

# **ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL**

## **Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Diseño de un juego pedagógico de sensibilización y educación en temas de discapacidad para prestadores de servicios turísticos.  
(Compromiso adquirido con la Fundación Andar EQ)

### **PROYECTO INTEGRADOR**

Previo a la obtención del título de:

#### **Licenciatura en Turismo**

Presentado por:

Diana Narcisa Arteaga Dueñas  
Líder Jonathan Párraga Figueroa

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**Año: 2022**

## DEDICATORIA

A quién ha sido el motor de mis días, mi ancla firme y fiel; este proyecto lo realicé de corazón pensando en ti mi Dios, porque el darte la gloria no se queda solo en palabras sino también se demuestra en la dedicación del trabajo.

Mi abuela Rosa Vera, quién con su amor y dedicación a nosotros como familia, me resultó imposible no pensar en ti en el transcurso de este proyecto y por todos los detalles hermosos que hiciste en cada etapa de mi vida.

A mi abuela Juana Menéndez, porque tu amor, bondad y humildad, aún mantienen cálido mi corazón. A pesar de que ocurrieron situaciones difíciles de asimilar, yo sé que estarías camino a casa para celebrar este logro.

**Diana Arteaga Dueñas**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por mostrarme en cada momento su amor paternal, provisión, protección y consuelo en días de tribulación.

A mis padres, por estar atentos a mi formación profesional. La dedicación y apoyo que me brindaron no fue en vano, mi esfuerzo va para ustedes. A mi hermana por las gratas experiencias que pasamos juntas en especial en cuarentena debido a las grabaciones de mis proyectos. Los amo.

A mis mejores amigos: Cristhian, María Fernanda y Lizbeth; gracias por la amistad que se formó en esta etapa y que aún se mantiene firme. Gracias por la milla extra.

A mi tía, primos y amigos que no alcanzaría a nombrar en un párrafo pero que saben exactamente quiénes son; gracias por el apoyo, por permanecer en esta etapa tan importante de mi vida y convertir mis días malos en risa.

**Diana Arteaga Dueñas**

# DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a la mujer que más amo en el mundo; mi madre Luisa Figueroa Ruiz la cual ha sido un apoyo incondicional de principio a fin en este reto. Más que una madre se convirtió en compañera y amiga, que día a día encontraba las palabras adecuadas para motivarme a seguir adelante y hacer las cosas bien, siendo un pilar fundamental en mi vida. Te amo mami, gracias por todo lo que me ha brindado hasta el día de hoy, este logro no es solo mío, es nuestro.

**Líder Párraga Figueroa**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco primero a Dios por permitirme cumplir una meta más en mi vida. También agradezco a mi madre que ha estado conmigo en cada momento.

A mis amigos cercanos que cada día me deseaban lo mejor para la culminación de mi carrera, en especial a Carlos y Jessica que fueron las personas presentes el día de mi sustentación. Gracias por su amistad.

**Líder Párraga Figueroa**

## DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Diana Narcisa Arteaga Dueñas y Líder Jonathan Párraga Figueroa y damos nuestro consentimiento para que la ESPOI realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”



---

Diana Arteaga Dueñas



---

Líder Párraga Figueroa

# EVALUADORES

.....

**Pecot Mathias Max Clau**

## RESUMEN

El proyecto tiene como objetivo el desarrollo de una herramienta didáctica que permita cambiar la perspectiva del servicio que se brinda hacia las personas con discapacidad, además de informar y capacitar al prestador de servicio permitiendo impulsar el conocimiento del turismo inclusivo y accesible dentro de la ciudad de Guayaquil, a través de una estrategia de aprendizaje distinta y dinámica que se adapte al profesional de turismo.

Para llegar al propósito se realizó una entrevista con la presidenta de la Fundación AndarEq para determinar las pautas que se deberían tomar en la realización del proyecto y su correcta función, Para obtener información más detallada referente al cliente a quien iba dirigido el proyecto y los beneficiarios se realizaron entrevistas y encuestas para poder establecer las principales causas que se deberían abordar.

La información recolectada determinó los principales obstáculos para el aprendizaje de un profesional en temas de inclusión, se destacó la falta de iniciativa por parte de las entidades del sector, la carencia de herramientas digitales que integren y adapten los temas de turismo inclusivo, además de la poca difusión del segmento de mercado. El usuario reveló la limitada capacitación de los profesionales en temas inclusión, predisposición, comprensión y adaptación a los cambios.

Se determinó el desarrollo de una herramienta digital que adapte la información de las guías de atención a personas con discapacidad en un simulador de juego dinámico y didáctico que mejore el conocimiento de los actores referente al turismo inclusivo y los servicios que brindan.

**Palabras claves:** Herramienta digital, guías de atención, simulador de juego, turismo inclusivo, personas con discapacidad, gamification.

## ABSTRACT

*The project aims to develop an educational tool to change the perspective of the service provided to people with disabilities, in addition to inform and train the service provider to promote knowledge of inclusive and accessible tourism within the city of Guayaquil, through a different and dynamic learning strategy that is adapted to the tourism professional.*

*To reach the purpose, an interview was conducted with the president of the AndarEq Foundation to determine the guidelines that should be taken in the realization of the project and its correct function. To obtain more detailed information regarding the client to whom the project was directed and the beneficiaries, interviews and surveys were conducted to establish the main causes that should be addressed.*

*The information collected determined the main obstacles for the learning of a professional on inclusion issues, the lack of initiative on the part of the entities of the sector, the lack of digital tools that integrate and adapt the issues of inclusive tourism, in addition to the poor dissemination of the market segment were highlighted. The user revealed the limited training of professionals in inclusion, predisposition, understanding and adaptation to changes.*

*It was determined the development of a digital tool that adapts the information of the guides of attention to people with disabilities in a dynamic and didactic game simulator that improves the knowledge of the actors regarding inclusive tourism and the services they provide.*

**Key words:** Digital tool, guides, game simulator, inclusive tourism, people with disabilities, gamification.

# ÍNDICE GENERAL

## Contenido

RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	2
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	6
ÍNDICE DE FIGURA .....	7
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Descripción Del Problema .....	2
1.2. Justificación Del Problema.....	3
1.3. Objetivos .....	4
1.3.1. Objetivo General .....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
1.5. Marco Teórico y conceptual.....	4
1.5.1. Definición de juego .....	4
1.5.2. La Gamificacion.....	6
1.5.3. Teorías del juego.....	9
1.5.3.1. Teoría de la Autodeterminación.....	10
1.5.3.2. Teoría del Flujo .....	10
1.5.3.3. Modelo de Fogg .....	11
1.5.4. La Gamificacion en contexto turístico .....	11
1.5.5. Turismo inclusivo.....	12
CAPITULO 2 .....	13
2. METODOLOGÍA .....	13
2.1. Herramientas y Técnicas de recolección de datos .....	15
2.1.1. Investigación cuantitativa .....	16
2.1.2. Cuestionario.....	16
2.1.3. Investigación cualitativa .....	17
2.1.4. Entrevistas .....	17
2.1.5. Investigación de Campo.....	17
2.1.6. Grupo Focal .....	18
2.2. Criterio de Rigor y Ética.....	18
2.2.1. Criterios de rigor.....	18
2.3. Criterios de ética .....	19
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	20

3.1. Entrevistas (Clientes y Usuarios).....	21
3.1.1. Comprensión de la problemática y propuesta de mejora .....	21
3.1.2. Comprensión de la necesidad en base a la empatía con el usuario.....	23
3.1.3. Perspectiva del profesional .....	24
3.2. Encuesta .....	25
3.2.1. Estructura de la encuesta.....	25
3.3. Descripción de las características generales de los prototipos.....	33
3.3.1. Prototipos de baja resolución .....	33
3.3.2. Prototipo de alto relieve .....	35
3.3.3. Validación del prototipo.....	37
3.3.4. Estimación de costos y gastos para la elaboración del prototipo final.....	38
4. CONCLUSIONES .....	39
5. RECOMENDACIONES .....	41
BIBLIOGRAFÍA.....	43
APÉNDICES.....	46

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico1: 1 Mapa conceptual del Pensamiento de Juego de Andrej Marezewki. ....	7
Gráfico1: 2 Cuadrante de Deterding. ....	7
Gráfico1: 3 Pirámide de los elementos de Kevin Werbach. ....	9

Gráfico 2: 1 Objetivos, métodos y técnicas de investigación según Design thinking. (Fuente Propia) .....	14
Gráfico 2: 2 Técnicas de recolección de datos. (Fuente Propia). ....	16

Gráfico 3: 1 Método de análisis en base a los objetivos específicos .....	20
Gráfico 3: 2 Rango de edad.....	25
Gráfico 3: 3 Nivel de estudio.....	26
Gráfico 3: 4 Sector de trabajo.....	27
Gráfico 3: 5 Otros sectores.....	27
Gráfico 3: 6 Número de horas laborales .....	28
Gráfico 3: 7 Capacitación especializada para atender personas con discapacidad .....	28
Gráfico 3: 8 Sector que promueve el turismo inclusivo .....	29
Gráfico 3: 9 Conocimiento del lenguaje inclusivo.....	29
Gráfico 3: 10 Nivel de conocimiento del lenguaje inclusivo (Pregunta unida) .....	30
Gráfico 3: 11 Utilización de simuladores o juegos para aprender .....	30
Gráfico 3: 12 Motivo por el cual ha utilizado simuladores o juegos para aprender (Pregunta unida) .....	31
Gráfico 3: 13 Frecuencia para usar juegos virtuales .....	31
Gráfico 3: 14 Tipo de juegos que prefieren.....	32
Gráfico 3: 15 Dispositivos en los que prefieren jugar .....	32
Gráfico 3: 16 Aceptación a un simulador de juego como prototipo de aprendizaje. ....	33

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3: 1 Categorización en Modo Semáforo.....	21
Tabla 3: 2 Codificación abierta. Entrevista a Dennis Moroto. (Elaboración Propia).....	23
Tabla 3: 3 Codificación abierta, entrevista a Diana Suasnavas (Elaboración Propia .....	23
Tabla 3: 4 Codificación abierta, entrevista al Lcdo. Romel Romero (elaboración propia).....	24
Tabla 3: 5 Tablero de estimación de costo y gastos para inversión Inicial. (Elaboración propia) .....	38

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 3: 1 Prototipo bajo relieve; juego de Cartas (elaboración propia) .....	34
Figura 3: 2 Prototipo bajo relieve; Cartillas de preguntas y respuestas (Elaboración Propia)....	34
Figura 3: 3 Prototipo de baja resolución. ....	35
Figura 3: 4 Ruleta de preguntas PrEq .....	36
Figura 3: 5 Comodín, símbolo de accesibilidad. ....	36
Figura 3: 6 Comodín, símbolo de accesibilidad. Comodín. ....	37
Figura 3: 7 Comodín, símbolo de Boom. ....	37



# CAPITULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

En el transcurso de los años los métodos utilizados para aprender han evolucionado considerablemente con el objetivo de poder lograr mejores resultados en la absorción del conocimiento de los actores, para mejorar habilidades y destrezas en su desempeño. El mecanismo de aprendizaje mediante herramientas de juegos es muy aceptado permitiendo el desarrollo en diversas áreas.

Según (Pyle Angela, 2018) el aprendizaje mediante juegos permite un mayor desarrollo de habilidades en el ámbito social y académico. Ya que la realización de una actividad lúdica logra obtener beneficios entre estos componentes de auto relación, permitiendo que se puedan resolver problemas manifestando acciones adecuadas ante los conflictos. El aprendizaje basado en una herramienta de juego interactiva adapta diversos escenarios logrando un pensamiento reflexivo y realizando una toma de decisión para una dificultad.

En la actualidad se introducen términos como Gamification, donde se toma los puntos positivos de un juego para luego ser adaptado a otras formas de enseñanza, es decir aquellas cualidades que lo hacen llamativo y adictivo que puedan fomentar la interacción entre la adquisición del conocimiento y la diversión. De acuerdo con (Pelling Nick,2002,p.3) es tomar la función principal de manera automática del juego y el su diseño para poder involucrar de forma digital al individuo y así poder cumplir con otros objetivos trazados en su aprendizaje que esté relacionado de forma intrínseca con el juego optimizando el proceso de enseñanza.

Gamification es la clave que surge mediante estudios donde demuestran que a partir de los juegos se puede llegar a un aprendizaje e interacción con las personas. Al utilizar esta herramienta se puede generar la motivación suficiente para que los involucrados puedan dedicar tiempo suficiente para el aprendizaje,

haciendo uso de diferentes incentivos como metas, premios y resultados que permitan su crecimiento dentro del juego.

De tal manera el juego como medio de aprendizaje permite la adaptación de elementos claves para su desarrollo. Para el diseño de un juego enfocado a impartir el conocimiento inclusivo hacia los Prestadores de Servicio turístico se presentan dos guías elaboradas por estudiantes de ESPOL de la carrera de Turismo “Guía de atención al visitante con una discapacidad psicosocial” (R, Jaramillo y Valencia 2020) y “Manual de procedimientos para la atención al turista con discapacidad en la ciudad de Guayaquil” (M, Tumbaco y Schoeneck 2021) como referencia de un trabajo de campo que logra contribuir con información detallada y concisa para su ajuste en una herramienta de enseñanzadigital.

### **1.1. Descripción Del Problema**

La falta de herramientas digitales de información en temas de inclusión a personas con discapacidad para los prestadores de servicios es una necesidad que se debe abordar para lograr su accesibilidad en actividades turísticas dentro de la ciudad de Guayaquil. El turismo accesible intenta poder traspasar aquellas barreras que se han formado durante los últimos años para participación de todas las personas con discapacidad en actividades al aire libre. Para ello se plantea capacitar mediante un proceso de sensibilización a los operadores de servicios turístico con el propósito de poder otorgar la mejor atención requerida por las personas con, movilidad reducida, discapacidad o adultos mayores. (Ministerio de Turismo del Ecuador s.f.)

*El objetivo es que todos, sin importar su estatus, disfruten de la belleza del Ecuador. Los restaurantes, hoteles y lugares de entretenimiento necesitan ajustar su espacio. Sobre todo, promover la inclusión y garantizar el acceso al transporte, el alojamiento y el entretenimiento, en general, en todos los servicios turísticos. (Roció de Moreno, 2020)*

La accesibilidad representa un segmento de mercado poco desarrollado por parte de los prestadores de servicios, ya que involucra la adaptación de nuevos procesos y medidas para ofrecer un servicio con los estándares de calidad adecuada. El turismo accesible post- pandemia aporta a un desarrollo más igualitario entre las personas demostrando un avance en la población.

*Esta crisis nos ofrece la oportunidad de repensar como debe ser el turismo y su contribución a las personas y al planeta; el aporte de que al reconstruir la industria es mejor, más sustentable, equitativa y resiliente, y los beneficios del turismo se distribuyen externa y equitativamente. (Zurab Pololikashvili, secretario general de la OMT).*

## **1.2. Justificación Del Problema**

El servicio percibido por los prestadores turísticos en la participación de personas con discapacidad es poco reforzado, debido a la falta de tiempo o compromiso del profesional para informarse del tema, que involucra saber que una discapacidad puede ser de diferente índole, visual, auditiva o psicomotriz y para cada una debe de ofrecerse una atención personalizada, mediante una capacitación continua que mantenga informado al profesional de las diferentes anomalías que pueden ocurrir en el transcurso o desarrollo de una actividad.

Es aquí donde las herramientas digitales juegan un papel importante para el desarrollo del aprendizaje y transferencia de información. Por lo tanto, haciendo uso de formas tradicionales para aprender, medios digitales y adaptación de Guías para un desarrollo de actividad inclusiva se elaborarán un prototipo de juego que permita sintetizar la información requerida que aporte al mejor desenvolvimiento de un prestador de servicios turísticos.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Diseñar una herramienta educativa de inclusión mediante un juego pedagógico que facilite la participación de personas con discapacidad en la realización de actividades turísticas dentro de la ciudad de Guayaquil.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Descubrir las principales causas de la carencia de información en los profesionales de la actualidad con temas relacionados a la inclusión, mediante entrevistas previas para determinar sus conocimientos.
- Explorar las diferentes alternativas de juegos como medio de aprendizaje para poder crear una herramienta adaptable para la inclusión tomando en consideración su accesibilidad, tiempo de desarrollo y complejidad para disposición de un profesional.
- Proponer la realización de varios prototipos de juegos que se ajuste a las diferentes variables que afectan el aprendizaje de un profesional en su día a día.
- Determinar la eficiencia aplicada del prototipo de juego realizando una evaluación que permita generar datos favorables para una correcta transferencia de información al profesional.

### **1.5. Marco Teórico y conceptual**

#### **1.5.1. Definición de juego**

Según el diccionario de la RAE, el concepto base que representa al juego es el de ser una actividad recreativa o competitiva en la que intervienen una secuencia de reglas.

Según Seaborn and Fels (2015), resume que las características de los juegos generalmente incluyen reglas, estructura, juego voluntario, resultados inciertos, conflicto, resolución y entre otros. Algunos juegos tienen elementos de suerte que determinan el siguiente movimiento del proceso, mientras que otros juegos son impulsados por intereses individuales, conocimientos, o cooperación entre diferentes actores involucrados.

Por otra parte, se considera al juego como una forma de expresión y comunicación imprescindible para lograr desarrollar aspectos emocionales y cognitivos. Lo cual refleja un elemento clave para el desarrollo y crecimiento infantil (Viciano & Conde, 2002). De tal manera esto nos permite ampliar nuestro concepto de juego ya no solo como entretenimiento, sino también como un elemento primordial en las estrategias de aprendizaje que permita simplificar el esfuerzo por retener conocimientos de manera significativa.

Se distinguen dos tipos de juego:

- **Juego payia:** Placer de jugar sin ningún objetivo establecido. Como ejemplo: Jugar con muñecos.
- **Juego ludus:** Desarrollo de una actividad estructurada mediante una serie de normas que se enfoca a un objetivo concreto, como ganar o perder.

Es en el juego ludus, en el que se hace un excelente uso de recurso de enseñanza, ya que mediante este mecanismo el usuario puede llegar a desarrollar facetas indispensables de su carácter. Además, estos juegos desafían y desarrollan métodos de aprendizaje por la selección de alternativas con consecuencias que suelen envolver una interacción en prácticas híbridas. He ahí que nace la palabra “gamificación”, que es un anglicismo adaptado al inglés como *gamification*. Acorde a la Fundación del Español Urgente, su término equivalente en español es ludificación, debido a los derivados de la palabra juego; que en latín es *ludus*.

En una popular charla en TED, Jane McGonigal ilustró el motivo por el cual los juegos hacen de nosotros mejores personas y como de tal manera estos nos pueden ayudar a cambiar el mundo. Percató que aproximadamente más de 3 billones de horas son tomadas para jugar por nuestra sociedad por buenas razones. El promedio general que los jugadores pasan jugando es de 10,000 horas de juegos en el rango de edad de 21 años; lo que indica que esa cantidad de horas es la que los estudiantes pasan en la escuela y colegio. (Xu, Y, 2011).

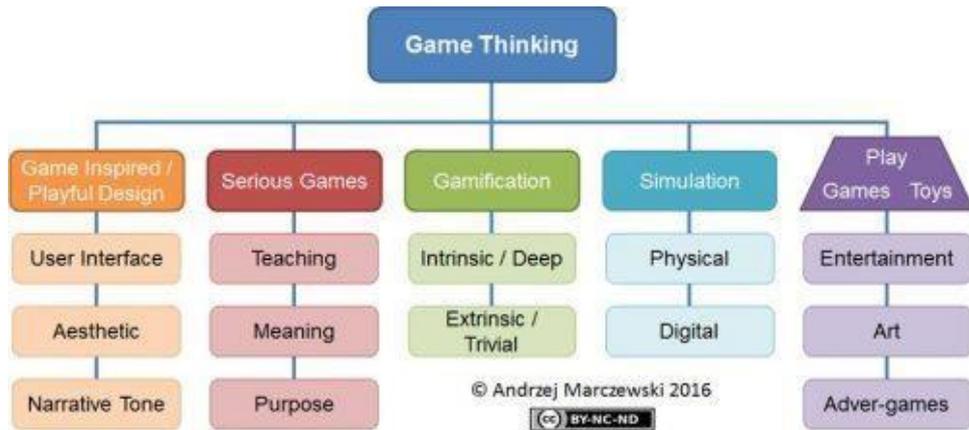
### **1.5.2. La Gamificacion**

La gamificacion es considerada como una metodología en donde se utiliza mecánicas juego para atraer o involucrar a usuarios e incitarlo a la acción, promoviendo a mejorar los procesos de aprendizaje y de hallar soluciones ante cualquier necesidad o desafío. (Kapp, Blair, y Mesch, 2014). De tal manera este proceso permite una mejora significativa del servicio transformándolo una experiencia satisfactoria de juego para beneficiar la creación general de valor del jugador. (Huotari y Hamari,2012).

Así mismo, incluye elementos de diseño del juego que también son utilizados en el ámbito educativo, es decir, no está relacionado directamente con la naturaleza del juego, sino que se enfoca en la inclusión de los mecanismos del juego para modernizar el aprendizaje de manera activa. (Kim, 2015)

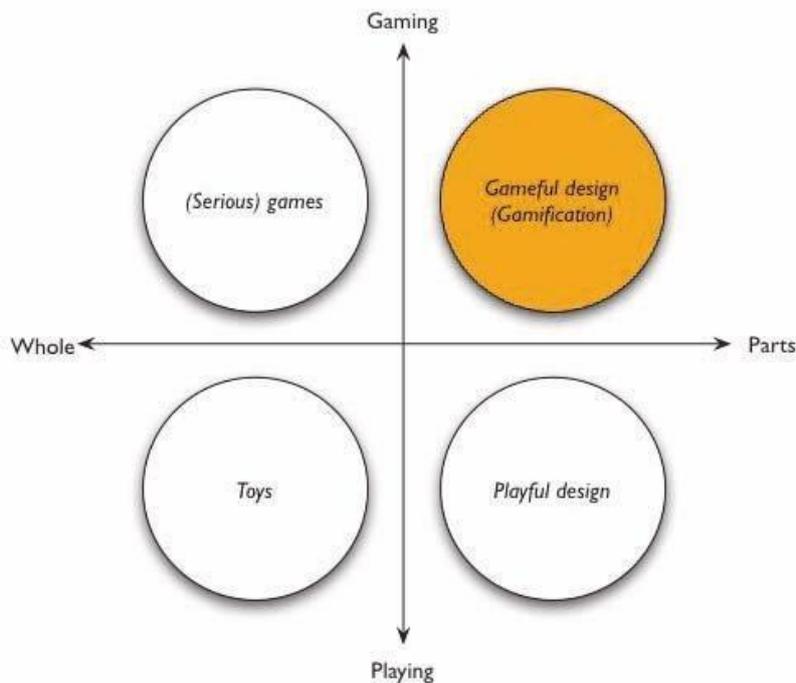
En resumen, la gamificación emplea técnicas lúdicas sin la necesidad de convertirse un juego; estimula el aprendizaje autónomo y la capacidad de respuesta frente a problemas o necesidades, por lo que esto provocaría en el usuario un notable cambio o mejoras en sus habilidades. Se debe agregar que también encontraremos las principales corrientes del pensamiento del juego dividido en:

- Diseño lúdico
- Juegos serios
- Gamificacion
- Simuladores
- Juegos



**Gráfico1: 1 Mapa conceptual del Pensamiento de Juego de Andrej Marezewki.**

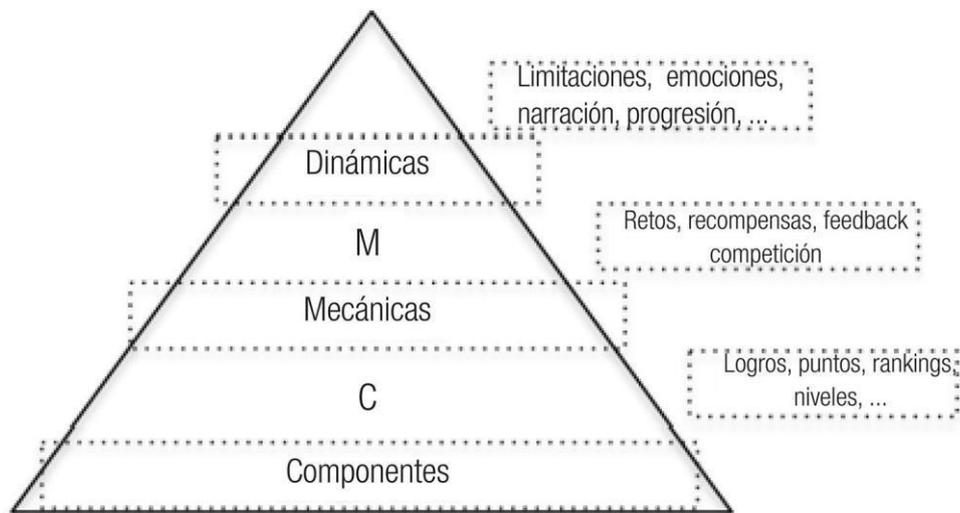
El pensamiento del juego (*game thinking*) incluye ideas creativas procedentes del juego para transformar sus funciones complejas en una modalidad más viable y dinámica que atraigan y motiven al usuario a resolver cualquier asunto.



**Gráfico1: 2 Cuadrante de Deterding.**

El cuadrante resalta la “gamificación” junto con otros términos mediante dos dimensiones: El juego completo, el cual se lo identifica en la imagen como *whole* y a las partes del juego como *parts*. El esquema permite sintetizar que tanto la gamificación como en los juegos serios, se distribuyen elementos de diseño que no solo buscan divertir, sino también de impartir conocimiento que cause un impacto el comportamiento del usuario. Según algunos autores atestiguan que, en los juegos serios, la diversión no es una característica principal (Marente,2020). Mientras que, en los círculos inferiores, se muestra los juguetes y juegos lúdicos los cuales tiene como objetivo primordial el de entretener y divertir.

Según Werbach (2012), la gamificación se encuentra estructurada en: dinámicas, mecánicas y componentes. Las dinámicas es la estructura del juego. Las mecánicas de la gamificación, son aquellos procedimientos que permiten que el juego se desenvuelva de manera eficiente; mientras que en la base de los componentes se derivan se derivan de las dinámicas y mecánicas, tales como: insignias, avatares, niveles, equipos, etc. Es vital la interacción de estos fundamentos para lograr alcanzar la actividad gamificada.



**Gráfico1: 3 Pirámide de los elementos de Kevin Werbach.**

Este modelo comprende que lo más importante se encuentra en la cúspide de la pirámide, en donde se encuentra ubicada las dinámicas; por lo que para conseguirlo se necesita del escalón inferior que son las mecánicas, que, a su vez, requieren de la base de la pirámide: los componentes.

### **1.5.3. Teorías del juego**

El juego produce un sistema de reglas que, en conjunto con las tareas asignadas, guía a los jugadores a seguir paso a paso las reglas que causarán un impacto significativo en su área cognitiva. Estas asignaciones tienen relación con aspectos sociales y emocional; las cuales influyen como guías en la creación de modelos gamificados que van acorde a teorías psicológicas del juego, que comprenden la importancia de la motivación para el aprendizaje.

### 1.5.3.1. Teoría de la Autodeterminación

Se demuestra que la aplicación de la gamificación no solo necesita de elementos del juego, sino de lograr alcanzar la motivación del usuario. Por lo que podemos haber 2 tipos de motivaciones:

- **Motivación intrínseca:** Surge de manera natural con esfuerzos de alcanzar el crecimiento. Es decir que las personas actúan por su interés ya que les resulta divertido por causa de tal sensación que produce el desafío de la actividad.
- **Motivación extrínseca:** No existe interés en la actividad; solo importa la recompensa que la actividad otorgue.

Lo que nos indica que, para obtener óptimos resultados en la aplicación de la gamificación, se debe establecer factores con un adecuado balance entre la motivación intrínseca y extrínseca. (Gallegon y Lloren, 2015)

### 1.5.3.2. Teoría del Flujo

La teoría del flujo repercute en el aumento de la predisposición a mantenerse activo (estado de flujo) e incrementa el rendimiento, capacidad de atención, el esfuerzo hacia una tarea y la complacencia que favorece la capacidad de trabajo.

#### Elementos de la teoría del flujo

- **Foco y concentración:** Completa atención del individuo en dicha actividad y capacidad de llegar a olvidar sus problemas.
- **Éxtasis:** Surge de una sensación de irrealidad
- **Claridad / Retroalimentación:** Participación activa toma lugar de forma más intensa ya que se transforma en una condición para avanzar la actividad
- **Habilidades:** Condición de poseer habilidades adecuadas para los desafíos que se presenten en la actividad.

- **Crecimiento:** Sensación de crecer mientras va sobrepasando el ego.
- **Perdida de sensación de tiempo:** Intensidad de esfuerzo involucrado en la actividad, produce
- **Motivación Intrínseca:** Recompensa de realizar la actividad por propia satisfacción.

La teoría del flujo contribuye herramientas indispensables para entender que la gamificación necesita de plantear actividades como tareas que generen retos, siempre y cuando se equilibre el nivel de desafío con la capacidad de desarrollar habilidades con el fin de alcanzar un estado de satisfacción que incite a continuar con el proceso de aprendizaje.

#### 1.5.3.3. Modelo de Fogg

Modelo de comportamiento más aceptado y requerido al momento de diseñar modelos gamificados, debido a que pueden ocasionar un cambio de comportamiento en el usuario. Existen tres elementos básicos con lo que se puede lograr un cambio de conducta en el usuario:

- **Desencadenamiento:** Acción que desata algún comportamiento
- **Habilidad:** Capacidad del individuo a realizar una actividad.
- **Motivación:** Predisposición a participar por voluntad propia.

#### 1.5.4. La Gamificación en contexto turístico

El amplio uso de la gamificación se evidencia en aplicaciones educativas (Domínguez et al, 2013), industria de la salud, marketing empresarial e industria turística (Xu, Y, 2011). Acorde a la aplicación que se le asigne, esta permitirá fomentar la experiencia del cliente y mejorar la participación de los empleados dentro de una organización (Huotari y Hamari, 2012).

El objetivo de aplicar la gamificación en el turismo consiste en 2 puntos específicos:

- Aumentar la motivación de turistas y empleados para lograr un cambio de comportamiento
- Permitir una co - creación de valor que provocará una motivación intrínseca.

“Marriot my hotel” es un juego del Hotel Marriot Group que se encuentra en la plataforma de Facebook, en donde los jugadores pueden adquirir roles de administradores de un restaurante virtual en el hotel. Su objetivo es el de dar a conocer el funcionamiento de los hoteles, generando interés en el área laboral hotelero y la vez estimulando la formación de nuevo personal para recursos humanos.

En resumen, puede ser utilizada como una herramienta de formación de empleados y para programas de capacitación del personal como en el caso del Hotel Marriot ( Xu F, Buhalis D, y Weber, 2017).

#### **1.5.5. Turismo inclusivo**

El término fue utilizado por primera vez en el año de 1989 en el país de Europ, Reino Unido, y hace referencia a la eliminación de obstáculos o barreras sociales para personas con discapacidad en actividades de recreación turística. (Jurado, 2014). Además, el turismo inclusivo busca que el sector turístico como el de alojamiento, operación, agencia, transporte y destino, logren cumplir y satisfacer las necesidades por medio de su servicio de atención especializada a personas con discapacidad. (Domínguez, 2015)

El Ministerio de Turismo del Ecuador mediante un convenio con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, más conocida como la CONADIS, junto con la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física, también conocida como FENEDIF; promueven la accesibilidad universal para el sector turístico del país por medio de acciones que permitan la integración social de las personas con discapacidad.

La ciudad de Baños de Agua Santa fue la primera ciudad en el Ecuador en implementar el turismo accesible promovido durante el periodo de 2005 a 2009. Se construyó un total de 190 rampas y los hoteles se acomodaron con

habitaciones especiales para personas con movilidad reducida. (López y Vergara, 2017).

En el 2019 se inauguró en la Reserva Geobotánica del Volcán Pululahua el circuito turístico Yunguilla de la parroquia Calacalí de una extensión de aproximada de 20 kilómetros. El sendero cuenta con rampas y señaléticas que demuestran un servicio multimodal apto para actividades de aventura y naturaleza (Rivera, 2021).

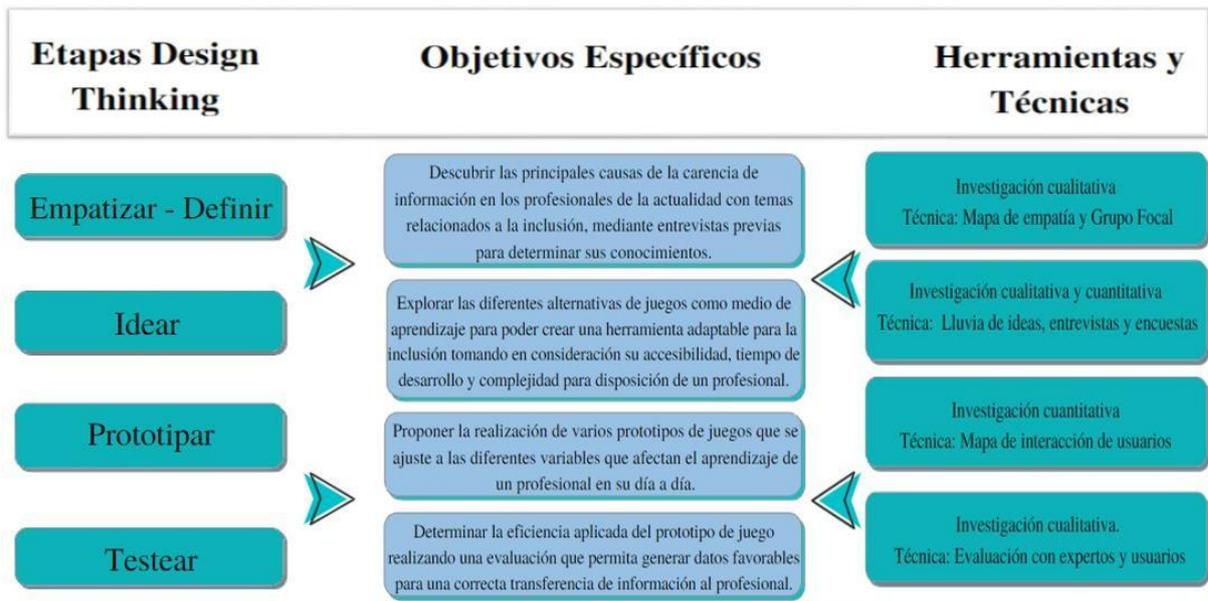
El desarrollo de destinos turísticos avanza en temas de accesibilidad, aunque aún se muestran falencias en las ofertas para el sector poblacional y servicios especializados que permitan el disfrutar la experiencia en todas las modalidades turísticas o satisfacción de personas con discapacidad. (Entenza N, Leal Y & Llupart N, 2017)

## **CAPITULO 2**

### **2. METODOLOGÍA**

En el presente capítulo se detallará las técnicas y procedimientos aplicados en el proceso de investigación para recolección de datos y análisis.

Durante el proceso metodológica se consideró la herramienta Design Thinking para lograr un enfoque colaborativo y centrado en las personas junto con sus necesidades, a fin de llegar a la resolución de problemas complejos. Una vez realizado la observación de la conducta humana frente a una situación o producto, se llevó a cabo el desarrollo del diseño tomando en consideración las 5 etapas de Design Thinking, los cuales permiten obtener información mediante técnicas de recolección que se ajusten con los objetivos específicos planteados.



**Gráfico 2: 1 Objetivos, métodos y técnicas de investigación según Design thinking. (Fuente Propia)**

En la primera etapa de empatizar se realizaron 2 entrevistas; la primera fue con la presidenta de la Fundación AndarEq, Dennis Tama Maroto Zamora; del cual pudimos conocer más a fondo las actividades y misión de la fundación. La segunda entrevista fue con Diana Suasnavas, con discapacidad visual. Trabaja en el Museo del Agua Yaku y nos brindó información basado en experiencias acerca de las carencias que existen en el sector turístico.

Se realizó un grupo focal en el transcurso de una salida de campo junto con la beneficiaria del proyecto, actores claves y prestadores de servicios turísticos; permitiéndonos experimentar de cerca las necesidades de nuestro beneficiario y comprendiendo los desafíos que se presentan al momento de brindar un servicio a personas con discapacidad.

Se utilizó el mapa de empatía como una herramienta que permite ampliar la información sobre el comportamiento, actitudes y aspiraciones del usuario, por lo que posibilita desarrollar propuestas de valor que se presentan al momento de crear un producto o servicio. (García, 2019). En el transcurso de la etapa de definir, se analizó la información recopilada y se seleccionó los insights que se encontraron en los mapas para comenzar a darle forma a una posible solución.

En la etapa de idear se dio uso a la herramienta de lluvia de ideas basado en la información que recopilamos de las entrevistas y encuestas que se llevó a

cabo con los usuarios del sector turístico, para con ello poder diseñar posibles soluciones que se acoplen a los objetivos planteados.

En la etapa de prototipar se realizará un mapa de interacción de usuario para lograr detallar la representación de una herramienta visual entre el usuario y la solución establecida. Para finalizar, se mostrará el prototipo a los actores involucrados para obtener sus opiniones o correcciones acerca de lo que se ha realizado en el transcurso de las etapas de Design Thinking.

### **2.1. Herramientas y Técnicas de recolección de datos**

En cada proceso de investigación se requiere obtener la mayor cantidad de información relevante y confiable que permita obtener una idea clara de la problemática y de sus diferentes involucrados, de esta forma se plantea métodos que logren el despeje adecuado de la información en las diferentes variables cuantitativas y cualitativas. Para esta investigación se analiza el conocimiento de los prestadores de servicio turísticos además de la capacidad de adaptación por parte de los establecimientos turísticos para la prestación de un servicio de turismo accesible.

*Técnicos de tres instituciones visitaron un total de 64 alojamientos turísticos y establecimientos de comida en Quito con el objetivo de sensibilizar a la industria turística sobre la importancia de la planificación de destinos con un modelo de turismo accesible. (MINTUR, 2019).*

Para determinar los datos de la investigación de forma honesta y confiable, se hace uso de técnicas de recolección de datos que permita esclarecer esta información:



**Gráfico 2: 2 Técnicas de recolección de datos. (Fuente Propia).**

### **2.1.1. Investigación cuantitativa**

Es una técnica que se enfoca cuantitativamente en la recopilación y análisis de datos que pueden ser medibles, basado en un enfoque deductivo enfatizando las pruebas conformado por filosofías empíricas y positivistas. (Fernández y Díaz, 2002).

### **2.1.2. Cuestionario**

Un método de recolección de datos que permite la obtención de información de forma rápida y como fuente primaria, logrando el desarrollo de una investigación de campo explorando, describiendo y generando resultados óptimos para la toma de decisiones ante una problemática o necesidad. (Gamero, 2014)

Las encuestas realizadas fueron diseñadas para obtener una información más específica tomando en consideración las diversas variables afectan o impiden la adquisición de conocimiento para los prestadores de servicios turísticos, entre ellos se considera su tiempo libre, tiempo de trabajo, edad entre otras, de esta forma se logra encontrar un punto central que defina el origen de la problemática perteneciente al establecimiento o el profesional.

### **2.1.3. Investigación cualitativa**

Conjunto de técnicas de la investigación que se utilizan para lograr obtener una visión general del comportamiento y percepción de las personas en base a un tema o problemática en específico. (Báez, 2006).

### **2.1.4. Entrevistas**

La entrevista es una de las técnicas más utilizadas en la recopilación de información dentro de una investigación, la cual permitirá diseñar o elaborar una respuesta a un problema en base a los datos recibidos. Esta entrevista puede ser de forma oral o virtual, pero manteniendo el margen de ética y profesionalismo. (Valles, 2007)

Para comenzar con el proyecto se realizó una entrevista en la modalidad virtual con la presidenta de la Fundación AndarEq con la finalidad de poder realizar una presentación formal y breve de los encargados del proyecto, además de enfocar el tema central de un Juego Pedagógico para los profesionales del turismo basado en “Guías previas de atención a personas con Discapacidad” realizada en compromiso con la misma fundación. Luego se realizó la misma entrevista de forma presencial con la compañía de personas como José que cuenta con una discapacidad visual y Miguel con una discapacidad motriz.

Luego de tener una retroalimentación del trabajo de los Estudiantes de Espol en las Guías previas para el trato de personas con una Discapacidad por medio de la Presidenta, se realizó un acercamiento de forma virtual con prestadores de servicios en establecimiento de Hotelería, donde con la colaboración de la Lcda. Valeria Tómalá Plúas (Banquetes y eventos), Keyla Mariela Suarez Villafuerte (Mesera) y Lourdes (Room Service) Prestadores de servicios del Hotel Oro Verde Guayaquil, además del conocimiento brindado por la Lcda. Vicky Encalada (Agencia de viaje; Sg tour) se logró obtener información del conocimiento brindado por parte del establecimiento referente al turismo accesible e inclusivo de los clientes.

### **2.1.5. Investigación de Campo**

Con esta técnica se permite realizar un estudio de campo basado en los sucesos percibidos por medio de la participación de los actores involucrados, logrando tener un acercamiento directo y recopilando información de una fuente

primaria. Además de abordar una problemática o necesidad en el campo evaluando y analizando de forma correcta los hechos, desde su inicio hasta su final. (Paredes, 2019)

De acuerdo con los datos recopilados en la salida de campo obtiene informaciones relevantes para el desarrollo de la investigación y el adecuado proceso de diseño de un prototipo de Juego con características convenientes para la correcta transferencia de información al profesional de Turismo y una adecuada adaptación al campo en temas de Turismo Inclusivo o accesible.

#### **2.1.6. Grupo Focal**

Método que permite un acercamiento entre ambas partes involucradas en una problemática, donde se investiga una situación o espacio determinado teniendo un acercamiento a los acontecimientos que provocan u originan un problema con el propósito de obtener los datos adecuados de forma eficaz generando información de un segmento de estudio. (Kawulich, 2005)

Mediante esta técnica se puede empatizar con el usuario que tiene una discapacidad, basada en una charla grupal constructiva y didáctica que permita la correcta comprensión de la problemática de forma directa y su alcance con los actores involucrados desde La Fundación AndarEq hasta los Profesionales de turismo, , además de monitorear y evaluar el servicio percibido por parte del profesional, permitiendo observar de primera mano las necesidades del usuario, por otra parte también se adquiere información del nivel de capacitación de un profesional de Turismo para abordar temas de inclusión o accesibilidad del visitante.

## **2.2. Criterio de Rigor y Ética**

Estos criterios son aquellos que contribuyen a la seguridad de la calidad y el rigor científico que permiten una correcta obtención de datos. Para ello tenemos los siguientes:

### **2.2.1. Criterios de rigor**

Se basa en el desarrollo de un proyecto de investigación, que permite establecer valores a la aplicación científica de la metodología de investigación y sus técnicas de análisis. (Noreña, Alcaraz,Rojas & Rebolledo, 2012).

### **Fiabilidad o Consistencia**

Hace referencia a la contingencia de replicar estudios, es decir que el investigador puede emplear las mismas estrategias y técnicas de recolección de datos y a la vez obtener resultados que representan información real.

### **Credibilidad**

Denominado también como autenticidad, debido a que permite evidenciar los fenómenos percibidos por los sujetos. Se refiere a que los resultados deben tener una aproximación en relación con el fenómeno observado.

### **Relevancia**

Evalúa el logro de los objetivos que fueron planteados en el proyecto y rinde cuenta si se obtuvo un conocimiento amplio del fenómeno. Contribuye a nuevos hallazgos y planteamientos de nuevos conceptos y teorías.

### **Transferibilidad**

Consiste en transferir resultados de la investigación a otros contextos. Con referencia a que se toma en consideración que los fenómenos analizados están estrechamente vinculados a situaciones del contexto y actores claves de la investigación. Se consigue lograr este criterio con la descripción detallada de las características significativas del proyecto. Tal descripción nos permitirá realizar descubrimientos y comparaciones con otros estudios.

## **2.3. Criterios de ética**

### **Consentimiento Informado**

Conocimiento previo y acuerdo mutuo de los usuarios del estudio como informantes principales del sustento de la investigación. Confirma la credibilidad de la información obtenida por los actores claves, y reconoce que los datos se convierten en un elemento que influye en la autenticidad del proyecto.

# CAPITULO 3

## 3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se presenta los principales resultados obtenidos haciendo uso de las técnicas de recolección de datos para las diferentes etapas del desarrollo de la investigación. Además, se realiza un análisis referente a cada metodología utilizada con la finalidad de obtener información relevante para abarcar la problemática, aceptación de la propuesta de un prototipo y las diferentes pautas a considerar para la creación del mismo.

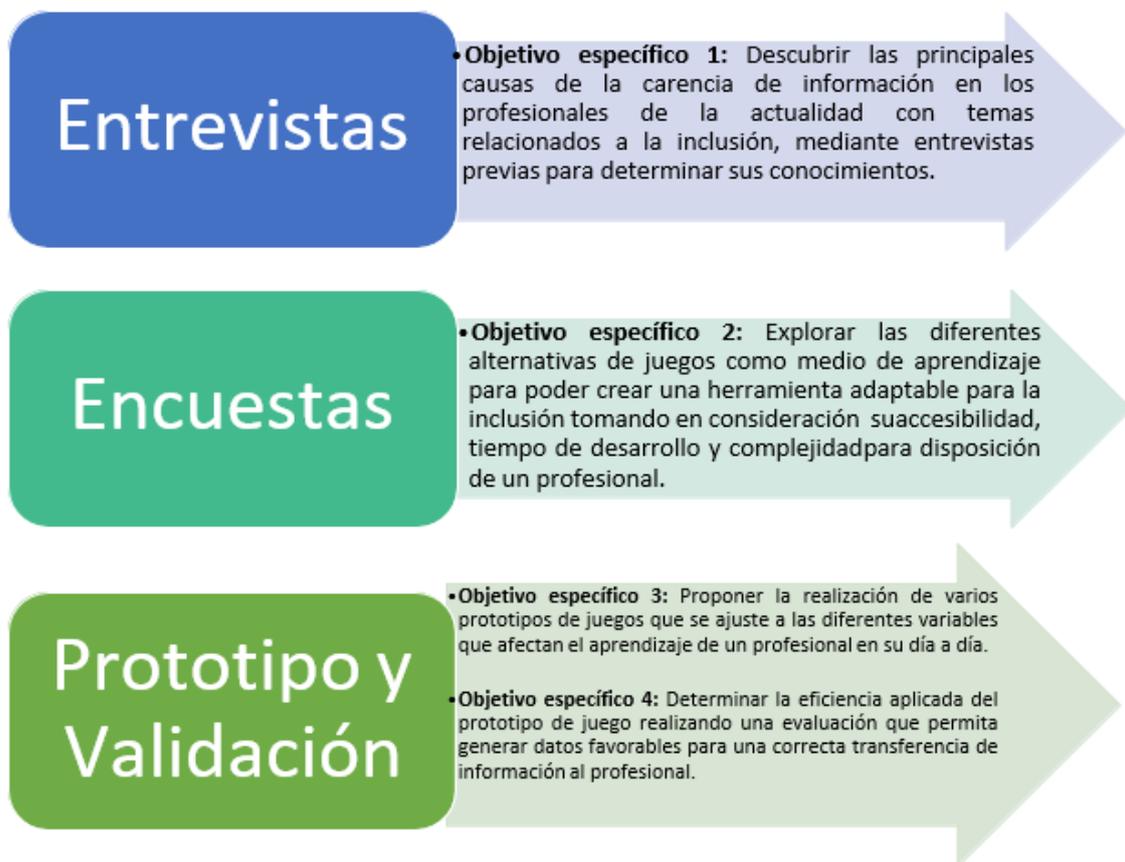


Gráfico 3: 1 Método de análisis en base a los objetivos específicos

### 3.1. Entrevistas (Clientes y Usuarios)

Las entrevistas realizadas permitieron recopilar datos importantes para el desarrollo del proyecto. A continuación, se crea una tabla, donde se detalla una breve reseña de la respuesta brindada por la persona involucrada y una categorización en el semáforo que hace énfasis en los factores para el desarrollo del mismo.

<b>Turismo accesible</b>	<b>Problemática</b>	<b>Servicio percibido</b>
Inclusión	Accesibilidad	Empatía nula
Atención personalizada	Falta de capacitación	
Material de estudio	Adaptación a cambios	

**Tabla 3: 1 Categorización en Modo Semáforo**

#### 3.1.1. Comprensión de la problemática y propuesta de mejora

De acuerdo con la entrevista realizada a la presidenta de AndarEq Dennis Moroto, se pudo obtener los siguientes resultados que hacen referencia a la comprensión de la problemática que se desea abordar, además de evaluar las posibles soluciones para el mismo.

Entrevistado 1	Dennis Moroto (presidenta de AndarEq)
Respuestas	Palabras claves
La realidad de las persona con discapacidad para el desempeño de actividades turísticas, es casi nula.	Inclusión
El turismo inclusivo es poco abarcado por los profesionales del sector	Accesibilidad
La falta de conocimiento de un prestador de servicio en temas de inclusión se ve reflejado en el servicio brindado.	Falta de personal capacitado
El compromiso de la empresa y la empatía que brindan a su cliente.	Empatía nula
Aceptación de la metodología de aprendizaje.	Adaptación a cambios
Asociación de material informativo trabajado previamente con la misma finalidad.	Material de estudio

La necesidad de aprendizaje con un método viable para su comprensión.	Atención personalizada
---	------------------------

**Tabla 3: 2 Codificación abierta. Entrevista a Dennis Moroto. (Elaboración Propia)**

### 3.1.2. Comprensión de la necesidad en base a la empatía con el usuario

Para la comprensión de la necesidad del usuario se realizó una entrevista a Diana Suasnavas (Persona no vidente) que ha desempeñado por 14 años su trabajo en Yaku el museo acuático ubicado en Quito.

Entrevistado 2:	Diana Suasnavas (Persona con discapacidad visual)
Respuestas	Palabras claves
La discapacidad no es un impedimento para desarrollar actividades turísticas.	Inclusión
Una discapacidad no es excusa para un trato diferente más bien un servicio de igualdad.	Atención personalizada
Algunos Profesionales del sector no se preparan o incentivan para aprender sobre el turismo accesible.	Falta de personal capacitado
La falta de empatía del profesional es muy baja.	Empatía nula
El lenguaje utilizado debe ser el adecuado, no se puede decir que solo hay servicio para personas normales.	Material de estudio
Los establecimientos deben ser inclusivos y accesibles, estar adecuados para recibir a todo tipo de personas sin importar su condición, debido a que sigue siendo un cliente.	Accesibilidad
Una experiencia grata y correcta crea un lazo de fidelidad con el establecimiento.	Adaptación a cambios

**Tabla 3: 3 Codificación abierta, entrevista a Diana Suasnavas (Elaboración Propia)**

### 3.1.3. Perspectiva del profesional

En cuanto a la perspectiva del Profesional se consideró al Lcdo. Romel Romero trabajador del Parque Histórico, que desempeña sus actividades como Guía Turístico, donde cada día se atiende a más de una persona con discapacidad.

<b>Entrevistado 2:</b>	<b>Lcdo. Romel Romero</b>
<b>Respuestas</b>	<b>Palabras claves</b>
El turismo inclusivo es un segmento de mercado muy poco explorado.	Inclusión
No todos los profesionales del área tienen conocimiento para brindar un servicio inclusivo.	Falta de personal capacitado
Son pocos el establecimiento que preparan a su personal para este tipo de situaciones.	Empatía nula
Los empresarios asumen que adecuar ciertas áreas para la recepción de personas con discapacidad es suficiente para dar un trato de igualdad.	Accesibilidad
Adquirir conocimiento referente a la accesibilidad es muy fácil con la ayuda de medios digitales.	Material de estudio
Nuevas herramientas para aprender haciendo uso de medios adaptivos y llamativos es interesante.	Adaptación a cambios

**Tabla 3: 4 Codificación abierta, entrevista al Lcdo. Romel Romero (elaboración propia)**

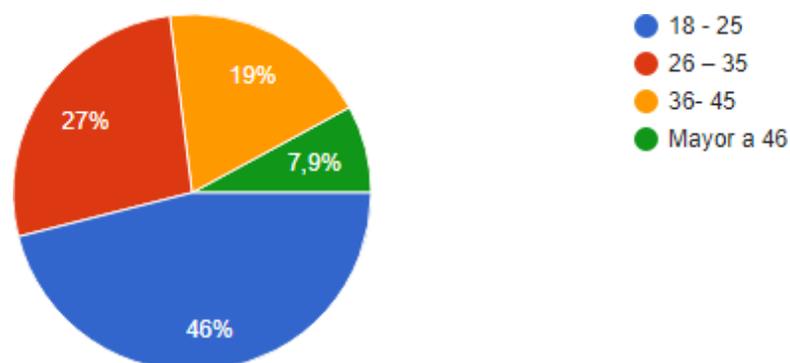
## 3.2. Encuesta

### 3.2.1. Estructura de la encuesta

El cuestionario de preguntas online está diseñado de tal forma que permita recaudar información relevante para la proyección de un prototipo de juego de aprendizaje. Para ello las primeras 4 preguntas están generadas para obtener una muestra de los profesionales que integran el sector turístico en variables como su edad, nivel de estudio, la disponibilidad de tiempo y el sector en el cual desempeña sus labores. Las preguntas 5, 6 y 7 hacen referencia al conocimiento del turismo inclusivo y el refuerzo del establecimiento para impartir dicha información. Desde la pregunta 8 en adelante permitirá indagar acerca del conocimiento de las herramientas digitales, su mayor afinidad a una categoría de juego y la aceptación y viabilidad para el desarrollo de un simulador como medio para aprender sobre el Turismo Inclusivo.

A continuación, se detallan 12 preguntas que permiten obtener información del conocimiento e importancia de las áreas del sector turístico para fomentar el turismo inclusivo en los profesionales. Además de investigar la aceptación de los medios digitales como método de aprendizaje. Cada pregunta estará visualizada con su respectivo gráfico e interpretación:

- **Pregunta 1: ¿Cuál es el rango de edad de los prestadores de servicio?**

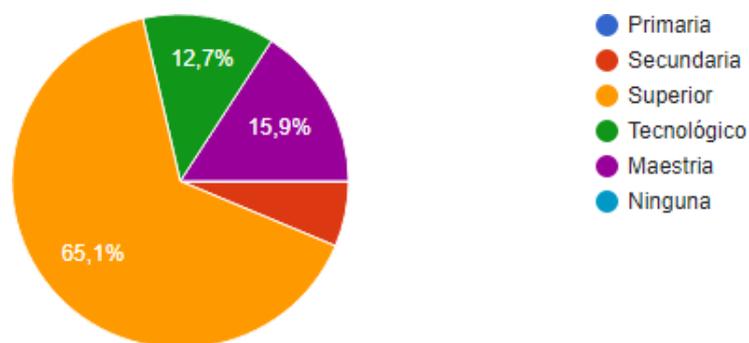


**Gráfico 3: 2 Rango de edad**

Mediante el siguiente gráfico se expresa como está conformado parte del área Profesional del Turismo, referente a la edad que poseen los colaboradores

que lo integran. De acuerdo con los resultados obtenidos con esta primera pregunta se logra observar que un 46%, es decir, cerca de la mitad, son jóvenes mayores de edad de entre 18 a 25 años, un 27% son de entre 26 a 35 años, un 19% tiene la edad de entre 36 a 45 años y menos del 10% son personas mayores a 46.

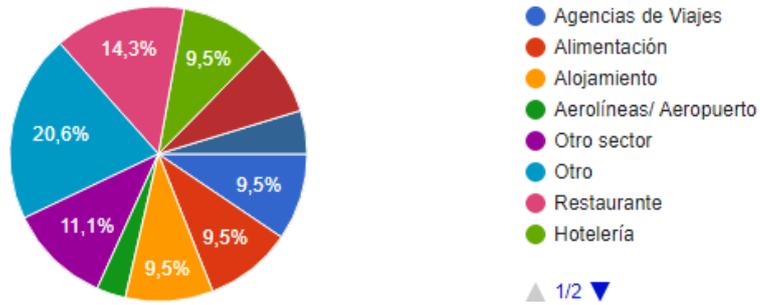
- **Pregunta 2: ¿Cuál es el nivel de estudio que posee un Prestador de Servicio en la actualidad?**



**Gráfico 3: 3 Nivel de estudio**

En base a esta pregunta se logra determinar el nivel actual de conocimiento de un prestador de servicio y a su vez evaluar el grado de compromiso del sector turismo por integrar personal capacitado para el desarrollo del mismo. De los colaboradores antes mencionados en relación a su nivel de estudio, un 65,1% consta con una preparación superior, es decir, más de la mitad de los encuestados; cerca de un 16% cuentan con maestrías, un 12,7% con estudios tecnológicos y 6,7% solo realizaron estudios secundarios.

- **Pregunta 3: ¿En qué sector del área de turismo trabaja?**



**Gráfico 3: 4 Sector de trabajo**

De acuerdo con esta pregunta obtiene una información cuantificable en base el número de personas encuestadas reflejando un promedio de personas que desarrollan sus actividades en un área específica del sector turístico. Las actividades que pueden desempeñar los prestadores de servicios turístico son segmentadas en una amplia gama de sectores, de los cuales, del total de los colaboradores encuestados, un 14,3% restaurantes, un 9,5 % laboran en hotelaría, alojamiento, alimentación y agencias de viajes.

Indique otro sector

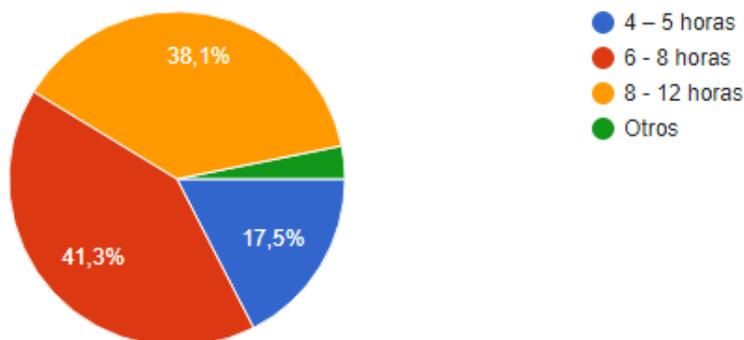
7 respuestas

Guianza
Arquitectura y educación
Museo
Servidor público
Comercial
Cultura
Norte

**Gráfico 3: 5 Otros sectores**

Por otra parte en la selección de otro sector también se puede observar que un 11,1 % pertenecen a sectores relacionados con guianza turística, arquitectura, educación, museos, área comercial y gubernamental.

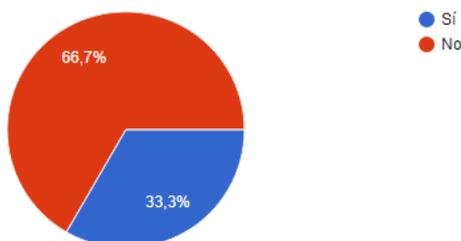
- **Pregunta 4: ¿Cuál es el número de horas que trabaja un prestador de servicio?**



**Gráfico 3: 6 Número de horas laborales**

Esta pregunta va a permitir considerar un variable muy importante que es el tiempo estimado que trabaja un prestador de servicio y la división del mismo para cumplir con todas sus actividades a lo largo de su día. Respecto a las horas laborales de los colaboradores, un 41,3% trabaja de 6 a 8 horas, un 38,1% de 8 a 12 horas y 17,5% de 4 a 5 horas al día.

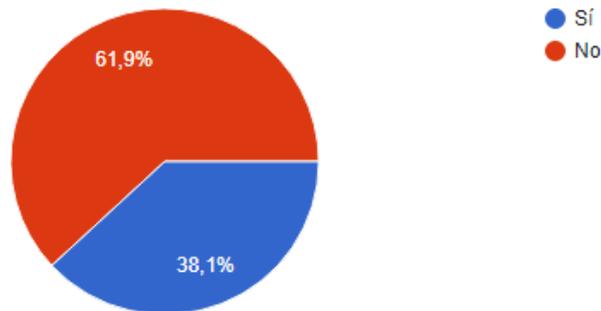
- **Pregunta 5: ¿Ha recibido alguna capacitación especializada a personas con discapacidad?**



**Gráfico 3: 7 Capacitación especializada para atender personas con discapacidad**

Por otra parte, si bien un 33,3% de los colaboradores encargados de brindar un servicio turístico cuenta con alguna capacitación específicamente dirigida a personas con discapacidad mediante atención especializada, más del 60% no. Logrando obtener un inicio de la problemática y falta de conocimiento por parte de los prestadores de servicio.

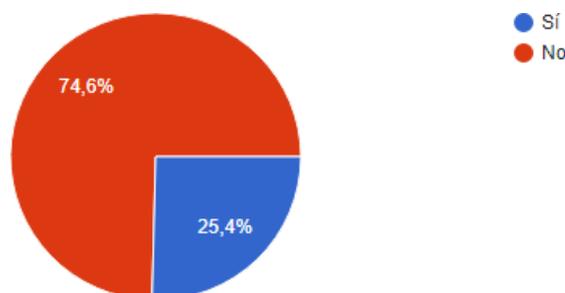
□ **Pregunta 6: ¿El sector en el que trabaja promueve el turismo inclusivo?**



**Gráfico 3: 8 Sector que promueve el turismo inclusivo**

Por más que el 38,1% de los colaboradores indiquen que el sector donde laboran promueva el turismo inclusivo, cerca de un 61,9 % afirman que en sus sectores turísticos no. Logrando reafirmar la problemática de la falta de compromiso por parte del sector para la inclusión de personas con discapacidad en el medio turístico.

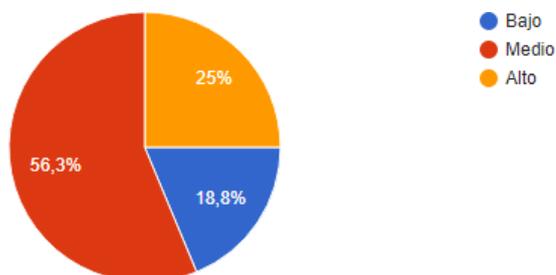
□ **Pregunta 7: ¿Conoce el lenguaje inclusivo para brindar servicio a una persona con discapacidad?**



**Gráfico 3: 9 Conocimiento del lenguaje inclusivo**

Mediante la siguiente pregunta podemos obtener información relevante del conocimiento actual de la media base, como es el lenguaje inclusivo para brindar un correcto servicio. De las personas encuestadas cerca del 75% no tiene

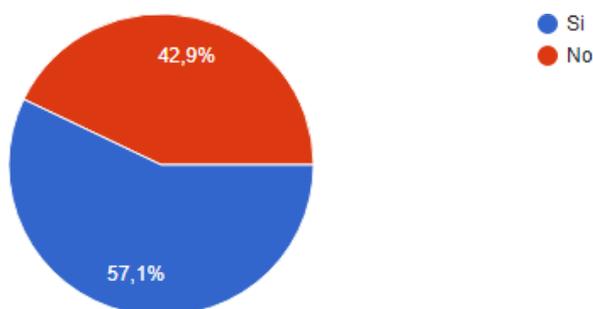
conocimiento del lenguaje inclusivo para comunicarse y brindar un buen servicio a una persona con discapacidad, pero un 25% sí.



**Gráfico 3: 10 Nivel de conocimiento del lenguaje inclusivo (Pregunta unida)**

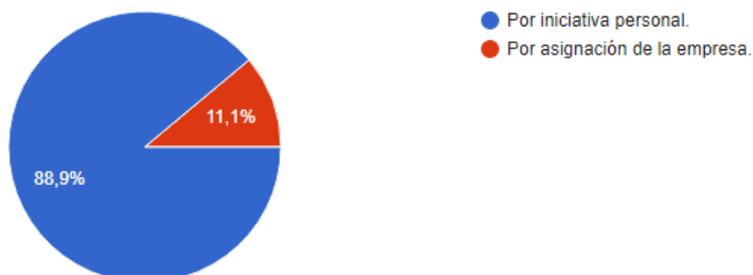
Del grupo reducido de colaboradores que respondieron de forma afirmativa a ser conocedores de lenguaje inclusivo, un 56,3% tiene un nivel medio, solo un 25% posee un nivel alto y 18,8% son nivel bajo.

- Pregunta 8: ¿Ha utilizado simuladores o juegos como medio de aprendizaje?**



**Gráfico 3: 11 Utilización de simuladores o juegos para aprender**

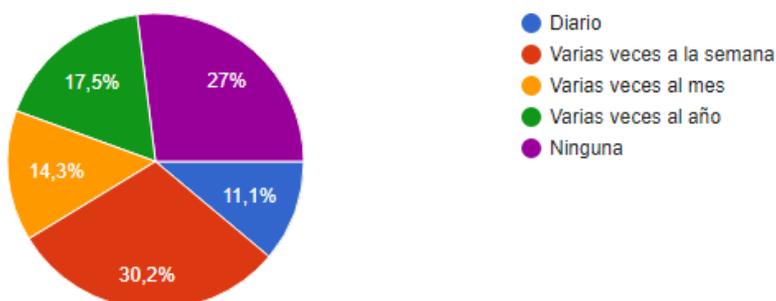
Mediante esta pregunta se logra obtener una muestra del total de encuestados relacionado a medios digitales y la utilización los mismo reflejando resultados tales como, un 57,1% de los prestadores de servicios han utilizado para aprender simuladores o juegos, aunque, un 42,9% no han manejado ningún programa de los mencionados.



**Gráfico 3: 12 Motivo por el cual ha utilizado simuladores o juegos para aprender (Pregunta unida)**

De aquellos encuestados que han usado un simulador o juego como herramienta de aprendizaje, cerca de un 89% lo hicieron por iniciativa personal, pero un 11% por asignación de la empresa.

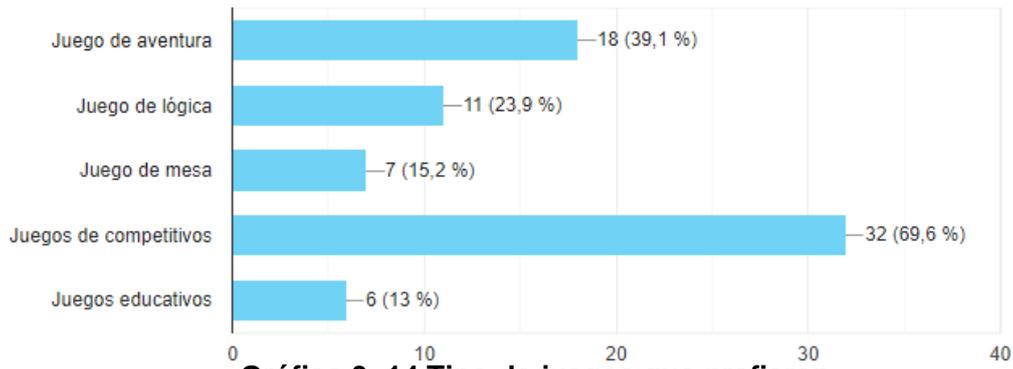
**Pregunta 9: ¿Con que frecuencia utiliza juegos virtuales?**



**Gráfico 3: 13 Frecuencia para usar juegos virtuales**

La frecuencia referente a la utilización de juegos virtuales aplicada por los encuestados es de un 30,2% juegan varias veces a la semana, un 27% no juegan, un 17,5 % solo varias veces al año, un 14,3% varias veces al mes y un 11,1% los usa a diario.

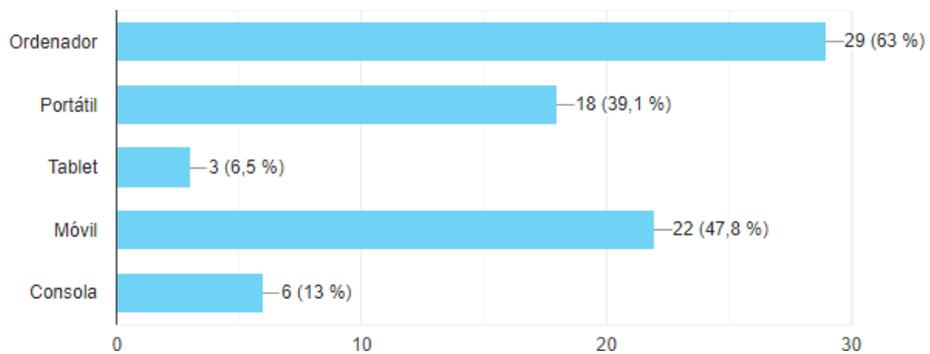
**Pregunta 10: ¿Qué tipo de juegos prefieren?**



**Gráfico 3: 14 Tipo de juegos que prefieren**

En cuestión de la categoría de juego la mayoría de los encuestados, es decir, un 69,6% prefieren juegos competitivos, un 39,1% juegos de aventura, un 23,9% Juego de lógica, un 15,2% de mesa y un 13% Educativos. De acuerdo con los valores recibidos se enfoca los principales puntos en un prototipo que mantenga la transferencia de conocimiento y permita la competitividad personal del profesional.

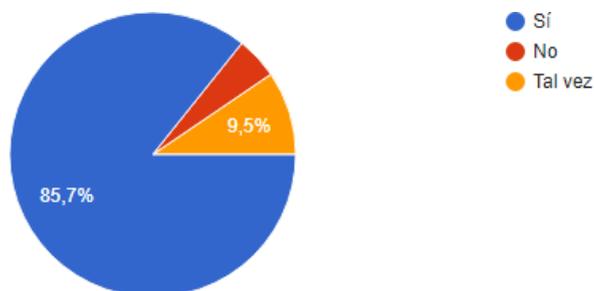
□ **Pregunta 11: ¿En cuál de los siguientes dispositivos prefiere jugar?**



**Gráfico 3: 15 Dispositivos en los que prefieren jugar**

De acuerdo con la muestra de encuestado un 63% prefiere usar el ordenador, un 39.1% portátil, un 6,5% Tablet, un 47,8% móvil y el 13% consola. Esta pregunta sirve para plantear la forma más adecuada y factible para el diseño del prototipo.

- **Pregunta 12: ¿Estaría dispuesto a usar un simulador que contenga información de la aplicación del turismo inclusivo en los diferentes sectores de la actividad turística?**



**Gráfico 3: 16 Aceptación a un simulador de juego como prototipo de aprendizaje.**

Respecto a la predisposición por usar e implementar un simulador como método de capacitación laboral diseñado para el turismo inclusivo en sus diferentes sectores, un 85,7% si utilizase, un 9,5% tal vez y un 4,8 no presenta predisposición alguna.

### **3.3. Descripción de las características generales de los prototipos**

Los prototipos fueron planteados en base a la información obtenida de encuestas y grupos focales, lo cual nos permitió realizar una investigación exhaustiva y análisis de conductas, disponibilidad de tiempo, uso de dispositivos virtuales y tipologías de juegos; con el fin de poder diseñar un prototipo acoplado a sus preferencias sin desviarnos de los objetivos y marco teórico.

#### **3.3.1. Prototipos de baja resolución**

##### **Juego de cartas**

Juego de cartas con patrones de 5 formas geométricas y colores seleccionados, que deben ir acorde a lo que el sistema asigne. Si el jugador no tiene cartas para seguir la secuencia deberá responder preguntas sobre la discapacidad que escoja en un tiempo límite. Si responde mal o no alcanza en el tiempo límite perderá puntos de vida. El juego finaliza cuando el usuario no disponga de cartas o haya perdido todos los puntos de vida



Figura 3: 1 Prototipo bajo relieve; juego de Cartas (elaboración propia)

### Cartillas de preguntas y respuestas

Se mostrará 3 opciones de las discapacidades motriz, visual y psicosocial, de ellas el jugador podrá seleccionar. Acorde a lo que escoja responderá 15 preguntas en total, según el número de veces que haya respondido, será recompensado por un premio virtual que los distinga que está capacitado en esa área.



Figura 3: 2 Prototipo bajo relieve; Cartillas de preguntas y respuestas (Elaboración Propia)

### Ruleta de preguntas

Cada sección de la ruleta contiene preguntas específicas acorde a la discapacidad que se señale. Adicional contiene 3 iconos de respuesta rápida para el jugador. Acorde a como el jugador avance, su puntuación será registrada en su perfil para llevar el control del progreso en base a la discapacidad en la que se esté desarrollando mejor.



Figura 3: 3 Prototipo de baja resolución.

### 3.3.2. Prototipo de alto relieve

Nombre del prototipo *“Ruleta de preguntas- PrEq”*

#### Estructura del prototipo

El prototipo se ajusta al tipo de juego competitivo y de aprendizaje que mantendrá un equilibrio entre la motivación intrínseca y extrínseca del usuario, permitiendo de tal manera profundizar y empatizar por medio de preguntas que no se quedan solo como un objeto de estudio, si no que van de la mano con la práctica.

- **Ruleta:** Cuenta con 6 secciones; 3 íconos de 3 discapacidades (motriz, visual y psicosocial). Adicional los otros 3 íconos representan comodines que pondrán a prueba la capacidad de respuesta del jugador. Acorde al ícono que la ruleta señale, automáticamente se abrirá una pregunta en el lado derecho.

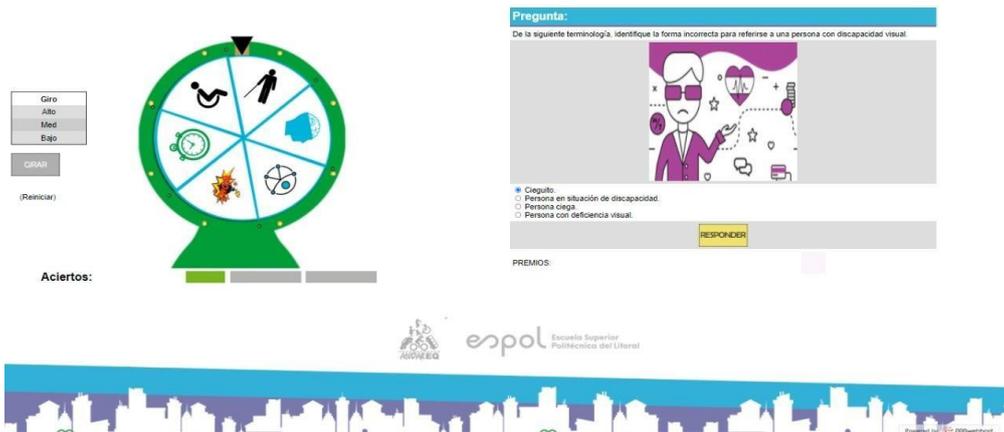


Figura 3: 4 Ruleta de preguntas PrEq

- **Comodín del símbolo de la accesibilidad:** El icono que representa la accesibilidad comprende todas las preguntas de las 3 discapacidades, es decir que puede salir una pregunta de forma aleatoria de cualquier discapacidad ya sea motriz, visual o psicosocial; lo que permitirá al jugador tener una retroalimentación de preguntas que ya fueron respondidas o de rectificar las erróneas.



Figura 3: 5 Comodín, símbolo de accesibilidad.

- **Comodín del temporizador:** Tiempo límite de 30 segundos para responder una pregunta acerca del turismo inclusivo. Si la respuesta es errónea, pierde una sola barra del avance de aciertos.



**Figura 3: 6 Comodín, símbolo de accesibilidad. Comodín.**

- **Comodín “BOOM”:** Tiempo límite de 30 segundos para responder una pregunta acerca del turismo inclusivo. A diferencia del temporizador, si la respuesta es errónea, el jugador pierde todo su progreso.



**Figura 3: 7 Comodín, símbolo de Boom.**

### 3.3.3. Validación del prototipo

La validación del prototipo fue realizada con la presidente de la Fundación ANDAR EQ junto con un especialista en pedagogía. Se procedió a realizar una reunión en donde se presentó los 3 prototipos que fueron diseñados durante la etapa de idear.

Se dio a escoger entre 3 prototipos de los cuales se realizó la selección que más se ajustaba a los componentes necesarios de aprendizaje sin perder el

enfoque principal para mantener motivado al jugador. Dada la selección pertinente se realizaron observaciones para una correcta representación del prototipo y visualización del trabajo en conjunto de la Institución Superior y la Fundación AndarEq, resaltado lo siguiente:

- Agregar logo de las dos entidades involucradas en el proyecto.
- Diseño de acuerdo a la paleta de colores de la fundación.
- Corrección de preguntas para generar empatía en el jugador.

De esta forma y con las correcciones adecuadas se procede a la retroalimentación de los errores con la presidenta de AndarEq mediante el uso de Email, permitiendo mantener informado y recibir el visto bueno para su avance.

### 3.3.4. Estimación de costos y gastos para la elaboración del prototipo final.

Para la elaboración del prototipo inicial se considera lo siguientes costos. El diseñador gráfico que se encargó del formato visual del prototipo al igual que la preparación de las capas internas y externas del diseño para su visualización. El programador es el encargado de realizar toda la interfaz y fluidez de la página web y recargo de codificación para un correcto funcionamiento (uso de programas de paga). El mantenimiento de la página web es opcional por parte de los encargados de la Fundación para mantener el simulador de juego en funcionamiento. Además, se planteó a largo plazo con futuros colaboradores opten por rediseñar e impartir en juego en plataformas un gasto adicional que involucra la carga de los archivos y comandos a la Play Store (Android) o App Store (IPhone).

PROTOTIPO:		<i>“Preguntas PrEq de discapacidad”</i>
COSTOS	DETALLES	PRECIO
	Diseñador gráfico	\$55,00
	Programador	\$300,00
GASTOS	Mantenimiento de pagina Web	\$100,00
	<b>Total de inversion inicial</b>	<b>\$455,00</b>
Otros costos a largo plazo	Proceso de publicación a plataformas	\$25,00
	(Android -IOS largo plazo)	

**Tabla 3: 5 Tablero de estimación de costo y gastos para inversión Inicial. (Elaboración propia)**

# CAPITULO 4

## 4. CONCLUSIONES

Las herramientas de educación didáctica tienen como finalidad brindar soporte a los profesionales, además de facilitar el proceso de enseñanza, su objetivo es aprender de forma autónoma mejorando el desarrollo de las habilidades de los actores.

Para la elaboración de este proyecto se planteó como objetivo general “Diseñar una herramienta educativa de inclusión mediante un juego pedagógico que facilite la participación de personas con discapacidad en la realización de actividades turísticas dentro de la ciudad de Guayaquil. Con la creación de un simulador de juego se permite la adaptación de componentes de investigaciones previas (guías) y la accesibilidad a los medios digitales (juegos) para poder otorgar información fundamental del turismo accesible, trabajo realizado por dos entidades Educativas, con el propósito de concientizar a la sociedad formando profesionales más empáticos en el sector turístico.

Se logra abordar y llevar a cabo el objetivo general de forma exitosa, además de ejecutar los objetivos específicos que se exponen a continuación:

- Descubrir las principales causas de la carencia de información en los profesionales de la actualidad con temas relacionados a la inclusión, mediante entrevistas previas para determinar sus conocimientos.

La información obtenida mediante entrevistas previas refleja similitud en las respuestas de las personas con discapacidad y prestadores de servicio donde la problemática para el avance del turismo inclusivo radica en el desconocimiento en temas de inclusión , además de la falta de herramientas accesibles para aprender sobre el tema , falta de empatía por parte de los prestadores de servicio turístico, también la accesibilidad y lenguaje inclusivo es limitado para el profesional debido a que es un segmento de mercado poco valorado y como resultado de ello se observa en la carencia del servicio que se brinda.

- Explorar las diferentes alternativas de juegos como medio de aprendizaje para poder crear una herramienta adaptable para la inclusión tomando en consideración su accesibilidad, tiempo de desarrollo y complejidad para disposición de un profesional.

Mediante encuestas realizadas a los prestadores de servicio Turístico se determinó una variedad de categorías de juego a fin de poder brindar un prototipo de juego educativo que satisfaga las necesidades de diversión y enganche del usuario, además de poder brindar aprendizaje y conocimiento haciendo uso del mismo. Es por ello que se evaluó entre varias opciones de diseño para poder asociar las características principales del juego como complejidad, tiempo para respuesta y accesibilidad, para llegar a desarrollar un prototipo funcional.

- Proponer la realización de varios prototipos de juegos que se ajuste a las diferentes variables que afectan el aprendizaje de un profesional en su día a día.

Para conseguir el producto final se realizó una entrevista con los actores involucrados donde se presentaron tres prototipos de juegos, cada uno con características específicas que lo hace un producto diferenciador entre ellos, permitiendo la obtención de un prototipo funcional que cumpla con los parámetros establecidos que dificultan el aprendizaje de un profesional del sector turístico, asociando la disponibilidad de tiempo y el aprendizaje de fácil acceso en un solo Producto. El simulador de juego es atractivo y didáctico, ya que atrae al usuario por tener una interfaz de juego sencilla, pero con un contenido original para la Inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico.

- Determinar la eficiencia aplicada del prototipo de juego realizando una evaluación que permita generar datos favorables para una correcta transferencia de información al profesional.

Para finalizar el proceso de desarrollo y primera validación del prototipo de juego, se realizó una presentación con los involucrados, donde se expone las características del juego, la adaptación de la información, la complejidad y su fácil manejo de interfaz. Sin embargo se establecieron algunos cambios mínimos para mejorar su rendimiento y a su vez se plantearon recomendaciones para

futuras modificaciones como añadir información de otras discapacidades, acceso a salas para el aprendizaje y competencia en grupo y otras funciones pertinentes. En la segunda validación se expuso el prototipo a prestadores de servicios turísticos de sectores como; restaurantes, agencias de viajes, hospedaje y guianza, permitiendo obtener otros resultados para su validación, donde se destacó el prototipo como juego diferente e innovador por la mayor parte de los involucrados, aunque existieron algunas anomalías que realizaron dos de los involucrados con respecto a parecer un juego infantil y poco profesional. El prototipo de juego en gran parte es aceptado y cumple con los objetivos específicos planteados, logrando crear un producto interactivo, didáctico y de fácil comprensión para el prestador de servicio. Se destaca que para el correcto uso del simulador de juego se realice una disfunción entre los principales establecimientos que ofrezcan servicio turístico, de esta forma se consigue fomentar el turismo accesible en la sociedad.

## **5. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones se brindan a partir de las especificaciones de los resultados y conclusiones obtenidas a lo largo del desarrollo del proyecto con la finalidad de fomentar la continuidad del mismo y a su vez proponer acciones que permitan una relación más complementaria entre los usuarios y beneficiarios.

- Se propone la difusión adecuada del Simulador de juego en establecimientos que ofrezcan o brinden un servicio turístico, permitiendo una capacitación constante para el profesional, sobre un segmento de mercado poco abordado por el sector turístico y como resultado del mismo tener más empatía con el usuario o cliente sin importar su condición.
- Se recomienda la continuidad para el desarrollo del simulador de juego, debido a que existen otras funciones que se pueden implementar (salas grupales) (nuevos comodines) entre otras, además de varias discapacidades que pueden ser incorporadas a la plataforma de juego, permitiendo un mayor alcance para afrontar temas de turismo incluso y accesibilidad para todos.
- Es recomendable la apertura y participación en otras investigaciones para mejorar la propuesta agregando una nueva discapacidad, permitiendo obtener un mayor entendimiento de la accesibilidad y de las

discapacidades que existen en la actualidad como: auditiva, trastornos de lenguaje, entre otras.

- Se sugiere la implementación correcta del simulador de juego en Instituciones Educativas que promuevan la carrera de turismo, como resultado de ello se logra consolidar profesionales más empáticos frente al sector turístico y la sociedad en general, debido a que es una capacitación adquirida a lo largo de su preparación profesional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aranda Romo, M., & Caldera Montes, J. (2018). Gamificar el aula como estrategia para fomentar habilidades socioemocionales. *Gamificar el aula como estrategia para fomentar habilidades socioemocionales*, 31(Digital), 41–63. <https://revistaeducarnos.com/wp-content/uploads/2018/09/articulo-maria-guadalupe.pdf>
- Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R., & Nacke, L. (2011, September). From game design elements to gamefulness: defining "gamification". In *Proceedings of the 15th international academic MindTrek conference: Envisioning future media environments* (pp. 9-15).
- Domínguez, A., Saenz-de-Navarrete, J., De-Marcos, L., Fernández-Sanz, L., Pagés, C., & Martínez-Herráiz, J. J. (2013). Gamifying learning experiences: Practical implications and outcomes. *Computers & education*, 63, 380-392.
- Gallego-Durán, F. J., & Llorens Largo, F. (2015). ¡ Gamificad, insensatos!.
- Greis, A. F. V. Gamificación como metodología de alto impacto en la educación experiencial.
- Hugo, Arias-Flores, Jadán-Guerrero Janio, y Lucía Gómez Luna. 2019. "Innovación educativa en el aula mediante Design Thinking y Game

Thinking E". Hamut' Ay 6(1):14. doi:  
<http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v6i1.1576> Resumen.

- Huotari, K., & Hamari, J. (2012, October). Defining gamification: a service marketing perspective. In *Proceeding of the 16th international academic MindTrek conference* (pp. 17-22).
- Kapp, K. M. (2013). *The gamification of learning and instruction fieldbook: Ideas into practice*. John Wiley & Sons.
- Kim, B. (2015). *Entendiendo la gamificación*. Biblioteca de informes en tecnología, 29-35.
- Marante, L. (2020). *Uso de la gamificación en la asignatura de biología y geología para abordar los contenidos de la célula, el ciclo celular y la herencia genética*. La Rioja: Universidad internacional de la Rioja. Recuperado de: <https://reunir.unir.net/handle/123456789/10614>
- Ministerio de Turismo del Ecuador (s.f) *Plan Nacional de Turismo 2030*. Ecuador:Quito.
- Ortiz-Colón, A. M., Jordán, J., & Agredal, M. (2018). Gamificación en educación: una panorámica sobre el estado de la cuestión. *Educação e Pesquisa, 44*.
- Pyle A. (2018). *Aprendizaje basado en Juegos*. Universidad de Toronto, Canadá.
- Pelling N. (2002, p.3). "A simple Introduction. Tips, advice and thoughts on gamification"
- Pololikashvili Z (s.f). *Guiar la recuperación del Turismo*.OUWTO
- Restrepo Gallego, E. (2021). *Estrategia didáctica basada en gamificación para el proceso de enseñanza de la genética molecular*. Universidad Nacional de Colombia
- Roció de Moreno (2020). *Ecuador lanza política de turismo accesible que reactivara este sector en el país*. Ecuador: Guayaquil.
- Viciano, V. y Conde, J. L. (2002): *El juego en el currículo de Educación Infantil*. En J. A. Moreno (Coord.). *Aprendizaje a través del juego*, (pp. 67-97). Málaga: Aljibe.
- Seaborn, K., & Fels, D. I. (2015). Gamification in theory and action: A survey. *International Journal of human-computer studies, 74*, 14-31.

- Xu, Y. (2011). Literature review on web application gamification and analytics. *Honolulu, HI*, 11-05.
- Pyle A. (2018). *Aprendizaje basado en Juegos*. Universidad de Toronto, Canadá.
- García, L. K. (2019). *Aplicación del mapa de empatía: una herramienta de valor en los modelos de negocio*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/35868>.
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274.
- Shan, X., Neo, V. Z. Y., & Yang, E. H. (2021). Mobile app-aided design thinking approach to promote upcycling in Singapore. *Journal of Cleaner Production*, 317, 128502.
- Valles, M. S. (2007). *Entrevistas cualitativas* (Vol. 32). CIS.
- Guirao Goris, S. J. A. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *Ene*, 9(2), 0-0.
- Gamero, H. (2014). Proceso de recolección de datos. *Recuperado de https://es.slideshare.net/HaroldHarry/proceso-de-recoleccion-de-datos-36082561*.
- Kawulich, B. B. (2005). La observación participante como método de recolección de datos.
- Paredes Castro, C. L. (2019). Recurso educativo: la bitácora.
- Acevedo, M. H. (2011). El proceso de codificación en investigación cualitativa. *Contribuciones a las ciencias sociales*, (2011-05).
- Sarduy Domínguez, Y. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista cubana de salud pública*, 33(3), 0-0.

# **APÉNDICES**

## **APÉNDICE A**

**Prototipo del diseño de un juego pedagógico de sensibilización y educación en temas de discapacidad para prestadores de servicios turísticos. (Compromiso adquirido con la Fundación Andar EQ)**



# ESTRUCTURA

ES UN JUEGO DE APRENDIZAJE DE PREGUNTAS EN BASE A TEMAS DE DISCAPACIDAD. EL NOMBRE DEL JUEGO NACE DE LA MEZCLA DE LA PALABRA "PREGUNTAS" Y UNA PARTE DEL NOMBRE DE LA FUNDACION ANDAREQ.

ACONTINUACIÓN EL ENLACE DIRECTO DEL JUEGO:  
[HTTPS://JUEGORULETASPOL.000WEBHOSTAPP.COM/](https://juegoruletaspol.000webhostapp.com/)



## RULETA

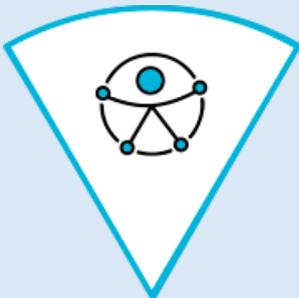
Se encuentra dividida en 6 secciones:

- **Íconos de la discapacidad visual, motriz y psicosocial:** Cada uno de ellos al momento de ser señalado por el puntero, abrirá automáticamente una pregunta en base a la discapacidad que se ha asignado de forma aleatoria.

- **Comodines:** Adicional podemos encontrar 3 iconos que abrirán preguntas de respuestas rápidas y de retroalimentación

## COMODÍN DE ACCESIBILIDAD

El icono que representa la accesibilidad comprende todas las preguntas de las 3 discapacidades, es decir que puede salir una pregunta de forma aleatoria de cualquier discapacidad ya sea motriz, visual o psicosocial; lo que permitirá al jugador tener una retroalimentación de preguntas que ya fueron respondidas o de rectificar las erróneas.



## COMODÍN DE TEMPORIZADOR

Tiempo límite de 30 segundos para responder una pregunta acerca del turismo inclusivo. Si la respuesta es errónea, pierde una sola barra del avance de aciertos.



## COMODÍN "BOOM"

Tiempo límite de 30 segundos para responder una pregunta acerca del turismo inclusivo. A diferencia del temporizador, si la respuesta es errónea, el jugador pierde todo su progreso.



## ACIERTOS

En la parte posterior de la ruleta se encuentra situado los niveles de aciertos, que a medida que el jugador responda de forma correcta, se marcará automáticamente una barra de acierto.



## STICKERS DE PREMIOS

Por cada 2 rondas de 3 aciertos se otorgará un sticker representativo de una discapacidad que formará parte del premio simulado para el jugador.



## NIVEL DE GIRO

Establecido en el lado izquierdo para preferencia del jugador en lo que respecta a la velocidad con la que va a girar la ruleta. Esto es opcional, si el jugador no desea establecer ningún nivel de giro, el juego se puede desenvolver sin ningún inconveniente.



## REINICIAR

Esta opción se encuentra debajo del icono "GIRAR", y es necesario dar click en 'REINICIAR' para colocar la ruleta en su posición original y continuar con el juego.

### Pregunta:

Si una persona con discapacidad motriz está hablando conmigo que debo hacer:



- Prestar atención, no apurarla y escuchar sus ideas.
- Prestar poca atención, y hacer caso omiso a sus ideas.
- Prestar atención momentáneamente y luego irse sin dejar que culmine sus ideas.
- Prestar atención a su acompañante y minimizar la presencia de la persona con discapacidad.

RESPONDER

## PREGUNTAS

En el momento que se abre una pregunta, debemos de señalar en los círculos a lado de sus respectivas respuestas. Una vez seleccionada la respuesta, presionamos el cuadro que dice "RESPONDER"

# APÉNDICE B

## PAGINA WEB “RULETA DE PREGUNTAS – PREQ”

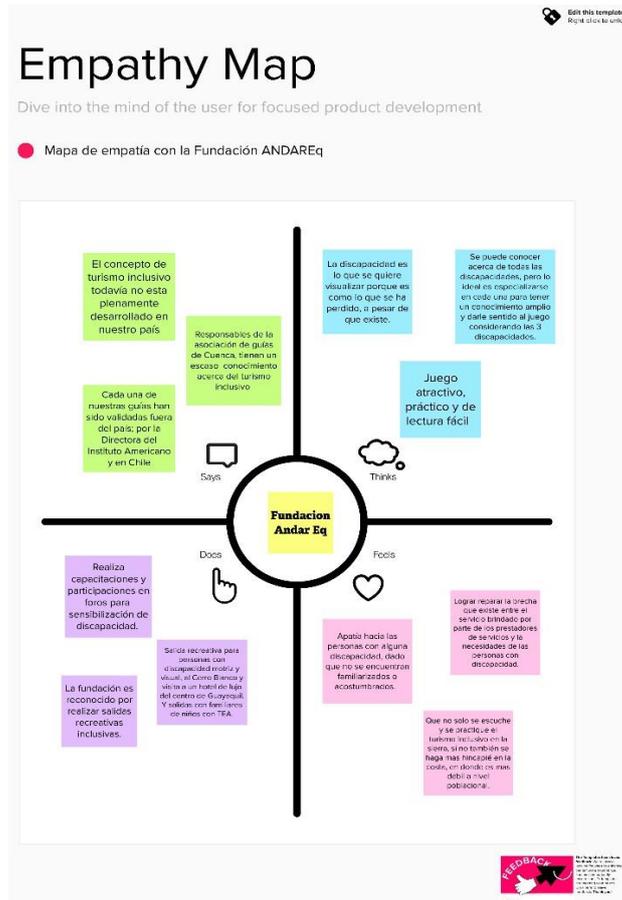


## APENDICE C

ILUSTRACIÓN 1 Entrevista con la presidente de Fundación AndarEq



## Ilustración 2 Mapa de Empatía – Lcda. Dennis Moroto



# Apéndice B

Ilustración 3 Entrevista con Natalia Viteri, Gerente del Hiltón Colón.

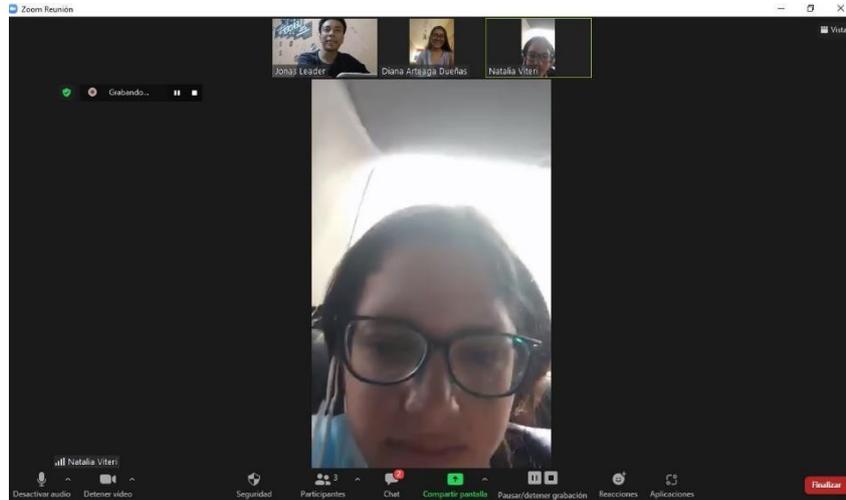


Ilustración 4 Template de Entrevista – Natalia Viteri

<b>Interviewee:</b> Natalia Viteri <b>Interviewer:</b> Líder Párraga <b>Note-taker:</b> Diana Arteaga <b>Date + time:</b> 29 de Diciembre, 15:35		<b>Things to keep in mind:</b> Investigar el estudio que se realizó, profundizar en los datos y verificar la parte de metodología y preguntas. Buscar información adicional y verificar la parte de metodología y preguntas. [Icon of a notepad]
<b>Questions</b> Cuántos años lleva trabajando en el sector turístico? ¿La empresa donde trabaja de los servicios según tipo de productos? Le resulta interesante el medio por el que aprendió? ¿Qué tanto acerca de aprender por medio de simulaciones o juegos virtuales? ¿Que es para usted el turismo inclusivo? ¿Cuál es su momento más difícil desde que trabajó en turismo o en general que involucra a personas con discapacidad? ¿En caso de que haya estado en un lugar que no ha estado antes o sea un nuevo? ¿Cuáles son los factores que considera usted que impiden el reclutamiento de personas con discapacidad en el sector turístico? ¿Cuáles son los conocimientos acerca referente al servicio turístico? ¿En cuánto por medio personal o empresarial? Tiene algún ejemplo de la experiencia de trabajo de algún otro que permita ser relevante por información relevante para el estudio que se está realizando? ¿Si existe alguna medida que se está tomando para mejorar el reclutamiento de personas con discapacidad? ¿Desde el punto de vista del reclutamiento de personal que considera que se está haciendo o se debería hacer para facilitar el reclutamiento?	<b>Notes Interview 1</b> Llevo 9 años trabajando, a parte del 2012 Capacitación en temas de la marca del hotel, las habitaciones y el trabajo y servicio hacia el turista. Aprendo por medio de simulaciones, videos de clases y videos. Los productos virtuales se los aprende de manera virtual. Se va desde el momento de simulaciones de situaciones de servicio al cliente, desde entonces con una buena experiencia. Se trata de un área en general con algún tipo de discapacidad. Una madre junto con sus hijos discapacitada y con suero. Se ofrece ayuda al personal de conserjería para el uso de la silla de ruedas. Se le brinda una habitación separada para personas con discapacidad. En lo personal considero que el problema es la infraestructura. En algunos momentos surgen para brindar servicio a personas discapacitadas en la habitación. Yo realizó mi tesis acerca de la discapacidad. Es el momento de investigar que se está haciendo acerca del tema por lo que se está realizando el estudio. No tengo conocimiento de los que. El baño dispone de rampas. A la entrada del hotel disponen de rampas de una rampa. Por supuesto, estar en contacto en el futuro.	

## Apéndice C

**Ilustración 5 Entrevista con Diana Suasnavas trabajadora de Yaku, Parque Museo de agua en Quito**



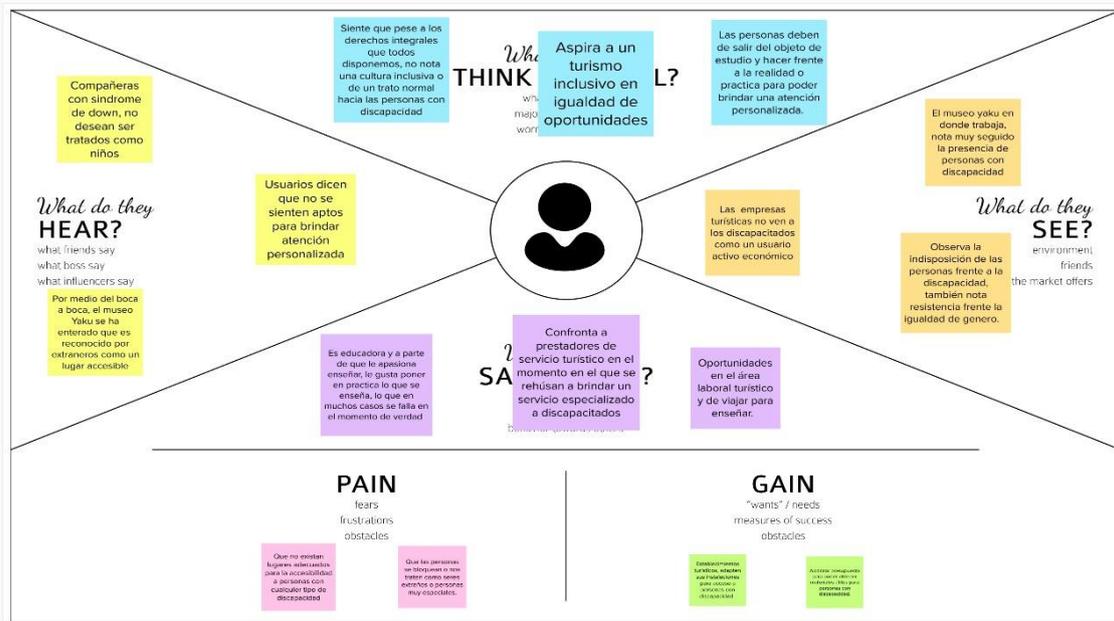
## Ilustración 6 Template de Entrevista – Diana Suasnavas

<b>Interviewee:</b> Diana Suasnavas <b>Interviewer:</b> Líder Párraga <b>Note-taker:</b> Diana Arteaga <b>Date + time:</b> 29 de diciembre, 16:10		<b>Things to keep in mind:</b> Mantenga el estado por el cual los participantes en capacidad y aptitud. Evite hacer preguntas que puedan ser interpretadas como cuestionamientos. Asegure los contenidos a futuro por no mostrar el momento de inicio y cuando se encuentren en una conversación posterior.	
<b>Questions</b> ¿Cuántos años lleva trabajando en el sector turístico? ¿En empresas donde trabaja le ha brindado algún tipo de capacitación? ¿Le resulta interesante el medio por el que aprendió? ¿Qué opinó acerca de aprender por medio de simuladores o juegos virtuales? ¿Que es para usted el turismo inclusivo? ¿Cuál es la experiencia cuando le brinda cualquier servicio a una persona con discapacidad? ¿En caso de que haya visto o leído algo que le ha resultado útil en un servicio? ¿Cuáles son los factores que considere usted que impiden la inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico? ¿Cambia con conocimiento técnico referente al servicio turístico? ¿Se venían por medio personal o empresarial? Tiene conocimiento de la existencia de canales de apoyo como guías personalizadas, adaptaciones en el transporte, accesibilidad, entre otros para el tipo de personas con discapacidad? ¿El establecimiento donde usted trabaja cuenta con espacios accesibles para brindar un servicio turístico? ¿Puede disponer o tiene un momento de pago para el transporte accesible para brindar un servicio turístico?	<b>Notes Interview 2</b> Llevo en el sector turístico 14 años. Somos uno de pocos espacios que ofrecemos de forma externa. A través de simuladores, capacitación a los clientes y... Las capacitaciones siempre fueron presenciales y prácticas. He tenido la oportunidad de ser capacitado a través de los cursos como un espacio de atención al cliente de manera del tema de inclusión. Los simuladores pueden ser utilizados, que pueden de aprendizaje para el servicio. Creo en un turismo de igualdad de oportunidades. A pesar de que las actividades que se ofrecen, en el punto que los servicios pueden ser ofrecidos de manera... Para los simuladores... <b>Llegamos a incluir textos en braille.</b> Me gusta la experiencia... Cuando los simuladores... Se ha generado... El tema no es el... Las personas con discapacidad no son consideradas como usuarios. No somos vistos como un consumidor o aporte económico. Se brindaron... El museo dispone... Siempre y cuando... Llevo el...		

## Ilustración 7 Templates de Mapa de Empatía - Diana Suasnavas

# Empathy Map

Diana Suasnavas - Yaku Parque Museo del Agua



## Ilustración 8 Template de Lluvia de idea – Etapa Idear.

**Mind Map Brainstorming**

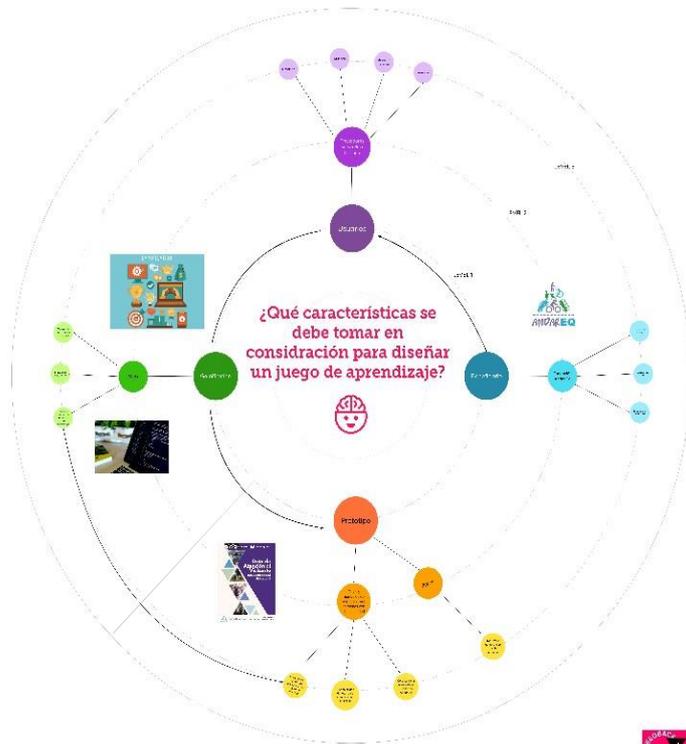
TOOL TIPS

Como usar el mapa de lluvia de ideas?

- 1. Crear un mapa de lluvia de ideas con un tema central.
- 2. Usar palabras clave y frases para describir el tema.
- 3. Usar imágenes y dibujos para representar ideas.
- 4. Usar colores para resaltar ideas importantes.
- 5. Usar líneas y flechas para conectar ideas relacionadas.
- 6. Usar el mapa de lluvia de ideas para generar ideas nuevas.
- 7. Usar el mapa de lluvia de ideas para organizar ideas.
- 8. Usar el mapa de lluvia de ideas para presentar ideas.

RESOURCES

- 1. [Mind Map Brainstorming](#)
- 2. [Mind Map Brainstorming](#)
- 3. [Mind Map Brainstorming](#)



## Apéndice D

**Ilustración 9 Entrevista con Lcda. Valeria Tomalá encargada de Banquetes y Eventos en el Oro verde.**



## Ilustración 10 Template de Entrevista – Lcda. Valeria Tomalá.

<b>Interviewee:</b> Lcda. Valeria Tomalá Plúas <b>Interviewer:</b> Diana Arteaga <b>Note-taker:</b> Lider Párraga <b>Date + time:</b> Date, time		<b>Things to keep in mind:</b> Escucha el audio por el cual se profesionalizan en capacidad y atención Reserven sus comentarios, opiniones y sugerencias por el audio del pago	
<b>Questions</b>  1. ¿Cuántos años lleva trabajando en el sector turístico?  2. ¿La empresa donde trabaja le ha brindado algún tipo de capacitación? ¿Le resulta interesante el audio por el que aprendió?  3. ¿Qué opinión acerca de aprender por medio de simulaciones o juegos virtuales?  4. ¿Qué es permitividad en turismo inclusivo?  5. ¿Cuáles son los factores que consideras que impactan la inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico?  6. ¿Cuántos cursos o capacitaciones has recibido al respecto de turismo inclusivo? ¿Le interesa por medio personal o empresarial?  7. ¿El establecimiento donde usted trabaja cuenta con algunas acciones para brindar un servicio inclusivo?	<b>Notes Interview 5</b>  4 años      Hotelaria  Sí  Acceso de la tecnología de forma positiva      De fácil acceso en cualquier momento del día      Información con contenido dependiente al sector.  Acceso para facilitar personas con discapacidades      Adaptación a los cambios que siempre incluyen personas.  Complejo y difícil      Sí  Falta de compromiso por parte de las empresas      Falta de información por tener un servicio por parte de un profesional.  Si, capacitaciones básicas y generales      Para ser más profesional.  No      Me gustaría conocer más que.  Si  Si, Por eso lo estoy escribiendo		

## Apéndice E

### Ilustración 11 Entrevistas con Lcdo. Romel Romero, Guía del Parque Histórico de Guayaquil.



## Ilustración 12 Template de Entrevista – Lcdo. Romel Romero

<b>Interviewee:</b> Lcdo. Romel Romero <b>Interviewer:</b> Diana Arteaga <b>Note-taker:</b> Lider Párraga <b>Date + time:</b> Date, time		<b>Things to keep in mind:</b> Investiga el contexto del país, la globalización de la economía y el mundo del trabajo. Reservar comentarios, observaciones, reflexiones y conclusiones para el informe del jurado. 																							
<b>Questions</b>  1. ¿Cuántos años lleva trabajando en el sector turístico?  2. ¿La empresa donde trabaja le ha brindado algún tipo de capacitación? ¿La ayuda a mejorar el nivel de su quehacer?  3. ¿Qué tipo de cursos de aprendizaje por medio de simuladores o juegos virtuales?  4. ¿Qué es para usted el turismo inclusivo?    5. ¿Cuáles son los factores que consideran usted que impiden la inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico?  6. ¿Cuánto son los factores que consideran usted que impiden la inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico?  7. ¿Cuánto son los conocimientos básicos sobre el turismo accesible? ¿o medio por medio personal o empresarial?    8. ¿El establecimiento donde usted trabaja cuenta con equipos, accesorios para brindar un servicio accesible?  9. ¿Hasta qué punto o nivel de inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico para brindar un servicio accesible?	<b>Notes Interview 6</b>  <table border="1"> <tr> <td>1 año</td> <td>Perque Historico-Guia</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>No tiene donde ya que los usuarios son muy variados.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>Lo unico para aprender de forma personal.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Actualmente no en su totalidad.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>			1 año	Perque Historico-Guia	SI	No tiene donde ya que los usuarios son muy variados.									SI	Lo unico para aprender de forma personal.					Actualmente no en su totalidad.			
1 año	Perque Historico-Guia																								
SI	No tiene donde ya que los usuarios son muy variados.																								
																									
																									
																									
																									
SI	Lo unico para aprender de forma personal.																								
																									
																									
Actualmente no en su totalidad.																									
																									

## APÉNDICE F

Ilustración 13 Salida de campo y grupo focal; Parque Histórico



# APÉNDICE G

## Ilustración 14 Formato de preguntas para entrevistas.



**Formato preguntas de entrevista para Profesionales de Turismo.**

1. ¿Cuántos años lleva trabajando en el sector turístico?
2. ¿La empresa donde trabaja le ha brindado algún tipo de capacitación? ¿Le resulta interesante el medio por el que aprende?
3. ¿Qué opina acerca de aprender por medio de simuladores o juegos virtuales?
4. ¿Qué es para usted el turismo inclusivo?
5. ¿Cuál es su experiencia cuando ha tenido que brindar un servicio a una persona con discapacidad? ¿O en caso de que haya visto de cerca a alguien que le ha tocado brindar un servicio?
6. ¿Cuáles son los factores que considera usted que impiden la inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico?
7. ¿Cuenta con conocimientos básico referente al servicio inclusivo? ¿Lo realizó por mérito personal o empresarial?
8. Tiene conocimiento de la existencia de material de apoyo como guías previamente elaboradas por instituciones educativas como Espol para el trato de personas con discapacidad?
9. ¿El establecimiento donde usted trabaja cuenta con espacios accesibles para brindar un servicio inclusivo?
10. ¿Estaría dispuesto a utilizar un simulador de juego virtual que contenga toda la información relevante para brindar un servicio inclusivo? |

CONTACTO DE ESTUDIANTES: [dianarte@espol.edu.ec](mailto:dianarte@espol.edu.ec)  
[lijoparr@espol.edu.ec](mailto:lijoparr@espol.edu.ec)

# APÉNDICE H

Ilustración 15 Formato de las preguntas de las encuestas

 <b>FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS</b>	
<b>1. Rango de edad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 – 25</li> <li>• 26 – 35</li> <li>• 36 – 45</li> <li>• Mayor a 46</li> </ul>	<b>6. ¿El Sector en el que trabaja, promueve el turismo inclusivo?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>
<b>2. Nivel de estudio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Superior</li> <li>• Tecnológico</li> <li>• Maestría</li> <li>• Ninguna</li> </ul>	<b>7. ¿Conoce el lenguaje inclusivo para brindar servicio a una persona con discapacidad?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul> <u>Opción sí...</u> --Bajo --Medio --Alto
<b>3. Sector</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencia de viajes</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Alojamiento</li> <li>• Aerolíneas/ aeropuerto</li> <li>• Otro sector:</li> <li>•</li> </ul> Indique: _____	<b>8. ¿Ha utilizado simuladores o juegos como medio de aprendizaje?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul> <u>Opción sí: Motivo...</u> --Por iniciativa personal --Por asignación de la empresa
<b>4. Horas laborales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 -5 horas</li> <li>• 6 – 8 horas</li> <li>• 8 – 12 horas</li> <li>• Otros</li> </ul>	<b>9. ¿Qué tipo de juegos prefieres?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juego de aventura</li> <li>• Juego de lógica</li> <li>• Juego de mesa</li> <li>• Juego de competitivos</li> <li>• Juegos educativos</li> </ul>
<b>5. ¿Ha recibido alguna capacitación en atención especializado a personas con discapacidad?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	<b>10. ¿Cuál de los dispositivos prefiere para jugar?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenador</li> <li>• Portátil</li> <li>• Tablet</li> <li>• Móvil</li> <li>• Consola</li> </ul>
<b>11. ¿Estaría dispuesto a usar un simulador que contenga información de la aplicación del turismo inclusivo en los diferentes sectores de la actividad turística?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> <li>• Tal vez</li> </ul>	
CONTACTO DE ESTUDIANTES: dianarte@espol.edu.ec lijoparr@espol.edu.ec	

# APÉNDICE I

## Ilustración 16 Formato de las preguntas del grupo focal



### PREGUNTAS PLANTEADAS:

- ¿Cuáles son las principales necesidades que les gustaría que informáramos mediante el juego?
- ¿Cuál sería el mecanismo de juego más óptimo para el aprendizaje del profesional?
- ¿Cuál es el impacto que ustedes como clientes esperan del juego?
- ¿Cuáles son los principales factores que impiden que puedan capacitarse o informarse?
- ¿Cuáles son las características viables que se deben considerar para que usted como prestador de servicio utilice nuestro producto?

### PREGUNTAS QUE SURGIERON:

- ¿El juego contará con niveles o solo es un juego de preguntas y respuestas?
- ¿Este juego deberá ser para uso específico de profesionales del turismo o personas en general? ¿Puede jugar un niño?
- ¿Qué aspectos hacen que el juego sea interesante y adictivo?
- ¿El juego puede ser utilizado por una persona ciega? ¿cómo sería el caso?
- ¿El juego tendrá un costo?
- ¿El juego puede ser abalado por alguna institución dedicada al cuidado de las personas con discapacidad?

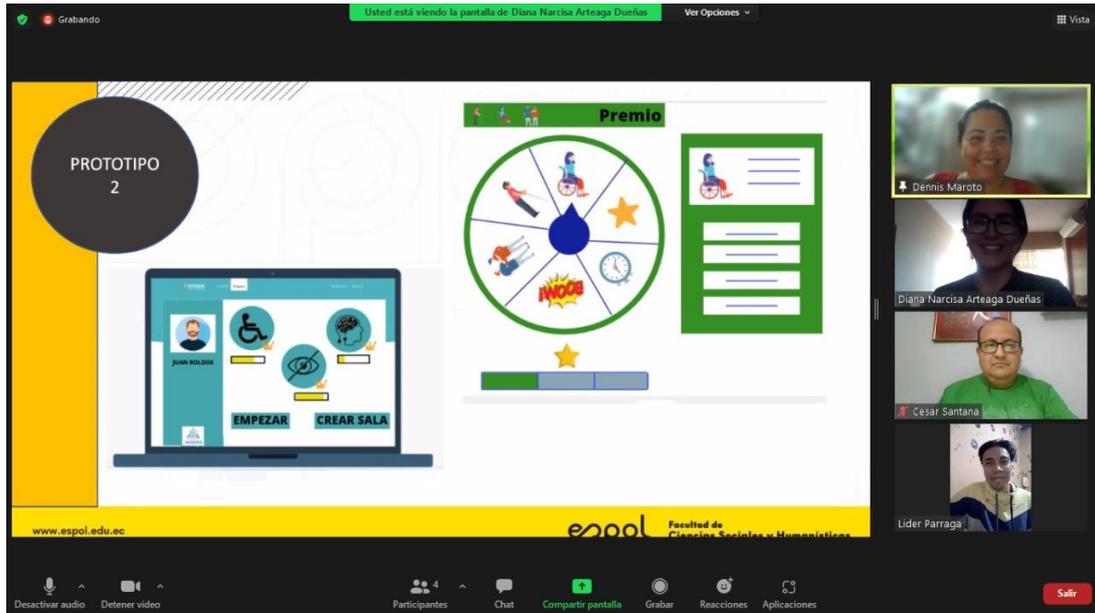
CONTACTO DE ESTUDIANTES:

dianarte@espol.edu.ec

lijoparr@espol.edu.ec

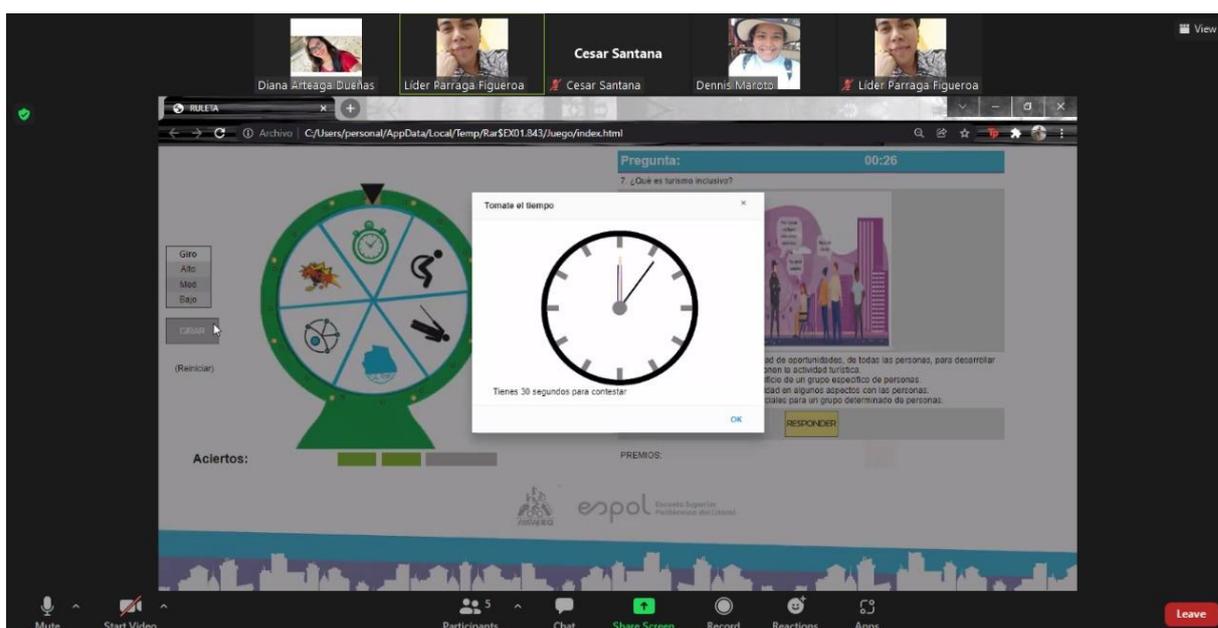
# APÉNDICE J

Ilustración 16 Reunión de elección del prototipo con el cliente



# APÉNDICE L

Ilustración 16 Primera validación y retroalimentación



## **APÉNDICE M**

**Ilustración 16 Poster de diseño de un juego pedagógico de sensibilización y educación en temas de discapacidad para prestadores de servicios turísticos. (Compromiso adquirido con la Fundación Andar EQ)**

# Diseño de un juego pedagógico de sensibilización y educación en temas de discapacidad para prestadores de servicios turísticos. (Compromiso adquirido con la Fundación Andar EQ)

## PROBLEMA

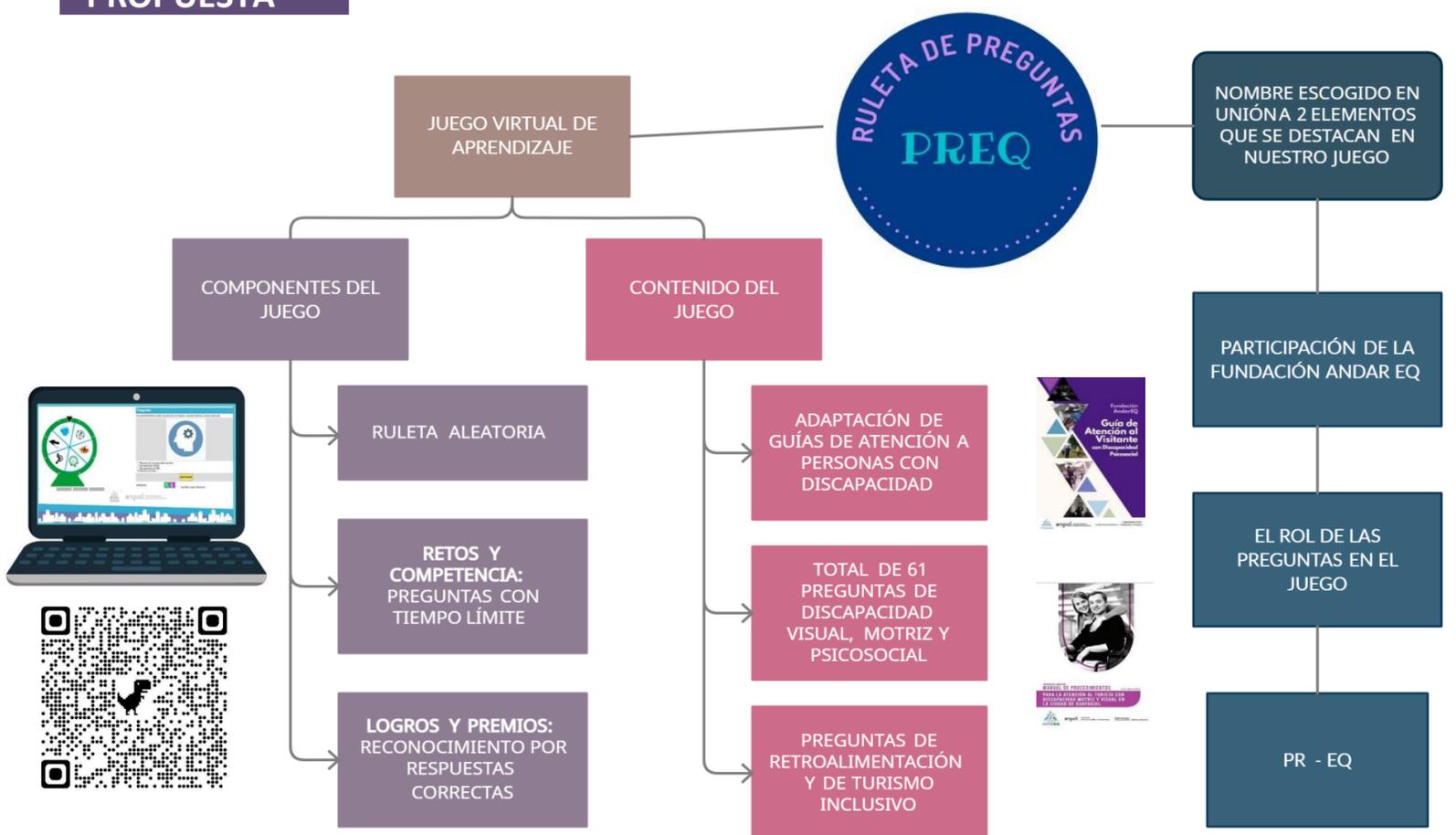
Carencia de acceso a herramientas didácticas sobre temas de inclusión para capacitar y sensibilizar a los prestadores de servicios en sus actividades turísticas dentro de la ciudad de Guayaquil.



## OBJETIVO GENERAL

Diseñar una herramienta educativa de inclusión mediante un juego pedagógico que facilite la participación de personas con discapacidad en la realización de actividades turísticas dentro de la ciudad de Guayaquil.

## PROPUESTA



## RESULTADOS



## CONCLUSIONES

- El servicio percibido por las personas con discapacidad carece de empatía, producto de la falta de herramientas digitales y carencia de compromiso por parte de los prestadores de servicio ante un segmento de mercado accesible e inclusivo.
- La adaptación de material de investigación a un simulador de juego educativo e informativo transmite un conocimiento fundamental y esencial, validado por profesionales del medio para una mejor oferta de actividades turísticas hacia personas con discapacidad.
- Juego clasificado en tres discapacidades: visual, motriz y psicosocial, el cual se ha desarrollado con preguntas prácticas para área de atención al cliente, con la finalidad de empatizar y concientizar al profesional.
- La calidad del prototipo de juego educativo se realizó en presencia de un profesional del área de pedagogía, además de la participación de una profesional en el campo de atención a personas con discapacidad, permitiendo obtener una retroalimentación favorable para uso y difusión del mismo.