



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**PLAN DE ACTIVIDADES DE GUIANZA PARA PERSONAS CON**

**DISCAPACIDADES AUDITIVAS Y VOCALES EN EL ZOOLOGICO DE**

**GUAYLLABAMBA-PICHINCHA.**

**Proyecto de investigación previo a la obtención de título de Tecnólogo en**

**Administración Hotelera y Turística**


**Autor: Heredia Erraez Jorge Luis**

**Tutor:**

**Ximena Almeida**


**Quito, Octubre 2015**

## APROBACIÓN



TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"

---

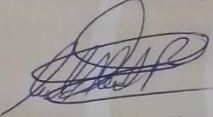
 **FORMULARIO 005**      **ACTA DE APROBACIÓN FINAL DE PROYECTOS**  
Dirección de Proyectos

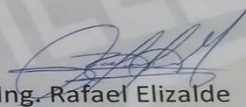
---

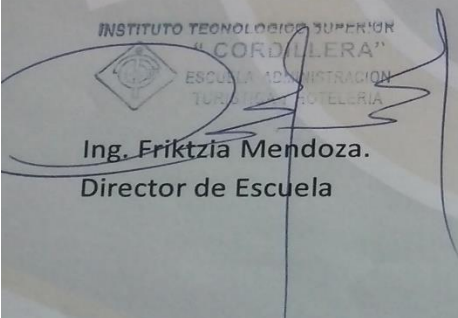
**ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO**


Quito, 20 de octubre del 2015

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) HEREDIA ERRAEZ JORGE LUIS, de la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA cuyo tema de investigación fue: "PLAN DE ACTIVIDADES DE GUIANZA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES AUDITIVAS Y VOCALES EN EL ZOOLOGICO DE GUAYLLABAMBA-PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE LOGRAR SU INCLUSIÓN EN ESTA ACTIVIDAD.", una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.

  
Lcda. Ximena Almeida  
Tutor del Proyecto

  
Ing. Rafael Elizalde  
Lector del Proyecto

  
Ing. Frikzia Mendoza.  
Director de Escuela

  
Ing. Cristian Prado  
Coordinador de Proyectos

---

Z:	Campus 1:	Campus 2:	Campus 3:	Cam
de la Prensa N45-268 y Logroño	Calle Logroño Oe 2-84 y	Bracamoros N15-163 y	Av. Brasil N46-45 y	Yacu
fono: 2255460 / 2269900	Av. de la Prensa (esq.)	Yacuambi (esq.)	Zamora	Oe2
il: instituto@cordillera.edu.ec	Edif. Cordillera	Telf.: 2262041	Telf.: 2246036	Brac
Web: www.cordillera.edu.ec.	Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649			
- Ecuador				

## DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

---

Jorge Luis Heredia Erraez  
C.I. 172325220-9

## **CONTRATO DE CESION SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL**

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante **JORGE LUIS HEREDIA ERRAEZ**.

Por sus propios y personales derechos, a quién en lo posterior se lo denominará el “CEDENTE”, y por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por si Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdoba, a quien en lo posterior se lo denominará el “CESIONARIO”. Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: ANTECEDENTE.- a)** El cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA, que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración Turística y Hotelera, el estudiante participa en el proyecto denominado **“Plan De Actividades De Guianza Para Personas Con Discapacidades Auditivas Y Vocales En La Fundación Zoológica De Guayllabamba -Pichincha.”**, para lo cual ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. **b)** Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Superior Cordillera se desarrolla la creación del plan, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de derechos de

autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

**SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.-** Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del programa de ordenador descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para si ningún privilegio especial (Código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar el plan, por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar, prohibir, entre otros: a) La reproducción: a) La reproducción del plan por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del plan; c) la distribución pública de ejemplares o copia, la comercialización, del plan; d) la protección y registro en el IEPI del plan, a nombre del cesionario; e) ejercer la protección jurídica del plan; f) los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

**TERCERA: OBLIGACION DEL CEDENTE.-** El Cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del recetario, que es el objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del recetario a favor del Cesionario.

**CUARTA: CUANTÍA.-** La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que derivan al mismo.

**QUINTA: PLAZO.-** La vigencia del presente contrato es indefinido.

**SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-** Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia deriva de este, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un mediador del centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el lado arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del lado arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho, e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f)

el idioma de arbitraje será el español; y , g) La reconvencción, en caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

**SEPTIMA: ACEPTACIÓN.-** Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 29 días de Octubre del dos mil quince.

f)\_\_\_\_\_

C.I. No. 172325220-9

**CEDENTE**

f)\_\_\_\_\_

Instituto Tecnológico Superior Cordillera

**CESIONARIO**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos los profesores, amigos, compañeros que aportaron con la realización de este proyecto, de forma especial a los maestros de mi carrera que supieron ayudarme, guiarme y motivarme a finalizar mi proyecto además de darme una mejor visión y orientación del presente proyecto. Además no puedo dejar de lado los agradecimientos mi familia a mi madre que ha estado conmigo durante este largo proceso de mi educación, con el apoyo de mi padre que supo enseñarme el valor de un trabajo duro pero siempre bien realizado.

Gracias al Departamento de Educación del Zoológico de Guayllabamba quienes me brindaron todo su apoyo y colaboración durante el proceso de realización de mi proyecto, tanto a nivel personal como con la facilidad de utilizar las instalaciones y materiales para efectuar el mismo.



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado primero a Dios quien me dio la inteligencia las ganas fortaleza y sabiduría además de la vida para luchar día a día, y seguir luchando por mis sueños y metas. A mis padres y familiares quienes han estado junto a mí brindándome su apoyo incondicional y me han motivado para no rendirme después de cada caída y problema que se presentaron en el proceso. A mis amigos quienes me han dado un empujón para seguir adelante a su manera pero siempre estuvieron presente en buenas y malas.

## Índice General

APROBACIÓN DEL LECTOR.....	
.....	i
DECLARATORIA .....	iii
CONTRATO DE CESION SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL.....	iv
DEDICATORIA .....	ix
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
<b>CAPITULO I</b> .....	1
1.0 Antecedentes .....	1
1.0.1 CONTEXTO .....	3
1.0.2 JUSTIFICACIÓN .....	5
1.0.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL .....	7
<b>CAPITULO II</b> .....	10
2.0.1 MAPA DE INVOLUCRADOS .....	10
2.0.2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS .....	12
2.0.3 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS .....	14
<b>CAPITULO III</b> .....	15
3.0.1 ÁRBOL DE PROBLEMAS .....	15
3.0.2 ÁRBOL DE OBJETIVOS .....	17
3.0.3 ANÁLISIS TEORICO .....	19
<b>CAPITULO IV</b> .....	20
4.0.1 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS. ....	20
4.0.2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE OBJETIVOS .....	23
4.0.3 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS .....	25
4.0.4 MATRIZ DE MARCO LÓGICO .....	27
<b>CAPITULO V</b> .....	29
5.0 La Propuesta.....	29
5.1.1 Antecedentes .....	29
5.1.2 Investigación de Mercado .....	33
5.1.3 Análisis F-O-D-A.....	36

5.1.3 Población y muestreo.....	37
5.1.5 Instrumentos de investigación.....	39
5.2 Descripción de la Herramienta.....	49
5.3 Formulario de Proceso De La Propuesta.....	50
Estrategia N° 1 .....	50
Estrategia N° 2 .....	52
A) Introducción .....	53
B) Qué es la inclusión social?.....	53
C) Qué es la discapacidad auditiva y vocal?.....	54
D) Qué es la Lengua de Señas?.....	54
E) Actividades para Guianza Especiales .....	54
F) Por qué tener un plan de actividades para discapacidades auditivas y vocales?.....	54
G) Técnicas de guianza orientadas a personas con discapacidad auditiva y vocal .....	55
H) Actividades .....	55
I) Valores y Destrezas.....	55
J) Juegos y Dinámicas.....	56
Estrategia N° 3 .....	56
<b>CAPITULO VI</b> .....	63
6.01 RECURSOS .....	63
6.02 PRESUPUESTO .....	65
6.03 CRONOGRAMA.....	66
Tabla N° 21 Cronograma de Actividades .....	66
<b>CAPÍTULO VII</b> .....	67
7.01. CONCLUSIONES .....	67
7.02. RECOMENDACIONES .....	69
Referencias Bibliográficas .....	70
<b>ANEXOS</b> .....	72

## INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 “ESCALA MATRIZ T” .....	7
TABLA N° 2 “MATRIZ T DEL PROBLEMA CENTRAL” .....	9
TABLA N° 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS .....	13
TABLA N° 4 TABLA DE INVOLUCRADOS.....	14
TABLA N° 5 ESCALA PARA LA EVALUAR MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	20
TABLA N° 6 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	22
TABLA N° 7 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE OBJETIVOS.....	24
TABLA N° 8 MATRIZ DE MARCO LÓGICO .....	28
TABLA N° 9 ANÁLISIS FODA.....	36
TABLA N° 10 PREGUNTA N° 1 .....	39
TABLA N° 11 PREGUNTA N° 2.....	40
TABLA N° 12 PREGUNTA N° 3 .....	41
TABLA N° 13 PREGUNTA N° 4.....	42
TABLA N° 14 PREGUNTA N° 5.....	43
TABLA N° 15 PREGUNTA N° 6.....	44
TABLA N° 16 PREGUNTA N° 7.....	45
TABLA N° 17 PREGUNTA N° 8.....	46
TABLA N° 18 PREGUNTA N° 9.....	47
TABLA N° 19 PREGUNTA N° 10.....	48
TABLA N° 20 PRESUPUESTO .....	65
TABLA N° 21 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS .....	11
FIGURA N° 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS .....	16
FIGURA N° 3 ÁRBOL DE OBJETIVOS .....	18
FIGURA N° 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS .....	26
FIGURA N° 5 PASTEL DE PORCENTAJES DE LA PREGUNTA N° 1.....	39
FIGURA N° 6 PORCENTAJE DE PASTEL DE LA PREGUNTA N° 2.....	40
FIGURA N° 7 PASTEL DE PORCENTAJES DE LA PREGUNTA N° 3.....	41
FIGURA N° 8 PASTEL DE PORCENTAJES DE LA PREGUNTA N° 4.....	42
FIGURA N° 9 PASTEL DE PORCENTAJES DE LA PREGUNTA N° 5.....	43
FIGURA N° 10 PASTEL DE PORCENTAJES DE LA PREGUNTA N°6.....	44
FIGURA N° 11 PASTEL DE PORCENTAJES DE LA PREGUNTA N° 7.....	45
FIGURA N° 12 PASTEL DE PORCENTAJES DE LA PREGUNTA N° 8.....	46
FIGURA N° 13 PASTEL DE PORCENTAJES DE LA PREGUNTA N° 9.....	47
FIGURA N° 14 PASTEL DE PORCENTAJES DE LA PREGUNTA N° 10.....	48

## RESUMEN EJECUTIVO

El turismo es una actividad que realizan todos los seres humanos sin importar la posición social, etnia, orientación sexual, religión ni idioma sin embargo en la actualidad existe una exclusión social que puede ser ocasionada por el desconocimiento o falta de interés por parte de ciertos grupos acerca de las dificultades que poseen las personas con discapacidades ya pueden ser físicas, psicológicas que en muchas ocasiones no pueden realizar actividades cotidianas con facilidad ya sea por la mala infraestructura o por la inexistencia de actividades dedicadas a ellos o del personal preparado para brindarle un mejor servicio. Sin embargo en la actualidad gracias al interés del Gobierno de turno esta situación ha cambiado y se crean oportunidades para personas con discapacidades. Con este proyecto se trata de incluir a estas personas también a las actividades turísticas y de recreación que se realizan en el Zoológico de Quito en Guayllabamba realizando un principal enfoque en las personas con discapacidades auditivas y vocales, motivando a que más lugares se sumen a la inclusión social y así llegar a convertir a Ecuador en un destino turístico incluyente.

## Abstract

Tourism is an activity that every human being made, regardless social position, ethnic, sexual orientation, religion or language. However actually there is a lot of social exclusion that can be caused by ignorance or lack of interest by certain groups for difficulties that disable people could have; physical, psychological problems in which sometimes they can't do their normal daily activities because the presence of incorrect infrastructure or the missing activities or trained personnel specially for them.

Nevertheless in our time the actual Government has increases their interest to improve the treat and opportunities for disabled people. This project tries to include all the people in our country and foreign people in every recreational and touristic activity in Quito Zoo in Guayllabamba, performing a primary focus in people with listening and speaking disabilities, so we can motivate more touristic places start more activities with social inclusion and finally turn our beautiful country in an inclusive tourist destination.

## INTRODUCCIÓN

El ser humano desde la antigüedad siempre ha tratado de sociabilizar con los demás, se ha interesado en viajar, descubrir y vivir nuevas experiencias visitando diferentes lugares con otras costumbres, tradiciones e incluso con lenguas distintas; a pesar de cierto tipo de limitaciones en estos ámbitos el turismo ha logrado convertirse actualmente en una necesidad de recreación, que en algún tiempo se pudo ver limitada en ocasiones por ciertas barreras de infraestructura, o exclusión social y económica. Sin embargo con el paso del tiempo se llegó a un punto donde se volvió más accesible y se integró a todo ser humano para realizar actividades turísticas de recreación; con este nuevo enfoque se ha tratado de incluir activamente a personas con capacidades diferentes a pesar de las dificultades que se han generado por la resistencia de la sociedad a una equidad social.

En los últimos años se ha generado una conciencia social para incluir a todas las personas con discapacidades sean estas físicas o intelectuales, para que puedan disfrutar de un turismo de recreación, además de tener un mejor estilo de vida. El objetivo principal del presente proyecto es incluir a las personas con capacidades auditivas y vocales en actividades de guianza en un lugar turístico muy cerca de la Capital ecuatoriana, un lugar lleno de flora y fauna con un ambiente muy fresco y natural como es el Zoológico de Quito en Guayllabamba, donde se desarrollará actividades especialmente dedicadas a estos turistas para que puedan conocer de una mejor manera todo lo que el Zoológico brinda,



---

por supuesto que para lograr este objetivo se debe tener una planificación previa y guías que manejen el lenguaje de señas además estén preparados en manejo de grupos y tengan el conocimiento completo de la flora y fauna exhibida. Con este proyecto diferente e innovador se tratara llegar a ser un destino incluyente. Para brindar un mensaje de conservación del medio ambiente a todas las personas que así lo deseen con una orientación especial a turistas con capacidades especiales, dando nuevas opciones de turismo de recreación incluyentes donde no solo se verán beneficiados estos turistas, sino además los guías que ejecutarán las diferentes actividades previamente desarrollada y adaptadas con el apoyo a las autoridades de la Fundación Zoológica del Ecuador.

El presente proyecto busca en general dar una nueva propuesta de inclusión social, con el fin de responder a una necesidad surgida por este segmento de la población, en base a la investigación realizada durante el desarrollo del proyecto.

---

## CAPITULO I

### 1.0 Antecedentes

**Libro:** Algo que decir: Hacia la adquisición del lenguaje manual de orientación para padres de niños de 0-5 años.

**Autor:** Marc Monfort, Adoración Juárez Sánchez.

**Año:** 2011

**Conclusión:** En esta publicación se aborda temas acerca del desarrollo del lenguaje castellano en niños con deficiencia auditiva y vocal enfocándose en temas logopedia para entender y estimular las formas de expresión que presenta cada niño, para centrarse en la comunicación que deben brindar los padres durante esta imprescindible etapa.

**Libro:** Deficiencia Auditiva: Guía para Profesionales y Padres.

**Autor:** Santiago Torres, Rafael Urquiza, Rafael Santana

**Año:** 2012

**Conclusión:** La intención de la publicación es poder llegar hacia los padres y profesionales que trabajan con niños con discapacidad auditiva, enseñando estrategias para lograr una mejor comunicación, advirtiendo además sobre los perjudiciales daños que puede provocar una mala intervención desfasada con el tiempo.

**Libro:** Ayudar a los niños Sordomudos

---

**Autor:** Sandy Niemann, Devorah Greensteri, Darlena David

**Año:** 2012

**Conclusión:** Aquí se explica acerca de la comunicación y los problemas de la audición y su importancia, además del apoyo que deben recibir estas personas para desarrollar nuevas habilidades desde pequeños, prepararlos para usar señas y formas de comunicación.

**Tesis:** Educar en el Turismo Accesible

**Autor:** María Elena Palacios, Alexis Litvinov

**Año:** 2013

**Conclusión:** La presente concluye que alrededor del mundo viajan muchas personas con limitaciones físicas o intelectuales que desean conocer y realizar actividades turísticas con normalidad, viendo a este nicho de negocio la oportunidad de brindar nuevos servicios además de incluir a estas personas. Pero aún falta la sensibilización de las personas para poder colaborar y brindar una mejor ayuda a estas personas tanto en infraestructura, señalización y personal capacitado.

**Tesis:** Estudio de Turismo Accesible: Para Discapitados Motrices en la ciudad en Cuenca.

**Autor:** Mario Patricio Lofruscio

**Año:** 2011

**Conclusión:** Muestra acerca de los avances que tiene el turismo accesible en el país y la aceptación del mercado, además da nuevas pautas para poder mejorar la accesibilidad de actividades turísticas en la ciudad de Cuenca brindando una buena imagen del turismo como sector de inclusión.

### 1.0.1 CONTEXTO

La más grande mega diversidad del planeta tiene su hogar en Ecuador, el centro del Mundo. Con un clima privilegiado y los más impresionantes paisajes, la esencia de América Latina se fusiona para crear un destino inolvidable y único. Islas, Selvas, Andes. Ecuador limita al oeste con el Océano Pacífico, al norte con Colombia, y al sur y al este con Perú con 272.045 km<sup>2</sup>. Consta de tres zonas geográficas muy diferentes: La Sierra o tierras altas de los Andes, la Costa, y el Oriente (Turismo Ecuador, 2009).

En la provincia de Pichincha ubicada al norte del país, gracias a sus características geográficas ya que cuenta con un clima de 25°C-15°C la hace muy acogedora sin contar que se halla principalmente sobre la Hoya de Guayllabamba con una extensión de 9.494 km, además es la cuna de la capital del Ecuador Quito también conocido como "La Carita de Dios" con 2700 m.s.n.m. Rodeada por estribaciones y varios atractivos naturales como cordilleras y la belleza de su cielo cuanta con varias parroquias que dan diversidad de atractivos gastronómicos, naturales, aventura y de recreación nocturna (In Quito, 2014). Entre unas de estas parroquias se encuentra San Francisco de Guayllabamba, se trata de un valle de clima privilegiado (templado semi tropical), ubicado a aproximadamente 25 Km de la ciudad de Quito. Esta parroquia se sitúa a orillas del río Guayllabamba y alcanza

una altura de hasta 1.890 m.s.n.m. su nombre proviene del quichua “guaylla” que significa verde y bamba o pampa que equivale a llano, en esta zona se encuentran remanentes de bosque seco andino, un ecosistema único en el Distrito Metropolitano de Quito. Aquí se produce la chirimoya, fruto tradicional de la región cuya pulpa blanquecina es refrescante, dulce y ligeramente ácida. Durante la época de la conquista fue denominada como “manjar blanco”. Además, la fertilidad de Guayllabamba contrasta con su entorno, de ahí su nombre (Distrito Metropolitano de Quito, 2014). En este hermoso valle se encuentra El Zoológico de Guayllabamba administrado por La FUNDACIÓN ZOOLOGICA DEL ECUADOR (FZE) es una organización de derecho privado con finalidad social y pública, sin fines de lucro. La FZE fue creada el 22 de diciembre de 1994 mediante acuerdo ministerial No. 480 y desde el año 2000, la FZE mantiene un comodato con el I. Municipio de Quito para el manejo y administración del Zoológico de Quito en Guayllabamba. La FZE tiene un equipo técnico con fortalezas en salud animal, educación ambiental, proyectos y mercadeo (Fundación Zoologica del Ecuador, 2014). La misión es conservar la biodiversidad faunística ecuatoriana enfatizando en las especies que se hallan en peligro de extinción, mediante proyectos y programas de investigación y educación, que fortalecen la conciencia colectiva sobre la importancia de la diversidad de la fauna y flora que existe en Ecuador.

## 1.0.2 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto trata sobre la creación, desarrollo y ejecución de un plan de actividades de guianza para personas con discapacidades auditivas y vocales en el Zoológico de Quito en Guayllabamba Cantón Quito-Pichincha, con esto se busca lograr la inclusión de las personas con discapacidades a realizar actividades que tiene la Fundación Zoológica del Ecuador, siguiendo las iniciativas establecidas por el Gobierno de turno que apoya la inclusión social como el Plan del Buen Vivir, para cumplir con el principio del turismo accesible que va orientado aquellas actividades de recreación para todas las personas sin discriminación alguna.

Con las nuevas tendencias que ha demostrado el mercado referente a la inclusión social se refleja una factibilidad muy positiva para ejecutarse, además con el apoyo de las reformas de libre acceso a lugares públicos y privados en cuanto a infraestructura y señalética se cree necesario que el turismo también se involucre más en estos temas con el fin de conseguir una mejor imagen turística al nivel nacional e internacional, sin embargo se debe tener en cuenta que a pesar de los grandes avances en este ámbito social que incluso con los avances tecnológicos en el área aún falta mucho por recorrer. Para que este plan tenga éxito se debe llegar primero a concientizar sobre el problema que poseen este sector de la población que se lo ve tan comúnmente que puede convertirse en algo aceptado por la sociedad, para evitar esto se debe apoyar e incluir a todas las personas en cualquier clase que actividad sin limitarla por cualquier barrera física o intelectual que pudiese tener.

---

Con este proyecto no solo se beneficiara a personas con limitación auditivas y sus familias, debido que el turismo es una de las industrias más lucrativas y generadoras de trabajo directo e indirecto, pues se trata de beneficiar desde los transportistas, centros de alimentos y bebidas de la zona, y de forma más directa a la Fundación Zoológica del Ecuador en especial a los guías que ejecutarán el proyecto y tendrán contacto directo con estos turistas brindando una mejor imagen a la fundación y de su interés por los sectores más vulnerables de nuestra sociedad . De esta manera se podrá crear nuevos ejes de inclusión así lograr ser una innovación en el sector turístico.

## 1.0.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL

**Análisis:** para la aplicación de la Matriz T del problema central, se utilizara una escala de uno a cinco donde uno es bajo, dos es medio bajo, tres es medio, cuatro es medio alto y cinco es alto, con el fin de poder cuantificar los resultados de una mejor manera.

Tabla N° 1 "Escala Matriz T"

1	Bajo
2	Medio bajo
3	Medio
4	Medio alto
5	Alto

Elaborado por: Jorge Heredia



**Análisis:** Para la aplicación de la Matriz T del problema central, se plantea que existen tres tipos de situaciones que interviene en la realización y análisis adecuado del proyecto como es la situación agravada que hace referencia al problema encontrado, el cual en este caso es la exclusión social en las actividades recreativas y educativas que se realizan en el Zoológico de Quito, con el problema correctamente ubicado se analiza la situación actual del problema que se reconoce como la falta de programas y actividades participativas para personas con discapacidades, para poder dar una respuesta al problema ya encontrado se analiza minuciosamente las alternativas, dando como resultado la creación de actividades y estrategias de atención orientadas a estos turistas para brindar un mejor servicio. Realizado este análisis previo se debe ubicar las fuerzas impulsadoras, que son los métodos que ayudaran a dar solución al problema anteriormente encontrado con el fin de dar una solución eficiente al mismo; se tiene en cuenta además que existen fuerzas bloqueadoras las cuales ayudan a tener una idea de todos los posibles factores que puedan impedir dar la solución adecuada

Tabla N° 2 "Matriz T del Problema Central"

ANÁLISIS DE FUERZAS T					
SITUACION AGRAVADA	SITUACION ACTUAL				SITUACION MEJORADA
Exclusión social en actividades recreativas y educativas para personas con discapacidad auditiva y vocal en el Zoológico de Quito.	<b>Falta de programas y actividades participativas para personas con este tipo de discapacidad en el Zoológico de Quito.</b>				Desarrollo de actividades y estrategias orientadas a personas con discapacidades auditivas y vocales en el Zoológico de Quito
<b>Fuerzas impulsadoras</b>	I	PC	I	PC	<b>Fuerzas bloqueadoras</b>
<b>Recurso humano capacitado para brindar la ejecución de estas actividades.</b>	1	5	3	1	Falta de interés por el sector además de limitación en comunicación.
<b>Promover una mejor inclusión social en el ámbito turístico y ambiental</b>	1	5	3	1	Existe desinterés por parte de las autoridades Gubernamentales en este ámbito.
<b>Crear Actividades y juegos adaptados a turistas con capacidades especiales para su mejor empoderamiento.</b>	1	5	5	1	Proyecto con alta complejidad y limitación de recursos.
<b>Rediseñar cierto tipos de programas con el fin de incluir a todos los interesados.</b>	1	5	4	1	Utilización de material especial con costos altos.
<b>Readecuación de aéreas específicamente para el desarrollo de actividades.</b>	1	5	3	1	Ineficiente infraestructura para personas con discapacidades.
Elaborado por: Jorge Heredia					

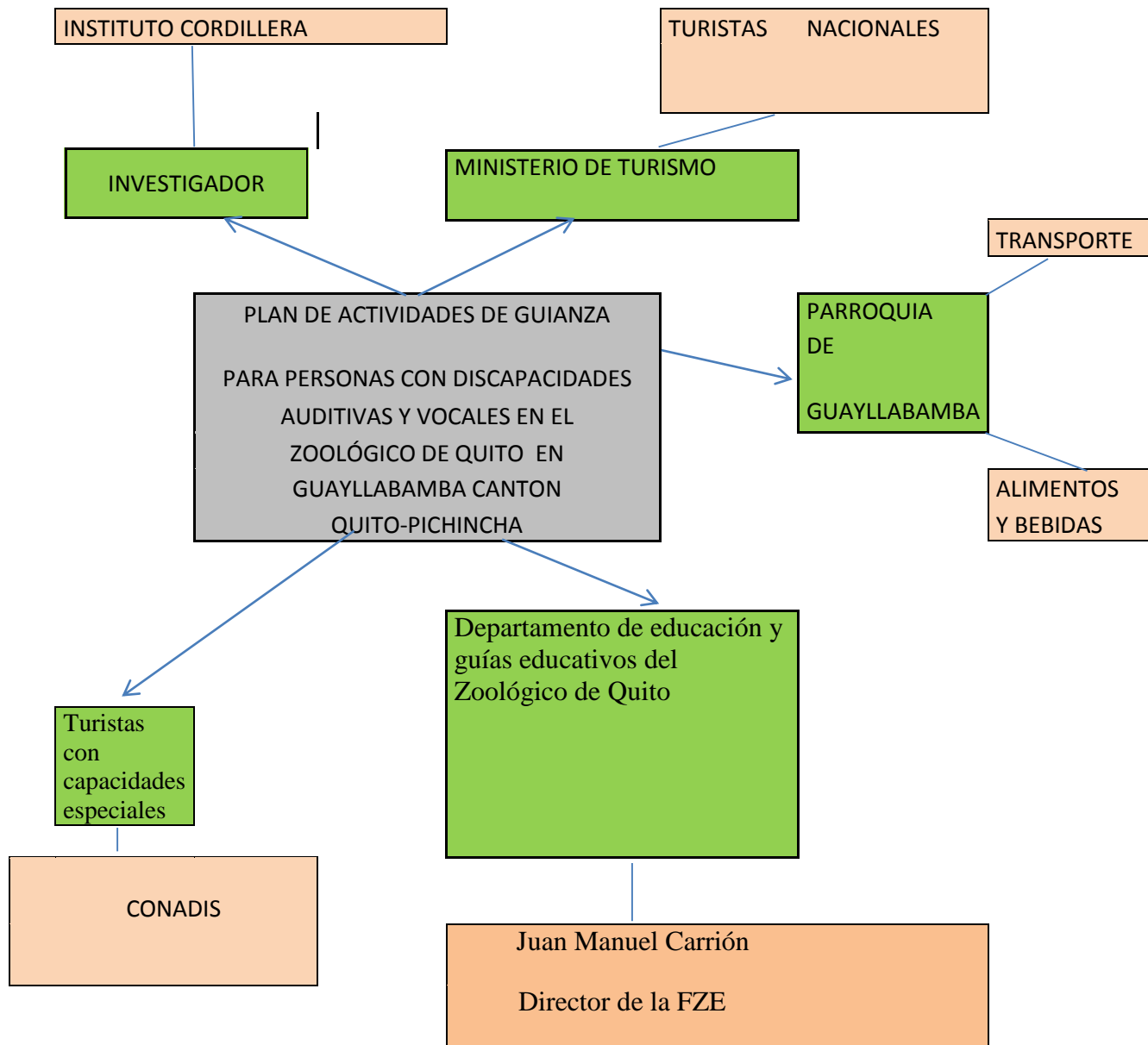
---

## CAPITULO II

### 2.0.1 MAPA DE INVOLUCRADOS

**Análisis :** Entre los principales participantes y beneficiarios del presente proyecto se hallan las personas con discapacidad auditiva y vocal del Ecuador, que a su vez se encuentran protegidas por el Consejo Nacional De Discapacidades o también conocido como CONADIS el cual engloba a todas las personas que poseen algún tipo de discapacidades, que son la razón fundamental de la creación de este plan de actividades de guianza para lograr una inclusión social exitosa, brindando así una nueva experiencia a nivel turístico. También se encuentra íntimamente involucrada la Fundación Zoológica del Ecuador con el Zoológico de Quito tanto los directivos de la misma, como los guías educativos quienes ejecutaran las actividades diseñadas para este tipo de visitantes, el apoyo que brinda el Zoológico es notable por la apertura y colaboración que este presta a estas nuevas iniciativas. No se debe dejar de la lado al principales participante, el investigador quien realiza las investigaciones, y crea la propuesta a ejecutase además de que debe encabezar la iniciativa. Como involucrados indirectos se encuentran otras entidades como la Parroquia de Guayllabamba la cual alberga al Zoológico de Quito, recordando que el turistas realizan varios gastos en su corta visita como transporte desde el punto de origen, alimentación entre otros se sobre entiende que la comunidad también se ve beneficiada con este plan y como no puede faltar también se halla ligado el Ministerio de Turismo quienes pueden ayudar a promocionar esta nueva iniciativa de turismo incluyente con el fin de lograr ser un eje para futuros planes similares.

Figura N° 1 Mapeo de Involucrados



Elaborado por: Jorge Heredia

## 2.0.2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

**Análisis:** en la presente tabla se puede analizar a los involucrados directos e indirectos del proyecto a realizarse, se aprecia que cada uno tiene intereses diferentes en cuanto a lo que espera recibir, y su participación varía en cuanto a su enfoque o posición dentro del proyecto a realizarse. Los actores principales en el proyecto son las personas con limitaciones vocales y auditivas que desean ser atendidos de manera correcta, que se les brinde una mejor atención, su función en el proyecto es ayudar en una retroalimentación de las actividades a realizar. Entre otros involucrados principales se reconoce a la FZE que es la que se encarga de capacitar y desarrollar de manera conjunta con el investigador las actividades y estrategias a ser usadas para brindar un mejor servicio y generar la inclusión social esperada; no se puede dejar de lado que los guías educativos del Zoológico son los principales autores y ejecutores del proyecto quienes se benefician con las capacitaciones y experiencia adquirida dando una mejor imagen del establecimiento. Entre los involucrados indirectos tenemos a la Parroquia anfitriona en este caso es Guayllabamba quien acoge a todos los turistas, que a su vez generan ganancias para el comercio local, otro involucrado es el Ministerio de Turismo que es quien ayuda a promocionar este tipo de proyectos, además es la entidad que puede ayudar en la activación de otras iniciativas similares. Como se detallara a continuación cada involucrado cumple un papel en la factibilidad del proyecto teniendo diferentes enfoques y campos de acción.

Tabla N° 3 Matriz De Análisis De Involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERESES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS, MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERESES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
<b>Director De la fundación Zoológica de Quito Juan Manuel Carrión</b>	Buscar la manera de capacitar a sus trabajadores para mejorar la atención a todos los turistas en especial turistas con capacidades especiales	Falta de conocimientos por parte de sus guías del Zoológico	Contar con un guía capacitado y pueda capacitar a los demás	Se busca incluir a todos los turistas sin discriminación alguna.	Falta de actividades para sordo-mudos
<b>Ministerios de Turismo</b>	Fomentar en el Ecuador un turismo incluyente	Gran cantidad de turistas con capacidades especiales que desean conocer el Ecuador pero no existe lugares especializados.	Apoyar y fomentar las nuevas iniciativas de inclusión social.	Velar por que los turistas se sientan cómodos y no exista exclusión.	Desinterés
<b>Parroquia de Guayllabamba</b>	Tener más afluencia de turistas y mejorar su comercio.	Personal poco calificado en cada una de las áreas de trabajo.	Capacitar para poder brindar un mejor servicio al turista	Crear más plazas de trabajo de forma indirecta gracias a la fluencia de turistas.	Desinterés
<b>Turistas Especiales</b>	Ser atendidos y tratados con igualdad en cualquier sitio turístico	Falta de planes y actividades de guianza. además de la inexistencia de personal capacitados para recibirlos	Ser beneficiados mediante la creación del plan de guianza y actividades educativas.	Recibir el mismo trato y participación por igual en todas las actividades realizada así como la información adecuada.	Falta de planes de inclusión social.
<b>Investigador</b>	Crear un plan de actividades orientada con capacidades especiales	Falta de planes de guianza para personas con discapacidades auditivas y vocales en el Zoológico de Quito	Capacitar de forma previa de los guías y crear actividades de inclusión social	Crear el plan de actividades para personas con discapacidades auditivas y crear un destino turístico incluyente	Falta de apoyo

Elaborado por: Jorge Heredia

### 2.0.3 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

**Análisis:** Con las nuevas tendencias en el mundo se pretende crear actividades de inclusión social en todos los ámbitos y el turismo no puede quedar a tras debido a ser una actividad de movimiento de grandes masas se trata de que más personas se involucren en esta nueva causa. Para cuantificar el porcentaje de acción en el proyecto se ha analizado el nivel de participación que tiene cada beneficiario teniendo como puntajes más altos los turistas especiales y el Zoológico de Quito quienes se verán mutuamente beneficiados de forma directa, seguido por el investigador quien realiza el proceso de investigación y desarrollo de la propuesta; entre los porcentajes más bajos se encuentran los involucrado indirectos, los cuales se encuentran como actores no directos con el desarrollo del presente plan.

Tabla N° 4 Tabla de Involucrados.

Beneficiarios	Directos	Indirectos	Porcentaje
Turistas con discapacidad auditiva y vocal	✓		35%
Zoológico de Quito en Guayllabamba	✓		35%
Investigador	✓		15%
Parroquia de Guayllabamba		✓	5%
Ministerio de Turismo		✓	5%
CONADIS		✓	5%
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>

Elaborado por: Jorge Heredia

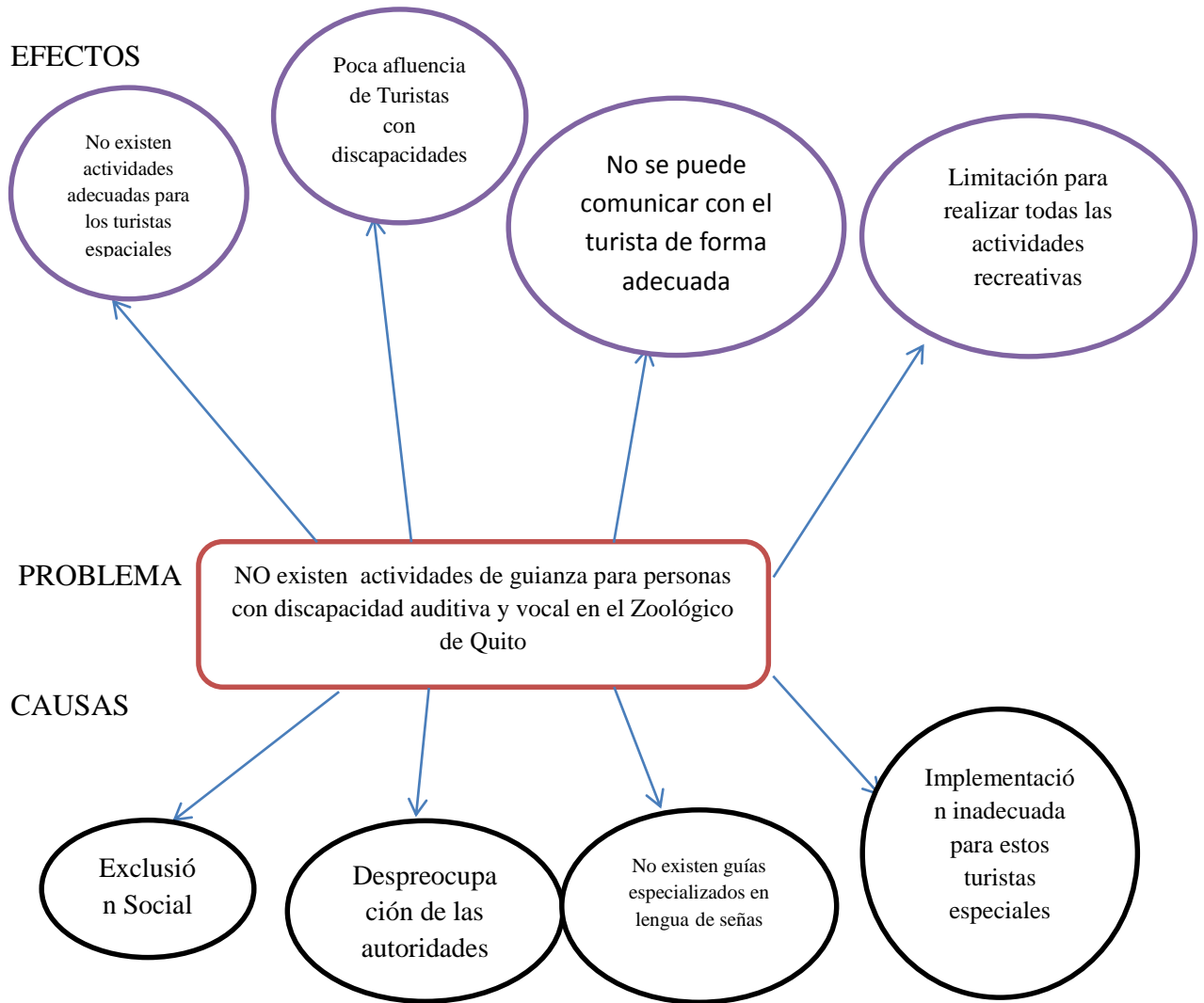
## CAPITULO III

### 3.0.1 ÁRBOL DE PROBLEMAS

**Análisis:** Aquí se detalla de manera simplificada los principales problemas que han sido detectados para realizar este plan, se debe tener en cuenta que el problema general se ramifica en otras dificultades y cada carencia detectada genera un efecto obviamente negativo como es la exclusión social generada de manera involuntaria en el Zoológico de Quito tiene un impacto negativo en la comunidad discapacitada, pues limita su desarrollo normal, pero a su vez encontramos que esto se da por la falta de interés de las autoridades competentes y al no existir los recursos adecuados no se puede brindar una experiencia de turismo inclusivo en este sitio; se halla además que si el personal no se encuentra capacitado para atender a estos turistas especiales de nada serviría cualquier proyecto planteado debido que el efecto negativo vendría a ser una comunicación ineficaz. Se analiza en la figura que los problemas han sido correctamente detectados y que a su vez generan efectos negativos que deben ser solucionados de la manera más eficiente posible.



Figura N° 2 Árbol de Problemas

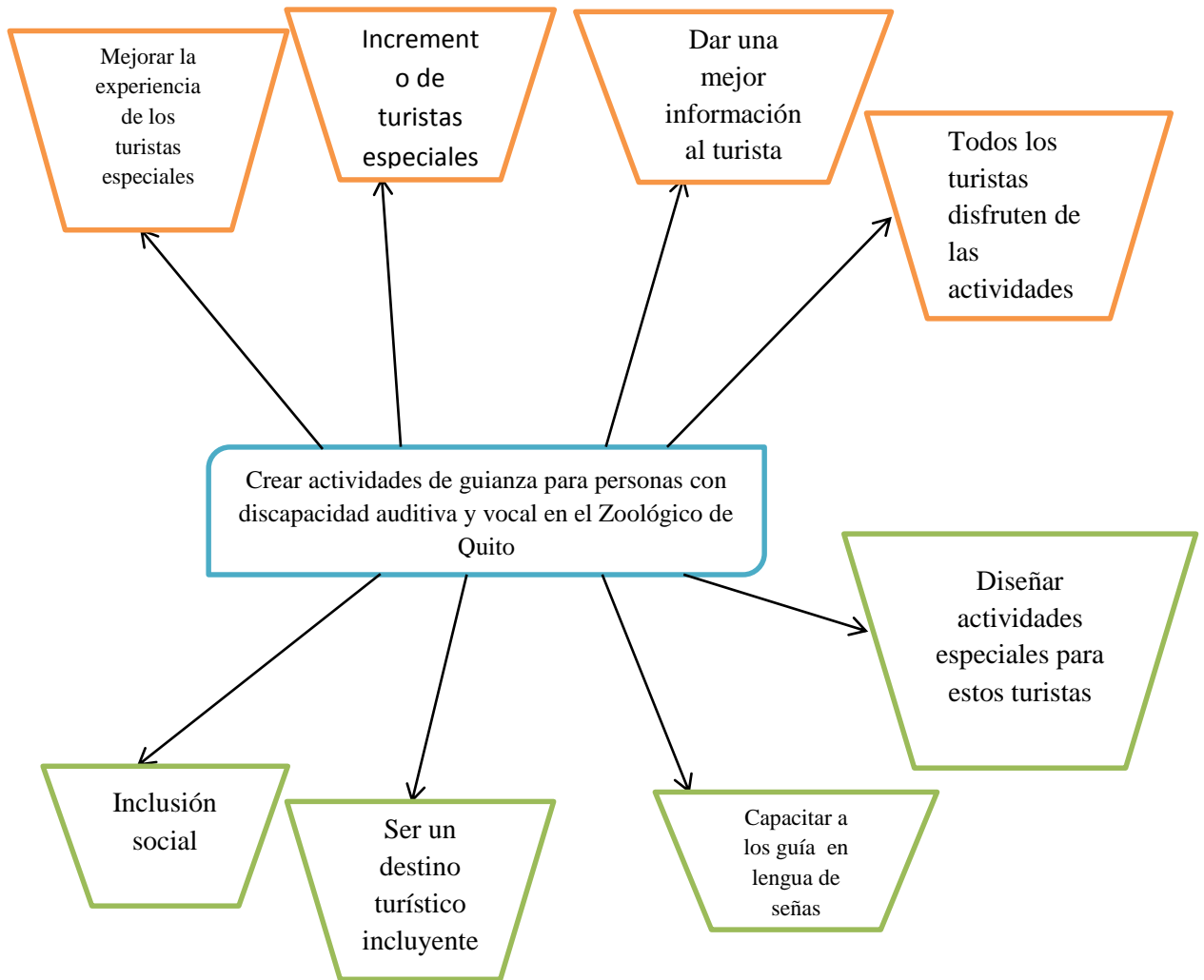


Elaborado por: Jorge Heredia

### 3.0.2 ÁRBOL DE OBJETIVOS

**Análisis:** Ya identificados los problemas se buscan dar solución a todos ellos de la manera más viable y realista posible en base a brindar una mejor experiencia a los turistas especiales, creando nuevas puertas a la inclusión social en los lugares turísticos además de brindar capacitación a los guías del Zoológico de Quito para mejorar la comunicación e interacción entre los turistas especiales y el personal del Zoológico, se buscará promover y dar a conocer el proyecto para generar el interés en las autoridades correspondientes obteniendo así el apoyo y recursos necesarios para la ejecución del proyecto; si se obtiene la ayuda esperada se realiza de manera más fácil el diseño de las actividades prediseñadas y adaptadas para su desenvolvimiento en la práctica con el material requerido para que los turistas especiales puedan disfrutar, conocer, palpar cada actividades de primera mano dando un giro positivo a todos los problemas que fueron detectados durante la previa investigación. Dando una respuesta clara y eficaz a la necesidad encontrada en el este sector vulnerable de la población.

Figura N° 3 Árbol de Objetivos



Elaborado por: Jorge Heredia

### 3.0.3 ANÁLISIS TEORICO

La falta de actividades orientadas personas con discapacidades auditivas y vocales en el Zoológico de Quito genera de una forma involuntaria una exclusión social, esto limita las experiencias que pueden sentir y palpar estos turistas por el hecho de no tener guías especializados o con desconocimiento de la lengua de señas empleada por ellos para su comunicación, además de que la no carencia de actividades de recreación y educativas para los turistas especiales dificulta su aprendizaje así como su desarrollo personal.

Con el presente proyecto se plantean objetivos que incluyan a estos turistas que están ansiosos de aprender, conocer y desarrollarse de la misma forma de un turista habitual, teniendo como herramienta la capacitación de guías, de la mano van con la creación actividades especiales que brindarán una mejor información y experiencias de una manera distinta y sin limitación alguna, ni a nivel comunicacional ni de infraestructura. Así lograremos ser un destino turístico incluyente, que trata de llegar con un mensaje de conservación a todas las personas. Se recuerda que el proyecto como base la solución efectiva aun problema detectado a nivel de un turismo incluyente de recreación en el Ecuador.

## CAPITULO IV

### 4.0.1 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.

**Análisis:** para la aplicación de la escala de categorías, se utilizará una escala de uno a veinte y cinco, donde uno a cinco es una categoría baja, seis a once es media baja, de doce a diecisiete es media alta y de dieciocho a veinticinco es una categoría alta.

Tabla N° 5 Escala para la Evaluar Matriz De Análisis De Alternativas.

Escala	Categoría
1	Baja
2	Media baja
3-4	Media alta
5	Alta

Elaborado por: Jorge Heredia

**Análisis:** El presente proyecto tiene como finalidad incluir a turistas con discapacidades auditivas y vocales en las actividades existentes en el Zoológico de Quito, se plantea crear dichas actividades para el mejor desarrollo recreacional de los mismos, así como llegar con una nueva imagen de comunicación entre los turistas y su familia con el guía que ejecuta las actividades. Para tener una idea clara acerca de la viabilidad de los objetivos se lo somete a una calificación a nivel de factibilidad técnica, financiera, social, política y de impacto; con los resultados se puede medir que tan eficiente y realizable puede llegar a ser cada objetivo planteado dentro de este proyecto, teniendo en cuenta que cada objetivo planteado tiene diferentes puntaje en cada ítem a ser evaluado se trata de encontrar los puntajes más altos para tener los mejores resultados y tener la seguridad de que el proyecto realmente es realizable, además si tendrá una buena aceptación a nivel social, económico y político. El proyecto dará un paso a convertir al Ecuador en destino incluyente generando beneficios multilaterales entre los turistas, la FZE, los guías, el investigador y la parroquia de Guayllabamba.

Tabla N° 6 Matriz De Análisis De Alternativas.

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO	FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLITICA	TOTAL	CATEGORIA
Brindar una mejor atención a turistas especiales	3	4	3	4	2	16	Media Alta
Crear actividades de guianza para personas con discapacidad auditiva y vocal.	5	5	3	5	2	18	ALTA
Beneficiar al Zoológico de Quito apuntándolo con un destino incluyente.	5	3	4	5	2	18	ALTA
Atraer a más turistas especiales y beneficiar a la parroquia de Guayllabamba	2	3	2	2	2	11	Media Baja
	15	15	12	17	8		

Elaborado por: Jorge Heredia

#### 4.0.2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE OBJETIVOS.

**Análisis:** en la matriz de impacto de objetivos se puede medir en varios parámetros para ver la factibilidad de el plan, teniendo en cuenta puntos esenciales como los impactos ambientales, de género además la relevancia del mismo y la sostenibilidad que posee el proyecto, teniendo en cuenta que todo los planes van a causar un tipo de cambio o modificación en el lugar y en la población con la cual se va a realizar, se debe analizar qué tan positivo y viable es el proyecto. Debido que es un proyecto en el Zoológico de Quito se entiende que es un lugar diseñado para la conservación ambiental, donde existe una buena factibilidad en este ámbito por el mensaje de conservación que imparte la FZE además no se realiza ninguna modificación en el medio ambiente, existen además otros puntos como la sostenibilidad que hace referencia a si el proyecto funcionara a futuro, lo cual también tiene un impacto positivo debido que el turismo es una actividad limpia que no va a terminar fácilmente y al ser un proyecto de inclusión social tiene un buen impacto a niveles sociales y comunitarios. Los puntajes son colocados después de un análisis cociente de todos los factores que pueden afectar el proyecto y a continuación se detallan de mejor manera.



Tabla N° 7 Matriz De Análisis De Impacto De Objetivos

<b>Factibilidad a lograrse</b>	La ganancia es mayor a la inversión	Se aumenta la visita de turistas especiales.	Tiene buena acogida en base al Plan del Buen Vivir	Existe disposición por parte del Zoológico en ejecutar el plan.	4
<b>Impacto de genero</b>	Incremento de la participación de turistas especiales en actividades turísticas.	Se incrementa el desarrollo de la inclusión social.	Mantiene equidad para un desarrollo pleno de todos los individuos.	Se crea nuevos lazos entre la comunidad especial y el Zoológico de Quito	3
<b>Impacto ambiental</b>	Protección ambiental de la flora y fauna nativa del Ecuador.	Generar conciencia ambiental en todos los individuos.	Aumenta sus conocimientos acerca del medio natural que lo rodea.	Ayuda a orientar mejor a todos a un mejor cuidado del medio ambiente.	5
<b>Relevancia</b>	Genera alternativas nivel turístico.	Se potencia a Ecuador y al Zoológico de Quito como un destino incluyente.	Responde a la expectativas de los planes de desarrollo que imparte el gobierno actual	Puede generar nuevos planes similares a futuro con inclusión social.	3
<b>Sostenibilidad</b>	Se trabaja con personal capacitado.	Se incrementa la calidad de las experiencias a vivir por parte del visitante.	Se puede conseguir apoyo y financiamiento de otras entidades Gubernamentales	Se puede proyectar a nuevas mejoras en futuros cercanos.	3
<b>Total.</b>					15 Media Alta

Elaborado por: Jorge Heredia

### 4.0.3 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

**Análisis:** En el diagrama de estrategia podemos detallar los métodos utilizados para realizar en proyecto, está por ejemplo la investigación de campo que se realizó con encuestas en el Instituto Nacional de Audición y Lenguaje o su siglas "INAL", además se mantuvo una pequeña charla con personal del establecimiento educativo con el fin de conocer más acerca de sus necesidades y curiosidades de este esta segmento de la población, la idea de este proyecto nace por el problemática existente en el destino turístico que se ha podido palpar de manera directa empleando la investigación de campo palpando las necesidades que poseen los turistas especiales, para complementar la investigación se utilizó medios documentales como libros, internet, revistas y tesis etc. Para poder ejecutar el proyecto se debe tener en cuenta la capacitación a los guías en lengua de señas y tener una charla acerca de las técnicas de guianza orientadas a este tipo de turistas, con los recursos físicos y humanos de podrán desarrollar las guanzas a este tipo de nuevos turistas; no se debe olvidar el apoyo que se encontró en el la Fundación Zoológica del Ecuador y del INAL para la investigación de campo y analítica.

Figura N° 4 Diagrama de Estrategias

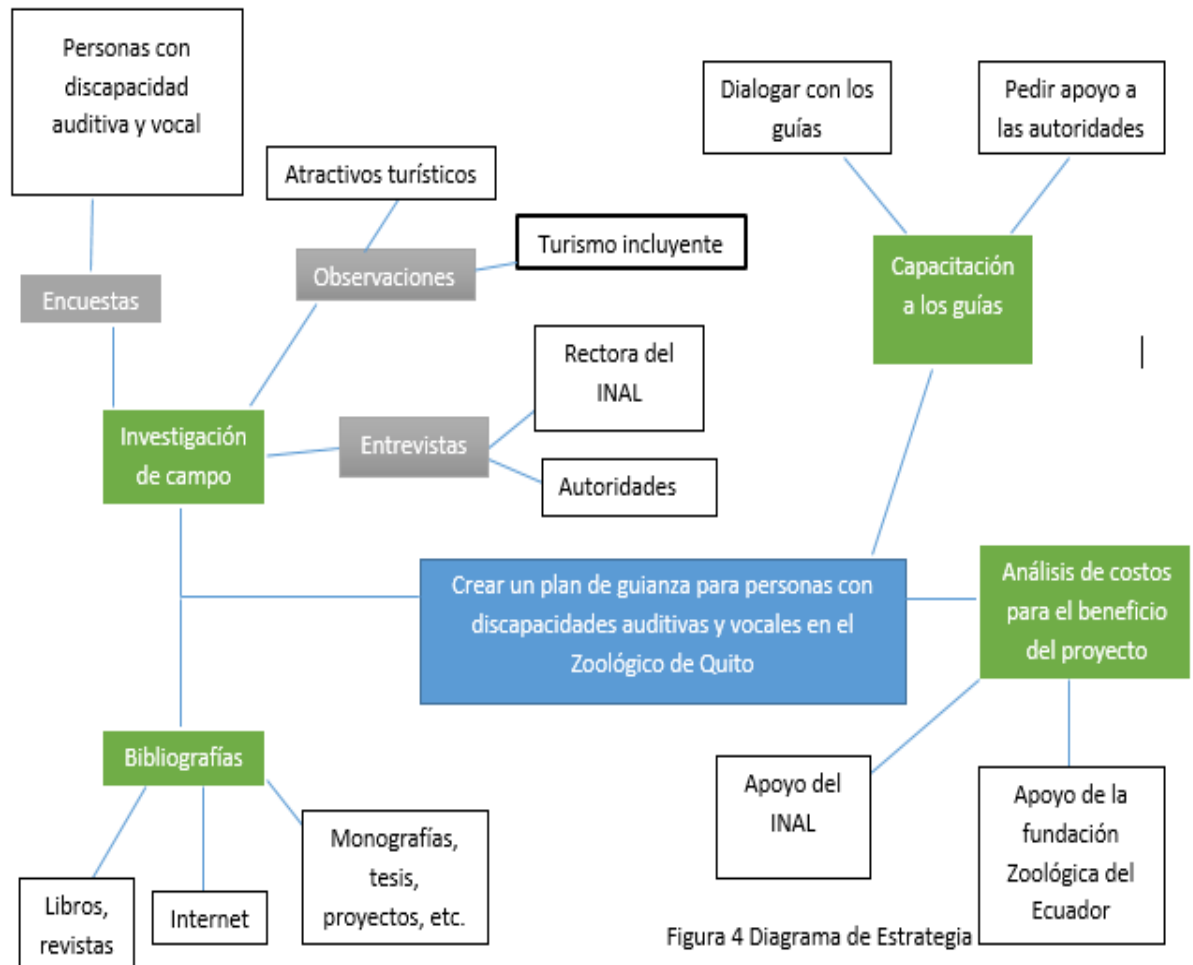


Figura 4 Diagrama de Estrategia

Elaborado por: Jorge Heredia

#### 4.0.4 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

**Análisis:** con el presente cuadro podremos evaluar las actividades y estrategias que se proponen implantar para realizar el proyecto, teniendo en cuenta los indicadores de factibilidad, como podemos verificar estos indicadores y los supuestos que se podrían generar a futuro con la correcta ejecución del mismo. Se tiene en cuenta que todos los objetivos y actividades a realizarse deben tener una base para poder dar un indicador de la factibilidad, así también un medio de verificación para comprobar la información planteada, además sirve como una retroalimentación del proyecto para su constante mejora, con el avance del proyecto se puede ubicar quienes estarían involucrados en cada objetivo para tener un supuesto de las entidades o personas a las cuales se les podría solicitar ayuda o aprobación para su ejecución y éxito. Como ejemplo tenemos la principal finalidad del proyecto que es crear actividades de guía para personas con discapacidad auditiva y vocal en el Zoológico, donde su indicador es la inexistencia del mismo usando como medio de verificación las encuestas realizadas con las que reflejan una aceptación favorable al proyecto, teniendo como supuesto la ayuda de la FZE, el CONADIS o el Ministerio de Turismo. A continuación se detalla más finalidades del proyecto.

Tabla N° 8 Matriz De Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Crear un plan de guianza para personas con discapacidad auditiva y vocal en el zoológico de Quito	No existe planes de guianza para turistas especiales de acuerdo a la investigación de campo realizada	-Encuestas -Entrevistas -Accidentes -investigación de campo	-Apoyo del Zoológico de Quito -Apoyo del Ministerio de turismo -Apoyo del CONADIS.
<b>PROPOSITO</b> Mejorar la experiencia de los turistas especiales cuando visiten el zoológico de Quito	-Personal capacitado en lengua de señas. -Actividades especiales dirigidas a estos turistas en base a conversación con personal del INAL.	-Evaluaciones e inspección -En cada una de las áreas y en distintos turnos	-Apoyo de los guías. -Apoyo del CONADIS -Apoyo del departamento de educación ambiental del Zoológico
<b>COMPONENTE</b> Los turistas pueden tener una visita más interactiva y educativa de forma incluyente.	-Mayor afluencia de turistas. -Mejor comunicación entre guías y turistas especiales.	- Mejor desempeño en sus labores cotidianas -Incentivos emocional -Capacitación sobre temas específicos y de cada área	-Apoyo de profesionales especializados en por áreas y motivación.
<b>ACTIVIDADES</b> -Entrenar al talento humano para desempeñarse de mejor manera. -Crear actividades especiales e incluyentes. -Mejorar las condiciones de material a usar. - Mejorar las instalaciones.	-Análisis mensual ó semestral sobre la asistencia de turistas especiales que han visitado el Zoológico. En base a estadísticas de visitas manejadas por el archivo de la FZE.	-Convertirse en un sitio turístico incluyente. -Crear inclusión social. -Fomentar crecimiento personal tanto de guías como turísticas.	- Apoyo profesionales especializados en seguridad laboral -Apoyo de los empleados involucrados

Elaborado por: Jorge Heredia

---

## CAPITULO V

### 5.0 La Propuesta

“Plan De Actividades De Guianza Para Personas Con Discapacidades Auditivas Y Vocales En el Zoológico De Guayllabamba-Pichincha.”

#### 5.1.1 Antecedentes

Para comprender mejor este proyecto que se encuentra basado en la creación de un plan se detallara algunos de sus conceptos básicos para asimilar de mejor forma el contenido del mismo.

El plan según Tamayo (2004) “es un proyecto inicial para la realización de una obra” (p. 111). Otro concepto de plan lo define como un grupo de propuestas de acción que se deberá considerar para encarar problemas (Carucci, 2003).

Para la realización del mismo se requiere de una planificación, que son un conjunto de acciones cuyo fin es estudiar con anticipación la naturaleza y alcance del trabajo, el contenido, complicaciones, además determinar las estrategias más viables para llegar a los objetivos propuestos (Tamayo, 2004).

Según Carucci (2003), “la planificación es una herramienta de apoyo al proceso de dirección, ya que contribuye a mejorar la calidad de las decisiones.

El proceso de Planificación implica actividades como:

- Identificar los problemas
- Plantear los objetivos, metas y estrategias.
- Analizar la viabilidad del proyecto
- Tomar decisiones
- Evaluar los impactos

Los pasos a seguir para diseñar un plan son:

- Definición de objetivos: Son las metas que se desean cumplir.
- Diseño de propuestas de acción: son las acciones a realizarse para cumplir los objetivos.

Se puede entender como guianza turística al conjunto de actividades de orientación, instrucción, conducción, asistencia que se rinda aun grupo de personas que en esta rama se los conoce como turistas, quienes visitan o se dirigen a un sitio turístico con diferentes fines. Para comprender mejor las funciones de una guianza se detalla sus componentes.

#### Orientación

Se refiere a la función por medio de la cual, el guía de turismo suministra al turista o pasajero las informaciones o puntos de referencia generales, sobre los diversos aspectos relacionados con su viaje y las formas básicas precisas, breves y específicas.

#### Instrucción

Se refiere a la función de enseñanza, que el guía de turismo imparte al turista o pasajero a través de los atractivos turísticos, sobre la diversidad de temas desarrollados en forma suficiente, veraz y completa

#### Conducción

Esta función se refiere a la capacidad de liderazgo ejercida por el guía de turismo hacia el turista, viajero o pasajero de forma cortés, responsable y prudente, para encaminarlo con seguridad y eficiencia por los atractivos turísticos en desarrollo del plan de viaje estipulado para el servicio contratado

#### Asistencia

Se refiere al servicio de colaboración y ayuda oportuna, eficiente y suficiente que el guía de turismo presta al turista o pasajero en diversas situaciones y eventualidades que se presenten durante su viaje procurando la mayor satisfacción y bienestar posible.

(Monteverde & Torres, 2012)

Según la Organización Mundial de la Salud también conocida como OMS “La discapacidad es la objetivación de la deficiencia en el sujeto y con una repercusión directa en su capacidad de realizar actividades en los términos considerados normales para cualquier sujeto de sus características (edad, género,...)” (OMS, 2011). La discapacidad auditiva engloba todos los grados de déficits en la audición, independientemente de la etiología. La persona cuya audición residual hace difícil, pero



no imposible, la comprensión de la palabra (500-2000 Hz) por vía auditiva exclusivamente, con o sin ayuda de prótesis auditiva.

Sordo: se considera a la persona cuya audición residual imposibilita la comprensión de la palabra por vía auditiva exclusivamente, con o sin ayuda de prótesis auditiva. La deficiencia del habla y lenguaje se refiere a los problemas de la comunicación u otras áreas relacionadas, tales como las funciones motoras orales. Estos atrasos y trastornos varían desde simples sustituciones de sonido hasta la inhabilidad de comprender o utilizar el lenguaje o mecanismo motor-oral para el habla y alimentación. Las personas con trastornos del lenguaje pueden tener dificultad para entender las palabras habladas o escritas (OMS, 2011)

En la provincia de Pichincha se estima que existe alrededor de 8808 personas con discapacidades Auditivas de los cuales el cantón Quito posee la población más alta con 7725 personas con discapacidad auditiva y 797 personas con discapacidades de lenguaje en toda la Provincia contando el cantón Quito con 686 personas con dicha discapacidad según los datos estadísticos del Ministerio de Salud Pública en el 2014 (Ministerio de Salud Pública, 2014)

### 5.1.2 Investigación de Mercado

Mercado según Monferrer (2003) “es el conjunto de compradores y vendedores que intercambian un determinado producto”.

Para que exista un mercado se debe contar con un grupo de personas, quienes tengan la necesidad de adquirir un producto o un servicio, que estén dispuestos y tengan los recursos para adquirir dicho producto o servicio.

Teniendo en cuenta esto, se toma en consideración para la investigación de mercado del presente proyecto, que existe un alto número de personas con discapacidades auditivas y vocales dentro de la provincia de Pichincha, las cuales no disponen de un sitio turístico donde se los incluya de manera participativa y puedan disfrutar plenamente de las actividades que ahí se ofrezcan, tal vez por la inadecuada infra estructura, o la escases de personal capacitado para brindarles un mejor servicio turístico. Según la investigación realizada, se encontró que las personas con este tipo de discapacidad al igual que cualquier otro ser humano disfrutan de la naturaleza y los espacios abiertos para su recreación, con esta información se escogió que el lugar ideal para realizar el proyecto es el Zoológico de Quito donde los turistas especiales pueden visitar, conocer y experimentar un acercamiento con el medio ambiente, debido a que se encuentra cerca de la capital ecuatoriana, además la FZE tiene gran acogida para este nuevo tipo de turistas porque se lograra una mejor inclusión social donde hay beneficio mutuo,

teniendo en cuenta que el Zoológico de Quito obtendría más afluencia de turistas especiales al ser el único centro turístico con actividades orientadas a personas con discapacidad auditiva y vocal, y estos nuevos visitantes tendrían una mejor inclusión social a nivel turístico de recreación.

#### Niveles de mercado

Monferrer (2003) lo divide en los siguientes niveles:

- Mercado global: conjunto formado por todos los compradores reales y potenciales de un producto o servicio.
- Mercado potencial: conjunto de consumidores que muestra interés por un producto o servicio particular.
- Mercado disponible: Conjunto de consumidores que tienen interés, ingresos y acceso a un producto o servicio en particular.
- Mercado disponible cualificado: Conjunto de consumidores que tienen interés, ingreso, acceso y cualificación para un producto o servicio particular.
- Mercado objetivo: parte del mercado disponible cualificado a la que la compañía decide dirigirse.
- Mercado penetrado: conjunto de consumidores que ya han comprado un determinado producto o servicio, es decir, los clientes. (p. 52)

---

## **Segmentación de Mercado**

Segmentar el mercado es dividir el mismo para grupos diferentes, que sean homogéneos entre sí, para poder utilizar la estrategia adecuada de marketing. (Monferrer, 2003). Por esa razón se realizó una segmentación de mercado enfocándonos que en el Ecuador existen alrededor de 14 millones de ecuatorianos, de los cuales 401.538 personas poseen discapacidades en todo el territorio, pero a la vez las personas con la discapacidad auditiva es de 50,580 y de lenguaje son 5,562 en todo el país, pero el proyecto fue realizado teniendo en cuenta la población solo de la provincia de Pichincha de 9605 personas con discapacidad auditiva y vocal quienes se convierte en el segmento de mercado utilizado para el presente proyecto. (OMS, 2011) (Ministerio de Salud Pública, 2014)

## **Investigación de mercado**

Según Altés (2001), “la investigación de mercados proporciona datos relevantes sobre clientes, clientes potenciales, productos y competidores, que sirven de base para la toma de las decisiones relativas a la estrategia general y de marketing”. (p.99)

Para la investigación de mercados utiliza métodos cuantitativos y cualitativos. Son métodos estadísticos en los cuales se utiliza encuestas, entrevistas que buscan obtener datos que son precisos y confiables. La encuesta es una de las más usadas, por lo que los resultados son más fiables. El investigador tiene un contacto directo con el encuestado, anotando sus respuestas.

### 5.1.3 Análisis F-O-D-A.

**Fortalezas:** aspectos tecnológicos, humanos o situaciones que favorecen el cumplimiento de sus objetivos

**Debilidades:** aspectos tecnológicos, materiales, humanos o situaciones que dificultan actualmente el logro de sus objetivos, o que impiden lograr un óptimo desarrollo del potencial.

**Oportunidades:** áreas en las que su unidad puede explorar posibilidades de optimización de su trabajo, nuevos objetivos que la orienten de manera efectiva al cumplimiento de las metas finales.

**Amenazas:** factores del entorno inmediato o mediato, de cualquier naturaleza, que pueden dificultar o impedir el logro de los objetivos. (Ziris, 2013)

Tabla N° 9 Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Es un plan de inclusión social.</li> <li>-Está diseñando en un sitio turístico muy visitado</li> <li>-Existe apoyo por el Gobierno de turno.</li> <li>-Es un proyecto nuevo e innovador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Carencia de personal capacitado.</li> <li>-No existe interés por autoridades locales.</li> <li>-Exclusión social en cuanto al turismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Crear un nuevo destino turístico incluyente.</li> <li>-Fomentar la responsabilidad social en la población.</li> <li>-Mejorar las experiencias recreativas de los turistas especiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Falta de personal especializados en servicio a turistas especiales.</li> <li>-Promoción inexistente de estos servicios.</li> </ul>

Elaborado por: Jorge Heredia

#### 5.1.4 Población y muestreo.

La población es el grupo de total de individuos con características comunes, a los cuales va dirigida la investigación, en este caso son el segmento de personas con discapacidades auditivas y vocales.

La muestra es un pequeña parte de individuos tomada de la población, que se será la representación de la población.

Para la realización del presente proyecto se encuestó a dos grupos:

- Profesores del INAL: todos los docentes que trabajan en el lugar, además los practicantes y voluntarios. Un total de 20 personas.
- Estudiantes del colegio: para obtener un dato sobre la población de visitantes se investigó el número de estudiantes que reciben clases en el colegio INAL. Un aproximado de 1200 alumnos, con los cuales se tomaran solo 200 encuestas en base a la siguiente fórmula planteada

Población de discapacitados auditivos y vocales = 9605

$$\Sigma = \frac{N}{(N-1) \times (E)^2 + 1}$$

Para determinar la muestra se la calcula:

$$n = \frac{N}{(N - 1) \times (E)^2 + 1}$$

En donde:

n = muestra

N = Población

E = grado de error (7%)

$$n = \frac{9605}{(9604) \times 0.0049 + 1}$$

$$n = \frac{9605}{48.0596}$$

$$n = 200$$

El número de visitantes a encuestar es de 200

### 5.1.5 Instrumentos de investigación.

1. Encuestas ver modelo en Anexo N° 1

#### **Pregunta N° 1 Cuantas veces ha visitado usted el Zoológico de Quito en Guayllabamba?**

Tabla N° 10 Pregunta N° 1

1--2	79
3--4	28
5--6	12
Ninguna	45

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

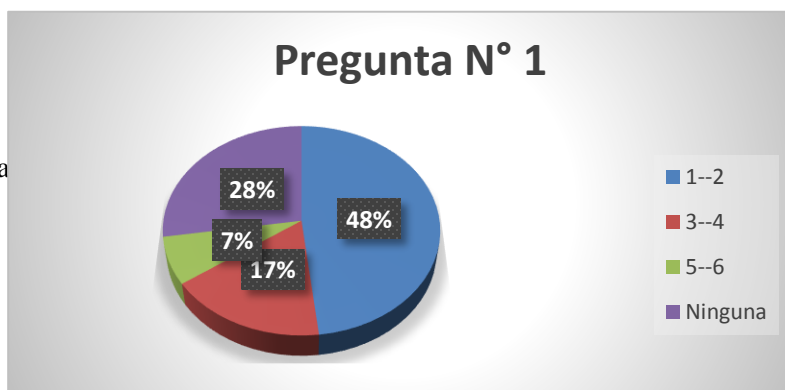


Figura N° 5 Pastel de Porcentajes de la Pregunta N° 1

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

**Análisis:** por medio de las encuestas realizadas nos demuestran que más del 50% de los encuestados han visitado el zoológico de Quito pero aún existe un alto porcentaje que no conoce el mismo lo cual demuestra que si existe un buen segmento de mercado al cual puede dirigirse el proyecto.



**Pregunta N° 2 Por cual razón usted visitaría el Zoológico de Quito en Guayllabamba.**

Tabla N° 11 Pregunta N° 2

Educación	58
Recreación	85
Paisaje	9
Otros	12

Elaborado por: Jorge Heredia  
Fuente: Encuestas

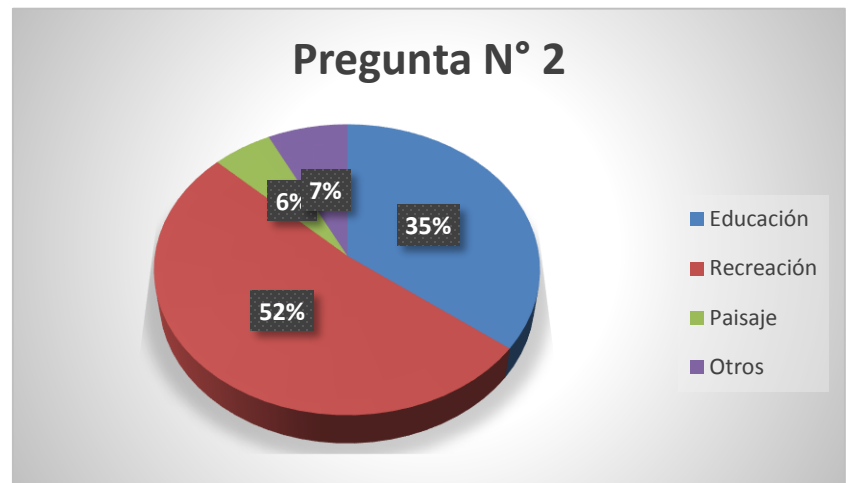


Figura N° 6 Porcentaje de pastel de la Pregunta N° 2  
Elaborado por: Jorge Heredia  
Fuente: Encuestas

Análisis: Con la segunda pregunta de la encuesta podemos constatar que la mayor parte de la población encuestada visita el Zoológico por recreación, seguido por motivación de educación que representaría que es una población deseosa de aprender así como conocer mejor este sitio turístico y ambiental. La población visita el zoológico en una relación de 5 a diez personas con fines de recreación.

**Pregunta N° 3 Conoce usted personas con discapacidades auditivas y vocales.**

Tabla N° 12 Pregunta N° 3

Si	164
No	0

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

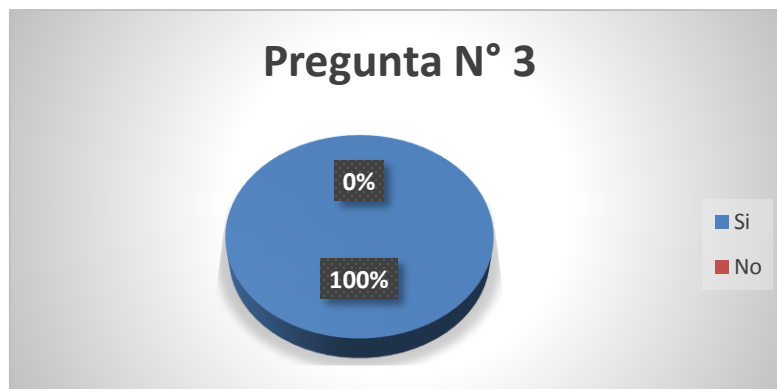


Figura N° 7 Pastel de Porcentajes de la Pregunta N° 3

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

Análisis: Debido a que esta encuesta fue realizada con una población de personas con discapacidades auditivas y vocales se podrá apreciar que existe una red de personas con la misma discapacidad fuera del núcleo entrevistado lo que amplía el rango de población a quien va dirigida el proyecto, teniendo una respuesta completamente positiva.

**Pregunta N° 4 Como calificaría usted al turismo incluyente en el Ecuador.**

Tabla N° 13 Pregunta N° 4

Excelente	25
Muy Bueno	74
Bueno	42
Malo	23

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

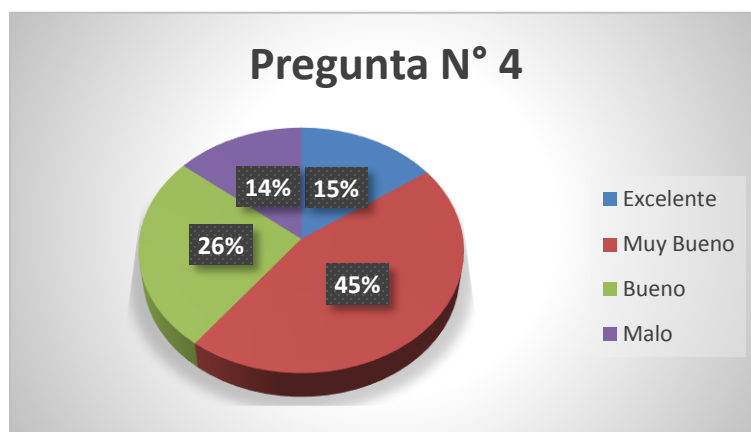


Figura N° 8 Pastel de Porcentajes de la Pregunta N° 4

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

Análisis: El objetivo de esta pregunta se basa en saber cuál es la apreciación del turismo incluyente existente en Ecuador, obteniendo un resultado de “muy bueno” con 5 de cada 10 personas. Según las estadísticas podemos apreciar que existe una buena imagen pero que aún se puede mejorar debido que la pregunta engloba a todas las discapacidades en general.

**Pregunta N° 5 Cree usted útil crear planes de guianza para Personas con discapacidades auditivas y vocales.**

Tabla N° 14 Pregunta N° 5

Si	159
No	5

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

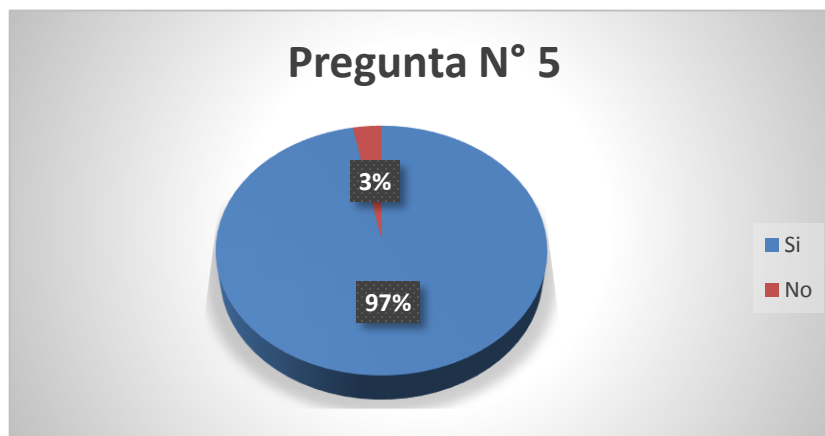


Figura N° 9 Pastel de porcentajes de la Pregunta N° 5

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

Análisis: Podemos percibir que la creación de planes de inclusión turística tiene muy buena acogida con casi un 100% de respuestas positivas en la encuesta realizada por las personas con este tipo de discapacidades, gracias a que se basa en un plan de inclusión social que promueve el Gobierno actual y beneficia a muchas personas con y sin esta discapacidad.

**Pregunta N° 6 Usted cómo ve los planes de inclusión turística.**

Tabla N° 15 Pregunta N° 6

Excelente	27
Muy Bueno	100
Necesario	37
Innecesario	0

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

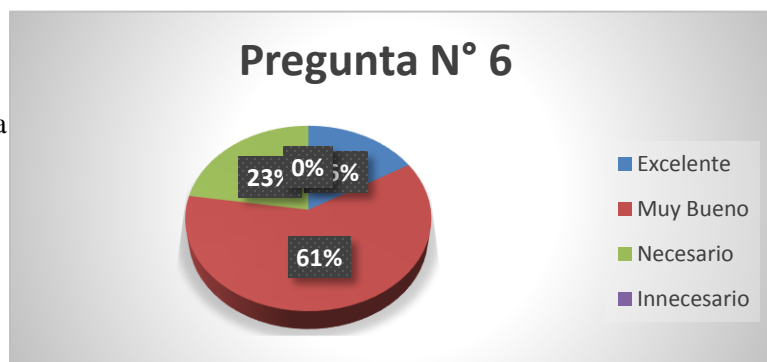


Figura N° 10 Pastel de porcentajes de la Pregunta N°6

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

Análisis: Los encuestados ven como algo muy bueno o positivo que se cree planes para personas con una aceptación de 6 de cada 10 personas con ciertas limitaciones tanto físicas o psicológica, además se puede analizar que existe un nicho de mercado que aún no está muy explorado y tendría muy buenas posibilidades de tener éxito.

**Pregunta N° 7 Según su opinión aprender lenguaje de señas para un guía turístico sería.**

Tabla N° 16 Pregunta N° 7

Obligatorio	72
Necesario	71
Opcional	20
Innecesario	1

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

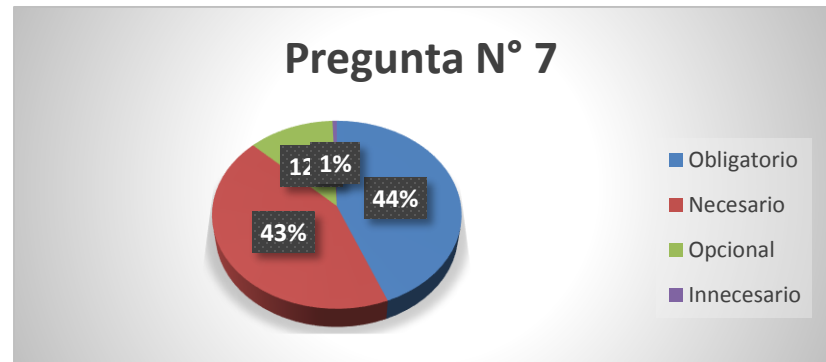


Figura N° 11 Pastel de porcentajes de la Pregunta N° 7

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

Análisis: Según lo que se aprecia es que se debería fomentar a los profesionales y estudiantes de turismo para aprender el lenguaje de señas para brindar una mejor atención a este nuevo segmento del mercado, debido que los guías son profesionales que deben brindar la mejor atención posible a cualquier tipo de turista y deben estar preparados para ello.

**Pregunta N° 8 Usted cree que si existiese actividades para personas con discapacidades auditivas y vocales en el Zoológico de Quito , las personas asistirían.**

Tabla N° 17 Pregunta N° 8

Si	151
No	13

Elaborado por: Jorge Heredia  
Fuente: Encuestas

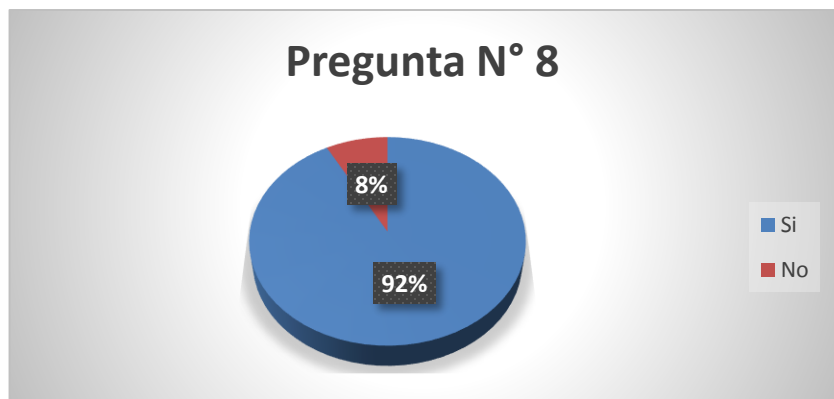


Figura N° 12 Pastel de porcentajes de la Pregunta N° 8

Elaborado por: Jorge Heredia  
Fuente: Encuestas

Análisis: Los encuestados dieron una respuesta positiva con un 92% ósea 9 de cada 10 personas con capacidades especiales visitarían el Zoológico de Quito si existiese programas de actividades dedicadas a ellos, donde deberán ser atendidos por guías especializados para las actividades decididas exclusivamente a estos turistas especiales.

**Pregunta N° 9** Cuanto estaría dispuesto a pagar por la entrada al Zoológico de Quito en Guayllabamba.

Tabla N° 18 Pregunta N° 9

\$1-\$3	74
\$4-\$6	82
\$7-\$9	8
Otros	0

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

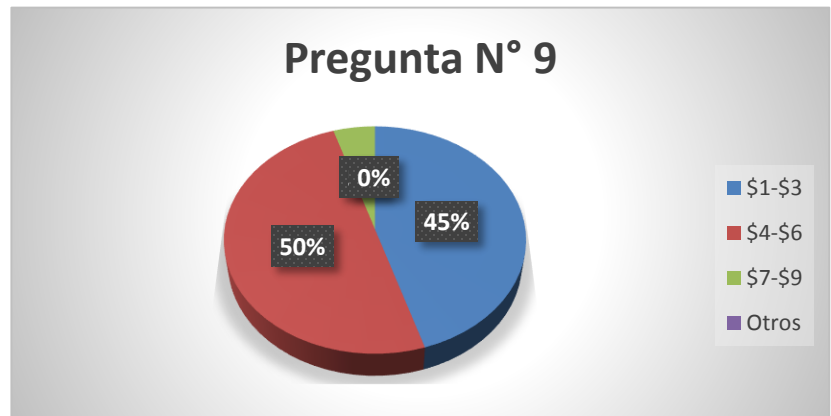


Figura N° 13 Pastel de porcentajes de la Pregunta N° 9

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

Análisis: La mayor parte de la población coincide en que el precio justo a pagar por el ingreso al Zoológico de Quito debe estar entre un rango de \$4 a \$6 dólares americanos, este precio solo cubre el ingreso al zoológico y un recorrido auto guiado por el turista.

El segundo porcentaje más alto aceptado por los encuestados \$1 a \$3 dólares americanos, se sobre entiende que la población es de nivel socio económico medio-alto.



**Pregunta N° 10 Estaría dispuesto a pagar por un guía especializado en esta área.**

Tabla N° 19 Pregunta N° 10

Si	117
No	47

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

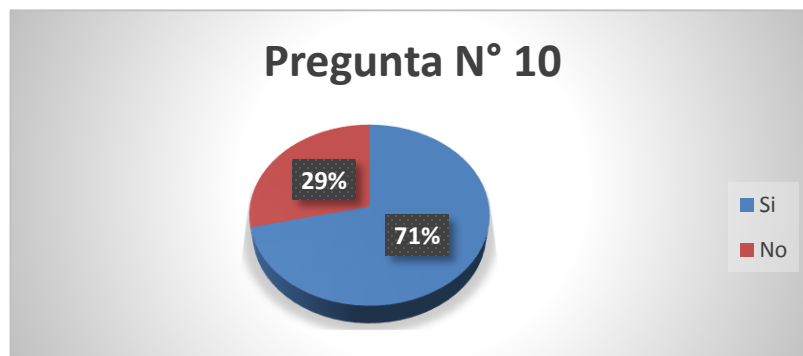


Figura N° 14 Pastel de porcentajes de la Pregunta N° 10

Elaborado por: Jorge Heredia

Fuente: Encuestas

Análisis: Un gran porcentaje está dispuesto a pagar por un guía especializado que los pueda conducir y brindar una mejor información acerca de la fauna exhibida en el Zoológico de Quito el guía debe estar preparado en lengua de señas y manejo de grupos y conocer bien su medio y recursos.

## 5.2 Descripción de la Herramienta

Plan de actividades para personas con discapacidades auditivas y vocales : el plan tiene como primer objetivo la inclusión social en las actividades turísticas que posee el Zoológico de Quito, creando así un nuevo destino turístico incluyente donde todas las personas puedan disfrutar por igual de la diversidad de actividades ambientales ,educativas y recreación .Recordando siempre “generar experiencias que concienticen sobre importancia de conservación de la biodiversidad y que se genere un cambio de actitud positivo hacia el ambiente”. Entre los métodos utilizados para realizar y ejecutar este proyecto se emplea una investigación de campo para analizar la problemática teniendo en cuenta esto se adapta algunas de las actividades existentes en el Zoológico para personas con discapacidades, se debe tomar en cuenta además que para que se tenga éxito en el proyecto se debe crear capacitar primero a los Guías que estarán a cargo de las actividades para que se realice un empoderamiento, en base a charlas explicativas de la presente propuesta empleando material de apoyo como es un folleto de diez hojas con información detallada acerca de los principales puntos que tendrá este plan que estará a cargo del investigador y de los profesionales que él creyese conveniente en las instalaciones de la FZE. Como método final se deberá realizar de forma practicas todas las actividades para obtener una retro alimentación de las mismas.

### **5.3 Formulario de Proceso De La Propuesta.**

Las actividades se deberán realizar en el Zoológico en todas las jornadas y se toma en cuenta la importancia de las actividades educativas y recreación deben ser adaptadas a las necesidades y capacidades de los turistas con discapacidad auditiva y vocal.

Cada una de las actividades se realizara con todos los turistas especiales que así lo deseen, será realizada por los guías, de preferencia con guías que estén más preparados para dar un mejor servicio a estos turistas. A continuación se detallara todas las estrategias que se proponen para la realización del proyecto.

#### **Estrategia N° 1**

Capacitación: El objetivo de la capacitación es implementar nuevas ideas en los guías y personal del Zoológico de Quito, orientar y aprender más acerca de las personas con discapacidades auditivas y vocales para ser incluidas en las actividades de educación ambiental que posee el zoológico además de tener una mejor inclusión social.

La capacitación se realizara en las inmediaciones del zoológico, se la desarrollara en 2 talleres. En el primer taller se definirá y explicara los temas generales sobre quienes son este nuevo tipo de visitantes con capacidades especiales, como tener una mejor inclusión en base al empoderamiento del proyecto, se concluirá este taller con la definición de las actividades a realizar con los nuevos visitantes. En el segundo taller se realizara la práctica y ejemplos sobre los actividades planteadas, esperando llegar a una retroalimentación de los temas tratados esperando despejar cualquier duda y mejorar las

técnicas para llegar a una mejor comprensión entre el visitante y el personal del zoológico, en especial con los guías educativos se podría mejorar la experiencia si contamos con visitantes con este tipo de discapacidad que nos ayuden a mejorar y estar preparados ante cualquier situación. Las charlas serán realizadas de manera dinámica apoyado de material como diapositivas y el folleto antes expuesto, se podrá utilizar material visual y material didáctico como podrá ser pieles, colmillos también deberá predominar la creatividad de los guías para llegar y brindar un mensaje a los turistas especiales poniendo en su lugar para captar mejor su percepción de las actividades, la segunda estará compuesta por actividades de interacción con los turistas para poder despejar sus dudas y tratar de que el turista se sienta incluido en todas las actividades y no caer en una monotonía la duración promedio es de 4 horas por día en el horario que el Zoológico disponga para efectuar las mismas estará a cargo del investigador y un profesional que haya trabajado con este tipo de turistas especiales para tener un mejor enfoque del trabajo a realizar en la sala de audio visuales ubicada en el centro de visitantes del Zoológico.

---

## Estrategia N° 2

Folleto:

Se contara con un folleto que plasme las ideas a ser recibidas en la capacitación. En el mismo se detallaran conceptos sobre que es la discapacidad auditiva y vocal, lengua de señas, importancia de un plan de actividades especiales, actividades que pueden ser realizadas por los guías para llegar de forma más divertida y educativa a estos nuevos visitantes del zoológico, siempre recordando el mensaje de conservación que se debe involucrar en cada una de ellas. El folleto será una herramienta guía con la que contara el Zoológico que ayudara a los nuevos guías o pasantes que se integren al departamento de educación, para la promoción y comprensión de las nuevas actividades de inclusión, donde constaran puntos básicos sobre educación y actividades a realizar, además de detallarse las estrategias propuestas en el presente proyecto. Para el mismo se utilizó un conocimientos en diseño gráfico donde los colares escogidos para los fondos, cuadros y perfiles son el color verde, morado, amarillo estos colores no fueron escogidos al azar pues fueron inspirados en los folletos que utiliza la FZE para la promoción de sus actividades, de esta manera se guarda relación con el material ya existente en el Zoológico; el color de las letra fue variante entre el azul, blanco que son utilizados para los párrafos e información descriptiva y el color purpura se lo utiliza en especial para dar los títulos y subtítulos, dichos colores se utilizan ya que no generan cansancio a la vista del lector, y tiene buena legibilidad en cualquier tipo de papel; el tipo de letra escogido para este proyecto fue arial simple dando un toque de elegancia y seriedad.

Entre las imágenes y fotografías empleadas cabe destacar que guardan relación con este tipo de discapacidad auditiva y vocal, además las fotografías son tomadas en el Zoológico de Quito mientras se realiza las diferentes actividades propuestas con los guías educativos. El folleto consta de 12 páginas incluida la portada y contra portada.

Revisar Anexo N° 3

El material utilizado en la impresión del folleto:

Material:

Papel bond

Tamaño: 18 x 11 cm

Número de páginas: 12

Contenido:

#### **A) Introducción**

En esta parte se describirá un breve resumen sobre todo lo que va a contener el folleto, sobre los contenidos y la esencia en la que se trabaja este proyecto la importancia de la inclusión social, los objetivos que se espera lograr.

#### **B) Qué es la inclusión social?**

En este párrafo consta un breve concepto sobre que significa e implica la inclusión social, explicar que es la inclusión social la cual se la puede definir como una situación donde se asegura la integración de todo ser humano en la sociedad para su pleno desarrollo personal y familiar, eliminando barreras sociales.

### **C) Qué es la discapacidad auditiva y vocal?**

Aquí se detalla a quienes se les denomina personas con discapacidades auditivas y vocales, a que afecta este tipo de deficiencia en el individuo y cuales deficiencia pueden ser variaciones de discapacidad relacionadas.

### **D) Qué es la Lengua de Señas?**

Se explicara acerca de que es la lengua de señas para que sirven, como funciona, cuáles son sus principales características, y como nos puede ayudar en una mejor comunicación entre individuos.

### **E) Actividades para Guianza Especiales**

En esta página se explica los conceptos acerca de las actividades de guanzas especiales, para quienes van orientadas, cuales son los objetivos que se espera con estas actividades, cual es el tema central que se trata de transmitir por parte de los guías educativos. Además se tratara como deberán ser estas actividades que puntos se debe tener en cuenta antes de ejecutarlas, que tipo de experiencias se deberán ofrecer a estos visitantes e identificar sus limitaciones.

### **F) Por qué tener un plan de actividades para discapacidades auditivas y vocales?**

Un tema muy importante es cómo llegar al empoderamiento del proyecto en el personal del Zoológico en esta parte se tratará puntos como a que necesidades

responde este proyecto, que lograríamos con este tipo de iniciativas, cuál sería el rol del personal de la FZE en este proyecto.

### **G) Técnicas de guianza orientadas a personas con discapacidad auditiva y vocal**

Aquí se explicara cómo se debe trabajar con este tipo de personas, cuáles son sus necesidades y capacidades especiales, también se detalla tips y técnicas para poder trabajar en grupo para poder llegar de una mejor manera con el mensaje que tratamos de transmitir al visitante y como ejecutar de mejor manera las actividades.

### **H) Actividades**

Aquí se detalla las actividades que se realizará para los nuevos visitantes, teniendo en cuenta sus capacidades especiales, se diseñó nuevos paquetes especiales orientadas a actividades más sensoriales, de contacto visual y con la combinación de varios recursos que posee el Zoológico de Quito para un mejor aprendizaje aquí se da el listado de actividades por programas.

### **I) Valores y Destrezas**

En este punto se explica los valores y destrezas que se desarrollan al realizar estas actividades al nivel emocional y físicas, como un desarrollo psicomotriz, sensorial y afectivas para tener una mejor experiencia educativa y de recreación.



## J) Juegos y Dinámicas

Aquí se detalla los juegos que se pueden realizar para integrar mejor al grupo, además para conocerse de mejor manera, estos juegos son adaptados para realizarse con personas con capacidades auditivas y vocales.

Existen actividades complementarias que mejoran la comprensión de los visitantes, en este literal se explicara las nuevas estrategias, actividades que se desarrollaran con los guías del zoológico. En el folleto se explicara paso a paso la forma de realizarlos y el objetivo al cual se intenta llegar.

### Estrategia N° 3

Como tercera propuesta y la más fundamental, encontrados las actividades que se realizarán dentro del zoológico, que además han sido adaptas y rediseñadas para ser ejecutadas con este nuevo tipo de turistas en base a la investigación previamente realiza y analizada para las necesidades de las personas con este tipo de discapacidad.

Las actividades propuestas a realizar son:

#### 1.- Charla y contacto con aves y reptiles

Aquí se realizará las siguientes actividades:

- Visita del Aviario o Herpetario.
- Charla acerca de las Aves o Reptiles por parte de los guías especializados.

- Contacto con las Boas o Aves rapaces dependiendo del paquete solicitado.
- Características y hábitos de cada especie.
- Juegos y Dinámicas.

## **2.- Juegos Sensoriales**

Recordando que las personas con discapacidades físicas desarrollan otros sentidos de forma más aguda, generando un mejor desarrollo personal del individuo, se crea esta actividad en la cual se realizara:

- Recorrido de Vida silvestre en todo el Zoológico.
- Ocultar previamente animalitos y pieles en cajas.
- Motivar que los niños sientan e identifiquen que animalito o que parte de ellos están sintiendo.
- Cerrar los ojos y oler fragancias e identificar a quien pertenecen o de que se tratan.

## **3.- Enriquecimiento Ambiental**

Los enriquecimientos ambientales son formas didácticas de reducir el estrés en los animales que se hallan en cautiverio, los visitantes pueden participar de esta actividad realizando las dietas para estos animalitos, donde el proveerá los materiales necesarios como carne, frutas, miel, cartón, palos, etc., bajo la supervisión y ayuda de los guías se realizarán las siguientes actividades

- Recorrido de Vida silvestre.
- Elaboración de piñatas o animales de cartón dependiendo del animalito designado para dicha actividad.
- Picado de frutas o carne "Depende del animal".
- Decoración y relleno del enriquecimiento.
- Observación y aprendizaje acerca de lo que es y para qué sirve el enriquecimiento ambiental.

#### **4.-Bosque Encantado**

Al encontrarse Guayllabamba en un valle de clima tropical seco, se cuenta con un bosque seco donde existen infinidad de especies tanto de flora y fauna, además de una vista increíble de todo este valle se adapta esta actividad para que en especial los niños de edad escolar puedan visitar y conocer más acerca de este piso este Bosque encantado. Aquí se planea realizar:

- Recorrido por el Bosque Seco.
- Visita, observación y explicación de la flora nativa del Bosque Seco.
- Aprendizaje de murciélagos y sus mecanismos de audición y geo localización.
- Observación de aves propias del lugar como tórtolas, tangaras, pájaros brujos, entre otros.

- Juegos y Dinámicas para terminar el recorrido.

### **5.-Mis Amigos de la Granja**

Este es un programa diseñado para niños de 5 a 8 años de edad, en la cual podrán tener un contacto más directo con animales domesticos realizando una concientización sobre la diferencia entre un animal doméstico y un silvestre; tratando de llegar a todos los turistas de cualquier edad se crea este programa, donde se realizará:

- Cepillar, acariciar y alimentar a los animales domésticos.
- Talleres didácticos y educativos sobre la diferencia entre animalitos de la granja y sus beneficios para el ser humano.
- Reconocimiento de plantas en la huerta y sus beneficios medicinales y gastronómicos.
- Diferenciar animales domésticos y silvestres

En el caso de las actividades que se desarrollaran se necesite contacto con animales de granja, además materiales como pieles, animales vivos para contacto directo con el mismo en charlas de aves y reptiles además de otro tipo de materiales y animalitos para juegos sensoriales como el apoyo con alimentos para los enriquecimientos la FZE esta presta a facilitar el material necesario para brindar un mejor servicio a estos nuevos visitantes. Cada actividad y programa cuenta con sus propias características y material

para desarrollar sentidos como tacto, impacto visual y motricidad en otros. Para las actividades se necesitara de la creatividad de los guías, quienes idearan las mejores estrategias para desarrollar las guianzas.

Además de las actividades se completara con juegos y dinámicas que han sido adaptadas para este tipo de turistas y se las detallara a continuación:

### **Adivina quién soy**

Tipo

Juego psicomotor.

Objetivos

Ejercitar la memoria, conocer e integrar al grupo

Espacio

Campo abierto o salón

Materiales y recursos

Trozos de papel

Lápiz

Temporalización

Hasta que se termina el juego.

Desarrollo

Cada uno en un papel pone el nombre de una persona, puede ser de la clase o famoso (realidad o ficción), sin que nadie lo vea. Luego se lo ponemos a la persona que tengamos al lado en la frente. Nos ponemos en círculo

sentados en el suelo, y ahora haciendo preguntas hemos de adivinar a la persona/personaje que tenemos escrita en el papel que tenemos en la frente. Estas preguntas serán preguntas cerradas en las que solo se pueda contestar si o no. Algunas de ellas son: ¿soy hombre? ¿Famoso? ¿Tengo pelo? ¿Soy actor?..

La actividad se acabará cuando todos los miembros del grupo hallamos averiguado a quien teníamos escrito en el papel, si alguno le cuesta mucho le podemos ayudar dándole pistas.

### **La pelota Explosiva**

Tipo

Juego psicomotor.

Objetivos

Fomentar la atención, la cooperación y compañerismo.

Espacio

Salón con luces

Materiales y recursos

Pelota

Temporalización

Hasta que se termina el juego.

Desarrollo

Se realiza un círculo con los participantes y se les da la pelota, ellos deben pasarla a su compañero lo más rápido posible, mientras los participantes

---

están jugando el guía se ubica en el interruptor de la luz y cuando él lo decida apaga y enciende la luz, la persona que tenga en ese momento la pelota debe sentarse y pasar el balón al siguiente jugador saltándose el que se halla sentado.

Gana el que queda de pie hasta el final.

---

## CAPITULO VI

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 6.01 RECURSOS

Los recursos son todos los elementos necesarios para realizar el proyecto. Tenemos:

- **Talento Humano:** son todas personas que se involucraron en la realización del plan de guianza.
  - Investigador: Jorge Heredia
  - Tutor: Lcda. Ximena Almeida
  - Lector: Lic. Rafael Elizalde
  - Guías Interpretativos del Zoológico de Quito
  - Personal Administrativo Y Educativo Del Zoológico de Quito
  - Turistas con capacidades especiales
  
- **Económico:** Es el presupuesto final de inversión en el proyecto.  
El proyecto tendrá un costo de \$ 181.00
  
- **Tiempo:** Es el lapso de tiempo en el cual se desarrolló el proyecto, comenzando con la presentación del tema, aprobación, realización y entrega del mismo.



---

El presente proyecto se desarrolló en 6 meses.

- **Recursos materiales:** son todos los materiales que se utilizaron
  - Libros
  - Material de papelería
  - Encuestas
  - Folletos
  - Libros de educación especial.
  
- **Recursos tecnológicos:** todos los materiales tecnológicos utilizados en el proceso de realización y presentación del proyecto.
  - Internet
  - Cámara
  - Flash Memory
  - Ordenador
  - Software de diseño de gráfico

## 6.02 PRESUPUESTO

Tabla N° 20 Presupuesto

Impresiones	\$30
Empastado	\$ 20
CD's	\$ 3
Anillados	\$ 3
Diseño del Folleto	\$30
Impresión del Folleto	\$25
Curso de Lengua de Señas	\$60
Transporte	\$ 10
<b>Total</b>	<b>\$ 181,00</b>

Elaborado por: Jorge Heredia

### 6.03 CRONOGRAMA

Tabla N° 21 Cronograma de Actividades

Mes	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Semanas																												
Presentación del tema		x																										
Aprobación del tema						x																						
Capítulo I									x																			
Capítulo II										x																		
Capítulo III														x														
Capítulo IV																		x										
Capítulo V																						x						
Capítulo VI																										x		
Capítulo VII																										x		
Sustentación																												x

## CAPÍTULO VII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.01. CONCLUSIONES

- Crear un plan de guianza para personas con discapacidades es una nueva oportunidad para el turismo incluyente en el Ecuador, posicionándose así como un destino turístico de alta accesibilidad social.
- El turismo desde sus inicios se fomentó y desarrollo como un actividad de inclusión social con el fin de conocer otros lugares, costumbres, a otro tipo de personas y relacionarse entre sí por lo cual no se debe seguir evolucionando hasta que no exista ningún tipo de exclusión económica o social, por tener capacidades diferentes.
- Los planes de inclusión social solo tendrán éxitos si primero se sensibiliza y empodera a la población acerca de esta problemática, que viven este sector vulnerable de nuestra sociedad solo así se tendrá una sociedad sensibilizada e incluyente en todo aspecto cotidiano.
- La investigación sobre el tema ha dado una nueva perspectiva sobre las necesidades que tiene las personas con discapacidades auditivas y vocales, y en general todas las personas con limitaciones físicas, dando un nuevo enfoque de

---

cambiar todo lo malo existente en nuevas oportunidades de desarrollo social y turístico.

- Crear este tipo de planes de inclusión social, en lugares turísticos con gran acogida de visitantes, motivara a crear planes similares en otros centros turísticos y no turísticos alrededor del Ecuador, aprovechando este nuevo segmento de mercado.

## 7.02. RECOMENDACIONES

- Los proyectos de grado realizados se convierten en una ayuda para el perfil profesional de la carrera dando un enfoque a una meta personal a lograr; por lo que se recomienda al Instituto Tecnológico Superior Cordillera incentivar a los estudiantes a no dejar sus proyectos solo en papel y ejecutarlos.
- Además se recomienda al Instituto Tecnológico Superior Cordillera implementar una optativa de lenguaje de señas básico en la carrera de Administración Turística y Hotelera para incentivar a los estudiantes a prepares más para crear un mejor perfil profesional y más competitivo.
- Se recomienda al Gobierno Nacional que brinde más apoyo para realización de proyectos de inclusión social en todo aspecto, pero con un enfoque especial al sector turístico ya que es un campo nuevo por descubrir y explotar.
- Por la importancia e innovación del proyecto, se recomienda al Zoológico de Quito motivar a los estudiantes de las carreras relacionadas con el turismo, continúen generando proyectos de este tipo que aportan a crear un Ecuador turísticamente incluyente y a la FZE en especial.
- Se recomienda al Instituto Tecnológico Superior Cordillera que primero se realice las respectivas investigaciones del proyecto, antes de dar un título definitivo para su proyecto, debido a que este puede ir cambiando de acuerdo a los nuevos datos recogidos.

### Referencias Bibliográficas

- Distrito Metropolitano de Quito. (29 de 11 de 2014). *Guayllabamba*. Recuperado el 04 de 12 de 2014, de Aquicito:  
[http://www.quito.com.ec/parroquias/index.php?option=com\\_content&view=section&id=12&Itemid=19](http://www.quito.com.ec/parroquias/index.php?option=com_content&view=section&id=12&Itemid=19)
- Fundación Zoológica del Ecuador. (02 de 12 de 2014). *Para aprender, Para educar, Para Conservar*. Recuperado el 04 de 12 de 2014, de Fundacion Zoológica del Ecuador: <http://www.quitozoo.org/index.php/fze/fundacion-zoolologica-del-ecuador-fze>
- In Quito. (15 de 06 de 2014). *Informacion de Quito Ecuador*. Recuperado el 04 de 12 de 2014, de In Quito: <http://www.in-quito.com/uiio-kito-qito-kyto-qyto/spanish-uiio/informacion.htm>
- Ministerio de Salud Pública. (Septiembre de 2014). *Estadísticas Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades*. Obtenido de Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades: [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/11/registro\\_nacional\\_discapacidades.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/11/registro_nacional_discapacidades.pdf)
- Monteverde, E., & Torres, A. (21 de Marzo de 2012). *Guianza Turística*. Recuperado el 26 de Enero de 2015, de Eco Turismo:  
<http://arnoldtorres1422.blogspot.com/2012/03/guianza-turistica.html>

---

OMS. (Noviembre de 2011). *Clasificación de las discapacidades*. Recuperado el 26 de Enero de 2015, de Organización mundial de la salud:

[http://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia\\_clasificaciones.pdf](http://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia_clasificaciones.pdf)

Turismo Ecuador. (21 de 05 de 2009). *Datos Generales del Ecuador*. Recuperado el 04 de 12 de 2014, de Turismo Ecuador:

[http://www.turismoecuador.com/espanol/ecuador/datos\\_generales.htm](http://www.turismoecuador.com/espanol/ecuador/datos_generales.htm)

Ziris. (25 de Junio de 2013). *¿Qué es la Matriz FODA?* Recuperado el 26 de Enero de 2015, de Matriz Foda: <http://www.matrizfoda.com/home.html>





---

**9.-Cuanto estaría dispuesto a pagar por la entrada al Zoológico de Quito en Guayllabamba**

\$1 - \$3

\$4 - \$6

\$7 - \$9

Otro

**10.- Estaría dispuesto a pagar por un guía especializado en esta área.**

SI

NO

Anexo N° 2







---

**Anexo N° 3**

---

**Anexo N° 3**

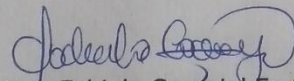
**Archivo Adjunto en el CD.**


Guayllabamba, 25 de octubre del 2015

**CERTIFICADO**

Por medio de la presente certifico que, el señor Jorge Heredia con C.I.1723252209, realizó en el Departamento de Educación del Zoológico de Quito en Guayllabamba el: "Plan de Actividades de Guianza para Personas con Discapacidad Auditiva", iniciando el 15 de abril del 2015, esperamos que los resultados obtenidos en la investigación nos ayuden para atender de la mejor manera a este grupo vulnerable que visita el zoológico.

Atentamente,



  
Dra. Fabiola Carvajal Farfán  
**DIRECTORA DEL DPTO. EDUCACIÓN AMBIENTAL  
FUNDACIÓN ZOOLOGICA DEL ECUADOR  
ZOOLOGICO DE QUITO –GUAYLLABAMBA**