



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

**TÍTULO:**

**“PROYECTO DE TURISMO ACCESIBLE COMO ESTRATEGIA  
DE INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON CAPACIDADES  
DIFERENTES APLICADO EN EL SECTOR DEL HUMBOLDT  
DEL CANTÓN PLAYAS”.**

**AUTORA:**

**Cujilema Rodríguez Arianeth Aracely**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de  
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**TUTORA:**

**Lcda. Pinos Guerra Mariela, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador  
2014**



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

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por Arianeth Aracely Cujilema Rodríguez, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

**TUTORA**

---

**Lcda. Mariela Pinos Guerra, Mgs.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

---

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

**Guayaquil, a los 30 del mes de agosto del año 2014**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Arianeth Aracely Cujilema Rodríguez

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación “**Proyecto de Turismo Accesible como estrategia de inclusión social de personas con capacidades diferentes aplicado en el sector del Humboldt del Cantón Playas**” previa a la obtención del Título de **Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras** ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

**Guayaquil, a los 30 del mes de agosto del año 2014**

**LA AUTORA**

---

**Arianeth Aracely Cujilema Rodríguez**



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

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, Arianeth Aracely Cujilema Rodríguez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Proyecto de Turismo Accesible como estrategia de inclusión social de personas con capacidades diferentes aplicado en el sector del Humboldt del Cantón Playas**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 30 del mes de agosto del año 2014**

**LA AUTORA:**

---

**Arianeth Aracely Cujilema Rodríguez**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme guiado en cada paso de mi vida e iluminado de enseñanza y bendiciones.

Gracias a mi madre Haydee Rodríguez por ser ejemplo de lucha constante y perseverancia, a mi hija Lía Suárez por ser mi fuente de inspiración y fortaleza para seguir adelante.

Gracias a Vicente Mejía por su apoyo incondicional, a mis hermanos por permitirme ser su modelo a seguir.

Gracias a mi esposo Víctor Sánchez por su amor infinito y por demostrarme que es intentando lo imposible como se realiza lo posible.

Gracias a mis tíos Juan Solís, Natalia Rodríguez, familia, primos, primas por estar conmigo siempre en las caídas y levantadas de mi vida.

Gracias a la Asociación de Adultos Mayores “Hilos de Plata” y a las personas con capacidades especiales de mi querido Cantón Playas, quienes fueron el principio de mi inspiración de este proyecto.

Gracias a mi tutora Mariela Pinos, por ser mi guía, consejera y demostrar que con esfuerzo y perseverancia se obtiene buenos resultados, por compartir sus conocimientos profesionales y animarme a seguir adelante.

**Arianeth Aracely Cujilema Rodríguez**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a mis padres, a mi hermosa hija Lía, a mi esposo, hermanos, familiares, amigos y a todos quienes me brindaron su confianza y creen que este proyecto es un aporte social que beneficiara al desarrollo turístico accesible de mi querido Cantón Playas.

**Arianeth Aracely Cujilema Rodríguez**



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

**CALIFICACIÓN**

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Nota final del Tutor</b>
<b>CUJILEMA RODRIGUEZ ARIANETH ARACELY</b>	

---

**LCDA. MARIELA PINOS GUERRA, MGS.  
TUTORA**

## ÍNDICE GENERAL

<b>CAPITULO I</b> .....	17
1.1 INTRODUCCIÓN.....	17
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	20
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	21
1.5 DELIMITACIÓN GEO TEMPORO ESPACIAL.....	24
1.6 OBJETIVOS.....	25
1.6.1 OBJETIVO GENERAL .....	25
1.6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	25
1.7 CONTRIBUCIÓN POTENCIAL DE ESTUDIO .....	25
<b>CAPITULO II</b> .....	27
2 MARCO TEORICO.....	27
2.1 TURISMO ACCESIBLE Y TURISMO SOCIAL .....	27
2.1.1 CONCEPTUALIZACIÓN .....	27
2.1.2 FUNDAMENTOS DE TURISMO ACCESIBLE .....	28
2.1.3 CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO ACCESIBLE .....	29
2.2 EL MERCADO DEL TURISMO ACCESIBLE.....	31
2.2.1 EL COSTO ECONÓMICO DE LA EXCLUSIÓN POR DISCAPACIDAD. ....	32
2.3 ACCESIBILIDAD .....	34
2.4 BARRERAS PARA EL TURISTA CON DISCAPACIDADES .....	35
2.5 PLANTA TURISTICA.....	36
2.5.1 TRANSPORTE Y DESPLAZAMIENTO.....	37
2.5.2 SEÑALIZACIÓN.....	37
2.6 DISCAPACIDAD.....	40



2.6.1	DEFICIENCIA.....	42
2.6.2	MINUSVALIA .....	42
2.7	MARKETING .....	42
2.8	INCLUSION SOCIAL .....	44
2.9	MARCO LEGAL.....	45
2.9.1	LEY DE DISCAPACIDADES Y REGLAMENTOS .....	45
2.9.2	CONSTITUCION .....	46
2.9.3	PLAN DEL BUEN VIVIR.....	47
<b>CAPITULO III</b>	.....	<b>50</b>
3	METODOLOGÍA.....	50
3.1	JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL MÉTODO .....	51
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.2.1	MUESTRA DE LOS PARTICIPANTES .....	54
3.2.2	TÉCNICAS DE RECOGIDAS DE DATOS .....	56
3.2.3	TÉCNICAS Y MODELOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	57
3.3	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	59
3.3.1	TABULACIÓN DE ENCUESTAS.....	59
<b>CAPÍTULO IV</b>	.....	<b>72</b>
4	PROPUESTA DEL PROYECTO .....	72
4.1	INTRODUCCIÓN .....	72
4.2	FODA.....	73
4.2.1	FORTALEZAS.....	73
4.2.2	OPORTUNIDADES.....	74
4.2.3	DEBILIDADES.....	75
4.2.4	AMENAZAS .....	76

4.3	OBJETIVOS.....	76
4.3.1	OBJETIVO GENERAL .....	76
4.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	76
4.4	PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCIÓN DEL PROYECTO .....	77
4.4.1	PRINCIPIOS GENERALES.....	77
4.5	LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PROYECTO DE TURISMO ACCESIBLE... ..	81
4.5.1	CONCIENCIACIÓN Y FORMACIÓN.....	81
4.5.2	PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN INNOVACIÓN Y CALIDAD.....	82
4.5.3	PLANES Y PROGRAMAS INNOVADORES .....	82
4.5.4	PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN.....	83
4.5.5	FACTORES CRÍTICOS DEL ÉXITO .....	83
4.5.6	ESTRATEGIAS DEL PROYECTO FACTORES CRÍTICOS DEL ÉXITO.....	84
4.5.7	ESTRATEGIA DE MARKETING .....	85
4.5.8	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX.....	88
4.5.9	PRESUPUESTO DE PUBLICIDAD PRE-OPERACIONAL .....	90
4.6	DIRECTRICES TÉCNICAS DE DISEÑO.....	91
4.6.1	ESPACIO SUFICIENTE PARA EL MOVIMIENTO HORIZONTAL. ....	91
4.6.2	ENTRADAS.....	91
4.6.3	INSTALACIONES PARA EL MOVIMIENTO VERTICAL. ....	92
4.6.4	ESPACIO SUFICIENTE PARA EL USUARIO.....	92
4.6.5	FACILIDAD DE FUNCIONAMIENTO .....	92
4.6.6	DEFINICIÓN DE PUNTO DE PLAYA ACCESIBLE Y PRACTICABLE. ....	93

4.7	ESTUDIO FINANCIERO.....	96
4.7.1	INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO.....	96
4.7.2	COSTOS OPERACIONALES Y NO OPERACIONALES .....	98
4.7.3	FLUJO DE CAJA.....	99
4.7.4	ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS.....	100
4.7.5	EVALUACIÓN FINANCIERA .....	101
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>102</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>103</b>
	<b>ANEXO 1 .....</b>	<b>106</b>
	Flujo de Caja del Proyecto de accesibilidad PAPCE. ....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: PÉRDIDA DEL PIB DEBIDO A LA DISCAPACIDAD .....	33
Tabla 2: CIFRAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA EN EL CANTÓN PLAYAS.....	41
Tabla 3: POBLACIÓN DE DISCAPACITADOS EN PROVINCIA DEL GUAYAS.....	54
Tabla 4: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 1 .....	59
Tabla 5: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 2 .....	60
Tabla 6: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 3 .....	61
Tabla 7: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 4 .....	62
Tabla 8: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 5 .....	63
Tabla 9 RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 6 .....	64
Tabla 10: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 7 .....	65
Tabla 11: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 8 .....	66
Tabla 12: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 9 .....	67
Tabla 13: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 10 .....	68
Tabla 14. RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 11 .....	69
Tabla 15: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 12 .....	70
Tabla 16: PRESUPUESTO DE PUBLICIDAD.....	90
Tabla 17 ITINERARIO PLAYA EL HUMBOLDT.....	95
Tabla 18 PROYECTO DE ACCESIBILIDAD PAPCE.....	97
Tabla 19: COSTOS OPERACIONALES .....	98
Tabla 20: COSTOS NO PERACIONALES.....	99
Tabla 21: ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANACIAS PROYECTADO A 5 AÑOS	100
Tabla 22: CALCULO DEL VAN, TIR, PRI .....	101

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1: IMAGEN SATELITAL PLAYA EL HUMBOLDT.....	24
Ilustración 2: PICTOGRAMA DE ACCESIBILIDAD PARA LA DISCAPACIDAD FÍSICA .....	39
Ilustración 3: PICTOGRAMA DE ACCESIBILIDAD PARA LA DISCAPACIDAD VISUAL .....	39
Ilustración 4: PICTOGRAMA DE ACCESIBILIDAD PARA LA DISCAPACIDAD AUDITIVA.....	39
Ilustración 5: PICTOGRAMA DE TURISMO ACCESIBLE .....	40
Ilustración 6: INFLUENCIA DE LA ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO.....	43
Ilustración 7: FÓRMULA PARA CALCULAR EL MUESTREO POBLACIONAL	55
Ilustración 8: TIPOS DE PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO. ....	58
Ilustración 9: GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 1.....	60
Ilustración 10: GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 2.....	61
Ilustración 11: GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 3.....	62
Ilustración 12: GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 4.....	63
Ilustración 13: GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 5.....	64
Ilustración 14: GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 6.....	65
Ilustración 15: GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 7.....	66
Ilustración 16: GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 8.....	67
Ilustración 17: GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 9.....	68

Ilustración 18: GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 10.....	69
Ilustración 19: GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 11.....	70
Ilustración 20: GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 12.....	71
Ilustración 21: CÁLCULO DEL PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN (PRI).....	101

## RESUMEN

El Turismo accesible y consiente al ser una actividad integrada de la cual rebasa los límites geográficos a nivel mundial y que actualmente en nuestro país es una tendencia que se desarrolla a través de proyectos como Ecuador Sin Barrera y dentro del marco constitucional en el Plan nacional del Buen vivir.

En este proyecto se desarrolló un estudio de segmentos de mercado potencialmente en el turismo accesible, análisis financiero para determinar a través del mismo la sostenibilidad de esta propuesta, además se realizó diferentes encuestas efectuadas en un estudio de campo, en el que se obtuvo como resultados la falta de señalización, accesibilidad en medios de transportes, falta de cultura de los servidores turísticos de la zona, falta de infraestructura turística, además se evidencio que la mayoría de personas con capacidades especiales son mayores de edad, particularmente pasan de los 40 años, y quienes son los que más apoyo y cuidado deben tener, pues generalmente se trata de personas que tienen sus ingresos propios por pensiones jubilares y que requieren disfrutar de paseos y estadias confortables.

La accesibilidad, además de ser el medio que posibilita a que muchas personas puedan acceder y utilizar diferentes entornos, productos y servicios, para el resto de ciudadanos es una mejora de la calidad de vida.

La propuesta que se presenta para generar una oferta turística accesible, es un diseño de un plan de accesibilidad en base a acciones que incluye categorías como la concienciación, formación, promoción, normativas, planes y programas en el entorno del cantón Playas, específicamente en el sector del Humboldt, que permitan el acceso de productos y servicios a las personas con capacidades especiales, que en la actualidad se constituyen en un segmento respetable de la población que desean disfrutar de vacaciones con mejores atenciones e infraestructura a través del turismo.

**Palabras clave:** turismo, personas con capacidades especiales, conscientes, barreras, accesibilidad, Playas.

## **ABSTRACT**

Accessible and consents to be an integrated activity which transcends geographical boundaries worldwide and in our country today is a trend that is developed through projects such as Ecuador Without Barrera and within the constitutional framework in the National Tourism Plan good living.

In this project, a study of market segments developed potentially accessible tourism, financial analysis to determine therethrough the sostenibilidad this proposal also different surveys in a field study was performed, which was obtained as results the lack of signage, accessibility to transportation, lack of culture of the tourist zone servers, lack of tourism infrastructure also was evidenced most Features are older, particularly spend 40 years and who are the most support and care should be, because it is usually people who have their own income and retirement pensions by requiring enjoy riding and comfortable stay.

Accessibility, as well as being the means that enables many people to access and use different environments, products and services to other citizens is improved quality of life.

The proposal presented to generate an accessible tourism, is a design of an accessibility plan based on actions that includes categories such as awareness, training, promotion, regulations, plans and programs on the environment Canton Playas, specifically in the the Humboldt area, allowing access of products and services for people with special abilities, which now constitute a respectable segment of the population who want to enjoy vacations with better care and infrastructure through tourism.

Key words: tourism, conscious, special abilities, barriers, accesibility, Playas.



# CAPITULO I

## 1.1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el turismo es un aspecto fundamental en la vida cotidiana, ya que tienen un importante papel en la integración social de los individuos y se desarrolla en el tiempo libre de las personas, en el caso de Ecuador, se trata además de un derecho establecido constitucionalmente, pero sin embargo en la práctica, la existencia de barreras que impiden o limitan el acceso a las personas discapacitadas es una realidad latente en todos los destinos turísticos del país.

La causa de esta problemática generalizada, es que se olvida con frecuencia que la accesibilidad debe ser entendida de manera integral, es decir, para que un destino turístico sea catalogado como accesible, debe abarcar al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística y lamentablemente este requisito no siempre se cumple. La sola existencia de barreras en una de estas instalaciones ya estaría coartando el acceso de las personas discapacitadas a un destino turístico en igualdad de condiciones. De ahí cabe la pregunta, ¿De qué sirve que un destino turístico cuente con playas accesibles si no lo son los medios de transporte o los alojamientos que lo integran?

La no existencia de barreras, debe ser un objetivo a cumplir por las empresas e instituciones implicadas directa o indirectamente en el acontecer de un destino turístico. Sólo la actuación conjunta de todos los integrantes de la oferta turística, incluida la administración pública, permitirá crear un entorno turístico que beneficie tanto a los discapacitados como a las empresas turísticas, y, en general, al crecimiento y desarrollo económico de nuestro país.

El Proyecto de turismo accesible como estrategia de inclusión social de personas con capacidades diferentes aplicado en el sector del Humboldt del Cantón Playas”, propone mediante esta propuesta el desarrollo e innovación del Turismo accesible en nuestro balneario, así como la adecuación de facilidades turísticas e integración de personas con capacidades especiales y adultos mayores, alineándose de esta manera al programa nacional de desarrollo del Buen Vivir.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Uno de los ejes fundamentales en la reactivación económica del Ecuador es sin dudar el turismo, puesto que, a través de su desarrollo sostenible, se genera empleo, oportunidades de negocios formales e informales, incremento de demanda de bienes, favoreciendo especialmente a las personas que son residentes del lugar donde se realiza la actividad, así como, inversionistas tanto nacionales como extranjeros que apuntan a esta actividad, generando divisas para el país.

Las políticas gubernamentales del Ecuador en la actualidad están orientadas al turismo sostenible, según las palabras de la Ministra de Turismo del Ecuador, María Isabel Salvador (2006), “El Ecuador necesita desarrollo turístico sostenible que cuide nuestra riqueza histórico-cultural, el medio ambiente, las comunidades y reactive la economía.” Por ello el Ministerio de Turismo elaboró el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible con visión al año 2020 (Cooperación Técnica nº ATN/FG9903EC BID y MINTUR Ecuador, 2007), lo que sumado a las políticas públicas en torno a la inclusión no sólo social y económica, sino también física de personas con capacidades especiales, generan un espacio donde se puede intervenir en un territorio relacionando estos aspectos.

Con lo descrito anteriormente se puede observar la necesidad que existe de mejorar los servicios que se prestan a los turistas, favorecer la inclusión en los espacios públicos y actividades turísticas proporcionándoles a la

importante población nacional y extranjera con dificultades físicas o capacidades especiales de cualquier tipo, un lugar donde puedan relajarse y disfrutar de la naturaleza con seguridad y en un entorno sensibilizado y consciente a estos temas.

Ante lo expuesto el trabajo de investigación se orienta a fortalecer las alternativas para generar bienestar a personas con capacidades diferentes que puedan disfrutar de un lugar natural con el aporte de la creatividad de las personas. Los resultados esperados será una situación del buen vivir que se pregona en las políticas públicas del gobierno actual, que se traduce en prosperidad tanto en las personas con capacidades especiales y de quienes ofrecen el servicio turístico accesible, mejorando así los niveles de ingreso de los servidores turísticos y prestadores de servicio, acompañado de un efecto multiplicador favorable en los actores de esta problemática.

Es el momento propicio y adecuado de llevar a cabo este tipo de proyectos, dada la coyuntura y acceso que brinda las políticas gubernamentales, caso contrario se dejaría escapar oportunidades de crecimiento y desarrollo sustentable y sostenible de este tipo de turismo, además de satisfacer las necesidades de disfrutar momentos felices de las personas con capacidades diferentes, considerando que son grupos especiales en la que demandan servicios durante todo el año, generando empleos directos e indirectos.

Al ejecutar el proyecto se estaría aprovechando la oportunidad propicia para obtener un beneficio del turismo como fuente de riqueza o actividad económica además de satisfacer y brindar un servicio de calidad y calidez a un sector de la población con características especiales, que por mucho tiempo no han sido atendidos adecuadamente.

### 1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Es importante reconocer que el sector turístico se desarrolla en un medio económico globalizado, de gran fluctuación y profundamente cambiante, la diferenciación y capacidad de generar inclusión y equidad social, son dos aspectos que hacia el futuro serán muy valorados, frente a lo cual ya se aprecian nuevas tendencias y desafíos, sabemos que las reglas del mercado en la actividad turística mundial se establecen en el equilibrio entre la oferta y la demanda, responsable por ambos lados y sustentable en todo aspecto, es evidente que a mayor diferenciación el precio por los servicios adquiere mayor protagonismo al ser parte de una oferta variada y complementaria a los atractivos locales (Velasco, 2008), en el caso de Playas, se combinaría clima, ubicación, conectividad e inclusión para todos. Es por ello, que la industria turística debe innovar constantemente estrategias específicas, que les permitan desarrollarse variando e incrementando su competitividad a través de productos o servicios añadidos, para que estos influyan positivamente en la experiencia turística y en nuevos segmentos de mercado.

Es en este sentido, donde el turismo se convierte en accesible, del cual se logra un papel predominante en la industria turística, no sólo por los servicios añadidos en la experiencia turística, sino también por la diferencia y determinación necesaria en un desarrollado segmento de mercado no abordado actualmente y frente al cual se desconocen ofertas del sector turístico ecuatoriano e internacional que sean permanentes y atractivas, es por ello que cabe la interrogante **¿CÓMO INCIDE EN LA INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES, LA ADECUACIÓN DE UNA PLANTA TURISTICA EN LA ZONA DEL HUMBOLDT DEL CANTÓN PLAYAS?.**

## 1.4 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad la industria turística es una de las más relevantes en la economía mundial, su carácter de transversal e integradora con otros sectores, le permite un crecimiento sostenido y altos impactos económicos que cada vez comienzan a ser más evaluados y reconocidos; en los últimos años, su crecimiento ha sido significativo y se calcula que su aportación al PIB mundial es mayor que el de la industria automotriz con un crecimiento promedio anual del 5%.

Ecuador ha trabajado fuertemente por la inclusión social de todo tipo de población, siendo reconocido a nivel internacional por sus esfuerzos en la inclusión de personas con capacidades especiales, las cuales no cuentan aún con las mismas oportunidades de todas las personas para poder acceder a las diversas actividades turísticas y también en algunos espacios naturales, como es el caso de las playas de nuestro país que con casos aislados han buscado alguna forma de incorporar acciones en su oferta local, que permitan el acceso inclusivo a consecuento con las condiciones geográficas y costeras.

Los modelos de desarrollo hasta ahora adoptados enfocados particularmente en el crecimiento económico, no han sido lo suficientemente aptos para el bienestar de la sociedad en general, por lo que ha generado que las personas con capacidades diferentes y todos los grupos que comúnmente reconocemos en “situación de vulnerabilidad” comiencen a manifestarse persistentemente por estar excluidos de los beneficios del desarrollo y no lograr una inclusión total y efectiva.

Esta propuesta, va enfocada principalmente en estos dos segmentos de la población, por un lado de manera principal a las personas con capacidades diferentes y como beneficiarios secundarios la población de adultos mayores que principalmente por sus condiciones físicas, puedan requerir de espacios

públicos donde puedan desenvolverse y disfrutar de los beneficios naturales de nuestro país.

Según (Bieler, "Desafío para el desarrollo social e inclusivo, 2008) expositora del Primer Congreso Interamericano y Tercer seminario nacional sobre discapacidad y derechos humanos "Desafío para el desarrollo social inclusivo", indico que la discapacidad es una variable que resulta de la interacción entre una variable que tiene que ver con la funcionalidad de la persona y otra variable con el ambiente y la organización social. La definición de quién tiene o no una discapacidad no depende entonces solo de las características personales de los individuos sino de cómo la sociedad donde viven organiza su entorno. Por esta razón, el dotar a los territorios de infraestructura y espacios adecuados para que las personas con capacidades diferentes puedan desempeñarse en el campo turístico con plena libertad e igualdad de oportunidades, resulta como una imperiosa necesidad en realizar este trabajo de investigación.

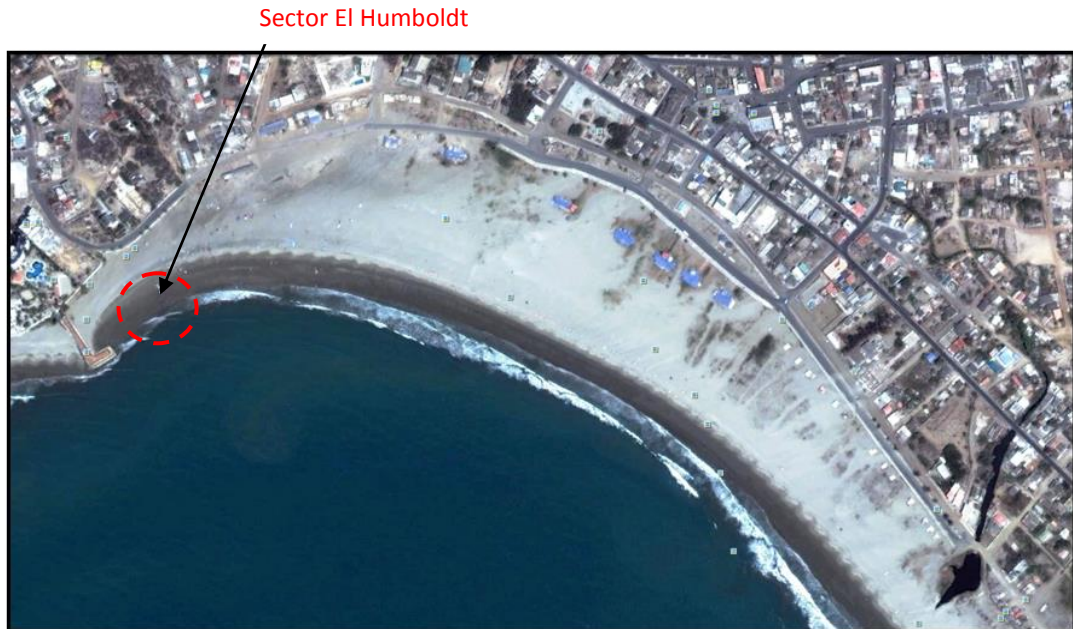
La discapacidad en nuestro país se convierte en un problema de Salud Pública, cuando las personas con discapacidad ven limitada su participación y relación con el entorno social y/o actividad en su vida diaria. Hace 30 o 40 años, la mayoría de las personas con discapacidad física apenas salían de su casa, se las mantenía enclaustradas y con frecuencia eran consideradas una carga. Sin embargo, nos enfrentamos con una realidad distinta, pues muchas de ellas asisten a la escuela, consiguen hoy trabajo, son jefes y jefas de hogar, practican deportes y participan activamente en sus comunidades.

En el Ecuador existen casi 300.000 personas con algún tipo de discapacidad registradas en la Misión Solidaria Manuela Espejo y que se transforma en nuestro mercado objetivo y principales beneficiarios del trabajo de investigación; de estas personas, sólo el 25 % ha recibido atención en rehabilitación en centros que se encuentran ubicados en las capitales

provinciales, quedando al margen de la atención un importante sector poblacional de personas con discapacidad.

El ámbito territorial escogido para implementar el proyecto es el Cantón Playas, donde se ha desarrollado por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal y el Patronato de Amparo Social Municipal “Virgen de la Merced” , una serie de acciones de inclusión social y económica, así como de inclusión a una gran parte de la población con capacidades especiales del Cantón y su zona de influencia, por medio de crear oportunidades de rehabilitación a través del Centro de Salud Asistencial Municipal “Dr. Ángel Blas Mite” especializado en población con este tipo de condición física y en donde se ofrecen diversas terapias, entre ellas la reconocida hidroterapia que aporta con mayor eficacia a los tratamientos implementados y de manera complementaria, emprender en un proyecto de hidroterapia en el mar, aprovechando la zona reconocida como el sector Humboldt (Nombre que se originó por el antiguo hotel que se emplazaba en el sector) en donde se cuenta con un rompeolas que con el alza de la marea dos veces al día genera una laguna costera de menos de un metro de profundidad en un espacio adecuado para este tipo de terapias y transformar este espacio, una playa inclusiva en la costa del Ecuador, como parte de un proceso integral de recuperación física y como un recurso turístico para incrementar también el reconocimiento y el arribo de población nacional e internacional que deseen seguir algún tipo de terapia física y complementarla con las ventajas climáticas que ofrece este balneario turístico, es por ello que se propone realizar el **“PROYECTO DE TURISMO ACCESIBLE COMO ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES APLICADO EN EL SECTOR DEL HUMBOLDT DEL CANTÓN PLAYAS”**.

## 1.5 DELIMITACIÓN GEO TEMPORO ESPACIAL



**Ilustración 1: IMAGEN SATELITAL PLAYA EL HUMBOLDT**

Fuente: Google Map 2010.

El proyecto se desarrollará en la zona oeste del Cantón Playas, en el sector denominado playa el Humboldt que comprende el área de mayor influencia de turistas y accesibilidad, está a 96 kilómetros de la ciudad de Guayaquil. Posee una extensión de 269,3 km<sup>2</sup> (PEDT Playas 2009- 2014, 2009) y su población es de 41.935 habitantes (INEC, 2010) de los cuales 34 409 viven en su cabecera cantonal, mientras que la población restante reside en los recintos de Data de Villamil, El Arenal, y las comunas de Engabao y San Antonio; en temporada alta de playa (de enero hasta abril) fácilmente se duplica esa cantidad y también en Carnaval y Semana Santa. (SAMBITO, 2008)

En la zona, últimamente se ha mejorado la planta turística, equipamiento e infraestructura turística para ofrecer a los visitantes servicios y gastronomía variada en la que prevalece los mariscos, lo que ha permitido identificar la demanda de la comunidad para que se les provea de espacios donde puedan desarrollar una actividad económica, aprovechando la integración



local en lo social y la alta demanda de servicios que tiene el cantón a lo largo de sus 14 kilómetros de playa en la zona centro y sur de este balneario.

## **1.6 OBJETIVOS**

### **1.6.1 OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar una propuesta de adecuación de facilidades turísticas para personas con capacidades especiales en la Playa de General Villamil Playas, zona del Humboldt, como estrategia de inclusión social.

### **1.6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Diagnosticar la oferta de servicios turísticos que se da en la zona de playa, particularmente hacia personas con capacidades diferentes.
- ✓ Desarrollar un estudio de mercado que muestre la preferencia, gustos y necesidades de personas con capacidades diferentes que visitan el cantón.
- ✓ Elaborar una propuesta de adecuación en las diferentes zonas de uso del cantón, para personas con capacidades diferentes, como estrategia de inclusión social que contempla el turismo accesible.

## **1.7 CONTRIBUCIÓN POTENCIAL DE ESTUDIO**

El trabajo de investigación pretende convertirse en un proyecto piloto en la zona de influencia turística del cantón.

Se prevé el apoyo institucional del sector público y privado a tan importante proyecto, que involucra a todos los sectores de la sociedad y especialmente a quienes directamente están vinculados a la actividad turística, como los servidores turísticos, prestadores de servicios turísticos, empresarios turísticos (hoteles, hostales, cabañas, etc.), gobiernos locales, gobiernos regionales, ministerio de turismo y ONG`S.

Los beneficiarios son los turistas, particularmente aquellas personas con capacidades especiales, quienes gozarán de las ventajas que presente el proyecto tales como la facilidad al acceso de disfrutar de los recursos naturales y turísticos que brinda el balneario.

## CAPITULO II

### 2 MARCO TEORICO

#### 2.1 TURISMO ACCESIBLE Y TURISMO SOCIAL

##### 2.1.1 CONCEPTUALIZACIÓN

Según la Organización Mundial del Turismo, el **Turismo accesible** es “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos” (Viaje a la Sostenibilidad: turismo sostenible, educación ambiental, permacultura, 2014). Es decir, posibilita que las personas con discapacidad permanente o temporal, cuenten con las condiciones adecuadas de seguridad y autonomía para el desarrollo de sus actividades en ámbitos físicos, en la prestación de servicios y en los sistemas de comunicación.

El Turismo social, junto con el accesible, ha sido uno de los retos para alcanzar plenamente el derecho al turismo, como así contempla la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en su resolución 406 (XIII) (Santiago de Chile, 1999), artículo 7 del código ético mundial para el turismo. “... derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta (...) y no se pondrá obstáculo ninguno”. (OMT, 1999).

Estos conceptos materializados en la realidad cotidiana, provocan que aquellas personas con capacidades especiales, obtengan plena integración desde la óptica funcional y psicológica, mediante la práctica de actividades turísticas y de recreación, logrando satisfacer sus necesidades como visitante de aquel lugar turístico.

## **2.1.2 FUNDAMENTOS DE TURISMO ACCESIBLE**

El Turismo accesible es la actividad que realiza una persona con discapacidad durante un tiempo libre encaminado al turismo y recreación de los cuales se viabilizan su integración desde su desplazamiento independiente de acuerdo a su óptica funcional y psicológica.

El turismo accesible es un modelo de inclusión, que se desarrolla a un mercado específico en este caso a personas con movilidad reducida por alguna deficiencia física, por el cual establece pautas de integración al momento de la planificación de actividades turísticas y recreativas, incluyendo además a este grupo a los adultos mayores, mujeres embarazadas, enyesados, cuadripléjicos.

Podemos mencionar que el turismo accesible se basa en la integración, igualdad, inclusión, solidaridad, independencia y conciencia hacia las personas con discapacidad o movilidad reducida, eliminando las barreras que impiden su movilización al medio físico y social.

La limitación que tienen las personas con discapacidad o movilidad reducida en el medio físico y natural de un atractivo turístico, hacen que sea necesaria la adaptación de servicios y bienes en aquel atractivo (en el caso de Playas es la adaptación de infraestructuras), bajo esta perspectiva este grupo de personas con capacidades especiales o movilidad reducida se convierten en este proyecto nuestro segmento de mercado.

Si mencionamos que el Turismo accesible es ya una tendencia mundial y que nuestro principal segmento de mercado directo sería las personas con discapacidad y adultos mayores (jubilados), quienes desean disfrutar de un atractivo turístico accesible o inclusivo, siendo esta una gran oportunidad de desarrollo económico, social y cultural en nuestro Balneario, a través de

proyectos competitivos que brinden productos y servicios atractivos y flexibles sin exclusiones.

### **2.1.3 CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO ACCESIBLE**

Según Mazars (Mazars), menciona los beneficios del turismo accesible:

#### **2.1.3.1 BENEFICIOS Y BENEFICIARIOS**

- **Incrementa la rentabilidad empresarial**

Debido al número de personas que integran este segmento de mercado, el lograr captar un porcentaje del mismo, permitirá aumentar la rentabilidad de las empresas turísticas y el beneficio económico para el sector turístico.

- **Mejora la imagen del destino turístico**

La imagen es elemental, puesto que establece la diferencia en la oferta turística disponible, y al proyectarse como un destino que ofrece sus servicios turísticos a cualquier persona sin excepción, esto permite su desarrollo y competitividad ante los demás.

- **Multicliente**

Considerando la diversidad de personas que constituyen el segmento con discapacidad y movilidad reducida, hay que recordar que cuando los turistas discapacitados acuden a un destino turístico, suelen viajar acompañado por otras personas, razón por la cual son considerados como multiclientes, es decir atraer a turistas discapacitados es atraer otros clientes adicionales.

- **Reduce la estacionalidad**

Un gran número de personas discapacitadas y de la tercera edad, prefieren gozar de sus viajes en épocas de menos afluencia turística, por ende la presencia de turistas discapacitados contribuirá a reducir la estacionalidad en un destino turístico.

### **2.1.3.2 RAZONES DE INTEGRACIÓN AL TURISMO ACCESIBLE**

- **Mercado potencial de millones**

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, se determina que existen entre 500 a 600 millones de personas que tienen algún tipo de discapacidad, de ahí la gran potencialidad de este mercado que debe ser aprovechado por los destinos turísticos de los países del mundo, y particularmente el Ecuador.

- **Segmento de mercado en crecimiento**

Así como las personas con algún tipo de discapacidad son mayores en proporción, de igual manera es mayor la esperanza de vida a nivel mundial, especialmente en los países desarrollados.

### **2.1.3.3 AVANCES EN LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA**

- **Avances tecnológicos**

La evolución y desarrollo tecnológico de equipos especializados para personas con discapacidades físicas como sillas de ruedas eléctricas y prótesis, permiten a estas personas una mayor movilidad e independencia.

- **Incremento de facilidades y servicios**

A nivel mundial nos encontramos generando un nivel de conciencia al integrar a personas con capacidades especiales en nuestros medios, así como gobiernos locales, nacionales y ONG'S que a través de proyectos, leyes y ordenanzas integran a este grupo vulnerable brindándoles una mejor calidad de vida y un buen vivir. En nuestro país se otorgan facilidades para viajar a las personas discapacitadas, mediante descuentos importantes en transporte terrestre y aéreo, así como en otros servicios conexos.

- **Beneficiarios**

Por la cobertura de servicios a la que se extendería Playas y considerando que durante el 2014-2015 se ejecutara el Proyecto del Nuevo Malecón de Playas denominado “Paseo Marino General Villamil”, se prevé una alta afluencia de turistas y por ende generación de empleos.

**Beneficiarios Directos:** 1500 familias

**Empleos Directos:** 81 servidores turísticos del sector del Humboldt (GADMCP, 2013)

Los beneficiarios indirectos, serán todos los visitantes del cantón por dinamizar su entorno y generar de manera incipiente oportunidades en turismo, lo que de manera indirecta repercutirá favorablemente en toda la comunidad del cantón al generar mayor satisfacción y atractivo en la estadía en Playas, generando mayores ingresos por el desarrollo de la industria turística al contar con más y mejores servicios para las personas con discapacidad.

## **2.2 EL MERCADO DEL TURISMO ACCESIBLE**

En Ecuador y particularmente en el cantón Playas, no se cuenta con estadísticas sobre el turismo accesible, sin embargo cabe preguntarse ¿Qué pasaría con la industria turística si se diera respuesta a las necesidades de este importante segmento de demanda de servicios turísticos?

Para ello debe emprenderse la realización de un estudio enfocado a determinar el perfil del turista discapacitado que visita el país y con ello conocer mejor este tipo de visitantes y dentro del entorno cantonal.

El cliente objetivo presenta características muy particulares. La segmentación realizada considera a la persona discapacitada cuyas necesidades en este sentido son tan importantes como los impedimentos físicos propiamente basados en los mercados de discapacitados, se debería hacer una segmentación geográfica, concentrándose en los países que mayor flujo de turistas con discapacidad ingresan al Ecuador y a la localidad.

El conjunto de personas con discapacidad es muy diverso en incluye gente con deficiencias motoras, visuales, auditivas, mental y con problemas respiratorios y alérgicos, cada uno con sus propias características y necesidades. La discapacidad tiene también una alta relación con la edad, especialmente en personas mayores a 60 años. De ahí la importancia de los datos, indicadores y estadísticas, pues su desarrollo y explotación, es la única forma de llevar adelante a un segmento determinado, en especial a los discapacitados.

La clave del éxito es volverse un destino accesible y es que la principal barrera a la que se enfrenta una persona con discapacidad al querer viajar, es la falta de ofertas turísticas con accesibilidad.

### **2.2.1 EL COSTO ECONÓMICO DE LA EXCLUSIÓN POR DISCAPACIDAD.**

Al abogar por la inclusión se debe reconocer el alto valor económico y el capital humano de las personas con discapacidad. El economista Robert Metts, en su estudio “Discapacidad y Desarrollo”, afirma que el impacto de la “discapacidad tiende a reducir el producto económico al reducir o eliminar las contribuciones económicas de ciertos miembros de la sociedad, particularmente las personas con discapacidad, los miembros de sus familias y los amigos cercanos (CONADIS, El Costo Economico de la exclusión por discapacidad, 2013).

Según informe realizado por Rosangela Berman Bieler (Bieler, Equipo de Discapacidad y Desarrollo inclusivo, Región de latinoamerica y el Caribe, 2008) en el documento “Desarrollo inclusivo” un aporte universal desde la Discapacidad publicado en la Revista CONADIS (CONADIS, El Costo Economico de la exclusión por discapacidad, 2013), menciona que para tener una idea de la magnitud de la reducción inducida por discapacidad en la producción e ingresos globales, el autor ha estimado la pérdida en el



producto interno bruto (PIB) debido a la discapacidad, en los países de alto, mediano y bajo ingreso y globalmente.

**Tabla 1: PÉRDIDA DEL PIB DEBIDO A LA DISCAPACIDAD**

<b>Valor del PIB perdido (US\$)</b>	<b>Estimación Baja</b>	<b>Estimación Alta</b>
Países con Ingresos Altos	1,224,014,055,600	1,594,439,361,900
Países con Ingresos Medios	377,700,686,120	492,004,841,130
Países con Ingresos Bajos	110,495,236,440	143,934,584,310
<b>TOTAL</b>	<b>1,712,209,978,160</b>	<b>2,230,378,787,340</b>

Fuente: REVISTA N°20 (CONADIS, El Costo Economico de la exclusión por discapacidad, 2013) y (Bieler, Equipo de Discapacidad y Desarrollo inclusivo, Región de latinoamerica y el Caribe, 2008)

La Tabla revela que el rango estimado de la pérdida global del PIB debido a la discapacidad se ubica entre US\$1 712 000 millones y US\$2 230 000 millones al año, lo que resulta entre el 5.35% y el 6.97% del PIB global total. (Bieler, Equipo de Discapacidad y Desarrollo inclusivo, Región de latinoamerica y el Caribe, 2008).

La tendencia en el mundo es volverse accesible y el turismo accesible es un nicho mundial que ha impulsado estos esfuerzos, que no solo benefician al turismo sino al contexto urbano y sus habitantes del Cantón Playas.

En el mundo se estima hay alrededor de 500 millones de personas con discapacidad, además si se considera que la población tiende a envejecer y con la edad se aprecia más las facilidades que una propuesta accesible brinda, pensar en que más playas deben ser accesibles es ya una necesidad y estrategia de mercado.

Volver accesibles a las playas Ecuatorianas es un reto que nos brindara muchos beneficios a la industria turística.

El turismo accesible es buen negocio y con un mercado de rápido crecimiento, la industria turística se está dando cuenta de los beneficios que brinda una propuesta franca de accesibilidad a todos los clientes, es una ventaja competitiva, no solo una responsabilidad social o legal.

### **2.3 ACCESIBILIDAD**

De acuerdo a (Mazars) “la palabra accesibilidad puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión. Todos, según sean nuestras capacidades funcionales o mentales, tropezamos con barreras en nuestra capacidad de movimiento, en nuestras comunicaciones o fuentes de información, y en nuestro alcance de comprensión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas. Los efectos de dichas barreras pueden llegar incluso a la exclusión social, a la discapacidad, a la estigmatización y a agravios psicológicos para las personas afectadas. La incapacidad de la sociedad para eliminar las barreras de movilidad, de comunicación y de comprensión es sintomática de la intención desigual que merecen las personas con capacidades reducidas. A la inversa, cada barrera al acceso que cae nos acerca un poco más a la consecución de una sociedad justa”.

Según la (Ley Organica de Discapacidades , 2012) De los Principios Rectores y de Aplicación en su Art 4, literal 8) “La Accesibilidad se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas”.

## **2.4 BARRERAS PARA EL TURISTA CON DISCAPACIDADES**

Según la Guía de Accesibilidad al medio físico (CONADIS, AME, Vicepresidencia de la República del Ecuador, 2009), el objetivo es brindar al visitante con discapacidad la infraestructura necesaria para su alojamiento y traslado, así mismo una oferta de servicio turístico variado en actividades recreativas, culturales y artísticas. Sin embargo el turista con discapacidad suele encontrarse con barreras que impiden disfrutar de las actividades turísticas y las principales son las siguientes:

- **Barreras físicas**

Entre ellas se puede mencionar falta de espacio para su desplazamiento o ubicación en hoteles, medios de transporte, restaurantes, comercios, hospitales, etc.; entradas o accesos por medio de escalones sin rampas; accesos internos en edificios a instalaciones en plantas altas, mediante escaleras, sin ascensores; baños no adaptados; falta de rampas en veredas.

- **Barreras comunicacionales**

Se puede mencionar la falta de guías y profesionales que puedan expresarse en lenguaje de señas; falta de material e indicaciones en braille para su lectura por parte de personas no videntes; falta de medios recreativos de comunicaciones, que sean accesibles; falta de capacitación de profesionales turísticos para una adecuada atención a personas con dificultades en la expresión o en su percepción visual o auditiva.

- **Barreras sociales**

La principal barrera social es encontrarse con personas que los ven y los tratan como sujetos de compasión y no como personas comunes a quienes solo el hecho de tener alguna discapacidad no les impide el ejercicio de sus derechos, entre ellos, el libre goce de su tiempo libre en actividades turísticas y recreacionales.

Además el turista con discapacidad requiere de información confiable sobre accesibilidad de instalaciones, transporte, lugares o atractivos turísticos.

El objetivo básico es buscar la integración de la infraestructura sanitaria, educativa, laboral, recreacional y social en general a través de la eliminación de barreras físicas (urbanísticas, arquitectónicas y de transporte), para que los servicios públicos sean amigables e incluyentes hacia las personas con discapacidad, fortaleciendo el accionar de los gobiernos locales y seccionales en este campo.

## **2.5 PLANTA TURISTICA.**

El aumento de personas con capacidades especiales representa un 15% de la población mundial, de los cuales se convertirían en futuros consumidores, por lo tanto se debería tener un interés en abarcar este segmento, modernizando e incrementando medidas de accesibilidad en la Planta turística en nuestro País, tanto en transporte, alojamiento, alimentación, servicios de apoyo y recreación.

Actualmente en nuestro Ecuador son pocos los lugares que tienen una planta turística accesible, si hablamos de alojamiento para personas con capacidades especiales, en la Provincia del Guayas se cuenta con tan solo ocho establecimientos que brindan servicio de estadía para los turistas con discapacidad, entre ellos están:

### **Ciudad de Guayaquil**

- HM Internacional Hotel
- Hotel Hilton Colon
- Hotel Alexander
- Hotel Galería Man Ging
- Courtyard by Marriot
- Hotel Ramada
- Hotel Sheraton
- Unipark Guayaquil

## **2.5.1 TRANSPORTE Y DESPLAZAMIENTO**

En Ecuador las personas con discapacidad tienen grandes problemas para transportarse diariamente, aunque Quito y Guayaquil cuentan con un servicio medianamente adaptado para el uso de un 32% de la población con limitaciones físicas o motoras.

El restante 68% de esa población discapacitada no dispone de facilidades de movilidad alguna, para ello se debe mejorar el acceso al transporte y desplazamiento en su interior, una buena señalización para gente con disminución visual, plataformas y pasillos amplios para sillas de ruedas, espacio para equipos portátiles de tratamiento, instalaciones sanitarias amplias y así mismo contar un lugar reservado para el estacionamiento de vehículos de turistas con discapacidades.

Según el (Reglamento General de la Ley reformativa de la Ley de Discapacidades, 2003) Capítulo IV , de la Accesibilidad al medio físico y al transporte, Art. 78.- Espacios vehiculares y peatonales exclusivos para discapacitados.- “Todo espacio público y privado de asistencia masiva, temporal o permanente de personas (estadios, coliseos, hoteles, teatros, estacionamientos, parques, iglesias, etc.) deben contemplar en su diseño los espacios vehiculares y peatonales exclusivos para personas con discapacidad y movilidad reducida, los mismos que deberán estar señalizados horizontal y verticalmente de forma que puedan ser fácilmente identificados a distancia, de acuerdo a la norma INEN correspondiente en una proporción de uno, cada veinticinco plazas y deberán estar ubicados lo más próximo posible a los accesos de los espacios o edificios servidos por los mismos, preferentemente al mismo nivel de los accesos”.

## **2.5.2 SEÑALIZACIÓN**

Según en el documento del (Sistemas de signos en la comunicación visual , 2014) en la comunicación visual: La señalización es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y el comportamiento de los individuos Es

de carácter “autodidáctico”, entendiéndose éste como modo de relación entre los individuos y su entorno.

Se aplica al servicio de los individuos, a su orientación en un espacio, a un lugar determinado, para la mejor y la más rápida accesibilidad a los servicios requeridos y para una mayor seguridad en los desplazamientos y las acciones.

La señalización constituye una forma de guía para el individuo en un lugar determinado, que llama discretamente su atención y da la información requerida en forma “instantánea” y “universal”.

La señalización es un proceso comunicacional en la que se establecen las relaciones funcionales de informar, prevenir y orientar a una persona; el cómo acceder a los servicios del alojamiento turístico, y trasladarse de un punto a otro con total seguridad con la utilización de signos, diagramas, mapas, entre otros.

### **2.5.2.1 TIPOS DE SEÑALIZACIÓN**

Tipos de señalización para discapacitados según el Manual de señalización Turística del Ecuador (Instituto Ecuatoriano de Normalización y Ministerio de Turismo , 2011):

- **Pictogramas de Servicio de Apoyo**

Son aquellas que indican a los visitantes turistas la ubicación de servicios públicos o privados sea de salud, de comunicaciones y varios. Las dimensiones en los pictogramas dependerán de la distancia a la que los usuarios se encuentren de la señal, el tamaño recomendado es de 600 x 600 mm.



Ilustración 2: **PICTOGRAMA DE ACCESIBILIDAD PARA LA DISCAPACIDAD FÍSICA**

**Fuente:** INEC Y MINTUR (Instituto Ecuatoriano de Normalización y Ministerio de Turismo , 2011)



Ilustración 3: **PICTOGRAMA DE ACCESIBILIDAD PARA LA DISCAPACIDAD VISUAL**

**Fuente:** INEC Y MINTUR (Instituto Ecuatoriano de Normalización y Ministerio de Turismo , 2011).



Ilustración 4: **PICTOGRAMA DE ACCESIBILIDAD PARA LA DISCAPACIDAD AUDITIVA**

**Fuente:** INEC Y MINTUR (Instituto Ecuatoriano de Normalización y Ministerio de Turismo , 2011).



Ilustración 5: **PICTOGRAMA DE TURISMO ACCESIBLE**  
**Fuente:** INEC Y MINTUR (Instituto Ecuatoriano de Normalización y  
Ministerio de Turismo , 2011)

## 2.6 DISCAPACIDAD

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) (OMS, 2013), define la discapacidad como un término genérico que abarca deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones a la participación. Se entiende por discapacidad la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad (por ejemplo, parálisis cerebral, síndrome de Down y depresión) y factores personales y ambientales (por ejemplo, actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles y un apoyo social limitado).

(OMS, 2013), Se calcula que más de mil millones de personas es decir, un 15% de la población mundial están aquejadas por la discapacidad en alguna forma. Tienen dificultades importantes para funcionar entre 110 millones (2,2%) y 190 millones (3,8%) personas mayores de 15 años. Eso no es todo, pues las tasas de discapacidad están aumentando debido en parte al envejecimiento de la población y al aumento de la prevalencia de enfermedades crónicas.

En el Ecuador, el tema de las personas con discapacidades, se ha enfocado desde varias perspectivas, en las cuales son las personas con discapacidad, el eje de los discursos, prácticas, servicios y políticas, así:



En la Constitución Política de la República del Ecuador, en los artículos atinentes a las personas vulnerables se establecen derechos tendientes a garantizar su incorporación a la sociedad en términos de equidad y justicia.

De la misma manera, desde el Consejo Nacional de Discapacidades CONADIS, aun siendo un logro el que se haya cambiado el uso de la palabra discapacidades y se hable de personas con limitaciones físicas y/o mentales, debido a las connotaciones negativas del término que inducen a juicios de valor; se visualizan las discapacidades como un tema multidisciplinario en torno a las personas con discapacidad.

Además, desde el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) se ha legislado, se han elaborado proyectos, programas de asistencia, de capacitación para las personas especiales, sin embargo se ha dejado por fuera el complejo mundo de la discapacidad en el que se interrelacionan afectos, conflictos y necesidades, más allá de las personas con limitaciones físicas y/o mentales.

**Tabla 2: CIFRAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA EN EL CANTÓN PLAYAS.**

PROVINCIA	CANTÓN/ PARROQUIA	AREA	DISCAPACIDAD PERMANENTE POR MAS DE UN AÑO		
			Si	Se ignora	Total
GUAYAS	PLAYAS /General Villamil	Urbano	903	201	1.104
		Rural	174	37	211
		<b>Total</b>	1.077	238	1.315

**Fuente:** INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS (INEC, Censo de Población y Vivienda , 2010)

Según censo del INEC 2010, existen 1.315 personas con discapacidad física en nuestro Cantón y a nivel nacional 432.443.

### **2.6.1 DEFICIENCIA**

(Guerra, consulta 2014) El término deficiencia hace referencia a la existencia de una alteración o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Puede ser temporal o permanente; las deficiencias representan la exteriorización de una enfermedad, traumatismo u otro trastorno y en principio reflejan perturbaciones a nivel del órgano, tejido, una estructura del cuerpo o sus funciones incluida la función mental.

Podemos mencionar que las deficiencias son dificultades de la movilización de alguna estructura o función corporal, puede ser temporal o permanente.

### **2.6.2 MINUSVALIA**

El término minusvalía según (Carlos Egass García y Alicia Sarabia Sánchez, 2001), es la socialización de la problemática causada en un sujeto por las consecuencias de un enfermedad, manifestada a través de la deficiencia y /o la discapacidad, y que afecta al desempeño del rol social que le es propio.

Es decir una persona con minusvalía, por su estado tiene una desventaja de deficiencia o discapacidad y es limitado en las tareas que normalmente realiza en su caso, por falta de movilidad dentro de un ambiente social y cultural.

## **2.7 MARKETING**

El marketing es también un proceso que comprende la identificación de necesidades y deseos del mercado objetivo, la formulación de objetivos orientados al consumidor, la construcción de estrategias que creen un valor superior, la implantación de relaciones con el consumidor y la retención del valor del consumidor para alcanzar beneficios de los discapacitados.

Las personas con discapacidad y las personas mayores, son un segmento de mercado. Recordar que en el mundo hay 600 millones de personas con discapacidad, en Europa 50 millones y en Ecuador 1`255.266 personas con discapacidad según estadísticas del INEC registrado en el 2010. En cuanto a las personas mayores en el año 2050, el 21% de la población mundial superará los 60 años.

Teniendo en cuenta que solo en nuestro País, existen 432.443 personas con discapacidad física motora, según censo INEC 2010, de las cuales 60.758 son acogidas a la inclusión social laboral, más el número de turistas potenciales que ingresan a este país, pertenecientes al grupo colectivo antes mencionado, según mi criterio se justificaría la necesidad de que Ecuador realice turismo accesible, tomando en consideración estas dos razones fundamentales:

1. Acceso en igualdad de condiciones que el resto de la población a los recursos turísticos, es decir que es un derecho fundamental.
2. Es un factor de suma importancia para la plena integración de un emergente segmento de mercado (el de las personas con discapacidad) en la industria turística.



Ilustración 6: **INFLUENCIA DE LA ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO**

Elaboración propia.

## **2.8 INCLUSION SOCIAL**

La temática de accesibilidad turística se vuelve necesario abordársela desde una óptica de inclusión social, a fin de poder privilegiar, entre otros objetivos, la autonomía de la persona con discapacidad temporal y/o permanente con la consiguiente mejora en la calidad de vida de las personas y la mejora en la calidad de los servicios turísticos que se presten. Pero para entender mejor la importancia y alcance de la inclusión social, es menester aludir a los antecedentes del actual marco legal que la rige, que ha permitido dotarla de una fuerte institucionalidad y gran visibilidad social.

Es así que, hoy en día, además del reconocimiento y la garantía de los derechos de las personas con capacidades especiales actualmente consagrados en la Constitución de la República, es importante destacar los notables esfuerzos del Estado ecuatoriano por dotar de institucionalidad al sector de los discapacitados, facilitando de este modo, la instauración de instrumentos, políticas y programas que han hecho paulatinamente posible un servicio mucho más eficiente y efectivo hacia este grupo vulnerable de la población, en procura de su debida inclusión social. Ejemplos de ello han sido la conformación del Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), como órgano de coordinación y ejecución a nivel nacional de políticas específicas para discapacitados en el Ecuador, así como la formulación del "Plan Nacional de Discapacidades (1993 y 2005)" por parte del CONADIS, respaldado por el "Plan Nacional del Buen Vivir (2007-2010)", elaborado por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), órgano rector de la planificación a nivel nacional.

Destaca, también, la implementación del programa gubernamental "Ecuador sin Barreras", cuya misión fundamentalmente se centra en la inclusión social de las personas con capacidades especiales, el control del cumplimiento de los derechos de éstas personas en la sociedad y generar las herramientas necesarias para mejorar su condición de vida. Finalmente, resulta pertinente relieves la gran cobertura de los programas "Misión Solidaria Manuela Espejo" y "Bono Joaquín Gallegos Lara", a través de los cuales se

identificaron y se siguen atendiendo a los grupos vulnerables en los rincones más recónditos del país.

## **2.9 MARCO LEGAL**

### **2.9.1 LEY DE DISCAPACIDADES Y REGLAMENTOS**

El marco legal vienen dado por medio de que mediante (CONADIS, Ley de Discapacidades N° 2000-25, 2000), publicada en el Registro Oficial N° 171 del 26 de Septiembre del 2000, se expide la (CONADIS, Ley Reformatoria a la Ley de Discapacidades, 1992), publicada en el Registro oficial N° 996 del 10 de agosto de 1992.

De acuerdo al (Reglamento General de la Ley reformativa de la Ley de Discapacidades, 2003) En su TITULO II “De Las competencias de los Ministerios de Estado y otros Organismos públicos y privados”, se puede lograr una mayor articulación interministerial para el cumplimiento de este proyecto según el respaldo legal de los siguientes artículos de esta ley reformativa de las Ley de Discapacidades:

**Art. 6.- MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL:** Al Ministerio de Bienestar Social le corresponde asumir las siguientes responsabilidades:

2.- Ejecutar programas de arte, recreación, deportivos, culturales, de ocio y tiempo libre para personas con discapacidad, procurando que se realicen en las instalaciones regulares de la comunidad.

3.- Establecer programas de información, sensibilización y capacitación a la comunidad, que promuevan un mayor conocimiento sobre discapacidades, respeto y apoyo a las personas con discapacidad y a los programas que se desarrollan para ellos.

Por su parte en el **Art. 10.- MINISTERIO DE TURISMO:** Le corresponde:

1.- Establecer disposiciones para que los lugares de interés turístico y hoteles, hosterías, residenciales, restaurantes y sitios de recreación,

observen las normativas para la accesibilidad de las personas con discapacidad al medio físico, transporte e información.

2.- Promover el turismo para personas con discapacidad nacionales y extranjeros en condiciones preferenciales.

4.- Obligatoriamente deberá publicar informativos de todos los lugares que son accesibles para las personas con discapacidad.

Con los cambios en los últimos cuerpos legales y en la (Constitución Política del Ecuador, 2008), el marco legal queda enmarcado de la siguiente manera:

- ✓ (Ley sobre Discapacidades, 2001) publicada en el Registro Oficial No 301.
- ✓ (El Reglamento General a la Ley de Discapacidades, 2003) publicada en el Registro Oficial No27.

## **2.9.2 CONSTITUCION**

(Constitución Política del Ecuador, 2008), Art. 11. Literal dos.- Dispone que nadie podrá ser discriminado entre otras razones por motivos de discapacidad y que el Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real a favor de los titulares de derechos que se encuentre en situación de desigualdad.

Constitución 2008, Art. 35.- Las personas con discapacidad recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.

De acuerdo a la (Constitución Política del Ecuador, 2008) menciona en el artículo 47 **“El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social”** por lo tanto el Estado establecerá medidas que garanticen a las personas con discapacidad, la utilización de

bienes y servicios, especialmente en las áreas de salud, educación, capacitación, inserción laboral y recreación. Por tanto para este importante grupo poblacional, se presentan muchas barreras de accesibilidad y los problemas a los que se enfrentan responden a múltiples factores, como falta de oportunidades de empleo, falta de inclusión en actividades sociales, barreras arquitectónicas, falta de acceso adecuado a servicios como alojamiento, alimentación, transporte, recreación, entre otros.

Constitución 2008, Art. 48.- Dispone que el Estado adoptará medidas que aseguren: la inclusión social, la obtención de créditos y rebajas o exoneraciones tributarias, el desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso, la participación política, el incentivo y apoyo para proyectos productivos y la garantía del ejercicio de plenos derechos de las personas con discapacidad.

Constitución 2008, Art. 260.- El ejercicio de las competencias exclusivas no excluirá el ejercicio concurrente de la gestión en la prestación de servicios públicos y actividades de colaboración y complementariedad entre los distintos niveles de gobierno.

Constitución 2008, art. 264, literal 7.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.

### **2.9.3 PLAN DEL BUEN VIVIR**

(Plan Nacional del Buen Vivir 2013- 2017) El buen vivir es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad, no es buscar la opulencia ni el crecimiento económico infinito.

En el Plan Nacional del Buen Vivir, en el capítulo 6 “Objetivos nacionales para el Buen Vivir” menciona que el régimen de desarrollo y el sistema económico social y solidario, de acuerdo con la Constitución del Ecuador, tienen como fin alcanzar el Buen Vivir; la planificación es el medio para alcanzar este fin. Uno de los deberes del Estado es “planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al Buen Vivir”.

A continuación detallo los objetivos principales mencionados en el Plan Nacional del Buen Vivir, en referencia a las políticas y lineamientos estratégicos que se enmarcan dentro de este proyecto:

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

De las Políticas y lineamientos estratégicos; **2.12.** Promover la formación de una estructura nacional poli céntrica de asentamientos humanos, que fomente la cohesión territorial, **literal b)** Complementar la normativa para el uso y la gestión del suelo y una planificación territorial que potencie las capacidades regionales y propicie la equidad de género, generacional e intercultural y la cohesión territorial, reconociendo la diversidad cultural, de forma de vida y de los ecosistemas, así como la capacidad de acogida de los territorios y sus condiciones de accesibilidad y movilidad.

**Objetivo 3, Mejorar la calidad de vida de la población:**

De las Políticas y lineamientos estratégicos; **3.9.** Garantizar el acceso a una vivienda adecuada, segura y digna, **literal a)** Promover el desarrollo de programas habitacionales integrales accesibles a personas con discapacidad y adecuados a las necesidades de los hogares y las condiciones climatológicas, ambientales y culturales, considerando la capacidad de acogida de los territorios.



**Objetivo 4, Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía:**

De las Políticas y lineamientos estratégicos; **4.3** Promover espacios no formales y de educación permanente para el intercambio de conocimientos y saberes para la sociedad aprendiente, **literal d)** Garantizar el cumplimiento de estándares de construcción y adecuación de facilidades físicas para el acceso a personas con discapacidad.

**Objetivo 5: Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad**

De las Políticas y lineamientos estratégicos; 5.1. Promover la democratización del disfrute del tiempo y del espacio público para la construcción de relaciones sociales solidarias entre diversos, literal s). Garantizar agendas culturales, recreativas y lúdicas, con énfasis en las personas con diversos tipos de discapacidad.

## **CAPITULO III**

### **3 METODOLOGÍA**

Considerando el Objetivo general y los objetivos específicos de este proyecto se procedió a adquirir la información necesaria para proceder con la investigación. Se concluyó en efectuar un estudio en base al método descriptivo y exploratorio.

Con el fin de recopilar la adecuada información relacionada con el presente proyecto, se realizó una investigación del tipo documental como: artículos de revistas especializadas, internet, leyes, reglamentos, documentales, entre otros, que se especializan en temas relacionados con el turismo accesible y sus formas de inclusión social con respecto a personas discapacitadas que buscan y buscarían en el cantón Playas, el lugar propicio para vacacionar o satisfacer sus necesidades de recreación y esparcimiento.

La investigación exploratoria permite conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de las personas con discapacidades a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

La investigación descriptiva expresa cada una de las características y detalles que se plantea obtener de la investigación de las personas con capacidades especiales o discapacidades, con el objetivo de obtener la información necesaria para ofertar un producto o servicio en base a los preceptos del turismo accesible, en este caso, el comportamiento de los actores tales como servidores turísticos y prestadores de servicios frente a la demanda potencial de personas con capacidades diferentes.

En el diseño de investigación que se utilizarán para la ejecución de la propuesta de la alternativa de inclusión social al turismo accesible, se cuenta

con el paradigma cuantitativo; el cual permitirá detallar y demostrar críticamente los resultados adquiridos en el proceso de la indagación.

Se aplicará también el paradigma cuantitativo porque el problema requiere de una investigación externa y objetiva; para el cual se utilizara la estadística descriptiva para recolectar, ordenar, clasificar, analizar y describir apropiadamente todos los resultados recogidos durante el proceso de la investigación, así de esta forma obtendremos un enfoque más claro de la realidad.

### **3.1 JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL MÉTODO**

Este tipo de proyectos representan un conjunto coherente de operaciones y acciones que permiten investigar y modificar una situación práctica en un contexto explícito, para optimizar sus condiciones y la de la población donde interviene. De esta forma de investigación estaríamos ganando cierta notoriedad académicamente, por lo cual se emplea principalmente para diagnosticar problemas y aportar soluciones a nivel del sector turístico.

Se propone formar cambios y alterar una realidad (que en este caso es el turismo accesible respecto a las personas con capacidades especiales), gracias a la inconformidad que éste tiene con aquella. Desde su aspecto, esa realidad se presenta con deficiencias, carencias y por supuesto, quiere generar cambios deseados mediante proyectos de acción. A partir de esto, se crea la necesidad de responder a las siguientes interrogantes:

- ✓ ¿Qué hacer? Aquí se busca explicar los principios que guían la acción. Jerarquiza las necesidades, la cual llevará a la identidad, naturaleza o determinación de algo, que permita profundizar las ideas del servicio turístico.
- ✓ ¿Para qué hacerlo? Está relacionado directamente con los objetivos que se plantea el proyecto. En la mayoría de los casos, es dar solución a un problema o la satisfacción de una necesidad, tales

como falta de calidad del servicio turístico a las personas con capacidades especiales.

- ✓ ¿Por qué hacerlo? Determina la importancia, significado, viabilidad e interés del proyecto y el motivo que lo determinó, sobre todo para enfrentar las exigencias y necesidades de turistas especiales.
- ✓ ¿Cómo hacerlo? Donde se visualiza todas las actividades o trabajos que se pretenden realizar, como parte de la investigación. Esto está relacionado directamente con los objetivos, que puede ser alcanzar los niveles de satisfacción en la atención de los usuarios/turistas que justifiquen los niveles de inversión.
- ✓ ¿Dónde hacerlo? Corresponde al lugar o el sitio donde se realizarán las actividades que forman parte de la investigación. No sólo, representa el lugar físico, sino también el contexto económico, social y cultural que rodea el proyecto.
- ✓ Para el caso objeto de la investigación, es el entorno de las personas con capacidades especiales.
- ✓ ¿Qué magnitud tendrá? El alcance, su profundidad y las necesidades que se propone satisfacer, tomando en cuenta que el proyecto se puede convertir en una suerte de piloto para las demás zonas turísticas que adolecen la problemática de los servicios a las personas especiales.
- ✓ ¿Cuándo se hará? Referido al tiempo que se necesita para poner en práctica el proyecto. En el contexto investigado se requiere una inmediata aplicación.
- ✓ ¿Quiénes lo harán? Constituye el equipo de trabajo que participará en las diversas actividades del proyecto.

La marcha de éxito del mismo, depende en gran medida de la capacidad y motivación de las partes involucradas en su desarrollo.

Dentro del tipo de investigación se tiene la Investigación Aplicada, que es la respuesta efectiva y fundamentada a un problema detectado, descrito y analizado.

La investigación aplicada concentra su atención en las posibilidades fácticas de llevar a la práctica las teorías generales, y destina sus esfuerzos a resolver los problemas y necesidades que se plantean los hombres en una sociedad en un corto, mediano o largo plazo.

Es decir, se interesa fundamentalmente por la propuesta de solución en un contexto físico-social específico, en esta se busca la aplicación o utilización del conocimiento que se adquiere, la investigación aplicada se encuentra estrechamente ligada a la básica.

Así mismo la Investigación Descriptiva, es aquel cuyo nivel detalla los hechos como son observados, mediante este tipo de investigación, se logra determinar un objeto de estudio o una situación específica para señalar sus propiedades y características.

Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar, es así que se pudo medir o describir las variables y sus dimensiones con el fin de obtener información sobre comportamientos de proveedores, clientes, preferencias, precios, niveles de ingresos, en el entorno del negocio de servicios turísticos a personas con capacidades especiales. Se midieron cada una de las variables de manera independiente.

De igual forma a la investigación Documental y Bibliográfica se le pone énfasis en esta investigación pues permite el análisis teórico y conceptual hasta el paso final de la elaboración de la propuesta de turismo accesible, ya se trate de obras, investigaciones anteriores, documentos legales, entre otras fuentes de donde se pueda conocer, comparar, ampliar, profundizar y

deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de varios autores sobre el tema central de investigación.

Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, es decir, en documentos de cualquier especie como libros, revistas, manuales, entre otros. Además se utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; síntesis, análisis, inducción, deducción, etc.

Por último la investigación de campo, que es entendida como el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas, y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo, los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad.

## **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1 MUESTRA DE LOS PARTICIPANTES**

Previo al diseño de la muestra, es necesario la definición de la población, que para el caso del trabajo de investigación se toma en cuenta el total de discapacitados que existen en la Provincia del Guayas, que de acuerdo a cifras del CONADIS, alcanza a la cifra de 80.698 personas discapacitados, de los cuales se prevé que un buen porcentaje requiere de facilidades para acceder a disfrutar de momentos de ocio vía el turismo.

**Tabla 3: POBLACIÓN DE DISCAPACITADOS EN PROVINCIA DEL GUAYAS.**

<b>SEGÚN EDAD</b>	<b>NÚMERO DE DISCAPACITADOS</b>
MAYORES DE EDAD	67.429
MENORES DE EDAD	13.269
<b>TOTAL POBLACIÓN</b>	<b>80.698</b>

**Fuente:** INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS (INEC, Censo de Población y Vivienda , 2010)

Para calcular el tamaño de la muestra se utiliza la siguiente fórmula empleada en la metodología cuantitativa:

**Fórmula para calcular el muestreo poblacional cuando no existe desviación estándar ni niveles de confianza.**

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

**Ilustración 7: FÓRMULA PARA CALCULAR EL MUESTREO POBLACIONAL**

**En donde:**

**N** = muestra                      **n** = población (80.698)                      e = error 5% (0.05)

$$N = \frac{80.698}{(0.05)^2 (80.698-1) + 1}$$

$$N = \frac{80.698}{0.0025 (80.697) + 1}$$

$$N = \frac{80.698}{201,7425+ 1}$$

$$N = \frac{80.698}{202,7425}$$

**N= 398**

Al utilizar la metodología cuantitativa, se realiza una encuesta a 398 turistas que tengan familiares cercanos con discapacidades incluidos quienes que

viven en Playas, pues ellos están inmersos en conocimiento o familiarizados con turismo accesible, motivación para realizar viajes y demás necesidades o requerimientos por satisfacer a las personas con capacidades diferentes.

### **3.2.2 TÉCNICAS DE RECOGIDAS DE DATOS**

#### **3.2.2.1 FUENTES PRIMARIAS**

##### **3.2.2.1.1 LA OBSERVACIÓN.**

Esta técnica permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se la ejecute mediante un procedimiento ordenado y muy controlado.

Determinar su unidad de observación, las condiciones en que asumirá la observación y las conductas que deberán registrar los agentes naturales del fenómeno, en nuestro caso, los oferentes y demandantes del turismo accesible, es decir turistas con capacidades especiales y servidores turísticos locales.

##### **3.2.2.1.2 LA ENCUESTA.**

La Encuesta es la técnica que se aplicará a través de preguntas apropiadas, que servirán para recolectar información referente al turismo accesible y criterios acerca de personas con capacidades especiales para efectos de conocer a profundidad sobre la problemática del turismo accesible con criterio de inclusión social y de esta forma buscar las mejores alternativas de solución.

En la técnica establecida, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario.

Las preguntas estuvieron apropiadamente formuladas para que la persona encuestada pueda entender y desarrollar la encuesta sobre el tema que se está investigando.



### **3.2.2.2 FUENTES SECUNDARIAS**

#### **3.2.2.2.1 LIBROS**

En el desarrollo de investigación se utiliza una bibliografía en la que prevalece los libros cuyos autores tratan en esencia sobre el turismo accesible y su relación directa con personas con capacidades especiales, comportamiento y servicio al cliente, además sobre los servicios especiales más comunes que requieren los ciudadanos y turistas del sector involucrado.

#### **3.2.2.2.2 DOCUMENTOS**

En este proceso de investigación se utilizara de referencia a documentos apropiados y especializados que servirán de investigación para profundizar el análisis e interpretación de la problemática, de los cuales se tendrá tesis de tercer y cuarto nivel referentes sobre turismo accesible y criterios de inclusión social para brindar servicios especializados a este importante segmento de la población, en el logro y consecución de los objetivos de la estrategia gubernamental y del buen vivir, así como memorias e informes.

### **3.2.3 TÉCNICAS Y MODELOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Finalizada la fase de preparación de la información comienza la etapa de análisis de datos, en un primer momento el objetivo se centra en obtener un conocimiento detallado de cada una de las variables utilizadas en la investigación.

Para poder analizar los datos adquiridos, debemos seleccionar y organizar la información obtenida, de manera que se pueda categorizar para su respectiva revisión.

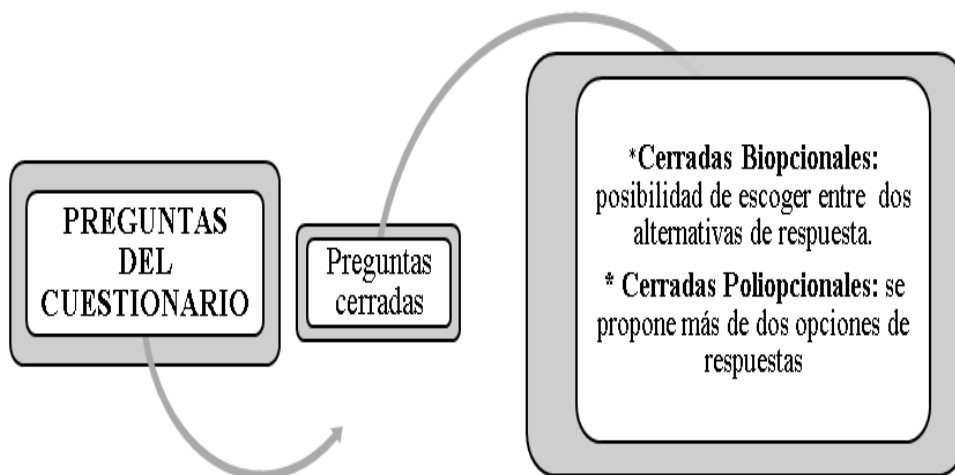
Los datos serán organizados y separados por tipos de respuestas para poder tener un porcentaje más exacto de las necesidades del sector en estudio las cuales se debe implementar en el proyecto turístico.

La técnica de análisis de datos consiste en dos etapas la primera va ser el análisis de datos cuantitativos, que permite adquirir la información más detallada y el análisis sobre el comportamiento de los involucrados en el sector del turismo accesible ante el programa de turismo social incluyente y sus actividades.

Las encuestas serán evaluadas mediante el programa de estadística Excel, que posteriormente serán analizadas según sus resultados para la comprobación de la viabilidad del programa ante el grupo involucrado en la investigación.

### 3.2.3.1 CUESTIONARIO.

Es una técnica de evaluación que abarca aspectos cuantitativos y cualitativos.



**Ilustración 8: TIPOS DE PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO. Elaboración propia.**

El cuestionario es una herramienta muy útil para la recolección de datos, principalmente de aquellos difícilmente accesibles, sea por la distancia o dispersión a personas que se interesa considerar, o por la dificultad para reunirlos.

### 3.3 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La presentación de resultados consiste en dar a conocer el producto del estudio de campo que se hizo bajo la modalidad de aplicación de encuestas a la muestra seleccionada.

Este es un grupo de personas escogidas, quienes tienen familiares o amigos con capacidades especiales que han venido o desean venir a disfrutar de un placentero momento de esparcimiento pero con las comodidades y facilidades propias de quienes tienen dificultad en acceder a los servicios prestados.

#### 3.3.1 TABULACIÓN DE ENCUESTAS

**Tabla 4: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 1 ¿Existe algún familiar o amigo cercano a usted con capacidad especial?**

	ALTERNATIVAS	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1	Padres	79	19,85
	Hijos	22	5,53
	Abuelos	98	24,62
	Parientes cercanos o amigos	199	50,00
	<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia*

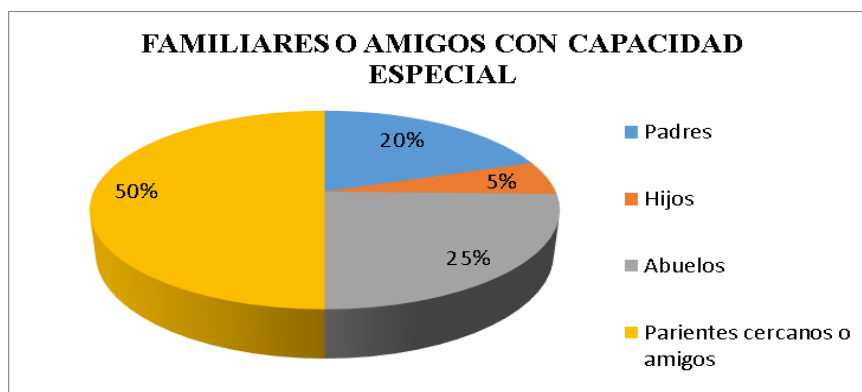


Ilustración 9: **GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 1**

**Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia**

**Análisis:** Del total de personas encuestadas, el 50% respondió que tiene parientes cercanos o amigos con discapacidad especial; el 24,62% dijo tener en sus abuelos este problema; el 19,85% en sus padres y el 5,53% en sus hijos.

Estos resultados dan la pauta de que del total de personas con capacidades especiales en la provincia del Guayas, existe un porcentaje respetable que buscaría la opción de disfrutar sus vacaciones en el cantón Playas.

Tabla 5: **RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 2.- ¿Mencione que tipo de capacidad especial tiene su familiar o amigo?**

	ALTERNATIVAS	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<b>2</b>	Física	158	39,70
	Permanente	89	22,36
	Temporal	80	20,10
	Intelectiva	46	11,56
	Auditiva/Visual/Psiquiátrica	25	6,28
	<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100,00</b>

**Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia.**

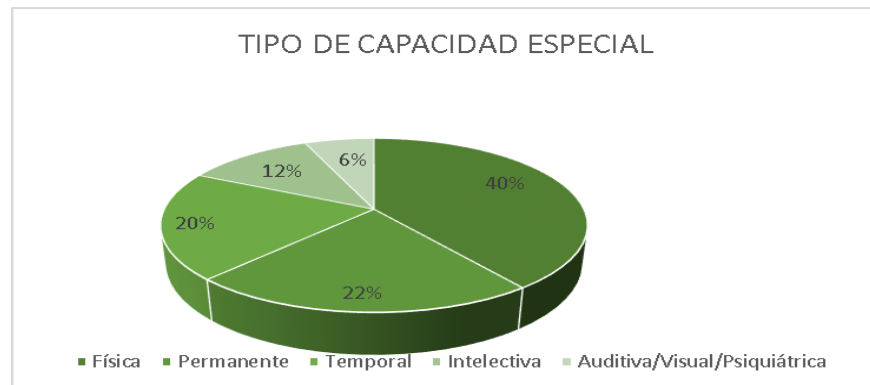


Ilustración 10: **GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 2**

**Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia.**

**Análisis:** Las personas encuestadas manifestaron que el 39,70% sufre de discapacidad física; el 22,36% de discapacidad permanente; el 20,10% temporal; 11,56% intelectual y el 6,28% tienen discapacidad auditiva/visual o psiquiátrica.

Este cuadro de discapacidad, marca la tendencia de que hay que trabajar en proyectos vinculantes o incluyentes que beneficien a este segmento de la población, pues se les debe dar las facilidades para acceder a los servicios turísticos que se ofertan en lugares como Playas.

**Tabla 6: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 3.- ¿Cuál es la edad de su familiar o amigo con capacidad especial?**

	ALTERNATIVAS	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<b>3</b>	De 1 a 5 años	18	4,52
	De 6 a 12 años	78	19,60
	De 13 a 18 años	36	9,05
	De 19 a 40 años	118	29,65
	De 41 en adelante	148	37,19
	<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>62,81</b>

**Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia.**

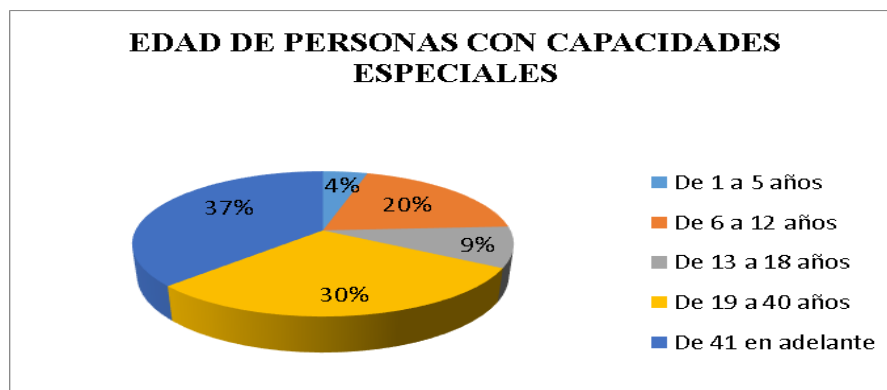


Ilustración 11: **GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 3.**

**Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia.**

**Análisis:** Según las encuestas aplicadas en el trabajo de campo, el 37,19% de las personas con capacidades especiales está en el rango de entre los 41 años en adelante; el 29,65% entre los 19 a 40 años; el 9,05% está entre los 13 a 18 años; mientras que el 19,60% se encuentra entre los 6 a 12 años y el 4,52% oscila entre 1 a 5 años.

De los resultados se deduce que la mayoría de personas con capacidades especiales son mayores de edad, particularmente pasan de los 40 años, y quienes son los que más apoyo y cuidado deben tener, pues generalmente se trata de personas que tienen sus ingresos propios por pensiones jubilares y que requieren disfrutar de paseos y estadías confortables.

**Tabla 7: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 4.- ¿Cree usted que el sector turístico está preparado para atender de forma adecuada a este segmento de la población?**

	ALTERNATIVAS	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
4	Si	69	17,34
	No	280	70,35
	Tal vez	49	12,31
	<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100,00</b>

**Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia.**

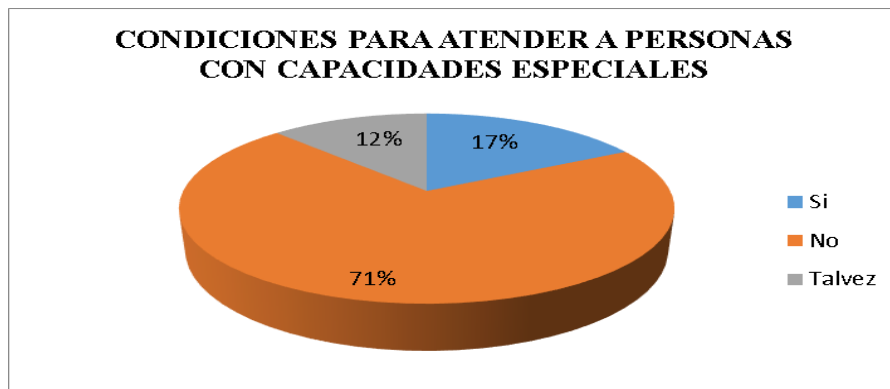


Ilustración12: **GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 4**

**Fuente:** Estudio de campo. Elaboración propia.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos, el 17,34% considera que el sector turístico si está en condiciones de atender a la personas con capacidades especiales, mientras que el 70,35% respondió que no se está en condiciones de atenderlos en forma adecuada y el 12,31% manifestó que tal vez puedan atenderlos adecuadamente.

De ahí que en forma general es evidente que hay que hacer cambios estructurales en cuanto al servicio turístico dirigido a personas con capacidades especiales, por cuanto la opinión de las personas es mayoritaria con respecto de que no se está preparado para atenderlos.

**Tabla 8: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 5.- ¿En su visita al cantón Playas, que tipo de problemas pudo visualizar con respecto al fácil acceso a los servicios turísticos?**

	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>5</b>	Acceder a espacios físicos	138	34,67
	Obtener información	78	19,60
	Obtener servicios del personal	98	24,62
	Disfrutar del medio ambiente	47	11,81
	Otros	37	9,30
	<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de campo. Elaboración propia.

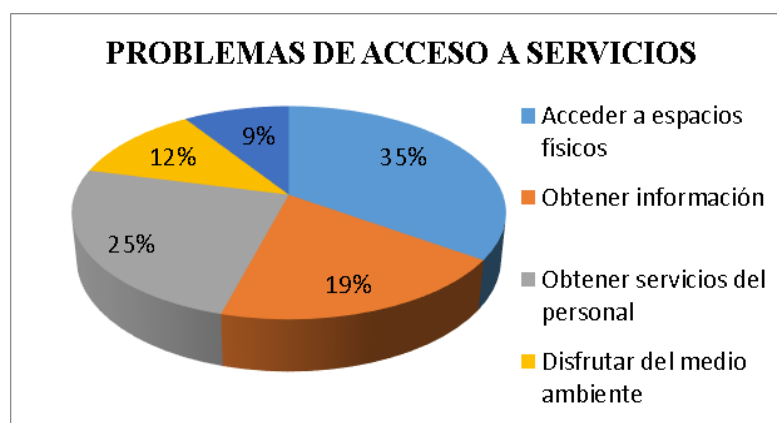


Ilustración 13: **GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 5**

**Fuente:** Estudio de campo. Elaboración propia.

**Análisis:** De las encuestas aplicadas, se pudo obtener el criterio de que los problemas más relevantes en el acceso a los servicios turísticos según las personas consultadas son: el 34,67% manifiestan que el problema está en los espacios físicos, el 24,62% en la obtención de servicios de personal, el 19,60% en la obtención de información, el 11,81% en el disfrute del medio ambiente y el 9,30% en otros tales como alternativas para diversión, deportes y actividades culturales.

**Tabla 9 RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 6.- ¿En qué lugar se presentaron los problemas anteriores (Pregunta 5)?**

	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>6</b>	Lugares conglomerados	73	18,34
	Hoteles y hostales	79	19,85
	Restaurant, bares, etc.	77	19,35
	Empresas de transporte	34	8,54
	En la playa	135	33,92
	<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de campo. Elaboración propia.



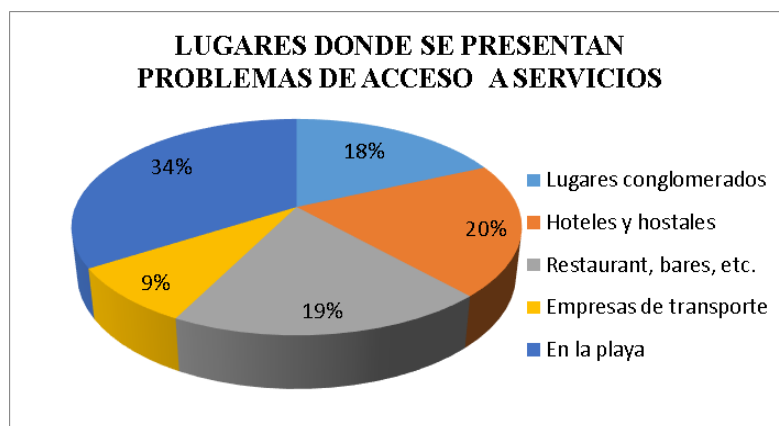


Ilustración 14: **GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 6.**

Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia.

**Análisis:** Según los resultados obtenidos del trabajo de campo, el 33,92% manifiesta que los problemas de acceso a los servicios turísticos se presentan en la playa; el 19,85% responden que en los hoteles y hostales; el 19,35% en restaurant y bares; el 18,34% en lugares conglomerados, es decir donde se concentran mayor cantidad de personas por situaciones de festivales, feriados y actos que demanda público y el 8,54% en empresas de transporte que no disponen de facilidades en el acceso de los servicios turísticos.

**Tabla 10: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 7. -¿En el acceso físico, cuál recurso considera usted que puede llegar afectar el pleno disfrute de la playa y su belleza?**

	ALTERNATIVAS	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
7	Ausencia de rampas	108	27,14
	Superficie resbalosa o irregular	66	16,58
	Señalización	78	19,60
	Ausencia de veredas	81	20,35
	Calles con excesivas pendientes	33	8,29
	Falta de pasos peatonales	32	8,04
	<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia.

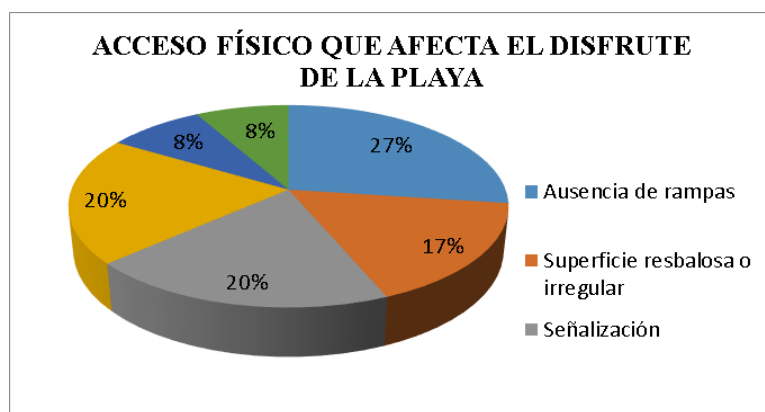


Ilustración 15: **GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 7**

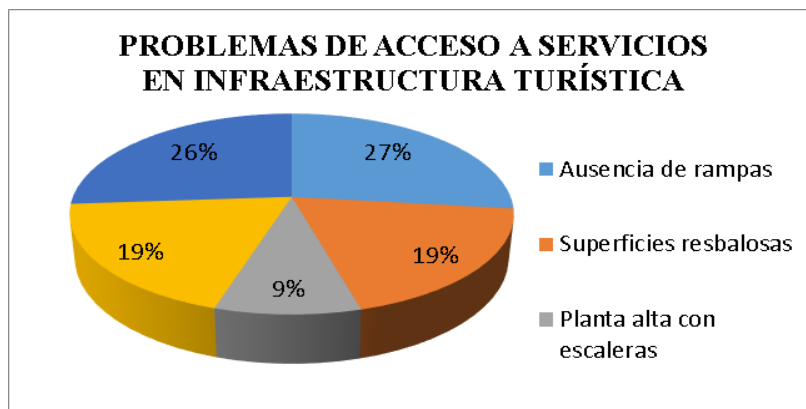
**Fuente:** Estudio de campo. Elaboración propia.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos, el 27,14% considera que la ausencia de rampas afecta el acceso físico para disfrutar de las bondades y hermosura de la playa; el 20,35% respondió por ausencia de veredas, el 19,60% manifestó que la señalización es el problema; el 16,58% dijo que las superficies resbalosas o irregulares y el 8,295 indicó que son las calles con excesivas pendientes.

**Tabla 11: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 8.- ¿En el equipamiento turístico de Playas, cuáles son los problemas detectados para el fácil acceso a los servicios y al disfrute de la estadía?**

	ALTERNATIVAS	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
	<b>8</b>	Ausencia de rampas	107
Superficies resbalosas		75	18,84
Planta alta con escaleras		36	9,05
Baños no adaptados		76	19,10
Estacionamientos reservados		104	26,13
<b>Total</b>		<b>398</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Estudio de campo. Elaboración propia.



**Ilustración 16: GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 8**

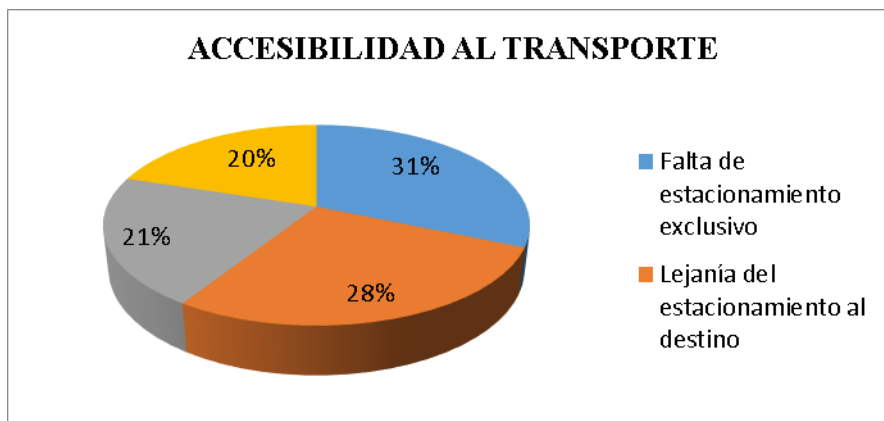
**Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia.**

**Análisis:** De acuerdo a las personas encuestadas, el 27% manifestó que el problema de acceso en cuanto a infraestructura turística es la ausencia de rampas; el 26% indicó que son los estacionamientos reservados; el 19% respondió que son las superficies resbalosas y baños no adaptados respectivamente y el 9% manifestó que son las plantas altas con escaleras.

**Tabla 12: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 9.- ¿En la accesibilidad al transporte, cuál fue el mayor problema que pudo visualizar en su visita al cantón Playas?**

	ALTERNATIVAS	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<b>9</b>	Falta de estacionamiento exclusivo	125	31,41
	Lejanía del estacionamiento al destino	110	27,64
	Señalización	83	20,85
	Falta de vehículos y taxis adaptados	80	20,10
	<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia.*



**Ilustración 17: GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 9.**

**Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia.**

**Análisis:** Según los resultados obtenidos del trabajo de campo, el 31,41% manifiesta que los problemas de acceso al transporte se deben a la falta de estacionamiento exclusivo; el 28%% responden que es la lejanía del estacionamiento al destino; el 21% a la señalización y el 20% a la falta de vehículos y taxis adaptados, por lo que es evidente una toma de decisiones que alivie en forma gradual esta problemática.

**Tabla 13: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 10.- ¿En cuanto al acceso a la información, cuál fue el problema detectado al visitar el cantón Playas?**

	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>10</b>	Falta de documentos informativos	108	27,14
	Poca información accesible y oportuna	103	25,88
	Ausencia de intérprete de lenguaje	70	17,59
	Falta de guías turísticos	117	29,40
	<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100,00</b>

**Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia.**

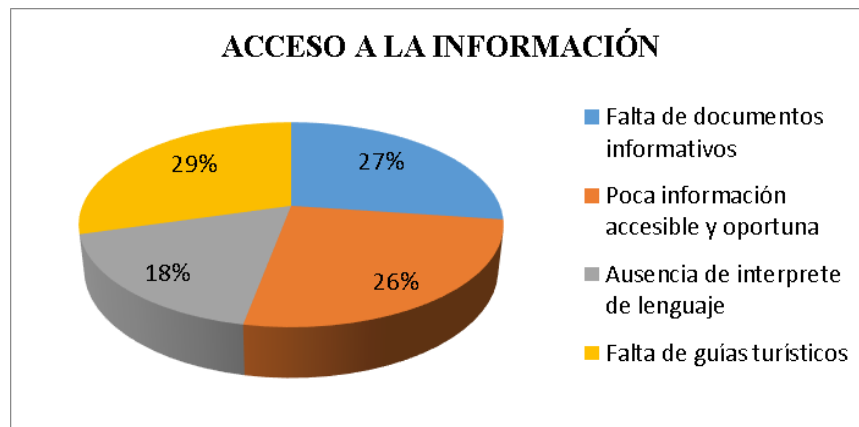


Ilustración 18: **GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 10.**

**Fuente:** Estudio de campo. Elaboración propia.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a personas que tienen familiares y amigos con capacidades especiales, el 29,40% manifestó que la falta de guías turísticos es el problema de mayor relevancia en el acceso a la información para disfrutar de los servicios turísticos; el 27,14% indicó que es la falta de documentos informativos; el 25,88% responde que es la poca información accesible y oportuna, y, el 17,59% dijo que es la ausencia de intérprete de lenguaje, lo que llega a determinar que existe una base informativa endeble hacia los turistas o visitantes.

**Tabla 14. RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 11.- ¿Cuáles de los siguientes medios le parece el más idóneo para recibir información sobre los atractivos turísticos del cantón Playas?**

11	ALTERNATIVAS	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
	Guía turístico especializado	106	26,63
Perifoneo o alta voz	60	15,08	
Folleto con texto o braille	99	24,87	
Maquetas y material	56	14,07	
Medios de comunicación	77	19,35	
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100,00</b>	

**Fuente:** Estudio de campo. Elaboración propia.

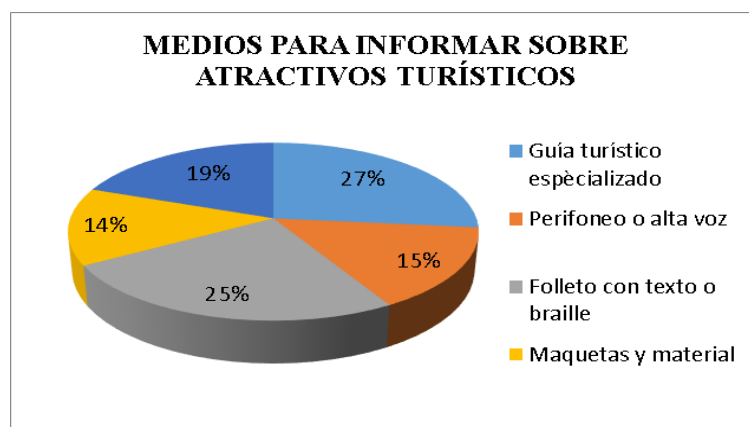


Ilustración 19: **GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 11.**

**Fuente:** Estudio de campo. Elaboración propia.

**Análisis:** Los resultados obtenidos nos indican que el 26,63% considera que el guía turístico especializado es el medio más idóneo para informar sobre los atractivos turísticos del cantón Playas; el 24,87% manifiesta que es el folleto con texto; el 19,35% indica que los medios de comunicación es más idóneo; el 15,08% prefiere el perifoneo o alta voz y el 14,07% se pronuncia por la maqueta y material informativo. Es importante destacar la apertura que tienen las estrategias informativas para asegurar un servicio turístico de calidad.

**Tabla 15: RESULTADO DE ENCUESTAS PREGUNTA 12.- ¿Está usted de acuerdo que se implemente un proyecto en la que resalte las facilidades para un turismo accesible y que las personas con capacidades especiales puedan disfrutar a plenitud de la naturaleza que brindan?**

	ALTERNATIVAS	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
12	TOTALMENTE DE ACUERDO	183	45,98
	DE ACUERDO	156	39,20
	INDECISO	45	11,31
	EN DESACUERDO	9	2,26
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	1,26
	<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100,00</b>

*Fuente:* Estudio de campo. Elaboración propia.

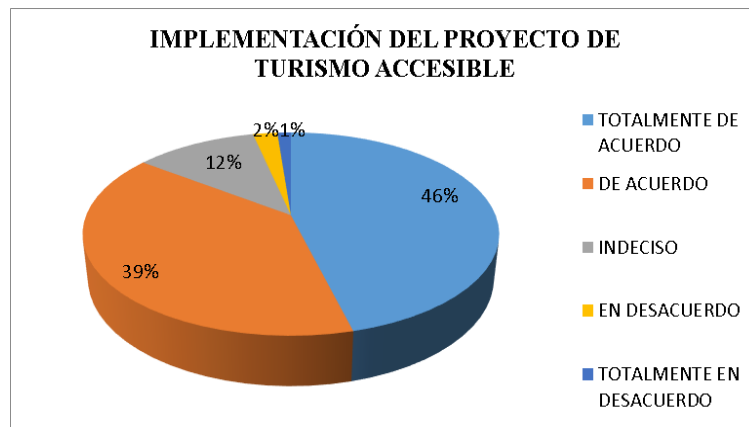


Ilustración 20: **GRÁFICO DE PORCENTAJES, RESULTADOS DE ENCUESTA PREGUNTA 12**

**Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia.**

**Análisis:** Del grupo de personas encuestadas en el trabajo de campo, el 45,98% responde que está totalmente de acuerdo de que se implemente un proyecto de turismo accesible para beneficiar a personas con capacidades especiales; el 39,20% indica que está de acuerdo con la propuesta; el 11,31% se mostró indeciso, porque tal vez no conoce a fondo de las bondades de este tipo de proyectos y apenas el 2,26% y el 1,26% dice estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. La expectativa que despierta el proyecto es mayoritario por lo que es necesario implementarlo de acuerdo a las condiciones que se presenten en el sector turístico.

## **CAPÍTULO IV**

### **4 PROPUESTA DEL PROYECTO**

#### **4.1 INTRODUCCIÓN**

La accesibilidad, además de ser el medio que posibilita a que muchas personas puedan acceder y utilizar diferentes entornos, productos y servicios, para el resto de ciudadanos es una mejora de la calidad de vida. La propuesta que se presenta para generar una oferta turística accesible, es un diseño de un plan de accesibilidad en base a acciones que incluye categorías como la concienciación, formación, promoción, normativas, planes y programas en el entorno del cantón Playas, específicamente en el sector del Humboldt, que permitan el acceso de productos y servicios a las personas con capacidades especiales, que en la actualidad se constituyen en un segmento respetable de la población que desean disfrutar de vacaciones con mejores atenciones e infraestructura a través del turismo.

En el (I Plan Nacional de accesibilidad De España, 2003), se menciona sobre los avances en cuanto al grado o nivel de accesibilidad que caracteriza a los entornos, edificios y espacios públicos de la sociedad, no se producen aisladamente sino que dependen de la interacción de tres componentes de la misma:

- La estructura normativa e institucional, que establece las exigencias mínimas de accesibilidad y debe promover su cumplimiento.
- El nivel tecnológico, que establece el desarrollo de soluciones y sus posibilidades de aplicación.
- La organización social, que es a la vez receptora, mediadora y ejecutora de las condiciones establecidas por las normas, las instituciones y la tecnología.

La integración de estos tres elementos es muy importante para determinar que algún bien o servicio sea factible o no para las personas con capacidades especiales, es decir si es innovador y beneficioso este proyecto



para la comunidad, a través de este sistema se desarrollara modelos de diseños y su valor de accesibilidad.

Es necesario trabajar interinstitucionalmente a través de normativas sociales y tecnológicas para conseguir que, el turismo accesible se convierta en una estrategia de inclusión social de personas con capacidades diferentes aplicado en el sector del Humboldt del cantón Playas, a través de estrategias y una adecuada planificación en base a un plan de acción, será posible acometer la tarea adecuadamente.

## **4.2 FODA**

Se procederá con el estudio del análisis F.O.D.A que nos permitirá ver la situación actual y su relación con el entorno, además de analizar el factor económico, social, cultural y político del sector turístico, con la finalidad de poder conocer los puntos que como propuesta pueden favorecer o llevar a una situación de riesgo al proyecto y poner en peligro su funcionamiento ante los demandantes reales y potenciales.

Esto se podrá realizar observando y describiendo las características del proyecto y del mercado en el cual opera, y poder detectar las fortalezas de los servicios, las oportunidades del mercado como nuevos e innovadores, las debilidades que se podía tener como nuevos en el mercado y estudiar las posibles amenazas en el entorno que se pueden presentar como competencia directa o indirecta o sustitutos.

### **4.2.1 FORTALEZAS**

#### **Atractivos Naturales y Culturales del Cantón**

- Playa extensa que permite variedad de actividades.
- Las balsas que son únicas en el Ecuador.

#### **Turistas**

- Producen ingresos en diferentes sectores.
- Buenos ingresos económicos en temporadas altas y bajas.

- Existencia de variadas actividades en todo el año o temporadas altas y bajas

### **Anfitriones**

- Comunidad agremiada con propósitos de mejorar.
- Amabilidad/ Buen trato.
- Con deseo de brindar un buen servicio.
- Se capacitan nuevos actores sociales en la UPSE Playas y UCSG SED Playas.

### **Otros**

- Gestión de servicios directos a las personas con capacidades especiales
- Publicidad y promoción agresiva
- Precios en relación al cliente y su nivel de vida o calidad de la misma
- Liderazgo en el medio juntos con base de turistas permanentes
- Ser nuevos en el mercado y pioneros en esta área de accesibilidad.
- Apoyo de instituciones en temporada.

## **4.2.2 OPORTUNIDADES**

- El interés que existe en el Ministerio de turismo para que las costas ecuatorianas sean balnearios incluyentes.
- La oferta de Playas como parte de la oferta turística de la Ruta del Pescador.
- El fomento a la inversión externa.
- Diversidad de medios de comunicación para ofrecer los servicios al turista con capacidades especiales.
- Participar de manera directa con familias locales conociendo su forma de vida, nivel de vida entre otras y con allegados de turistas especiales.
- Poder servir a grupos de clientes que se encuentran en el mercado pero que no han sido tomados en cuenta por ser parte de grupos vulnerables

- Abrirse hacia nuevos mercados de clientes o segmentos del producto
- Oportunidad de ampliar el servicio de turismo accesible hacia nuevos destinos turísticos dentro y fuera del país
- Servir a grupos de clientes adicionales que venga a Playas como una forma mejor de adquirir este servicio ya sea por sus precios o calidad de servicios y productos
- Alianzas con empresas o instituciones que tengan afinidad con este tipo de actividad turística
- Inversiones privadas ( Proyecto inmobiliario CARIBAO, Club resort Ocean Beach)

#### **4.2.3 DEBILIDADES**

- Nula comercialización de servicios a personas con capacidades especiales por parte de las organizaciones turísticas de la ciudad.
- No contar con una dirección estratégica clara y precisa.
- Mala distribución de servicios turísticos.
- Mercadotecnia débil en relación a los posibles clientes.
- Ausencia de habilidades en relación al contacto con el cliente.
- Falta de información relacionada a las actividades a ofrecer.
- Falta de infraestructura que permita el fácil acceso a personas con capacidades especiales.
- Escasa oferta de servicios turísticos para personas con capacidades especiales.
- Suben los precios en temporada alta.
- Falta de capacitación de los anfitriones para atender a los turistas con discapacidad.
- Los turistas dejan sucia la playa.
- La comunidad no se compromete con planes turísticos.
- Señalética turística inadecuada.
- Carencia de servicios básicos.
- Desorden comercial.

- Descoordinación mutua entre instituciones públicas.
- Insuficiente seguridad integral para los turistas.

#### **4.2.4 AMENAZAS**

- Aparecimiento de nuevos competidores
- Pérdida de ventas de servicios debido a productos sustitutos
- Precios más bajos de la competencia o los productos sustitutos
- Cambio de tendencias de los turistas con capacidades especiales
- Inseguridad de los clientes por falta de conocimiento de la calidad del servicio que ofrecerá el proyecto
- Trabas en la implementación y ejecución del proyecto ya sean por factores internos o externos
- Falta de apoyo institucional para el proyecto
- Problemas socio económicos en el país.
- Fenómeno del niño
- Calentamiento global
- Inflación y subida de precios
- Contaminación de la playa por actividades productivas y desechos humanos
- Delincuentes que vienen de otros lugares
- Impactos negativos ambientales, sociales y económicos causado por afluencia masiva de turistas

### **4.3 OBJETIVOS**

#### **4.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un proyecto de turismo accesible, mediante un plan de acción y aplicación de estrategias que permitan la inclusión social para personas con capacidades especiales aplicados al sector del Humboldt en el Cantón Playas

#### **4.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Generalizar la exigencia de condiciones de accesibilidad en los servicios turísticos.
- Cuantificar los posibles clientes del servicio, mediante la implementación de técnicas de recolección de datos, encuestas, entrevista, para determinar la demanda.
- Desarrollar tendencias en la accesibilidad a través de los avances tecnológicos.
- Impulsar una investigación minuciosa dentro la comunidad para la mejora de accesibilidad e impulsar un servicio de calidad y calidez en el turismo de playa.
- Realizar un estudio de mercado que permita definir los nichos de mercados en el turismo accesible.
- Definir las estrategias de inclusión mediante la aplicación de un plan de acción para el desarrollo turístico y económico a personas con capacidades especiales que viven y visitan el cantón Playas.
- Diseñar un proyecto de accesibilidad para aplicarse en personas con capacidades especiales que frecuentan las playas del cantón.
- Implementar Ordenanzas municipales para la inclusión de accesibilidad en la planta turística del Cantón.

#### **4.4 PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCIÓN DEL PROYECTO**

Para este plan de acción se han considerado los siguientes niveles:

- Primer nivel el que se sitúa mediante un plan de acción.
- Segundo nivel el que se ubican sus aspectos operativos y establecen medidas concretas para su aplicación.

##### **4.4.1 PRINCIPIOS GENERALES**

A través del desarrollo de las nuevas tendencias, se proyecta mejorar las condiciones de vida a las personas con capacidades especiales a través de la inclusión y participación en su entorno social y cultural.

#### **4.4.1.1 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

Es la integración de las personas con discapacidad dentro de una sociedad consiente e incluyente, con oportunidades en los aspectos laborales y educación, además del disfrute y derechos en vivienda, servicios sociales, servicios básicos, transporte, recreación y turismo.

#### **4.4.1.2 VIDA INDEPENDIENTE**

Es la situación donde una persona realiza actividades dentro o fuera de su comunidad, lidera su propia vida con decisiones, acciones y metas en ella.

Las personas con discapacidad, son personas que de manera distinta se desplazan de un lugar a otro y realizan de forma diferente sus actividades diarias, entendiendo el grado de discapacidad de cada persona de acuerdo al entorno familiar efectivo, al medio y a las oportunidades que la sociedad les brinde. Desde este punto de vista cada persona puede brillar, desarrollar su nivel de superación, tomar iniciativas propias, trabajar y aportar al desarrollo en nuestro medio.

El apoyo moral y efectivo de la familia es necesario para que una persona con discapacidad sea autónomo e independiente.

#### **4.4.1.3 SOSTENIBILIDAD**

En el caso de Playas, es una ciudad urbana donde carece de los niveles de calidad de vida, es decir de servicios básicos, infraestructuras y salud, pero que mantiene un turismo sin las opciones antes descritas.

El desarrollo y sostenibilidad de la actividad turística de este balneario aumenta con el progreso de planes, programas y proyectos que el gobierno local ejecutase, enfocados en la mejora de calidad de vida de esta población, creciendo la afluencia de turistas nacionales e internacionales.

#### **4.4.1.4 PARTICIPACIÓN**

La participación de la comunidad en conjunto con el gobierno local es muy importante, por medio de aquella podemos visualizar las necesidades y carencias directas, para inmediatamente gestionar o ver alternativas para el desarrollo y progreso del turismo que es su principal fuente de ingreso económico en este balneario.

#### **4.4.1.5 SUBSIDIARIEDAD**

Es muy importante y necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Playas considere dentro las acciones, programas y proyectos del Plan operativo anual la implementación de accesibilidad en este balneario.

#### **4.4.1.6 FLEXIBILIDAD**

El plan de acción debe ser susceptible de cambios o transiciones de acuerdo a los avances tecnológicos, métodos y necesidades que en el transcurso del desarrollo de este proyecto beneficie al Turismo accesible.

#### **4.4.1.7 ORDENACIÓN**

(I Plan Nacional de accesibilidad De España, 2003) Los planteamientos del plan de acción del proyecto deben promover de forma lógica los cambios necesarios. Una ordenación lógica de la aplicación de medidas para conseguir la accesibilidad sería la siguiente:

- 1.- Promover el diseño accesible de lo nuevo
- 2.- Adaptar lo existente hasta la medida razonable posible
- 3.- Retirar lo no adaptable

#### **4.4.1.8 INTEGRALIDAD DE LAS ACTUACIONES**

(I Plan Nacional de accesibilidad De España, 2003) Al promover la accesibilidad se atiende una gran diversidad de necesidades del sector turístico que varían en intensidad y urgencia de acuerdo a las características individuales de cada persona, por lo que el interés estratégico de cada grupo social afectado será diferente.

#### **4.4.1.9 RACIONALIDAD EN LOS AJUSTES**

(I Plan Nacional de accesibilidad De España, 2003)Se considera ajuste razonable a toda medida de adecuación del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica, y sin que suponga una carga desproporcionada, facilite la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos.

#### **4.4.1.10 SUPERVISIÓN Y CONTROL**

(I Plan Nacional de accesibilidad De España, 2003)Debe realizarse un seguimiento del desarrollo del plan de acción mediante la evaluación jerarquizada de los objetivos y su grado de cumplimiento.

#### **4.4.1.11 PUBLICIDAD DE LAS ACTUACIONES**

Dar a conocer los objetivos, inversiones y mejoras realizadas es una forma de mejorar la incidencia, comprensión y buen uso de cualquier actuación sobre un entorno turístico. Se deben presentar las actuaciones en accesibilidad como un elemento de progreso y mejora de calidad de vida para todos.



## **4.5 LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PROYECTO DE TURISMO ACCESIBLE**

(I Plan Nacional de accesibilidad De España, 2003) Su aplicación requiere coordinar objetivos y propuestas e intentar eliminar espacios entre los sectores tradicionales (comunicación, transporte, edificación y urbanismo). Por tal motivo se han buscado enfoques y actividades compartidas y complementarias para la solución de los grandes problemas de accesibilidad.

Estas líneas de acción del proyecto resultantes son:

- ✓ Concienciación, formación.
- ✓ Normativa, normas técnicas y guías.
- ✓ Promoción de la investigación, innovación y calidad.
- ✓ Planes y programas.
- ✓ Promoción de la participación.

Estas acciones no pretenden ser exhaustivas, sino prácticas a los efectos de organizar y mostrar la temática sectorial que se ha de abordar desde el sector turístico. Cada grupo recoge, a su vez, distintos ámbitos de actuación posibles para mejorar las condiciones de accesibilidad.

### **4.5.1 CONCIENCIACIÓN Y FORMACIÓN**

La concienciación y formación, son aspectos que se encuentran vinculados entre ellos, es decir a través de acciones o recursos que manejan las personas con capacidades especiales, son utilizados para lograr sus objetivos o cumplir con sus necesidades, preparándose, desarrollando sus capacidades intelectuales, la superación académica a través de la educación.

Es muy importante la sociabilización y difusión de este proyecto hacia la comunidad playasense, para que tomen conciencia de las ventajas y oportunidades que brinda el desarrollo del turismo accesible en este

balneario, así mismo se debería trabajar fuertemente en la sensibilidad ética y formación cultural.

#### **4.5.2 PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN INNOVACIÓN Y CALIDAD**

(I Plan Nacional de accesibilidad De España, 2003) En una sociedad cambiante y competitiva la idea de accesibilidad debe venir vinculada con la idea de calidad, lo que requiere un alto desarrollo tecnológico y de diseño que sólo se puede obtener mediante políticas de promoción de la investigación y la calidad.

Por otra parte, las soluciones alternativas frente a los entornos con barreras ya existentes requieren aplicar soluciones técnicas innovadoras, creativas y económicamente eficientes; todo ello resulta intensivo en investigación y requiere una concepción de calidad en todos los pasos del proceso.

En resumen, podemos citar como contenidos fundamentales de este grupo los siguientes:

- Investigación, estudio y desarrollo.
- Estímulos y fomento de la calidad.
- Diseño Accesible con homologación de elementos e instalaciones.
- Desarrollo de indicadores de seguimiento.
- Asistencia técnica.

#### **4.5.3 PLANES Y PROGRAMAS INNOVADORES**

(I Plan Nacional de accesibilidad De España, 2003) Se incluye en el grupo el análisis de alternativas de promoción de la accesibilidad por medio de la ordenación, programación y racionalización de actuaciones en torno a un plan, programa o figura similar. Las propuestas de este apartado parten de la

necesidad de superar la visión de los planes para la promoción de la accesibilidad como documentos técnicos estáticos y acabados en sí mismos, para comenzar a considerarlos como parte de un proceso de mayor alcance. Así concebidos, los planes incluirían a corto y medio plazo actuaciones directas de supresión de barreras, pero también de cambios en la gestión pública de los servicios e infraestructuras y en la conciencia ciudadana en general.

Este plan debería ser concebido como una política municipal y no solo como un documento técnico referido a obras de supresión de barreras físicas.

#### **4.5.4 PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN**

El plan de acción debe ser de carácter participativo por todas las partes involucradas: personas con capacidades especiales, adultos mayores, servidores turísticos, empresas privadas, gobierno local, provincial y nacional, dando cumplimiento a la participación ciudadana establecida en la Asamblea Nacional del Ecuador en su Capítulo Cuarto “Derecho de las Comunidades, Pueblos y Nacionalidades”.

#### **4.5.5 FACTORES CRÍTICOS DEL ÉXITO**

Se acentúa la importancia de conocer los componentes o elementos constitutivos de un proyecto, el mismo que deberá plantearse antes de la elaboración de las estrategias de marketing.

La puesta en marcha de la planta turística para grupos vulnerable marca un factor diferenciador, debido a que su mercado meta aún no está explotado en su totalidad en el cantón Playas. Con todo esto no solo se busca la comercialización de un paquete turístico, lo que se busca es que el cliente pueda contar con diferentes opciones de esparcimiento, ocio, educación entre otras.

Aprovechando la diversidad de recursos con las que cuenta el país, y en específico las zonas cercanas al cantón Playas considerada como una ciudad balneario y dinámica, donde el turismo y el comercio es uno de sus principales ingresos. Logrando así informar a los clientes sobre dichas actividades a realizar en la ciudad y demostrar una nueva forma de esparcimiento y educándolos sobre la valoración y concientización del patrimonio natural y cultural de la ciudad.

En el tiempo actual en el mercado turístico hay diversidad de empresas que ofrecen variedad de servicios turísticos pero están diversificadas y no dirigidas a unos servicios o producto específico. Al ser una planta dedicada a brindar turismo o actividades de esparcimiento a grupos vulnerables, será un factor de éxito, por ser pioneros en este tipo de mercado, y dará apertura a que evolucione este tipo de turismo y al mismo tiempo la aceptación de grupos vulnerable en diferentes actividades.

Las diferentes actividades establecidas en la planta turística, lograran satisfacer la demanda que exista en el mercado actual de personas perteneciente a grupos vulnerables, y que deseen conocer y tener una nueva experiencia en el campo turístico. Todo esto manejándose de forma selectiva al momento de brindar el servicio de alta calidad que todos los clientes se merezcan obteniendo así su lealtad.

#### **4.5.6 ESTRATEGIAS DEL PROYECTO FACTORES CRÍTICOS DEL ÉXITO**

Se acentúa la importancia de conocer los componentes o elementos constitutivos de un proyecto, el mismo que deberá plantearse antes de la elaboración de las estrategias de marketing.



La puesta en marcha de la planta turística para grupos vulnerable marca un factor diferenciador, debido a que su mercado meta aún no está explotado

en su totalidad en el cantón Playas. Con todo esto no solo se busca la comercialización de un paquete turístico, lo que se busca es que el cliente pueda contar con diferentes opciones de esparcimiento, ocio, educación entre otras. Aprovechando la diversidad de recursos con las que cuenta el país, y en específico las zonas cercanas al cantón Playas considerada como una ciudad balneario y dinámica, donde el turismo y el comercio es uno de sus principales ingresos. Logrando así informar a los clientes sobre dichas actividades a realizar en la ciudad y demostrar una nueva forma de esparcimiento y educándolos sobre la valoración y concientización del patrimonio natural y cultural de la ciudad. En el tiempo actual en el mercado turístico hay diversidad de empresas que ofrecen variedad de servicios turísticos pero están diversificadas y no dirigidas a unos servicios o producto específico. Al ser una planta dedicada a brindar turismo o actividades de esparcimiento a grupos vulnerables, será un factor de éxito, por ser pioneros en este tipo de mercado, y dará apertura a que evolucione este tipo de turismo y al mismo tiempo la aceptación de grupos vulnerable en diferentes actividades. Las diferentes actividades establecidas en la planta turística, logran satisfacer la demanda que exista en el mercado actual de personas perteneciente a grupos vulnerables, y que deseen conocer y tener una nueva experiencia en el campo turístico. Todo esto manejándose de forma selectiva al momento de brindar el servicio de alta calidad que todos los clientes se merezcan obteniendo así su lealtad.

## **4.5.7 ESTRATEGIA DE MARKETING**

### **4.5.7.1 OBJETIVOS DE MARKETING**

Proporcionar a los clientes los conocimientos que les permitan ser parte de la participación turística a la cual se los quiere introducir.

-  Manejar las estrategias de marketing turístico
-  Promocionar esta nueva tendencia que es la de turismo para grupos vulnerables.

- ✚ Realizar campañas publicitarias por distintos medios de comunicación como el internet que se ha convertido en una herramienta muy importante en lo que a información se refiere.
- ✚ Analizar cómo influye la cultura para desarrollar paquetes turísticos
- ✚ Analizar la oportunidad de posicionar la marca en el mercado competitivo
- ✚ Capacitaciones constantes a los colaboradores sobre la publicidad en marketing como ejemplo en seminarios de marketing.

#### **4.5.7.2 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO**

Enfocar, dirigir e influir la segmentación de mercado es importante para la puesta en marcha de una planta turística, por lo que es un proceso donde se tiene que tener en cuenta que los consumidores responden aun estímulo de marketing diferente a los demás ya sea a través de su imagen, comercialización o calidad del servicio.

Donde el mercado segmento es un grupo relativamente extenso y homogéneo de consumidores que se los puede identificar por su edad, extracto económico, preferencias sexuales, religión, color etc. Y analizando las nuevas tendencias que se encuentran en el mercado en lo que a consumidores nacionales se refiere, para que luego acoja a otro tipos de turistas pudiendo ser extranjeros.

En este factor se podría hacer una división del mercado meta en distintos grupos de compradores con necesidades, características, o conductas y para qué es necesario elaborar productos o Marketing Mix diferentes.

#### **4.5.7.3 ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL MERCADO META**

Este tipo de análisis o estudio está dirigido al perfil y comportamiento del consumidor, ya que el mismo indica que tipo de productos que el cliente desea adquirir. Ya que el mismo indica que tipo de servicios desea adquirir en la planta turística. La finalidad de este estudio es esencial debido a que por medio de ello se puede conocer los deseos, hábitos de compra, etc.

Por un lado existen consumidores o clientes que ya están relacionados con la actividad turística, al mismo tiempo esto conlleva que se pueda brindar la opción de confianza, seguridad, aceptación sin tabúes, relacionadas con este tipo de turismo aparte de ser nuevo, innovador y llamativo tiene la facilidad de acceso en lo que a información y adquisición de servicios se refiere todo esto en un solo lugar. Y de ahí tener la oportunidad de compartir costumbres, vivencias con los demás clientes de los diferentes servicios turísticos que se presenten.

#### **4.5.7.4 POSICIONAMIENTO**

Como en todo tipo de mercado el índice de posicionamiento es muy importante para el proyecto y esto hace que las demás organizaciones quieran ese puesto y hace que saquen a relucir sus armas de competencia generando una competencia agresiva entre las organizaciones, el éxito de este tipo de competencia esta poder ofrecer un producto o servicio diferenciadores de la competencia, cumpliendo con la demanda y su diferentes necesidades, exigencias de los clientes.

El poder lograr un posicionamiento en el mercado es una buena estrategia ya que permite obtener excelentes resultados y poder atraer al cliente logrando meterse en su mente ya sea por su logo, slogan servicios o imagen en general como se tiene conocimiento en la actualidad la imagen





corporativa desempeña un papel importante al momento de elección de un servicio.

La planta turística brindara un nuevo tipo de turismo en las diferentes opciones de paquetes que el cliente desee adquirir sin ser repetitivo e innovadores, los cuales estarán formados por actividades atractivas, dirigidas a la vida de la playa que no conocen o no se animan a visitar por el simple hecho de encontrarse en la ciudad. Todos los consumidores vivirán de una aventura distinta, a acompañado de las diferentes actividades que se les presente en el destino a visitar.

La planta turística del proyecto de accesibilidad sería una de las pioneras en esta tipo de turismo en la ciudad. La misma que tendrá como principal objetivo satisfacer las demandas de estos nuevos consumidores, que son importantes y van abarcar un segmento nuevo que se está abriendo paso en el mercado pero que no son acogidos por la competencia por diferentes motivos. El proyecto brindara sus servicios calidad, aceptación, tolerancia e igualdad.

#### **4.5.8 ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX**

En este punto se desarrollara diversas herramientas, que tienen como finalidad cumplir los objetivos del proyecto. El Marketing Mix lo podemos definir como el uso selectivo de las diferentes variables para alcanzar las metas establecidas cuyas variables son conocidas por las 4P:

-  Producto
-  Precio
-  Plaza
-  Promoción



#### **4.5.8.1 PRODUCTO**

Como nombre o razón social de la planta turística será “Proyecto de Accesibilidad para personas con capacidades especiales” PAPCE, describiendo al tipo de cliente que va dirigido el producto y la clase de servicio a ofrecer.

PAPCE, está enfocado hacia los grupos especiales minoritarios de la sociedad que no han sido en su totalidad integrados en esta actividad por medio a rechazo y discriminación de lo nuevo. Enfocándose a los grupos de la tercera edad, personas con discapacidad entre otros pertenecientes a los mismos.

#### **4.5.8.2 PRECIO**

Al ser una planta turística para grupos vulnerables o turismo para todos, los precios son de carácter accesibles teniendo en cuenta su nivel de vida, sus ingresos mensuales o gustos y preferencias, es por ello que este tipo de turismo cuenta con variedad de precios accesibles.

#### **4.5.8.3 PRODUCTOS TURÍSTICOS**

Para la elaboración de los servicios turísticos que serán comercializados para poder atraer al cliente y satisfacer a los consumidores, los mismo que se realizarán de acuerdo a sus diferentes deseos y necesidades.

Al ser dirigidos a grupos de personas con capacidades especiales incluyendo a los grupos de la tercera edad, personas con discapacidad, diferente religión, posición socio económica, se tendrá que tener en cuenta las personas que vayan a prestar sus servicios como son los cuidados, el trato, la forma de hablar la accesibilidad en los lugares de turísticos:

- ✚ Paquete Hilos de Plata (personas de la tercera edad)
- ✚ Paquete Estrella del mar (personas con capacidades especiales)

La elaboración de estos paquetes se basó en las actividades, gustos, y preferencias de los clientes y pueden cambiar de acuerdo a las festividades que se encuentren en el cantón. Los paquetes van variando de acuerdo a las actividades que deseen realizar los potenciales clientes y se pueden implementar más actividades.

#### 4.5.9 PRESUPUESTO DE PUBLICIDAD PRE-OPERACIONAL

**Tabla 16: PRESUPUESTO DE PUBLICIDAD**

<b>DETALLE</b>	<b>PERÍODO</b>	<b>VALOR</b>
Prensa radial y tv local	2 semanas	\$ 300
Prensa escrita	1 mes	200
Publicidad en internet	Sin límite	
Folletería, trípticos, volates, tarjetas	Sin límite	600
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.100</b>

##### **Elaboración propia**

La publicidad de la planta turística se maneja con folletería, volantes, calendarios, prensa radial y televisión local, prensa escrita como periódicos, trípticos con el fin de crear posicionamiento en el mercado con marca e imagen permanente con los clientes, se crearan trípticos y tarjetas de presentación, con el propósito de captar la atención del consumidor objetivo y potencial, se realizará promociones y descuentos en base a las diferentes fechas en el calendario, para no volverse repetitiva a la vista del cliente.

Serán meses claves e importantes para la operadora en cuanto a festividades y fechas de carácter históricos. Esto requerirá ciertos requisitos establecidos como: grupos de personas, valor de consumo, lugares a visitar, etc.

Para la elaboración de todas estas estrategias que realizará la organización para futuras actividades se podrá contar con un responsable de ventas, el cual se encargará de la publicidad y visitas para la adquisición de una amplia gama de clientes y una cartelera de los posibles consumidores. Como un punto de apoyo, el personal estará en constante capacitación en lo que al trato personalizado se refiera, con el propósito de ir innovando y creciendo en la infraestructura y calidad del servicio que se ofrece al cliente, buscando complacer al mismo.

## **4.6 DIRECTRICES TÉCNICAS DE DISEÑO**

(Grupo Fundosa) Las exigencias de los principios de diseño universal remiten a una serie de características básicas, de las que se derivan las especificaciones técnicas, que son:

### **4.6.1 ESPACIO SUFICIENTE PARA EL MOVIMIENTO HORIZONTAL.**

(Grupo Fundosa) Se ha de garantizar a todas las personas la posibilidad de moverse libremente, de modo que cualquier itinerario peatonal debe presentar una anchura suficiente y una altura mínima libre de obstáculos, además de un pavimento no deslizante y libre de irregularidades que puedan crear tropiezos o accidentes. Asimismo las personas deben recibir toda la información y avisos que sean necesarios para orientarse en su recorrido y poder usar las instalaciones.

Así, por ejemplo, el nivel mínimo de anchura que se considera en los itinerarios peatonales contemplados en el plan es de 1,50 metros, y el de diámetro de giro de 1,80 metros.

### **4.6.2 ENTRADAS.**

(Grupo Fundosa) Todas las puertas deben ser suficientemente anchas y altas para poder ser traspasadas sin esfuerzo por cualquier persona. Además,

debe haber suficiente espacio para que todas las personas, incluidas las que se desplazan en silla de ruedas, puedan accionarla; la acción de abrir la puerta debe implicar el menor esfuerzo posible. Estas características no han de perderse de vista en el diseño de las casetas o construcciones destinadas a albergar los aseos y otros servicios, y sería deseable una recomendación explícita en este sentido para los chiringuitos y otras instalaciones análogas.

#### **4.6.3 INSTALACIONES PARA EL MOVIMIENTO VERTICAL.**

Para la movilización de personas con discapacidad física en lugares públicos, las rampas deben tener una pendiente máxima de 12% y de ancho mínima del 8 %, para poder movilizar una silla de rueda.

#### **4.6.4 ESPACIO SUFICIENTE PARA EL USUARIO.**

Los mobiliarios, plantas turísticas, diseños arquitectónicos, deben dar cavidad al movimiento y accesibilidad a las personas con capacidades especiales, dejando el espacio adecuado para la libertad de movimiento y accesibilidad, cumpliendo con las normas técnicas de seguridad y calidad.

#### **4.6.5 FACILIDAD DE FUNCIONAMIENTO**

(Grupo Fundosa) Los mecanismos de accionamiento de las instalaciones deben quedar al alcance de todas las personas y su utilización no requerir grandes esfuerzos. Las instrucciones deben poder ser fácilmente perceptibles y comprensibles para todos.

Además de estas cinco características básicas de accesibilidad universal, deberán considerarse como directrices técnicas de diseño, las siguientes:

- Los materiales empleados cumplirán todas las exigencias de seguridad para la salud y la integridad física de las personas. Serán no deslizantes y compactos.

- Tanto en el diseño como en la elección de los materiales primarán aquellas soluciones que produzcan el mínimo impacto visual y armonicen lo más posible con el entorno. Son particularmente interesantes los itinerarios ejecutados en madera.
- Son recomendables los hormigones coloreados con pigmentos orgánicos de colores similares al de la tierra natural, que presentan un aspecto más agradable armónico con el medio que los hormigones convencionales.

#### **4.6.6 DEFINICIÓN DE PUNTO DE PLAYA ACCESIBLE Y PRACTICABLE.**

Un punto de playa accesible, es un espacio integrado que brinda todas las facilidades, servicios e infraestructuras arquitectónicas a las personas con capacidades especiales, para el disfrute y uso de su entorno turístico natural.

La arena de la playa, por su propia naturaleza es una área inaccesible para las personas que padecen algún tipo de discapacidad y desean disfrutar de ella, es decir, se necesitaría implementar playas accesibles con sus infraestructuras necesarias y sillas anfibia en nuestras costas ecuatorianas para fomentar la participación e integración de las personas con capacidades especiales.

Las acciones que resulten del proceso del presente Plan es implementar las infraestructuras adecuadas para la accesibilidad de las personas con capacidades especiales desde el parqueadero hasta la orilla del mar, de tal manera que puedan movilizarse de manera autónoma en este bien público, así también como los servicios propios de la playa como ducha , vestuario y aseo.

Para la accesibilidad en la playa el Humboldt, se concreta en: Zonas de estacionamientos, Paseo costero accesible, infraestructuras de acceso a la playa, itinerario de la playa Humboldt, instalaciones y servicios.

#### **4.6.6.1 ZONAS DE ESTACIONAMIENTO**

Se debe asegurar una conexión peatonal universalmente accesible de los lugares reservados con el paseo costero accesible y con las infraestructuras de acceso a la playa.

#### **4.6.6.2 PASEO COSTERO ACCESIBLE.**

Cuando se ejecute el paseo costero accesible, la playa requerirá de obras necesarias para que este sendero sea de tránsito y cumpla con todos los parámetros requeridos por el INEN y normas de acceso universal, para poder desarrollar de esta manera cualquier itinerario peatonal accesible.

Todos los servidores turísticos que brindan sus servicios en este sector de la playa como cabañas, parasoles y boyas, deberán también acogerse a este proyecto y garantizar el acceso universal.

#### **4.6.6.3 INFRAESTRUCTURAS DE ACCESO A LA PLAYA.**

La tendencia creciente a nivel mundial del turismo accesible, hace imperioso desarrollar e implementar una adecuada infraestructura integrada a nivel cantonal especialmente en el acceso a la franja costera de Playas, incluyendo rampas, aceras, aparcamientos, pasarelas entre otros servicios, estos elementos deberán dar cavidad a la libertad de movimiento y accesibilidad, además de cumplir con todas las exigencias de diseños arquitectónicos que deben cumplir con estándares de seguridad y calidad (anchura, pendiente, pavimento y barandillas).

#### **4.6.6.4 ITINERARIO PLAYA “HUMBOLDT”.**

El producto turístico de Playas básicamente es considerado como turismo de sol y playa, en un futuro cercano si se desarrollara este proyecto también se incorporaría el turismo accesible o inclusivo, a través de infraestructuras e itinerarios para que todas las personas con discapacidades cuyos intereses

radican plenamente en la conservación y sostenibilidad del uso del recurso natural de la playa.

Cuando el proyecto sea ejecutado y el sector del Humboldt sea una playa accesible, se dispondrá del siguiente itinerario:

**Tabla 17 ITINERARIO PLAYA EL HUMBOLDT**

<b>Nombre</b>	<b>PASEO MARITIMO ACCESIBLE "EL HUMBOLDT"</b>
<b>Recursos turísticos a utilizar</b>	Zona de playa el Humboldt. Observación del zarpe de las balsas tradicionales. Avistamiento de aves endémicas. Gastronomía local. Tradiciones y creencias populares de los balseros. Vivencia con la comunidad.
<b>Servicios y Equipamientos</b>	Hotel Restaurantes Centro de salud ambulatorio Salvavidas municipales Sillas y muletas anfibias Guías nativos especializados Paseo Shopping de Playas Medios de transporte
<b>Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carretera Guayaquil a Playas: en buen estado (traslado en vehículo propio).</li> <li>- Carretera Playas a la zona del Humboldt: en buen estado.</li> </ul>
<b>Imagen del destino</b>	Crear la imagen y promocionarlo.
<b>Tiempo</b>	1 noche, 2 días
<b>Itinerario</b>	<p><b>Día 1</b> Arribo al hotel Almuerzo Taller previo sobre la ruta Tarde libre ( compras, fotografía, paseo al malecón) Cena</p> <p><b>Día 2</b> Desayuno nutricional Salida guiada del Hotel a la playa</p>

	Recorrido con sillas anfibias en la playa accesible Avistamiento de aves Encuentro con los balseros Almuerzo en la playa- gastronomía local Retorno a la ciudad
--	---

*Fuente: Estudio de campo. Elaboración propia.*

#### **4.6.6.5 INSTALACIONES V SERVICIOS.**

La zona del Humboldt contara con vestuarios y cabinas de aseo que cumplan con las normas y técnicas de accesibilidad, para personas con capacidades especiales, ya que estos servicios son básicamente utilizados y necesarios para este segmento.

Cuando estas instalaciones estén ubicados en la playa, serán totalmente accesibles y utilizadas adecuadamente, a lo largo de la playa existen más personas que brindan este servicio, por lo que de ser necesario podrán incorporarse al punto accesible o practicable.

Todas las acciones contempladas en este Plan tienen como objetivo principal la implementación de una playa accesible o practicable en el sector el Humboldt.

### **4.7 ESTUDIO FINANCIERO**

El estudio financiero es un análisis económico que permite determinar la sustentabilidad, viabilidad o rentabilidad de un proyecto a corto, mediano o largo plazo, con el fin de fijar y tomar decisiones.

Para la elaboración de este estudio procedemos a evaluar la inversión inicial, los ingresos y gastos, para inmediatamente proyectar el Flujo de Caja y el Estado de Pérdidas y Ganancias considerados para los próximos 5 años.

#### **4.7.1 INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO**



La inversión inicial considerada para este proyecto es de \$ 30.895,00, de los cuales se utilizarán para gastos pre operativos, infraestructura, equipos de oficina, muebles y enseres, gastos de adecuaciones y materiales a utilizarse durante la promoción y difusión.

El financiamiento del proyecto se lo hará vía participación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Playas, ente que considerará una partida presupuestaria como aporte institucional al proyecto vinculante de accesibilidad.

**Tabla 18 PROYECTO DE ACCESIBILIDAD PAPCE**

<b>COSTOS INFRAESTRUCTURA</b>			
<b>OBRA FÍSICA</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Valor</b>
Oficina			\$ 5.000,00
Infraestructura básica			\$ 20.000,00
<b>TOTAL USD</b>			<b>\$ 25.000,00</b>

<b>EQUIPAMIENTO DE OFICINA</b>			
			<b>Valor</b>
<b>COMPUTADORAS</b>	3	\$ 320	\$ 960,00
<b>TOTAL EQUIPO DE OFICINA</b>			\$ 960,00
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			\$ 120,00
Escritorios	3	\$ 60,00	\$ 180,00
Sillones	3	\$ 25,00	\$ 75,00
Suministro	15	\$ 20,00	\$ 300,00
Sillas	20	\$ 15,00	\$ 300,00
<b>PUBLICIDAD</b>			
TOTAL GASTOS PREOPERATIVOS			\$ 1.100,00
<b>TOTAL USD</b>			<b>\$ 2.895,00</b>

<b>INVERSION INICIAL TOTAL</b>			
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO</b>		\$ 25.000,00	
<b>OFICINA Y CONSTITUCIÓN</b>		\$ 2.895,00	
<b>CONTRATO DE CONSULTORÍA</b>		\$ 3.000,00	
<b>TOTAL USD</b>			<b>\$ 30.895,00</b>

*Elaboración propia.*

#### **4.7.2 COSTOS OPERACIONALES Y NO OPERACIONALES**

Se ha considerado como costos operacionales al consumo de agua potable, energía eléctrica y el mantenimiento de la infraestructura y oficinas. (Ver tabla 19).

Dentro de los costos no operacionales se incluye:

**Tabla 19: COSTOS OPERACIONALES**

<b>COSTOS OPERACIONALES</b>			
		<b>MENSUAL</b>	<b>ANUAL</b>
Agua		\$ 150,00	\$ 1.800,00
Cantidad m3	300		
Energía Eléctrica		\$ 130,00	\$ 1.560,00
Mantenimiento			
Infraestructura		\$ 100,00	\$ 1.200,00
Oficinas		\$ 80,00	\$ 960,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 5.520,00</b>

*Elaboración propia.*

Dentro de los costos no operacionales se incluye los gastos administrativos y servicios básicos, insumos de limpieza y publicidad. (Ver tabla 20).

**Tabla 20: COSTOS NO PERACIONALES**

<b>Gastos Administrativos</b>		
1	Administrador	500,00
2	Cajero	340,00
3	Operadores (4)	1360,00
	<b>TOTALES MENSUAL</b>	<b>2200,00</b>
	<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>26400,00</b>

Servicios Básicos				\$ 1.920,00
Agua			\$ 30,00	
Energía Eléctrica			\$ 60,00	
Teléfono			\$ 40,00	
Internet			\$ 30,00	
Insumos de Limpieza			\$ 50,00	\$ 600,00
Publicidad			\$ 80,00	\$ 960,00
<b>TOTAL COSTOS NO OPERACIONALES</b>				<b>\$ 28.320,00</b>

*Elaboración propia.*

#### **4.7.3 FLUJO DE CAJA**

El flujo de caja permite visualizar el horizonte del proyecto a 5 años, e incluye los rubros de ingresos que están programados por concepto de venta de paquetes promocionales denominados hilos de plata y estrella del mar. Además se considera los rubros de gastos estimados para la vida del proyecto como costos de venta, utilidades y depreciaciones. (Ver Anexo 1).

#### 4.7.4 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

En el estado de pérdidas y ganancias para el proyecto, se muestran las utilidades generadas durante el periodo considerado, es decir los 5 años (Ver tabla 21).

Como podemos visualizar en la tabla de Pérdidas y Ganancias del proyecto, durante el primer periodo 2014, se logra una utilidad de \$27.257,59, el mismo que se va incrementado año a año a lo largo del proyecto.

**Tabla 21: ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO A 5 AÑOS**

<b>AÑOS</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
INGRESOS	\$ 89.600,00	\$ 98.560,00	\$ 108.416,00	\$ 119.257,60	\$ 131.183,36
(-) GASTOS VARIABLES	\$ 2.520,00	\$ 18.540,00	\$ 19.674,00	\$ 20.348,00	\$ 21.320,00
(=) UTILIDAD BRUTA	\$ 87.080,00	\$ 80.020,00	\$ 88.742,00	\$ 98.909,60	\$ 109.863,36
(-) GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	\$ 37.428,00	\$ 41.170,80	\$ 45.287,88	\$ 49.816,67	\$ 54.798,33
(-) GASTOS OPERATIVOS	\$ 5.520,00	\$ 4.500,00	\$ 5.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.900,00
(-) DEPRECIACIONES	\$ 415,00	\$ 415,00	\$ 415,00	\$ 415,00	\$ 415,00
(-) GASTOS DE VENTAS	\$ 960,00	\$ 2.520,00	\$ 2.640,00	\$ 2.760,00	\$ 2.880,00
(=) UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 42.757,00	\$ 31.414,20	\$ 35.399,12	\$ 39.917,93	\$ 44.870,03
(-) 15% Participación de Trabajadores	\$ 6.413,55	\$ 4.712,13	\$ 5.309,87	\$ 5.987,69	\$ 6.730,50
(=) Utilidad antes de Impuestos	\$ 36.343,45	\$ 26.702,07	\$ 30.089,25	\$ 33.930,24	\$ 38.139,52
(-) 25% Impuesto a la Renta	\$ 9.085,86	\$ 6.675,52	\$ 7.522,31	\$ 8.482,56	\$ 9.534,88
(=) UTILIDAD NETA	<b>\$ 27.257,59</b>	<b>\$ 20.026,55</b>	<b>\$ 22.566,94</b>	<b>\$ 25.447,68</b>	<b>\$ 28.604,64</b>

*Elaboración propia.*

#### 4.7.5 EVALUACIÓN FINANCIERA

En la evaluación financiera del proyecto nos arroja un VAN (Valor actual neto) positivo de \$ 67,159.53 a una tasa de oportunidad del 12%, mientras que la TIR, alcanza el 79%, lo que vuelve factible el proyecto, pues es una tasa mayor a la tasa de descuento. Además se determina el PRI (Período de Recuperación de la inversión), cuyo tiempo estimado es 1 año, 3 meses, 23 días.

**Tabla 22: CALCULO DEL VAN, TIR, PRI**

	INVERSIÓN INICIAL	2014	2015	2016	2017	2018
INVERSIÓN INICIAL (\$)						
FLUJO NETO DE CAJA (\$)	(30.895,00)	24.048,24	26.148,76	28.078,95	29.586,64	29.868,81

TASA DE DESCUENTO	12%
VAN (\$)	67.159,53
TIR	79%
PRI (\$)	1,357

*Elaboración propia.*

$$PRI = \frac{a + (b-c)}{D}$$

**Ilustración 21: CÁLCULO DEL PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN (PRI).** *Elaboración propia.*

a= año inmediato anterior

b= inversión inicial

c= flujo de efectivo acumulado

d= flujo de efectivo en que se recupera la inversión

PRI= 1 - (9750,00 - 6605,04)

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Este Proyecto de turismo accesible dio como resultado desarrollar una propuesta de adecuación de facilidades turísticas para personas con capacidades especiales en la Playa de General Villamil Playas, zona del Humboldt, como estrategia de inclusión social.

Este trabajo de investigación pretende convertirse en un proyecto piloto en la zona de influencia turística del cantón, donde los beneficiarios indirectos, serán todos los turistas nacionales e internacionales con capacidades especiales y adultos mayores que desean disfrutar de una playa accesible, además del confort y servicios turísticos a ofertarse, lo que de manera indirecta repercutirá favorablemente en toda la comunidad del cantón al generar empleo e ingresos económicos, siendo a futuro Playas uno de los mejores balnearios accesibles a nivel nacional.

Para desarrollar este proyecto, se recomienda la colaboración y participación interinstitucional de las empresas públicas, privadas y ONG'S, para que a través de ellas se consolide esta importante tendencia turística a nivel nacional e internacional en este hermoso balneario que proporciona un excelente clima y sus 14 km de playa.

Otro punto importante es la creación de ordenanza cantonal de movilidad en donde se requiera la aplicación de normativas de infraestructuras accesible en toda la planta turística y lugares de mayores accesos públicos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bieler, R. B. (2008). "Desafío para el desarrollo social e inclusivo. *Primer Congreso Interamericano y Tercer seminario sobre discapacidad y derechos humanos*. Panamá .
- Bieler, R. B. (2008). Equipo de Discapacidad y Desarrollo inclusivo, Región de latinoamerica y el Caribe. *Banco Mundial* .
- Carlos Egass García y Alicia Sarabia Sánchez. (2001). *OMS clasificación internacional de deficiencias, discapacidades y minusvalías*. Obtenido de Universidad de Murcia : [http://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia\\_clasificaciones.pdf](http://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia_clasificaciones.pdf)
- CONADIS. (10 de Agosto de 1992). Ley Reformatoria a la Ley de Discapacidades. RO N° 996.
- CONADIS. (26 de Septiembre de 2000). Ley de Discapacidades N° 2000-25. Quito, Ecuador: RO N°171.
- CONADIS. (2013). *El Costo Economico de la exclusión por discapacidad*.
- CONADIS, AME, Vicepresidencia de la República del Ecuador. (2009). Guía de accesibilidad al medio físico . Quito, Ecuador.
- Condo Tamayo, Fanny Portes, Maria Balanzatagui y Andrade García. (2009). Norma Técnica de accesibilidad para la oferta turística de Guayaquil. Guayaquil, Guayas, Ecuador : ESPOL.
- Constitución Política del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Ecuador: RO N° 449.
- Cooperación Técnica n° ATN/FG9903EC BID y MINTUR Ecuador. (2007). *Diseño del Plan Estratégico de desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador PLANDETUR 2020*. Quito: Tourism & Leisure EUROPRAXIS Consulting.
- El Reglamento General a la Ley de Discapacidades. (21 de Febrero de 2003). Quito: Registro Oficial No27.
- GADMCP, U. d. (2013). *listado de asociaciones del setor el Humboldt*. Playas.

- Galindo, M. L. (s.f.). *VICOVAL*. (G. M. Lobato, Ed.) Recuperado el 2014, de <http://vicoval.org/movimiento-de-vida-independiente/>
- Grupo Fundosa. (s.f.). *Plan de Accesibilidad a las playas*. Recuperado el 2014, de [http://www.snr.gob.ar/uploads/TA-Otros-38-PlanEspecial\\_ACCESIBILIDADenPlayas.pdf](http://www.snr.gob.ar/uploads/TA-Otros-38-PlanEspecial_ACCESIBILIDADenPlayas.pdf)
- Guerra, G. (consulta 2014). ESPOL.
- (2003). *I Plan Nacional de accesibilidad De España*. Ministerio de trabajo y asistencia social de España. Obtenido de [http://www.sidar.org/recur/direc/legis/ipna2004\\_2012.pdf](http://www.sidar.org/recur/direc/legis/ipna2004_2012.pdf)
- INEC. (2010). *Censo de Población y vivienda*. PLAYAS.
- INEC. (2010). *Censo de Población y Vivienda* . ECUADOR.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización y Ministerio de Turismo . (2011). *Manual de señalización Turística. MTE INEN 004*. Ecuador.
- Ley Organica de Discapacidades . (2012). En *Ley Organica de Discapacides* (pág. 2). Quito: RO 796 25 IX 204.
- Ley sobre Discapacidades. (6 de Abril de 2001). Quito , Ecuador: RO No 301
- .
- Mazars. (s.f.). *Turismo Accesible E " Hacia un Turismo para Todos"2003-2010*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/jmolayo/i-plan-nacional-de-accesibilidad>
- Municipalidad de Exaltacion De La Cruz, A. (30 de Mayo de 2013). *Municipalidad de Exaltación de la Cruz*. Obtenido de <https://www.facebook.com/municipalidaddeexaltacion.delacruz>: <https://www.facebook.com/notes/municipalidad-de-exaltaci%C3%B3n-de-la-cruz/resumen-de-los-contenidos-impartidos-durante-las-jornadas-sobre-turismo-accesibl/540141456031399>
- OMS. (2011). *CIF- IA*. Obtenido de [file:///C:/Users/New%20PC/Downloads/9789243547329\\_spa%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/New%20PC/Downloads/9789243547329_spa%20(1).pdf)
- OMS. (Septiembre de 2013). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/>



- OMS CIF. (2001). *Servicio de información sobre discapacidad*. Obtenido de <http://sid.usal.es/idocs/F8/8.4.1-3428/8.4.1-3428.pdf>
- OMT. (1999). Código ético mundial para el turismo. *Asamblea general de la OMT Resolución 406*. Santiago de Chile, Chile .
- PEDT Playas 2009- 2014. (Febrero de 2009). *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Del Cantón Playas 2009- 2014*, 8. Playas, Guayas, Ecuador: Ministerio de Turismo.
- Plan Nacional del Buen Vivir 2013- 2017. (s.f.). Gobierno Nacional de la República del Ecuador.
- Reglamento General de la Ley reformativa de la Ley de Discapacidades. (2003). En CONADIS. QUITO: RO N° 357.
- SAMBITO, P. (2008). *Programa de ordenamiento de Playas*. Playas.
- Sistemas de signos en la comunicación visual* . (2014). Obtenido de <http://www.eugeniovega.es/paidos/signos.pdf>
- Velasco, D. J. (Julio de 2008). El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español. España: Access Turismo Internacional consulting. Obtenido de [http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado\\_Potencial\\_Turismo\\_Accesible.pdf](http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf)
- Viaje a la Sostenibilidad: turismo sostenible, educación ambiental, permacultura*. (2014). Obtenido de <http://turismo-sostenible.net/documental-ecoturismo/turismo/turismo-accesible/>

## ANEXO 1

### Flujo de Caja del Proyecto de accesibilidad PAPCE.

Elaboración propia.

MESES	MES 0	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	INVERSIÓN INICIAL	2014	2015	2016	2017	2018
<b>VENTAS (\$)</b>																			
Paquete Hilos de Plata (\$)		4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00						
Paquete Estrella del mar (\$)		4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00						
<b>TOTAL VENTAS (\$)</b>		8.500,00	8.500,00	8.500,00	8.500,00	5.400,00	5.400,00	5.400,00	5.400,00	8.500,00	8.500,00	8.500,00	8.500,00		89.600,00	98.560,00	108.416,00	119.257,60	131.183,36
(-) COSTO DE VENTAS (\$)		800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00		9.600,00	10.560,00	11.616,00	12.777,60	14.055,36
<b>UTILIDAD BRUTA (\$)</b>		7.700,00	7.700,00	7.700,00	7.700,00	4.600,00	4.600,00	4.600,00	4.600,00	7.700,00	7.700,00	7.700,00	7.700,00		80.000,00	88.000,00	96.800,00	106.480,00	117.128,00
GASTOS ADMINISTRATIVOS (\$)		3.119,00	3.119,00	3.119,00	3.119,00	3.119,00	3.119,00	3.119,00	3.119,00	3.119,00	3.119,00	3.119,00	3.119,00		37.428,00	41.170,80	45.287,88	49.816,67	54.798,33
SERVICIOS BÁSICOS (\$)		150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00		1.800,00	1.980,00	2.178,00	2.395,80	2.635,38
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS (\$)</b>		4.431,00	4.431,00	4.431,00	4.431,00	1.331,00	1.331,00	1.331,00	1.331,00	4.431,00	4.431,00	4.431,00	4.431,00		40.772,00	44.849,20	49.334,12	54.267,53	59.694,29
(-) PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES (\$)		664,65	664,65	664,65	664,65	199,65	199,65	199,65	199,65	664,65	664,65	664,65	664,65		6.115,80	6.727,38	7.400,12	8.140,13	8.954,14
(-) IMPUESTOS (\$)		1.107,75	1.107,75	1.107,75	1.107,75	332,75	332,75	332,75	332,75	1.107,75	1.107,75	1.107,75	1.107,75		10.193,00	11.212,30	12.333,53	13.566,88	14.923,57
<b>UTILIDAD NETA (\$)</b>		2.658,60	2.658,60	2.658,60	2.658,60	798,60	798,60	798,60	798,60	2.658,60	2.658,60	2.658,60	2.658,60		24.463,20	26.909,52	29.600,47	32.560,52	35.816,57
DEPRECIACION (\$)		34,58	34,58	34,58	34,58	34,58	34,58	34,58	34,58	34,58	34,58	34,58	34,58		414,96	760,76	1.521,52	2.973,88	5.947,76
INVERSIÓN INICIAL (\$)	(30.895,00)																		
<b>FLUJO NETO DE CAJA (\$)</b>	( 0.895,00)	2.624,02	2.624,02	2.624,02	2.624,02	764,02	764,02	764,02	764,02	2.624,02	2.624,02	2.624,02	2.624,02	(30.895,00)	24.048,24	26.148,76	28.078,95	29.586,64	29.868,81

