



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA DEL ENSAYO:**

**“TURISMO INCLUSIVO COMO INICIATIVA DE DESARROLLO  
TURÍSTICO EN LA CABECERA CANTONAL DEL CANTÓN  
SANTA ELENA”**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTORA:**

**GILDA MARIUXI PILAY POZO**

**PROFESOR GUÍA:**

**ING. JESSICA SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc.**

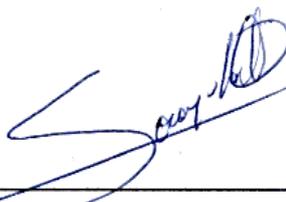
**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2023**

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, “**Turismo inclusivo como iniciativa de desarrollo turístico en la cabecera cantonal del cantón Santa Elena**”, elaborado por la Srta. PILAY POZO GILDA MARIUXI, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



---

Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

**PROFESOR GUÍA**

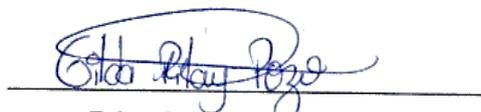
## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación, “TURISMO INCLUSIVO COMO INICIATIVA DE DESARROLLO TURÍSTICO EN LA CABECERA CANTONAL DEL CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA”, elaborado por la Srta. Gilda Mariuxi Pilay Pozo, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad educativa empresarial y administrativa.

### **Transferencia de derechos autorales.**

Declaró que una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, carrera de Gestión y Desarrollo Turístico pasan a tener los derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente,



Pilay Pozo Gilda Mariuxi

**C.I: 2400054819**

## **AGRADECIMIENTO**

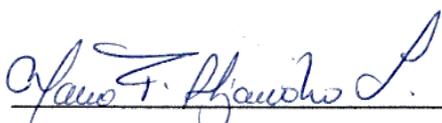
*A la universidad Estatal Península de Santa Elena, el cual me permitió prepararme profesionalmente, también a mis maestros de cátedra que en el transcurso de toda la carrera impartieron sus conocimientos y motivaban a seguir adelante, a mi profesor guía por su paciencia y disposición en la investigación realizada, a mis padres por su trabajo, amor y sacrificio en este proceso de estudio, gracias por inculcar en mi la valentía y esfuerzo, brindando su apoyo incondicional en todos estos años.*

*GILDA MARIUXI PILAY POZO*

## DEDICATORIA

*Mi ensayo está dedicado principalmente a Dios, a mis padres por su apoyo incondicional, ya que siempre están a mi lado brindando su apoyo y consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi sobrino, hermanos y familiares, por sus palabras de apoyo en cada etapa de mi vida, a mi tía que está en el cielo y aunque no esté físicamente me cuida y protege para que todo salga bien.*

*GILDA MARIUXI PILAY POZO*

**TRIBUNAL DE GRADO**

Lcda. María F. Alejandro Lindao, MBA.  
**DECANA DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



Lcda. Tannia K. Aguirre Suárez, MSc.  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE  
GESTIÓN Y DESARROLLO  
TURÍSTICO**



Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.  
**DOCENTE TUTORA**



Ing. Joel A. Fortis Suárez, MSc.  
**DOCENTE ESPECIALISTA**



Abg. Víctor M. Coronel Ortiz MSc.  
**SECRETARIO GENERAL**

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	I
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
DEDICATORIA .....	IV
TRIBUNAL DE GRADO .....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS .....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	IX
ÍNDICE DE ANEXOS.....	X
ÍNDICE DE CUADROS.....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT .....	XII
INTRODUCCIÓN .....	XIII
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO .....	1
1.1 ESTADO DEL ARTE .....	1
1.2 DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS .....	5
CAPÍTULO II .....	10
2. MATERIALES Y MÉTODOS .....	10
2.1. Tipos de investigación.....	10
2.1.1 Investigación exploratoria.....	10
2.2 Método de investigación .....	10
2.2.1 Método inductivo.....	10

2.3 Tipo de muestreo .....	10
2.3.1 No probabilístico por juicio .....	10
2.4 Diseño de recolección de datos .....	11
2.4.1 Población .....	11
2.4.2 Muestra .....	11
CAPÍTULO III .....	12
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	12
3. 1 Encuesta dirigida a personas con discapacidad que visitaron el casco urbano del cantón Santa Elena. ....	12
3.2 Análisis de entrevista a propietarios/ administradores de establecimientos turísticos. ....	30
4. RESULTADOS.....	32
5. CONCLUSIONES .....	33
6. RECOMENDACIONES .....	34
7. REFERENCIAS.....	35
8. ANEXOS .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Género.....	12
<b>Tabla 2:</b> Edad .....	13
<b>Tabla 3:</b> Estado civil .....	14
<b>Tabla 4:</b> Estudios.....	15
<b>Tabla 5:</b> Lugar de procedencia.....	16
<b>Tabla 6:</b> Motivo de visita .....	17
<b>Tabla 7:</b> Viaja solo o acompañado .....	18
<b>Tabla 8:</b> Tipo de discapacidad .....	19
<b>Tabla 9:</b> Tipología de turismo .....	20
<b>Tabla 10:</b> Igualdad de oportunidad .....	21
<b>Tabla 11:</b> Lugar visitado .....	22
<b>Tabla 12:</b> Facilidades Turísticas .....	23
<b>Tabla 13:</b> Factores de acceso .....	24
<b>Tabla 14:</b> Barreras que impiden un turismo inclusivo .....	25
<b>Tabla 15:</b> Evaluación del servicio.....	26
<b>Tabla 16:</b> Capacitación al servidor turístico .....	27
<b>Tabla 17:</b> Beneficio del turismo inclusivo .....	28
<b>Tabla 18:</b> Oferta al segmento de turismo inclusivo .....	29

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Género.....	12
<b>Gráfico 2:</b> Edad .....	13
<b>Gráfico 3:</b> Estado civil .....	14
<b>Gráfico 4:</b> Estudios.....	15
<b>Gráfico 5:</b> Lugar de procedencia.....	16
<b>Gráfico 6:</b> Motivo de visita .....	17
<b>Gráfico 7:</b> Viaja solo o acompañado.....	18
<b>Gráfico 8:</b> Tipo de discapacidad .....	19
<b>Gráfico 9:</b> Tipología de turismo.....	20
<b>Gráfico 10:</b> Igualdad de oportunidad .....	21
<b>Gráfico 11:</b> Lugar visitado .....	22
<b>Gráfico 12:</b> Facilidades Turísticas .....	23
<b>Gráfico 13:</b> Factores de acceso .....	24
<b>Gráfico 14:</b> Barreras que impiden un turismo inclusivo .....	25
<b>Gráfico 15:</b> Evaluación del servicio.....	26
<b>Gráfico 16:</b> Capacitación al servidor turístico .....	27
<b>Gráfico 17:</b> Beneficio del turismo inclusivo .....	28
<b>Gráfico 18:</b> Oferta al segmento de turismo inclusivo .....	29

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1:</b> Encuesta para turistas con discapacidad .....	39
<b>Anexo 2:</b> Preguntas de entrevista a prestadores de servicios turísticos.....	41
<b>Anexo 3:</b> Matriz de consistencia.....	42
<b>Anexo 4:</b> Matriz de operacionalización de la variable .....	43
<b>Anexo 5:</b> Entrevista a la encargada del teatro municipal “Carlos Rubira Infante”.....	44
<b>Anexo 6:</b> Entrevista a la encargada del museo municipal “Ilustre Municipalidad de Santa Elena”.....	44
<b>Anexo 7:</b> Entrevista al encargado del establecimiento de restauración “D’Alfred”.....	45
<b>Anexo 8:</b> Entrevista a la encargada del hotel “México”.....	45
<b>Anexo 9:</b> Entrevista al encargado del “Asadero de Charles” .....	46
<b>Anexo 10:</b> Entrevista al encargado del restaurante “La esquina manabita”.....	46

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro N° 1:</b> Población y muestra .....	11
---	----



**TEMA:**  
**TURISMO INCLUSIVO COMO INICIATIVA DE DESARROLLO  
TURÍSTICO EN LA CABECERA CANTONAL DEL CANTÓN SANTA  
ELENA.**

**AUTORA:**  
Pilay Pozo Gilda Mariuxi

**TUTOR:**  
Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, Msc.

**RESUMEN**

Esta investigación se ha orientado en el turismo inclusivo que es considerado un mercado que está en constante crecimiento, que busca disfrutar de la actividad turística, por ende, los servidores turísticos deben ofrecer servicios acordes a las motivaciones y necesidades de los diferentes tipos de turistas. El tema de investigación es Turismo Inclusivo como iniciativa de desarrollo turístico en la cabecera cantonal del cantón Santa Elena, donde el objetivo general es Identificar la importancia del turismo inclusivo en la cabecera Cantonal del cantón Santa Elena para el fomento del desarrollo turístico. El trabajo se fundamentó en una investigación exploratoria, donde se recabo información de los establecimientos turísticos en cuanto al turismo inclusivo. El método que se utilizó es de tipo inductivo donde se trató de analizar el turismo inclusivo a través de instrumentos de recolección de datos, ayudando a identificar el conocimiento de los servidores turístico sobre del turismo inclusivo, las técnicas aplicadas fueron: encuestas y entrevistas, aplicadas a turistas y a dueños de establecimientos como: restaurante, alojamiento y sitios de recreación. Uno de los principales resultados es que gran parte de los servidores turísticos no tienen conocimientos acerca del turismo inclusivo y existen establecimientos que no cuentan con los recursos necesarios para las personas con discapacidad, siendo estos factores que limitan la participación de todas en igualdad de oportunidades.

**Palabras claves:** Turismo inclusivo, discapacidad, barreras, igualdad de oportunidades, servicio.



**THEME:**  
**INCLUSIVE TOURISM AS A TOURISM DEVELOPMENT INITIATIVE  
IN THE CANTONAL CAPITAL OF THE SANTA ELENA CANTON.**

**AUTHOR:**  
Pilay Pozo Gilda Mariuxi

**TUTOR:**  
Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.

**ABSTRACT**

This research has been oriented on inclusive tourism that is considered a market that is constantly growing, which seeks to enjoy tourism activity, therefore, tourist establishments must offer services according to the motivations and needs of different types of tourists. The general objective of the research work is to identify the inclusive tourism service offered by the Cantonal capital of the Santa Elena canton, promoting development. The work was based on an exploratory research, where information was collected from tourist establishments regarding inclusive tourism. The method that was used is of an inductive type where it was tried to analyze inclusive tourism through data collection instruments, helping to identify the knowledge of tourism servers about inclusive tourism, the techniques applied were: surveys and interviews, applied to tourists and owners of establishments such as: restaurant, accommodation and recreation sites. One of the main results is that a large part of the tourist servers do not have knowledge about inclusive tourism and that there are establishments that do not have the necessary resources adapted for all people, these factors being that limit the participation of all people.

**Keywords:** Inclusive tourism, disability, barriers, equal opportunities, service.

## INTRODUCCIÓN

El turismo a nivel mundial es una de las actividades que está en constante crecimiento, desde sus inicios ha logrado transformar la economía de muchos países, por su valor cultural, natural y patrimonial, donde las personas aprovechan su tiempo libre para disfrutar y conocer destinos turísticos, la evolución de la misma ha generado que durante los últimos años se incursionen a nuevos segmentos del mercado, con la finalidad de que todos participen en la actividad turística.

El turismo inclusivo es una tipología del mercado que actualmente permite la integración de las personas con discapacidad, limitación física, mujeres embarazadas y adultos mayores a la actividad turística sin restricciones, por ende, se deben ofrecer servicios adecuados para el disfrute durante sus viajes en igualdad de condiciones.

Por ejemplo, según la Revista Latinoamericana de turismo inclusivo (2019), países como Brasil, Colombia, Chile y Uruguay trabajan para que los atractivos puedan garantizar un servicio de manera segura, eficiente y accesible, con personal capacitados y bajo un modelo social donde independientemente de su nivel económico, residencia y discapacidad, todos tengan el mismo trato y disfrutar de un turismo de sol y playa, deportes y aventura, parques de diversión, museo, cultura etc. De esta manera hacen que los turistas puedan movilizarse y disfrutar del entorno.

En Ecuador el Gobierno Nacional presentó una estrategia “Ecuador turismo inclusivo, accesible y sostenible” (2019), que busca presentar una opción innovadora a los visitantes con discapacidad, actualmente en el país existen 471,205 personas con discapacidad, que debido a las limitantes en infraestructuras y equipamientos no pueden disfrutar del turismo, por ende, la estrategia está encaminada en impulsar el turismo inclusivo en los diferentes destinos del país, es por ello, que cada lugar debe estar adaptados a las necesidades del visitante, donde Ministerio de Turismo en conjunto con las comunidades trabajan para que Ecuador

sea un referente en un turismo para todos, esto a su vez favorece a la inclusión social, económica y productiva de las comunidades, sin embargo, se puede evidenciar que falta mucho por hacer, no existe una oferta turística inclusiva.

A nivel provincial, Santa Elena es reconocida por sus hermosas playas que atraen a turistas nacionales e internacionales, entre ellos personas con discapacidad, siendo el turismo de sol y playa el factor de desarrollo económico, haciendo énfasis en la investigación hay quienes eligen visitar la cabecera cantonal de Santa Elena por los sitios turístico que poseen, a pesar de no ser considerado como destino turísticos durante los últimos años ha tenido una mayor afluencia de turistas que visitan la Catedral De Nuestra Señora Emperatriz Santa Elena, Mirador el Tablazo, Museo Ilustre Municipal de Santa Elena, entre otros lugares, sin embargo, presenta un déficit en la atención a personas con discapacidad o adultos mayores por la falta de conocimiento sobre un turismo inclusivo.

En cuanto a la infraestructura de restauración, hospedaje, sitios de recreación, transporte, se evidencio que están en buen estado pero no son accesible para personas con discapacidad. De acuerdo con CONADIS (2022), en la provincia existe un total de 10,922 personas con discapacidad física, intelectual ,auditiva y psicosocial, por ende, el problema de este trabajo son las: Limitaciones del turismo inclusivo como iniciativa de desarrollo turístico en la cabecera cantonal del cantón Santa Elena, puesto a que realmente existe limitada iniciativa hacia el conjunto de condiciones que se deben de cumplir ante la oferta de un servicio turístico y que estas a su vez permitan el desarrollo del turismo inclusivo, por lo que es esencial brindar una oferta para todos.

El objetivo principal de esta investigación es, Identificar la importancia del turismo inclusivo en la cabecera Cantonal del cantón Santa Elena para el fomento del desarrollo turístico. También se planteó los objetivos específicos permitirán llevar acabo el trabajo de investigación que son:

- ✓ Identificar el servicio del turismo inclusivo.

- ✓ Determinar los factores que limitan la movilidad de las personas con discapacidad.
- ✓ Identificar el beneficio que tiene el turismo inclusivo en la cabecera cantonal del Cantón Santa Elena.

El trabajo tiene como finalidad buscar el involucramiento del turismo inclusivo a la actividad turística, también analizar de qué manera los servidores turísticos están ofreciendo su servicio, hoy en día, el turismo sufre grandes cambios, siendo esta una gran oportunidad para que la provincia pueda generar nuevas ofertas turísticas, partiendo de nuevas estrategias que los destinos puedan ofrecer y al impulsar un turismo para todos se tendrá varias alternativas para disfrutar de las actividades turísticas en la cabecera cantonal del cantón Santa Elena .

El capítulo I, trata sobre el estado del arte, donde se realizó una revisión literaria de trabajos realizados referente a la variable. Además de las teoría y concepto sobre el turismo inclusivo, permitiendo tener mayor conocimiento del trabajo de investigación.

El capítulo II, se trata de los materiales y métodos utilizados en el trabajo de investigación, es decir, tipo de investigación, método, muestra y diseño de recolección de datos, que permitieron obtener información adecuada para conocer el turismo inclusivo como una oferta en la cabecera cantonal de Santa Elena.

En el capítulo III, se presenta el análisis de los resultados que se obtuvieron a través de las encuestas y entrevistas realizadas a turistas y servidores turísticos permitiendo conocer la situación actual del turismo inclusivo.

Por último, las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación, siendo estas las posibles soluciones para impulsar una oferta turística direccionada a varios segmentos del mercado.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 ESTADO DEL ARTE

**1.1.1** De acuerdo a Altamirano (2019), en su tema de investigación “El turismo inclusivo y la relación con la satisfacción del cliente en la ciudad de Baños “del autor Aulla Altamirano Gabriela, año 2019, cuya finalidad fue, Analizar las necesidades de los diferentes segmentos del mercado y su satisfacción para un turismo inclusivo en la ciudad de Baños, la metodología utilizada en la investigación fue documental, cualitativo y de campo, donde investigó sobre la satisfacción del cliente como resultado del servicio prestado, para deducir de qué manera se ha venido desarrollando el turismo inclusivo, entre los principales resultados encontrados menciona que, el turismo inclusivo promueve igualdad de oportunidades y mayor rentabilidad económica, de allí la importancia de brindar un servicio de calidad para fidelizar al cliente.

**1.1.2** De acuerdo a Castro (2016), en su tema de investigación” las facilidades de los establecimientos de alojamiento, para la participación del turismo inclusivo en la ciudad de Ambato”, del autor Castro Castro Jacqueline Elizabeth, año 2016, cuyo fin fue, reconocer las facilidades que tiene el sector de alojamiento como aportación al turismo inclusivo, la metodología utilizada fue documental bibliográfico y de campo, donde se detectó las falencias existente con información de primera mano, entre los principales resultados encontrados determinó que, el sector hotelero es uno de los servicios importante al momento de viajar, por ende, debe brindar las facilidades necesarias para que el turistas con discapacidad sensorial y física pueda desplazarse de manera autónoma y segura.

**1.1.3** De acuerdo a Carchi (2019), en su tema de investigación “La responsabilidad social y su compromiso con el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba”, del autor Aguirre Carchi Paulina, año 2019, cuyo fin fue, determinar cómo influye la responsabilidad social para el beneficio del turismo inclusivo en la ciudad de

Riobamba, la metodología utilizada fue no experimental, ya que, mediante la observación analizó de qué manera se está desarrollando el turismo inclusivo en la ciudad como responsabilidad social, para brindar entornos y servicios turísticos accesibles, entre los principales resultados encontrados determinó que, es responsabilidad del gobierno local de la ciudad de Riobamba gestionar proyectos que involucren a la ciudadanía en el disfrute del ocio y recreación, favoreciendo no solo la inclusión, sino también la economía del destino.

**1.1.4** De acuerdo a Guaña (2020), en su tema de investigación “La oferta de servicios turísticos inclusivo en la ciudad de Ambato”, del autor Velastegui Guaña Ana Abigail, año 2020, cuyo objetivo fue, determinar el impacto que tiene el servicios de turismo inclusivo en la ciudad de Ambato, la metodología utilizada fue exploratoria, donde indagó por qué razón las personas con discapacidad no han sido incluidas en el turismo, dado que, son turistas que le gusta viajar y actualmente existe un gran número que la integra, entre los principales resultados está que es importante ofertar servicios turísticos a este segmento de mercado con estándares de calidad que permita el disfrute del entorno.

**1.1.5** De acuerdo a Brugiatti Díaz & Cabré (2020), en su tema de investigación” El Turismo inclusivo y su enfoque en los establecimientos de hospedaje en la provincia de Veraguas”, del autor Brugiatti Díaz, Janeth, Cabré Jaime, año 2020, cuyo objetivo fue, reconocer las facilidades en los establecimientos de hospedaje a personas con discapacidad, la metodología utilizada fue de campo y documental, mediante el levantamiento de información y revisión bibliográfica, entre los principales resultados encontrados menciona que, el desarrollo del turismo inclusivo es de gran importancia para las personas con discapacidad que desean ser incluidas en la oferta turística, puesto que, tiene derecho a disfrutar del ocio y recreación sin discriminación.

**1.1.6** De acuerdo a Díaz (2018), en su tema de investigación” Turismo inclusivo y su enfoque en los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas, para el segmento de personas con discapacidad del Distrito Trujillo”, del autor, Wong Espinoza, Díaz

Lozano, Leslie Esmith, año 2018, cuyo fin fue, Comprobar si los hoteles de 3 y 4 estrellas están enfocados en un turismo inclusivo para personas con discapacidad del Distrito Trujillo, el método aplicado fue recolección de información a través de entrevistas a dueños de establecimientos de hospedaje sobre el servicio que están ofertando, entre los principales resultados se encontró que los hoteles no cumplen con los parámetros de accesibilidad para personas con discapacidad, ya que, los servidores turísticos no tienen conocimiento del turismo inclusivo ocasionando que puedan adquirir un servicio de hospedaje,.

**1.1.7** De acuerdo a Guillén (2019), en su tema de investigación “La tecnología como apoyo al turismo inclusivo, autor Cañero Guillén Cristina”, año 2019, cuya finalidad fue, analizar el turismo inclusivo y su relación con las tecnologías para mejorar la accesibilidad en los destinos turísticos, la metodología empleada fue cualitativa, descriptiva y cuantitativa, dado que, la tecnología juega un rol importante para las empresas turísticas, entre los principales resultados permitió detectar que las plataformas digitales son importantes para el sector turístico, de esta manera dan a conocer información de la oferta disponible y de la accesibilidad que tiene para personas con discapacidad.

**1.1.8** De acuerdo a México (2017), en su tema de investigación “Análisis y evaluación del turismo inclusivo en el municipio de la Paz”, autor Morfin Quintanar Gerardo & Montaña Armendáriz Angélica, año 2017, cuyo objetivo fue, analizar los elementos críticos para el desarrollo de un modelo turístico que permita integrar al turismo inclusivo en el Municipio de la Paz, la metodología aplicada fue de tipo descriptivo- exploratorio, a través de diversas fuentes documentales para conocer los factores que impiden el desarrollo del turismo inclusivo en el Municipio de la Paz, entre los principales resultados permitió comprender que para desarrollar un turismo inclusivo las empresas turísticas y políticas públicas deben adoptar medidas de accesibilidad en el destino.

**1.1.9** De acuerdo a M<sup>a</sup> Carmen Martín Cano (2018), en su tema de investigación “Turismo inclusivo para todos. Un enfoque hacia la diversidad”, Autor Martín Cano

Carmen, Luque Serrano Encarnación, De la Fuentes Rolles Yolanda, año 2018, cuyo objetivo fue, estudiar el contexto actual del turismo inclusivo en personas con dificultad intelectual o discapacidad, la metodología aplicada fue bibliográfica-cualitativa, donde mediante revisión bibliográfica y científica abordo la problemática de estudio, entre los principales resultados indica que, se debe seguir trabajando en materia de accesibilidad, ya que, gracias a la oferta turística inclusive se disminuye las dificultades que actualmente impiden viajar, brindando igualdad de oportunidades con altos estándares de calidad.

**1.1.10** De acuerdo a Montero (2016), en su tema de investigación” Plan de gestión para la introducción de personas con discapacidad en el turismo inclusivo de Piura”, autor Pinto Montero Claudia, año 2016, cuyo objetivo fue, Demostrar la importancia de un plan de acción para la inclusión de personas con habilidades diferentes de Piura, la metodología que utilizó fue empírica a partir de la observación y entrevista sobre la gestión del turismo inclusivo en Piura, entre los principales resultados encontrados sugiere que para gestionar el turismo inclusivo se debe asumir desafíos, donde se cambie la actitud y visión de los servidores turísticos para un turismo en igualdad de oportunidades.

## **1.2 DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS**

### **TURISMO INCLUSIVO**

Según Castro (2016), el turismo inclusivo es considerado como un turismo equitativo donde trata de unir a la sociedad en igualdad de oportunidades, es decir, que la sociedad forma parte esencial de esta actividad, por ende, al momento de planificar el desarrollo turístico se deben conocer cuáles son las necesidades del turista y de esta manera satisfacer sus expectativas, estableciendo medidas de calidad en la creación de entorno, servicios y productos, donde se incluyan a personas con discapacidad, adultos mayores, niños y mujeres embarazadas.

No obstante, a pesar de ser una tipología que poco a poco va creciendo aún en el casco urbano del cantón Santa Elena no se garantiza un turismo de calidad a personas con discapacidad, que presentan alguna deficiencia o limitación en la actividad turística, porque se sigue enfocando en un turismo tradicional. Generando una desigualdad social, de hecho, muchos de los servidores turísticos no tienen conocimiento sobre el turismo inclusivo, a pesar de recibir a estos clientes tienden a realizarla de forma empírica, evidenciando una insatisfacción en los clientes, debido a que no están recibiendo un servicio acorde a sus necesidades, ya que la atención brindada, el equipamiento e infraestructura, no reúnen las condiciones adecuadas para su desplazamiento de manera autónoma y segura.

Hoy en día, existen 5,707 personas con discapacidad en el cantón Santa Elena, según el consejo nacional para la igualdad de discapacidades (2022), entre ellas, física, intelectual, auditiva, visual y psicosocial, que disponen de tiempo libre para viajar pero no son integradas a la actividad turística, tal es el caso de la cabecera cantonal que por falta de accesibilidad, preparación del personal y diversificación de la oferta turística, dificulta que puedan encontrar un servicio que se acople a sus necesidades, tanto en transporte, visitas a sitios recreativos, alimentación y alojamiento, ya que, antes de viajar buscan seguridad y calidad en el destino, siendo importante analizar las necesidades de este segmento que actualmente busca disfrutar de un entorno adecuado independientemente de su discapacidad, además

de mejorar la oferta turística de modo que permita participar en igualdad de oportunidades, deberes y derechos como lo indica el Art.47 de la constitución del Ecuador (2008).

De este modo, estas problemáticas existentes se convierten en barreras, tanto arquitectónicas y de comunicación que imposibilitan el desplazamiento de las personas con discapacidad, debido a que el personal no está capacitado para atender a este segmento y la infraestructura no es correcta al momento de pedir una orden en un restaurante o separar una habitación, a pesar, de ser una demanda potencial que por lo general viaja acompañado por una o más personas, generando una mayor rentabilidad y desarrollo a nivel local.

Por su parte, el gobierno local ha tenido iniciativa en apoyo a la inclusión social en espacios públicos y recreativos con rampas, aceras anchas para sillas de ruedas, espacios con señalización, pero falta mucho por trabajar para fortalecer el turismo inclusivo como responsabilidad social, donde el GAB en conjunto con las autoridades competentes Empresa Municipal de turismo (EMUTURISMO) desarrollen programas de inclusión, donde estén inmersos servidores turísticos y público en general, mediante capacitaciones para la oferta de servicios accesibles y recorridos a nivel local como lo indica las políticas públicas de turismo accesible 2030, que está orientado en disminuir aspectos de desigualdad a personas con discapacidad y adultos mayores, que beneficie no tan solo al disfrute del ocio y recreación, sino también a los servidores turísticos desde la parte económica (2019).

De allí, la importancia de integrar a este grupo humano en el ámbito turístico desde las perspectivas empresariales, dando la oportunidad de mejorar la oferta existente, además, que el casco urbano del cantón Santa Elena puede ser considerado como un nuevo destino, que fortalece la inclusión de personas con discapacidad que durante mucho tiempo han sido excluidas.

## **Situación actual de los servicios turísticos en el casco urbano del cantón Santa Elena.**

La cabecera cantonal del cantón Santa Elena se está dando a conocer por los recursos turísticos que poseen, por ello, analizar la situación actual de los servicios turísticos, se vuelve una parte fundamental para el desarrollo de un turismo inclusivo.

Actualmente se encuentran en funcionamiento 5 establecimiento de alojamiento clasificado en hostel y hotel de categoría 1 y 2 estrella, de las cuales no cumplen con los parámetros de accesibilidad para personas con discapacidad, debido a que no están enfocados en un turismo inclusivo, por ejemplo, las recepciones no tiene un diseño adecuado para atender diferentes segmentos de mercado, el personal tiene escaso conocimiento en atención a clientes con discapacidad, el ingreso no tienen las medidas adecuadas para personas con silla de ruedas, además de la información que no está en textos braille para personas con discapacidad visual.

A pesar de ser falencias que se vienen evidenciando durante los últimos años los prestadores no mejoran las instalaciones hotelera, tanto fuera como en el interior del mismo, donde los pasillo sean amplios, pasamanos, rampas, ascensor y disponer de un número específico de habitaciones con todas las comodidades necesarias, de esta manera independientemente de la discapacidad las personas pueden desplazarse fácilmente dentro del hotel, puesto que, es uno de los servicios importante para que el turista pueda tener una estancia agradable en el destino, además, que las adecuaciones no solo benefician a personas con discapacidad, sino a todos.

De igual forma, el sector de restauración no posee un manejo adecuado sobre el turismo inclusivo, ya que, no disponen de las condiciones necesarias para que el cliente pueda desplazarse de manera autónoma, a pesar de tener la iniciática de atender a personas con discapacidad no se han preocupado en ofertar un servicio de calidad para este segmento que busca degustar la gastronomía local, de hecho, muchos de los establecimientos están al mismo nivel de la calle siendo factible para

el ingreso de estas personas, sin embargo, existen otros con desniveles, en donde es preciso colocar rampas, pisos podotáctiles, las mesas no tiene un suficiente espacio para personas con silla de ruedas, además de la poca preparación del personal, por lo que es necesario trabajar en un turismo sin barrera, donde cualquier persona puede acceder y adquirir diversos alimentos y pagar por el mismo.

Por tal motivo, los propietarios deben ver esta oportunidad como responsabilidad social al estar frente a un grupo que está en constante crecimiento, que busca comodidad en espacios turísticos y que sea replicada para todos los establecimientos. Por ejemplo, la “Sanguchería la Inclusiva” (2017), que es un restaurante de Chile que cuenta con personal que habla lenguaje de señas, la infraestructura es acorde para diferentes clientes y posee un menú braille, donde las personas con o sin discapacidad se sienten a gusto a recibir una atención de calidad, además, que ve esta oportunidad como innovadora para generar mayores ingresos y no tan solo eso, sino que incorpora a personas con discapacidad a su equipo de trabajo, siendo esto más factible porque ayuda a promover un turismo en igualdad de oportunidades .

Al igual que los servicios de alojamiento y restauración, también las actividades que se encuentran en el entono motivan al turista a desplazarse al casco urbano del cantón Santa Elena como; visitar la Iglesia Emperatriz Santa Elena, el parque Central Vicente Rocafuerte, el Mirador el tablazo, la Biblioteca Museo de la Ilustre Municipalidad de Santa Elena y la Casa de la cultura Benjamín Carrión, pues están ubicados en la parte céntrica del cantón, donde la infraestructura ha mejorado durante los últimos años, sin embargo, no cuentan con todos los elementos necesario para personas con discapacidad.

Evidentemente las falencias del entono no permiten tener una mejor calidad de vida para todos los ciudadanos, es este sentido es responsabilidad del gobierno local en mejorar los aspectos físicos de los lugares recreativos con rampas, baños, ascensor, centro de información, personal capacitado. Puesto que, gracias a la buena gestión que estos realicen, facilitarían a que las personas con discapacidad puedan

desenvolverse con normalidad en estos entornos, mejorando así la calidad de vida para la ciudadanía en general y el impulso del desarrollo turístico.

Igualmente los medios de transportes público deben ser accesibles, de esto depende que puedan desplazarse a la cabecera cantonal, no obstante, existe una demanda insatisfecha debido a las limitantes que tienen los usuarios al momento de subirse a un transporte público, ya que, algunos buses están en mal estado, los asientos preferencial no son respetados por falta de cultura en la sociedad, en ocasiones tienen que ir parados o no pueden subirse por las sillas de ruedas, falencias que se observan en las paradas de autobús y terminal, no solo con personas con discapacidad, sino también en adultos mayores, mujeres embarazadas y niños.

Por esta razón, la OMT (2015), ha dado a conocer un manual de buenas prácticas que permite al entorno adaptarse a las adecuaciones a partir de una planeación segura, utilizando herramientas amigables con la sociedad y el medio ambiente, es decir, que la implementación del manual en la cabecera cantonal contribuye a la solución de las problemáticas existentes para el desarrollo de un turismo inclusivo de manera integral, debido a que existen personas con discapacidad a nivel de la cabecera cantonal del cantón Santa Elena, que busca disfrutar del ocio y recreación, considerados como clientes potenciales, que favorecerá la rentabilidad de los servidores turísticos y del destino por ser pionero en la actividad del turismo inclusivo, beneficiando tanto la parte económica como social, puesto que, las personas con discapacidad o adultos mayores les gusta viajar a destinos con poca afluencia y al ofertar un servicio para todos se mejora la imagen de la cabecera cantonal, diferenciándola del resto de los destinos, ofreciendo infraestructura adecuada para los niños, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y adultos mayores.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1. Tipos de investigación**

##### **2.1.1 Investigación exploratoria**

El tipo de investigación que se llevó a cabo fue exploratorio, este estudio tuvo como finalidad indagar sobre un tema poco estudiado, en este caso el sujeto de estudio fue la cabecera cantonal del Cantón Santa Elena con el tema de turismo inclusivo, donde se recabo información de primera mano, que luego fue analizada y permitió determinar la situación actual del mismo.

#### **2.2 Método de investigación**

##### **2.2.1 Método inductivo**

El método utilizado en la investigación fue de tipo inductivo, que según (Sampieri, 2014), es un procedimiento que parte de lo individual a lo general, es decir, que partir de la utilización de este método y la aplicación de instrumentos de recolección de datos, se determinó si en el casco urbano del Cantón Santa Elena se está brindando un servicio turístico para personas con discapacidad cumpliendo con la normativa de la igualdad de participación en el turismo

#### **2.3 Tipo de muestreo**

##### **2.3.1 No probabilístico por juicio**

El tipo de muestreo es no probabilístico por juicio, (Sampieri, 2014), menciona que es un tipo de muestra donde no se utilizan formulas, sino que el investigador por medio de las características del tema de estudio selecciona su grupo, en este caso se identificó si existe el servicio turístico inclusivo, para aquello se seleccionó una muestra no probabilística de personas con discapacidad que visitaron el casco urbano del cantón Santa Elena, de esta manera, se realizó una encuesta a 42

individuos de las 5,707 que existe a nivel del cantón Santa Elena, ya que, es un grupo idóneo para el trabajo de investigación, además, de los 30 establecimientos turísticos se escogió 15 a quienes se les realizó una entrevista a los dueños, cabe mencionar que se aplicó este método por juicio debido a la situación actual por el COVID-19 que se vive a nivel mundial y en especial en el lugar de estudio y a las barreras que se presentaron en la investigación de campo.

## 2.4 Diseño de recolección de datos

### 2.4.1 Población

Se tomó como universo a personas con discapacidad que visitan el casco urbano del cantón Santa Elena, además, de los 30 establecimientos de servicios turísticos que se encuentran ubicado en la cabecera cantonal del Cantón Santa Elena, según datos de la Empresa Municipal de Turismo (2019), donde se tomó en cuenta el género, edad, estado civil y nivel de educación, en el caso de los servidores turísticos la oferta que tienen y si están direccionado a un turismo inclusivo.

### 2.4.2 Muestra

La muestra es un subgrupo de la población que es tomada para recabar información que contribuyan a los resultados de la investigación, en este caso se tomó como muestra a 42 personas con discapacidad y 15 de los 30 dueños de establecimientos turísticos, entre ellos dueños de restaurante, hotel y área de recreación, ya que es una investigación no probabilística por conveniencia, debido a la actual situación por el covid-19.

*Cuadro N° 1: Población y muestra*

Detalle	Población	Muestra	Instrumento
Personas con discapacidad	5.707	42	Encuesta
Servidores turísticos.	30	15	Entrevista
<b>TOTAL</b>	<b>5.737</b>	<b>57</b>	---

**Fuente:** Encuesta y servidores turísticos del casco urbano del Cantón Santa Elena  
**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3. 1 ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE VISITARON EL CASCO URBANO DEL CANTÓN SANTA ELENA.

La encuesta fue realizada por correo electrónico a personas con discapacidad que visitaron el casco urbano del cantón Santa Elena, se envió a un total de 42 personas.

##### 1) Género

**Tabla 1:**

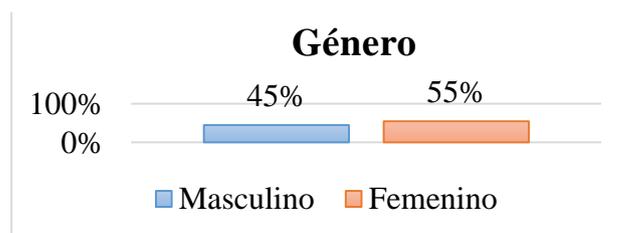
*Género*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	19	45%
Femenino	23	55%
<b>TOTAL</b>	42	100%

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 1:** Género



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

##### **Análisis e interpretación:**

Con los datos expuestos en la tabla se puede concluir que el género femenino y masculino que presentan alguna discapacidad le gusta disfrutar del ocio y recreación, evidenciando la necesidad de generar un turismo inclusivo en el casco urbano con servicio, productos y entornos en igualdad de oportunidades.

## 2) ¿Qué edad tiene?

**Tabla 2:**

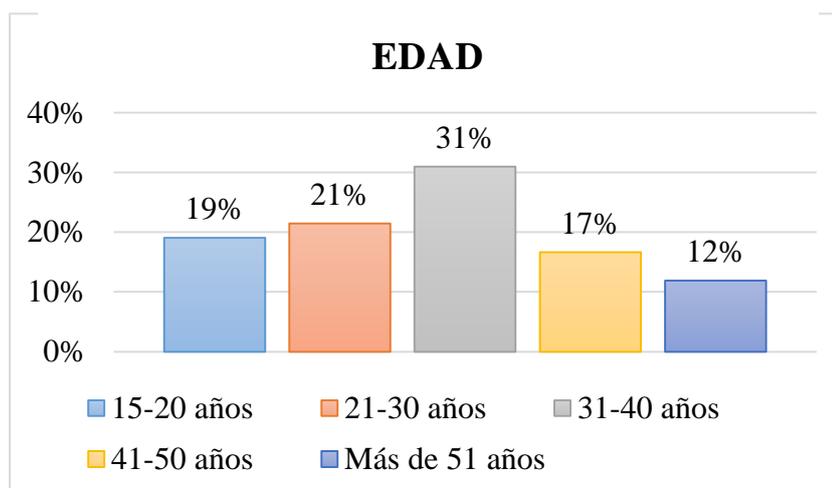
*Edad*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
15-20 años	8	19%
21-30 años	9	21%
31-40 años	13	31%
41-50 años	7	17%
Más de 51 años	5	12%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 2: Edad**



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

### **Análisis e interpretación:**

Se evidencia que es un segmento joven entre las edades de 21 y 31 años, que dispone de tiempo libre para realizar actividades de ocio y recreación, por lo que es importante trabajar en una oferta turística inclusiva con las facilidades necesarias para el desarrollo de la misma.

### 3) Estado civil

**Tabla 3:**

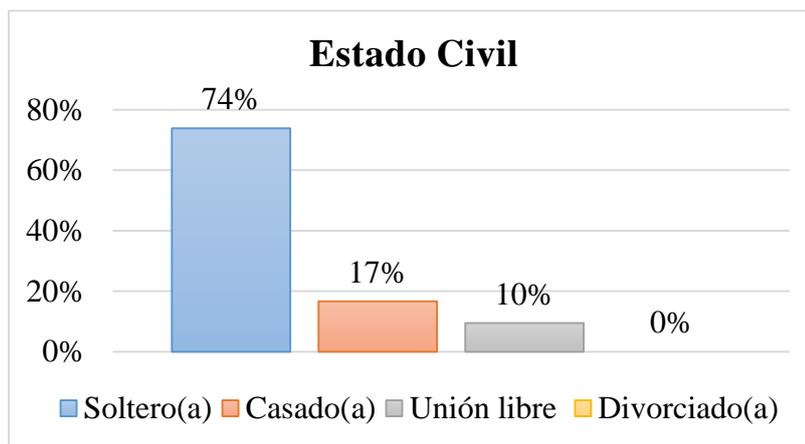
*Estado civil*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Soltero(a)	31	74%
Casado(a)	7	17%
Divorciado(a)	0	0%
Unión libre	4	10%
<b>TOTAL</b>	42	100%

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 3:** Estado civil



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

#### **Análisis e interpretación:**

Existe un porcentaje alto de turistas solteros, ya que la mayoría de los encuestados son jóvenes, sin embargo, hay quienes están casados y al implementar una oferta destinada a este segmento no tan solo se favorece a las personas con discapacidad, sino también a la población en general.

#### 4) Nivel de estudio

**Tabla 4:**

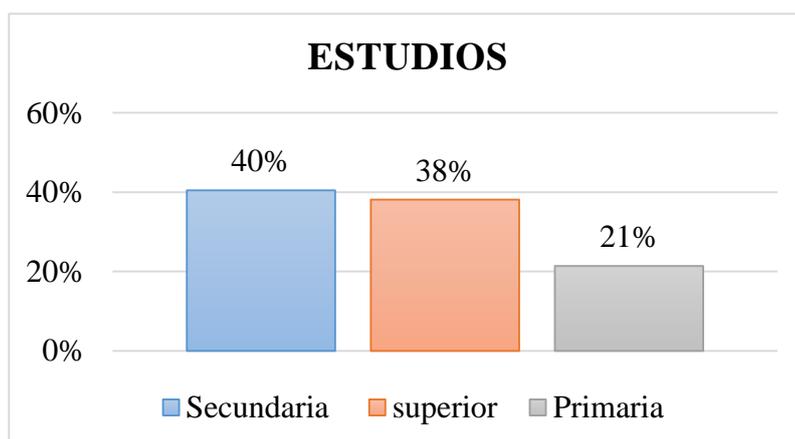
*Estudios*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Primaria	9	21%
Superior	16	38%
Secundaria	17	40%
<b>TOTAL</b>	42	100%

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 4:** Estudios



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

#### **Análisis e interpretación:**

En la tabla se muestra que tienen un nivel de educación medio, no obstante, siempre van acompañados de un familiar, quien tiene un trabajo estable para viajar y pagar los gastos, por lo que es esencial diseñar productos y tener una preparación en atención al cliente con discapacidad y así interactuar acorde a sus necesidades.

## 5) ¿Cuál es su lugar de procedencia?

**Tabla 5:**

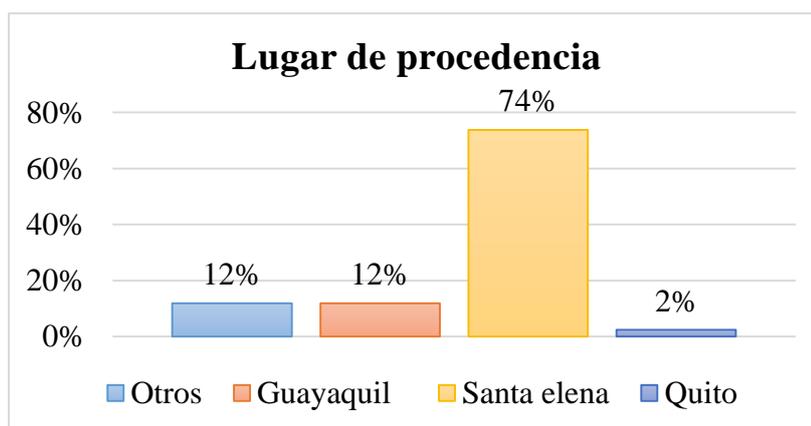
*Lugar de procedencia*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Santa Elena	31	74%
Quito	1	2%
Guayaquil	5	12%
Otros	5	12%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 5:** Lugar de procedencia



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

### **Análisis e interpretación:**

La mayoría de las personas con discapacidad viajan dentro de la provincia de Santa Elena, siendo esto factible para la oferta de un servicio porque ayudan a recuperar la economía del casco urbano del cantón Santa Elena por tema de pandemia, de igual manera, existe un porcentaje de turistas que son del Guayas por ser una de las provincias más cerca del Cantón.

## 6) ¿Cuál es su motivo de visita a la Provincia de Santa Elena?

**Tabla 6:**

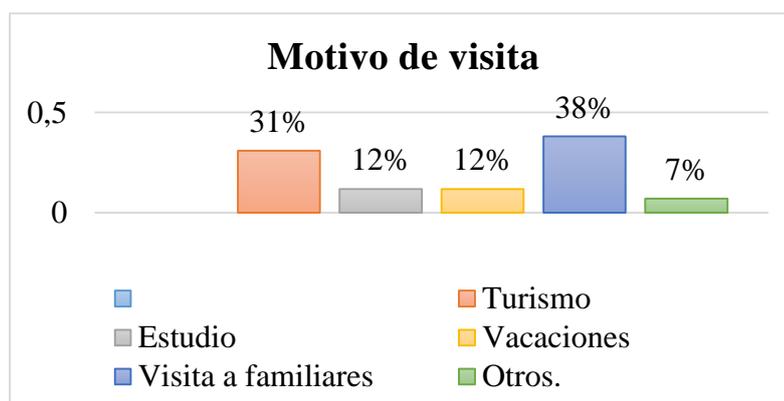
*Motivo de visita*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Turismo	13	31%
Estudio	5	12%
Vacaciones	5	12%
Visita a familiares	16	38%
Otros.	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 6:** Motivo de visita



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

### **Análisis e interpretación:**

En cuanto al motivo de visita se puede afirmar que son turistas que vienen a visitar a un familiar y aprovechan para conocer el casco urbano del cantón Santa Elena, aunque hay quienes viajan por turismo, donde requieren adquirir un servicio de restauración, alojamiento entre otros, por lo que se necesita ofertar un servicio turístico con todas las comodidades necesarias durante su estadía.

## 7) ¿Cuándo viaja lo hace solo o acompañado?

**Tabla 7:**

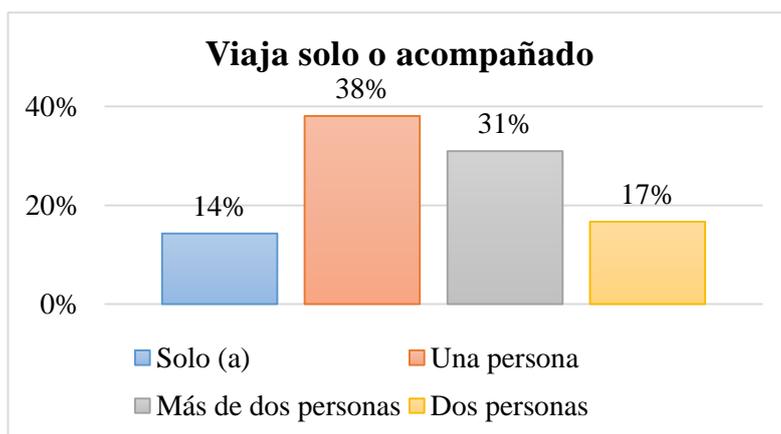
*Viaja solo o acompañado*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solo (a)	6	14%
Una persona	16	38%
Dos personas	7	17%
Más de dos personas	13	31%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 7:** Viaja solo o acompañado



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

### **Análisis e interpretación:**

En la tabla se evidencia que las personas con discapacidad cuando visita o viaja al casco urbano del cantón Santa Elena los acompañan entre uno o más personas, por ende, la adquisición de un bien o servicio será de gran rentabilidad, ya que siempre estarán acompañados y los gastos generados serán mayores, beneficiando el desarrollo económico del destino.

## 8) ¿Qué tipo de discapacidad posee?

**Tabla 8:**

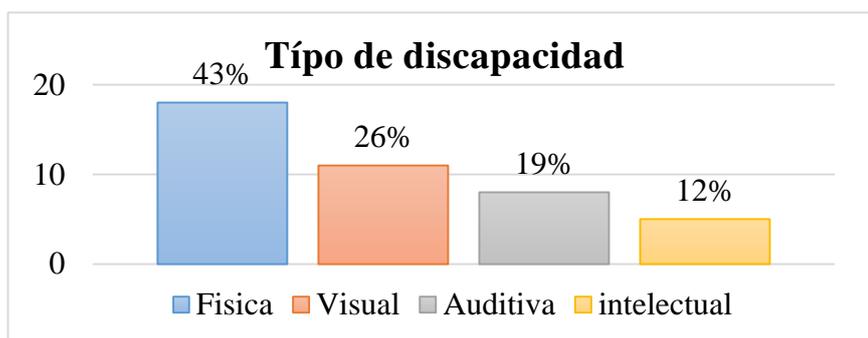
*Tipo de discapacidad*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Física	18	43%
Visual	11	26%
Auditiva	8	19%
Intelectual	5	12%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 8:** Tipo de discapacidad



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

### **Análisis e interpretación:**

Conocer los diferentes tipos de discapacidades que llegan a la cabecera cantonal permite a los servidores turísticos estar atentos a las necesidades que requiere este grupo humano para disfrutar de su estancia, como se evidencia el cuadro el tipo de discapacidad física es el que más frecuente el casco urbano, por ende, los dueños de los establecimientos turísticos deben mejorar su infraestructura y equipamiento, que reúna las condiciones adecuadas para realizarla de forma autónoma y segura.

## 9) ¿Tiene conocimiento sobre el turismo inclusivo?

**Tabla 9:**

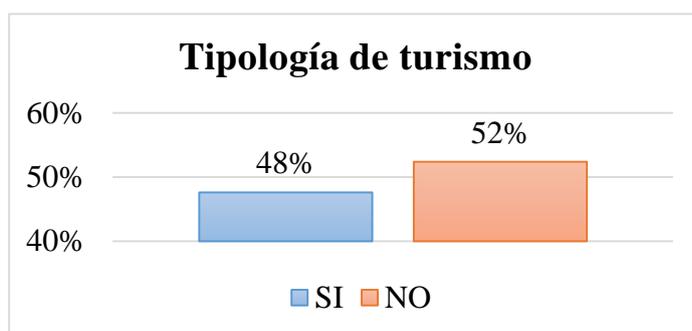
*Tipología de turismo*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	20	48%
NO	22	52%
<b>TOTAL</b>	42	100%

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 9:** Tipología de turismo



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

### **Análisis e interpretación:**

La mayor parte de la población tiene conocimiento de un turismo inclusivo, por lo que ven necesario que se trabaje en un turismo que le permita la igualdad de oportunidades, con entorno y servicios turísticos para todos, ya que, su integración beneficia la cadena turística del casco urbano, de esta manera se da un realce al desarrollo local para que sea visitada por otros turistas.

**10) ¿Cree usted que se está desarrollando un turismo en igualdad de oportunidades en el casco urbano del Cantón Santa Elena?**

**Tabla 10:**

*Igualdad de oportunidad*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	16	38%
NO	26	62%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.  
**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 10:** Igualdad de oportunidad



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.  
**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Análisis e interpretación:**

La tabla muestra un porcentaje alto que afirma que no se está trabajando en esta modalidad turística, puesto que, es un turismo que poco a poco ha venido incursionado en diferentes lugares de la provincia, en el caso de estudio son pocos los establecimientos que ofertan un servicio turístico a personas con discapacidad de manera empírica, por lo que es necesario capacitar al personal y adecuar la infraestructura del lugar permitiendo la integración de todas las personas que busca vivir nuevas experiencias.

## 11) ¿Qué lugares del casco urbano del cantón Santa Elena ha visitado?

**Tabla 11:**

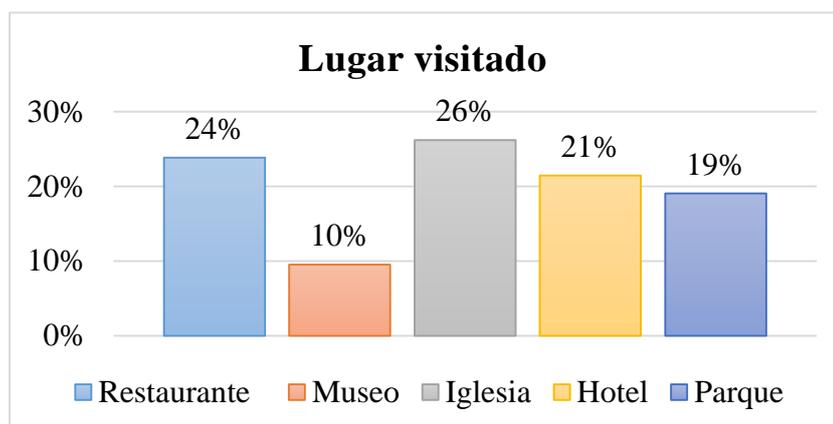
*Lugar visitado*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Restaurante	10	24%
Museo	4	10%
Iglesia	11	26%
Hotel	9	21%
Parque	8	19%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 11:** Lugar visitado



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

### **Análisis e interpretación:**

En relación a lo antes expuesto, uno de los lugares más visitados es la iglesia Emperatriz Santa Elena por su estilo colonial, seguida de los establecimientos de restauración, por lo que se evidencia la existencia de un segmento con discapacidad que le gusta viajar y al trabajar en la oferta turística inclusiva se tendrá una mayor acogida de turistas.

**12) ¿Usted considera que los sitios de recreación y de servicio visitados presentan facilidades para todas las personas?**

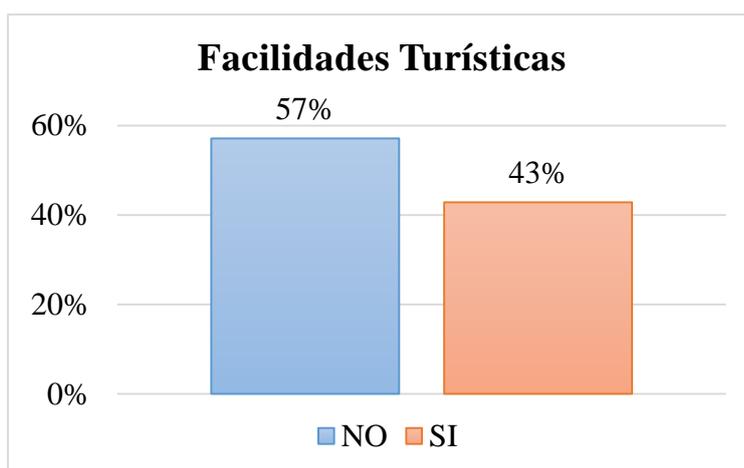
**Tabla 12:**

*Facilidades Turísticas*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	18	43%
NO	24	57%
<b>TOTAL</b>	42	100%

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.  
**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 12:** Facilidades Turísticas



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.  
**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo con la tabla se evidencia que no existen facilidades para todas las personas, especialmente en los establecimientos turístico, ya que existen desniveles en las calles, la infraestructura no es la adecuada y el personal no está capacitado, falencias que no permiten desarrollar un turismo inclusivo, por lo que es necesario adecuar el entorno.

**13) ¿Qué considera que deben tener los establecimientos turísticos para brindar un servicio de turismo inclusivo?**

**Tabla 13:**

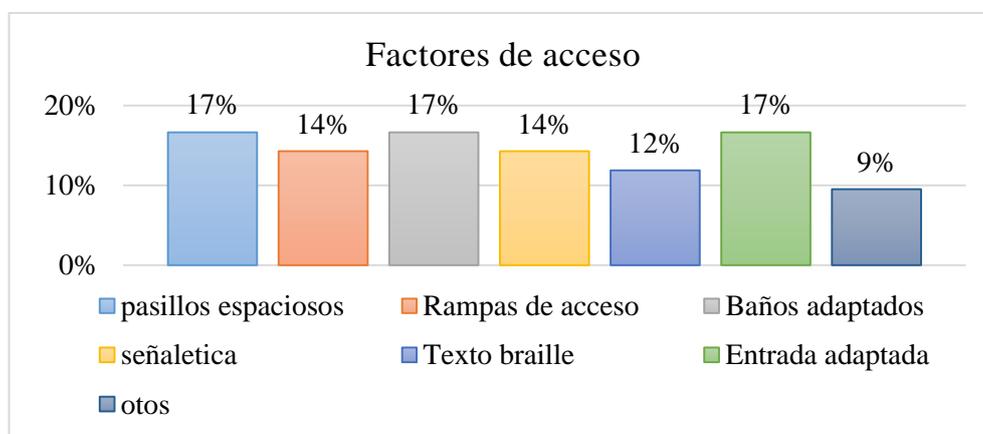
*Factores de acceso*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pasillos espaciosos	7	17%
Rampas de acceso	6	14%
Baños adaptados	7	17%
Señalética	6	14%
Texto braille	5	12%
Entrada adaptada	7	17%
Otros	4	9%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 13:** Factores de acceso



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Análisis e interpretación:**

La población encuestada indica que para mejorar el servicio turístico se debe trabajar en lugares accesibles donde el hotel, restaurante, museo, iglesia y de más servicios tengan las condiciones necesarias para recibir a los turistas con pasillos espaciosos, rampas, baños adaptados, señalética, entre otros, que permitan a los turistas satisfacer sus necesidades.

**14) ¿Cuáles son las barreras que impiden a las personas con discapacidad participar en un turismo inclusivo**

**Tabla 14**

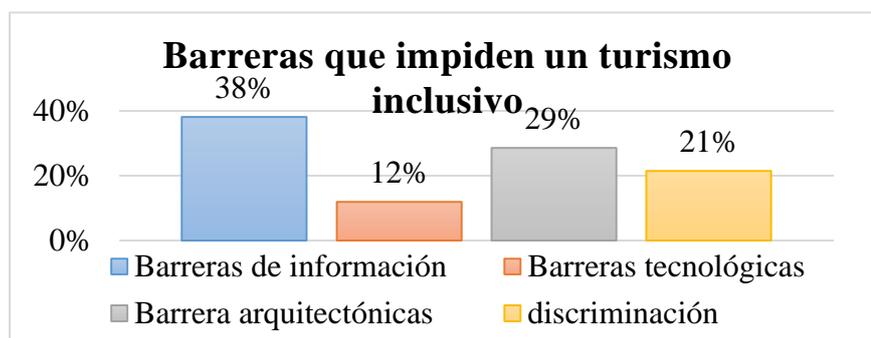
*Barreras que impiden un turismo inclusivo*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Barreras de información	9	21%
Barreras tecnológicas	6	14%
Barrera arquitectónicas	15	36%
Discriminación	12	29%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 14:** Barreras que impiden un turismo inclusivo



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Análisis e interpretación:**

Se observó que, los factores que impiden el turismo inclusivo al momento de acudir a los atractivos y servicios del casco urbano es la discriminación y la barrera arquitectónica, por ende, hay que cambiar ese paradigma social, donde todos los clientes tengan o no discapacidad, deben recibir el mismo trato, donde la interacción con personas con discapacidad debe hacerse desde la normalización y el sentido común. Además, de las infraestructura para que puedan desplazarse de manera autónoma y segura

**15) ¿Qué características o aspectos deben considerar los servidores turísticos para proporcionar un turismo en igualdad de oportunidades?**

**Tabla 15:**

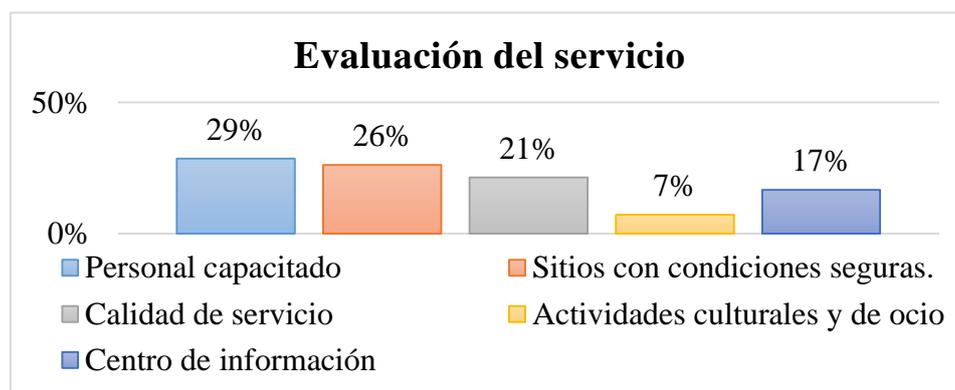
*Evaluación del servicio*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Personal capacitado	12	29%
Actividades culturales y de ocio	3	7%
Sitios con condiciones seguras.	11	26%
Calidad de servicio	9	21%
Centro de información	7	17%
<b>TOTAL</b>	42	100%

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 15:** Evaluación del servicio



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Análisis e interpretación:**

En la gráfica se evidencia que para ofertar un servicio de turismo inclusivo las empresas deben tener un personal capacitado, sitios con condiciones seguras y calidad de servicio, de esta manera las personas con discapacidad se sentirán motivadas en desplazarse al casco urbano del cantón Santa Elena.

**16) ¿Cree usted que los prestadores de servicios deben capacitarse para brindar un servicio adecuado a las personas con discapacidad?**

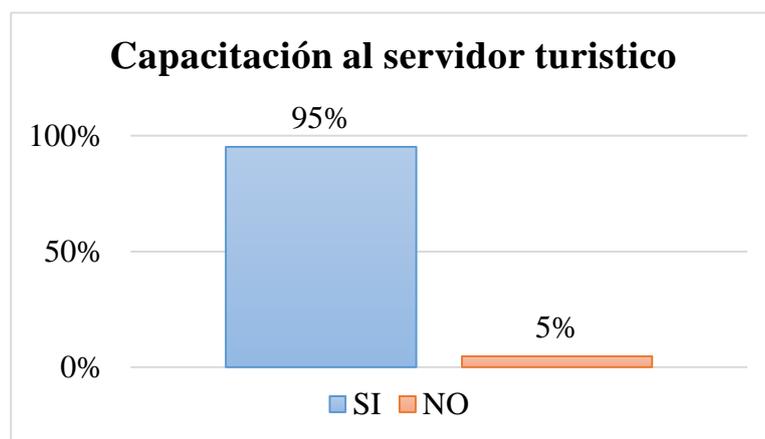
**Tabla 16:**

*Capacitación al servidor turístico*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	40	95%
NO	2	5%
<b>TOTAL</b>	42	100%

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.  
**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 16:** Capacitación al servidor turístico



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.  
**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Análisis e interpretación:**

En virtud de los resultados, el personal que atiende al turista desempeña un rol importante, muchas veces por falta de conocimiento no utiliza las terminologías correctas que lleva al cliente a no adquirir un servicio, por lo que es necesario capacitarse en atención al cliente brindando servicio de calidad independientemente del tipo de discapacidad que tenga el cliente.

**17) ¿Para usted cuáles serían los beneficios de la implementación de un turismo inclusivo?**

**Tabla 17:**

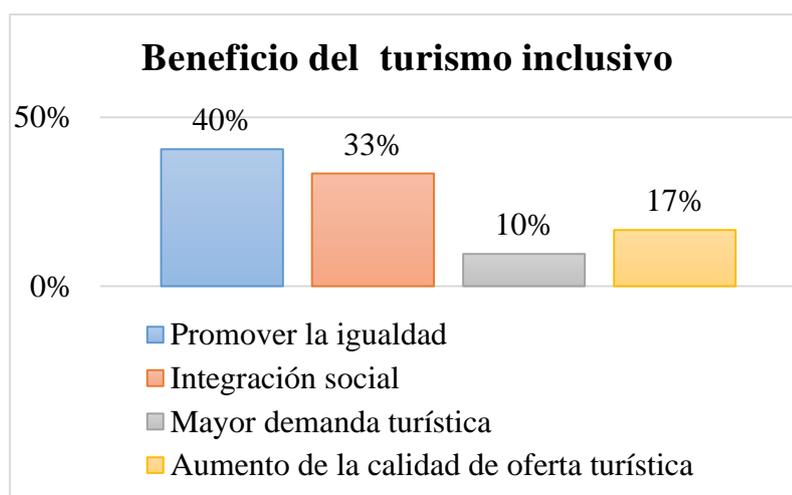
*Beneficio del turismo inclusivo*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Promover la igualdad	17	40%
Integración social	14	33%
Aumento de la calidad de oferta turística	7	17%
Mayor demanda turística	4	10%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 17:** Beneficio del turismo inclusivo



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Análisis e interpretación:**

Uno de los beneficios más importante es lograr una igualdad de participación, mediante el cual el entorno, producto y servicio estén a disposición de todos, buscando una integración social donde todas las personas convivan sin discriminación, aumentando la calidad de la oferta turística satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes.

**18 Como turista ¿se sentiría motivado en visitar los lugares del casco urbano del Cantón Santa Elena que ofertan servicio direccionados al turismo inclusivo?**

**Tabla 18:**

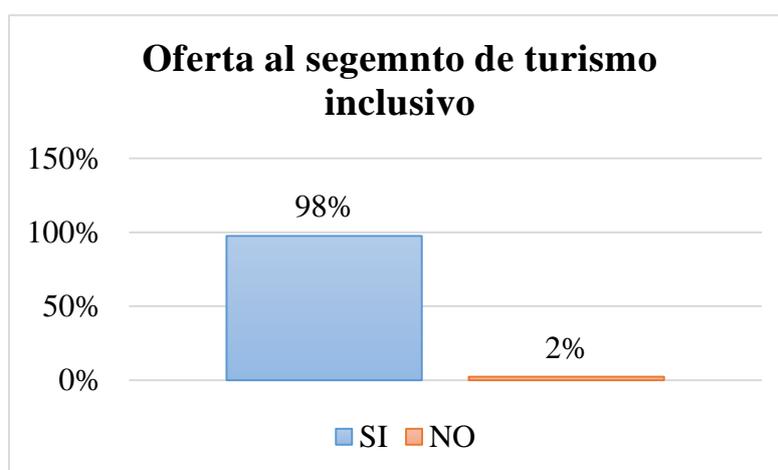
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	41	98%
NO	1	2%
<b>TOTAL</b>	42	100%

*Oferta al segmento de turismo inclusivo*

**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Gráfico 18:** Oferta al segmento de turismo inclusivo



**Fuente:** Encuesta a turistas que visitaron el casco urbano del Cantón Santa Elena.

**Elaborada por:** Gilda Pilay Pozo (2022)

**Análisis e interpretación:**

La mayor parte de encuestados indica que si se implementa una infraestructura adecuada y el personal está capacitado, visitarían el casco urbano del Cantón Santa Elena, además recomendarían a conocidos y familiares, dando un realce al desarrollo inclusivo.

### **3.2 ANÁLISIS DE ENTREVISTA A PROPIETARIOS/ ADMINISTRADORES DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS.**

La entrevista fue realizada a prestadores de servicios del casco urbano del cantón Santa Elena, entre ellos al personal que se encontraba en el Museo “Biblioteca Ilustre Municipalidad de Santa Elena”, Casa de la Cultura Benjamín Carrión, establecimientos de restauración y hospedaje, con el objetivo de conocer su opinión acerca del turismo inclusivo y cómo están trabajando actualmente.

#### **1. ¿Tiene conocimiento acerca del turismo inclusivo?**

La mayor parte de los entrevistado, no tienen conocimientos del turismo inclusivo, por ende, no brindan una atención de calidad, sino que de manera empírica atienden a los clientes, ocasionando que muchas veces no vuelvan a su establecimiento, siendo un segmento del mercado que busca disfrutar de un turismo con las comodidades necesario como el resto de los visitantes.

#### **2. ¿Ha recibido en su establecimiento a clientes con discapacidad?**

Los propietarios indicaron que, si han recibido a clientes con discapacidad y que la mayoría va acompañada de un familiar, pero no han logrado brindar un servicio de calidad por falta de una estructura adecuada y poca preparación del personal para dirigirse a este segmento. Los clientes de mayor frecuencia a estos establecimientos son clientes con discapacidad visual, auditiva y con síndrome de Down, son personas muy respetuosas que merecen tener una atención cordial y acorde a sus necesidades.

#### **3. ¿En su establecimiento capacita al personal sobre la atención al cliente con discapacidad?**

Indicaron que no capacitan al personal, pero sí de manera interna hacen mención que deben atender a todas las personas independientemente de su discapacidad, sin embargo, si consideran importante tener este tipo de capacitaciones en cada

periodo, ya que, es un grupo que poco a poco debe ser incluido en la actividad turística.

**4. Como prestador de servicio turístico ¿estaría dispuesto/a incluir en la oferta de su servicio al segmento de personas con discapacidad?**

Los servidores turísticos indicaron que, si estarían dispuesto a incluir en su oferta al segmento de personas con discapacidad, porque ya han atendido a este segmento, sin embargo, mencionan que es un reto porque deben invertir en una mejor infraestructura con todas las condiciones seguras.

**5. ¿Cree usted que las empresas de servicio turístico y recreación del casco urbano del Cantón Santa Elena presenta las facilidades para un turismo inclusivo?**

La mayoría de los entrevistados considera que actualmente los servicios turísticos no están direccionados a este segmento. A pesar de que el gobierno local ha implementado facilidades en el entorno estas no cumplen con todas las atenciones para las personas con discapacidad, siendo estas falencias que impiden desplazarse al casco urbano del cantón Santa Elena, por ende, se deben adecuar el entorno para mejorar la calidad de vida de los habitantes y todos puedan disfrutar del turismo.

**6. ¿Cree usted que la tipología de turismo inclusivo puede convertirse en un segmento potencial para el desarrollo económico de su establecimiento?**

Para los entrevistados el turismo inclusivo si puede convertirse en un segmento potencial, porque van acompañados generando mayores ingresos, que permitirán adecuar su establecimiento, además que es un grupo que debe ser incluido y disfrutar de los servicios que oferta el casco urbano del cantón Santa Elena.

## 4. RESULTADOS

En base al levantamiento de información se refleja que existe un segmento joven entre las edades de 21 a 38 años de género femenino con nivel de educación medio, la mayoría con discapacidad física y visual con disposición de tiempo libre para realizar actividades de ocio y recreación, siempre va acompañado de uno o más familiares quien tiene un trabajo estable, la mayoría fue de la provincia de Santa Elena por lo que aspiran que se implemente una oferta turística, donde tengan igualdad de oportunidades como el resto de los turistas, siendo esto factible para los servidores turísticos, además, que aporta al desarrollo turístico del casco urbano del cantón Santa Elena.

En cuanto al motivo de visita se puede afirmar que son turistas que vienen a visitar a un familiar y aprovechan para conocer el casco urbano del cantón Santa Elena, aunque hay quienes viajan por turismo, donde requieren adquirir un servicio de restauración, alojamiento entre otros, por ende, se necesita ofertar un servicio turístico con todas las comodidades necesarias para su estadía. No obstante, actualmente consideran que no existe una oferta turística direccionada al segmento de personas con discapacidad.

A pesar de que el gobierno local ha implementado facilidades en el entorno estas no cumplen con todas las atenciones para las personas con discapacidad, del mismo modo, algunos establecimientos que atienden a este segmento la realizan de manera empírica, donde la infraestructura y la atención no es la adecuada generando una incomodidad en los clientes, factores que limitan la participación de manera segura y eficaz, por el desconocimiento de los servidores turísticos acerca de esta tipología de turismo.

Por ende, los propietarios deben ver esta oportunidad como responsabilidad social donde no solo se incluya a las personas con discapacidad, sino también a otros grupos para que puedan convivir en igualdad de oportunidades.

## 5. CONCLUSIONES

- Se pudo determinar que existe una deficiencia en la igualdad de oportunidades en la cabecera cantonal del Cantón Santa Elena, en relación a los servicios turísticos, restaurante, alojamiento, transporte, ocio y recreación, no solo para las personas con discapacidad, sino también para otros grupos sociales. Por ello, es importante crear destinos accesibles donde se integre a estos grupos que independientemente de su discapacidad desean disfrutar del turismo de manera autónoma y segura, lo cual se convierte en un icono potencial para el desarrollo.
- Se concluye, también que el gobierno local y servidores turísticos no cuentan con accesibilidad e instalaciones adecuadas para atender a las personas con discapacidad, además, que carecen de personal calificado que garanticen una buena relación con los clientes, siendo estos factores los que limitan la participación de este grupo, por ende, al trabajar en la mejora de estas falencias hará que las personas con discapacidad, adultos mayores, niños y mujeres embarazada puedan desplazarse con facilidad al casco urbano del cantón Santa Elena y promoviendo así el turismo inclusivo.
- Se determina, que hoy en día el turismo inclusivo genera muchos beneficios, entre los principales el desarrollo de un turismo en igualdad de oportunidades, donde las personas con discapacidad puedan acceder al disfrute del tiempo libre a lugares con infraestructura adecuada, eliminando las desigualdades, esto a su vez genera mayor ingreso económicos, ya que, siempre viajan acompañados favoreciendo el desarrollo turístico del destino.

## **6. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda trabajar en programas sociales que busquen incluir a todas las personas, especialmente a las personas con discapacidad para el desarrollo de un turismo inclusivo, en donde las instituciones públicas como Empresa Municipal de Turismo (EMUTURISMO) y servidores turísticos trabajen en coordinación, con la finalidad de impulsar el desarrollo turístico en el casco urbano del cantón Santa Elena.
- El gobierno local y los servidores turísticos deben realizar un diagnóstico del entorno, de esta manera detectar las falencias que poseen y así mejorar la accesibilidad en los lugares recreativos y en cada una de sus instalaciones, acorde a las diferentes capacidades de este segmento de mercado, además de capacitar al personal en atención al cliente y primeros auxilios, generando una mejor interacción y calidad de servicio.
- Se sugiere trabajar en una oferta turística enfocada al turismo inclusivo, porque gracias a su participación mejoraría la autoestima de las personas, así como, también la parte económica, la imagen de los atractivos y la calidad de los servicios, generando visitas de diferentes segmentos de mercado.

## 7. REFERENCIAS

- (OMT). (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Obtenido de <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/07/manual-sobre-turismo-accesible-herramienta-capt2.pdf>
- Altamirano, G. P. (2019). “TURISMO INCLUSIVO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA”. ( *tesis de licenciatura*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, RIOBAMBA – ECUADOR. Recuperado el 4 de Enero de 2021, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6299/1/%E2%80%9CTURISMO%20INCLUSIVO%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20BA%C3%91OS%20DE%20AGUA%20SANTA%E2%80%9D.pdf>
- Brugiatti Díaz, J., & Cabré M., J. A. (2020). TURISMO INCLUSIVO APLICADO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE LA PROVINCIA DE VERAGUAS. *Revista Colegiada de Ciencia Universidad de Panamá, Panamá.*, 11. Recuperado el 4 de Febrero de 2021, de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/334/3341368007/3341368007.pdf>
- Carchi, P. F. (2019). “RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”. ( *proyecto de titulación de Magister*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, RIOBAMBA-ECUADOR. Recuperado el 4 de Febrero de 2021, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6206/1/%E2%80%9CRESPO%20NSABILIDAD%20SOCIAL%20Y%20TURISMO%20INCLUSIVO%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20RIOBAMBA%20PROVINCIA%20DE%20CHIMBORAZO%E2%80%9D.pdf>
- Castro, J. E. (2016). “LAS FACILIDADES TURÍSTICAS DEL SECTOR HOTELERO, Y SU CONTRIBUCIÓN AL TURISMO INCLUSIVO DEL

CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”. (*tesis de licenciatura*). UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato – Ecuador. Recuperado el 3 de Enero de 2020, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25181/1/JAQUELINE%20CASTRO.pdf>

Cavassa, C. R. (2010). *Calidad total en las empresas turísticas*. España: Trillas. Obtenido de <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%20C3%ADsticos.pdf>

Díaz Lozano, L. E. (2018). Turismo Inclusivo aplicado en los Hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas con discapacidad del Distrito Trujillo. (*tesis de licenciatura*). Universidad César Vallejo, TRUJILLO – PERÚ. Recuperado el 4 de Febrero de 2021, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26715/diaz\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26715/diaz_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Discapacidades, C. N. (2022). *Estadísticas de Discapacidad*. CONADIS. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

ECUADOR, C. D. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA*. Quito. Recuperado el 27 de Febrero de 2021, de <https://www.discapacidadesecuador.org/images/stories/File/Constituci%20n%20del%20Ecuador.pdf>

Ecuador, M. d. (2019). *Plan Nacional de Turismo*. Quito-Ecuador. Obtenido de [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido\\_compressed.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf)

Ecuador, M. d. (2019). *Plan Nacional de Turismo 2030*. Quito. Obtenido de [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido\\_compressed.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf)

- Elizabeth, C. C. (2016). “*LAS FACILIDADES TURÍSTICAS DEL SECTOR HOTELERO, Y SU CONTRIBUCIÓN AL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA*”. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato-Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25181/1/JAQUELINE%20CASTRO.pdf>
- Guaña, A. A. (2020). LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS INCLUSIVOS PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE AMBATO. ( *tesis de licenciatura*). UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato. Recuperado el 4 de Enero de 2021, de [://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31676/1/ANA%20ABIGAIL%20VELASTEGUI%20TESIS%20FINAL.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31676/1/ANA%20ABIGAIL%20VELASTEGUI%20TESIS%20FINAL.pdf)
- Guillén, C. M. (2019). La Tecnología como Aliada del Turismo Inclusivo. *Tesis de licenciatura*. Universidad de Sevilla, España. Recuperado el 4 de Febrero de 2021, de [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/88763/CA%c3%91ERO\\_GUILLÉN\\_CM\\_179.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/88763/CA%c3%91ERO_GUILLÉN_CM_179.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- M<sup>a</sup> Carmen Martín Cano, E. L. (2018). TURISMO INCLUSIVO PARA TODAS LAS PERSONAS.UNA APUESTA POR LA DIVERSIDAD. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, 16. Recuperado el 4 de Febrero de 2021, de <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/view/3589/3288>
- México, D. A. (2017). *ASPECTOS CRÍTICOS PARA EVALUAR EL TURISMO INCLUSIVO EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ, BAJA CALIFORNIA SUR, MÉXICO*. MÉXICO. Recuperado el 4 de Enero de 2021, de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/8.01.pdf>
- Montero, C. D. (2016). “PLAN DE ACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TURISMO INCLUSIVO PARA LA INSERCIÓN DE PERSONAS CON HABILIDADES DIFERENTES DE PIURA. *Tesis de licenciatura*.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, CHICLAYO – PERÚ. Recuperado el 4 de Febrero de 2021, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2419/Tesis%20-%20Pinto%20Montero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, J. (2017). *Sanguchería La Inclusiva: el primer restaurante completamente inclusivo*. Chile. Obtenido de <https://sigachile.udp.cl/2017/02/sangucheria-la-inclusiva-el-primer-restaurante-completamente-inclusivo-de-chile/>

Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo. (1 de febrero de 2019). Turismo Inclusivo. 5-67. Obtenido de [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti\\_01](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti_01)

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición ed.). México: Ma. Eugenia Buendía López. Recuperado el 3 de Marzo de 2021, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

TURISMO, M. D. (2019). *CATASTRO TURISTICO DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA*. Santa Elena-Ecuador: Departamento técnico en gestión y desarrollo turístico. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

Turismo, M. d. (2019). Gobierno Nacional presenta estrategia “Ecuador turismo inclusivo, accesible y sostenible”. *Mintur*. Recuperado el 20 de junio de 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/gobierno-nacional-presenta-estrategia-ecuador-turismo-inclusivo-accesible-y-sostenible/>

## 8. ANEXOS

### FICHA DE ENCUESTA A TURISTAS CON DISCAPACIDAD

**Tema:** Turismo inclusivo como iniciativa de desarrollo turístico en la cabecera cantonal del cantón Santa Elena.

1. Género

Masculino	
Femenino	

2. ¿Qué edad tiene?

15-20 años	
21-30 años	
31-40 años	
41-50 años	
Más de 51 años	

3. Estado civil

Soltero(a)	
Casado(a)	
Divorciado(a)	
Unión libre	

4. Nivel de estudio

Primaria	
Secundaria	
Superior	

5.- ¿Cuál es su lugar de procedencia?

Santa Elena	
Quito	
Guayaquil	
Otras provincias	

6.- ¿Cuál es su motivo de visita a la Provincia de Santa Elena?

Turismo	
Estudio	
Vacaciones	
Visita a familiares	
Otros.	

7. ¿Cuándo viaja lo hace solo o acompañado?

Solo (a)	
Una persona	
Dos personas	
Más de dos personas	

8 ¿Qué tipo de discapacidad posee?

Física	
Visual	
Auditiva	
Intelectual	

9. ¿Tiene conocimiento sobre el turismo inclusivo?

SI	
NO	

10.- ¿Cree usted que se está desarrollando un turismo en igualdad de oportunidades en el casco urbano del Cantón Santa Elena?

SI	
NO	

11. ¿Qué lugares del casco urbano del cantón Santa Elena ha visitado?

Restaurante	
Hotel	
Museo	
Iglesia	
Parque	
Otros.	

12. ¿Usted considera que los sitios de recreación y de servicio existentes presentan facilidades para todas las personas?

SI	
NO	

13. ¿Qué considera que deben tener los establecimientos turísticos para brindar un servicio de turismo inclusivo?

Pasillos espaciosos	
Rampas de acceso	
Baños adaptados	
Señalética	
Texto braille	
Entrada adaptada	
Otros	

14. ¿Cuáles son las barreras que impiden a las personas con discapacidad participar en un turismo inclusivo?

Barreras de información	
Barreras tecnológicas	
Barrera arquitectónicas	
Discriminación	

15. ¿Qué características o aspectos deben considerar los servidores turísticos para proporcionar un turismo en igualdad de oportunidades?

Personal capacitado	
Actividades culturales y de ocio	
Sitios con condiciones seguras.	
Calidad de servicio	
Centro de información	
Otros.	

16. ¿Cree usted que los prestadores de servicios deben capacitarse para brindar un servicio adecuado a las personas con discapacidad?

SI	
NO	

17. ¿Para usted cuáles serían los beneficios de la implementación de un turismo inclusivo?

Promover la igualdad	
Integración social	
Aumento de la calidad de oferta turística	
Mayor demanda turística	

18. Como turista ¿se sentiría motivado en visitar los lugares del casco urbano del Cantón Santa Elena que ofertan servicio direccionados al turismo inclusivo?

SI	
NO	

## **FICHA DE ENTREVISTA A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**Tema:** Turismo inclusivo como iniciativa de desarrollo turístico en la cabecera cantonal del cantón Santa Elena.

### **Entrevistado:**

1. ¿Tiene conocimiento acerca del turismo inclusivo?
2. ¿Ha recibido en su establecimiento a clientes con discapacidad?
3. ¿En su establecimiento capacita al personal sobre la atención al cliente con discapacidad?
4. Como prestador de servicio turístico ¿estaría dispuesto/a incluir en la oferta de su servicio al segmento de personas con discapacidad?
5. ¿Cree usted que las empresas de servicio turístico y recreación del casco urbano del Cantón Santa Elena presenta las facilidades para un turismo inclusivo?
6. ¿Cree usted que la tipología de turismo inclusivo puede convertirse en un segmento potencial para el desarrollo económico de su establecimiento?

*Anexo 2: Preguntas de entrevista a prestadores de servicios turísticos*

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TURISMO INCLUSIVO COMO INICIATIVA DE DESARROLLO TURÍSTICO EN LA CABECERA CANTONAL DEL CANTÓN SANTA ELENA

TITULO	Problema	Objetivos	variable	Indicadores
<p>Turismo inclusivo como iniciativa de desarrollo turístico en la cabecera cantonal del cantón Santa Elena.</p>	<p>¿Desconocimiento de la importancia del turismo inclusivo en la cabecera Cantonal del cantón Santa Elena para el fomento del desarrollo turístico?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconocimiento del servicio turismo inclusivo</li> <li>- Desconocimiento de las acciones que componen la actividad turística de manera segura, cómoda, autónoma y normalizada.</li> <li>- Desconocimiento del beneficio que tiene el turismo inclusivo</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Identificar la importancia del turismo inclusivo en la cabecera Cantonal del cantón Santa Elena para el fomento del desarrollo turístico.</p> <p><b>Objetivo específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el servicio del turismo inclusivo</li> <li>- Determinar los factores que limitan la movilidad de las personas con discapacidad.</li> <li>- Identificar el beneficio que tiene el turismo inclusivo en la cabecera cantonal de Santa Elena.</li> </ul>	<p><b>Turismo Inclusivo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualdad de oportunidades en el turismo.</li> <li>- Existencia de acciones que componen la actividad turística de manera segura, cómoda y normalizada.</li> <li>- Existencia de beneficio para las personas con discapacidad y empresas del sector.</li> </ul>

*Anexo 3: Matriz de consistencia*

TEMA: TURISMO INCLUSIVO COMO INICIATIVA DE DESARROLLO TURÍSTICO EN LA CABECERA CANTONAL DEL CANTÓN SANTA ELENA						
VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ACTORES
Turismo Inclusivo	Es aquel que permite la <b>igualdad de oportunidades</b> entre todas las personas para desarrollar la totalidad de las <b>acciones que componen la actividad turística de una manera segura, cómoda y normalizada</b> , y que además trata de buscar también la rentabilidad económica, buscando <b>beneficiar tanto a la persona con discapacidad como a las empresas del sector.</b>	Igualdad de oportunidades	Existencia de igualdad de oportunidades en el turismo	<p>¿Tiene conocimiento acerca del turismo inclusivo?</p> <p>¿Cree usted que se está desarrollando un turismo en igualdad de oportunidades en el cantón Santa Elena?</p> <p>¿Considera usted que las personas con discapacidad deben participar en la actividad turística?</p> <p>¿Conoce usted de la importancia de un turismo inclusivo?</p>	Entrevistas y encuestas	Turistas con discapacidad y prestadores de servicios turísticos
		Acciones que componen la actividad turística	Existencia de acciones que componen la actividad turística de manera segura, cómoda y normalizada	<p>¿Usted considera que los sitios de recreación y de servicio existentes presentan facilidades para todas las personas?</p> <p>¿Cuáles son las barreras que impiden a las personas con discapacidad participar en un turismo inclusivo?</p> <p>¿Conoce usted si los atractivos principales de la cabecera cantonal de Santa Elena disponen de la implementación de herramientas para el acceso de las personas con discapacidad?</p> <p>¿Cree usted que deben existir empresas de servicios turísticos para el segmento de turismo inclusivo?</p> <p>¿Cree usted que los prestadores de servicios están capacitados para la atención de un turismo inclusivo?</p>		
		Beneficio	Existencia de beneficio para las personas con discapacidad y empresas del sector	<p>Como prestador del servicio turístico ¿estaría dispuesto/a incluir en la oferta de su servicio al segmento de turismo inclusivo?</p> <p>¿Cree usted que el turismo inclusivo puede convertirse en un segmento potencial para el desarrollo económico de su establecimiento?</p> <p>Como turista ¿se sentiría motivado en visitar los lugares dentro del casco urbano del cantón Santa Elena que oferten servicios direccionados al turismo inclusivo?</p>		

Anexo 4: Matriz de operacionalización de la variable



*Anexo 5: Entrevista a la encargada del teatro municipal “Carlos Rubira Infante”*



*Anexo 6: Entrevista a la encargada del museo municipal “Ilustre Municipalidad de Santa Elena”*



*Anexo 7: Entrevista al encargado del establecimiento de restauración “D’Alfred”*



*Anexo 8: Entrevista a la encargada del hotel “México”*



*Anexo 9: Entrevista al encargado del “Asadero de Charles”*



*Anexo 10: Entrevista al encargado del restaurante “La esquina manabita”.*