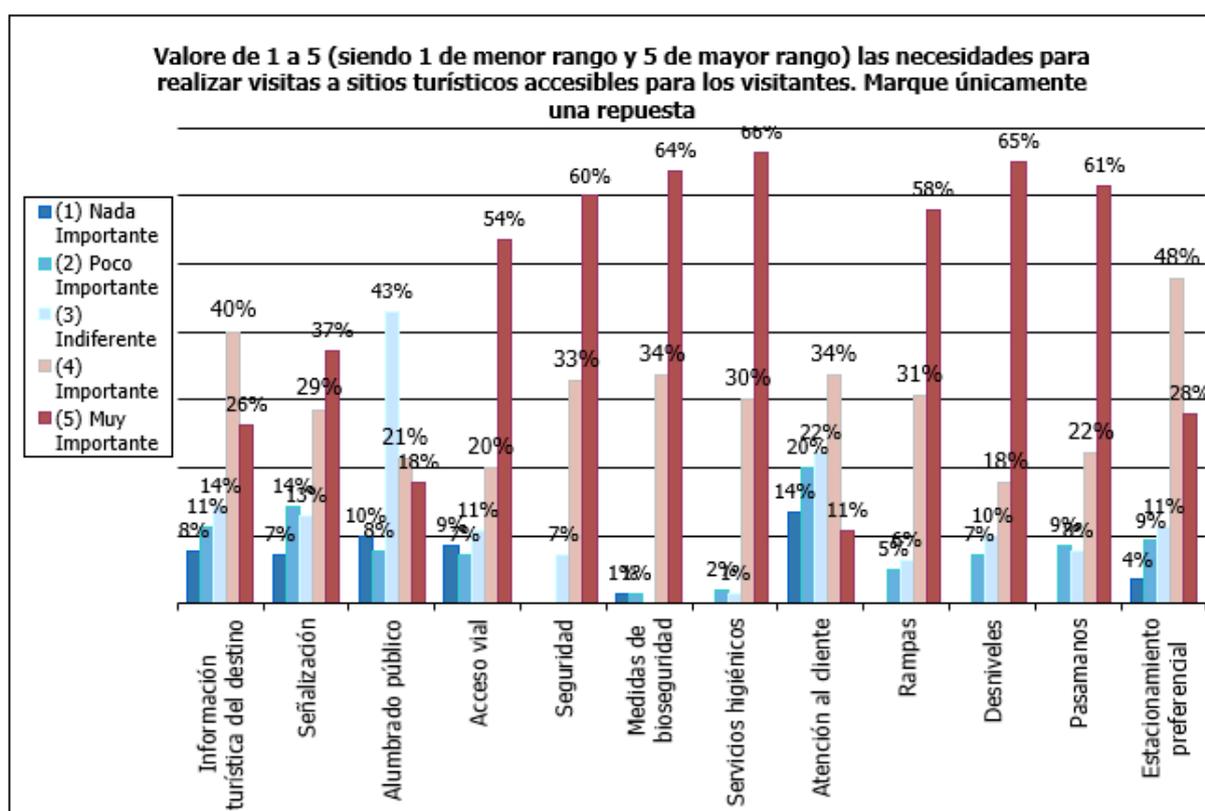


Tabla 3.9 Análisis de los elementos que consideran las personas con discapacidades físicas

Elementos	Análisis
Información turística del destino:	El "40%" eligieron: Importante (4), mientras que el "26%" Muy Importante (5). La opción menos elegida representa el "8%": Nada Importante (1).
Señalización:	El "37%" optaron: Muy Importante (5), mientras que el "29%" Importante (4). La opción menos elegida representa el "7%": Nada Importante (1).
Alumbrado público:	El "43%" escogieron: Indiferente (3), mientras que el "21%" Importante (4). La opción menos elegida representa el "8%": Poco Importante (2).
Acceso vial:	El 54% escogieron: Muy Importante (5), mientras que el 20% Importante. La opción (2) "Poco Importante" representa la menos elegida 7%.
Seguridad:	El "60%" prefirieron: Muy Importante (5), mientras que el "33%" Importante (4). 2 opciones quedaron sin elegir.
Medidas de bioseguridad:	El "64%" optaron: Muy Importante (5), mientras que el "34%" Importante (4). La opción "Indiferente (3)" no fue elegida por nadie.
Servicios higiénicos:	El "66%" escogieron: Muy Importante (5), mientras que el "30%" Importante (4). La opción "Nada Importante (1)" no fue elegida por nadie.
Atención al cliente:	El "34%" prefirieron: Importante (4), mientras que el "22%" Indiferente (3). La opción menos elegida representa el "11%": Muy Importante (5).
Rampas:	El "58%" prefirieron: Muy Importante (5), mientras que el "31%" Importante (4). La opción "Nada Importante (1)" no fue elegida por nadie.
Desniveles:	El "65%" prefirieron: Muy Importante (5), mientras que el "18%" Importante (4). La opción "Nada Importante (1)" no fue elegida por nadie.
Pasamanos:	El 61% eligieron: Importante (4), mientras que el 22% Muy Importante (5). La opción (1) "Nada Importante" no fue escogida por nadie.
Estacionamiento preferencial:	El "48%" prefirieron: Importante (4), mientras que el "28%" Muy Importante (5). La opción menos elegida representa el "4%": Nada Importante (1).

El formato de encuesta se evidencia en Anexos 1.

3.10 Propuesta de prototipo de turismo accesible

Figura 1.2 Portada de plan accesible



Elaboración propia (2021)

Para mayor detalle de esta propuesta revise Anexos 2

3.11 Validación de actores claves

Se analizó los resultados de la ficha de validación mediante las evaluaciones de los actores expertos sobre nuestra propuesta de turismo accesible y una rubrica de ponderación para conocer su impacto como alternativa para solucionar la temática de proyecto. Para mayor detalle revise Anexos 3.

3.12 Análisis Matriz feedback

Después, se consideró la retroalimentación de nuestros principales actores validadores, con la finalidad de mejoras futuras para nuestro plan accesible de proyecto. Por ello, se elaboró la siguiente matriz:

Gráfico 3.12 Resultados de Matriz Feedback



Elaboración propia (2021)

CAPÍTULO 4

4. Conclusiones y Recomendaciones

Para culminar el trabajo académico, esta sección va a contener las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron luego de una investigación exhaustiva, desarrollo, y elaboración de una iniciativa de propuesta de turismo accesible que potencie la oferta turística de los balnearios termales del recinto Aguas Calientes, de la parroquia Jesús María, y a su vez, una oportunidad del disfrute de sitios turísticos accesibles para personas con discapacidades físicas. Este trabajo puede contribuir con futuras mejoras y una tentativa para los investigadores.

4.1 Conclusiones

La finalidad de esta tesis fue la iniciativa de una propuesta de plan accesible para mejorar la oferta turística de los balnearios del recinto Aguas Calientes y los involucrados en esta temática, además de una oportunidad para nuevos turistas que son las personas con discapacidades físicas, que buscan un sitio seguro para el disfrute de sus actividades turísticas. A pesar de la pandemia vigente, se logró crear consciencia en los dueños de los sitios de relajación, ocio y disfrute. Los mismos desconocían la oportunidad de esta demanda que les permite brindar sus servicios y generar ingresos por estacionalidad. La estructuración de la propuesta para sensibilizarnos se desarrolló en el transcurso de la investigación cualitativa y cuantitativa para lograr su efectividad.

Por ejemplo, el presidente del recinto y dueño del balneario Jesús María, Edison Galeas, se mostró muy complacido con el trabajo realizado, mencionó que los análisis y procesos sirven para concretar el turismo en la zona y generar ingresos. También a Giovanni Pesantes, dueño del balneario el Rey, le pareció apropiado el contenido y la estructuración, además indicó que la parte de inversión social está elaborada con una perspectiva económica que podría mejorar la situación de la comunidad. Finalmente, Adrián Fisher opinó que la iniciativa podría tener más impacto si se realiza una investigación más amplia durante más tiempo, pero cumple con lo básico para ser un trabajo inicial.

La rigurosa revisión de documentos existentes sobre ejemplos de planes nacionales e internacionales fueron la guía para dar apertura a la creación de un plan que contemple lo necesario para resolver la temática socioeconómica de este estudio. Se logró discernir toda la información encontrada de documentos como artículos, informes y revistas especializadas. Esta revisión favoreció las directrices para el contenido de nuestra propuesta y los factores que se deben tomar en cuenta para el desarrollo del tema de estudio.

Para su veracidad se realizaron entrevistas a algunos dueños de los sitios turísticos que permitieron conocer la realidad de la situación del recinto Aguas Calientes. Así mismo, la matriz de impacto-dificultad permitió conocer el impacto de su implementación y costos, seguido de un análisis FODA con el que se determinaron las

estrategias necesarias para el plan accesible. Y, por último, las encuestas a personas con discapacidades físicas comprobaron que asisten a estos sitios, que son turistas y que tienen unas demandas no atendidas. Con todo esto, el recinto es un sitio rural que puede desarrollar el turismo siempre y cuando, tenga la colaboración de los empresarios de los balnearios turísticos, el apoyo de las autoridades y la comunidad.

El total de personas con discapacidades encuestadas reflejaron la importancia de cómo pueden contribuir con los réditos económicos del recinto y sus involucrados. Además, permitiría la integración al disfrute de sitios seguros para ellos. De 140 encuestados, donde la mayoría fueron jubilados y usan silla de ruedas, destacamos que visitan estos espacios tres o más veces al año y suelen viajar, mayormente (54%), con su familia, lo que quiere decir que involucran a más visitantes que pueden aportar con ingresos adicionales.

Así mismo, se destaca que prefieren instalaciones adecuadas (33%), con un buen precio y servicio. Finalmente, los elementos de accesibilidad que consideran más importantes fueron en igual medida los servicios higiénicos, desniveles, pasamanos, seguridad, rampas, acceso vial y la señalética. En menor incidencia se presentaron estacionamiento preferencial, la información turística del sitio y el alumbrado público. Con todo esto se infiere que el grupo reconoce los aspectos a mejorar, y por ello también critican que no todos los sitios turísticos son accesibles.

Aun así, los balnearios termales del recinto Aguas Calientes brindan una oferta turística interesante para este grupo de turistas, pero descuidan ciertos aspectos de accesibilidad necesarios para ellos. Por esta razón, la propuesta desarrollada tiene las directrices para mejorar esta temática y elementos básicos que pueden contribuir con cambios sociales y económicos. Su implementación podría mejorar el diario vivir de alguien con bastón, silla de ruedas o quizás con un malestar provocado de alguna actividad deportiva o un accidente doméstico menor.

Todo proyecto requiere de un diseño con perspectiva inclusiva que busque réditos económicos y tome en cuenta el impacto que genera en la comunidad, el medio ambiente, y reconozca que con el crecimiento exponencial de la población hay mayor

esperanza de vida, pero seguirán existiendo personas con estos requerimientos de sitios accesibles.

El proyecto puede funcionar si existe socialización con todos los involucrados, mediante tratados o convenios, acompañados de la comunicación para impulsar el turismo accesible en el recinto Aguas Calientes y sus balnearios termales.

Actualmente varias empresas a nivel mundial no solo se enfocan en los riesgos y beneficios para lanzar un producto al mercado o un servicio, ahora también se busca conocer a cuantas personas impactaría y los posibles efectos que se generan tanto en los trabajadores, inversores, medio ambiente o en la comunidad local, por ello el SROI fue una metodología indispensable para conocer la importancia que tiene una inversión en espacios accesibles.

4.2 Recomendaciones

Para mayor efectividad y precisión de este plan accesible se necesita de un estudio de mercado más amplio con mayor tiempo, pero puede servir como una guía para futuros estudios financieros que permitan evaluar con exactitud el aspecto económico.

Para el análisis SROI se necesitan ciertas variables para poder darle valor monetario a los cambios que generamos, por lo que en este proyecto solo se tomaron en cuenta las discapacidades físicas y se excluyeron otras discapacidades, pues ameritaría un análisis más exhaustivo que influya en un número mayor de personas a las descritas en este trabajo.

El impacto ambiental es otro factor que no se tomó en cuenta en esta propuesta y debe ser atendido por investigaciones posteriores. Luego de las entrevistas con los dueños y administradores de los balnearios se reconoció que el recinto está en una zona donde cruza un río correntoso en ciertas temporadas y que este cambió su caudal a partir de trabajos de construcción de los balnearios, no solo afectando a parte de la comunidad, sino al ingreso turístico.

Se aconseja prestar atención al segmento de los discapacitados que también son turistas y tienen una oportunidad de acceder a servicios como todos. Atender al grupo crearía una mejor imagen del sitio y generaría promoción de boca a boca que es la forma más sencilla de hacer turismo.

Así mismo, es necesario considerar las directrices que brinda el plan accesible otorgando señaléticas en buenas condiciones, información visible, y correcta para los turistas cuando llegan al sitio. Se deben colocar símbolos adecuados para diferenciar qué baños son para discapacitados o no. Además, las rampas, pasamanos y desniveles deben ser ubicados adecuadamente.

Las autoridades que trabajan en el impulso rural y buscan atender las discapacidades que existen en estos sectores, tienen que generar charlas y ser ese enlace que necesitan los balnearios para ayudar al sector que tiene un enfoque de recreación y saludable para crecer. Solo articulando los distintos departamentos se podrán cumplir las metas que tienen estos proyectos y lograr los objetivos del desarrollo sostenible planteados para el 2030.

Un análisis evaluativo del SROI posterior a los cambios que se puedan dar por la puesta en marcha de la propuesta, evidenciaría el real cambio tanto en los ingresos de los balnearios y de las personas con discapacidades que llegan, también en un contexto distinto post pandemia. Por ello sería ideal hacer las comparaciones y examinar si la tendencia de visitar sitios cercanos a nuestros lugares de origen se mantiene o se adoptan otros sitios para el disfrute y relajación.

Se debe considerar que el turismo accesible es una nueva tipología que busca generar mayor tendencia, oportunidad de derechos e ingresos. Su meta es asegurar que todos tengan acceso a los servicios turísticos de forma segura y sostenible de entornos accesibles.

Actualmente, los turistas por la pandemia valoran más sitios seguros de recreación, bienestar y salud y aprovechan para escapar de la rutina del encierro, entre ellos se encuentran las personas con discapacidades físicas, por ello consideramos que

la socialización e implementación inicial de nuestro proyecto es una opción para el progreso social y económico de este lugar.

Bibliografías

- Aguilar et al. (2019). Retorno Social de la Inversión (SROI) en Tratamientos Psicológicos Basados en la Evidencia. *Clinica y Salud*(30), 13-20.
doi:<https://doi.org/10.5093/clysa2019a4>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Libro de biblioteca de sitio web: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barzola, C. (2018). *Nota Teórica - Matriz Impacto-Dificultad*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/431216068/Nota-teo-rica-Matriz-Impacto-Dificultad>
- Beatriz, A. (2015). *Planificación del turismo sostenible*. Obtenido de documento de pdf: https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/Capitulo_VI.PTS.pdf
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. En C. Bernal, *Metodología de la investigación* (Tercera ed., págs. 256-257). Colombia: Pearson Educación. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Boisjoly, G. y El-Geneidy, A. (Junio de 2017). The insider: A planners' perspective on accessibility. 1-2. Obtenido de Artículo de sitio web: https://tram.mcgill.ca/Research/Publications/The_insider.pdf
- Boullón, C. (2006). *Planificación del espacio turístico* (Cuarta ed.). Ciudad de México, México: Trillas. Obtenido de <http://prepacihuahatlan.sems.udg.mx/sites/default/files/planificaciondelespacioturisticorobertoc.boullon.pdf>
- Campuzano, J. y Rodríguez, M. (2014). "Plan de Reestructuración Física del Balneario Jesús María para incrementar la demanda turística en el sector". 2-40. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/30097/1/D-101003.pdf>
- Carrillo, M. y Javier, M. (Diciembre de 2018). *Turismo accesible para todos*. Obtenido de Artículo de sitio web: <https://www.eumed.net/rev/turydes/25/accesibilidad-museo.html>
- Chiun Lo et al. (2019). Tourists' perspectives on hard and soft services toward rural tourism destination competitiveness: Community support as a moderator. *Tourism and Hospitality Research*, 139-157. doi:<https://doi.org/10.1177/1467358417715677>
- CONADIS. (2009). Guía para la atención de personas con discapacidad. 1-5. Obtenido de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/guia_atencion_personas_discapacidad-1.pdf
- CONADIS. (2017). Plan Nacional de Discapacidades de Ecuador, 2017- 2021. 6-95. Obtenido de Documento de sitio web: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/Agenda-Nacional-para-Discapacidades.pdf>

- CONADIS. (3 de Agosto de 2021). *Estadística de personas con discapacidad nacional en Ecuador*. Obtenido de sitio web:
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Dávalos et al. (Mayo de 2019). *Design Thinking*. Obtenido de documento de sitio web:
https://www.researchgate.net/publication/332897243_DESIGN_THINKING
- De La Garza, D. (2014). Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales. En K. Sáenz, & G. Tamez, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales* (págs. 211-212). México: Tirant Humanidades. Obtenido de
https://www.researchgate.net/publication/326080867_Observacion
- El Telégrafo. (18 de Febrero de 2017). *Aguas Calientes, el recinto con 'curaciones termales' en lo alto de la montaña*. Obtenido de noticia de sitio web:
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/guayaquil/1/aguas-calientes-el-recinto-con-curaciones-termales-en-lo-alto-de-la-montana>
- Esquirol et al. (Enero de 2017). *Revisión bibliográfica, base de la investigación*. Obtenido de documento de sitio web:
https://www.researchgate.net/publication/319260924-La_revision_bibliografica_base_de_la_investigacion
- Fernández, M. (5 de Mayo de 2009). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. 211-215. Obtenido de Artículo de sitio web:
<https://revistaentelequia.wordpress.com/2009/05/05/turismo-accesible-importancia-de-la-accesibilidad-para-el-sector-turistico/>
- Fernández, M. (30 de Junio de 2020). *Design Thinking, lluvia de ideas*. Obtenido de
<https://desire.webs.uvigo.es/ideacion/>
- Fraiz, J. y Tarrés, E. (2020). Nuevas Oportunidades para el Turismo de Salud y Bienestar. *El Turismo Después de la Pandemia Global: Análisis, Perspectivas y Vías de Recuperación*, 2-11 cap 9. Obtenido de
<https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19%20y%20turismo.pdf>
- González, M. (25 de Marzo de 2021). *La matriz FODA, DAFO en ingles*. Obtenido de
<https://aulacm.com/analisis-dafo-ejemplo-plantilla/>
- Grande. (2020). Turismo Rural. Nuevos Retos Ante la Pandemia del Coronavirus. *El Turismo Después de la Pandemia Global: Análisis, Perspectivas y Vías de Recuperación*, 2-13 cap 10. Obtenido de <https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19%20y%20turismo.pdf>
- Grupo Civis. (Marzo de 2013). *OTS - Observatori del tercer sector*. Obtenido de L'Observatori del Tercer Sector: http://observatoritercersector.org/canviepoca/wp-content/uploads/2014/02/OTS_Guide-SROI-spanish.pdf
- Hernández et al. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Ibáñez, M. y Cabrera, C. (2011). *Teoría General del Turismo: un enfoque global y nacional*. La Paz, México: Universidad Autónoma de Baja California Sur. Obtenido de http://uabcs.mx/difusion2017/files/libros/pdf/184_20160908023838.pdf

- INEN. (2015). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización. Requisitos y clasificación*. Obtenido de pagina oficial de sitio web : <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2239-ACCESIBILIDAD-MEDIO-FISICO-SENALIZACION.pdf>
- INEN. (2016). *Normativas de accesibilidad para personas con discapacidades al medio físico. Escaleras y desniveles*. Obtenido de pagina oficial de sitio web: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2249-ESCALERAS.pdf>
- INEN. (2016). *Normativas de accesibilidad para personas con discapacidades al medio físico. Pasamanos*. Obtenido de pagina oficial de sitio web: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2244-BORDILLOS-Y-PASAMANOS.pdf>
- Instituto Tecnológico Superior de Escárcega, México. (2018). PPlan de accesibilidad del Instituto Tecnológico Superior de Escárcega. 3-47. Obtenido de documento de sitio web: <https://escarcega.tecnm.mx/proteccion-accesibilidad/ACCESIBILIDAD/Plan%20de%20Accesibilidad%20ITSE%202019.pdf>
- Korstanje, E. (2020). Nota crítica: El COVID-19 y el turismo rural: una perspectiva antropológica. *Dimensiones Turísticas*, 179–196. doi:<https://doi.org/10.47557/ckdk5549>
- Letho, X. y Letho, R. (2019). Vacation as a Public Health Resource: Toward a Wellness-Centered Tourism Design Approach. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 935–960. doi:<https://doi.org/10.1177/1096348019849684>
- Lopez, A. y Luna, H. (30 de Junio de 2017). FENEDIF: Turismo accesible en Ecuador. *INNOVA Research Journal 2017. Vol.2, No.7*, 196 -198. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/339/332>
- Mandić et al. (2018). Tourism Infrastructure, Recreational Facilities and Tourism Development. *Tourism and Hospitality Management*, 1-22. doi:<https://doi.org/10.20867/thm.24.1.12>
- Martins, M. (2018). Tourism planning and tourismphobia: An analysis of the strategic tourism plan of Barcelona 2010-2015. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 3-7. doi:<http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.1247519>
- Mata, L. (2019). El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio. *Investigalia*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>
- MIDUVI y Ministerio de Gobierno de Ecuador. (2016). *Normativas técnica de accesibilidad de las personas al medio físico*. Obtenido de pagina web oficial de INEN : <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/accesibilidad-universal/>
- Millar, R. y Hall, K. (2013). Social Return on Investment (SROI) and Performance Measurement. *Public Management Review*, 923-941. doi:<https://doi.org/10.1080/14719037.2012.698857>
- Ministerio de Turismo . (12 de Octubre de 2018). *El turismo accesible avanza a paso firme*. Obtenido de noticia de sitio web : <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-accesible-avanza-a-paso-firme/>

- Moral et al. (2019). Análisis del turismo rural y de la sostenibilidad de los alojamientos rurales. *Revista Espacios*, 40, 3. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p03.pdf>
- Mugauina et al. (2020). Development of rural tourism after the coronavirus pandemic. *Journal of Environmental Management & Tourism*, 2020-2027. doi:[http://dx.doi.org/10.14505/jemt11.8\(48\).14](http://dx.doi.org/10.14505/jemt11.8(48).14)
- NEC. (2019). Accesibilidad Universal (AU). 21-32. Obtenido de documento de pdf : <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/05/NEC-HS-AU-Accesibilidad-Universal.pdf>
- Nef. (2008). *Measuring Value: A Guide To Social Return On Investment (SROI)*. Obtenido de documento de pdf : <https://commdev.org/pdf/publications/Measuring-Value-A-Guide-to-Social-Return-on-Investment.pdf>
- Neoland School. (14 de Mayo de 2019). *Design Thinking: Prototipar*. Obtenido de <https://www.neoland.es/blog/design-thinking-fases-y-ejemplos>
- OMT. (2017). *El turismo, clave para el desarrollo, la prosperidad y el bienestar* . Obtenido de documento de sitio web : <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043>
- Ortega, A. (Agosto de 2018). Enfoques de Investigación. 1-32. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Peñalver, P. (12 de Noviembre de 2014). *Saturar y Agrupar ideas*. Obtenido de <https://pablopenalver.com/creatividad-saturar-y-agrupar/>
- Plan Nacional de Accesibilidad Peruano. (2018). Persona con discapacidad física. 1-7. Obtenido de artículo de revista de sitio web: <http://dgadt.vivienda.gob.pe/uploads/PNA.pdf>
- Pololikashvili, Z. (22 de Diciembre de 2020). *El turismo accesible identificado como "cambio de paradigma" para los destinos turísticos*. Obtenido de noticia de sitio web: <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-accesible-identificado-como-cambio-de-paradigma-para-los-destinos-turisticos>
- Ricaurte, C. (2009). *Manual Para Diagnóstico Turístico Local. Guía Para Planificadores*. Guayaquil: Espol. Obtenido de <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/07/Ricaurte.-Manual-diagnostico-turistico-local.-Guia-planificadores.-2000.-50-pgs.pdf>
- Sánchez, E. (2018). *Propuesta para la potenciación de la actividad turística en Jesús María, recinto Aguas Calientes, del cantón Naranjal*. Obtenido de documento de pdf: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/36351/1/TESIS.pdf>
- Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) Chile. (2016). *Accesibilidad Fundamentos y Bases*. Obtenido de diapositivas de sitio web: <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2016/09/Accesibilidad-fundamentos.pdf>
- SROI Network. (2012). *A Guide To Social Return On Investment*. Obtenido de documento de pdf : <http://www.socialvaluelab.org.uk/wp-content/uploads/2016/09/SROI-a-guide-to-social-return-on-investment.pdf>

Talancón, H. (Septiembre de 2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. 2-7. Obtenido de <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

Thinkers Co. (2021). *Matriz feedback*. Obtenido de <https://thinkersco.com/comunidad/herramientas/testear/>

Zhu, H. y Deng, F. (2020). How to influence rural tourism intention by risk knowledge during COVID-19 containment in China: Mediating role of risk perception and attitude. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1-23. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph17103514>

APÉNDICES

APÉNDICE A

3.2 Observación exploratoria de campo

Objeto de estudio: Entrada al recinto Aguas Calientes de la parroquia Jesús María.

Fecha:

- **Primera visita:** 10 de Julio de 2021
- **Segunda visita:** 18 de Julio de 2021

Modalidad: presencial

Al entrar al recinto solo está un letrero con letras borrosas “Bienvenidos al recinto Aguas Calientes”





En las vías están mal ubicadas varias vallas publicitarias



Las señaléticas son poco atractivas y además están en posiciones no muy visible para los turistas.

Accesibilidad de los sitios turísticos

Balneario El Paraíso





Balneario La Kazeta (KZ)







Balneario Centro Turístico Amistad Latina





Balneario El Mirador



Balneario el Rey





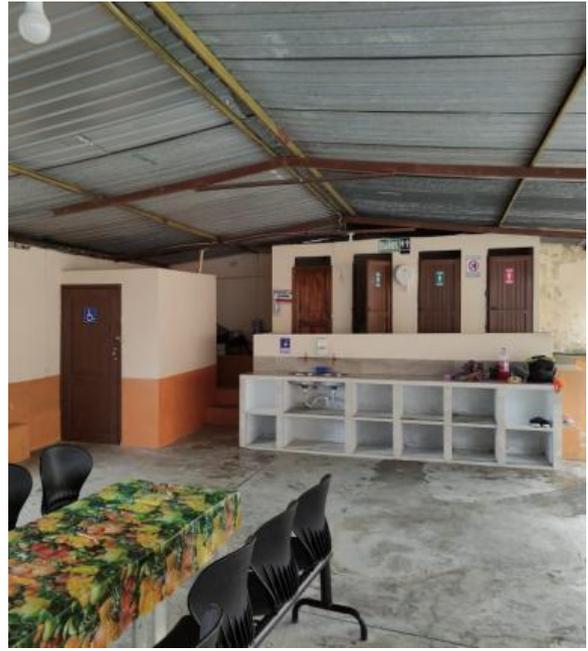
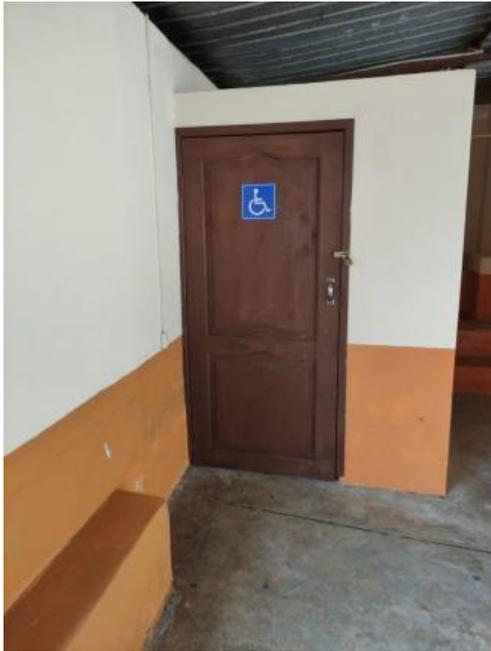




Balneario Jesús María











APÉNDICE B

3.3 Entrevistas en línea vía zoom

Entrevista #1

Entrevistado: Adrián Fisher, presidente de la Junta parroquial de Jesús María

Fecha: 14 de junio de 2021



¿Cómo fue que la prefectura del Guayas se puso en contacto con los actores principales de la parroquia Jesús María y que temas se trataron?

Desde que comenzó el gobierno la prefecta Susana González, ha existido bastante comunicación y trabajos en conjunto, tenemos dos puntos de internet gratuito, kilómetros de caminos vecinales lastrados. Actualmente con Guayas de colores, la preocupación de la prefecta es el tema rural en época de pandemia, tiene un compromiso vigente con la parroquia. Un día se conversó con los directores, se recorrió la cabecera parroquial y recinto Aguas calientes, un recinto turístico que tenemos con aguas termales, un sector rural muy olvidado que está en conflicto limítrofe con Azuay, tenemos un área de bosque nativo. Desde aquí se mostró la productividad que tiene la parroquia Jesús María.

¿Como estaba la situación turística del recinto Aguas calientes antes de la pandemia?

Antes de la pandemia era muy constante, pero actualmente ha bajado las ventas en todos los sectores, antes teníamos piscinas llenas y fuentes de ingresos y muchos turistas, pero más llegan turistas de Cuenca. Así mismo el turismo local que vienen de los diferentes recintos y parroquias, de la cabecera cantonal.

¿Cuáles son los balnearios de aguas termales más visitados por turistas actualmente y explique por qué?

La mayor afluencia es de la ciudad de Cuenca, Molleturo. Tenemos 6 balnearios de aguas termales: El Paraíso, Amistad Latina, El Mirador, La Kazeta, El Rey y Jesús María.

¿Qué tan frecuente es ver personas discapacitadas que llegan al recinto?

Si bastante, las aguas termales son recomendadas por los médicos para las personas que tienen esta escasa movilidad puedan tener terapias en las aguas termales y lastimosamente ya no se ve mucho la afluencia, porque algunos han fallecido, otros no vienen por temor, los que vienen ya no son la cantidad adecuada para el rendimiento económico de la localidad.

¿Qué problemas usted cree que presentan los balnearios turísticos del recinto para recibir turistas con discapacidad o movilidad reducida?

Si falta dar más accesibilidad para las personas que tienen discapacidades, no he visto que haya facilidad en ellos, creo solo en uno hay rampas para los discapacitados, muy pocos tienen rampas y otros no. Creo que solo el balneario Jesús María lo tiene que es el que más he frecuentado, he visto que tiene rampas y para sujetarse y de ahí los otros no he visto que tenga.

¿A su criterio que es lo que llama más la atención del recinto?

El recinto Aguas calientes con 2500 habitantes, es el tercer recinto más grande que tenemos, ahora que se ha hecho un estudio de plan de ordenamiento territorial, nosotros aportamos al 1% del agro nacional, nuestra principal fuente de ingreso de productividad es el banano, el precio que se gana por caja, tenemos una productividad de 45 y pico al año, en cacao el que más está en extensión un total de 30 millones, le sigue el ganado, silvicultura tenemos piscinas de criadero de tilapias. El 86 % del terreno es productivo y el resto bosque nativo.

¿Qué opina sobre los proyectos que se están desarrollando para mejorar la calidad de vida de los pobladores del recinto y el turismo local?

Lastimosamente muchos entes no le han dado el aprecio el gobierno al sector rural, eso lo hemos visto durante muchos años, el olvido que hemos tenido y nosotros hemos perdido territorio por parte del Azuay, que ha ganado territorio en estos últimos 20 años, pero ahora estamos viendo que gracias a la prefecta tenemos una nueva visión, una nueva atención a esta ciudadanía que no ha sido atendida, lo estamos reflejando con obras que se den, por ejemplo los caminos, puntos de internet gratuito para que la gente se conecte con su Tablet, computadora, teléfono, gozar de 2 horas de internet gratis luego de media hora se puede volver a conectar y otras cosas más que están pendientes por hacer y nosotros como gobierno parroquial impulsando otras actividades más y otras obras que realizamos como canchas, baños, camerinos.

Entrevista #2

Entrevistado: Mg. Dennis Maroto, presidenta Fundación AndarEq

Fecha: 14 de junio de 2021



Introducción de Dennis y que nos hable de la fundación

Nosotros como AndarEq, como organización nacimos legalmente en el 2018, sin embargo, a partir del 2016 hemos venido haciendo actividades relacionadas a la movilidad sostenible, a temas de cultura, temas de turismo que están enmarcadas en estas dos aristas.

Empezamos con Blanca Rivera, que es colega del ámbito turístico que está viviendo en Quito, con ella empezamos este colectivo ciudadano donde buscamos empoderar a la mujer en temas de independencia no solamente de género, sino económico; con el tiempo nuestro rol de madre nos dio una visión distinta de las cosas, donde no solamente personas con niños, embarazadas debían sortear las dificultades de transitar en la ciudad, también nos percatamos que personas discapacitadas tenían esas mismas dificultades, por eso empezamos a trabajar con el turismo relacionado a la accesibilidad y la inclusión.

Entendí que, a través del turismo, a través del ocio inclusivo creo que se puede dar oportunidad a alguien para que se recree, cambie de ánimo, lo lúdico genera y mejora la actividad sensorial, lo cognitivo, y mejorar así la situación particular que tenga cada una de las personas.

Este tema acá no era tan conocido ni se escuchaba tanto, la persona que en Ecuador desplego como tal este concepto de turismo accesible es Alfonso Morales, es de Quito y fue concejal de Baños, también Daniel Sarsoza, él es de Cotacachi, tiene una condición

que limita su movilidad, el anda en silla de ruedas, pero han sido fundamentales en generar esta exposición de un tema que es necesario en la actualidad.

El turismo ha cambiado desde que empezó la pandemia, donde algunos eventos se venden para ser disfrutados virtualmente, pero lo que busca el turista es salir a caminar, sentir el césped, el aire fresco, más aún este segmento.

¿Como impacta el turismo accesible en el desarrollo de comunidades? ¿Hay casos puntuales en nuestro país?

En Cotacachi ya existe un impacto no solo económico, sino también dentro de la comunidad y ellos están involucrados directamente, en un lago cercano hay rampas, desarrollaron una ruta para ir en silla de ruedas, también hicieron adaptaciones en unas aguas termales que tienen; otro ejemplo es una operadora que maneja un hostel en la amazonia que está muy bien estructurado para recibir a gente en silla de ruedas, incluso ofertan paquetes de 10 días para recorrer la amazonia dirigido a personas con discapacidad física.

La mayoría de los ejemplos que he mencionado se dan en la sierra ecuatoriana, quizás a nosotros como región costa no existe el interés de impulsar y promover este tipo de turismo, pero eso ya eso es otro tema.

¿Qué tanto incide la gestión pública o privada para el desarrollo del turismo accesible?

Primero debemos tener la política pública a nivel de gobierno y luego aterriza a nivel local, en los casos que mencione las personas que han impulsado esto han estado en cargos públicos, pero hay actores que pueden incorporar esta temática, miremos Guayaquil que es vendido como una ciudad de congresos y eventos, pero deberían ser estos también inclusivos si quieres que sea vista de otra manera.

No hay publicidad con interpretación en lenguaje de señas, no hay más información en braille, hay que entender también que el tener una discapacidad no necesariamente es sinónimo de pobreza, quizás es ese mismo enfoque cultural que tenemos lo que limita la visión, consideramos que solo a la gente con escasos recursos es a la que le caen todos los males.

Lo único diferente que se puede notar entre las personas discapacitadas es el tipo de sillas de ruedas que usan por tener un nivel adquisitivo distinto, pero no son vistos como

potenciales clientes y hay empresarios que no lo perciben de esa manera; prestar atención a detalles como una rampa bien hecha, capacitar a su personal para atender a este segmento es fundamental.

¿Cree que el recinto Aguas Calientes tiene potencial para ser un destino turístico accesible?

Visite el cantón Naranjal hace algún tiempo por un tema de consultoría, no sé si habrá cambios ahora, pero recuerdo que el camino que llevaba hacia las aguas termales era bastante malo, no era el más adecuado, habían puesto una estructura de cemento al ingreso que chocaba con lo que había detrás, debieron haber aprovechado recursos naturales para que lo vuelvan más atractivo y natural.

Recuerdo también haber visto un parlante grande con una bulla que me dejo pensando vengo a la bulla, a la fiesta o a relajarme, a descansar; el enfoque debe ser claro de parte de la comunidad para saber qué es lo que quieren ofrecer.

Los espacios en las aguas termales eran angostos, no eran adecuados para una persona en silla de ruedas, también un camino hacia unas cabañas que estaban en construcción note lo mismo.

APÉNDICE C

3.3 Entrevistas de forma presencial

Entrevista #3

Entrevistado: Edison Galeas, presidente del recinto Aguas Calientes y encargado del balneario de aguas termales Jesús María.

Fecha: 10 de julio de 2021



¿Cómo fue que la Prefectura del Guayas se puso en contacto con los actores principales de la parroquia Jesús María y que temas se trataron?

Con la prefecta Gonzales fue a inicio de este año que hemos tenido contacto y vino con 7 frentes atendiendo temas como el turismo, ganadería, conectividad, buenas prácticas agrícolas; pero los acercamientos se dieron desde la prefectura del Sr. Carlos Luis Morales que en ese tiempo vino al recinto, dos veces, ese fue un impulso para los posteriores trabajos de lastrado de la vía principal. Conocemos que hay un proyecto que está próximo a iniciarse relacionado al turismo, empleando vallas publicitarias y así reactivar el movimiento turístico en la parte rural, hasta donde sabemos ya está aprobado eso.

Los balnearios son económicos, tanto así que vienen solo con lo del pasaje, la entrada y para comerse algo sencillo, pero es evidente que la pandemia nos ha afectado como negocio y a los visitantes que llegan al recinto también.

¿Como estaba la situación turística del recinto Aguas calientes antes de la pandemia?

Bueno, si se vendía más el turismo cuando era presidente Rafael Correa y lo digo sin ser correista ni nada de eso, hay gente del mismo cantón que no conocen el recinto, gente del centro de Naranjal, de Puerto Inca, pero mi queja es que no hay un sistema que nos ayude a promocionar o enganchar a más visitantes, hay formas de influenciar para que vengan un fin de semana y disfruten, he visto personas que vienen de casualidad y es fijo que los vemos o el día siguiente o el próximo fin de semana vuelven al recinto.

Les comento que cuando vino el señor Morales fue un viernes, ese fin de semana sábado y domingo estuvo lleno porque vinieron por ese evento los presidentes de los 29 GAD parroquiales de la provincia del Guayas, nunca habían venido, esa fue una difusión efectiva y el turismo se activó, por ese lado a mi criterio se están quedando.

Están llegando gente de a poco pero ahora este frenado por la pandemia es comprensible también por lo económico, siempre hubo turismo, pero en los últimos años había mejorado.

¿Cuáles son los Balnearios de aguas termales más visitados por turistas actualmente y explique por qué?

Yo considero que nuestro balneario es el más visitado por turistas porque es conocido y presentable por decirlo de alguna manera; hay otros balnearios que están descuidados, también lo que nos favorece es que nuestras piscinas tienen agua directamente de la fuente.

Mi padre empezó todo esto cuando hizo las cinco piscinas, metiendo maquinaria y tomar el agua desde la vertiente, agua caliente y agua fría, todo es natural; nuestras instalaciones han ido mejorando de a poco agregando hasta una hostería que ha estado a cargo de una tía, pero por su avanzada edad ya no tiene los ánimos para seguir invirtiendo en el negocio y también por lo que estamos viviendo están en espera las siguientes adecuaciones.

He vivido fuera del país y los últimos años he estado en California y regresando al país sé que tenemos muchas cosas por hacer, Ecuador no les pide favores a otros países en el sentido de recursos naturales, quizás estamos mal manejados y eso es lo que debemos mejorar.

¿Qué tan frecuente es ver personas discapacitadas que llegan al recinto?

Si vamos del 1 al 10, le pondría un 2 quizás; pero cuando llego el presidente Lenin estas personas fueron tomadas más en cuenta, ahora se ve en ceremonias que se dan en la parroquia donde se ayuda a personas con estas complicaciones de salud, cosa que no sucedía antes, pero como le comento si vienen al recinto, pero en poca cantidad.

¿Qué problemas usted cree que presentan los balnearios turísticos del recinto para recibir turistas con discapacidad o movilidad reducida?

Nosotros hemos ido mejorando poco a poco, tenemos una rampa para discapacitados, también hemos tenido que bajar entre varias personas a un señor para que tome un baño, tenemos los baños para discapacitados, pero ahí vamos avanzando.

Los otros balnearios tienen distintas problemáticas, también dependen de la inversión que es necesaria, para mí un problema que si hace la diferencia es la temperatura del agua que ofrecen, nosotros tenemos directo de la vertiente, pero ellos por medio de tuberías llevan el agua hasta sus instalaciones y en el transcurso cambia de temperatura; nuestras piscinas mantienen la temperatura caliente.

También se ha cambiado la visión inicial del balneario, porque mi papa lo mantuvo al natural, sin energía eléctrica, sin ventilador, ni televisión, pero la tecnología es necesaria ahora por un tema de comodidad inclusive, poco a poco vamos mejorando.

¿A su criterio que es lo que llama más la atención del Recinto?

Las aguas termales, pero como le comentaba hay gente que llega a Naranjal y preguntan por los balnearios, poca gente le da información porque no conocen y terminan recomendando otros sitios, ahí vemos que se está quedando el tema de promoción que es necesario para impulsar.

Mas la promoción que hay es de voz a voz, porque ni información hay en las páginas web, ni volantes nos dan para darnos a conocer, todo permanece callado y es difícil levantar así.

¿Qué opina sobre los proyectos que se están desarrollando para mejorar la calidad vida de los pobladores del recinto y el turismo local?

Todo lo que se lee y escucha es maravilla, pero de noticia no pasa, cuando estamos próximos a elecciones ofrecen varias cosas sin embargo a que se concreten es muy difícil, ahora han adecuado más abajo una especie de coliseo muy bonito que vinieron las autoridades y comentaron los proyectos que se venían a la par, pero solo se hizo el coliseo, nada más por ahora.

Entrevista #4

Entrevistado: Giovanni Pesantes, encargado del balneario de aguas termales el Rey.

Fecha: 10 de Julio de 2021



Introducción sobre el balneario

El balneario es propiedad de su padre Reinaldo Pesantes, tiene el balneario aproximadamente de 7 a 8 años, se trabaja fines de semanas y feriados, sábado y domingo y feriados nada más.

¿Cómo fue que la prefectura del Guayas se puso en contacto con los actores principales de la parroquia Jesús María y que temas se trataron?

No ha existido una socialización con la Prefectura de Guayas con todos los directivos de los balnearios.

¿Como estaba la situación turística del recinto Aguas calientes antes de la pandemia?

Antes de la pandemia los sábados y domingos había afluencia de personas aproximadamente de 200 a 500 personas, pero cuando llegó la pandemia el negocio estuvo cerrado un año prácticamente. A partir de diciembre me hice cargo del negocio, pero la afluencia de gente es poca, sábados no hay gente y los domingos llegan hasta 150 personas, un 25 a 30 % y actualmente una reducción de 70 a 75 %.

¿Qué tan frecuente es ver personas discapacitadas que llegan al recinto?

El mayor porcentaje son adultos mayores y un 10% de personas con algún tipo de discapacidad llegan al balneario, con muletas, silla de ruedas, la mayoría vienen con dolores musculares, de huesos, uno no puede saber exactamente sus síntomas porque a simple vista parecen estar bien. Antes venían más de la tercera edad.

En este sector hay temporadas altas de Julio a agosto.

¿Qué problemas usted cree que presentan los balnearios turísticos del recinto para recibir turistas con discapacidad o movilidad reducida?

Tenemos acceso a personas con discapacidad o algún problema físico que tenga, si está preparado el balneario para recibir estas personas. Pero el resto de los balnearios si hace falta accesibilidad.

Hay poco apoyo por parte de una autoridad, ministerio de turismo, poca iluminación en las vías durante la noche para la llegada de turistas, falta de seguridad o resguardo policial para la comunidad.

¿A su criterio que es lo que llama más la atención del Recinto?

Aguas Calientes es poco conocido a nivel nacional, hace falta más promoción turística por parte de la provincia, lo único que más se conoce es la comunidad Shuar es más conocido, promocionado, pero no está dentro del recinto.

Buscamos diferenciación de servicio, tenemos una página de Facebook, pero es costoso pagar publicidad, pero falta promoción y publicidad, así también señalización en las entradas para que la gente conozca el lugar.

Pienso cambiar el nombre del balneario a Termas El Rey.

No todos los días pasa el recolector de basura eso afecta a la contaminación de la comunidad.

Diferenciación de precios entre los balnearios, busco más exclusividad más inversión para hacer buenos hospedajes.

Hace falta educación financiera para rentabilidad en los negocios, estudio de mercado.

¿Qué opina sobre los proyectos que se están desarrollando para mejorar la calidad vida de los pobladores del recinto y el turismo local?

Hace falta bastante apoyo turístico, existe confusión del recinto Aguas Calientes con la parroquia Jesús María con el balneario de Aguas Termales Jesús María.

Entrevista #5

Entrevistado: Ángel Sarmiento, encargado del balneario de aguas termales El Mirador.

Fecha: 18 de Julio de 2021



El balneario tiene entre unos 7 a 8 años con las hectáreas de cacao que produce, ha tenido poca inversión porque el dueño sigue en sus actividades profesionales y no vive en el recinto, él es de la sierra.

El sitio esta sin mantenimiento en lo que respecta al balneario, pero la finca sigue con la actividad cacaotera.

¿Cómo fue que la Prefectura del Guayas se puso en contacto con los actores principales de la parroquia Jesús María y que temas se trataron?

Ha habido contacto con ellos por temas de la creciente del rio, la prefectura había dicho que este verano se construía un puente, pero como el tema político se maneja a sus tiempos hay que esperar.

¿Como estaba la situación turística del recinto Aguas Calientes antes de la pandemia?

Era buena per las crecidas del rio nos ha complicado y la pandemia nos ha golpeado duro, yo soy de La Troncal, estaré hasta enero porque estoy con mi familia y en el pueblo no hay de que vivir.

El Mirador tiene un potencial, diría que mejor en ubicación que el de Jesús María del señor Galeas, falta mejorar las piscinas, el parqueadero, también está pensado para la pesca deportiva, una tarabita que vaya desde la parte alta hasta donde era el

parqueadero, pero como le comenté requiere una fuerte inversión y el momento no es el ideal.

¿Cuáles son los balnearios de aguas termales más visitados por turistas actualmente y explique por qué?

Creería que el del señor Galeas por estar cerca de las fuentes de agua natural, y los otros llevan agua por medio de tuberías hasta sus instalaciones, las personas que vienen por temas de salud van al balneario Jesús María.

¿Qué tan frecuente es ver personas discapacitadas que llegan al recinto?

Muchas personas discapacitadas vienen al sector, los que vienen acá es por dolencias a los huesos, artritis, y las aguas calientes del recinto ayudan a esos malestares.

¿Qué problemas usted cree que presentan los balnearios turísticos del recinto para recibir turistas con discapacidad o movilidad reducida?

Desconozco de ese tema por lo que comente anteriormente, no estamos trabajando con el balneario y solo estoy dedicado al cuidado de la finca y producir cacao, nada más.

¿A su criterio que es lo que llama más la atención del recinto?

Las aguas calientes, pero el sector ha bajado sus ingresos por visitantes con todo esto de la pandemia.

¿Qué opina sobre los proyectos que se están desarrollando para mejorar la calidad de vida de los pobladores del recinto y el turismo local?

Toda toma tiempo, si han venido las autoridades con maquinaria para ayudarnos con el problema que aqueja a esta zona que es la creciente del río, el parqueadero que teníamos era grande pero todo eso se lo llevo el fuerte temporal, hasta palmas que había en la parte de abajo se llevó el río y no deja pasar a nadie por la fuerza que tiene.

Entrevista #6

Entrevistado: Walter Yuquilima, administrador encargado del balneario de aguas termales El Paraíso.

Fecha: 18 de Julio de 2021

En esta entrevista no se tomó fotos con el entrevistado por discreción, pero se anotó todas sus respuestas.

Lleva trabajando 20 años como administrador del balneario, la dueña vive fuera del país, tiene muchos años en funcionamiento.

¿Cómo fue que la prefectura del Guayas se puso en contacto con los actores principales de la parroquia Jesús María y que temas se trataron?

No he tenido acercamiento con la prefectura, desconozco si ha habido acercamientos, no tengo dialogo con las personas encargadas de generarlo porque hay gente con la que no se puede tratar.

¿Como estaba la situación turística del recinto Aguas Calientes antes de la pandemia?

Era la mejor pero ahora hemos tenido bastante afectación, tengo otro negocio que administro que también se ha visto afectado, pero la recuperación es mínima.

En la actualidad estamos cada fin de semana con 80 personas en promedio de visita, cuando no teníamos todo este problema de pandemia en promedio cada fin de semana teníamos de 250 a 400 personas que llegaban, los feriados era otro nivel en ese entonces, pero ahora el ultimo feriado quedamos en contra, tanto así que no hemos podido cumplir con nuestros proveedores y trabajadores, las cuentas son negativas.

La recuperación es paulatina, pero hemos venido trabajando con capital prestado para seguir en funcionamiento, quien tiene el peso del negocio según los reportes que envío periódicamente es la dueña que vive en EEUU, el negocio sigue a flote por gestión de ella.

¿Cuáles son los balnearios de aguas termales más visitados por turistas actualmente y explique por qué?

Creería que el nuestro, pero como le mencione antes no sé cómo estén los otros, nosotros estamos tratando de salir adelante con la poca llegada de turistas.

¿Qué tan frecuente es ver personas discapacitadas que llegan al recinto?

Si llegan, no son tantos, pero siempre vienen en familia.

¿Qué problemas usted cree que presentan los balnearios turísticos del recinto para recibir turistas con discapacidad o movilidad reducida?

No conozco por completo los otros balnearios, estoy enfocado más en nuestras instalaciones, contamos con rampas en varios puntos del balneario incluyendo la zona de parqueadero, conozco un poco el KZ porque mi hermana es la propietaria, tiene rampas, baño para discapacitados, pero es lo que puedo decir de lo que he visto

¿A su criterio que es lo que llama más la atención del Recinto?

Conocer el sitio y los balnearios, depende lo que busque el visitante, nosotros ofrecemos recreación y los otros también pero el agua caliente llama a las personas con malestares de salud.

¿Qué opina sobre los proyectos que se están desarrollando para mejorar la calidad vida de los pobladores del recinto y el turismo local?

Personalmente desconozco sobre ese asunto, lo que si he visto es al Ministerio de Turismo por el registro del negocio y tramites que tienen que ver con ellos.

Todas las propuestas son buenas, yo tengo tanto tiempo aquí y les puedo decir que el problema no es el turismo, ni los trabajos de las autoridades, el asunto es que la propia gente del sector no busca un progreso para surgir entre todos, esperan mucho de los balnearios y no nos permiten trabajar.

Hago referencia a unas duchas públicas que se han hecho en el pueblo, es un punto donde se concentra el agua caliente y no llega a mi balneario, pero hay que trabajar con lo que se tiene y termina afectando a todos porque se pierde empleo, antes tenía más clientes porque tenía el agua caliente y lo que se busca con este negocio es generar un ingreso para todos.

Esta pandemia provoco la reducción de personal y ahora estamos levantando de a poco, veamos que sucede en las próximas semanas.

APÉNDICE E

3.6 Resultados de Matriz FODA

Fortalezas

El balneario termal Jesús María es el que mejor ubicación tiene, que el resto de los balnearios del recinto Aguas Calientes, al situarse sobre la elevación geográfica en cuyas profundidades se encuentran los pozos principales, tiene ventaja de ofrecer aguas termales. Es más natural y crea un ambiente ideal para relajación y descanso. Pero El Rey, La Kazeta, El Paraíso se destacan también en servicios turísticos, cumplen con ofrecer aguas calientes, pero con menor proporción. Así mismo, los 6 balnearios logran atraer turistas, pueden recibir discapacitados, brindan recreación, bienestar y salud, además son económicos para el disfrute turístico.

Debilidades

Como principal componente, los balnearios termales no tienen promoción turística, los turistas llegan por recomendación, no conocen con precisión lo que ofrecen estos sitios. Otro, descuidan aspectos de accesibilidad. El balneario Jesús María tiene un puente de madera de poca resistencia para llegar a la entrada, pasando por una zona rocosa. Amistad Latina, tiene piscinas sin pasamanos, carencia de desniveles y rampas. El mirador, parece estar abandonado o inactivo, sin embargo, existe una señalética previa a su ingreso, está destruida, también falta de mantenimiento en los vestidores, en las duchas y paredes, esto crea una mala imagen para los turistas. Estos balnearios poseen nombres confusos para ser buscados en la web, medios digitales y no fácilmente son reconocidos por la demanda turística. Los dueños de estos balnearios no tienen mucha comunicación con las autoridades locales para tratar temas de turismo y progreso social y económico.

Oportunidades

Las autoridades como la prefectura del Guayas, Ministerio de Turismo, Ministerio de interior, y el Gad Municipal de Naranjal podrían colaborar en conjunto con acuerdos con los empresarios y la comunidad para tratar temas sociales y económicos para impulsar el turismo rural. Otra alternativa, los dueños de los balnearios pueden considerar un nuevo turista, las personas con discapacidades físicas, para incrementar sus ingresos, a la vez una oportunidad de turismo para todos. Esto ocasionaría más

reconociendo del recinto y sus sitios turísticos. Dentro del contexto actual, estos balnearios podrían ser una opción de viaje para turistas que buscan sitios seguros y poco concurridos.

Amenazas

La pandemia del covid-19, es un factor atenuante que ha afectado al sector rural, la afluencia de turistas ha bajado. A pesar de que las autoridades han colaborado hace falta su intervención, muchos dueños comentaron poca comunicación con estas entidades. Así mismo, las crecidas del río que separan a Jesús María y El Mirador del resto de balnearios, quedando inaccesibles los servicios que ofrecen. Esto perjudica a veces ofrecen aguas termales a los turistas principalmente al balneario Jesús María. Otro detalle, tiene competidores con mejores ofertas turísticas como Puerto Inca o Piedra de Agua, tienen promoción y que son también visitados por turismo de salud y ocio.

En conclusión, existen muchos factores que no permiten una accesibilidad para los turistas, pero lo más relevante es que las personas con discapacidades físicas son una demanda frecuentada en el recinto. Por lo que, se podría aprovechar realizar estudios de mercado e inversiones para cubrir las necesidades que tienen y además es una oportunidad para ellos de un destino seguro y accesible, además engloba a todos. Podría ser una alternativa para incrementar el turismo en la zona, promocionando los balnearios termales como sitios turísticos accesibles para todos. Adicionalmente, se benefician todos los involucrados siempre y cuando trabajen en conjunto: la comunidad, los dueños de los negocios y las autoridades.

APÉNDICE F

3.7 Evidencia de Observación participante



APÉNDICE G

3.8 Conversaciones a un grupo de personas con discapacidades físicas





ANEXOS

ANEXOS 1

3.9 Formato de encuesta demográfica

Encuesta sobre necesidades de los visitantes que llegan a los balnearios de aguas termales para realizar turismo de ocio, relajación y terapias, entre otras.

El propósito de esta encuesta es conocer qué necesitan los visitantes para tener una experiencia agradable cuando llegan a un destino durante la emergencia sanitaria por la pandemia Covid-19.

Somos estudiantes de la carrera de Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL), nuestro objetivo es obtener información con fines académicos y así conocer la realidad del turismo en las comunidades rurales.

Nuestra encuesta tendrá una duración de no más de 2 minutos. Su participación en este estudio es clave, los datos proporcionados serán confidenciales. Gracias.

Sección 1 – Datos demográficos

Obligatorio

1. Sexo

- Hombre
- Mujer
- No quiero decirlo

2. Edad

- Menor de 18 años
- 18 – 27

- 28 – 37
- 38 – 47
- 48 – 57
- Mas de 58 años

3. Provincia de Procedencia

- Guayas
- Azuay
- Manabí
- Cañar
- Otro (Por favor especifique) _____

4. ¿Cuál es su actividad profesional?

- Estudiante
- Empleado Privado
- Empleado Público
- Jubilado
- Desempleado
- Otro (Por favor especifique) _____

5. Seleccione el tipo de apoyo para su discapacidad física

- Bastón
- Silla de ruedas
- Muletas
- Andador
- Otro (Por favor especifique) _____

Sección 2 – Actividades de turismo de bienestar en zonas rurales durante la pandemia Covid-19

6. Con que frecuencia se dirige a sitios rurales por disfrute de ocio y relajación?

- Nunca
- Una vez al año
- Dos veces al año
- Tres veces o más

7. ¿Qué fechas suele elegir para realizar visitas a sitios turísticos de bienestar y recreación?

- Vacaciones
- Feriados
- Fines de semanas
- Otro (Por favor especifique) _____

8. ¿Con quién iría de visita a un balneario de aguas termales con propiedades terapéuticas?

- Solo
- Con la familia
- Con la pareja

- Con amigos
- Otro (Por favor especifique) _____

9. ¿Qué características cree que son importantes para visitar balnearios de aguas termales de comunidades rurales? Puede seleccionar más de una opción:

- Distancia de mi residencia habitual
- Buen servicio
- Espacios al aire libre
- Instalaciones adecuadas
- Precio
- Otro (Por favor especifique) _____

Sección 3 – Adopción de una propuesta de turismo accesible en sitios rurales

En esta sección se busca conocer su opinión sobre cómo el turismo accesible puede contribuir con beneficios a los visitantes cuando llegan a un destino turístico.

10. Valore de 1 a 5 (siendo 1 de menor rango y 5 de mayor rango) las necesidades para realizar visitas a sitios turísticos accesibles para los visitantes. Marque únicamente una respuesta

	(1) Nada Importante	(2) Poco Importante	(3) Indiferente	(4) Importante	(5) Muy Importante
Información turística del destino					
Señalización					
Alumbrado público					
Acceso vial					
Seguridad					
Medidas de bioseguridad					
Servicios higiénicos					
Atención al cliente					
Rampas					
Desniveles					
Pasamanos					
Estacionamiento preferencial					

ANEXOS 2

3.10 Propuesta de Plan accesible

Introducción

En la actualidad la parroquia Jesús María se ha diferenciado por su actividad turística y agrícola que son fuentes de ingresos para los habitantes de la región, por productos como el cacao, yuca, verdes entre otros. El recinto Aguas Calientes es una zona donde se encuentran ubicados varios sitios que son atractivos que visitan muchos turistas, sus 6 balnearios termales: El Paraíso, La Kazeta, Amistad Latina, El Rey, El Mirador y Jesús María, que llevan tiempo ofreciendo servicios turísticos de relajación, ocio y disfrute de piscinas con aguas calientes para todo tipo de turista.

Así mismo, se ha identificado un grupo de visitantes que frecuentan el recinto, las personas con discapacidades físicas, que puede ser un cliente aprovechado para incrementar los ingresos de los diferentes balnearios termales, ayudar al progreso social y económico de este recinto; teniendo todo lo necesario para convertirse en sitios turísticos accesibles. Además, si se atiende esas necesidades puede generar réditos por estacionalidad, creando oportunidades para ellos en derecho e igualdad de disfrute de sitios seguros.

Problemática de accesibilidad

Con la investigación se ha comprobado que el recinto Aguas Calientes tiene actividad turística pero no cuenta con afluencia de visitantes, más aún con la pandemia vigente resulta un desafío para todos los involucrados minimizando esta oportunidad de progreso. Se analizó la accesibilidad de los balnearios a través de un estudio exploratorio, entrevistas y encuestas; se indagó con algunos de los dueños de estos sitios turísticos, comentaron que ha existido ausencia de interés por reactivar el turismo rural por parte de las autoridades anteriores, que el recinto es un sector olvidado, carente de seguridad y resguardo policial. El acceso vial ha sido una limitante por años, existe una sola vía para entrar y llegar a los lugares turísticos. Otro hallazgo pertinente es que no ha existido socialización de las autoridades con los dueños de los balnearios para tratar temas de turismo, economía y progreso social.

Otro aspecto fue las señaléticas mal ubicadas y algunas destruidas, los turistas llegan por recomendaciones evidenciándose una falta de información turística del recinto Aguas Calientes. Se determinó que muchos balnearios termales tienen el espacio idóneo

para recibir turistas con discapacidades, sin embargo, descuidan aspectos fundamentales de accesibilidad para ofertar servicios de calidad. Por lo tanto, tienen esta ventaja que siendo aprovechada pueden brindar servicios a esta demanda, mejorando el panorama social y económico.

Por esta razón, la iniciativa de una propuesta que busca fomentar el turismo accesible, basados en los derechos, sostenibilidad y disfrute de servicios en igualdad.

Justificación del problema

La importancia de este entregable es el potenciar la oferta turística de los balnearios del recinto de Aguas Calientes de la parroquia Jesús María, promover el turismo y favorecer la economía de los pobladores de la comunidad local. Se busca establecer la accesibilidad como una alternativa viable para modernizar los servicios turísticos. Los pobladores del recinto tienen otras actividades económicas aparte del turismo que se genera por las aguas termales, la agricultura, la ganadería, la comercialización y el transporte de sus productos; además adecuar las instalaciones de los balnearios para su uso integral despertando el interés y la motivación de personas con discapacidades físicas y otras con movilidad reducida que son los que llegan habitualmente.

Así mismo, se beneficien de las mejoras y visiten en mayor frecuencia sus balnearios por disfrute, ocio, recreación, bienestar y salud. El proyecto está encaminado en la creación de oportunidades laborales y turísticas para acceder a los servicios de forma segura y así posicionarlo como sitios turísticos accesibles dentro de la parroquia Jesús María.

Fase preliminar: Motivo de estudio

Como una iniciativa de proyecto académico y social surgió la idea de contribuir con una investigación destinada al turismo rural. Se obtuvo fichas de información del recinto Aguas Calientes de la parroquia Jesús María por intermedio de la profesora Andrea Yáñez, que es el enlace para conocer del proyecto Pueblos de Colores que impulsa la Prefectura del Guayas a inicios del 2021. Por esta razón, se determinó la problemática que presenta actualmente este recinto, esta propuesta tiene una investigación amplia y las directrices para considerar que sus balnearios termales tienen una necesidad a solventar.

Enfoque de la propuesta

Tiene un enfoque socioeconómico con fines de mejora de servicios como una alternativa viable para promover el turismo en el recinto Aguas Calientes, y a su vez mejorar la oferta de los balnearios termales. La propuesta esta dividida en cuatro fases:

Primera fase: Determinar objetivos y filosofía corporativa

Objetivo General

Diseñar una propuesta de plan accesible que potencie la oferta turística de los balnearios termales del recinto Aguas Calientes para personas con discapacidades físicas, a través de la planificación y desarrollo sostenible de los sitios turísticos.

Objetivos específicos

1. Analizar la accesibilidad que tienen los balnearios termales través de un estudio exploratorio de campo y entrevistas a los directivos del recinto Aguas Calientes.
2. Identificar la demanda potencial y sus necesidades que beneficie a los dueños de los balnearios termales y mejor experiencia de viaje para los turistas en general y discapacitados físicos mediante un estudio cualitativo y cuantitativo.
3. Establecer estrategias de accesibilidad e inversión social para incrementar el turismo en el recinto Aguas Calientes, a través de una planificación sostenible de los sitios turísticos.

Misión

Impulsar el turismo rural del recinto Aguas Calientes y la accesibilidad de los balnearios termales, dinamizar la economía local con mejoras que atiendan personas con discapacidades físicas, atrayendo más turistas y mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Visión

Promover el turismo accesible en el recinto Aguas Calientes y sitios turísticos mediante un cambio social y económico de la oferta turística, considerando el impacto que se genera en todos los involucrados, con miras al desarrollo sostenible.

Segunda fase: Estudios cualitativos y cuantitativos del recinto Aguas Calientes y sus balnearios termales.

Método cualitativo

Estudio exploratorio de campo

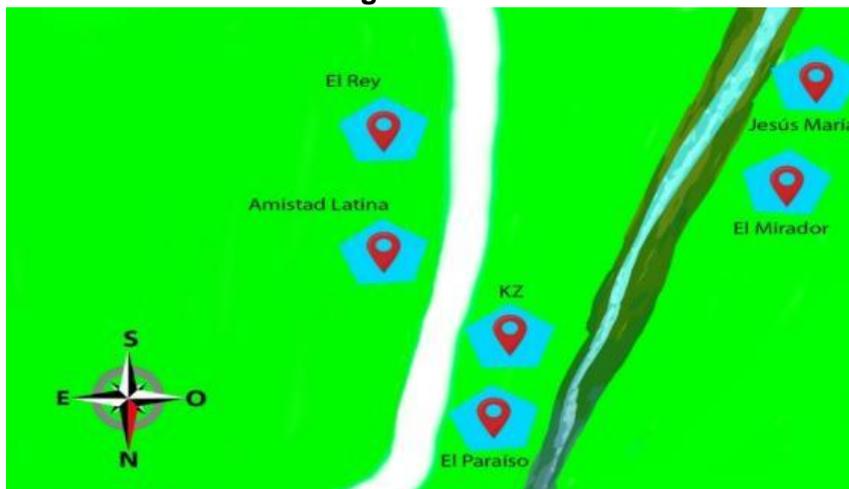
Esta técnica permitió identificar los aspectos de accesibilidad de un sitio turístico: la información turística, las señaléticas, la seguridad, servicios turísticos, tipos de alojamientos, restauración, condición de los balnearios termales para recibir todo tipo de turistas. Se analizó la calidad de la oferta desde los balnearios que ofrecen buena atención, servicios y accesibilidad hasta aquellos en condiciones desfavorables que deseen una mejora de sus negocios. A continuación, se detalló la condición actual del destino desde que se ingresa al recinto Aguas Calientes hasta llegar a los balnearios termales:

Recinto Aguas Calientes

Como primer aspecto durante el recorrido realizado, se observó que al entrar al recinto Aguas Calientes solo estaba un letrero con letras borrosas “Bienvenidos al recinto Aguas Calientes”. Esto particularmente genera una mala visualización al turista que ingresa, pues busca orientarse de mejor forma para llegar a los sitios turísticos. Después, se hizo un recorrido en bus y en el camino se encontraron vallas publicitarias mal ubicadas y algunas contenían errores ortográficos e información incorrecta sobre sus sitios turísticos. No podíamos distinguir desde dónde empezaba y terminaba el recorrido para conocer los balnearios termales.

En nuestra primera visita, llegamos directo al último balneario termal Jesús María, se dialogó con el dueño y presidente del recinto Aguas Calientes Edison Galeas, quien brindó información relevante sobre el sector, como están distribuidos los balnearios termales y el turismo actual en la zona rural. Después, se comprendió desde dónde comenzaba y terminaba el recorrido y esto brindó la apertura para continuar explorando el recinto y sus balnearios termales. Por consiguiente, ya estando en el balneario Jesús María, se observó todos los aspectos de accesibilidad.

**Gráfico 1.1 Mapa representativo de la ubicación de los balnearios termales del recinto
Aguas Calientes**



Fuente: Elaboración propia (2021)

Culminando el recorrido de nuestra primera visita, se consideró programar otra para comenzar de una mejor forma el viaje. Por lo tanto, en la segunda ocasión se visualizaron las características de los sitios turísticos, a continuación, se presenta desde el primer hasta el último balneario termal del recinto Aguas Calientes:

Accesibilidad de los balnearios termales

Balneario El Paraíso

Es el primer balneario termal al entrar al recinto Aguas Calientes, presenta muy buena accesibilidad para todo tipo de turistas, es más de recreación y diversión que para servicios terapéuticos. No obstante, descuida ciertos aspectos fundamentales: las piscinas están en buena condición, pero en algunas no hay agarraderos y desniveles adecuados, los baños públicos son más enfocados para turistas en general y no para personas con discapacidades físicas. Dentro del sitio existe buena señalización, pero tiene una señalética principal en mala condición que es la bienvenida al ingresar. Tiene una zona de parqueadero amplio para los turistas, pero no hay preferencial para discapacitados.

Balneario La Kazeta

Este se encuentra a unos pocos metros después del Paraíso, tiene estructuración de piscinas para atender personas con discapacidades físicas, pasamanos, rampas y desniveles, pero es más visitado por recreación turística que para terapias y salud. Además, cuenta con un solo baño para discapacitados y el resto para turistas, dentro del

sitio hay señaléticas posicionadas correctamente, restauración, una zona de entretenimiento para jugar voleibol. Cabe destacar que al ingresar al sitio se presenta una señalética en pésimo estado, no visible para los turistas. No cuenta con una zona de parqueadero.

Balneario Amistad Latina

Es el tercer balneario termal, presenta piscinas con un estilo rústico y está enfocado para recreación, pero no es adecuado para discapacitados. Tiene restauración, cuenta con un solo desnivel en una de sus piscinas, no tienen pasamanos ni rampas, cuenta con una zona de parqueadero, pero no hay una preferencial para discapacitados. En la parte de servicios higiénicos tiene dos baños, pero no cuentan con un símbolo distintivo de discapacidades.

Balneario El Mirador

Este se encuentra en medio del recinto Aguas Calientes, su condición es desfavorable para los turistas con discapacidades, esta inactivo desde el comienzo de la pandemia, por ello no hay atención. Aun así, existe una señalética dañada al entrar y esto ocasiona una mala imagen y desorientación para los turistas.

Balneario El Rey

Este sitio turístico tiene un estilo más agradable y llamativo para la llegada de turistas y discapacitados. Está mejor posicionado, cuenta con restauración y zona de juegos para niños. Sobre las señaléticas, en la entrada existe una que es poco visible. Al ingresar cuenta con pasamanos, desniveles adecuados y rampas. Las piscinas están en correcto estado, pero una se encuentra fuera del sitio. Los baños están más enfocados para los turistas que para los discapacitados, a pesar de contar con algunos. Adicionalmente, tiene una zona de parqueadero amplia.

Balneario Jesús María

Es el último balneario termal ubicado al final del recinto Aguas Calientes, está mejor posicionado y tiene mayor accesibilidad. Cuenta con pasamanos al ingresar, tiene un total de 5 piscinas, pero no todas cuentan con desniveles o rampas adecuadas. Cuenta con vestidores para turistas, pero son muy angostos y solo cuenta con un baño con símbolo para discapacitados. Tiene alojamiento y área de restauración.

Es el más frecuentado por personas con discapacidades físicas porque tiene directamente las vertientes de aguas termales. Tiene parqueadero adecuado, sin embargo, no hay un distintivo preferencial para discapacitados. Es el más apto para recibir turistas discapacitados que podría ser una ventaja competitiva.

Adicionalmente, en el proceso se dialogó con algunos de los dueños, encargados de estos sitios turísticos, que dieron la apertura para tratar la situación turística del recinto, en su mayoría mencionaron que hace falta apoyo turístico por parte de las autoridades, la seguridad es casi nula, el acceso vial inapropiado ya que los buses entran y salen por la misma vía y no existe reconocimiento del sector, por lo que los turistas llegan a través de recomendaciones. No ha existido una socialización de los dueños con las autoridades sobre los proyectos encaminados a mejorar en aspectos como viabilidad, turismo, centro de atención de discapacidades, entre otras.

En resumen, la mayoría de los balnearios tienen accesibilidad, pero descuidan otros aspectos. Olvidan así que los turistas discapacitados pueden constituir un nuevo aporte que brinde réditos económicos por estacionalidad, temporadas de vacaciones y feriados. Aumentaría el turismo rural y podrían llegar a ser sitios turísticos accesibles para todos. A continuación, los estudios comprueban a través de resultados sus necesidades y que pueden evidenciar una demanda potencial para el recinto Aguas Calientes y los dueños de los balnearios termales.

Técnicas cuantitativas

Encuestas

En este apartado se evaluó de forma minuciosa las necesidades de las personas con discapacidades físicas cuando visitan sitios turísticos por bienestar, ocio y relajación para tener una experiencia agradable, mediante preguntas sencillas. Además, determinar el impacto social, económico en el turismo.

Cabe mencionar que se tomó de referencia la población de personas con discapacidades físicas a nivel nacional de Ecuador (CONADIS, 2021), se usó para efectos de muestra la calculadora oficial Raosoft, se determinó una encuesta a 140 personas discapacitadas físicas con fines de investigación.

Tercera fase: Planificación e Implementación de estrategias de entornos accesibles para todo tipo de turistas, incluido aquellos con discapacidades físicas que visitan los balnearios termales del recinto Aguas Calientes.

Desarrollo sostenible y accesible para todos

El desarrollo sostenible y accesible se fomenta mediante la planificación de acciones sociales, turísticas, productivas, ambientales, tecnológicas, de infraestructura, salud, y en consecuencia a partir de estas se crean consciencia, respeto e igualdad de disfrute de servicios y entornos accesibles para las comunidades y visitantes que lleguen. Además, promueve la llegada de turistas y reconocimiento como sitio para el disfrute y bienestar y de esa manera genere un incremento de los ingresos del sector. El principal aspecto es lo sostenible en conjunto con la accesibilidad, son aliados para brindar un sitio seguro para todos, no solo es enfocado en personas con discapacidades físicas, también crea oportunidades para personas con movilidad reducida que no precisamente tengan una condición que impida el desplazamiento libre sin las adecuaciones pertinentes, pudiendo ser niños, mujeres embarazadas o adultos mayores.

Por lo tanto, se debe investigar la problemática, estudiar el mercado, y finalmente analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del sitio, para asegurar una planificación eficiente. De acuerdo con el estudio realizado análisis FODA, los balnearios termales del recinto Aguas Calientes pueden considerar entornos accesibles para incrementar la oferta turística, promover el turismo y una experiencia de visita segura.

A continuación, se detalla el cronograma de actividades para las adecuaciones accesibles por semanas y los costos de cada una de ellas:

Tabla 1.1 Cronograma de inversión y construcción de elementos accesibles

Cronograma					
Descripción					
Qué se invierte	Valor dólares	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Área higiénico-sanitaria	463,00	x	x		
Rampas	160,00		x		
Pasamanos	25,00		x		
Escaleras	50,00			x	
Estacionamiento	50,00				x

De acuerdo con la investigación realizada sobre las condiciones de los seis balnearios del recinto Aguas Calientes, se recomienda la implementación de las mejoras detalladas en la propuesta según su nivel de prioridad, así también elevando la oferta turística. Por ello, se elaboró una tabla mostrando cuales serían los sitios y una breve descripción:

Tabla 1.2 Niveles de prioridad para mejoras de accesibilidad para los balnearios

Balnearios	Descripción	Nivel de prioridad
Amistad Latina El Mirador	No cuentan con baños para discapacitados, carecen de rampas en zonas de acceso, no existen pasamanos cercanos a las piscinas, no hay trazado de estacionamiento para persona con discapacidad. Son los que podrían implementar el plan habiendo cambios notorios en su infraestructura.	Prioridad Alta
El Paraíso KZ El Rey Jesús María	Cuentan con ciertas adecuaciones en sus instalaciones entre baño para discapacitados, rampas y pasamanos. Son los que podrían implementar el plan en menor tiempo, brindando una satisfacción al turista con discapacidad física y personas con movilidad reducida.	Prioridad Media

Recomendaciones generales para sitios accesibles

Atención al cliente

Es el aspecto fundamental, de aquí parte si el turista regresa y si recomienda a otros su experiencia y satisfacción. Comenzando por comprender las necesidades de todo turista, un entorno adecuado, servicios eficientes y valor agregado. En el caso de las personas discapacitadas, esto se convierte en un factor importante y que puede ser una ventaja para los dueños de los balnearios termales incrementar sus ingresos. La mayoría son jubilados, empleados privados, y mayores. Por lo que esto, representa que

visitan por temporada de feriados, días festivos y vacaciones. Si se atiende sus necesidades pueden generar réditos económicos por estacionalidad.

El recinto Aguas Calientes tendría una oportunidad de hacerse conocer y dar una imagen de responsabilidad social y turística como destino.

Señalización

Son indicadores esenciales que permiten la orientación al turista, donde puede dirigirse para disfrutar de todos los servicios de un atractivo. Su principal función son proporcionar información, asistencia, orientación y comunicación. Otro uso, indirectamente promueven lo que ofrece un sitio turístico para conocer sus características, ubicados estratégicamente en la entrada y salida. Así mismo, dentro del sitio son guía por donde pasar o no, la ubicación de los sanitarios y las áreas restringidas. Adicionalmente, acompañado de simbologías ayuda mucho más distinguir que está disponible o no, en el caso de los baños.

Importancia de uso

- ✓ **Cadena de señalización:** deben ser ubicadas de forma estratégica con una planificación estructurada, por donde más frecuente el turista desde que entra al sitio y se termina su recorrido.
- ✓ **Cadena de prevención de riesgos:** tienen un objetivo fundamental prevenir, informar e identificar los niveles de riesgos, como: advertencia, restricción y peligro. Esto previene accidentes y eventos inesperados.
- ✓ **Puntos estratégicos:** cumplen con ser referentes de información por donde los visitantes realizan sus actividades turísticas.

Tipos de señaléticas

- **Información general:** son necesarias para indicar la ubicación de un entorno. Solo se debe colocar contenido relevante, como: frases, palabras de fácil comprensión, y los servicios que ofrece un atractivo.
- **Asistencia:** indican con precisión los servicios de un sitio. Como, por ejemplo: punto de información, zona de descanso, alojamiento, restauración, entre otras.
- **Función:** tienen la finalidad de explicar la ubicación de los servicios higiénicos para los turistas que son los baños públicos o privados y el estacionamiento.

- **Orientación:** sirven de ayuda para brindar información de un espacio o lugar, son aplicables a través de planos, maquetas, croquis, modelos, esquemas, etc. Indican accesos, puntos de paso, distribución y circulación. Son indispensables cuando el turista llegue al sitio pueda conocer por donde puede caminar o no.
- **Prevención:** tienen la función de evitar cualquier tipo de riesgos, que exponga el físico la integridad de los visitantes.
- **Advertencia:** su objetivo es indicar la proximidad de obstáculos, elementos de riesgos o alteraciones en el recorrido, es ideal porque facilita evitar caídas para discapacitados.
- **Restricción:** sirven para establecer una limitación o bloqueo, puede ser parcial o total sobre una función o actividad específica, que son no fumar, acceso personal autorizado o denegado, y prohibido el paso.
- **Peligro:** son de referencia para indicar la presencia de riesgos, como: alta tensión, materiales peligrosos, piso mojado, desniveles, etc.
- **Emergencia:** sirven de apoyo para indicar sucesos, accidentes, eventos de riesgos que están sucediendo, desde el momento de su activación.
- **Evacuación y rescate:** son indispensables para indicar sitios seguros y de auxilio cuando ocurren eventos no esperados, por donde recurrir: escaleras de emergencia, zona de evacuación y salidas de escape, entre otras.

Lo ideal de estas señaléticas deben estar construida por materiales resistentes, no contaminantes y en constante mantenimiento y limpieza, además de renovación en el caso de que el sitio mejore su entorno.

Servicios higiénicos

Sanitarios preferenciales para discapacitados deben ser pensados en función a las necesidades de los usuarios. Además, ser accesible para todos, eludiendo barreras que obstruyan su acceso, como, por ejemplo: puertas difíciles de abrir, escalones, alfombras gruesas, etc.

Las características más destacadas que constituye un baño para asegurar su accesibilidad:

- **Puerta de acceso:** lo ideal es que tenga un cerrojo que facilite al usuario conocer desde el exterior si el baño se encuentra ocupado o libre, y estar desbloqueada

desde el exterior. El herraje de apertura debe ser manipulable y de accionamiento con la finalidad de que sea fácil de abrirla.

- **Inodoro:** sus medidas son entre 45-47cm que facilite la transferencia de paso desde la silla de ruedas al inodoro y viceversa, y estar a la altura del asiento. En ambos lados, un espacio libre suficiente para situar la silla de ruedas y realizar la transferencia mínimo 75 cm.
- **Urinario:** su utilidad es indispensable, la altura de su colocación debe ser pensado para personas con baja estatura. Su ubicación debe estar a la altura de su cuerpo facilitando el servicio. Al menos, uno de los urinarios puede disponer con asidero firmemente anclado al parámetro.
- **Cisterna:** tener un mecanismo de accionar que facilita mucho a las personas con problemas de movilidad en sus manos, se aconseja instalar un sistema de barras de apoyo, con un pulsador de mayor superficie o palanca.
- **Barras de ayuda:** son fundamentales porque beneficia a las personas con movilidad reducida, durante la transferencia al inodoro. Es importante que tenga dos barras fijadas y ancladas, además de un espacio aproximado donde sea abatible, colocada a 35 cm del eje del inodoro y altura de 70-75 cm. Es necesario que disponga de un accesorio para colocar el papel higiénico.
- **Lavabo:** su ubicación es esencial, debe estar sobre un bastidor que facilite su regulación en altura. No tener pie ni mobiliario inferior que bloquee el acercamiento frontal, son ideales para personas con sillas de ruedas. El faldón no debe bloquear el acercamiento frontal y estar a una altura mínima de 70 cm. Se recomienda que accionamiento del grifo sea de presión a tipo palanca, resulta más cómodo.
- **Accesorios:** son adicionales pueden estar ubicados estratégicamente entre 70-120 cm de altura, para la disponibilidad de usuarios.
- **Espejo:** su ubicación debe estar entre 46 cm de ancho y 130 de altura como mínimo, además inclinada a unos 10 grados y regulada en altura.
- **Iluminación:** su función principal iluminación general entre 100 y 300 luxes e iluminación puntual entre 200 y 500.

Como aspecto general, los baños para discapacitados se identifican símbolos de accesibilidad. El pavimento no puede ser deslizante tanto en seco como en mojado para evitar posibles accidentes.

Escaleras y Desniveles

Son importante dentro de un sitio para el acceso de personas con discapacidades físicas, para evitar la fatiga, el cansancio al subir o bajar y posibles accidentes, por tanto, los siguientes criterios garantizan la movilidad segura:

Parámetros generales

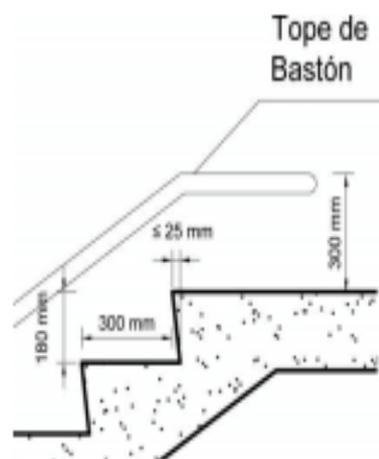
- Longitud mínima de la huella igual a 280 mm.
- Altura máxima de la contrahuella igual a 180 mm.
- Ancho mínimo de circulación, libre de obstáculos medido entre los pasamanos iguales a 1200 mm.

Por lo general, pueden ser de tres o más peldaños que solventan un cambio de nivel, los elementos físicos constitutivos de las escaleras son: Los peldaños compuestos por: huella, contrahuella, ancho de circulación. Los pasamanos y descanso.

- **Huella:** Superficie horizontal en donde se apoya el pie.
- **Contrahuella:** Distancia vertical entre huellas consecutivas o entre el descanso y el siguiente escalón.
- **Descanso:** Superficie horizontal intermedia entre dos tramos.

La forma de una escalera debe tener un espacio de circulación tanto de ancho y altura de paso. Debe considerarse las áreas de maniobra, el ancho mínimo libre de paso debe ser de 1200 mm, comprendido entre pasamanos.

Gráfico 1.5 Representación gráfica de desniveles



Fuente: (INEN, 2016)

Estacionamiento preferencial

- ❖ Lo recomendable es la presencia de vallas, escalones, y bordillos, que deben estar desde la zona de aparcamiento hasta llegar al sitio.
- ❖ Es un espacio reservado para personas con discapacidades físicas, lo medido estándar tener al menos 366 cm de ancho, también facilita a usuarios con silla de ruedas, que pueden descender desde sus coches hasta sus sillas, y deben estar identificadas con el símbolo de accesibilidad.
- ❖ Es necesario la instalación de barras de apoyo en las rampas de acceso.
- ❖ Amplios cajones de estacionamiento para personas con discapacidades, mujeres embarazadas o personas de la tercera edad.
- ❖ Instalación de señaléticas apropiadas.

Retorno social de la inversión (SROI)

La metodología SROI “*social return on investment*” es aplicada actualmente en distintos tipos de proyectos para saber cuál es el impacto que tienen las operaciones de las empresas tanto en el factor social, medioambiental y económico.

Para nuestro estudio se utilizó un SROI prospectivo o de pronóstico, para determinar cuánto de valor social será creado a partir de la implementación de nuestra propuesta, identificando a lo largo del proceso que no son solo mejoras, sino un compromiso que tienen como sitios turísticos para mejorar las condiciones de sus empleados, clientes, comunidad local y entorno.

Etapas: Establecer el alcance e identificar a los stakeholders

Alcance	Stakeholders	Involucramiento
¿Qué cambio se generará?	¿En quién se genera el efecto? ¿Quién tiene efecto en la intervención?	¿Cómo están involucrados los agentes de interés?
Mayor satisfacción de visita a los balnearios	Personas con discapacidad física de provincias cercanas a los balnearios termales	Cambios en el aspecto mental, mejora de sus estados de ánimo, ayudar a sus procesos de recuperación
Mejores relaciones familiares	Familiares de personas con discapacidad física o con movilidad reducida	Menor gasto tanto en medicinas como en terapias mejora la convivencia y fortalecimiento de vínculos familiares

Incremento en la llegada de turistas y mejorar su imagen como negocio	Propietarios y administradores de los balnearios termales	Recibirán propuesta turística accesible para potenciar la oferta de sus instalaciones
Proyectos cumplidos	Autoridades provinciales, cantonales, parroquiales y del recinto	Logro de metas y proyectos trazados en concordancia con los objetivos de desarrollo sostenible
Dinamizar la economía del sector y mejores condiciones de vida	Comunidad local de Aguas Calientes	Oportunidades distintas de negocios por el incremento de llegada de visitantes y concientizar sobre discapacidades a los lugareños

Etapa 2: Identificación de inputs, outputs y outcomes

Insumos		Productos	Efectos obtenidos
Descripción			Descripción
Qué se invierte	Valor dólares	Resumen de la actividad en números	Como se describiría el cambio
Área higiénico-sanitaria	463,00	<p>Adecuaciones para discapacidades físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construcción del área de baño, cerámica, puerta de acceso, inodoro, lavabo, 2 barras de ayuda, espejo e iluminación - Rampa con barandilla - Pasamanos - Escalera mínimo de 3 escalones - Estacionamiento preferencial 	El uso y disfrute de los balnearios permitirá que los turistas con discapacidades físicas o movilidad reducida hagan sus ejercicios de recuperación, generando en ellos buen humor, claridad y rapidez de pensamiento
Rampas	160,00		Poder disfrutar con la familia en un entorno agradable y conocer a otras personas que llegan con distintos tipos de dolencias, recomendados por personas que han ido previamente
Pasamanos	25,00		Visitar un sitio cercano a su ciudad, no masificado, que ofrece un servicio de aguas termales económico en relación con otros de nuestro país (Piedra de Agua)
Escaleras	50,00		Atención a detalles que afectan el desplazamiento en las instalaciones tanto para turistas como para empleados que tengan un problema de salud
Estacionamiento	50,00		Visibilizar a las personas discapacitadas y sensibilizar a la comunidad en este tema, dando la oportunidad a la creación de organizaciones sociales que den apoyo a quienes tienen una condición parecida en el recinto
Mano de Obra	300,00		Oportunidades de negocios que se generarán en la población local como tiendas, alojamiento, puntos de restauración, transporte
Total	1048,00		

Etapa 3: Evidenciar los outcomes y darles un valor (proxys)

Fuente	Cantidad	Duración	Proxy Financiero	Valor \$	Fuente	Valoración
¿De dónde obtuvo la información?	¿Cuánto cambio habrá?	¿Cuánto dura?	¿Qué proxy usaría para valorar el cambio?	¿Cuál es el valor del cambio?	¿De dónde obtuvo la información?	Valoración
Entrevistas con propietarios y administradores	25	1 año	Tratamientos de terapia y rehabilitación física	15.00	https://medilink.com.ec/	375.00
Encuesta a personas con discapacidad física	76	1 año	Costo promedio de entrada a los balnearios	4.00	Ficha de entrevista a actores clave	304.00
Encuesta a personas con discapacidad física	15	1 año	Gasto promedio de turismo interno	61.70	https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/02/Informe-de-Rendici%C3%B3n-de-cuentas-2019-vf9.pdf	925.50
Encuesta a personas con discapacidad física	45	1 año	Consultas Médicas	10.00	http://www.fundaciondamashcc.org.ec/	450.00
Ficha de visitas técnicas - Diagnóstico	1	1 año	Honorarios por asesoría jurídica	40.00	Costos actuales promedios de representación de un abogado	40.00
Entrevistas a actores clave	3	1 año	Salario Básico Unificado	400.00	https://www.eluniverso.com/noticias/2020/11/30/noticia/8067292/salario-basico-actual-2020-aumento-trabajo-ecuador/	1200.00
						3294,50

Etapa 4: Establecer el impacto

Efectos obtenidos	Peso muerto	Atribución	Decrecimiento		Monetización
	%	%	%	Valor 0	Valor 1
¿Cómo se describiría el cambio?	¿Qué habría sucedido sin la actividad?	¿Quién más contribuiría al cambio?	¿Decrecerá el efecto en años futuros?		Cantidad multiplicada por proxy financiero, menos peso muerto, desplazamiento y atribución
El uso y disfrute de los balnearios permitirá que los turistas con discapacidades físicas o movilidad reducida hagan sus ejercicios de recuperación, generando en ellos buen humor, claridad y rapidez de pensamiento	50%	5%	10%	375,00	178,13
Poder disfrutar con la familia en un entorno agradable y conocer a otras personas que llegan con distintos tipos de dolencias, recomendados por personas que han ido previamente	50%	10%	10%	304,00	136,80
Visitar un sitio cercano a su ciudad, no masificado, que ofrece un servicio de aguas termales económico en relación con otros de nuestro país	60%	35%	10%	925,50	240,63
Atención a detalles que afectan el desplazamiento en las instalaciones tanto para turistas como para empleados que tengan un problema de salud	30%	0%	0%	450,00	315
Visibilizar a las personas discapacitadas y sensibilizar a la comunidad en este tema, dando la oportunidad a la creación de organizaciones sociales que den apoyo a quienes tienen una condición parecida en el recinto	0%	35%	0%	40,00	26
Oportunidades de negocios que se generarán en la población local como tiendas, alojamiento, puntos de restauración, transporte	70%	35%	5%	1200,00	234
				3294,5	1130,56

Etapa 5: Calcular el SROI

Etapa 5					
Cálculo SROI					
Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
0	US\$178,13	US\$160,32	US\$144,29	US\$129,86	US\$116,88
0	US\$136,80	US\$123,12	US\$110,81	US\$99,73	US\$89,76
0	US\$240,63	US\$216,57	US\$194,91	US\$175,42	US\$157,88
0	US\$315,00	US\$315,00	US\$315,00	US\$315,00	US\$315,00
0	US\$26,00	US\$26,00	US\$26,00	US\$26,00	US\$26,00
0	US\$234,00	US\$222,30	US\$211,19	US\$200,63	US\$190,60
	US\$1.130,56	US\$1.063,31	US\$1.002,20	US\$946,64	US\$896,12

Ingresos	
Egresos	US\$1.048,00
VAN	US\$3.680,53
SROI	US\$3,51
Tasa de descuento	12%

Etapa 6: Reportar, usar y certificar

En la primera etapa del desarrollo del SROI se puntualizó quienes serían los beneficiados de un proyecto que busque las mejoras de accesibilidad en los balnearios y el impacto que tendría cada uno. Es así como se puso los valores para las implementaciones que consideramos básicas y unas descripciones de los efectos que provocarían en un futuro.

Siguiendo la metodología se identificaron a cuantas personas afectarían los impactos previamente descritos, mediante el uso de proxies financieros otorgamos un valor a las actividades que quizás ya no serían necesarias o en las cuales por el servicio que se ofrece ya no serían frecuentes, esta parte puede estar al criterio del investigador, la conveniencia de los datos y es subjetiva, sabemos que elegimos pocos proxies y dejamos actividades que pueden ser suplidas por la recreación en los balnearios como citas con un psicólogo, programas de apoyo para dolencias físicas, pertenecer a un grupo de ejercicios, entre otros.

Después se establecieron porcentajes para saber cuánto del impacto que habíamos descrito anteriormente es un añadido exclusivo de nuestras actividades y con esto se procedió al cálculo del SROI que dio como resultado \$3.51, esto indica que por cada dólar invertido en nuestra propuesta se crean tres dólares de valor o responsabilidad sociales.

Acciones de progreso social, económico y turístico

La integración, respeto y participación son los fundamentos para una mejor gestión de recursos y producción con la finalidad de beneficiar a los involucrados. Además, es una oportunidad para que el recinto Aguas Calientes y en compañía de sus sitios turísticos los balnearios termales incrementen el turismo en la zona. Por lo tanto, las siguientes acciones son importantes para contribuir un cambio social y económico:

Tabla 1.3 Acciones de progreso social, económico y turístico

Estrategias	Acciones	Resultados
Socialización de los empresarios de los balnearios termales con las autoridades y la comunidad.	Trabajar en conjunto para realizar acuerdos para resolver dilemas de la comunidad y los dueños de los balnearios. Aumentar la seguridad en la zona, señaléticas actualizadas y en condición adecuada. Alumbrado eléctrico en puntos estratégicos, mejor acceso vial.	Esto genera bienestar, seguridad al turista, una mejor imagen del destino y sus sitios turísticos. Atraería más turistas interesados en visitar los balnearios termales. El recinto Aguas Calientes ganaría reputación turística como destino.
Promover el turismo considerando elementos de accesibilidad para sitios turísticos para discapacitados y demás turistas.	La OMT (Organización Mundial del Turismo) (2020) indica que un cambio radical es considerar un turismo más inclusivo y resiliente para recuperarse de la crisis por covid-19. Decisión, empeño y constante evaluación de los balnearios termales para ofertar servicios turísticos. Señaléticas dentro del sitio y símbolos en los sanitarios para discapacitados. Así mismo, todos los elementos dentro de los baños pasamanos, lavabo, inodoro, entre otros colocados estratégicamente. Rampas, desniveles y escaleras en buen estado y posicionadas con medidas apropiadas.	Tienen una demanda que frecuenta para realizar turismo de bienestar, salud y recreación, las personas con discapacidades físicas, estas promueven el boca a boca y genera prestigio del destino. El recinto Aguas Calientes podría conocerse como un mejor sitio rural, con oportunidad de brindar sitios turísticos accesibles para todos. Puede desarrollar mejor el turismo rural, turistas de calidad que reconozcan los atractivos y servicios turísticos.
Dialogo entre todos los empresarios de los balnearios termales del recinto Aguas Calientes.	Desarrollar una competencia sana, donde todos puedan ganar y reducir perdidas. Establecer precios acordes a la demanda y sus necesidades.	Mayor afluencia de turistas que buscan precios razonables para tener una mejor experiencia de visita y estadía en los sitios rurales.

<p>La inversión social como una alternativa de mejora de todos los elementos que constituyen un turismo accesible.</p>	<p>Realizar cotizaciones con la finalidad de contribuir un mejor estatus y mejor calidad de sus servicios.</p>	<p>Según los estudios realizados el recinto Aguas Calientes posee sitios turísticos que son apropiados para turistas y discapacitados, pero descuidan ciertos elementos necesarios para que sean accesibles para todos. Esto genera ventaja una inversión media que solventa los dilemas contribuye oportunidades de ingresos y prestigio.</p>
--	--	--

Cuarta fase: Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

El contenido de este plan constituye las directrices, elementos básicos y la inversión social para considerar sitios turísticos accesibles para los discapacitados y demás turistas para incrementar la oferta de los balnearios termales del recinto Aguas Calientes. Tiene un enfoque más social que económico pero ambos importantes. Esto quiere decir que puede funcionar siempre y cuando los involucrados consideren realizar mejora o no de sus negocios en este caso los empresarios, además realizar convenios o tratados con las autoridades y la colaboración de la comunidad del recinto.

Recomendaciones

Para mayor precisión y efectividad de este plan se necesita realizar un estudio de mercado amplio con tiempo determinado, también puede tomarse esta iniciativa como partida para más investigaciones financieras que permitan evaluar con exactitud el aspecto económico.

Trabajar en conjunto y respetando los acuerdos puede contribuir mucho el turismo en la zona rural, más interés por brindar un destino seguro para los turistas.

Actualmente, los turistas por la pandemia vigente valoran más sitios seguros de recreación, bienestar y salud, además de escapar de la rutina del encierro, principalmente las personas con discapacidades físicas, la mayor parte son de la tercera edad, esto es una oportunidad para ellos y los empresarios. Son turistas que perciben valor por un servicio turístico y beneficia en réditos económicos.

El plan puede ser objeto de mejoras para mayor efectividad, considerando la base investigativa que proporciona como una tentativa para resolver la temática social de integrar a las personas discapacitadas y motivar el interés de mejorar la oferta de los balnearios termales del recinto Aguas Calientes.

ANEXOS 3

3.11 Evidencia de Validación de actores claves

Edison Galeas, presidente del recinto Aguas Calientes y dueño del balneario Jesús María



Ficha de validación de propuesta
 Marque con una X de acuerdo con su criterio el contenido de la propuesta de turismo accesible para los balnearios termales del recinto Aguas Calientes
 Validador: *Edison Salomon Galeas Eaitor*

FICHA DE VALIDACIÓN						
Indicadores	Criterios	Insuficiente (0%)	Regular (25%)	Buena (50%)	Muy buena (75%)	Excelente (100%)
Claridad	El lenguaje utilizado es el apropiado.					✓
Objetividad	Está basado en conductas observables para el objetivo deseado.				✓	
Organización	Existe una organización lógica en el diseño de propuesta de plan de accesibilidad.					
Actualidad	Responde a la situación real de los balnearios de aguas termales del recinto Aguas Calientes.				✓	
Coherencia	Ofrece contenido que facilita la solución a la problemática real.		✓			
Metodología	El proceso para realizar el diseño es el adecuado.			✓		
Relevancia	Satisface las expectativas de los involucrados.					✓

Comentario general de cómo le pareció:

Cubre todos los aspectos con la problemática actual en el recinto y sus balnearios. Muy buena propuesta como iniciativa, aunque se le agregaría tal vez un estudio más amplio de mercadeo y marketing.

Giovanni Pesantes, dueño del balneario El Rey



*INC. GIOVANNY PESANTES
wpesante2000@hotmail.com*

Ficha de validación de propuesta

Marque con una X de acuerdo con su criterio el contenido de la propuesta de turismo accesible para los balnearios termales del recinto Aguas Calientes

Validador:

FICHA DE VALIDACIÓN						
Indicadores	Criterios	Insuficiente (0%)	Regular (25%)	Buena (50%)	Muy buena (75%)	Excelente (100%)
Claridad	El lenguaje utilizado es el apropiado.					X
Objetividad	Está basado en conductas observables para el objetivo deseado.					X
Organización	Existe una organización lógica en el diseño de propuesta de plan de accesibilidad.					X
Actualidad	Responde a la situación real de los balnearios de aguas termales del recinto Aguas Calientes.					X
Coherencia	Ofrece contenido que facilita la solución a la problemática real.					X
Metodología	El proceso para realizar el diseño es el adecuado.					X
Relevancia	Satisface las expectativas de los involucrados.					X

Comentario general de cómo le pareció:

Tiene la base necesaria como propuesta de turismo accesible, satisface la demanda y también plantea muy bien la inversión social, pero creo que si pudiera realizar estudios de mercado más profundo tendría más impacto.

Mg. Dennis Maroto, presidenta de la Fundación AndarEq.



Ficha de validación de propuesta

Marque con una X de acuerdo con su criterio el contenido de la propuesta de turismo accesible para los balnearios termales del recinto Aguas Calientes
Validador: Mg. Dennis Maroto

FICHA DE VALIDACIÓN						
Indicadores	Criterios	Insuficiente (0%)	Regular (25%)	Bueno (50%)	Muy bueno (75%)	Excelente (100%)
Claridad	El lenguaje utilizado es el apropiado.				x	
Objetividad	Está basado en conductas observables para el objetivo deseado.					x
Organización	Existe una organización lógica en el diseño de propuesta de plan de accesibilidad.					x
Actualidad	Responde a la situación real de los balnearios de aguas termales del recinto Aguas Calientes.					x
Coherencia	Ofrece contenido que facilita la solución a la problemática real.					x
Metodología	El proceso para realizar el diseño es el adecuado.					x
Relevancia	Satisface las expectativas de los involucrados.					x

Comentario general de cómo le pareció:

Tiene muy buen contenido y análisis cumple con la iniciativa de resolver una problemática social y económica. Solo se debería usar un lenguaje más apropiado para dirigirse a este grupo de personas, aunque está correcto la mayoría.

Lic. Wilmer Carvache Franco

Ficha de validación de propuesta

Marque con una X de acuerdo con su criterio el contenido de la propuesta de turismo accesible para los balnearios termales del recinto Aguas Calientes

Validador: Lic. Wilmer Carvache Franco

FICHA DE VALIDACIÓN						
Indicadores	Criterios	Insuficiente (0%)	Regular (25%)	Bueno (50%)	Muy bueno (75%)	Excelente (100%)
Claridad	El lenguaje utilizado es el apropiado.					x
Objetividad	Está basado en conductas observables para el objetivo deseado.					x
Organización	Existe una organización lógica en el diseño de propuesta de plan de accesibilidad.					x
Actualidad	Responde a la situación real de los balnearios de aguas termales del recinto Aguas Calientes.					x
Coherencia	Ofrece contenido que facilita la solución a la problemática real.					x
Metodología	El proceso para realizar el diseño es el adecuado.					x
Relevancia	Satisface las expectativas de los involucrados.					x

Comentario general de cómo le pareció:

Solventa la necesidad evidenciada, buscan mejoras en los balnearios para personas con discapacidades físicas o movilidad reducida, también toman en cuenta el impacto social que se genera a partir de su implementación.



Firmado electrónicamente por:
WILMER RICARDO
CARVACHE FRANCO

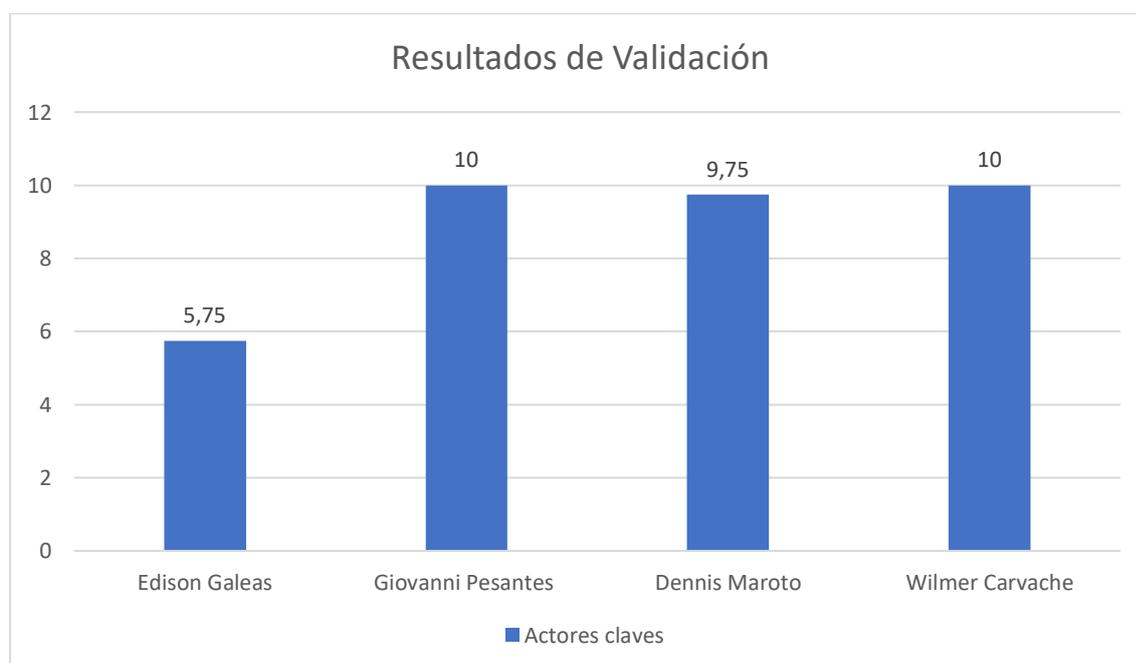
Adrián Fisher, presidente de la junta parroquial de Jesús María

A pesar de haber confirmado su participación por cuestiones personales de trabajo, no se presentó para la validación, pero quedo dispuesto después, aun así, contribuyo con una breve acotación. La propuesta le parece bastante bien elaborada y contribuye con directrices y contenido bueno.

Resultados

Existió buenas aportaciones de nuestros validadores principales, generando mayor aceptación de nuestra propuesta de turismo accesible.

Rubrica de calificación de la propuesta de turismo accesible							
Indicadores	Criterios	Insuficiente (0%)	Regular (25%)	Bueno (50%)	Muy bueno (75%)	Excelente (100%)	Total
Claridad (1 punto)	El lenguaje utilizado es el apropiado.						
Objetividad (1 punto)	Está basado en conductas observables para el objetivo deseado.						
Organización (1 punto)	Existe una organización lógica en el diseño de propuesta de plan de accesibilidad.						
Actualidad (2 puntos)	Responde a la situación real de los balnearios de aguas termales del recinto Aguas Calientes.						
Coherencia (2 puntos)	Ofrece contenido que facilita la solución a la problemática real.						
Metodología (2 puntos)	El proceso para realizar el diseño es el adecuado.						
Relevancia (1 punto)	Satisface las expectativas de los involucrados.						
Total							



Anexos 4

Evidencia de encuestas

Encuesta sobre necesidades de los visitantes que llegan a los balnearios de aguas termales para realizar turismo de ocio, relajación y terapias, entre otras.

El propósito de esta encuesta es conocer qué necesitan los visitantes para tener una experiencia agradable cuando llegan a un destino durante la emergencia sanitaria por la pandemia Covid-19.

Somos estudiantes de la carrera de Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL), nuestro objetivo es obtener información con fines académicos y así conocer la realidad del turismo en las comunidades rurales.

Nuestra encuesta tendrá una duración de no más de 2 minutos. Su participación en este estudio es clave, los datos proporcionados serán confidenciales. Gracias.

Sección 1 – Datos demográficos

Obligatorio

1. Sexo

- Hombre
- Mujer
- No quiero decirlo

2. Edad

- Menor de 18 años
- 18 – 27
- 28 – 37
- 38 – 47
- 48 – 57
- Mas de 60 años

3. Provincia de Procedencia

- Guayas
- Azuay
- Manabí
- Cañar
- Otro (Por favor especifique) _____

4. ¿Cuál es su actividad profesional?

- Estudiante
- Empleado Privado
- Empleado Público
- Jubilado
- Desempleado
- Otro (Por favor especifique) _____

5. Seleccione el tipo de apoyo para su discapacidad física

- Bastón
- Silla de ruedas
- Muletas
- Andador
- Otro (Por favor especifique) _____

Sección 2 – Actividades de turismo de bienestar en zonas rurales durante la pandemia Covid-19

6. Con que frecuencia se dirige a sitios rurales por disfrute de ocio y relajación?

- Nunca
- Una vez al año
- Dos veces al año
- Tres veces o más

7. ¿Qué fechas suele elegir para realizar visitas a sitios turísticos de bienestar y recreación?

- Vacaciones
- Feriados
- Fines de semanas
- Otro (Por favor especifique) _____

8. ¿Con quién iría de visita a un balneario de aguas termales con propiedades terapéuticas?

- Solo
- Con la familia
- Con la pareja
- Con amigos
- Otro (Por favor especifique) _____

9. ¿Qué características cree que son importantes para visitar balnearios de aguas termales de comunidades rurales? Puede seleccionar más de una opción:

- Distancia de mi residencia habitual
- Buen servicio
- Espacios al aire libre
- Instalaciones adecuadas
- Precio
- Otro (Por favor especifique) _____

5. Seleccione el tipo de apoyo para su discapacidad física

- Bastón
- Silla de ruedas
- Muletas
- Andador
- Otro (Por favor especifique) _____

Sección 2 – Actividades de turismo de bienestar en zonas rurales durante la pandemia Covid-19

6. Con que frecuencia se dirige a sitios rurales por disfrute de ocio y relajación?

- Nunca
- Una vez al año
- Dos veces al año
- Tres veces o más

7. ¿Qué fechas suele elegir para realizar visitas a sitios turísticos de bienestar y recreación?

- Vacaciones
- Feriados
- Fines de semanas
- Otro (Por favor especifique) _____

8. ¿Con quién iría de visita a un balneario de aguas termales con propiedades terapéuticas?

- Solo
- Con la familia
- Con la pareja
- Con amigos
- Otro (Por favor especifique) _____

9. ¿Qué características cree que son importantes para visitar balnearios de aguas termales de comunidades rurales? Puede seleccionar más de una opción:

- Distancia de mi residencia habitual
- Buen servicio
- Espacios al aire libre
- Instalaciones adecuadas
- Precio
- Otro (Por favor especifique) _____

Sección 3 – Adopción de una propuesta de turismo accesible en sitios rurales

En esta sección se busca conocer su opinión sobre cómo el turismo accesible puede contribuir con beneficios a los visitantes cuando llegan a un destino turístico.

10. Valore de 1 a 5 (siendo 1 de menor rango y 5 de mayor rango) las necesidades para realizar visitas a sitios turísticos accesibles para los visitantes. Marque únicamente una respuesta

	(1) Nada Importante	(2) Poco Importante	(3) Indiferente	(4) Importante	(5) Muy Importante
Información turística del destino				X	
Señalización					X
Alumbrado público					X
Acceso vial					X
Seguridad					X
Medidas de bioseguridad				X	
Servicios higiénicos				X	
Atención al cliente			X		
Rampas					X
Desniveles					X
Pasamanos				X	
Estacionamiento preferencial					X

Características de su cuenta

Cuenta : Gratuita
Nº de encuestas y respuestas: Ilimitadas
Límite de visualización: 100 cuestionarios por encuesta. 90 días desde la creación de la encuesta.
 Visita la página de [Funcionalidades](#) para conocer en detalle las características de cada cuenta.

Nueva encuesta
Editar encuesta
Opciones
Link a encuesta
Resultados
Vaciar
Eliminar

Transferir encuesta

Carpeta: -- Todas -- [Gestionar carpetas](#)

Título	Entreg. ?	Contestados ?	Eliminados	Alta	Abrir/Cerrar
<input type="radio"/> Encuesta sobre necesidades de los visitantes que llegan a los balnearios de aguas termales para realizar turismo de ocio, relajación y terapias, entre otras.	161	140* + Info.	0	08/08/2021 17:36:45	Abierta al público

Encuestas por página: 10
1

Suscríbete ahora

**Tenemos más cuestionarios recogidos en algunas de tus encuestas

Entregados : Nº de veces que han hecho click en el link de la encuesta y se ha entregado un cuestionario.

Contestados : Nº de cuestionarios de una encuesta con al menos una pregunta contestada.

<https://www.encuestafacil.com/portada.aspx>