



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE TURISMO**

**TEMA:**

**“TURISMO INCLUSIVO PARA LOS VISITANTES CON DISCAPACIDAD  
MOTORA EN LA PLAYA DE LA COMUNA AYANGUE, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA, AÑO 2023”**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN TURISMO**

**AUTORA:**

Mayra Elena Bonilla Vera

**TUTORA**

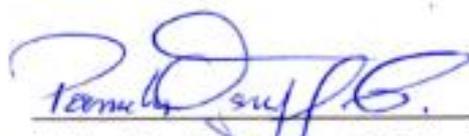
Ing. Venegas Cedeño Jahaira Pamela, MSc.

**LA LIBERTAD - ECUADOR**

**2024**

## APROBACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora del trabajo investigativo titulado "**Turismo inclusivo para los visitantes con discapacidad motora en la playa de la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena, año 2023**" Elaborado por la Srta. **Mayra Elena Bonilla Vera** egresada de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada en Turismo**, declaro que luego de haber guiado científica y técnicamente durante su desarrollo y estructura final trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes.



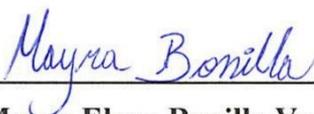
Ing. Jahaira Pamela Venegas Cedeño, MSc.

**Tutora**

## AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente trabajo de Titulación llamado “**Turismo Inclusivo para los visitantes con Discapacidad Motora en la playa de la comuna Ayangue, Provincia de Santa Elena, año 2023**” constituye un requisito previo a la obtención de título de Licenciada en Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Mayra Elena Bonilla Vera** con cédula de identidad **0958187312** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad, el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



---

**Mayra Elena Bonilla Vera**

**C.I.: 0958187312**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por brindarme en todo momento la sabiduría y fuerza que necesito para seguir adelante.

A mi madre Valeria Vera, por su apoyo incondicional, por ser la principal fuente de inspiración para seguir formándome y no decaer, por su constancia lucha y sacrificio por verme realizada cumpliendo cada uno de mis sueños.

A los docentes de la Universidad, por impartirme sus conocimientos y experiencias en el transcurso de la formación académica, el mismo que será de gran utilidad en el ámbito laboral.

A la Universidad Península de Santa Elena, por acogerme y darme la oportunidad de formarme en sus aulas.

A mis compañeros de aula, quienes fueron participe de mi desarrollo profesional motivándonos unos a otros en los momentos más felices y menos agradables para poder conseguir los objetivos y concluir los estudios.

Mayra Elena Bonilla Vera

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada a Dios, por permitirme cumplir importantes metas en mi vida; en especial a mi madre, por su ayuda en este ciclo universitario, siendo mi motivación para salir adelante con sus palabras y consejos me han convertido en una mejor persona y ser un ejemplo a seguir para mí. Además, dedico este trabajo a mis amigos por entenderme en los momentos de frustración y enojo; a mis docentes por cada enseñanza brindada y experiencia obtenida en sus clases.

Mayra Elena Bonilla Vera

## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



.....  
Lda. María F. Alejandro Lindao MSc.  
DIRECTORA (E) DE CARRERA



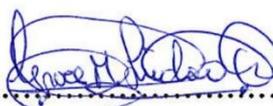
.....  
Lic. Tannia K. Aguirre Suárez MSc.  
PROFESORA ESPECIALISTA



.....  
Ing. Jahaira P. Venegas Cedeño MSc.  
PROFESORA TUTORA



.....  
Ing. Edinson P. Palacios Trujillo PhD.  
PROFESOR GUIA DE LA UIC



.....  
Secret. Eject. Grace M. Lindao Quimí.  
ASISTENTE ADMINISTRATIVA

## ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DE LA TUTORA .....	2
AUTORÍA DEL TRABAJO .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
DEDICATORIA .....	5
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN .....	6
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	7-11
INTRODUCCIÓN .....	13-15
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
SISTEMATIZACIÓN.....	16
OBJETIVO GENERAL .....	16
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
JUSTIFICACIÓN .....	17
MAPEO18	
CAPÍTULO I.....	19
MARCO REFERENCIAL .....	19
1.1.REVISIÓN DE LITERATURA.....	19-24
1.2. DESARROLLO Y CONCEPTOS .....	25
1.2.1. Turismo Inclusivo .....	25
1.2.1.1. Accesibilidad Turística.....	26
1.2.1.2. Infraestructura Turística .....	26
1.2.1.3. Movilidad reducida .....	26
1.2.1.4. Sistema turístico .....	27
1.2.2. Personas con discapacidad motora.....	28
1.2.2.1. Requerimientos básicos para personas con discapacidad motora en el sector de la playa de Ayangué.....	28
1.2.2.2. Barreras físicas .....	29

1.2.2.3. Facilidades Turísticas.....	29
1.2.2.4. Igualdad.....	29
1.2.2.5. Inclusión Social.....	29
1.2.2.6. Equidad Social .....	30
1.2.2.7. Señaléticas.....	30
1.2.2.8. Rampas.....	30
1.2.2.9. Sillas anfibias .....	31
1.2.2.10. Pasamano.....	32
1.2.2.11. Caminaderas.....	33
1.3. FUNDAMENTOS LEGALES.....	33
1.3.1. La Constitución de la República del Ecuador (2008): .....	33
1.3.2. Accesibilidad.....	34
1.3.3. Ley orgánica del Discapacidad (2012).....	35
1.3.4. Ley de Turismo (2014).....	36
CAPÍTULO II .....	37
METODOLOGÍA .....	37
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	37
2.1.1. Enfoque mixto.....	37
2.1.2. Descriptiva .....	37
2.1.3. Exploratoria.....	37
2.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
2.2.1. Método inductivo .....	38
2.3. DISEÑO DE POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
2.3.1. Población.....	38
2.3.2. Muestra.....	38-39
2.4. RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS .....	40
2.4.1. Técnicas de la investigación.....	40
2.4.1.1. Encuesta .....	40
2.4.1.2. Entrevistas .....	40
2.4.1.3. Observación.....	40
CAPÍTULO III.....	41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41

3.1. ANÁLISIS DE DATOS.....	41
3.1.1. Encuestas dirigidas a las personas con discapacidad motora que visitan la comunidad de Ayangue.....	41-47
3.1.2. Entrevistas a las autoridades y prestadores de servicio de la comuna de Ayangue .....	49-49
3.1.3. Análisis e interpretación de la Ficha de observación implementada en la comuna de Ayangue.....	51-51
DISCUSIÓN .....	53-54
CONCLUSIONES .....	55
RECOMENDACIONES .....	56
REFERENCIAS.....	57-59
ANEXOS.....	60
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	60-61
ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.....	62
ANEXO 3. ENCUESTA .....	63-64
ANEXO 4. ENTREVISTA .....	65
ANEXO 5. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA.....	66

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Detalle sobre la edad de los visitantes .....	41
Tabla 2 Determinante del género de los visitantes.....	42
Tabla 3 Turismo inclusivo .....	43
Tabla 4 Frecuencia de visita.....	44
Tabla 5 Derechos de las personas con discapacidad motora.....	45
Tabla 6 Adecuaciones para un turismo inclusivo .....	46
Tabla 7 Accesibilidad Turística .....	47
Tabla 8 Adecuaciones en los establecimientos .....	48
Tabla 9 Parámetros de inclusividad y accesibilidad .....	51
Tabla 10 Adaptación de baños .....	52

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Detalle sobre la edad de los visitantes .....	41
Gráfico 2 Determinante del género de los visitantes .....	42
Gráfico 3 Turismo inclusivo .....	43
Gráfico 4 Frecuencia de visita.....	44
Gráfico 5 Derechos de las personas con discapacidad Motora .....	45
Gráfico 6 Adecuaciones para un turismo inclusivo .....	46
Gráfico 7 Accesibilidad turística.....	47
Gráfico 8 Adecuaciones en los establecimientos .....	48
Gráfico 9 Parámetros de inclusividad y accesibilidad .....	51
Gráfico 10 Adaptación de baños .....	52



**TURISMO INCLUSIVO PARA LOS VISITANTES CON DISCAPACIDAD  
MOTORA EN LA PLAYA DE LA COMUNA AYANGUE, DE LA  
PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

**AUTORA:**

Bonilla Vera Mayra Elena.

**TUTORA:**

Ing. Venegas Cedeño Jahaira Pamela, MSc.

**RESUMEN**

La presente investigación se ha centrado en el turismo inclusivo que es uno de los temas más relevantes a nivel mundial en la actualidad, de tal forma que se han estado desarrollando varios proyectos de inclusión con la intención de que las personas que presentan alguna discapacidad también sean capaces de disfrutar de los lugares públicos y sectores turísticos sin ninguna restricción; esto se debe a que el turismo tiene la obligación de ser universal e integral para todo tipo de persona, es así como cada vez se abre más espacio de integración social que no establece limitación. El tema de Investigación es turismo inclusivo para los visitantes con discapacidad motora de la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena, donde su objetivo general es Analizar el turismo inclusivo para los visitantes con discapacidad motora que visitan la playa de la comuna Ayangue. La metodología aplicada fue de enfoque mixto, con el método inductivo donde se examinó detalladamente el turismo inclusivo dentro de la zona empleando las técnicas de observación directa en la localidad que permitió verificar las adecuaciones para estos visitantes, encuestas a 277 turistas, entrevistas a los funcionarios públicos y prestadores de servicios. Como resultados se obtuvo que la comuna Ayangue no está adecuada para un turismo inclusivo para las personas con discapacidad motora por la ausencia de facilidades turísticas dentro de su infraestructura, lo cual limita el acceso a las personas con discapacidad en el atractivo natural durante su visita.

**Palabras Claves:** Turismo inclusivo, accesibilidad, igualdad, infraestructura, Discapacidad motora, limitaciones físicas.



**INCLUSIVE TOURISM FOR VISITORS WITH MOTOR DISABILITIES ON  
THE BEACH OF THE AYANGUE COMMUNITY, IN THE PROVINCE OF  
SANTA ELENA.**

**AUTHOR:**

Bonilla Vera Mayra Elena.

**ADVISOR:**

Ing. Venegas Cedeño Jahaira Pamela, MSc.

**ABSTRACT**

This research has focused on inclusive tourism, which is one of the most relevant topics worldwide today, in such a way that several inclusion projects have been developed with the intention that people who have a disability also be able to enjoy public places and tourist sectors without any restrictions; This is because tourism has the obligation to be universal and comprehensive for all types of people, this is how more and more space for social integration is opening up that does not establish limitations. The research topic is inclusive tourism for visitors with motor disabilities to the Ayangue commune, province of Santa Elena, where its general objective is to analyze inclusive tourism for visitors with motor disabilities who visit the beach of the Ayangue commune. The methodology applied was a mixed approach, with the inductive method where inclusive tourism within the area was examined in detail using direct observation techniques in the locality that allowed verifying the adaptations for these visitors, surveys of 277 tourists, interviews with officials public and service providers. The results showed that the Ayangue commune is not suitable for inclusive tourism for people with motor disabilities due to the absence of tourist facilities within its infrastructure, which limits access to the natural attraction for people with disabilities during their visit.

**Keywords:** Inclusive tourism, accessibility, equality, infrastructure, motor disability, physical limitations.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el turismo se caracteriza como un motor eficaz para conseguir el crecimiento económico dentro de un país, el cual se encuentra ligado con el constante desarrollo y evolución de diversos sectores por su valor natural, cultural y patrimonial. Cada vez varias personas se deslizan de un lugar a otro con el fin de conocer nuevos lugares y pasar momentos inolvidables con familiares o amigos, así mismo el turismo puede ser considerado como un factor que genera fuente de empleo y oportunidades en varias comunidades, logrando que los sectores se vuelvan más dinámicos y concurridos por visitantes.

El turismo en cuanto al ámbito social se ha transformado en una necesidad a cubrir bajo las mismas condiciones de igualdad y derechos para todos. Por ello, la evolución del mismo ha generado que ingresen nuevos segmentos de mercados en los últimos años, con el propósito que los ciudadanos se involucren en las actividades turísticas y puedan acceder a los diferentes recursos turísticos que ofrecen los atractivos.

Por otro lado, el turismo inclusivo es uno de los temas que a nivel mundial ha sido abordado con mayor énfasis en la actualidad, de tal forma que se han estado desarrollando varios proyectos de inclusión con el objetivo de que las personas que presentan alguna discapacidad también sean capaces de disfrutar de los lugares públicos como de sectores turísticos sin ninguna restricción; esto se debe a que el turismo tiene la obligación de ser universal e integral para todas las personas, es así como cada vez se abre más espacio de integración social donde no existan limitaciones físicas.

La discapacidad motora se define como el problema que presentan ciertas personas para interactuar en varias actividades cotidianas, dando como resultado la pérdida de control de su cuerpo, como de sus movimientos en la parte inferior, siendo necesario poder brindarles oportunidades de acceso a los diversos atractivos turísticos, donde puedan participar de manera libre y en plenitud las diferentes actividades sin que existan obstáculos ni impedimentos físicos en su accesibilidad.

Los diversos organismos son quienes trabajan en la creación de políticas para obtener la integración anhelada de personas con discapacidad en los lugares de recreación, teniendo en cuenta que estas políticas deben garantizar la integridad física y social de los turistas, sin ningún tipo de perjuicio y decadencia, siendo importante la existencia

de leyes que resguarden este tipo de segmento y que tenga como principal obligación cuidar y brindar seguridad a las personas con discapacidad.

Cabe mencionar que las Naciones Unidas han propuesto un objetivo en común que va de la mano con la sostenibilidad, que consiste en garantizar la integración de todas las de personas sin ninguna discriminación, mediante la participación y accesibilidad en todas las actividades, la cual facilite su movilidad sin ningún impedimento aumentando la competitividad en el destino, donde se obtenga como resultado la fidelización de los turistas en el lugar, aportando al crecimiento local como global.

Es evidente que el turismo a nivel internacional, colocan en prácticas las medidas de accesibilidad universal que está a favor a todo tipo de persona sin importar su condición, entre los principales países se encuentran: Chile, México, Francia, Londres, España, Italia, Canadá y Estados Unidos, los cuales adoptan y/o crean políticas de diversificación e igualdad, de la misma forma ayudan a incentivar al sector turístico a la implementación de nuevas estrategias de inclusión donde todos los turistas sean tratados por igual y se le brinden un servicio de calidad.

En Ecuador por su parte es uno de los países que no ha desarrollado en su totalidad programas que enfatizan el tema mencionado para la accesibilidad e integración de las personas con discapacidad en lugares públicos o privados, además no se ha establecido leyes ni entidades que colaboren en los incomparables destinos turísticos con la implementación o equipamientos de adecuaciones necesarias tanto en los atractivos como en los establecimientos de restauración, hostelería, transporte y lugares de ocio y entretenimiento que brindan los diferentes destinos.

En tal sentido, con la presente investigación se pretende fomentar esta nueva tendencia de turismo inclusivo, ya que a pesar de que existe una gran cantidad de atractivos turísticos en la provincia, no todos ofrecen facilidades e infraestructuras necesarias, especialmente para las personas con discapacidad motora que le es difícil moverse por voluntad propia en el atractivo natural durante sus visitas.

Siendo fundamental implementar o adecuar la estructura turística con normas de accesibilidad garantizar su traslado, seguridad e igualdad a lo largo de la estadía. Ya que la mayoría no cumplen con los requisitos necesarios para las personas con discapacidad motora. Por lo tanto, no se brinda un turismo inclusivo e igualitario para todos los visitantes.

## **Planteamiento del problema**

La ausencia de infraestructura para la movilidad de personas con discapacidad es notoria en varios lugares del país, donde aún no existe facilidad de ingreso para todas las personas, y mucho menos están diseñados para adaptarse a la necesidades especiales del viajero, por ello, se necesita trabajar en este tema de inclusión de una forma positiva para que el turista se sienta acogido y sienta la necesidad de querer regresar, ya que de alguna manera los turistas son quienes ayudan a generar ingresos económicos y aumentar las ganancias en los diferentes atractivos.

En la provincia de Santa Elena se identifica la escasez de implementaciones de facilidades para personas con discapacidad motora, a pesar de que es promocionada como un destino de recreación para todo tipo de segmento, ofertando una variedad de atractivos turísticos como natural, cultural, de aventura y religioso, pero no cuenta en su totalidad con lugares accesibles e inclusivos, que garanticen la integridad de todos los turistas.

De esta forma es como se determina analizar el turismo inclusivo en la playa de la comuna Ayangue para aquellos visitantes con discapacidad motora, observando cuáles son esas facilidades básicas y necesarias para este segmento de personas, al momento de visitar el atractivo natural tanto en su infraestructura como en su equipamiento turístico. Como resultado lograr la inclusión social e integración de todos los grupos de personas en el medio público, donde se le garantice la participación y accesibilidad propia a la zona de recreación.

Es considerado, que la implementación de estos recursos básicos dentro de la infraestructura turística del lugar de recreación, que en este caso es la playa de la comuna Ayangue, se puede dar a través de las normas y reglamentos que establecen la igualdad y equidad de todos los ciudadanos sin importar su condición física, ofreciendo accesibilidad en los lugares públicos y privados. Por tanto, hacer cumplir con todos los derechos de inclusión para que las personas con discapacidad motora puedan disfrutar cómodamente del atractivo natural sin ninguna discriminación ni barreras físicas durante su estadía.

Por lo consiguiente, este trabajo investigativo determina y evalúa los requerimientos necesarios para establecer un turismo inclusivo, fomentando las visitas de las personas con discapacidad motora en la playa de la comunidad, obteniendo cuáles son los

equipamientos y facilidades necesarias en la infraestructura turística para cubrir las necesidades básicas de movilización de este segmento de persona, garantizando la plena satisfacción y seguridad al momento de visitar este atractivo natural, haciendo que la práctica del turismo de sol y playa no se vea afectado en su experiencia con impedimentos físicos o limitaciones en el ingreso, al contrario poder brindar un servicio de calidad en todos los aspectos complementarios.

### **Formulación del problema.**

¿Cómo se puede establecer un turismo inclusivo en la comuna Ayangue para los visitantes con discapacidad motora?

### **Sistematización**

¿Cómo influye el turismo inclusivo en el desarrollo de la comunidad de Ayangue?

¿Qué facilidades turísticas tiene la comuna para los visitantes con discapacidad motora en el sector de la playa de Ayangue?

¿Cuáles son las infraestructuras y equipamientos básicos que se requiere en el sector de la playa Ayangue, para un turismo inclusivo de visitantes con discapacidad motora?

### **Objetivo general**

Analizar el turismo inclusivo para los visitantes con discapacidad motora que visitan la playa de la comuna Ayangue.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar las condiciones de la infraestructura turística para un turismo inclusivo de los visitantes con discapacidad motora en la playa de la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena.
- Identificar los requerimientos básicos para los visitantes con discapacidad motora en la playa de la comuna Ayangue.
- Evaluar el turismo inclusivo para los visitantes con discapacidad motora que visitan la playa de la comuna Ayangue y facilitar su acceso.

## **Justificación**

La presente investigación se justifica dando a conocer cuáles son los factores que limitan a la comuna Ayangue para brindar un turismo inclusivo, observando la ausencia de infraestructura y equipamiento turístico para este segmento de personas. Está claro que aún se desconoce términos de accesibilidad, ya que resulta ser casi imposible que las personas con discapacidad motora puedan movilizarse en cualquier espacio de recreación, puesto que si desean dirigirse o disfrutar del atractivo natural tienen que ser trasladados en la mayoría de los casos por algún amigo o familiar. Para ello es necesario cumplir con varios estándares de accesibilidad como son: espacios adecuados con caminaderas, rampas, señalización, sillas anfibias, entre otros, que facilite el ingreso de estas personas a la zona de recreación.

De hecho, la cantidad de personas con discapacidad motora que visitan los lugares turísticos se han incrementado en los últimos años, lo que conlleva a una evolución dentro del turismo que busca proponer accesibilidad de tal manera que se plantee y fomente un espacio equitativo e igualitario, sin dejar a un lado las preferencias y necesidades de los turistas, el mismo que tiene como propósito en mejorar la experiencia dentro de los atractivos turísticos.

El turismo se trata de obtener una experiencia vivencial y satisfactoria a través de la participación activa de las actividades de entretenimiento y ocio, estos se puede dar si el sector cuenta con todas las adecuaciones y facilidades necesaria para todo tipo de turistas dentro de los atractivos turísticos, y así poder crear un impacto positivo por el flujo de viajeros que recurrirían al sitio, ya que al mejorar su estructura turística principalmente en el accesibilidad, se convertiría en un destino preferencial principalmente para los turistas con discapacidad motora por la libre movilización dentro del atractivo natural.

Por último, se intenta verificar que tipo de accesibilidad existe en esta localidad y cuales son necesarias dentro de la infraestructura turística para obtener un turismo inclusivo y que todos los visitantes cuenten con las mismas oportunidades y condiciones sin importar su estado físico brindándole protección e igualdad de condición durante toda su visita.

## **Mapeo**

La estructura de esta investigación se desplegó de la siguiente manera:

**El capítulo I** está compuesto por el marco referencial en el que se puede hallar los elementos esenciales para el desarrollo del trabajo como las referencias bibliográficas, libros, artículos y conceptos esenciales mediante la búsqueda de información para llevar a cabo esta investigación, también se puede evidenciar el marco legal que resguarda la integridad y derecho de las personas con discapacidad hacia un turismo inclusivo, accesible e igualitario frente a los medios que los rodea facilitando su desplazamiento.

**En el capítulo II** se presenta la metodología de la investigación donde se señala el tipo de diseño y métodos empleados, de igual modo se analizan las técnicas a utilizar, como es un enfoque mixto tanto cualitativo como cuantitativo, con instrumentos de encuestas, entrevista y ayuda de una ficha de observación directa hacia la comunidad, para la población y muestra de la localidad fue obtenida dentro de la casa comunal de la localidad, para poder obtener información precisa que favorezca a la investigación y a sus resultados.

**El capítulo III** contiene los análisis de los resultados obtenidos durante el desarrollo de la presente investigación con los instrumentos de entrevistas y encuestas realizadas a los turistas con discapacidad motora que visita la localidad, para conseguir un resultado sobre el turismo inclusivo en la actualidad y cuáles son esas medidas que se están tomando dentro del atractivo tanto de los funcionarios públicos como de los prestadores de servicios. Como último punto, se desglosan las conclusiones, recomendaciones que se presentan como posibles soluciones para que el atractivo turístico actual sea inclusivo y accesible, con el propósito de así brindar un servicio de calidad e igualdad dentro de la playa de Ayangué.

## CAPÍTULO I

### MARCO REFERENCIAL

#### 1.1. Revisión de literatura

Según Ávalos (2022) en su trabajo de investigación titulado “**Desarrollo de turismo inclusivo en destinos turísticos**” de la ciudad de Lima- Perú cuya finalidad fue mostrar las dificultades que tiene y presentaba este grupo de personas al momento de visitar los diferentes atractivos turísticos y las limitaciones al momento de viajar, y las posibles soluciones para este segmento de personas como son integrar caminaderas especiales, rampas y señalización adecuada donde se logren garantizar el disfrute en plenitud de los turistas durante sus viajes sin ninguna discriminación. La metodología aplicada fue de tipo bibliográfica a través de investigaciones, revisiones literarias, con instrumento de encuesta conociendo cuales son los beneficios de un destino accesible para todo tipo de persona. Como resultado se concluyó que la aplicación de un turismo accesible e inclusivo favorece al crecimiento económico y la competitividad del lugar, aparte permite la integración e inclusión de todos los miembros que se encuentran visitando la zona.

De acuerdo con Alvarado (2021) en su investigación titulada “**Turismo accesible para personas con discapacidad motriz como aporte al desarrollo turístico en la playa de Pimentel-Chiclayo**” de la ciudad de México cuyo objetivo fue determinar si el turismo accesible influye en el creciente y aporte turístico, diferenciando cuales son las medidas necesarias para que exista un turismo igualitario. En cuanto a la metodología se empleó un enfoque mixto y un diseño descriptivo para la búsqueda y recolección de información para esta investigación, como instrumentos encuestas y entrevistas para determinar la percepción de los turistas sobre los equipamientos e infraestructuras turísticas, dando como resultado, la ausencia inadecuada de las instalaciones que impide que las personas con discapacidad motriz puedan movilizarse libremente por el atractivo y desarrolle ciertas actividades sin ningún impedimento. Existe muy poca información sobre la accesibilidad turística y las adaptaciones necesarias para este nicho de mercado.

Correa (2020) en su trabajo de investigación denominada **“Turismo inclusivo y accesible en Cancún Quintana Roo, México”** planteó como objetivo identificar que estructura y equipamiento se debe tener en el atractivo turístico y que sea considerado turismo accesible e inclusivo para las personas con discapacidad motriz y visual, cuáles son los servicios básicos que se deben implementar para la satisfacción de este grupo de personas. La metodología ejecutada fue a través de métodos empíricos a través de la observación directa en la infraestructura del sitio y entrevistas a los visitantes, obteniendo como resultado la evidencia de que, si existe accesibilidad en el lugar, pero no en su totalidad, por la ausencia de espacios amplios que facilite la transportación y movilización de estas personas, donde se logren disfrutar libremente del atractivo de una manera positiva sin problema de marginación social.

La autora Condori (2022) conforme a su trabajo llamado **“Turismo inclusivo para la accesibilidad de personas con movilidad reducida en la reserva nacional de Paracas, Ica”** cuyo propósito fue identificar el desarrollo y aporte del turismo inclusivo para las personas con movilidad reducida dentro del ámbito económico y social. La metodología fue de enfoque cualitativo y descriptivo revisando información básica sobre la accesibilidad, infraestructura, categorías y la calidad del servicio turístico a través de varias entrevistas. Concluyendo que el destino está recién en una etapa inicial para ser accesible para las personas con movilidad reducida, careciendo de equipamiento e infraestructura, impidiendo que este segmento disfrute de las actividades de ocio y recreación y se evidencia también la ausencia de información y capacitación de parte de los prestadores de servicios al momento de proporcionar o dirigirse a este grupo de personas.

De acuerdo con la autora Navarrete (2021) en su trabajo de investigación **“Condiciones del turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la playa Zorritos, Tumbes-2021”** quien expuso como objetivo principal determinar las condiciones del lugar para un turismo inclusivo dirigido para este segmento de personas con discapacidad motriz. La metodología aplicada fue de enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico para recolectar información y proceder a realizar las entrevistas tanto a los colaboradores públicos como a los turistas con discapacidad que visitan el atractivo, también se agrupó información básica con

la ayuda de una ficha de observaciones dirigidas a los establecimientos hoteleros y restauración, para ver si contaban con espacios adecuados para estos viajeros como son los servicios básicos, señaléticas y equipamientos en su accesibilidad al sitio. Como resultado mencionó que el lugar no es óptimo para personas con discapacidad motriz ya que no cuenta con la infraestructura necesaria para el acceso de estos turistas, por la carencia de rampas, señalización y pasarela en la arena, se evidenció la ausencia de compromiso por parte de la autoridad por mejorar estos aspectos en los establecimientos turísticos y poder brindar capacitaciones para mejorar la calidad de servicios de estos viajeros.

Según la autora Pilay (2023) del tema de titulación **“Turismo inclusivo como iniciativa de desarrollo turístico en la cabecera cantonal del cantón Santa Elena”**, tuvo como finalidad identificar la importancia del turismo inclusivo en el cantón Santa Elena para un crecimiento en el ámbito turístico y económico, planteando estrategias de turismo inclusivo. La metodología aplicada fue exploratoria a través del método inductivo y las técnicas ejecutadas fueron la entrevistas y encuestas a los turistas y propietarios de los diferentes establecimientos, cuyo resultado fue que varios de los emprendimientos que brindan servicios turísticos no cuentan con facilidades ni infraestructuras para personas con discapacidad, ni conocimiento previos sobre las necesidades básicas que requiere para este segmento de personas, existiendo factores que delimitan la igualdad e inclusión social.

De acuerdo con la autora Quimis (2023) en su investigación titulada, **“Accesibilidad y movilidad para las personas con discapacidad en el malecón de La Libertad”**, donde la finalidad de su trabajo fue analizar si existe accesibilidad y movilidad turística para las personas con discapacidad dentro del malecón de La Libertad. La metodología fue de investigación exploratoria, los métodos de soporte se dio a través de encuestas, entrevistas y fichas de observación, dando como resultado que este sector no es adecuado para una persona con discapacidad, por causa de la infraestructura turística que se maneja en el sitio, debido a que los establecimiento de restauración y hotelería no pueden brindar un servicio apto y adecuado para este segmento de persona, por la ausencia de rampas, señaléticas y que los prestadores de servicios no se encuentran capacitados para ofrecer una atención de calidad. Finalmente, como resultado del trabajo se presentan estrategias e ideas sobre cuáles

serían las acciones y equipamientos que deben brindar este sitio para que exista una igualdad y equidad social.

El autor Malucín (2019) propone en su trabajo de investigación “**Turismo accesible para personas con discapacidad físicas. Caso: Cantón Salinas**” cuyo objetivo fue determinar los obstáculos que presenta esta localidad para el desarrollo del turismo accesible, cuáles son los equipamientos y facilidades que actualmente se presentan para las personas con discapacidad física, su movilización dentro de los atractivos turísticos del cantón. La metodología ejecutada fue descriptiva a través de los métodos de observación de campo, revisión bibliográfica y entrevistas. Los resultados determinaron que en el cantón de Salinas existen delimitaciones en cuanto al turismo accesible para personas con discapacidad física en su infraestructura y equipamiento que imposibilita la igualdad y participación, por tanto, es necesario implementar métodos que faciliten la integración y desplazamiento de las personas con discapacidades en la localidad.

Según la autora Arias (2020) en el tema de investigación titulado “**Turismo inclusivo de sol y playa para personas con discapacidad física en las playas del cantón Manta, provincia de Manabí**” menciona que su principal objetivo dentro de la investigación fue evaluar cuáles son las condiciones del turismo de sol y playa para personas con discapacidad física dentro del cantón. A través de un estudio de accesibilidad turística en las diferentes playas, cuya metodología empleada fue descriptiva para verificar la accesibilidad existente, se utilizó un método empírico a través de la observación y revisiones literarias con un enfoque mixto aplicado a los funcionarios públicos tanto provincial como nacional, por medio de entrevistas y encuestas, tuvo como finalidad conocer las acciones desarrolladas respecto al tema de accesibilidad turística y que proyecto se estaba brindando en la actualidad. Los resultados evidencian que los atractivos naturales no poseen un nivel de accesibilidad apropiada para personas con discapacidad. Se debe implementar adaptaciones para un turismo inclusivo en los espacios públicos obteniendo la integración de todos los turistas sin importar su estado físico.

Del autor Aspiazu (2019) según su trabajo de investigación titulado, “**Turismo accesible: Análisis de equipamiento de una playa accesible como oferta turística inclusiva**” en la playa Varadero-Posorja cuya finalidad es la integración de las

personas con discapacidad dentro de la industria turística, principalmente en la tipología de turismo de sol y playa, la metodología empleada fue de método empírico como la observación y revisiones literarias, observando los factores que limitan la accesibilidad en este sitio, mediante una investigación descriptiva y deductiva. En cuanto a la recopilación de información se ejecutó a través de cuestionarios directos a 200 personas para obtener información necesaria en la investigación y proponer las implementaciones y adecuaciones necesarias para una playa accesible a todas las personas que visitan este sitio, sin ninguna discriminación garantizando su seguridad. Por último, conocer cuál es su demanda potencial obteniendo una base valiosa para esta investigación.

Según el autor Montaña (2022) en su trabajo de titulación **“Turismo accesible en la playa “El Encanto” de Samborondón: Estrategias para el fomento de visitantes con movilidad reducida”** cuyo objetivo fue determinar si la infraestructura de esta zona cumple con los estándares de accesibilidad, y a la vez diseñar una propuesta que se apege a las personas con movilidad reducida, aplicando la metodología con un enfoque mixto y diseño no experimental, transversal, bibliográfico, y de campo, sus métodos de investigación fueron analítico- sintético, inductivo-deductivo y empíricos a través de la observación que permite tener una idea clara sobre la infraestructura que se encuentra en el sitio y que servicios brindan, instrumentos de encuestas y entrevistas que faciliten la recolección de datos relevante para la investigación. Como resultados obtenidos están los análisis de percepción de los turistas que visitan este lugar, verificando y proponiendo cual es el mejor diseño a ejecutar dentro de la infraestructura de la zona para que facilite la trasportación de las personas con movilidad reducidas.

Rivera (2021) en su trabajo titulado **“El turismo inclusivo como modelo de innovación en la parroquia Manta, cantón Manta”**, presente como objetivo determinar si en el cantón de Manta se estaba brindando un turismo inclusivo mostrando que las personas con discapacidad pueden incluirse en la sociedad y disfrutar de los servicios igual que las demás personas a su alrededor, proponiendo directrices para la creación de uno. A través de la metodología descriptiva se realizaron revisiones bibliográficas, documentales y revistas científicas para plantear los objetivos tanto generales como específicos ayudando a la contextualización del

trabajo, tuvo un enfoque mixto y se aplicó la observación directa en el lugar, como instrumento se realizó entrevistas a 105 turistas que se encontraban en la localidad y por último se propuso un modelo de turismo inclusivo para garantizar la igualdad de todos los visitantes y que resguarde su seguridad en el atractivo.

El autor Cabrera (2022) en su trabajo de titulación **“El turismo inclusivo como estrategia de desarrollo local para la cabecera cantonal de Puerto López, Manabí, Ecuador”**, incorporó el objetivo demostrar la importancia de un turismo inclusivo en la actualidad en los diferentes atractivos turísticos, fomentando un crecimiento económico dentro de la localidad, a través de revisiones bibliográfica, documentales y sitios webs. Luego, establecer si poseen servicios necesarios para este segmento de personas en el cantón con la ayuda de una ficha de observación. La metodología aplicada fue de enfoque mixta y un alcance descriptivo con visitas directa al sitio. Como resultado se evidenció que existe carencia en la infraestructura y conocimientos claves sobre el turismo inclusivo, por lo que es necesario plantear estrategias en el lugar tanto para las empresas públicas y privadas que se encuentra en la localidad, mejorando la atención y competitividad del atractivo, teniendo en cuenta los principales derechos y obligaciones que poseen estas personas con discapacidades, para obtener un mejor rendimiento y experiencia del viajero brindándole un servicio de calidad.

La investigación de Guerra (2021) titulada **“Implementación de un circuito turístico para impulsar el turismo inclusivo en el cantón el Empalme, provincia del Guayas, año 2021”** donde su principal objetivo fue proponer la activación de nuevos recursos y equipamientos para que se brinde un turismo inclusivo en el cantón, que facilite el acceso de todas las personas al atractivo sin ninguna restricción, mejorando sus servicios y ampliando nuevos términos y conocimientos. La metodología aplicada fue de enfoque mixta para la formulación de planteamiento de las preguntas tanto para las autoridades y visitantes, con un alcance descriptivo y exploratorio sobre todo el lugar con observación directa de que falencia tiene en su infraestructura y que deben mejorar o equipar en el sitio. Como resultado se evidenció la ausencia de las autoridades por la localidad en mejorar o incrementar ofertas que ingresen a nuevos segmentos de personas. El Empalme posee una serie de atractivos aptos para los

viajeros, pero sin las medidas de gestión correspondiente lo cual puede traer grandes ingresos a la localidad mejorando sus servicios y experiencias de los turistas.

Según la autora Pastas (2021) en su trabajo titulado “**Análisis de las facilidades del turismo inclusivo en el atractivo de la Virgen del El Panecillo de la ciudad de Quito**” cuyo objetivo fue analizar las facilidades que tienen el atractivo turístico y de qué manera están funcionando para las personas con discapacidad y si cumplen con todos los estándares para este segmento de turistas. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y exploratorio por todo el sitio, llenando una ficha de observación para ver cuáles son esos equipamientos que posee esta localidad, se desarrolló un diseño no experimental- transversal chequeando el porcentaje de aplicación de las normas de inclusión en la localidad. Como resultado se obtuvo que el atractivo tiene un alto grado de aceptación y cumplen con las políticas de inclusión en un 65 %, también se evidenció que si existe cierta falencia en cuanto a su infraestructura proponiendo estrategias de mejora e implementación y adecuaciones en su estructura.

## **1.2. Desarrollo y conceptos**

### **1.2.1. Turismo Inclusivo**

Concierno a un turismo para todos sin ninguna limitación ni barreras físicas, tiene como finalidad lograr un ambiente productivo con servicio igualitario para que todas las personas puedan disfrutar de los atractivos sin sentirse excluidos, fomentando la equidad para todos los turistas con o sin discapacidad (Organización Mundial de Turismo, 2021).

Un turismo inclusivo es un término muy estudiado en la actualidad a nivel mundial por grandes expertos, que busca la equidad dentro de la sociedad, la cual permite la igualdad sin ninguna discriminación ya que ofrece las mismas oportunidades para todos, desarrollando las actividades de una manera más segura, cómoda y satisfactoria a través de esto también se busca la rentabilidad económica que beneficie los sitios turísticos.

### **1.2.1.1. Accesibilidad Turística**

Es un conjunto de condiciones y equipamientos que debe tener un destino para la facilidad de ingreso de todos los ciudadanos dentro de un entorno para que pueda ser utilizado particularmente por aquellas personas que posean alguna delimitación o discapacidad física, motriz o visual. La accesibilidad en un destino turístico es primordial para atraer turistas y satisfacer al visitante (Porto, 2019).

La accesibilidad turística tiene como principal objetivo que las personas puedan movilizarse libremente de forma independiente durante sus visitas en el atractivo, sentirse satisfecho trasladándose en el sitio sin ningún impedimento, donde logren disfrutar de una maravillosa experiencia turística con las mejores condiciones tanto en la infraestructura y equipamientos por medio de transportes terrestres, marítimos o incluso aéreos (Rucci, 2018).

### **1.2.1.2. Infraestructura Turística**

Corresponde al conjunto de instalaciones y superficies físicas de bienes y servicios que posee un lugar para obtener una estructura productiva en el sitio, donde gracias a esto se fomenta el desarrollo turístico satisfaciendo las necesidades de los viajeros con las respectivas disposiciones turísticas y sus equipamientos (Pàez, 2020).

Es así como la infraestructura turística es esencial debido que son las construcciones o el conjunto de obras que permite el libre acceso como los caminos en buen estado o sus diferentes instalaciones como los aeropuertos y terminales, también tiene una gran relación con el servicio básico del sitio que puede ser productivo para mantener un flujo de turistas en la zona (Fondetur, 2018).

### **1.2.1.3. Movilidad reducida**

Una persona con movilidad reducida es aquella que tiene posibilidades limitadas para moverse por voluntad propia, en tal caso requiere de ayuda temporal o en ciertas ocasiones permanente; posee una discapacidad superior al 40% que impide de algún modo utilizar el transporte público o asistir a ciertos lugares por la inadecuada infraestructura del espacio, cabe recalcar que este tipo de personas requiere de una atención adecuada y adaptaciones complejas para su bienestar al igual que las demás personas (Moovintec, 2022).

#### **1.2.1.4. Sistema turístico**

Conjunto de recursos que se agrupan entre sí para desarrollar objetivos que cumplan varias funcionalidades, también está conformado por un grupo de elementos esenciales como: los equipamientos, instalaciones y servicios que ayudan a contribuir el bienestar y la afluencia de los turistas durante las visitas de los atractivos y la estancia en el mismo. Así mismo, el sistema turístico tiene una estrecha relación con la demanda, la oferta turística, la superestructura y estructura turística de los atractivos a visitar.

La demanda turística hace relación a un conjunto de productos, servicios y valores que están disponibles en el mercado directamente al consumidor para satisfacer las necesidades básicas durante la estancia de ocio, tiempo libre o vacaciones. Sin embargo, la oferta turística hace referencia a un sin número de productos y servicios relacionados directamente a la experiencia del visitante en la localidad y cuáles son los bienes que atraen a los turistas al sitio para mejorar la satisfacción y experiencia dentro del atractivo. La oferta turística también se subdivide en varios componentes esenciales que son:

- Atractivo turístico
- Planta turística
- Infraestructura
- Estructura turística

La superestructura involucra aquellos organismos tanto públicos como privados que se encargan de regular las políticas fomentando el orden dentro de las actividades turísticas como la producción, los servicios y las ventas para una inversión continua en el sector.

La estructura turística se determina como un conjunto de recursos que son desarrollados de la mano con la infraestructura donde el principal objetivo es brindar los diferentes servicios ya sea en restauración, ocio, entretenimiento, alojamiento, transporte, incluso las oficinas de información con las agencias y operadoras de viajes (Gaviria, 2020).

### 1.2.2. Personas con discapacidad motora

La discapacidad motora se define como la pérdida de movilidad relacionada a la dificultad que tienen las personas para mover la parte interior de su cuerpo por alguna malformación en el sistema neuromuscular que le impide participar por su propia cuenta en ciertas actividades cotidianas, principalmente caminar, dando como resultado variación sin control en la postura y movimiento de sus extremidades, estas personas necesitan moverse en una silla de ruedas para dirigirse a ciertos lugares por voluntad propia (Arranz, 2023).



**Figura 1:** Discapacidad motora

**Fuente:** Provéales

#### 1.2.2.1. Requerimientos básicos para personas con discapacidad motora en el sector de la playa de Ayangue

La comuna Ayangue es un lugar muy amplio y tranquilo, es conocido por su extensa playa en forma de piscina natural, un lugar sin duda muy visitado por diferentes segmentos de mercados, en el atractivo natural de la playa se encuentra un sin número de establecimientos y servicios turísticos como cabaña de restauración y de bebidas exóticas, artesanías locales. También cerca de este lugar están alojamientos con vistas al hermoso paisaje el cual atrae a muchos visitantes tanto nacionales como extranjeros.

Sin embargo, se debe tomar en cuenta que la infraestructura turística de este atractivo no posee adecuaciones apropiadas para personas con discapacidad motora, por las limitaciones de accesibilidad al ingreso a la playa, se requiere de adaptaciones especiales para que este segmento se sienta conforme y se les permita disfrutar del sitio sin ninguna dificultad, brindándoles seguridad a este grupo de personas para su bienestar social. Las facilidades necesarias son: espacios amplios para su

movilización, rampas, caminadera que le permita el acceso al atractivo, señaléticas para orientar a los visitantes, baños con complementos necesarios, pasamanos, sillas anfibas donde puedan ingresar al mar y disfrutar de esta experiencia vivencial mejorando su calidad de vida y recordando que es un derecho que poseen estos ciudadanos amparados en la ley orgánica de personas con discapacidad y ley de turismo donde se busca equidad y calidad de vida de los turistas.

#### **1.2.2.2. Barreras físicas**

Son consideradas obstáculos que impiden el libre acceso a los diferentes lugares, puede ser tanto natural o hecho por el hombre, mismos bloquean la movilización de los ciudadanos o desplazamientos por la zona, un clave ejemplo son las escaleras que complican el paso para una persona en silla de ruedas o con muletas, también inconveniente para que un ciudadano pueda visitar un atractivo turístico o experimentar nuevas experiencias.

#### **1.2.2.3. Facilidades Turísticas**

Son equipamientos que están basados en los bienes y servicios que complementan o ayudan a la actividad turística, facilitando las necesidades básicas de los visitantes mejorando su experiencia en el ámbito turístico, es de gran apoyo ya que facilita muchas veces la movilización o ingreso al lugar, tiene que ver con la infraestructura del sitio y es un factor clave para atraer turistas (Ministerio de Turismo, 2022).

#### **1.2.2.4. Igualdad**

Es una condición donde se garantiza el trato por igual a todas las personas y se le brinde las mismas oportunidades y derechos, sin importar su estatus social, discapacidad, género, edad o etnia. Brindando una sociedad más justa y equitativa libre de discriminación y poder participar en cualquier base social, política y económica, ser tratado con respeto y tener las posibilidades que las demás personas (Villegas, 2010).

#### **1.2.2.5. Inclusión Social**

Se define como un proceso para mejorar las oportunidades y calidad de vida de todas las personas que se encuentran en desventajas ya sea por su cultura, sexo, religión, identidad y capacidad física e intelectual para que pueda integrarse a la sociedad de una manera equitativa e igualitario y se le brinden los mismos derechos y

oportunidades que las demás personas. En la actualidad se están implementando leyes que garanticen la seguridad y equidad para todos los ciudadanos de una manera más equilibrada reduciendo desigualdades sociales.

La inclusión social no solo implica la eliminación de obstáculos políticos, culturales y económicos, sino también valores éticos la cual tiene una gran relación con la solidaridad y el respeto hacia las demás personas, esto viene de la mano con la educación y enseñanza de cada ciudadano para promover una sociedad más justa (Olvera, 2018).

#### **1.2.2.6. Equidad Social**

Sirve para evaluar las condiciones y necesidades de las personas para ayudar y brindar una mejor calidad de vida, todo esto va en conjunto con los derechos de los ciudadanos garantizando su bienestar y dignidad en el medio que los rodea, adaptando las cosas mediante sus necesidades básicas y dando como resultado una mejor experiencia dentro de la sociedad.

#### **1.2.2.7. Señaléticas**

Facilita y guía la comprensión de información relevante de una manera más clara y concisa, puede ser tanto de prevención, seguridad, educación y promoción, permite transmitir e indicar mensajes de una forma entendible y precisa para la sociedad, pueden estar en espacios públicos y privados, es una técnica esencial de enseñanza a través de imágenes de una forma visual.

La señalética es un elemento esencial principalmente en los atractivos turísticos que son muy recurridos por turistas y que ayuda con la información relevante del sitio como la movilización, orientación y ubicación de los atractivos y de las cosas que se encuentran prohibidas en el lugar, también los servicios básicos como baños, parqueaderos, hospedaje, restauración y asistencia de primeros auxilios (Rull Services, 2021).

#### **1.2.2.8. Rampas**

Las rampas son básicas para el libre acceso de personas con movilidad reducida, entre la más conocidas está la discapacidad motora que deben moverse en silla de ruedas de una forma eventual como permanente, salvar los desniveles del suelo brindando

comodidad para trasladarse en la zona, satisfaciendo las necesidades primordiales del visitante.

Esta rampa también tiene requerimientos básicos en su estructura como la inclinación que no puede superar más del 15 %, y el ancho como mínimo debe ser de 1, 2 metros, está obligado a ser antideslizante para evitar inconvenientes físicos, siendo factible para transitar sobre ella. Puede ser elaborada por diferentes materiales como de cemento, madera, metal y hormigón, estas pueden ser de tipos:

- Rampas móviles: puede trasladarse en varios sitios y almacenarse con facilidad.
- Rampas fijas: son permanentes en el sitio y evita pequeños desniveles en la zona.
- Rampas telescópicas: posee dos carriles que aumentan y disminuyen la longitud dependiendo de la necesidad del visitante.



**Figura 2:** Rampa

**Fuente:** Periódico el Caribe

#### **1.2.2.9. Sillas anfibia**

Esta silla es especial para personas con discapacidad ya que pueden moverse por la arena y flotar en el agua sin ninguna dificultad, llegar a la playa y poder sumergirse al mar es una experiencia única e igualatoria para cualquier visitante con discapacidad motora brindando un servicio extra y cumpliendo con los parámetros de turismo inclusivo, brindando las mismas oportunidades que el resto de los turistas en la zona, es un privilegio poder disfrutar y sentir el golpe de las olas.

El uso de estas sillas anfibia siempre debe tener la vigilancia y acompañamiento de un familiar o personal capacitado, la persona que la utiliza puede sentirse segura y

feliz, vivir esta aventura única y agradable es posible integrarla y adaptarla en la playa de la comuna Ayangue, esta silla fue creada especialmente para movilizarse sin ningún obstáculo en la playa (MINTUR, 2019).



**Figura 3:** Sillas anfibias

**Fuente:** Andina

#### **1.2.2.10. Pasamano**

Es un elemento útil para brindar seguridad, estabilidad y sujeción de apoyo para las personas con discapacidad y tercera edad, deben ser construidos con un material rígido y fuerte soportando el peso del usuario, es necesario la implementación de este recurso principalmente en los baños para el segmento de mercado que tiene dificultad para mover sus piernas y se encuentra en silla de ruedas donde se le facilitaría utilizar este recurso básico en su vida cotidiana.



**Figura 4:** Pasamanos

**Fuente:** El diario Ecuador

### 1.2.2.11. Caminaderas

Se han incrementado actividades para las personas con discapacidad motora en los atractivos turísticos donde se garantice participación activa igualatoria, se vea por su seguridad e integridad física, para que este grupo de persona puedan movilizarse libremente y disfrutar del atractivo natural es esencial que cuente con caminaderas, pueden ser construidas de madera, metal o cemento para trasportarse de la arena muerta al mar o incluso a los establecimientos cercanos como a cabañas de los restaurantes, alojamiento y baños públicos donde no exista ninguna dificultad en visitar estos sitio por voluntad propia y no depender de algún familia o amigos.



**Figura 5:** Caminadera

**Fuente:** Provéales

## 1.3. Fundamentos legales

De acuerdo con la presente investigación se ha establecido un marco normativo que hace relevancia a los derechos de las personas sin ninguna discriminación donde garantice su integridad. A continuación, se resaltan las siguientes leyes:

### 1.3.1. La Constitución de la República del Ecuador (2008):

**En el artículo 11:** ítem 2 hace mención que todas las personas son iguales y poseen los mismos derechos, deberes y oportunidades sin importar su procedencia, edad, etnia, sexo, estado civil, identidad de género, religión, pasado judicial, idioma, identidad cultural, discapacidad, ideología, condición migratoria, orientación sexual,

diferencia física temporal o permanente. Todos tienen el mismo derecho y gozar libre sin discriminación o en caso contrario serán sancionados con todo el peso de la ley.

El estado adoptará medidas necesarias para hacer cumplir las leyes garantizando el bienestar de todos sus ciudadanos promoviendo la igualdad para todas las personas que se encuentren en estado de desigualdad.

**En el artículo 35:** las personas adultas mayores, adolescentes, niños, niñas, mujeres embarazadas, personas privadas de libertad, personas con discapacidad y enfermedades catastróficas, deben recibir atención prioritaria tanto en el sector público y privado sin ningún impedimento.

### **1.3.2. Accesibilidad**

**Artículo 47:** El estado garantizará las políticas y normas para prevención de las personas con discapacidad de una forma conjunta con la ciudadanía y familiares, donde se le brinde las mismas oportunidades, brindando una integración digna dentro de la sociedad. Las personas con discapacidad tienen derecho a:

1. La accesibilidad adecuada a todos los bienes y servicios, eliminando barreras físicas que impidan el libre acceso a estas personas.
2. Acceso a comunicación como lenguaje de señas para personas con problemas auditivo, sistema de braile y sistema de movilización.

**Artículo 48.** El estado apoyará a las personas con discapacidad para resguardar y garantizar su:

1. Inclusión social a través de programas, planes públicos y privados.
2. Fomentando la participación de todos los ciudadanos en ámbito social, político, cultural, económico y educativo.
3. Normas políticas para promover su desplazamiento y descanso.
4. Impulsar los derechos de las personas con discapacidad, evitando el abandono de estos ciudadanos, el abuso, discriminación por su origen, sexo o discapacidad.

**Artículo 341.** El estado ayudará con las condiciones de protección para los ciudadanos, asegurando sus derechos y principios que se encuentran en la

constitución, como la igualdad de condición, libre de discriminación y priorizar aquellos grupos más vulnerables para evitar la desigualdad, exclusión social, violencia, discapacidad y malos tratos o en virtud de su condición etaria.

Esta protección funcionará a través de los sistemas especializados de la mano con la ley haciendo cumplir las políticas vigentes, guiándose por los principales principios y orientándose con el sistema nacional de inclusión y equidad dentro de la sociedad.

**Artículo 383:** Reconoce y garantiza el derecho de las personas a disfrutar del tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, ambientales y sociales para su distracción, promoción de actividades de ocio, descanso y desarrollo de la personalidad garantizando su seguridad.

### **1.3.3. Ley orgánica del Discapacidad (2012)**

**Artículo 3:** Se presentan los siguientes fines:

1. Promover e impulsar sistemas de promoción, rehabilitación de servicios, prevención, brindar nuevas prestaciones y atención permanente para las personas con discapacidad a través de beneficio que mejoren la calidad de vida de estos ciudadanos.
2. Establecer el cumplimiento que garantice la seguridad y resguarde los derechos de las personas con discapacidad como la eliminación de barrera física, comunicacionales, sociales que enfrentan constantemente las personas con discapacidad.

**Artículo 4:** Se sujetas la siguiente normativa.

**8. Accesibilidad:** se debe garantizar el acceso a las personas con discapacidad a espacios físicos, transporte, comunicación e información tecnológica, equipamiento e instalaciones en áreas públicas como privadas, tanto en la zonas rurales y urbanas, eliminación de barreras físicas que impidan el goce y ser beneficiario de los derechos que facilite su condición y resguarde su seguridad, procurando su bienestar social.

**Artículo 42:** el estado nacional permitirá que las personas con discapacidad puedan disfrutar, participar y obtener acceso en las actividades culturales, de ocios, recreativas, sociales, artísticas y de esparcimiento, donde se apoyará el desarrollo de sus conocimientos y aptitudes creativas e intelectuales implementando infraestructura de accesibilidad.

**Artículo 44 Turismo accesible:** las autoridades nacionales encargadas del funcionamiento de turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados deben brindar accesibilidad a las personas con discapacidad en los diferentes atractivos turísticos, dándole una atención adecuada y prioritaria, donde se dé un turismo universal libre de discriminación teniendo en cuenta la transportación adecuada y servicios adaptadas para cada tipo de discapacidades.

- También deben de vigilar que las empresas públicas y privadas ofrezcan servicios que resguarden la seguridad e integridad de este segmento de personas, como también descuentos para las personas con discapacidad en sus diferentes ofertas.

**Artículo 58:** se priorizará a las personas con discapacidad en la accesibilidad para el ingreso en los diferentes bienes y servicios que lo rodea, se dará medidas necesarias asegurando las adaptaciones dentro de la infraestructura y barreras físicas de los espacios públicos y privados, en los medios de transporte tratando de evitar los obstáculos que impidan la accesibilidad e ingreso de este segmento de personas.

- Los gobiernos son los encargados de verificar que se cumplan estas políticas, normas y derechos conforme a la ley de accesibilidad para este grupo de personas con discapacidad.

#### **1.3.4. Ley de Turismo (2014)**

**Artículo 3.** Son los principios de la actividad turística como:

- b) Participación de los gobiernos provincial como cantonal deben de garantizar e impulsar el desarrollo turístico en todas las áreas, como lo establece el marco descentralizado.
- c) Se debe fomentar adecuaciones en las infraestructuras y adaptaciones en los servicios públicos para satisfacer necesidades básicas de los visitantes.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

#### **2.1. Diseño de la investigación**

##### **2.1.1. Enfoque mixto**

El desarrollo del trabajo se realizó bajo un enfoque mixto e incorpora métodos cuantitativos y cualitativos, lo cual permite tener una visión general sobre el tema, puesto que para analizar el estado actual de brindar un turismo inclusivo en la localidad revisando la infraestructura turística de la playa de Ayangue, se necesita visitar y observar ciertos parámetros, detectando si el sitio está acoplado o no para los visitantes con discapacidad motora. Se aplicó una encuesta hacia los turistas encontrados en el sitio a su vez entrevistas a los funcionarios públicos y prestadores de servicio del lugar.

##### **2.1.2. Descriptiva**

Este método es primordial para describir aspectos sobre el turismo inclusivo y los equipamientos necesarios para la accesibilidad de los visitantes en este sitio, por ello se busca un conocimiento inicial de la realidad del turismo inclusivo en la comuna de Ayangue y que accesibilidad tiene este grupo de personas para moverse libremente por este atractivo natural sin obstáculos. El resultado se obtiene a través de la visita directa a la localidad permitiendo obtener información valiosa para llegar a las conclusiones y recomendaciones de este estudio.

##### **2.1.3. Exploratoria**

Mediante el proyecto de investigación se identificaron las necesidades del turista con discapacidad dentro del atractivo turístico, y obtener el problema que claramente no está definido aún y mencionar las diferentes facilidades en la infraestructura que ayudaría la accesibilidad de este nicho de personas para mejorar su experiencia durante la estadía en esta localidad. Por ello, el propósito principal del estudio es recopilar información de manera concreta y precisa, examinando cuáles son esos diversos problemas y el por qué no se ha investigado anteriormente este tema de inclusión para los visitantes con discapacidad motora dentro de esta localidad.

## 2.2. Métodos de la investigación

### 2.2.1. Método inductivo

El método utilizado en la investigación fue de tipo inductivo, procedimiento que parte de lo particular a lo general, es decir, que partir de la utilización de este método y la aplicación de los instrumentos como la observación y recolección de datos, se determina si en la comunidad de Ayangue, se tiene accesibilidad para la inclusión de las personas con discapacidad motora cumpliendo con la normativa de la igualdad y movilización propia.

## 2.3. Diseño de población y muestra

### 2.3.1. Población

Para la recolección de la información fue necesario identificar el número de personas que visitan la localidad de Ayangue y ejecutar las respectivas técnicas de investigación. La comunidad perteneciente a la provincia de Santa Elena es considerada una zona rural, de acuerdo con los datos obtenidos por parte de la casa comunal de la zona, las personas que se encuentran visitando este atractivo natural son aproximadamente de 1000 turistas entre ellos locales y extranjeros.

Visitantes	Cantidad de visitantes	Fuentes de información
Autoridades	4	(Benjamin,2023)
Prestadores de servicio	180	
Turistas	1000	

Elaboración propia. Bonilla, M (2023)

Fuente: Casa comunal de Ayangue

### 2.3.2. Muestra

Con referencia a la tabla anterior se visualiza el número de visitantes que recibe la comunidad de Ayangue, es así como mediante el planteamiento de la fórmula estadística se obtienen los datos esenciales para el desarrollo de las entrevistas y encuestas el cual será dirigida a los prestadores de servicios y turistas que se encuentra en esta comuna.

<b>p= probabilidad de éxito</b>	0,5
<b>q= probabilidad de fracaso</b>	0,5
<b>Z= nivel de confianza</b>	1,96
<b>E= margen de error</b>	0,05
<b>N= total de turistas</b>	1000
<b>Total, de muestra</b>	277

Elaboración propia. Bonilla, M (2023)

$$n = \frac{(p * q) * z^2 * N}{(E^2)(N - 1) + (p * q)z^2}$$

$$n = \frac{(0,5 * 0,5)(1,96)^2 * 1000}{(0,05^2)(1000 - 1) + (0,5 * 0,5)(1,96^2)}$$

$$n = \frac{(0,25)(3,84) * 1000}{(0,0025)(999) + (0,25)(3,84)}$$

$$n = \frac{960}{2,5 + 0,96}$$

$$n = \frac{960}{3,46}$$

$$n = 277$$

A través de la aplicación de la fórmula se logró obtener como resultado la muestra de la investigación, correspondiente a un total de 277 encuestas dirigidas a la población seleccionada como son los visitantes de esta localidad, funcionarios y prestadores de servicios turísticos, cuyos datos son necesarios para el desarrollo de la investigación, para obtener una visión amplia sobre el tema abordado sobre la inclusión dentro de esta comunidad y conocer qué aspectos se pueden mejorar o implementar.

## **2.4. Recolección y Procesamiento de los datos**

### **2.4.1. Técnicas de la investigación**

#### **2.4.1.1. Encuesta**

Mediante la encuesta se procedió hacer partícipes a los visitantes con discapacidad motora que se encontraron en esta comunidad con el objetivo de conocer e interpretar la perspectiva que tienen sobre el turismo inclusivo dentro de la comuna y determinar si se encuentran conforme con la estructura del sitio. Para ello se aplicó un cuestionario de 8 preguntas cerradas utilizando la escala de Likert de manera apropiada para facilitar la obtención de resultados.

#### **2.4.1.2. Entrevistas**

Esta técnica de investigación se llevó a cabo con las autoridades locales como a los prestadores de servicios de la comuna Ayangue, a través de la guía de entrevista de 6 preguntas abiertas de gran relevancia para la elaboración de este proyecto. La finalidad es conocer las perspectivas sobre este segmento de personas y analizar qué tipo de equipamientos e infraestructura es necesarios para brindar un turismo inclusivo que permita la participación de las personas con discapacidad motora y una traspportación adecuada dentro de la comunidad.

#### **2.4.1.3. Observación**

De acuerdo con las visitas realizadas en esta localidad, se procedió al levantamiento de información, mediante el apoyo de una ficha de observación con un sin número de requerimientos básicos que son necesarios para las personas con discapacidad y por consiguiente tener un turismo inclusivo para los visitantes, Se realizó un recorrido en todo el sector de la playa como de los establecimientos turísticos cercanos, la información fue recolectada a través de las inspecciones directas a esta comunidad.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Análisis de datos

##### 3.1.1. Encuestas dirigidas a las personas con discapacidad motora que visitan la comunidad de Ayangué

#### Pregunta 1: Edad

*Tabla 1 Detalle sobre la edad de los visitantes*

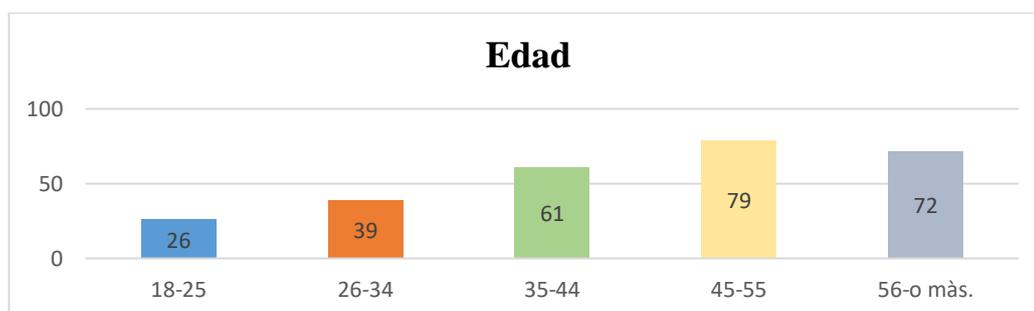
Edad		
Detalle	Cantidad	Porcentaje
18-25	26	9%
26-34	39	14%
35-44	61	22%
45-55	79	29%
56- o más.	72	26%
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

#### Gráfico 1

*Detalle sobre la edad de los visitantes*



**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023).

### **Análisis interpretativo:**

Con los datos obtenidos y expuesto en el gráfico 1 se puede evidenciar que gran parte de los visitantes que llegan a esta localidad son personas adultas de 45 años en adelante, mismos que buscan lugares tranquilos donde disfrutar de actividades de ocio y recreación.

### **Pregunta 2: Género**

*Tabla 2 Determinante del género de los visitantes*

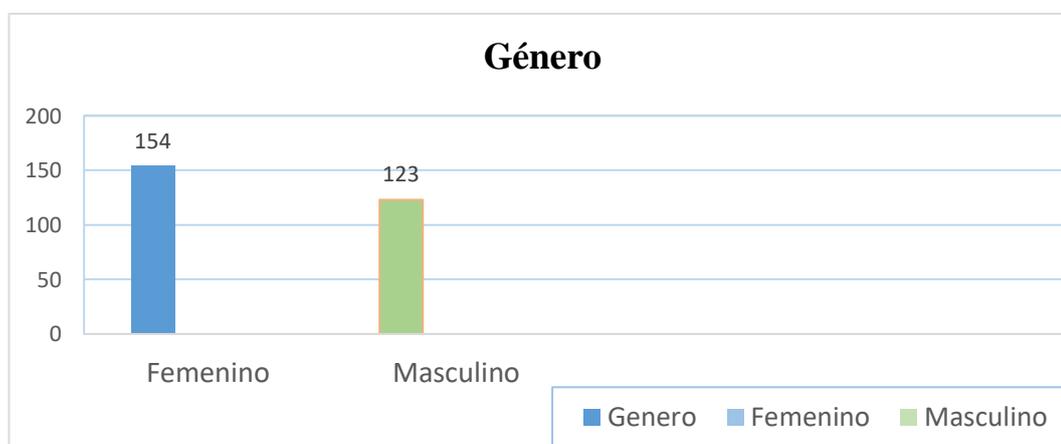
<b>Género</b>		
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	154	55%
Masculino	123	45%
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### **Gráfico 2**

*Determinante del género de los visitantes*



**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### Análisis interpretativo:

Respecto a los datos de la pregunta 2 se puede observar que existe una diferencia mínima en cuanto al género que visita esta localidad, de tal manera que se expone que tanto hombres como mujeres les gusta realizar actividades de recreación y disfrutar del turismo, sol y playa durante sus tiempos libres, y por tanto, resulta necesario que existan parámetros de accesibilidad para su estadía en la comunidad.

### Pregunta 3: ¿Tiene usted conocimiento sobre el turismo inclusivo?

**Tabla 3** Turismo inclusivo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Para nada	27	10%
Poca información	74	27%
Me es indiferente	6	2%
Regular	109	39%
Por supuesto	61	22%
Total	<b>277</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### Gráfico 3

*Turismo inclusivo*



**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### Análisis interpretativo:

A través de los datos plasmados anteriormente, se visualiza que la mayoría de los turistas tienen conocimientos básicos sobre el turismo inclusivo, el 39% tiene un conocimiento regular sobre el tema, luego el 27% tiene poca información sobre el término, seguido del 22 % que sabe realmente del asunto, después el 10% que no conocen nada. En tal sentido, se evidencia que existe conocimiento previo de que es el turismo inclusivo ya que se evidencia que son pocas las personas que no saben nada sobre el tema.

### Pregunta 4: ¿Con qué frecuencia visita la comunidad de Ayangue?

**Tabla 4** Frecuencia de visita

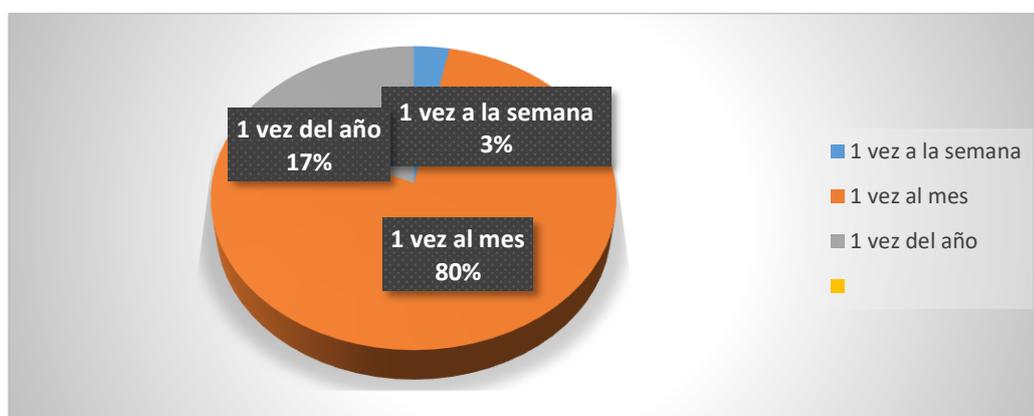
Frecuencia de visita		
Detalle	Cantidad	Porcentaje
1 vez a la semana	21	3%
1 vez al mes	210	80%
1 vez del año	46	17%
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### Gráfico 4

*Frecuencia de visita*



**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### **Análisis interpretativo:**

Referente a los datos obtenidos del gráfico se muestra que el 80% de los turistas encuestados visitan esta localidad como mínimo 1 vez al mes, seguido por respuestas de una vez al año y por último una vez a la semana. Resultados que sugieren planificación y atención prioritaria a personas con discapacidad motora en Ayangué.

### **Pregunta 5: ¿Considera usted que las personas con discapacidad motora deben tener los mismos derechos que las demás personas?**

*Tabla 5 Derechos de las personas con discapacidad motora*

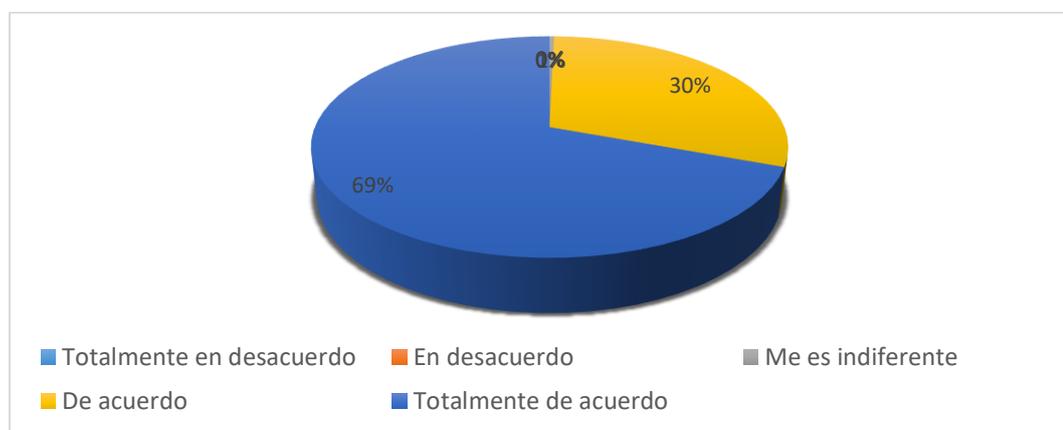
Detalle	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Me es indiferente	1	1%
De acuerdo	84	30%
Totalmente de acuerdo	192	69%
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### **Gráfico 5**

*Derechos de las personas con discapacidad Motora*



**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### Análisis interpretativo:

De los resultados obtenidos de la encuesta se deduce que la población encuestada está totalmente de acuerdo que las personas con discapacidad motora tengan el mismo derecho que las demás personas, que puedan gozar del atractivo natural igual que el resto de las personas sin ninguna limitación física o discriminación por su condición. Por ello, se debe buscar la integración de todos los visitantes de la localidad resguardando sus derechos.

### Pregunta 6: ¿Considera usted que la playa de Ayangue es adecuada para un turismo inclusivo?

**Tabla 6** Adecuaciones para un turismo inclusivo

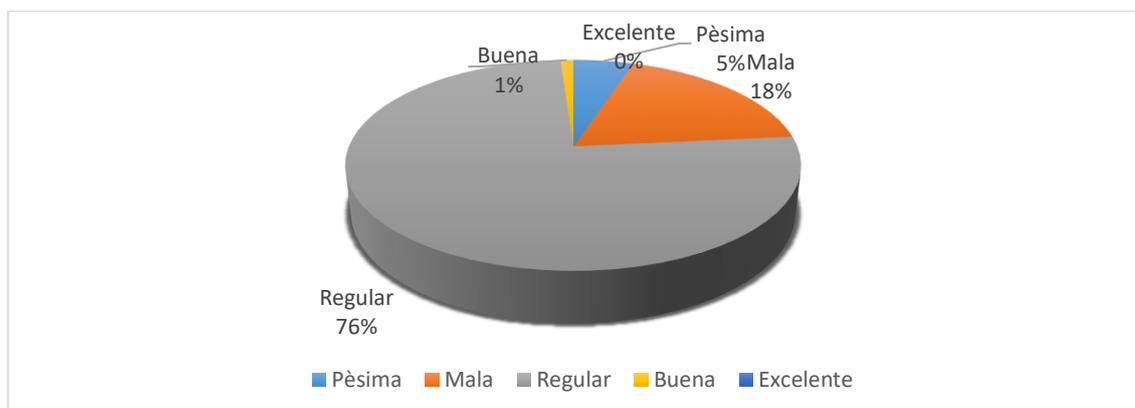
Adecuaciones para un turismo inclusivo		
Detalle	Cantidad	Porcentaje
Pésima	14	5%
Mala	51	18%
Regular	209	76%
Buena	3	1%
Excelente	0	0%
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### Gráfico 6

*Adecuaciones para un turismo inclusivo*



**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### Análisis interpretativo:

Esta interrogante al igual que la anterior fue de gran utilidad dentro del trabajo porque se pudo llegar a la conclusión que casi el 80% de los visitantes no consideran apta ni adecuada la playa de Ayangue para personas con discapacidad y que se encuentran en malas condiciones para este segmento de personas.

### Pregunta 7: ¿Considera usted que es importante implementar facilidades de accesibilidad turística en la playa de la comuna Ayangue para las personas con discapacidad motora?

*Tabla 7 Accesibilidad Turística*

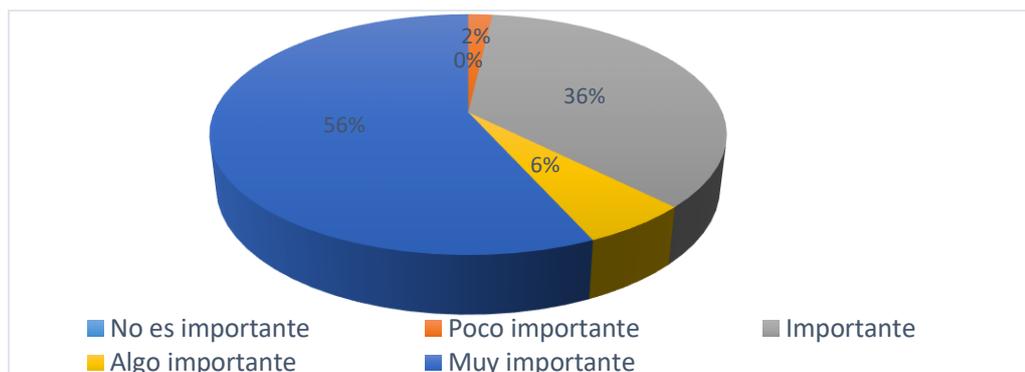
Accesibilidad turística		
Detalle	Cantidad	Porcentaje
No es importante	0	0%
Poco importante	5	46%
Importante	99	21%
Algo importante	16	31%
Muy importante	157	%
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### Gráfico 7

*Accesibilidad turística*



**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### Análisis interpretativo:

La pregunta anterior se empleó con la finalidad de conocer qué tipo de discapacidades presentan los turistas que visitan la comuna de Ayangue. Al respecto, se demuestra que la mayoría de los viajeros que tienen una discapacidad sea motora, física y visual presentan impedimentos para movilizarse por voluntad propia en el atractivo natural, siendo necesario estar casi siempre con un acompañante.

**Pregunta 8: ¿Considera usted importante que los establecimientos cercanos a la playa como los restaurantes, hoteles y locales comerciales realicen adecuaciones en su infraestructura para las personas con discapacidad motora?**

**Tabla 8** Adecuaciones en los establecimientos

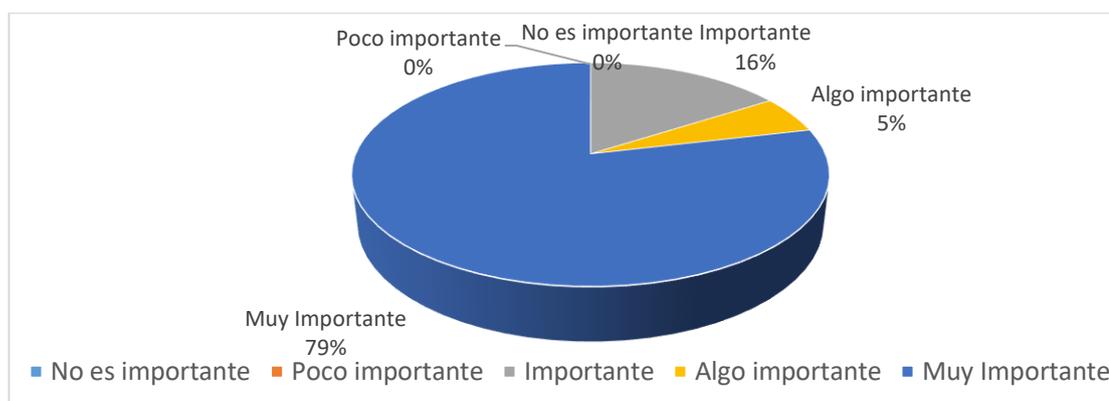
Adecuaciones en los establecimientos		
Detalle	Cantidad	Porcentaje
No es importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Importante	44	16%
Algo importante	15	5%
Muy importante	218	79%
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### Gráfico 8

*Adecuaciones en los establecimientos*



**Fuente:** Encuesta a los visitantes con discapacidad motora

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

**Análisis interpretativo:**

Conforme a los resultados se considera muy importante que se realicen adecuaciones en los establecimientos cercanos a la playa, para la accesibilidad de las personas con discapacidad motora y puedan disfrutar de estos servicios ofreciendo un turismo inclusivo e igualitario para todos los visitantes.

**3.1.2. Entrevistas a las autoridades y prestadores de servicio de la comuna de Ayangue**

Para la continuidad e interpretación del levantamiento de información realizada a las personas de la playa de la comuna Ayangue se encuentran integrados los prestadores de servicios de dicha localidad, obteniendo los siguientes resultados:

**Cuestionario:****Pregunta 1: ¿Qué es el turismo inclusivo?**

Los entrevistados mencionaron que el turismo inclusivo va de la mano con la accesibilidad y discapacidad, pero no tienen una idea clara sobre el tema, lo que hace referencia a que es necesario reforzar aquellos conocimientos básicos que tienen para que puedan brindar un servicio de calidad a todos los turistas que se encuentren en el sector. Además, piensan que las personas con discapacidades deben sentirse cómodos durante su visita, y que al momento de atenderlo no sea de forma empírica, más bien brindarle la comodidad oportuna para que el viajero se sienta conforme con los servicios.

**Pregunta 2: ¿Está de acuerdo que se desarrollen proyectos para fomentar un turismo inclusivo en la playa de la comuna Ayangue para incrementar las visitas de este segmento de personas?**

Por su parte indicaron que en la actualidad aún no se han desarrollado proyectos relacionados a este segmento de personas, pero que les gustaría que se realicen algún trabajo con estos turistas, la cual traería beneficio directo a la comunidad porque se haría más conocida, lo cual también ayudaría a los emprendimientos turísticos de la zona, consideran poder brindar siempre una atención de calidad a todos los visitantes sin importar su discapacidad.

**Pregunta 3: ¿Usted ha visualizado a personas con discapacidad motora visitando la playa de la comuna de Ayangue?**

Mencionan que últimamente se ha visto un incremento notorio de visitas por parte de las personas con discapacidad dentro de la comuna de Ayangue y cada vez son más turistas que desean ser parte de las actividades de ocio con el fin de disfrutar del atractivo natural sin importar su condición. Hacen énfasis que todas las personas buscan sentirse cómodos y satisfechos del lugar que visitan, por lo que es necesario cubrir sus necesidades básicas, teniendo en cuenta las normas y derechos que los resguardan dentro de la sociedad.

**Pregunta 4: ¿Qué acciones se han desarrollado para aquellas personas con discapacidad motora que visitan la playa de la comuna Ayangue?**

De acuerdo con la respuesta obtenida se determinó que hasta el momento la única acción que se ha desarrollado a beneficio de las personas con discapacidad motora fue dada hace varios años atrás, el cual consistía en la implementación de rampas en la entrada de la playa, pero luego de aquello no se ha previsto impulsar algún otro proyecto para este grupo de personas ni a corto plazo por la ausencia de información acerca del tema y desconocimiento de su importancia.

**Pregunta 5: ¿Cree usted que el turismo inclusivo brinda beneficios para la comunidad de Ayangue?**

Se menciona que de una u otra forma trae beneficios directos a la comunidad porque al brindar o promocionar esta comunidad como un destino inclusivo atraería a diferentes turistas, incluyendo aquellas personas que presentan discapacidades e incrementaría la economía por medio de las ventas de los diferentes servicios y productos que se ofertan en el sitio. Además, que se daría a conocer tanto a nacional como internacional por ser considerado un lugar de igualdad e inclusividad que garantice la seguridad e integridad de los viajeros.

**Pregunta 6: ¿Qué tipo de capacitaciones reciben los prestadores de servicios para este segmento de personas?**

Por el momento quienes prestan diferentes servicios en la playa de Ayangue no han recibido una capacitación por parte de un profesional, especialista o alguna persona capacitada sobre el tema de inclusividad respecto a cómo se debe de tratar a este segmento de personas, aunque si han recibido pequeñas charlas o reuniones internas

de cómo tratar al cliente o turistas durante su visita, por lo que es necesario siempre atender a todos los visitantes con amabilidad y respeto.

### **3.1.3. Análisis e interpretación de la Ficha de observación implementada en la comuna de Ayangue.**

#### **1) Parámetros Generales**

**Tabla 9** *Parámetros de inclusividad y accesibilidad*

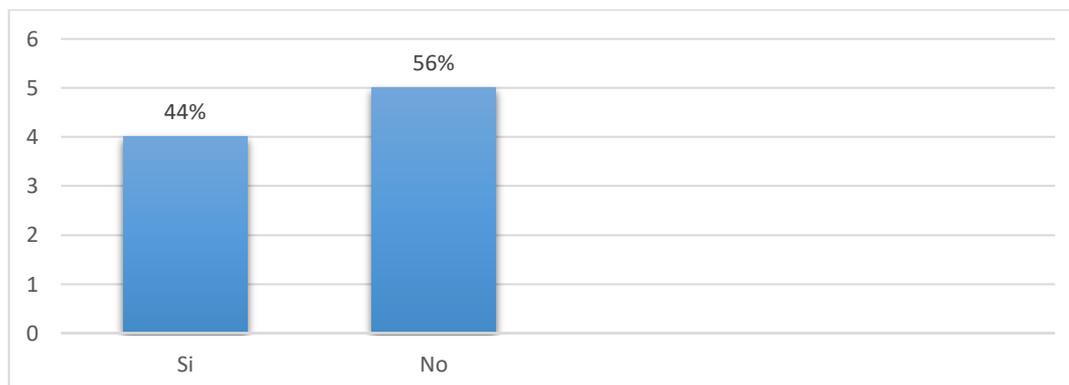
<b>Parámetros generales</b>		
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	4	44%
No	5	56%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ficha de observación

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

#### **Gráfico 9**

*Parámetros de inclusividad y accesibilidad*



**Fuente:** Ficha de observación

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

#### **Análisis interpretativo:**

Con los datos obtenidos tal como se presencia en la tabla y gráfico 9 se puede concluir que en la playa de la comuna de Ayangue no se cumplen con todos los parámetros de inclusividad y accesibilidad por el hecho de que se evidencia la escasez de facilidades turística para las personas con discapacidad motora, lo que impide su movilidad sin limitaciones dentro de la localidad.

## 2) Baños adaptados

**Tabla 10** Adaptación de baños

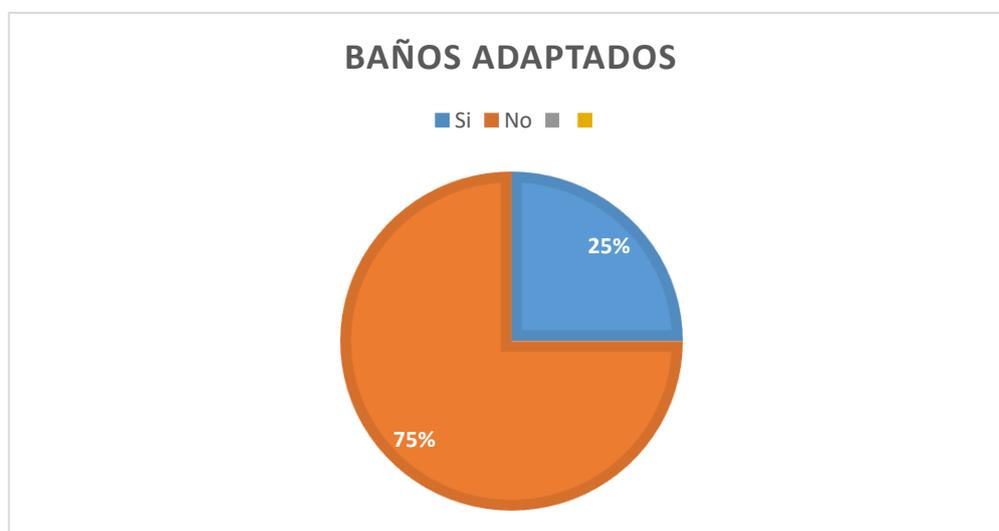
Baños adaptados		
Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	1	75%
No	3	25%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ficha de observación

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### Gráfico 10

Adaptación de baños



**Fuente:** Ficha de observación

**Elaborado por:** Mayra Bonilla Vera (2023)

### Análisis interpretativo:

Respecto al resultado, se realizó visitas directas de los baños que están a disposición de los visitantes para determinar si estos cumplen con los requisitos necesarios para la comodidad de las personas con discapacidad motora. Sin embargo, tal como se muestra en el gráfico se observa que la mayoría de los baños no están adecuados para todo tipo de turistas, de tal forma que no son accesible para este segmento de personas por sus barreras físicas.

## DISCUSIÓN

Entre los principales hallazgos teniendo en consideración los objetivos y cumpliendo con las técnicas de levantamiento de información se evidenció que la playa de la comuna Ayangue no es accesible en su totalidad para las personas con discapacidad motora, por lo que no es considerada un sitio inclusivo. Además, la mayoría de los servicios turísticos que se ofrecen no son aptos para todo tipo de personas, por lo que no cumple con varios parámetros en la infraestructura turística que permitan satisfacer las necesidades básicas de los visitantes con discapacidad.

Es fundamental que las autoridades como prestadores de servicios realicen adecuaciones y modificaciones en su estructura turística como la implementación de caminadera por el sector de la playa, rampas y señaléticas, que faciliten el ingreso al atractivo natural, como la accesibilidad dentro de los establecimientos cercanos del sitio, dando como resultado un turismo inclusivo en su totalidad para asegurar la integración de todos los turistas que visiten esta localidad sin importar su condición.

Es así como con los resultados obtenidos mediante el estudio se puede contrastar con la investigación de la autora Condori (2022), conforme a su trabajo llamado “Turismo inclusivo para la accesibilidad de personas con movilidad reducida en la reserva nacional de Paracas, Ica” donde señala que su propósito fue identificar el desarrollo y aporte del turismo inclusivo en la localidad, las personas con movilidad reducida no cuentan con todas las adecuaciones en la infraestructura del lugar y no se le brindaba un servicio de calidad para este segmento de persona, su metodología aplicada fue de enfoque cualitativo y descriptivo revisando información básica a través del instrumento de encuesta, observando parámetros necesarios para que el atractivo sea considerado un sitio inclusivo. Concluyendo que el destino está recién en una etapa inicial para ser accesible para las personas con movilidad reducida, careciendo de equipamiento e infraestructura, la cual impide que este segmento disfrute de las actividades de ocio y recreación, denotando resultados similares frente a la investigación realizada, siendo necesario expandir y crear conciencia a todos los funcionarios y prestadores de servicios sobre la importancia de la inclusión.

En la investigación de Ávalos (2022) en su trabajo titulado “Desarrollo de turismo inclusivo en destinos turísticos” tuvo como finalidad mostrar las dificultades que tiene

las personas con discapacidad al momento de visitar los diferentes atractivos turísticos y mostrar posibles soluciones para este segmento de personas, logrando movilizarse por voluntad propia sin necesidad de depender de alguien más, como la integración de caminaderas, señalización adecuada, rampas. Considerando su disfrute en plenitud sin ninguna discriminación, la metodología aplicada fue bibliográfica a través de investigaciones, revisiones literarias, con el instrumento de encuesta conociendo cuales son los beneficios de un destino accesible para todos los turistas, como resultado se concluyó que la aplicación de un turismo accesible e inclusivo favorece al crecimiento económico y la competitividad del lugar, aparte permite la integración e inclusión de todos los miembros que se encuentran visitando la zona.

En el estudio realizado por la autora Arias (2020) en el tema de investigación titulado “Turismo inclusivo de sol y playa para personas con discapacidad física en las playas del cantón Manta, provincia de Manabí” menciona que el objetivo principal fue evaluar cuales son las condiciones del turismo de sol y playa para personas con discapacidad física dentro del cantón, a través de un estudio de accesibilidad turística en las diferentes playas y observando si son aptas o no para este segmentos, cuya metodología empleada fue descriptiva utilizando método empírico a través de la observación y revisiones literarias con un enfoque mixto aplicada a los funcionarios públicos, por medio de entrevistas y encuestas, tuvo como finalidad conocer las acciones desarrollada respecto al tema de accesibilidad turística para poder brindar un turismo inclusivo, como resultado se evidenció que los atractivos naturales no poseen un nivel de accesibilidad apropiada para personas con discapacidad en las playas del cantón Manta por la ausencia de adecuaciones e implementaciones en su estructura.

Entonces, se evidencia que los tres trabajos anteriores permiten fundamentar la presente investigación, ya que manifiestan y concuerdan con los resultados negativos obtenidos respecto al tema de turismo inclusivo y las ausencias de accesibilidades y adecuaciones en la infraestructura del sitio, dejando a un lado las prioridades para este segmento de personas en los atractivos turísticos como en los establecimientos cercanos Por ello, se hace énfasis que es necesario la implementación de caminaderas en el sector de la playa que lo dirija a disfrutar del mar, como las sillas anfibia para las personas con discapacidad motora, señalización y baños adecuados para este segmento donde garantice principalmente su seguridad e igualdad.

## CONCLUSIONES

Con base a los instrumentos empleados y recogidos dentro de la localidad para este trabajo investigativo se concluye que en la comuna de Ayangue frente al turismo inclusivo se encuentra en una etapa inicial, ya que no se evidencia una infraestructura turística adecuada para este segmento de persona, lo cual limita el acceso regular hacia el atractivo natural y disfrutar libremente de este lugar de recreación y ocio sin ningún obstáculo ni discriminación, y a pesar que este sitio cuenta con rampas y señaléticas no se encuentran totalmente aptas. En efecto el destino turístico no cuenta con la accesibilidad conveniente para las personas con discapacidad motora en el atractivo.

Este segmento de personas también necesita conocer lugares accesibles donde se le garantice su seguridad e integridad. Las condiciones de la playa de la comuna Ayangue no son suficientes para estos visitantes ya que no brinda la igualdad de condición entre todos los turistas, ni facilidades para moverse por voluntad propia. En consecuencia, se dificulta que los turistas disfruten y realicen actividades turísticas en la comunidad sin sentirse excluidos por la sociedad.

Por otro lado, la infraestructura turística de la zona en el punto de vista de las personas con discapacidad motora no es la apropiada porque no cuenta con caminaderas por el sector de la playa, tampoco tienen suficientes señaléticas preventivas e informativas para estos visitantes y mucho menos baños adecuados con las accesibilidades necesarias, tampoco sillas anfibia donde se le permita al turista gozar de la playa, ni rampas y estacionamiento idóneo para estos turistas. Por tanto, es necesario establecer adecuaciones o implementación de la estructura turística del sitio.

Por último, la accesibilidad turística dentro de esta localidad es de gran importancia para las personas con discapacidad motora para que obtengan una mejor experiencia satisfactoria y agradable en el atractivo natural durante su visita, siendo participe de las actividades turística del lugar de recreación, considerando oportuno implementar estas adecuaciones en la infraestructura turística de la playa de la comuna Ayangue para que este lugar sea inclusivo para todos los turistas y aportando a un desarrollo turístico y económico en la zona

## RECOMENDACIONES

- Que las autoridades analicen el tema de accesibilidad dentro de la playa de la comuna Ayangue para que exista un turismo inclusivo, donde se integren a todas las personas sin importar su discapacidad o condición física, asegurando su disfrute de manera autónoma y segura.
- Formar alianzas estratégicas con los negocios que se encuentran en la zona como son los establecimientos de restauración y hotelería para mejorar el acceso al lugar ya que ellos se beneficiarán de forma directa, porque se ha determinado que en la actualidad el turismo inclusivo genera un sin número de beneficios, como mayores ingresos económicos e igualdad de oportunidades para todos eliminando la desigualdad y favoreciendo al desarrollo turístico del lugar.
- Se considera necesario manifestar que se capacite al personal que prestan servicios turísticos dentro de la playa de la comuna Ayangue para que puedan brindar y proporcionar un servicio de calidad a todos los visitantes con discapacidad motora que se encuentre en la localidad.
- Se sugiere que en la zona de la playa de Ayangue se realicen adecuaciones o implementaciones en la infraestructura turística para las personas con discapacidad motora garantizando su libre acceso por voluntad propia, sin limitaciones físicas en la zona por su condición.
- Se deben velar por los derechos de todos los visitantes sin importar su estado físico donde se pueda atender y cumplir con sus necesidades básicas a la hora de visitar la localidad.

## REFERENCIAS

- Altamirano, G. (2018). Turismo inclusivo y satisfaccion del cliente. Baños de agua santa : Universidad nacional de Chimborazo.
- Alvarado, M. (2021). Turismo accesible para personas con discapacidad motriz como aporte al desarrollo turistico en la playa de pimentel-Chiclayo. Pimentel: Universidad señor de Sipan.
- Arias, L. (2020). Turismo inclusivo de sol y playa para personas con discapacidad física en las playas del cantón Manta, provincia de Manabí. Manta: Universidad San Gregorio de Portoviejo.
- Arranz, E. (11 de abril de 2023). Que es la discapacidad motora. Fundaciòn Adecco.
- Aspiazu, C. (2019). Turismo accesible: equipamiento de una playa accesible como oferta turistica inclusiva. Posorja: Universidad Tecnologica Empresarial de Guayaquil .
- Avalos, D. (2022). Desarrollo del turismo inclusivo en destinos turisticos. Lima: Universidad Peruana de ciencias aplicadas .
- Cabrera, G. (2022). El turismo inclusivo como estrategia de desarrollo local para la cabecera cantonal de Puerto Lopèz . Jipijapa- Manabì: Universidad estatal del sur de Manabì.
- Carriel, J. (2019). Turismo Accesible, Caso de estudio. Manta: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Casilla, H. (2018). Accesibilidad en la planta hotelero. Babahoyo : Universidad tecnica de Babahoyo.
- Condori, E. (2022). Turismo inclusivo para la accesibilidad de personas con movilidad reducida en la reserva nacional de Paracas, Ica. Lima-Peru: universidad Cesar Vallejo.
- Constituciòn de la Repùblica del Ecuador. (2008). Derechos, Discapacidad. En C. d. Ecuador, Decreto legislativo 0 (pág. Art.11). Ecuador: Registro Oficial 449 de 20-octubre-2008.
- Correa, M. (2020). Turismo inclusivo y accesible en Cancùn Quintana Roo, México. Cancùn: Universidad Juarez Autonoma de Tabasco.

- Fondetur. (2018). Infraestructura Turística . Instituto distrital de turismo, 124-126.
- Gaviria, K. (2020). Turismo inclusivo y su demanda en Guayaquil. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Grünewald. (2012). El turismo accesible como herramienta de inclusión y desarrollo de destinos y empresas turísticas. Revista Ext.
- Guerra, M. (2021). Implementación de un circuito turístico para impulsar el turismo inclusivo en el Cantón El Empalme, Provincia del Guayas. Quevedo-Los Ríos: Universidad técnica estatal de Quevedo.
- Ley de Turismo. (2014). En Ministerio de turismo (pág. Registro Oficial Suplemento 733). Quito: 29 de diciembre 2014.
- Ley orgánica del Discapacidad. (2012). Inclusión y accesibilidad. En Asamblea general República del Ecuador (pág. Registro oficial No. 796). Quito: 25 de septiembre 2012.
- Malucin, W. (2019). Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: Canton Salinas. Salinas: Universidad Peninsula de Santa Elena.
- MINTUR. (25 de 02 de 2019). Sillas anfibia para un turismo inclusivo, personas con discapacidad. Manta, Manabí: Ministerio de Turismo.
- MINTUR. (2022). Lineamiento basicos para el diseño de facilidades turisticas . Ministerio de Turismo, 3-5.
- Montaño, A. (2022). Turismo accesible en la playa " el Encanto" de Samborondon: Estrategias para el fomento de visitantes con movilidad reducida. Samborondon: Universidad de Guayaquil.
- Moovintec. (07 de abril de 2022). Persona con movilidad reducida. Cabra Còrdova, España.
- Navarrete, M. (2021). Condiciones del turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la playa Zorritos, Tumbes. Piura-Perù: Universidad Cèsar Vallejo.
- Olvera, J. (14 de Julio de 2018). La inclusión social desde los Derechos Humanos. Mèxico.

- OMT. (2014). turismo inclusivo. Madrid : organizacion mundial del turismo.
- Organizaciòn Mundial de Turismo. (19 de MAYO de 2021). Turismo Inclusivo. UNWTO: <https://www.unwto.org/es/news/turismo-para-todos-la-omt-presenta-el-compendio-de-buenas-practicas-accesibilidad-y-desarrollo-del-turismo-inclusivo>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). Turismo Inclusivo. Kikame.
- Pàez, G. (01 de septiembre de 2020). Economipedia. Infraestructura Turística: <https://economipedia.com/definiciones/infraestructura-turistica.html>
- Pastas, M. (2021). Anàlisis de las facilidades del turismo inclusivo en el atractivo de la virgen de El Panecillo de la ciudad de Quito. Quito-Ecuador: Universidad Iberoamericana del Ecuador.
- Pilay, G. (2023). Turismo inclusivo como iniciativa de desarrollo Turístico en la cabecera cantonal del canton Santa Elena. Santa Elena: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- Porto, N. (2019). Accesibilidad en turismo Diagnòstico, voluntad política y acciones. Universidad Nacional de Palta, 1032-1062.
- Quimis, J. (2023). Accesibilidad y movilidad para las personas con discapacidad en el malecon de La Libertad. La Libertad : Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- Rivera, J. (2021). El turismo inclusivo como modelo de innovaciòn en la parroquia Manta, Cantòn Manta. Jipipaja: Universidad Estatal del sur de Manabì.
- Rucci, A. (2018). Accesibilidad Turística-Diagnostico. Redalyc, 1032-1045.
- Rull Services. (30 de Abril de 2021). Señalización accesible e inclusiva .
- Santamaria, G. (2017). GUÍA INTEGRAL DE TURISMO ACCESIBLE E INCLUSIVO. Ambato: Universidad Regional autonoma de los andes .
- Villegas, G. (2010). La igualdad y la Equidad: Dos conceptos clave en la agenda de trabajo de los profesionales de la familia . Barcelona: Alfa.

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Tema	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores
<b>Turismo inclusivo para los visitantes con discapacidad motora en la playa de la comuna Ayangue, Provincia de Santa Elena.</b>	<b>Problema general</b> En la comunidad no existe infraestructura turista para personas con discapacidad motora.	<b>Objetivo general</b> Analizar el turismo inclusivo para los visitantes con discapacidad motora que visitan la playa de la comuna Ayangue.		<b>Variable independiente</b>  Turismo inclusivo	Turismo accesible
					Accesibilidad
					Accesibilidad turística
					Planta Turística
	<b>Problemas específicos</b> ¿Cuáles son las delimitaciones en el sector de la playa Ayangue, para un turismo Inclusivo hacia las personas con discapacidad motora?	<b>Objetivos específicos</b> Diagnosticar las condiciones de la infraestructura turística para un turismo inclusivo para los visitantes con discapacidad motora en la playa de la comuna Ayangue.			Infraestructura turística
		Movilidades reducidas			
		Movilidad turística			

	¿Cuáles son las delimitaciones en el sector de la playa Ayangue, para un turismo accesible hacia las personas con discapacidad motora?	Identificar los requerimientos básicos para los visitantes con discapacidad motora en la playa de la comuna Ayangue.		<b>Variable dependiente</b> Persona con Discapacidad Motora	Barrera física
	¿Qué facilidades turísticas tiene la comuna para persona con discapacidad motora en el sector de la playa de Ayangue?	Evaluar el turismo inclusivo para los visitantes con discapacidad motora que visitan la playa de la comuna Ayangue para facilitar su acceso.			Facilidades turísticas
					Igualdad
					Señalización
					Inclusión social
					Recursos turísticos

**Anexo 2. Instrumentos de la investigación recolección y procesamiento de los datos.**

<b>Nombre del atractivo:</b>			
<b>Parámetros de calificación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Generales</b>	<b>Cumple</b>	<b>cumple</b>	
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad			
Rampas externas a desnivel			
Gradas externas			
Vías de circulación			
Señalética informativa			
Señalética preventiva			
Entradas amplias en los locales (Restauración)			
Caminadera en el sector de la playa			
Sillas anfibias			

<b>Baños</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>cumple</b>	<b>cumple</b>	
Espacio de maniobra (1,50m)			
Barras de apoyo			
Lavado sin pedestal			
Accesorio de limpieza y aseo (dispensador de gel, papel higiénico, Jabón) a 800 a 1100 mm del suelo			

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la ficha del Ministerio de turismo, 2017.

## Anexo 3. Encuesta



## UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA

## Facultad de Ciencias Administrativas

## Carrera de Licenciatura en Turismo

Encuestas dirigidas a los visitantes de la comuna de Ayangue.

**Tema:** Turismo inclusivo para los visitantes con discapacidad motora en la playa de la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena.

**Objetivo:** Analizar las necesidades de los visitantes con discapacidad motora sobre los aspectos de accesibilidad en la playa de la comuna Ayangue.

**Preguntas:****1. Edad:**

18-25  26-34  35-44  45-55  56- o más.

**2. Género:**

Femenino  Masculino

**3. Tiene usted conocimiento sobre el turismo inclusivo.**

Para nada   
 Poca información   
 Me es indiferente   
 Regular   
 Por supuesto

**4. ¿Con que frecuencia visita la comunidad de Ayangue?**

1 vez a la semana   
 1 vez al mes   
 1 vez al año

5. **¿Considera usted que las personas con discapacidad motora deben tener los mismos derechos que las demás personas?**

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Me es indiferente	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

6. **¿Considera usted que la playa de Ayangue es adecuada para un turismo inclusivo?**

Pésima	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Excelente	<input type="checkbox"/>

7. **¿Considera usted que es importante implementar facilidades de accesibilidad turística en la playa de la comuna Ayangue para las personas con discapacidad motora?**

No es importante	<input type="checkbox"/>
Poco importante	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>
Algo importante	<input type="checkbox"/>
Muy importante	<input type="checkbox"/>

8. **¿Considera usted importante que los establecimientos cercanos a la playa como los restaurantes, hoteles y locales comerciales realicen adecuaciones en su infraestructura para las personas con discapacidad motora?**

No es importante	<input type="checkbox"/>
Poco importante	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>
Algo importante	<input type="checkbox"/>
Muy importante	<input type="checkbox"/>

**Gracias por su colaboración**

#### Anexo 4. Entrevista



### UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera de Turismo

Entrevista dirigida a las autoridades y prestadores de servicio de la comuna de Ayangue.

**Tema:** Turismo inclusivo para los visitantes con discapacidad motora en la playa de la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena.

**Objetivo:** Identificar de qué manera se puede establecer un turismo inclusivo en la playa de la comuna Ayangue para los visitantes con discapacidad motora.

#### **Cuestionario:**

**Pregunta 1:** ¿Qué es el turismo inclusivo?

**Pregunta 2:** ¿Está de acuerdo que se desarrollen proyectos para fomentar un turismo inclusivo en la playa de la comuna Ayangue para incrementar las visitas de este segmento de personas?

**Pregunta 3:** ¿Usted ha visualizado a personas con discapacidad motora visitando la playa de la comuna de Ayangue?

**Pregunta 4:** ¿Qué acciones han desarrollado para aquellas personas con discapacidad motora que visitan la playa de la comuna Ayangue?

**Pregunta 5:** ¿Cree usted que el turismo inclusivo brinda beneficios para la comunidad de Ayangue?

**Pregunta 6:** ¿Qué tipo de capacitaciones reciben los prestadores de servicio para este segmento de personas?

**Gracias por su colaboración.**

**Anexo 5. Evidencia fotográfica**

**Figura: 5** Entrevista a turista de la localidad.



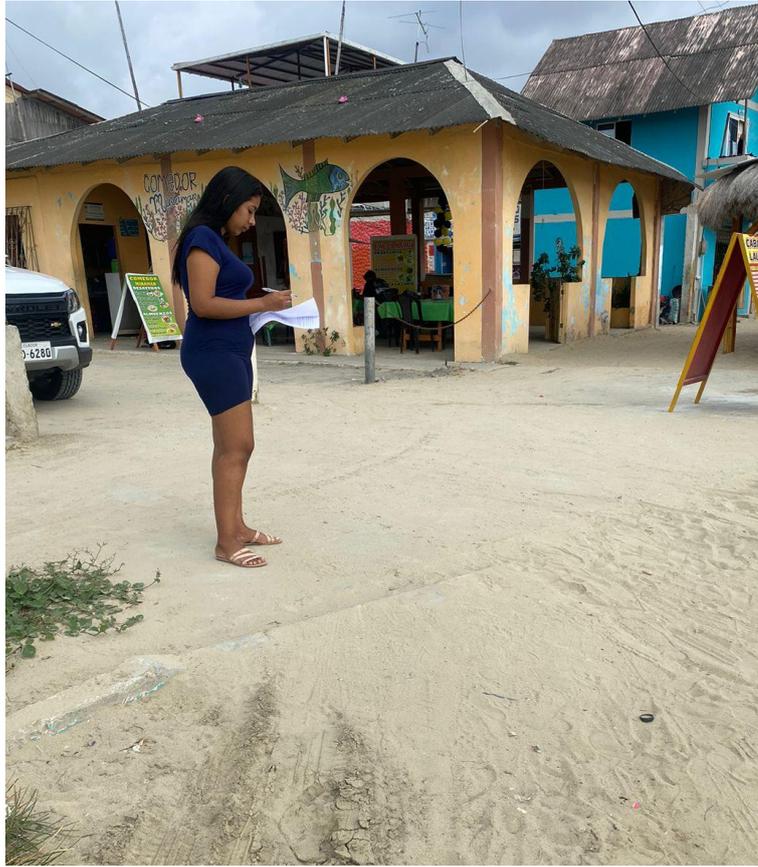
**Figura 6:** Entrevista a visitante de la comunidad.



**Figura 7:** Entrevista a prestador de servicios.



**Figura 8:** Entrevista a funcionario público de la comuna.



**Figura 9:** Realización de ficha de observación.



**Figura 10:** Levantamiento de información



**Figura 11:** Levantamiento de la ficha de observación.



**Figura 12:** Entrevista a funcionario público.