



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN Y DESARROLLO  
TURÍSTICO**

**“DISEÑO DE UN PRODUCTO TURÍSTICO PARA LAS PERSONAS CON  
CAPACIDADES ESPECIALES EN LA CABECERA PARROQUIAL  
MANGLARALTO COMO COMPONENTE DE  
DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA  
TURÍSTICA EJECUTABLE A  
PARTIR DEL AÑO 2015”**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERO EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTOR: LUIS MIGUEL BAZÁN GUALE**

**TUTOR: LCDA. TANNIA AGUIRRE SUÁREZ, MSc.**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN Y DESARROLLO  
TURÍSTICO**

**“DISEÑO DE UN PRODUCTO TURÍSTICO PARA PERSONAS CON  
CAPACIDADES ESPECIALES EN LA CABECERA PARROQUIAL  
DE MANGLARALTO COMO COMPONENTE DE LA  
DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA  
TURÍSTICA EJECUTABLE A  
PARTIR DEL AÑO 2015”**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERO EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTOR: LUIS MIGUEL BAZÁN GUALE**

**TUTOR: LCDA. TANNIA AGUIRRE SUÁREZ, MSc**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2015**

**La Libertad, Julio 1 del 2015**

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación: **“DISEÑO DE UN PRODUCTO TURÍSTICO PARA LAS PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN LA CABECERA PARROQUIAL DE MANGLARALTO COMO COMPONENTE DE LA DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA EJECUTABLE A PARTIR DEL AÑO 2015”** elaborado por el Sr. Luis Miguel Bazán Guale, egresado de la Carrera de Ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Gestión y Desarrollo Turístico, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académico y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

---

LCDA. TANNIA AGUIRRE SUÁREZ, MSc.

TUTOR

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de Titulación o Graduación “**Diseño de un producto turístico para las personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto como componente de la diversificación de la oferta turística ejecutable a partir del año 2015**”, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

**La Libertad, 1 de Julio del 2015.**

**Atentamente**

.....

**Luis Miguel Bazán Guale**

**C.C 0927962522**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico en primera instancia a Dios por las bendiciones que me da cada día, luego a mis padres Miseno y Adela, quienes supieron guiarme por el camino del esfuerzo, perseverancia y dedicación para culminar mi carrera universitaria, a mis hermanas Cristina, Liliana y Zaida quienes también me dieron su apoyo incondicional, a mis amigos que supieron animarme y me demostraron ayuda, amistad y confianza.

Luis.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradezco a Dios quien nos da vida, a mi familia, a mis amigos que estuvieron día a día mostrándome una muestra de su apoyo, compañerismo, aprecio y amistad.

A mis maestros, docente de la UPSE, les doy mis más sinceros y profundos agradecimientos, por sus importantes contribuciones en el desarrollo del proyecto. A la Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc. tutor de mi tesis, por compartir sus conocimientos y mostrarme paciencia.

Luis.

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

**Ing. José Villao Viteri, MBA.**  
**DECANO DE LA FACULTAD**  
**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

---

**Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.**  
**DIRECTOR CARRERA GESTIÓN**  
**Y DESARROLLO TURÍSTICO**

---

**Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc.**  
**PROFESOR TUTOR**

---

**Ing. Jhony Yumisaca Tuquinga MSc.**  
**PROFESOR DE ÁREA**

---

**Ab. Joel Espinoza Ayala.**  
**SECRETARIO GENERAL**

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

**“DISEÑO DE UN PRODUCTO TURÍSTICO PARA PERSONAS CON  
CAPACIDADES ESPECIALES EN LA CABECERA PARROQUIAL  
MANGLARALTO COMO COMPONENTE DE  
DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA  
TURÍSTICA EJECUTABLE A  
PARTIR DEL AÑO 2015”**

**Autor:** Luis Miguel Bazán Guale

**Tutor:** Lcda. Tania Aguirre Suarez, MSc.

**RESUMEN**

El diseño de un producto turístico para las personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial Manglaralto como componente de diversificación de la oferta turística tiene como objetivo potencializar el turismo social accesible para las personas con discapacidad en la cabecera parroquial de Manglaralto perteneciente a la provincia de Santa Elena, a través del aprovechamiento de los recursos turísticos naturales y culturales, mejorando la calidad de vida de las personas con capacidades especiales mediante el desarrollo de actividades recreativas. Los métodos aplicados en el proyecto de investigación fueron el inductivo – deductivo partiendo de los hechos generales a los particulares consolidando la problemática de la inexistencia de los lugares y atractivos para personas con capacidades especiales, información analizada y validada por lo instrumentos de recolección de datos; las entrevistas que fueron realizadas a las autoridades que tienen relación con el desarrollo del turismo local y las respectivas encuestas a los servidores turísticos que brinda servicios de alimentación y hospedaje en la cabecera parroquial de Manglaralto, las personas con discapacidad también fueron encuestadas logrando expresar sus puntos de vistas en relación a sus necesidades y requerimientos, evidenciando la inexistencia de actividades turísticas para personas con discapacidad, por tal motivo se plantea crear paquetes turísticos que incluyen baños asistidos en la playa, deleite de la gastronomía de la zona costera, kayak, natación, pesca deportiva y paseo en bote cubriendo necesidades presentadas en este segmento, a su vez se implementarán pasarelas de manera que permitan a los visitantes propios y extranjeros disfrutar de un espacio de relax frente al mar con sombras confeccionadas a base de cade y paja toquilla que serán de libre acceso a los recursos que brinda la naturaleza, proporcionando alternativas de espacios a personas con capacidades para mejorar los servicios de atención e infraestructuras a través del turismo social diversificando la oferta turística en esta zona importante del perfil costero.



## ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
TRIBUNAL DE GRADO .....	vii
RESUMEN.....	viii
ÍNDICE .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
EL TURISMO ACCESIBLE COMO OPORTUNIDAD DE NEGOCIO EN LA CABECERA PARROQUIAL DE MANGLARALTO .....	5
1.1.    PRODUCTO TURÍSTICO .....	5
1.2.    LOS COMPONENTES DEL PRODUCTO TURÍSTICO.....	7
1.3.    EL MODELO DE CINCO ELEMENTOS DE SMITH.....	9
1.4.    CONDICIONES DEL PRODUCTO TURÍSTICO .....	12
1.4.1.    Ser tangible .....	12
1.4.2.    Caducidad .....	12
1.4.3.    Agregabilidad.....	13
1.4.4.    Heterogeneidad .....	13
1.4.5.    Simultaneidad de producción y consumo .....	13
1.5.    NIVELES DEL PRODUCTO TURÍSTICO.....	14
1.5.1.    El producto básico.....	14
1.5.2.    Productos auxiliares .....	15
1.5.3.    Productos secundarios.....	15
1.5.4.    Producto aumentado.....	15

1.6.	DIVERSIFICACIÓN .....	16
1.6.1.	Importancia de la diversificación .....	17
1.6.2.	Clasificación de las estrategias de diversificación .....	18
1.6.3.	Niveles de diversificación .....	20
1.6.4.	Razones para diversificar .....	22
1.6.5.	La decisión de diversificar .....	24
1.7.	DISEÑO DE PRODUCTO TURÍSTICO .....	25
1.8.	EJEMPLOS DE DESTINOS TURÍSTICOS ACCESIBLES .....	26
1.2.1	Perú se convierte en destino turístico accesible .....	26
1.2.2.	La playa Misericordia de Málaga cuenta con un programa de apoyo a personas con discapacidad. ....	27
1.2.3.	Parque Nacional Conguillío – Chile .....	28
1.9.	EL TURISMO ACCESIBLE COMO OPORTUNIDAD DE NEGOCIO ....	29
1.10.	TURISMO ACCESIBLE .....	30
1.11.	BARRERAS DE LA ACCESIBILIDAD .....	33
1.13.	BENEFICIOS DEL TURISMO ACCESIBLE .....	35
1.14.	LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO Y EL TURISMO ACCESIBLE.....	39
1.15.	LA ACCESIBILIDAD.....	42
1.16.	DISCAPACIDAD .....	43
1.17.	TIPOS DE DISCAPACIDAD .....	44
1.18.	JUSTIFICACIÓN LEGAL .....	46
1.19.	ANÁLISIS METODOLÓGICO .....	49
CAPÍTULO II .....		51
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....		51
2.1	VALIDACIÓN METODOLÓGICA .....	51
2.2.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	53
2.2.1.	Método deductivo .....	53
2.2.2.	Método inductivo. ....	53
2.3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	53
2.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN. ....	55
2.4.1.	Entrevista. ....	55

2.4.2.	ENCUESTA.....	56
2.5.	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN. ....	57
2.5.1	Cuestionario. ....	57
2.5.2.	Preguntas de múltiples opciones .....	58
2.6.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	58
2.7.	PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS. ....	61
2.8.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS. ....	61
2.9.	ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES. ....	62
2.10.	ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SERVIDORES TURÍSTICOS .....	85
2.11.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS.....	99
2.11.1.	EXPERIENCIA EN EL SECTOR TURÍSTICO .....	99
2.12.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LA PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE TURISMO DEL GAD MANGLARALTO SRA. LENNY NEIRA Y AL SR. MARIO AQUINO SUAREZ JEFE TÉCNICO DE EMUTURISMO. ....	100
2.13.	INTEGRACIÓN Y ANÁLISIS FINAL DE LA INFORMACIÓN RECUPERADA EN CAMPO .....	105
2.14.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	106
2.15.	ANÁLISIS Y CIERRE DEL CAPÍTULO.....	108
CAPÍTULO III.....		109
“DISEÑO DE UN PRODUCTO TURÍSTICO PARA LAS PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN LA CABECERA PARROQUIAL DE MANGLARALTO” .....		109
3.1.	PRESENTACIÓN.....	109
3.2.	JUSTIFICACIÓN .....	110
3.3.	ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA COMUNA .....	111
3.3.1.	Límites: .....	112
3.3.2.	Clima.....	112
3.3.3.	Régimen Político.....	113
3.3.4.	Números de escuelas.....	113
3.3.5.	Números de Centro de Salud .....	113

3.4.	ANÁLISIS DE MERCADO .....	114
3.4.1.	Demanda actual en el Ecuador.....	114
3.4.2.	Demanda Actual de la Provincia de Santa Elena.....	114
3.4.3.	Análisis de la oferta.....	115
3.4.4.	Análisis de la demanda potencial.....	118
3.5.	DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO .....	119
3.6.	ANÁLISIS PESTA.....	122
3.7.	OBJETIVO GENERAL.....	126
3.7.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	126
3.8.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS .....	127
3.9.	DEFINICIÓN DE PUNTO DE PLAYA ACCESIBLE Y RECREACIONAL 128	
3.10.	DISEÑO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA.....	129
3.11.	ELEMENTOS DEL PRODUCTO TURÍSTICO.....	130
3.12.	PROCESO DE SERVUCCIÓN.....	132
3.13.	PRODUCTO TURÍSTICO PARA LAS PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES.....	135
3.14.	PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO.....	137
3.15.	ESTRATEGIA A USAR .....	141
3.15.1	Estrategia de diferenciación.....	141
3.15.2	Estrategias de marketing (4p) .....	142
3.15.2.1	Estrategia de Producto .....	142
3.15.2.2	Imagen de marca .....	149
3.15.2.2.1	Eslogan.....	150
3.15.2.3.	Precio - Paquetes turísticos .....	151
3.15.2.4.	Estrategia de Plaza/Distribución .....	152
3.15.3	ACTORES Y RESPONSABILIDAD.....	161
3.15.4.	ESTUDIO ECONÓMICO .....	162
3.15.4.1.	INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO .....	162
3.15.4.2.	PROYECCIÓN DE LA DEMANDA .....	165
3.15.4.3.	ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS.....	167
3.15.4.4.	EVALUACIÓN FINANCIERA .....	167

<b>CONCLUSIONES</b> .....	169
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	173
<b>ANEXOS</b> .....	176

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población .....	58
Tabla 2 Porcentaje.....	60
Tabla 3 Muestra .....	60
Tabla 4 Autoridades turísticas entrevistadas.....	99
Tabla 5 Pregunta de Hipótesis .....	106
Tabla 6 Proceso del cálculo del Chi <sup>2</sup> .....	107
Tabla 7 Segundo proceso del Chi <sup>2</sup> .....	107
Tabla 8 Estudio Foda .....	120
Tabla 9 Estrategias Comparativas.....	121
Tabla 10 Precios de paquetes turísticos en temporada alta .....	151
Tabla 11 Precio de paquetes turísticos en temporada baja.....	151
Tabla 12 Precios de paquetes turísticos grupales.....	152
Tabla 13 Canales de Comercialización.....	152
Tabla 14 Medios de comunicación no masivos .....	154
Tabla 15 Implementos a utilizar.....	163
Tabla 16 Costo para la construcción de las Pasarelas .....	163
Tabla 17 Recursos Materiales .....	163
Tabla 18 Recursos tecnológicos.....	164
Tabla 19 Servicios básicos .....	164
Tabla 20 Suministros de oficina.....	164
Tabla 21 Gastos de administración .....	164
Tabla 22 Gastos de Publicidad.....	165
Tabla 23 Total de inversión .....	165
Tabla 24 Flujo de Caja.....	166
Tabla 25 Estado de Pérdidas y Ganancias .....	167
Tabla 26 Evaluación Financiera.....	168
Tabla 27 Variable independiente .....	177
Tabla 28 Variable Dependiente.....	179
Tabla 29 Edad .....	190
Tabla 30 Género.....	190
Tabla 31 Lugar De Procedencia.....	190
Tabla 32 Ocupación .....	191
Tabla 33 Estado Civil.....	191

Tabla 34 Rango De Ingreso Promedio .....	191
Tabla 35 Destino Visitado En Santa Elena .....	192
Tabla 36 Modalidades Turísticas Que Más Lllaman La Atención.....	192
Tabla 37 Maneras De Movilización.....	192
Tabla 38 Discapacidad que posee .....	193
Tabla 39 Importancia de implementar infraestructura adecuada .....	193
Tabla 40 Oferta del turismo accesible.....	194
Tabla 41 Realización de Actividad Turística .....	194
Tabla 42 Actividades que practicarían.....	194
Tabla 43 Existencia de destino para personas discapacitadas.....	195
Tabla 44 Importancia del turismo Accesible .....	195
Tabla 45 Beneficio del turismo Accesible .....	195
Tabla 46 Importancia de considerar a las personas discapacitadas.....	196
Tabla 47 Condiciones de los establecimientos .....	196
Tabla 48 Importancia de implementar y desarrollar actividades de turismo .....	196
Tabla 49 Beneficio de implementar y desarrollar actividades de turismo .....	197
Tabla 50 Diseño de producto turístico para discapacitados .....	197
Tabla 51 Visita al destino para realizar turismo .....	198

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Edad de las personas con discapacidad. ....	62
GRÁFICO 2 Género de las personas con capacidades especiales encuestadas .....	63
GRÁFICO 3 Lugar de procedencia de las personas con discapacidad. ....	64
GRÁFICO 4 Ocupación de las personas con discapacidad encuestadas .....	65
GRÁFICO 5 Estado Civil .....	66
GRÁFICO 6 Rango de ingreso económico de las personas con discapacidad .....	67
GRÁFICO 7 Destino turístico que alguna vez visitaron las personas con discapacidad que fueron encuestadas. ....	68
GRÁFICO 8 Modalidades turísticas que se realizan en la provincia de Santa Elena que más llaman la atención en las personas con discapacidad. ....	69
GRÁFICO 9 Manera de movilización de las personas con discapacidad cuando viajan .	70
GRÁFICO 10 Tipo de discapacidad que poseen las personas que fueron encuestadas....	71
GRÁFICO 11 Sería beneficioso para las personas con capacidades especiales que en la provincia de Santa Elena se implementaran infraestructuras adecuadas para las personas con discapacidad. ....	72
GRÁFICO 12 La provincia de Santa Elena preparada para el turismo accesible.....	73
GRÁFICO 13 Realización de actividad turística por parte de las personas con discapacidad.....	74
GRÁFICO 14 Actividades turística que practicarían las personas con discapacidad si se desarrolla el turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto .....	75
GRÁFICO 15 Existe en la provincia de Santa Elena algún destino que ofrezca paquetes turísticos para turistas con capacidades especiales .....	76
GRÁFICO 16 Importancia de desarrollar el Turismo Accesible .....	77
GRÁFICO 17 El turismo accesible puede generar beneficios si una localidad la desarrolla .....	78
GRÁFICO 18 Importancia de considerar a las personas con discapacidades como turistas .....	79
GRÁFICO 19 Los establecimientos hoteleros tienen las condiciones necesarias para recibir a los turistas con capacidades especiales .....	80
GRÁFICO 20 Importancia de implementar actividades de turismo para personas con discapacidades en la cabecera parroquial de Manglaralto .....	81
GRÁFICO 21 Beneficio de implementar actividades turísticas para personas con discapacidad en la cabecera parroquial de Manglaralto.....	82

GRÁFICO 22 El diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto.....	83
GRÁFICO 23 Visitaría la cabecera parroquial de Manglaralto para realizar actividades turísticas si se desarrolla el turismo accesible.....	84
GRÁFICO 24 Servidores turísticos de la cabecera parroquial de Manglaralto .....	85
GRÁFICO 25 Lugar de procedencia de los servidores turísticos .....	86
GRÁFICO 26 Estado civil de los dueños de los dueños de los establecimientos hoteleros .....	87
GRÁFICO 27 Tipo de servicio que ofrece a los turistas que visitan su establecimiento. 88	
GRÁFICO 28 Alguna vez ha escuchado hablar de turismo accesible.....	89
GRÁFICO 29 Opinión sobre accesibilidad en los servidores turísticos .....	90
GRÁFICO 30 Importancia de considerar a las personas con discapacidades como turistas .....	91
GRÁFICO 31 Porcentaje de personas discapacitadas que frecuentan los establecimientos hoteleros en la cabecera parroquial de Manglaralto.....	92
GRÁFICO 32 Facilidades necesarias en los servidores turísticos de la cabecera parroquial de Manglaralto para recibir a personas con capacidades especiales .....	93
GRÁFICO 33 Crearía facilidades para recibir turistas con discapacidades en los establecimientos hoteleros de la cabecera parroquial de Manglaralto .....	94
GRÁFICO 34 La accesibilidad puede convertirse en un factor diferenciador en la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto .....	95
GRÁFICO 35 El desarrollo de actividades turísticas para las personas con discapacidad sería beneficioso para mejorar la actividad turística en la cabecera parroquial de Manglaralto.....	96
GRÁFICO 36 El diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto .....	97
GRÁFICO 37 Se debería desarrollar esta iniciativa de turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto.....	98
GRÁFICO 38 Mapa de la parroquia Manglaralto.....	112
GRÁFICO 39 Área para la realización del turismo accesible .....	129
GRÁFICO 40 Proceso de servucción .....	134
GRÁFICO 41 Diseño de las pasarelas especiales.....	138
GRÁFICO 42 Dimensiones de las pasarelas especiales .....	140
GRÁFICO 43 Marca del destino .....	150



## INTRODUCCIÓN

El proyecto de un diseño de producto turístico para las personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto es una iniciativa para innovar el turismo en la provincia de Santa Elena debido a que existe un segmento que no es considerado en el ámbito turístico que se convierte en una oportunidad beneficiosa para desarrollarlo.

La actividad turística es un elemento dinamizador que mueve muchas masas, diversas personas viajan a diferentes partes del mundo con el ánimo de conocer diferentes culturas, relacionarse con ellas y llevarse una grata experiencia, otras personas viajan por negocios, por estudios y otras actividades que de una u otra manera también están ligadas a la actividad turística.

El Ecuador es un país privilegiado, posee muchos recursos naturales y culturales, sitios patrimoniales únicos que lo hacen diferente a los demás países; en los últimos años el Ministerio de Turismo ha estado realizando campañas publicitarias tanto a nivel nacional como a nivel internacional para convertir al país en una potencia turística, centrándose solo en el turista o ciudadano estándar. Debido a la situación que vive el país en cuanto al crecimiento de la actividad turística, el estado ecuatoriano ha invertido en el mejoramiento de las vías de accesos y los destinos que ofrecen productos turísticos, realizando mejoras en muchos aspectos como restauración, alimentación, atención al cliente, entre otros, con el fin de brindar una experiencia única, satisfaciendo todas las expectativas del turista.

Existen muchos tipos de turistas entre los cuales constan aquellos con capacidades especiales los cuales padecen de discapacidades físicas, psicológicas, sensoriales, adversidad que solo está en el cuerpo, no en la mente por lo tanto también pueden y tienen derecho a la realización de actividades turísticas.

El turismo hoy en día es considerado como una oportunidad de negocio que puede generar grandes beneficios a un destino, en muchos países un segmento que está en aumento es el turismo accesible lo cual genera beneficios económicos y sociales, pero para poder desarrollar este tipo de turismo es necesario lidiar con las barreras que impiden el desarrollo del mismo, la existencia de obstáculos arquitectónicos, urbanísticos, entre otras impedimentos en la accesibilidad turística dificultan el acceso a las infraestructuras y servicios turísticos, es por eso que aún no se desarrolla este segmento de mercado.

En otros países con un mayor desarrollo turístico al nuestro, como en el caso de España, se han eliminado estas barreras mediante la implementación de equipamiento, adecuación de las instalaciones o infraestructuras a nivel de las playas para que las personas con capacidades especiales puedan realizar la actividad turística.

La importancia de desarrollar este segmento de mercado implementando los accesos en lugares de interés turístico con infraestructura adecuada involucrando en estas actividades a las personas con capacidades especiales no solo se debe al beneficio económico que estas pueda generar sino más bien a hacer partícipes a dichas personas en cualquier actividad, que ya no sean excluidos sino más bien que sean considerados y tengan la opción de integrarse con mayor frecuencia en la sociedad.

En Ecuador sin embargo no se considera a las personas con capacidades especiales dentro del mercado turístico, la falta de implementos e infraestructura necesaria que ayuden a desarrollar la actividad turística a dichas personas es evidente y en la provincia de Santa Elena aun mayor, más aun en los destinos que ofrecen el turismo de sol y playa, la cual es la modalidad turística más demandada por las personas.

El recurso playa es muy concurrido y debe ser accesible para todas las personas por eso es necesario la implementación de facilidades que permitan el acceso y disfrute de la playa a las personas con capacidades especiales.

Un dato muy importante de la Organización Mundial del Turismo afirma que un 15% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad, porcentaje que no se lo toma en cuenta para la promoción y oferta de productos turísticos que pueda abarcar este nicho de mercado, por eso es muy importante conocer las necesidades de las personas con estas capacidades especiales en el ámbito turístico, tratando de perfilar una oferta turística que contribuya a la satisfacción de sus necesidades y puedan desarrollar actividades turísticas como cualquier otra persona.

La propuesta de investigación a realizarse es importante ya que permitirá obtener resultados que servirán para la captación de este mercado, además servirá para la adecuada oferta de los servicios turísticos para personas con discapacidad y conocer si es factible la implementación de pasarelas adaptadas en la playa. Lo que se quiere alcanzar con esta propuesta de tesis es convertir a Manglaralto en un destino para el segmento antes mencionadas, logrando que sea una de las primeras comunidades en la provincia de Santa Elena en ofertar paquetes turísticos para dichas personas. Es por eso que se plantea el tema, a más de ser de gran importancia para la localidad, el Diseño de un producto turístico para las personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto con el propósito de incentivar el turismo accesible y mejorar la afluencia turística de la localidad.

El siguiente estudio de investigación está conformado por los capítulos que se describen a continuación:

**Capítulo I:** Se detalla la problemática general del tema de estudio y las diferentes conceptualizaciones tomadas en cuenta sobre el producto turístico y todo lo referente a la diversificación y el turismo accesible.

**Capítulo II:** Es la parte que contiene toda la validación metodológica empleada en la investigación, en donde se describe el diseño, tipo, técnicas e instrumentos de investigación realizando un estudio de campo, además el proceso de los datos recolectados a cada uno de los segmentos considerados en la estructura de la muestra, en donde se detallan las gráficas con sus respectivos análisis.

**Capítulo III:** Se establece el diseño del producto turístico para las personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto, planteándose la misión y visión que se desea alcanzar a través de este trabajo de investigación, el objetivo general y los específicos, al final se exponen las conclusiones respecto al aporte del trabajo de investigación que esta genera.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **EL TURISMO ACCESIBLE COMO OPORTUNIDAD DE NEGOCIO EN LA CABECERA PARROQUIAL DE MANGLARALTO**

#### **1.1. PRODUCTO TURÍSTICO**

Cuando se habla del producto turístico se remonta al año 1841 cuando el británico Thomas Cook fundó una compañía que lleva su nombre, organizó el primer viaje chárter en tren para una liga antialcohólica, en el que cada viajero abonó una cantidad única por el desplazamiento y la comida. Allí nació la industria del turismo y con ella el primer producto turístico de la historia, que daría lugar al extraordinario desarrollo que hoy conocemos en el sector, generando muchos beneficios a quienes la producen. (Gonzáles Santamaria, 2013, pág. 1)

La Organización Mundial del Turismo define que producto turístico es el conjunto de bienes y servicios que integran elementos materiales o inmateriales y que son ofrecidos a un mercado de una manera individual o en una gama muy amplia de combinaciones o deseos de un consumidor al que se denomina turista. (OMT,1998, pág. 293)

En cada producto turístico es posible identificar diferentes niveles o categorías, por una parte Kotler (2004) citado por Pedro Gonzáles Santamaria (2013) manifiesta que un producto turístico tiene tres niveles, los cuales son: el genérico, el esperado y el mejorado.

El producto genérico sería aquel destinado a satisfacer la necesidad más básica del cliente. El producto esperado representa el conjunto de atributos que el consumidor espera recibir en relación con las expectativas y necesidades que éste tiene sobre el mismo, el producto mejorado es aquel que incluye toda una serie de beneficios sobre el producto genérico y el producto esperado con el objetivo fundamental de diferenciarse de la competencia, cuando se habla de producto potencial es aquel que representaría las características que el producto debería tener en un futuro para satisfacer las necesidades de los consumidores o turistas.

La actividad turística se ha convertido en una fuente rentable para muchas personas debido a la generación de ingresos que ésta pueda desarrollar, lo cual es un beneficio no solo para las personas que ejercen la actividad turística sino para el destino en general. En turismo se habla de producto turístico lo cual se refiere al conjunto de bienes y servicios que se le ofrece al turista de acuerdo a sus necesidades.

En la propuesta de tesis que se quiere implementar en la cabecera parroquial de Manglaralto es necesario implementar niveles de productos turísticos como el genérico, esperado y el mejorado. Con el producto genérico se espera satisfacer la necesidad básica del turista brindando un servicio de calidad en la localidad de Manglaralto, con el producto esperado se quiere lograr que el turista con discapacidad se sienta satisfecho al recibir las atenciones necesarias y cumplir con las expectativas y necesidades que el turista solicite, y por último se quiere lograr con el producto mejorado una diferenciación entre los destinos más cercanos ya que en la provincia no existen lugares que brinden servicios turísticos para personas con estas capacidades. También se menciona que el producto turístico es un conglomerado, es un todo que se relaciona con lo referente que ofrece el destino, está incluido la intangibilidad del producto pero que esta puede ser percibida por el turista y por ende dar su calificación de que si le agradó el destino o no, es por eso que en la cabecera parroquial de Manglaralto se debe tomar muy

en cuenta estos aspectos del producto turístico para ofertar un producto de calidad en lo que se refiere a las personas con capacidades especiales.

De esta manera las personas con condiciones diferentes se sentirán satisfechas con un producto turístico que cumpla con las circunstancias necesarias y ellos puedan desarrollar, disfrutar de la recreación y del turismo en general, logrando que este segmento que no es considerado en la parte turística se involucre mucho más y por ende obtengan una mayor integración en la sociedad.

## **1.2. LOS COMPONENTES DEL PRODUCTO TURÍSTICO**

En el documento publicado por Gonzálbez (2011, pág. 3) en donde se detalla todo lo referente al producto turístico sostiene que “el producto turístico es un conjunto de elementos materiales e intangibles diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor” lo cual es fundamental al ofertar un producto turístico. Algo esencial del producto turístico es su composición, debido a que existe un grado de heterogeneidad elevado que dificulta la definición y conceptualización del mismo.

En la conceptualización de Ebrahimi (1995) citado por Pedro Gonzáles Santamaria (2013, pág. 3) propone tres componentes principales que conforman el producto turístico: las atracciones del destino, las instalaciones del destino y la accesibilidad al destino. Estos componentes se encuentran directamente relacionados con el destino turístico y se encuentran presentes en una u otra forma, en la mayor parte de los modelos o definiciones que tratan de conceptualizar el producto turístico.

Las atracciones del destino están formadas por la imagen que el consumidor tiene del destino, en base a las atracciones naturales como una playa o una cadena

montañosa y de igual manera las atracciones construidas por la mano del hombre, como un parque temático. Por otro lado, las instalaciones del destino, que normalmente por si solas no constituyen una motivación para viajar pero cuya ausencia podría limitar el disfrute del viajero, estarían formadas por aquellas destinadas al alojamiento, restauración, entretenimiento y recreo. Por último, está el elemento de la accesibilidad al destino turístico, representado por el transporte, que será elegido por el turista en función de criterios de coste y tiempo. Otros tres elementos que constituyen el producto turístico son: los atractivos turísticos, las instalaciones turísticas y la infraestructura que da acceso al lugar.

Los atractivos turísticos encargados de generar atracción hacia el lugar de destino estarían compuestos a su vez por elementos naturales, como la topografía, la flora, la fauna, el clima o el paisaje y también aquellos de naturaleza humana, como las manifestaciones culturales locales y las atracciones hechas y gestionadas por el hombre. En cuanto a las facilidades turísticas, éstas estarían constituidas por las instalaciones existentes en el destino o en el lugar donde se localizan los atractivos turísticos, aquellos permiten la estancia en el lugar de destino, el alojamiento, la participación y disfrute de los atractivos ofrecidos, además del acceso a servicios complementarios, la transportación también es importante como un elemento del producto turístico.

Para poder diseñar lo que se plantea en la propuesta de tesis se debe tomar en cuenta los elementos de los autores antes mencionados ya que permitirán que el destino se desarrolle de una mejor manera en cuanto a la actividad turística, brindando un servicio de calidad al turista con discapacidad, esto es lo que se quiere lograr en la cabecera parroquial de Manglaralto, crear el diseño de un producto turístico para las personas con discapacidades ya que esta localidad cuenta con las características que mencionan los autores pero no se ha desarrollado de una forma efectiva lo cual hace que lo ofertado no sea consumido



con frecuencia por los turistas y hace que la afluencia turística a esta localidad sea baja.

Para mejorar esta situación que presenta la cabecera parroquial es necesario direccionarse a otro mercado turístico que ayudará a implementar mejoras en el destino y ofrecer algo nuevo. Uno de los componentes del producto turístico y que es de relevancia para la propuesta de tesis es la accesibilidad, debido a que se quiere implementar una mejora en lo que se refiere a la accesibilidad en el área de la playa para dar las facilidades necesarias a las personas que posean dificultades al momento de visitar este recurso natural, sea por discapacidad o por cualquier otra dificultad y que le impida disfrutar del destino y los recursos que posee.

### **1.3. EL MODELO DE CINCO ELEMENTOS DE SMITH**

Smith, en el trabajo citado por Pedro Gonzáles Santamaria (2013, pág. 5) propone un modelo que integra en el producto turístico cinco elementos los cuales son: la planta física, el servicio, la hospitalidad, la libertad de elección y la implicación del cliente. Estos elementos están situados en círculos o áreas concentradas que parten del entorno físico hasta la implicación del cliente. A medida que se pasa de un elemento a otro se va reduciendo el control de gestión y la posibilidad de aplicar mediciones empíricas sobre el proceso, incrementándose a su vez la implicación del cliente y el grado de intangibilidad.

La capacidad de un producto determinado para satisfacer las necesidades de un consumidor radica en la apropiada integración de los elementos que lo componen. El producto turístico no es una simple combinación de elementos, su éxito depende en gran medida, de una adecuada asociación e interacción entre todos ellos. La planta física es considerada la base del producto turístico y comprende lugares, recursos naturales e instalaciones. La planta física también se refiere a las

condiciones meteorológicas y ambientales del destino turístico en cuestión. Este componente tiene una gran influencia en la experiencia del consumidor y puede ser mejorado mediante políticas de protección del medio ambiente, accesibilidad o mejoras en las instalaciones. La existencia de una planta física es a menudo sólo el comienzo, puesto que se requieren una serie de servicios que lo hagan apto como destino turístico. Los servicios son todas las tareas llevadas a cabo con el objetivo de satisfacer las necesidades del consumidor.

Para determinar la calidad del servicio prestado, han de observarse las características de los empleados y sus habilidades técnicas para encomendarse a las tareas propuestas. Autores como Grönroos han profundizado en los aspectos relacionados con la calidad en la prestación de los servicios, resaltando la importancia de la misma en relación con diversos sectores de actividad. (González Santamaria, 2013, pág. 5)

A pesar de la importancia de la calidad del servicio, el producto turístico precisa de otros elementos adicionales, como son la actitud y la forma en la que los servicios son prestados, ofreciendo algo adicional que puede marcar la diferencia en cuanto a una percepción superior por parte del cliente respecto a otros servicios recibidos.

Smith manifiesta que es posible diferenciar la calidad en el servicio de la hospitalidad, argumentando con un ejemplo basado en un mostrador de recepción de un hotel, si el servicio se presta de forma correcta y de acuerdo con las especificaciones establecidas en la gestión del establecimiento, se habrá hecho con calidad; si además el servicio se ofrece con una sonrisa, amabilidad y, en general, yendo más allá del cumplimiento de los procedimientos considerados formales, se habrá conseguido transmitir hospitalidad al cliente. La libertad de elección se refiere a la necesidad de que el turista pueda acceder a un abanico de opciones que le permitan hacer satisfactoria la experiencia.

El grado de libertad variará en función del tipo de viaje que se realice, del presupuesto disponible, la experiencia previa del consumidor o de la disponibilidad que ofrezca la agencia de viajes o el tour operador correspondiente. Al margen de esas consideraciones, todo producto turístico debería ofrecer cierto grado de elección al consumidor, con el objetivo de hacer satisfactoria la experiencia del viaje. El aspecto de la libertad de elección se hace especialmente notorio en los viajes recreacionales o de placer. El consumidor percibe un mayor grado de relax si dispone de diferentes opciones para escoger y en cualquier caso, es importante que pueda al menos decidir si desea o no ejercitar ese derecho de libertad. Una característica básica común a muchos servicios es que el consumidor participa en mayor o menor grado en la producción del propio servicio.

La base para el éxito de la participación del cliente en ese proceso, en relación con el producto turístico que se oferte, es que exista una combinación adecuada de los elementos que conforman el modelo, los cuales son: la planta física, el servicio, la hospitalidad y la libertad de elección. En lo concerniente a la implicación del cliente se refiere a que no sólo representa una participación física sino que implica un compromiso con la actividad que realiza el turista, lo que conlleva a tener una vivencia más intensa de lo que se realiza en la actividad turística. (González Santamaria, 2013, pág. 5)

Sin duda el modelo que plantea Smith va acorde al nuevo producto que se quiere implementar en la cabecera parroquial de Manglaralto ya que se refiere a la planta turística y que permitirá hacer un análisis de cómo se encuentran los establecimientos en esta localidad, además saber si éstos cuentan con las implementaciones necesarias para que el turista con capacidad especial pueda estar hospedado allí, no solamente se conocerá el aspecto de los establecimientos sino también la accesibilidad del entorno para determinar dónde están las debilidades que impidan desarrollar en turismo accesible.

Es importante tomar en cuenta los elementos de Smith para que el producto turístico que se quiere implementar en la cabecera parroquial de Manglaralto esté bien conformado y de esta manera brindar un buen producto al turista con capacidades especiales que satisfaga sus expectativas, de esta manera poder desarrollar el turismo accesible en esta localidad de la zona norte de la provincia de Santa Elena.

#### **1.4. CONDICIONES DEL PRODUCTO TURÍSTICO**

Las condiciones de un producto turístico pueden ser varias, Gonzálbez ( 2011, pág. 3) explica que el producto turístico para que tenga éxito debe cumplir algunos aspectos fundamentales de mucha importancia entre los cuales tenemos los siguientes:

##### **1.4.1. Ser tangible**

Al momento que el turista pretende contratar los servicios de un determinado paquete turístico, primero busca información previa a dicho paquete, reduciendo así la incertidumbre, informándose de esta manera de los beneficios que el producto brinda, tomando la decisión si compra el producto o no para satisfacer su necesidad.

##### **1.4.2. Caducidad**

Los productos turísticos no son almacenables, por lo que se consumen en el momento programado de lo contrario puede que este se pierda. Esta caducidad en cierta parte afecta a la industria hotelera de forma que se debe optar por vender al ritmo de mercado que es lo más conveniente y lo que se hace es vender

directamente al público o también se puede vender el producto con antelación a través de intermediarios. Por lo tanto la caducidad de los servicios turísticos es una característica inherente a los mismos que se debe tener presente e intentar contrarrestar para no perder el producto y que este sea consumido a tiempo.

### **1.4.3. Agregabilidad**

El producto turístico se puede constituir mediante la añadidura de diversos productos que tienen diferentes o las mismas características, esto puede hacer que se dificulte su comercialización en lo que se refiere al control de la calidad. Esto puede implicar que los precios varíen eliminando o agregando servicios adicionales a los paquetes que ya existen, creando de esta manera productos nuevos que satisfagan las necesidades y perspectivas de los consumidores.

### **1.4.4. Heterogeneidad**

La heterogeneidad consiente en muchas ocasiones elaborar productos que vayan a la medida de los consumidores, dichos productos pueden estar estandarizados de antemano, pero estos productos se individualizan, tienen las mismas características pero al momento de adquirirlos las experiencias que se puedan vivenciar no siempre van hacer iguales.

### **1.4.5. Simultaneidad de producción y consumo**

Los productos turísticos primero son comprados y en segundo lugar son producidos y consumidos simultáneamente. Esto implica que los servicios no se pueden separar de aquellos que los prestan, debido a que no se trae el producto al

consumidor, sino que se lleva el consumidor a donde está el producto. De ahí la importancia del componente humano en la prestación de los servicios.

En las condiciones del producto turístico se mencionan cinco aspectos los cuales para el autor de ésta investigación son de mucha importancia, cada aspecto que se menciona es fundamental para lograr el desarrollo del turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto.

Lo que se quiere realizar en la localidad mencionada se logra brindando las facilidades necesarias a este segmento de turistas, además de los aspectos mencionados es de mucha importancia y necesario hacer un seguimiento y control del producto ya que es nuevo, de esta manera se podrán hacer análisis e implementar mejoras para que los servicios que se ofrezcan a las personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto sean de calidad.

## **1.5. NIVELES DEL PRODUCTO TURÍSTICO**

Según Gonzálbez (2011, pág. 6) en el turismo existen cuatro niveles de producto que son necesarios tomarlos en cuenta para conocer más a fondo las conceptualizaciones, a continuación estos niveles de relevancia se detallan:

### **1.5.1. El producto básico**

El producto básico es aquel que el cliente trata de adquirir y más que adquirir un determinado producto se trata de obtener los beneficios que éste proporciona satisfaciendo un deseo o necesidad.

### **1.5.2. Productos auxiliares**

Son aquellos productos que deben estar presentes para que el cliente pueda hacer uso del producto básico. Se refiere a servicios mínimos que deben existir para satisfacer las necesidades de los clientes, es un complemento al momento de la adquisición de un producto.

### **1.5.3. Productos secundarios**

Los productos secundarios son aquellos que proporcionan un valor extra ya que se trata de productos que suministran valor al producto básico y ayudan a diferenciarse de la competencia, el valor agregado hace más llamativo el consumo del producto.

### **1.5.4. Producto aumentado**

Hace referencia a cómo recibe el cliente el servicio, se refiere al entorno físico de un establecimiento que puede percibirse por los sentidos y que debe cuidarse al máximo, son detalles que son percibidos por los turistas al momento de visitar un lugar o destino.

En los niveles del producto turístico se tomarán en cuenta el básico y el auxiliar. El producto básico serían la playa, el hospedaje y los restaurantes que brindarán un servicio de calidad a las personas con capacidades especiales, el auxiliar serían las actividades extras o deportes que podrían realizar el segmento antes mencionado en la cabecera parroquial de Manglaralto.

## **1.6. DIVERSIFICACIÓN**

La definición de diversificación puede ser entendida como alternativas que benefician a una empresa o negocio brindando opciones de productos a los consumidores. En el libro de productos turísticos la autora Beatriz, (2011, pág. 60) menciona que diversificar implica combinar instrumentos de inversión basados en el grado o nivel de riesgo que poseen, y a su vez en la posible relación que exista entre ellos. Es decir, el invertir por ejemplo, en diferentes acciones de empresas no garantiza una diversificación si estas permanecen a un mismo grupo económico, debido a que, en el caso de la caída de una de estas acciones, las demás también se verían afectadas.

La diversificación puede ser entendida como la puesta en disposición de alternativas, cuantas más mejor, creando una amplia gama de elementos que pretendan mejorar y hacer más atractivo el producto. De esta manera se podría plantear una más fácil consolidación o permanencia del turista actual, abriendo con el abanico opciones que permitan atraer a nuevos turistas con comportamientos similares a los fidelizados o habituales. Según la naturaleza de los nuevos elementos. (Beatriz, 2011, pág. 60)

Se puede en este concepto de diversificación plantear, sin romper el carácter o la naturaleza del producto, la oferta de opciones que resulten también de interés para nuevos segmentos de público, es decir planificar nuevas opciones, fórmulas o elementos que no sean muy diferentes de las actuales, pero que si puedan mantener este carácter novedoso o atractivo para el nuevo público, en este caso sería el segmento de turista con discapacidad como nuevo público objetivo.

Ramanujam y Varadarajan citado en el trabajo investigativo de Guerrero, (2005, pág. 38) definen la diversificación como la entrada de una empresa o una unidad



de negocio en nuevas líneas de actividad para conseguir un proceso de desarrollo interno de negocios, lo cual conlleva cambios en su estructura administrativa, sistema, y otros procesos directivos. Con la diversificación se brindará una variedad de productos para que las personas que visitan un lugar o destino y que éstas tengan opciones de elegir en cuanto a productos que les llame la atención y que cumplan con las expectativas que el cliente desea, la diversificación son alternativas u opciones que puede tener una amplia gama de elementos que pretendan mejorar y hacer más atractivo un producto, logrando atraer a nuevos turistas.

La diversificación son nuevas líneas de acción que se desarrollan para brindar algo nuevo a un cliente y eso es lo que se quiere lograr en la cabecera parroquial de Manglaralto, brindar una nueva opción de producto turístico dirigido a las personas con capacidades especiales ya que esta localidad cuenta con los recursos naturales como la playa y el recurso cultural como la historia de Manglaralto para la diversificación del lugar y el desarrollo del turismo accesible.

### **1.6.1. Importancia de la diversificación**

Cuando se habla de diversificación se hace referencia a la creación de productos, líneas de productos o servicios que se pueden ofertar para cubrir otra cuota de mercado nueva, relacionándolos con el producto principal que poseemos. Para muchas empresas o negocios es muy difícil mantenerse en un mercado, es por eso que para crecer y no estancarse buscan otras alternativas y ofrecer no solo los productos que ya tienen sino también nuevas ideas que den a conocer su empresa, que aumente su prestigio, captar un mayor número de clientes, logrando grandes beneficios, todo esto se logra en la mayoría de los casos con la diversificación.

A criterio personal del autor de esta investigación, la importancia que tiene la diversificación se fundamenta en que cuando un producto pueda fracasar en el

mercado la empresa o el negocio tiene otras opciones para poder afrontar las pérdidas que le produzca dicho producto, lo cual es beneficioso porque ayuda a buscar otras opciones mientras se mantiene otros productos en el mercado, estos pueden estar relacionados, ser diferentes o semejantes al producto que fracasó pero lo importante es que la empresa o negocio no fracase en su totalidad logrando rentabilidad en las ventas debido a la diversificación de sus productos.

### **1.6.2. Clasificación de las estrategias de diversificación**

La diversificación además de ser considerada como estrategia o alternativa beneficiosa para los negocios o empresas ayuda a enfocarse en otros segmentos de mercados. La diversificación tiene una clasificación, Ansoff citado por Guerrero, (2005, pág. 41) menciona que la diversificación se clasifica de la siguiente manera:

- **La diversificación horizontal** es la introducción de productos nuevos que, aunque no tenga nada que ver con la línea anterior de productos, satisfacen las necesidades de las personas que los consumen, tiene referencia con la experiencia de la empresa en lo concerniente a tecnología, finanzas y marketing. Los productos pueden ser relacionados en base a la tecnología pudiendo alcanzar sinergias operativas.
- **La integración vertical** es una estrategia especial de diversificación puesto que la empresa se introduce en nuevos productos que son intermedios para la fabricación del producto o de los productos finales de la empresa.

- **La diversificación lateral** consiste en traspasar los límites del sector en el que opera la empresa proyectándose mucho más en la venta de sus productos alcanzando nuevos segmentos de mercados, la diversificación lateral tiene un mayor grado de diversificación.

Las estrategias antes mencionadas son beneficiosas pero para el autor de la tesis la diversificación lateral es la más idónea con relación al proyecto planteado debido que tiene un mayor grado diversificador en donde interviene la estrategia de conglomerado, la cual es la adecuada para desarrollar el diseño del producto turístico para las personas con capacidades especiales debido a que está enfocado a un mercado diferente, donde el nuevo producto no tendrá ningún vínculo que perjudique a los demás negocios de la localidad, sino todo lo contrario será beneficioso para toda la comunidad de la cabecera parroquial de Manglaralto.

En lo que se refiere a la diversificación horizontal esta ofrece nuevos productos a parte del principal logrando satisfacer necesidades a los consumidores que lo adquieren pero se logra una baja diversificación, por ende esta estrategia de diversificación no ayudaría mucho a lo que se quiere implementar en la cabecera parroquial de Manglaralto.

En cuanto a la integración vertical se fabrican productos propios y se distribuyen sin necesidad de intermediarios satisfaciendo las necesidades de sus consumidores o clientes, pero esta estrategia debe ser bien dirigida para obtener los resultados deseados, estrategia que no estaría acorde para aplicarla en la cabecera parroquial de Manglaralto debido a que la más idónea es la diversificación lateral, la cual tiene un mayor grado de diversificación y eso es lo que se quiere lograr para no tener inconvenientes con lo que se quiere desarrollar y ofertar en la cabecera parroquial de Manglaralto.

### 1.6.3. Niveles de diversificación

En la diversificación se pueden identificar niveles los cuales indican el tipo de diversificación que aplica una determinada empresa o negocio dependiendo de la actividad a la que se dedique. Según Gamero (2009, pág. 1) en la investigación sobre el análisis de las estrategias corporativas, los siguientes tres importantes niveles de la diversificación son:

- **Nivel Bajo:** Este nivel de diversificación es aquel que posee una sola actividad dominante, y la empresa o entidad de negocio que la realiza se dedica exclusivamente a una sola actividad sin relacionarse con otros tipos de negocios.
- **Niveles Moderados y Altos:** Este nivel es aquel que posee una actividad dominante, los productos, tecnologías y distribuciones están relacionadas.

La empresa o entidad de negocio que aplica de una u otra manera este nivel de diversificación tiene vínculos con otros negocios existentes entre los cuales existe una relación entre productos, tecnologías y distribuciones de sus productos.

- **Niveles Muy Altos:** Este nivel de diversificación posee una actividad dominante, no está relacionada y no existe vínculo alguno entre posibles negocios.

Los niveles antes mencionados poseen ventajas y desventajas que deben ser tomados en consideración para conocer más a fondo sobre lo que puede causar la

aplicación de los diferentes tipos de diversificación, entre las cuales se menciona las siguientes:

#### VENTAJAS DEL BAJO NIVEL DE DIVERSIFICACIÓN

- Se logra aplicar todo conocimiento o investigación al desarrollo de un solo producto o servicio de manera eficiente y competitiva.
- No se pierde el enfoque en las principales unidades de negocio.

#### DESVENTAJAS

- En caso de existir algún tipo de problema con su producto o servicio, la empresa perderá sus ingresos.
- Su competencia se incrementa y empieza a perder mercado.

#### VENTAJAS DE MODERADOS, ALTOS Y MUY ALTOS NIVELES DE DIVERSIFICACIÓN

- Diversifica sus riesgos.
- Ahorro en costos de transferencia de capacidades y aptitudes desarrolladas en un negocio hacia a otro.
- Mayor poder de mercado.

#### DESVENTAJAS

- Se puede perder el enfoque de las unidades de negocio.
- La diversificación excesiva podría llegar a tener efectos negativos en la empresa.

- Su competencia se incrementa y empieza a perder mercado.

El nivel de diversificación más adecuado para la cabecera parroquial de Manglaralto es el Moderado y Alto debido que posee una actividad dominante que es la actividad turística ofertando los servicios de hospedaje, gastronomía y su recurso principal que es la playa los cuales se relacionan entre sí para ofertar un buen servicio a los turistas que visitan el lugar.

En el nivel de diversificación Moderado y Alto existen ventajas y desventajas, una ventaja es que tiene un mayor poder en el mercado lo cual es lo que se quiere lograr al ofertar un producto dirigido a las personas con capacidades especiales para ganar otro segmento de mercado que beneficie a la localidad en relación al turismo, la desventaja de este nivel de diversificación que el autor de la tesis toma en consideración es el incremento de la competencia, lo cual puede generar que se pierda mercado si es que otra localidad cercana a la cabecera parroquial de Manglaralto empieza a desarrollar el turismo accesible como alternativa, beneficiándose en el tema turístico y social. Como eje fundamental se prevé que en la provincia de Santa Elena se desarrolle el turismo accesible y que la cabecera parroquial de Manglaralto sea la primera en ofertar este tipo de turismo para que las personas con capacidades especiales puedan hacer uso del recurso playa y desarrollen actividades recreativas, de la misma manera dar a conocer la historia cultural que posee esta localidad a las personas con capacidades especiales que lleguen a visitarla, ya sean locales, nacionales o extranjeras.

#### **1.6.4. Razones para diversificar**

Existen muchas razones por la cual una empresa o negocio que se dedica a una actividad tome la decisión de diversificar, Gamero (2009, pág. 4) en la

investigación sobre el análisis de las estrategias corporativas menciona las siguientes razones por la cuales se debe diversificar:

- Disminución del crecimiento del negocio actual
- Oportunidades de nuevos mercados
- Oportunidades de agregar valor para los clientes
- Oportunidades de ganar una ventaja competitiva
- Disponibilidad de recursos financieros y organizacionales
- Posibilidad de crear valor a la empresa o destino
- Voluntad de seguir creciendo como empresa o destino turístico
- Aumento de poder de mercado
- Saturación del mercado tradicional
- Aprovechamiento de los recursos

Las razones mencionadas son favorables y pueden ayudar a una empresa o negocio en lo que respecta a la diversificación, por lo tanto puede generar beneficios para quienes lo realizan.

En el caso de un destino turístico la diversificación se da por las oportunidades de nuevos mercados, aumento de poder de mercado, voluntad de seguir creciendo como empresa o destino turístico entre otros aspectos, por lo tanto lo que se quiere lograr en la cabecera parroquial de Manglaralto es brindar una opción de actividades turísticas para obtener una nueva oportunidad de mercado que en este caso serían los turistas con capacidades especiales como segmento que beneficie a la localidad, este nicho de mercado que se pretende captar puede ser local, nacional o extranjero, pero tiene como prioridad el desarrollo del turismo accesible en la provincia de Santa Elena debido a la carencia de destinos que ofrezcan actividades para los discapacitados.

### 1.6.5. La decisión de diversificar

La diversificación puede ser entendida como una decisión estratégica la cual afecta a la empresa en general, cuando se toma la decisión de diversificar se efectúa un análisis para que ésta sea efectiva. En la diversificación se toma decisiones en cuanto a las posibles oportunidades que estas puedan brindar. En la administración estratégica Jiménez, (2011, pág. 41) menciona tres pruebas de diversificación en cuanto a la decisión de diversificar, las cuales son las siguientes:

1. **La prueba del atractivo de la industria:** La industria que sea elegida para la diversificación debe ser estructuralmente atractiva o poseer un gran potencial para serlo, obteniendo rentabilidad a largo plazo.
2. **La prueba del coste de ingresos:** El coste de entrada no debe capitalizar todos los futuros beneficios.
3. **La prueba de mejor desempeño:** la diversificación en un negocio nuevo genera ventajas competitivas a causa de vínculos con otras empresas.

Estas tres pruebas para tomar la decisión de diversificar son de importancia debido a que permiten garantizar una diversificación plena para conseguir el resultado que se espera en cuanto a lo que se quiere desarrollar en la cabecera parroquial de Manglaralto.

Es posible que en esta localidad las pruebas antes mencionadas sean superadas debido a que este sitio posee un potencial turístico que en este caso sería el recurso playa y que puede ser aprovechado para captar otro segmento de mercado



denominado turistas con discapacidad invirtiendo lo necesario en accesibilidad y facilidades con la finalidad de generar ventajas competitivas que beneficiarían a la localidad ya que sería un sitio que oferte este servicio o producto turístico a dicho segmento.

## **1.7. DISEÑO DE PRODUCTO TURÍSTICO**

El diseño del producto se hace de manera genérica, en función del destino. No sustituye el papel del operador privado quien por lo general debe hacer su propio proceso de investigación con el fin de evaluar la calidad de las ofertas existentes, evidenciando las exigencias de la demanda, de esta manera la articula y las pone en el mercado al cual se ha enfocado.

El diseño de un producto refuerza la conciencia en los diversos actores locales como gobierno, empresarios, comunidad y diversas organizaciones, sobre la necesidad de fortalecer las alianzas estratégicas generando de esta manera que el destino actúe como cadena productiva, además fortalece la capacidad de negociación de los prestadores locales frente a los operadores; facilita la labor del operador en tanto que dispone de información aprovechable para la elaboración de paquetes.

Todo diseño de producto turístico tiene que ser un trabajo que cumpla con objetivos de carácter rentable en el aspecto económico y social que satisfaga una necesidad al consumidor o turista.

El diseño de un producto turístico consiste en la integración de varios elementos como las atracciones del destino, las instalaciones, la accesibilidad, entre otras, además de una serie de acciones y procedimientos que son necesario para su cumplimiento, lo cual significa que éste debe responder tanto a las expectativas y

deseos de los consumidores potenciales, así como las características estructurales y el entorno para conformar un todo. Para plasmar el diseño de un producto turístico se debe tener en cuenta consideraciones básicas como los objetivos del producto que por lo general son:

- Satisfacer necesidades y/o deseos de los consumidores.
- Generar preferencia con respecto a los productos competidores.
- Logra eficiencia (procesos) y eficacia (resultados).

Tomando en cuenta lo antes mencionado se puede desarrollar un producto turístico, en este caso el diseño de un producto turístico para las personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto, lo cual es importante para que este segmento de mercado tenga un espacio en el desarrollo de actividades turísticas y se fomente el turismo accesible en la provincia de Santa Elena.

## **1.8. EJEMPLOS DE DESTINOS TURÍSTICOS ACCESIBLES**

Algunos países como Perú, España y Chile han aprovechado sus recursos naturales y culturales los cuales fueron direccionados a las personas que padecen alguna discapacidad física ofertando productos turísticos a dichas personas, algunos ejemplos se detallan a continuación:

### **1.2.1 Perú se convierte en destino turístico accesible**

Desde 1998, el Perú ha iniciado el proyecto Perú: Hacia un Turismo Accesible con la finalidad de captar turistas con discapacidad de los principales países

emisores, como son: Estados Unidos, Canadá, España, Francia, Alemania, Inglaterra, Italia, Japón y otros. El proyecto se inició con un viaje de estudios, realizado. El proyecto ha generado muchos cambios que se están dando en el Perú en materia de accesibilidad, no solo en el campo turístico sino también en el campo social, orientado a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, se realizaron cursos de capacitación básicos dirigidos a los empleados de hoteles y restaurantes, a personal de agencias de viaje, aeropuertos, compañías de aviación, y otros medio de transporte.

Otros módulos estuvieron dirigidos a guías turísticos, empleados de museos, lugares arqueológicos, lugares de interés turístico, centros comerciales y estudiantes de turismo en general. Durante cinco sesiones el grupo pudo impartir estos conocimientos a más de 1,200 personas. Al final de cada módulo los participantes recibieron un diploma de asistencia, así como una copia del Manual para la Atención del Turista con Discapacidad, que todos los integrantes del equipo prepararon especialmente para esta gira. El proyecto Perú: Hacia un Turismo Accesible se realizó para alcanzar una meta y luego convertirla en realidad: que 250.000 turistas con discapacidad visiten Perú en el año 2005.

### **1.2.2. La playa Misericordia de Málaga cuenta con un programa de apoyo a personas con discapacidad.**

La playa Misericordia de Málaga cuenta con un programa de apoyo a personas con discapacidad. El Ayuntamiento de Málaga, a través de las Áreas de Accesibilidad y de Playas, ofrece a las personas con discapacidad, un programa pionero en Andalucía de apoyo y acompañamiento al mar. Se trata de la iniciativa 'Disfruta la Playa', que consiste en un servicio gratuito que cuenta con dotaciones como sillas anfibas, material de flotación y muletas anfibas.

El personal para el desarrollo del servicio está compuesto por tres monitores y voluntarios de cada playa. Son muchas las personas con discapacidad las que se desplazan desde distintos puntos de Andalucía hasta la capital de la Costa del Sol para poder hacer uso de este servicio. Gracias a esta iniciativa municipal, en 2013 se realizaron más de 1.820 asistencias en los puntos de La Misericordia y El Dedo. Además, se obtuvo un alto grado de satisfacción entre los usuarios del servicio, oscilando la valoración entre 'muy buena' y 'excelente'.

El servicio de monitores de acompañamiento al baño de estas dos playas se ha adjudicado por 39.420 euros. Además, se ha contratado el mantenimiento del espacio y los elementos: carpa, zona de descanso, sillas anfibia, grúas, muletas por 6.000 euros. Asimismo, se ha editado una guía con la información de todas las playas accesibles, zonas cercanas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, líneas de autobuses que pasan por las zonas y demás información útil adaptada con código para personas sordas y ciegas. Estas cifras corresponden al Área de Accesibilidad. Por su parte, desde Playas se han invertido 21.679 euros en 278 pasarelas de hormigón para los puntos accesibles que facilitan el uso de las playas a las personas con movilidad reducida. A esto hay que sumar 23.576 euros para equipamientos accesibles tales como sillas y muletas anfibia o grúas hidráulicas, entre otros.

### **1.2.3. Parque Nacional Conguillío – Chile**

Con el concepto “PARQUES PARA TODOS”, CONAF y particularmente la Gerencia de Áreas Protegidas, implementa ya por dos décadas servicios e infraestructura accesible para personas con discapacidad (física, sensorial y otros). Lo anterior a través de un plan de trabajo cuyo objetivo es, “facilitar la accesibilidad de las personas con capacidades diferentes a los servicios recreativos y educativos en áreas silvestres protegidas del Estado”. Ello implica conectar a

todas las personas en forma intelectual y emocionalmente con las maravillas naturales y con el patrimonio cultural que contienen las áreas silvestres protegidas del Estado. Son 23 áreas protegidas que cuentan con elementos accesibles, desde senderos adaptados al tránsito de silla de ruedas y para personas ciegas, hasta baños, miradores, áreas de acampar y otras facilidades. Cerca de 20.000 personas ya han podido disfrutar de los parques nacionales de Chile

Los ejemplos antes mencionados tienen mucha relación al tema de tesis planteado debido a la importancia de desarrollar el turismo accesible, países como Chile y Perú han eliminado barreras de accesibilidad en los espacios naturales, consiguiendo que estos lugares sean visitados con frecuencia por personas discapacitadas, de igual manera España ha conseguido ofrecer playas accesibles en donde llegan bañistas con discapacidad y disfrutan del turismo de sol y playa sin ningún inconveniente, con estos ejemplos se demuestra que también se puede desarrollar en cualquier país el turismo accesible y que puede ser aplicado en la cabecera parroquial de Manglaralto para ofrecer un producto a las personas con discapacidades de la provincia de Santa Elena y de otras provincias del Ecuador.

## **1.9. EL TURISMO ACCESIBLE COMO OPORTUNIDAD DE NEGOCIO**

En los últimos años se ha visto un progreso en cuanto a la integración, inclusión e igualdad para todos. Muchos países se están enfocando en el turismo accesible, lo cual conlleva a un cambio que beneficia a muchos, pero este cambio es lento en ciertos países, pero la dirección de este cambio, hacia una mayor participación en todos los espectros de la sociedad es muy clara hoy.

Esta es una razón por la cual la industria turística debería prestar atención en el mejoramiento de la accesibilidad en respuesta a este mercado en expansión. Para

dirigirse a este segmento como una oportunidad de negocio es necesario tener en cuenta dos principales claves: (OMT, 2014, pág. 53).

1. **Comercialización de la accesibilidad, la cual requiere un enfoque integral** que comprenda acciones desde el nivel nacional al regional y local. Las pequeñas empresas siempre que ofrezcan servicios accesibles deben estar respaldadas con la mejora en la accesibilidad en espacios públicos.
2. **Centrarse en la accesibilidad no es un fin en sí mismo**, sino que es una herramienta para la potenciación de elementos positivos como un servicio de mayor calidad, la reducción de los efectos de la estacionalidad y la creación de una única propuesta de venta.

En el turismo existen muchas oportunidades que pueden beneficiar a un destino, en muchos países un segmento que está en crecimiento es el turismo accesible lo cual genera beneficios tanto económicos como sociales, es por eso que se invierte en infraestructuras y se modifican los accesos a los lugares con infraestructura adecuada para que el segmento de turistas con capacidades especiales pueda realizar actividades recreacionales, involucrando a dichas personas para que también tenga su espacio en el ámbito turístico.

#### **1.10. TURISMO ACCESIBLE**

Existen muchas definiciones en lo que se refiere al turismo accesible, en el Manual sobre turismo accesible la OMT, (2014, págs. 17-19) indica que en la actualidad no existe una definición consensuada y aprobada internacionalmente del término Turismo Accesible debido a que es un concepto que ha experimentado

una gran evolución durante los últimos diez años. Además menciona que existen dos factores que influyen en la dificultad de adoptar una única definición:

1. Fruto de los estudios relacionados y la evolución del concepto, el término Turismo Accesible tiene varios sinónimos en diferentes países, sin haberse acordado uno común. Así se denomina entre otros: Turismo inclusivo, Turismo adaptado, Turismo para Todos, Turismo sin barreras (Barriera Free Tourism, BFT, en sus siglas en inglés), Turismo de fácil acceso (Easy access tourism), Turismo Universal.

2. Desde que se asocia el término de turismo con el concepto de la accesibilidad, han sido varios los intentos de hacer una definición concreta del término sin llegar a un acuerdo sobre una única definición. A pesar de que el concepto va quedando más definido, por cada experto en la materia se provee una definición diferente sin que se haya llevado a cabo un consenso internacional de una definición que satisfaga a todos los implicados.

Otras definiciones de turismo accesible que menciona el manual son las siguientes:

1. “Conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social.”

2. “Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independientemente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo”.

En los últimos años la preocupación académica y gubernamental por avanzar en el concepto de Turismo Accesible, ofrece definiciones más holísticas del término, evolucionando para dar paso a un término más amplio e inclusivo. Algunos ejemplos de estas nuevas definiciones del Turismo Accesible son:

1. “Turismo Accesible es el turismo y los viajes que son accesibles para todas las personas, con discapacidad o sin ella, incluyendo la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, cognitiva o intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales.”

2. “Turismo Accesible es el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje.

Una definición de la OMT, (2014, págs. 17-19) que ha sido utilizada en las publicaciones académicas más recientes al respecto y que incluye todos los conceptos expuestos anteriormente sería:

“El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal.” Esta definición adopta un enfoque del ciclo vital de las personas.



El beneficio de la accesibilidad en el turismo se hace patente en todas las personas a lo largo de su vida. En ellos se incluyen a personas con discapacidades permanentes y temporales, personas con condiciones médicas específicas, personas mayores y familias con niños pequeños.

Según Daniel Marcos Pérez y Diego J. Gonzales Velazco, (2003, pág. 26) en el libro Turismo Accesible hacen referencia a que el turismo accesible se ha convertido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial.

Las definiciones antes mencionadas hacen referencia a las distintas definiciones en lo que se refiere al turismo accesible, para el autor de la tesis el tema de la accesibilidad se refiere a las facilidades que se pueden implementar en un destino para que las personas con movilidad reducida disfruten de un lugar y realicen actividades de una manera independiente.

Conceptualizaciones fundamentales que ayudan a fundamentar la propuesta de tesis del autor debido que se puede implementar facilidades para las personas con capacidades especiales, de esta manera la cabecera parroquial de Manglaralto podrá brindar un producto turístico a este segmento de mercado.

### **1.11. BARRERAS DE LA ACCESIBILIDAD**

En el Libro verde de Accesibilidad, (2002, pág. 28) se mencionan las siguientes barreras de accesibilidad:

- **Barreras intrínsecas:** son aquellas que pueden estar vinculadas a los diferentes niveles de funcionalidad como física, psicológica o cognitiva de cada persona, lo cual se lo relaciona con la falta de igualdad de oportunidades para aquellas personas que la padecen.
- **Barreras ambientales:** son aquellas que surgen por las limitaciones impuestas en la sociedad y en el entorno donde se reside, las cuales también incluyen aquellas que dificultan el acceso a las infraestructuras y servicios turísticos.
- **Barreras interactivas:** son aquellas que surgen por las limitaciones cognitivas o las que impiden el habla.

De igual manera en el Libro Blanco de Accesibilidad Turística, (2003, pág. 20) se mencionan otras barreras de accesibilidad que tienen relación con las antes mencionadas, las cuales son:

- **Barreras arquitectónicas,** se refiere a la infraestructura hotelera como los edificios y otras instalaciones necesarias que impiden que los discapacitados hagan uso de las mismas.
- **Barreras urbanísticas,** se refiere a los espacios no edificados de dominio público y privado, toda su infraestructura que no es adecuada para las personas con discapacidad.
- **Barreras en el transporte,** en las unidades de transporte ya sean particulares o colectivas, terrestres, marítimas, fluviales o aéreas.

- **Barreras en las telecomunicaciones**, en la comprensión y captación de los mensajes, vocales y no vocales y en el uso de los medios técnicos disponibles.

Las barreras de accesibilidad son todas aquellas que imposibilitan el libre acceso, son las que impiden a las personas con capacidades especiales llegar a un determinado lugar, motivo por el cual también imposibilita el disfrute de los espacios recreativos o turísticos.

Existen diferentes tipos de limitaciones en la accesibilidad turística, es por eso que aún no se desarrolla este segmento de mercado turístico como en otros países con un mayor desarrollo al nuestro en donde han eliminado estas barreras mediante planes y equipamientos o adecuación de las instalaciones o infraestructuras para que las personas con capacidades especiales puedan realizar la actividad turística en los destinos, eso es lo que se quiere lograr en la cabecera parroquial de Manglaralto poder brindar un turismo para todos.

### **1.13. BENEFICIOS DEL TURISMO ACCESIBLE**

Los beneficios del turismo accesible pueden ser varios para el lugar o destino que lo desarrolla, siempre va a haber dos partes que se benefician, los primeros que se benefician son las personas con discapacidad a los cuales se les dirige el producto y la parte que se beneficia es la localidad que desarrolla o brinda el turismo accesible.

En el trabajo realizado por Daniel Marcos Pérez y Diego J. Gonzales Velazco, (2003, pág. 26) en el libro de turismo accesible se menciona los siguientes beneficios:

**a. Aumento de la cuota de mercado**

La captación de este segmento de mercado permitirá un aumento considerablemente a la cuota de mercado actual, contribuyendo a un aumento de los niveles de rentabilidad empresarial y posibilitando el aumento, en la misma dirección, de los niveles de seguridad de cualquier empresa o destino.

**b. Mejora de la imagen**

Las divergencias de imagen entre distintos destinos turísticos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos, es cómo se vive y se disfruta del turismo en un destino determinado. De esta manera, se ofrece una imagen dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de distinción o exclusión contribuyendo al desarrollo turístico del destino.

**c. Multicliente**

Según el manual editado por la Comisión Europea, “Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades”, las cifras sobre el potencial turístico de los ciudadanos Europeos con discapacidades no son concluyentes, ya que desde un punto de vista turístico se calcula que cada viaje realizado por una persona discapacitada atrae a 0,5 acompañantes, datos que permiten designar al segmento de personas con discapacidades como multiclientes.

**d. Desestacionalidad**

La captación de este segmento de población posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico como las temporadas bajas. Esta realidad viene fundamentada por el elevado número de personas con discapacidad

que no tiene responsabilidades laborales. Según datos de la Unión Europea (Eurostat), el 51% de este segmento es laboralmente inactivo, viviendo de pensiones de invalidez, jubilación, etc.

Otros beneficios que genera el turismo accesible se mencionan en el Manual sobre turismo accesible OMT, (2014, pág. 53) donde señala que los turistas que quieren y necesitan de la accesibilidad se los están tomando en cuenta como un nicho de mercado debido que genera beneficios para aquellos destinos y empresas que se preparen para atenderlos.

- a. Los viajes, tanto a nivel internacional como a nivel doméstico, están en un permanente aumento,** posicionando al sector turístico como una de las actividades económicas más importantes del mundo. Cuantas más personas viajen, la demanda de accesibilidad, inevitablemente, aumentará aún más. Para poder competir en el mercado global, los proveedores turísticos deben responder a la diversidad de necesidades de los visitantes en todos los eslabones de la cadena haciendo servicios accesibles para todos.
- b. Multiplicidad de clientes.** Los estudios realizados en Europa y Australia apoyan la idea general de que las personas con discapacidad tienen más probabilidades de viajar con acompañantes, por lo que este sector debería ser más atractivo para la industria turística. Por otra parte la base de clientes suele ser más extensa que la media, ya que incluye familias numerosas o grupos multigeneracionales.
- c. Reduce el fenómeno de la “estacionalidad”.** Atraer a turistas con discapacidades puede ayudar a combatir el fenómeno de la estacionalidad que experimentan algunos destinos. Un porcentaje relevante de personas con discapacidad no tiene responsabilidades laborales, algo que los proveedores

de turismo en algunos países y destinos empiezan a considerar ofreciendo precios especiales y ofertas en periodos de temporada baja.

- d. La accesibilidad debe formar parte de todos los productos y ofertas turísticas.** El anterior estatus de “nicho de mercado” se convertirá finalmente en la “corriente principal” por medio de la provisión de instalaciones y servicios con diseño universal. Aún existirá la necesidad de servicios especializados para los pequeños segmentos de visitantes con algún tipo de discapacidad severa o alto nivel de dependencia y la oportunidad de mercado estará presente para nuevas ofertas de turismo con grandes niveles de accesibilidad o / y asistencia.
- e. Los destinos accesibles pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de esos lugares.** La accesibilidad aporta beneficios adicionales para las comunidades en términos de mayor calidad en el servicio, la sostenibilidad y la inclusión social. Las organizaciones no gubernamentales locales son actores importantes que pueden jugar un papel clave en el fomento y el apoyo a iniciativas de Turismo Accesible.
- f. El aumento de cuota de mercado.** Atender y fidelizar este segmento de mercado, mejorará notablemente la actual cuota de mercado, lo que contribuye al aumento de los niveles de rentabilidad de las empresas o negocios, el fortalecimiento de la base financiera de las empresas y los destinos.
- g. Mejora de la imagen corporativa.** Además de los beneficios financieros y la seguridad, mejora la imagen de marca ofreciendo una imagen diferencial de destinos, empresas y servicios, tan importante a la hora de fidelizar y atraer a nuevos visitantes.

Los beneficios mencionados anteriormente son importantes pero para el autor de la tesis los que tienen relación con la cabecera parroquial de Manglaralto, en donde se quiere implementar el turismo accesible es la mejora de la imagen porque se ofrecerá un turismo sin excluir a nadie generando beneficios para el destino, con lo que respecta a multicitiente las personas con capacidades especiales casi nunca viajan solas por lo que el acompañante puede generar un beneficio en cuanto al gasto turístico que realicen en el destino, en lo que se refiere a la reducción de la estacionalidad se puede decir que es un aspecto negativo que experimentan la mayoría de los destinos turísticos pero que puede ser reducida si los destinos aprovechan sus recursos.

Se pueden direccionar a otros segmentos de mercado y uno de ellos es el de las personas con capacidades especiales que puede ser aprovechada para contrarrestar la estacionalidad de los destinos.

El aumento de cuota de mercado es otro beneficio debido que genera una mayor rentabilidad en el destino y eso es lo que se quiere lograr en la cabecera parroquial de Manglaralto aumentar la cuota de mercado captando turistas con capacidades especiales y por último está mejorar de la imagen de lugar para que la cabecera parroquial de Manglaralto para que sea conocida como un destino que ofrezca un turismo para todos.

#### **1.14. LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO Y EL TURISMO ACCESIBLE**

La Organización Mundial de Turismo se ha preocupado durante las últimas décadas en destacar la importancia del turismo como factor social y responsable, con la filosofía de que todas las personas tienen los mismos derechos en el acceso

y disfrute de los viajes y el turismo. (OMT, 2014, pág. 23). A continuación se presentan los hitos más importantes en lo que se refiere al Turismo Accesible.

En el año 1980 a través de la Declaración de Turismo Mundial, se relacionan por primera vez los términos de turismo y accesibilidad, reconociendo el turismo como un derecho fundamental para la calidad de vida y un vehículo clave para el desarrollo humano.

En 1981 se declara “Año internacional de la discapacidad” por las Naciones Unidas, en el cual se produjo un importante y significativo cambio de actitud hacia el sector de las personas con discapacidad, dando lugar a lo que se denominó la “Década de las Personas con discapacidad”, en el período de 1983–1992.

El concepto de Turismo Accesible adquiere una importancia relevante a partir del año 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe titulado “Turismo para Todos”.

En este informe se estudiaba los progresos que se habían alcanzado desde el Año Internacional de la discapacidad, teniendo como objetivo principal fomentar en el seno de la industria turística, el diseño de servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su edad o discapacidad. Así mismo, define el turismo para todos como aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales. En esta década se produce la adopción de una resolución por la Asamblea General de las Naciones Unidas: “Disposiciones de referencia para la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad” que recomienda realizar políticas orientadas a la consecución de la igualdad de derechos para las



personas con discapacidad. Este marco de intervenciones es el que propicia las siguientes actuaciones de la OMT.

En 1991 los ideales y recomendaciones de la Declaración de Manila de la OMT quedaron reflejadas en su documento “Para un Turismo Accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en la novena sesión de la Asamblea General de la OMT en Buenos Aires, en el Anexo a la resolución A/RES/284(IX). En ese texto se define el concepto de persona con discapacidad y plantea el problema de las barreras al turismo, ofreciendo unas primeras pautas de actuación al sector turístico en materia de información y publicidad turística, en formación al personal y en los requisitos generales y específicos que deben cumplir las distintas instalaciones turísticas para ser accesibles a las personas con movilidad reducida.

En el año 2005, en la decimosexta sesión de la Asamblea General de la OMT se aprueba la resolución A/RES/492(XVI)/10, de la que derivó el documento “Hacia un Turismo Accesible para Todos”. El documento explica, con cierto detalle, los requisitos de accesibilidad que debería tener cada elemento que forma el servicio turístico. Este documento es la versión revisada y actualizada del documento que publicó la OMT en el año 1991.

En el año 2006, se reconocen los derechos de participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte. Se ratifica la accesibilidad como derecho legitimado de las personas con discapacidad en el acceso y disfrute a las instalaciones y servicios relacionados con el turismo.

En Octubre de 2009, la OMT vuelve a destacar la importancia de la accesibilidad dentro de la Declaración sobre la Facilitación de los Desplazamientos Turísticos, aprobada por la Asamblea General de la OMT, en su XVIII sesión celebrada en Astana, Kazakstán.

En el año 2011 se firma un acuerdo de colaboración tripartito entre la OMT, Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de las personas con discapacidad y la Red Europea de Turismo Accesible, ENAT. Como primer resultado de este acuerdo, en el año 2012, se actualiza la resolución del año 2005, en colaboración con la Fundación ONCE y ENAT, creando un breve documento de recomendaciones generales sobre el Turismo Accesible aprobado por la Asamblea General en agosto de 2013 (A/RES/637(XX)). En la actualidad el Turismo Accesible está cobrando mayor importancia por parte de los gobiernos gracias a las diferentes Asambleas Generales y con la elaboración de diferentes declaraciones y resoluciones.

La OMT es la organización principal en lo que se refiere al turismo y por ende le corresponde desarrollar conceptualizaciones en lo que concierne al turismo. Es por eso que en los últimos años se ha enfocado a las definiciones del turismo accesible debido que este segmento está empezando a formar parte de la actividad turística en otros países, los cuales han desarrollado mejoras en sus atractivos turísticos para que las personas con discapacidad también hagan uso de ellos. Para el autor de la tesis el turismo accesible es un segmento que puede ser aprovechado por los destinos turísticos implementando mejoras para que las personas con discapacidad puedan desarrollar la actividad turística sin dificultades generando un beneficio económico, social y turístico en la provincia de Santa Elena.

### **1.15. LA ACCESIBILIDAD**

La accesibilidad es entendida como una acción de llegar a un determinado lugar, el término accesibilidad es entendido como al acceso especialmente a lugares con dificultades beneficiando a las personas con dificultades físicas, sensoriales y de otro tipo para que puedan interactuar con el entorno y otras personas. (Libro verde de Accesibilidad, 2002, pág. 26)

La accesibilidad son aquellas condiciones del entorno físico, infraestructura, comunicaciones y transporte, que permiten el libre desenvolvimiento de las personas con discapacidades, el entorno debe ser concebido, diseñado, construido, equipado y mantenido de forma que cada persona pueda acceder a él para utilizarlo con autonomía y seguridad. (Ministerio de Relaciones Laborales - CONADIS, 2013, pág. 27).

Las definiciones que hacen referencia a la accesibilidad son muchas pero para el autor de la tesis la accesibilidad es la facilidad con la que cuentan las personas con movilidad reducida para llegar a lugares de manera autónoma, de esta manera dichas personas pueden tener una mejor calidad de vida e involucrarse más en la sociedad.

Algunos lugares o destinos no cuentan con la accesibilidad adecuada para las personas con discapacidad lo cual reduce la participación social de las personas con discapacidad. Pero esta situación puede reducirse si se elaboran políticas y estrategias que involucren a las personas con discapacidad en las actividades de recreación o destinos, creando un turismo para todos beneficiando a destinos que quieran emprender o desarrollar este nuevo segmento de mercado que está empezando a desarrollarse.

## **1.16. DISCAPACIDAD**

En el manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad se hace referencia a que la discapacidad es un concepto que va evolucionando y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Ministerio de Relaciones Laborales - CONADIS, 2013, pág. 27)

La Organización Mundial de la Salud en su informe mundial sobre la discapacidad menciona que es un término que va evolucionando, señala también que las barreras en cuanto al entorno físico no permite que las personas con discapacidad tengan una participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás personas. (Organización Mundial de la Salud, 2011, pág. 4)

Cuando se habla de discapacidad se hace referencia a las personas que padecen de alguna deficiencia física o mental que impida realizar alguna actividad en iguales condiciones que los demás, en las definiciones antes mencionadas hacen referencia a las barreras lo cual son impedimentos que dificultan la interacción plena de las personas discapacitadas con la sociedad y por ende a realizar actividades recreacionales por falta de la infraestructura adecuada que permitan el libre acceso para desarrollar cualquier actividad.

### **1.17. TIPOS DE DISCAPACIDAD**

Los tipos de discapacidad que puede presentar una persona según el Ministerio de Relaciones Laborales (CONADIS, 2013 págs. 10-11) se clasifican de la siguiente manera:

**Discapacidad Física.-** Se refiere a las deficiencias corporales que ocasionan dificultad significativa o imposibilidad para caminar, correr, manipular objetos con las manos, subir o bajar gradas, levantarse, sentarse, mantener el equilibrio, controlar esfínteres, entre otras.

**Discapacidad Psicológica.-** Se refiere a las deficiencias o trastornos del comportamiento, de los estados de ánimo, crónicos y permanentes que afectan su capacidad de juicio crítico sobre sí mismo y sobre los demás. En este tipo de

discapacidad se encuentran personas con trastorno bipolar, trastorno psicótico, esquizofrenia, etc.

**Discapacidad Sensorial.-** La discapacidad sensorial hace referencia a los órganos de los sentidos por lo cual se lo ha clasificado de una manera específica, se puntualizan de la siguiente manera:

- a) **Discapacidad Visual.-** Se refiere a personas que presentan ceguera y baja visión, que causa dificultad en la movilidad y la orientación, lo cual genera una gran dificultad para ellos.
- b) **Discapacidad Auditiva.-** Se refiere a personas que presentan sordera debido a que no han desarrollado el sentido del oído o han perdido la capacidad de escuchar, situación que dificulta la comunicación con su entorno. Muchos de estos casos se ven acompañados por la ausencia de lenguaje, circunstancia que requiere del uso de audífonos y la expresión mediante la lengua de señas.
- c) **Discapacidad del Lenguaje.-** Se refiere a personas que presentan deficiencia para la expresión verbal que dificulta la comunicación y la interrelación; puede producirse de manera vinculada a la sordera, o ser una secuela de otro tipo de lesiones.

Los tipos de discapacidad más comunes que afectan a una persona son la discapacidad física, la psicológica y la discapacidad sensorial, esta última se clasifica en visual, auditiva y la discapacidad del lenguaje, todas estas inhabilidades impiden a las personas que las padecen a desarrollar plenamente actividades, es por eso que necesitan en ocasiones la ayuda de otras personas, sin embargo todas las personas tenemos derechos y la discapacidad no es ningún impedimento para realizar actividades de ocio y recreación, existen personas que

son discapacitadas y sin embargo realizan las actividades diarias sin ningún inconveniente.

### **1.18. JUSTIFICACIÓN LEGAL**

En el Ecuador existen leyes y reglamentos que amparan a las personas con discapacidades, en los últimos años se han realizado reformas las cuales hacen referencia a la no discriminación y el derecho de realizar actividades como cualquier otra. En lo que se refiere a la parte legal la Constitución del Ecuador modificada el 13 de Julio del 2011 posee reglamentos que ampara a todos los ecuatorianos en donde decreta que todas las personas somos iguales y tenemos los mismos derechos, deberes y oportunidades, ninguna persona podrá ser discriminada por identidad cultural, religión, condiciones económicas o discapacidad. Dado el caso de que ocurran algunas de las situaciones antes mencionadas, la persona afectada podrá actuar conforme lo ampare la ley.

El objetivo de la constitución es conformar una integración social e incluir a todas las personas para ejercer un mismo derecho sin distinción alguna. Los artículos de la Constitución del Ecuador mencionados con anterioridad hacen referencia a los derechos que tienen las personas con discapacidades, lo cual es importante mencionar, fundamentando de esta manera el aspecto legal de la tesis.

En la Sección cuarta de la cultura, deporte, recreación y turismo en el artículo 44 y sección sexta personas con discapacidad art. 47 la Constitución señala que a la persona con discapacidad se le debe dar el acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios, a la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo, pero de alguna manera u otra ciertos reglamentos no se los están cumpliendo debido que en el ámbito turístico a dichas personas no se les da cabida para la realización de actividades turísticas, por tal razón es importante el

mejoramiento de la infraestructura necesaria para la realización de actividades turísticas para personas con discapacidad.

Otra normativa ecuatoriana muy importante es la Ley Orgánica de Discapacidades, la cual ampara a las personas con discapacidades, sean ecuatorianas o extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano; así como, a las y los ecuatorianos en el exterior, garantizando y promoviendo la participación e inclusión de las personas con discapacidad en los ámbitos públicos y privados. Esta Ley considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria. También detalla aspectos fundamentales como el derecho a la cultura garantizando el acceso, participación y disfrute de las actividades culturales, el derecho al deporte el cual promoverá programas y acciones para la inclusión, integración y seguridad de las personas con discapacidad a la práctica deportiva, implementando mecanismos de accesibilidad y ayudas técnicas, humanas y financieras a nivel nacional e internacional, lo cual es importante para que dichas personas no se sientan excluidas de las actividades que realizan la demás personas que no tienen ninguna discapacidad.

En el Artículo 44 de esta normativa (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, pág. 12) se hace referencia al Turismo accesible, en el que se detalla que la autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad y que además deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.

Esta norma tiene similitud a la ley constitucional porque detallan los artículos que de alguna manera u otra benefician a las personas con discapacidades, haciendo que se involucren y tengan una igualdad en la realización de sus actividades y derechos.

Otro aspecto legal que se tomó en cuenta fue el PLANDETUR 2020 (Plan de Desarrollo de Turismo Sostenible, 2007, pág. 468) ya que menciona y hace referencia a los elementos de sostenibilidad social y uno muy importante que se destaca y que está vinculado al tema de tesis planteada es la satisfacción del visitante y el residente el cual menciona sobre proporcionar una experiencia segura, satisfactoria y completa a los visitantes con igualdad de oportunidades para todos, sin discriminación de sexo, raza, discapacidad u otras formas de discriminación.

Estos tres aspectos legales van de la mano y tienen un mismo fin el cual es incluir a las personas con discapacidades a la realización de cualquier actividad que ellos se propongan y la ley los ampara, pero en el ámbito turístico aún no se evidencia situaciones en las que digan que las personas con discapacidades están inmersas en dicha actividad, es por eso que se debe desarrollar iniciativas de desarrollo de productos turísticos para este segmento desatendido.

De igual manera otro aspecto legal y que rige al GAD de Manglaralto es el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) en donde se detallan artículos que hacen referencia a las competencias que tienen las autoridades de la cabecera parroquial de Manglaralto. En el COOTAD se especifican dos artículos muy importantes en los cuales debe regirse el Gobierno Autónomo Descentralizado de la cabecera parroquial de Manglaralto, el primero el artículo 64 (COOTAD, 2010, pág. 45) que habla de las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural en donde se establece el fomento y desarrollo de actividades como la agricultura, ganadería, artesanía y el turismo, este último es más importante y va relacionado con el



desarrollo turístico de la localidad, en donde se fundamenta que en dicho lugar se puede desarrollar la actividad turística y por ende no habrá ningún inconveniente en el desarrollo del nuevo producto turístico que se quiere implementar.

Así también el artículo 70 señala (COOTAD, 2010, pág. 48) entre las atribuciones que le corresponde al presidente o presidenta del Gobierno Autónomo Descentralizado de la cabecera parroquial de Manglaralto delegar atribuciones a las personas que crean convenientes para el desempeñar una actividad, es allí donde está inmersa la comisión de turismo de la cabecera parroquial de Manglaralto a la cual le compete estar al tanto de toda la actividad turística de la localidad, además de realizar gestiones que beneficien a la comunidad, así como también la coordinación y desarrollo de proyectos en beneficio de la actividad turística de la localidad. La comisión de turismo es la que está encargada también de desarrollar la difusión de los recursos naturales y culturales de la cabecera parroquial de Manglaralto.

### **1.19. ANÁLISIS METODOLÓGICO**

La presente investigación hasta aquí realizada tiene un enfoque metodológico inductivo - deductivo, lo cual permite un análisis específico del problema, de esta manera se analizarán y se establecerán las respectivas conclusiones que beneficien y den soluciones al problema que se investiga, es decir se analizará la diversificación de la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto para la implementación de un nuevo producto para las personas con capacidades especiales, mediante la utilización de las entrevistas que permitirán la formulación de la propuesta para generar el aumento de la afluencia de turismo en la localidad. Además en esta investigación también se aplica el método analítico que ayuda a conocer a fondo los hechos de la poca afluencia de turismo y de esta manera dar solución a la problemática y crear un producto nuevo.

Lo que se quiere lograr con esta propuesta de tesis planteada es fomentar el turismo en la cabecera parroquial de Manglaralto mediante la creación de un producto turístico para personas con discapacidad y que además sea implementado en otras localidades para hacer de esta provincia un destino sin barreras para las personas con capacidades especiales, para ello se establece la aplicación de estos métodos de estudios los cuales son beneficiosos para la presente investigación, permitiendo la obtención de resultados, además se aplican diferentes encuestas y entrevistas para saber si el proyecto es factible o no.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 2.1 VALIDACIÓN METODOLÓGICA

Una vez elaborada las entrevistas para las autoridades inmersas en la actividad turística y las respectivas encuestas para las personas con discapacidad y servidores turísticos, se realizó la respectiva validación de los instrumentos de recolección de información a cargo de los profesionales en turismo licenciado Luis Burbano, MSc., coordinador del proyecto Servicio Civil Ciudadano y el docente de la Escuela de Hotelería y Turismo, ingeniero Joel Fortis Suárez, MSc., quienes fueron los encargados de aprobar los formatos de entrevistas para aplicarlos a los miembros del Gobierno Parroquial Manglaralto. Asimismo, aprobaron las encuestas para aplicarlas a los y las servidores de turismo y a las personas con capacidades especiales de la localidad de Manglaralto, Salinas, La Libertad y Santa Elena.

En primera instancia las interrogantes mal formuladas en los instrumentos de recolección de información fueron las siguientes:

- ¿Qué motivo originó visitar la provincia de Santa Elena?
- ¿Pueden las personas con capacidades especiales realizar actividades turísticas?
- ¿Se debería desarrollar esta iniciativa de turismo accesible en la provincia de Santa Elena específicamente en cabecera parroquial de Manglaralto?

- Mediante el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales, ¿se diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto?

Con la respectiva observación de los encargados de la revisión y aprobación de los instrumentos de recolección de información, se realizaron los siguientes cambios, quedando de la siguiente manera:

- De las siguientes modalidades de turismo que se realizan en la provincia de Santa Elena, ¿cuál atrae más su atención?
- ¿Alguna vez ha realizado actividades turísticas en algún lugar del país?
- ¿Qué tan importante podría ser para la Cabecera parroquial de Manglaralto implementar y desarrollar actividades de turismo para personas con capacidades especiales?
- ¿Cree usted que el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto?

En relación al cuestionario de las entrevistas no hubo corrección alguna, permitiendo aplicarlas directamente a las autoridades del GAD parroquial de Manglaralto y en la Empresa Municipal de Turismo debido a que están involucradas en la actividad turística.

Una vez que fueron corregidas las encuestas fueron aplicadas en la Libertad, Salinas, Santa Elena y en la cabecera parroquial de Manglaralto para conocer los diferentes puntos de vista de las personas con discapacidad, cuyos datos fueron de gran importancia en la realización del proyecto. Las cuales se empezó a realizar a partir del 9 de junio del 2015.

## **2.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Los métodos de una investigación son fundamentales para el desarrollo de un tema investigativo determinando resultados sobre un tema determinado, los métodos que fueron considerados para el desarrollo o proceso de la investigación son el método deductivo e inductivo.

### **2.2.1. Método deductivo**

Se aplicó al presente estudio el método deductivo que permitió analizar la información obtenida a través de la investigación de campo con el fin de conocer el interés que genera la actividad turística en las personas con discapacidades, para de esta manera encaminar proyectos que contribuyan a la oferta turística vinculada al turismo accesible.

### **2.2.2. Método inductivo.**

Mediante este método se procedió a analizar las características de la localidad de Manglaralto para saber si es factible desarrollar el turismo accesible reflejado en las entrevistas a las autoridades turísticas de la localidad y en las encuestas realizadas a los servidores turísticos, las cuales estuvieron relacionadas con la necesidad de desarrollar el diseño de un producto turístico para las personas con discapacidad, ofertando un turismo de calidad para este segmento.

## **2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Los tipos de investigación que se utilizaron en el presente estudio fueron los siguientes: investigación de campo, descriptiva y exploratoria.

Se realizó investigación de campo debido a las visitas efectuadas a la cabecera parroquial de Manglaralto para el levantamiento de información. Se procedió a efectuar la descriptiva para analizar el problema de investigación en base a los diferentes segmentos consultados, lo que dio como resultado el desarrollo de la propuesta planteada en el capítulo tres. La investigación exploratoria se ejecutó para familiarizarse con el objeto de estudio para lo cual fue necesario trasladarse a la cabecera parroquial de Manglaralto, se realizaron entrevistas a las autoridades que tienen relación con la actividad turística, se buscó información bibliográfica y de la localidad, además de analizar los lugares a los cuales se puede llevar a visitar a las personas con discapacidad.

Para el proceso de recolección de la información se hizo uso de las estrategias metodológicas que se resumieron en el capítulo anterior. Para el proceso investigativo se acudió a investigación documental, con el fin de obtener definiciones conceptuales básicas y esenciales que fundamenten al marco teórico y conceptual presentado en el primer capítulo, para lo cual se consultaron libros y otras fuentes que sirvieron de soporte teórico de la investigación.

De igual manera a la investigación bibliográfica y documental de gran relevancia en la investigación realizada se efectuó el análisis teórico y conceptual para la elaboración de la propuesta, como su nombre lo indica este tipo de investigación se fundamenta en documentos como libros, revistas, manuales, investigaciones anteriores y otras fuentes que permitieron conocer, comparar, profundizar y deducir las teorías del tema de investigación.

Con la aplicación del método inductivo- deductivo se pudo determinar y conocer la problemática de la investigación hasta aquí planteada conociendo a fondo los hechos de la poca afluencia turística y la diversificación del lugar, de esta manera dar una solución que se plantea en el capítulo tres, basándose en la información recopilada en el campo, que se presenta y analiza en el presente capítulo con la

cual se comprueba la hipótesis inicial que direccionó la realización del presente trabajo investigativo.

Los métodos escogidos para la presente investigación resultaron beneficiosos ya que proporcionaron información sobre los diferentes puntos de vista de las personas con capacidades especiales encuestadas, los servidores turísticos de la localidad y la opinión de las autoridades inmersas en el turismo, información necesaria y oportuna que sirvió para plantear la estrategia que permitirá el desarrollo de esta nueva iniciativa en la cabecera parroquial de Manglaralto y desarrollar el turismo accesible motivando a las personas con capacidades especiales a ejercer la actividad turística, ofertando un nuevo producto en la provincia de Santa Elena.

## **2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

Las técnicas aplicadas en la presente investigación fueron la entrevista y encuesta como métodos para la recolección de información que aportaron al desarrollo de la investigación.

### **2.4.1. Entrevista.**

Para las diferentes personas inmersas en turismo y autoridades de la cabecera parroquial de Manglaralto se utilizó la entrevista, la cual permitió obtener información necesaria referente al tema de investigación planteado y de esta manera aplicar alternativas de solución en la presente investigación.

Para su elaboración se realizaron preguntas abiertas donde el entrevistado dio su punto de vista sobre las preguntas referente al turismo accesible. Para la presente investigación se realizó una entrevista al jefe técnico de la Empresa Municipal de

Turismo de Santa Elena, Sr. Mario Adolfo Aquino Suárez, de la misma manera a la presidenta de la comisión de turismo de la cabecera parroquial de Manglaralto Sra. Lenny Neira, a cada uno de ellos se le realizaron preguntas previamente estructuradas, las cuales permitieron obtener información específica sobre el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto.

La entrevista consta de once preguntas abiertas de opinión y estuvieron dirigidas a personas que saben sobre la actividad turística en la provincia de Santa Elena y también a las personas que ejercen un cargo en el GAD de Manglaralto que es el lugar donde se implementará el estudio de la tesis; el jefe técnico de EMUTURISMO, Sr. Mario Adolfo Aquino Suárez, a la Sra. Lenny Neira presidenta de la comisión de turismo de la cabecera parroquial de Manglaralto.

Con estas entrevistas se pretende detectar y analizar los criterios y perspectivas en cuanto al desarrollo de la actividad turística para las personas con capacidades especiales con el fin de crear un producto turístico para un nuevo segmento, las entrevistas se realizaron en sus oficinas donde se pudo conversar personalmente sobre el tema planteado y escuchar las sugerencias de los mismos que ayuden a mejorar el desarrollo de la actividad turística en la provincia de Santa Elena.

#### **2.4.2. ENCUESTA**

Se ejecutó la utilización de las encuestas ya que es otra técnica para la recolección de información que se la utiliza cuando la muestra está compuesta por una gran cantidad de personas con una misma característica y de esta manera obtener datos cuantitativos para su interpretación y su respectivo análisis. Una parte de las encuestas se aplicó a los servidores turísticos de la cabecera parroquial de Manglaralto para saber las diferentes opiniones sobre el nuevo producto turístico



para las personas con capacidades especiales. En las encuestas se analizaron los diferentes segmentos establecidos en donde se consideró los siguientes aspectos: Desarrollo de atractivo turístico, oferta turística, beneficio para la comunidad, diversificación y turismo accesible.

La encuesta constaba de veinte y tres preguntas de alternativa simple y se aplicó a una muestra de 387 personas de las cuales 26 son servidores turísticos de la localidad y 359 son personas con capacidades especiales, resultado obtenido de la fórmula de muestreo simple aleatorio de población finita, los datos recopilados han sido tabulados, graficados y analizados para conocer las diferentes opiniones que tienen los encuestados respecto al diseño del producto turístico para personas con estas características para la diversificación de la actual oferta turística del lugar.

Además este estudio permitió conocer las características de los servicios o establecimientos turísticos, entre otros aspectos de importancia con el fin de desarrollar estrategias óptimas para el éxito del proyecto. En base a las técnicas de recopilación de datos utilizadas en este proyecto se sustentan las conclusiones y recomendaciones que servirán para el desarrollo del turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto.

## **2.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

### **2.5.1 Cuestionario.**

El cuestionario es un instrumento primordial, el cual es utilizado en la investigación por medio de la encuesta, este cuestionario permitió recolectar información de forma organizada de acuerdo a las variables implicadas, el cuestionario para esta investigación fue realizado con preguntas de opción

múltiple lo cual permitió que el usuario pudiera escoger la alternativa que consideraba conveniente.

La manera en que se encuentran estructuradas las encuestas que fueron aplicadas en el proceso investigativo son las siguientes:

### **2.5.2. Preguntas de múltiples opciones**

Las preguntas de opciones múltiples permiten a las personas encuestadas seleccionar una o más opciones de una lista de respuestas que se encuentran en la encuesta de la investigación.

## **2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

La población es el universo de estudio de la investigación, sobre la cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros y sobre los cuales se aplicaron las encuestas y entrevistas para obtener información necesaria y relevante. La población que formó parte del estudio investigativo estuvo conformada de la siguiente manera:

Tabla 1 Población

<b>SEGMENTO</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Persona con discapacidad</b>	5608
<b>Servidores turísticos</b>	26
<b>Autoridades</b>	2

El universo o población estuvo integrado principalmente por las personas con capacidades especiales que tiene la provincia la cual asciende a 5.608, también se consideró a los servidores turísticos los cuales son 26 y por último se incluyó a las autoridades de la localidad ya que ellos están involucrados directamente con las actividades turísticas y el desarrollo del lugar, obteniendo de esta manera la muestra que se utilizó para el trabajo de investigación.

Se consideró a los servidores turísticos para conocer su respectivo punto de vista en cuanto se refiere al turismo accesible y saber si están dispuestos a recibir a las personas con capacidades especiales como un segmento nuevo de turistas en sus respectivos establecimientos además de conocer si cuentan con las facilidades necesarias para brindar un buen servicio a las personas con esta característica.

Se escogió también a las personas con discapacidad ya que ellos son el segmento turístico a considerar para desarrollar el turismo accesible y conocer el punto de vista de ellos para diversificar la demanda turística de la localidad.

Para obtener la muestra se aplicó la siguiente fórmula de muestreo simple aleatorio, únicamente al segmento de turistas de forma individual, debido a que el segmento de autoridades y prestadores de servicio es mínimo y se realizó entrevistas o encuestas respectivamente. La fórmula para el cálculo de muestra de población finita es la siguiente:

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

Cada representación en la fórmula que se utiliza para el cálculo de muestra de población finita tiene su significado los cuales se detallan a continuación:

Dónde:

Tabla 2 Porcentaje

<b>N</b>	<b>Tamaño de la Muestra</b>
<b>N</b>	Tamaño de la población
<b>Z</b>	Nivel de confianza: 1.96 (95%)
<b>E</b>	Margen de error: 5%
<b>Q</b>	Posibilidad que no se cumpla: 50%
<b>P</b>	Probabilidad que se cumpla la hipótesis: 50%

Aplicación de fórmula para el tamaño de la muestra, personas con discapacidad:

$$n = \frac{(1.96)^2 0,50 * 0,50 * 5608}{(0,05)^2 (5608 - 1) + (1,96)^2 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{5385,92}{14,0175 + 0,9604}$$

$$n = \frac{5385,92}{14,97} = 359$$

Con lo que la muestra del presente estudio quedó conformada de la siguiente manera:

Tabla 3 Muestra

<b>MUESTRA</b>	
<b>Directivos del sector turístico</b>	2
<b>Turistas con discapacidad</b>	359
<b>Servidores turísticos</b>	26

Por lo que el total de la muestra suma un total de 387

## **2.7. PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.**

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos en el campo se efectuó el siguiente proceso:

- Ordenamiento de la información
- Tabulación de los datos
- Elaboración de cuadros y tablas
- Diseño de gráficos
- Análisis e interpretación de la información

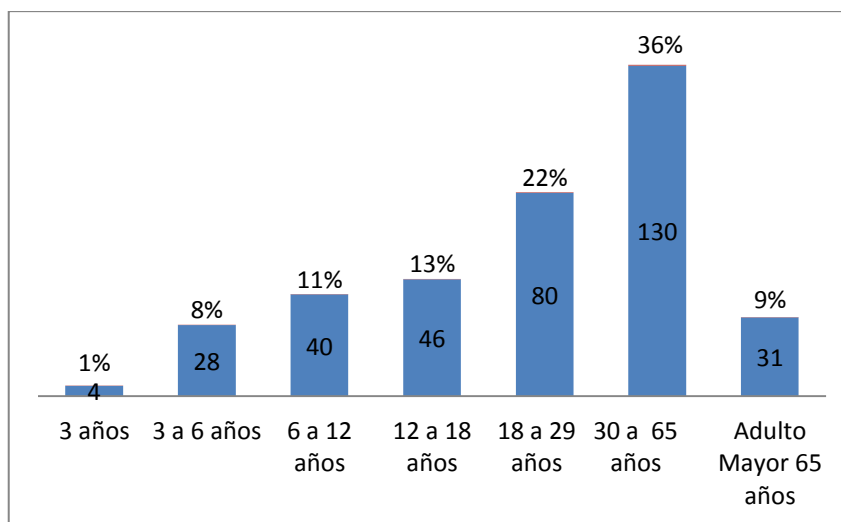
## **2.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.**

Se desarrolló el respectivo trabajo de campo para la recolección de toda la información para el desarrollo de la investigación pertinente. Luego procedimos a realizar las encuestas en la cabecera parroquial de Manglaralto, Salinas, La Libertad y Santa Elena para su respectiva tabulación, luego se continuó con la elaboración de gráficos, tablas y detalles de los porcentajes correspondientes a cada una.

El diseño de los gráficos se elaboró luego de haber realizado las tablas de la respectiva encuesta.

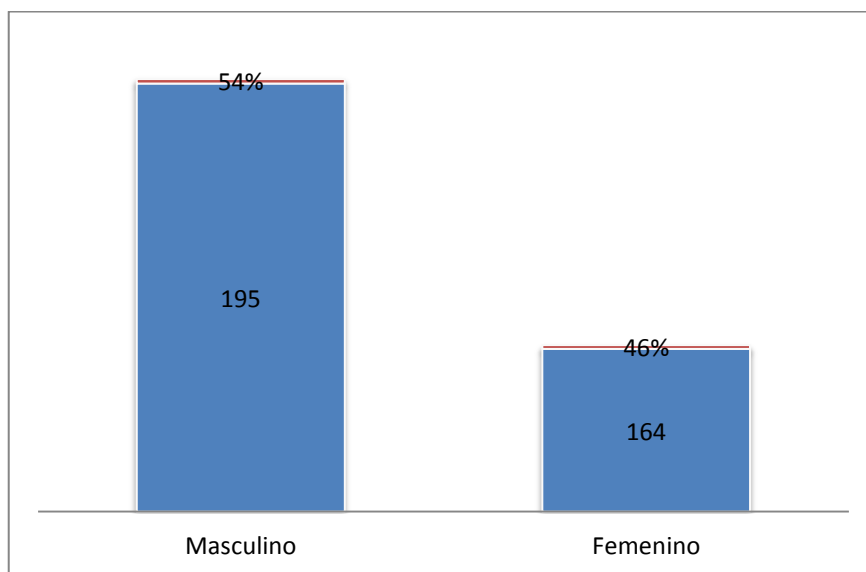
Los resultados obtenidos por medio del proceso anteriormente descrito son los siguientes:

## 2.9. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES.



**GRÁFICO 1 Edad de las personas con discapacidad.**

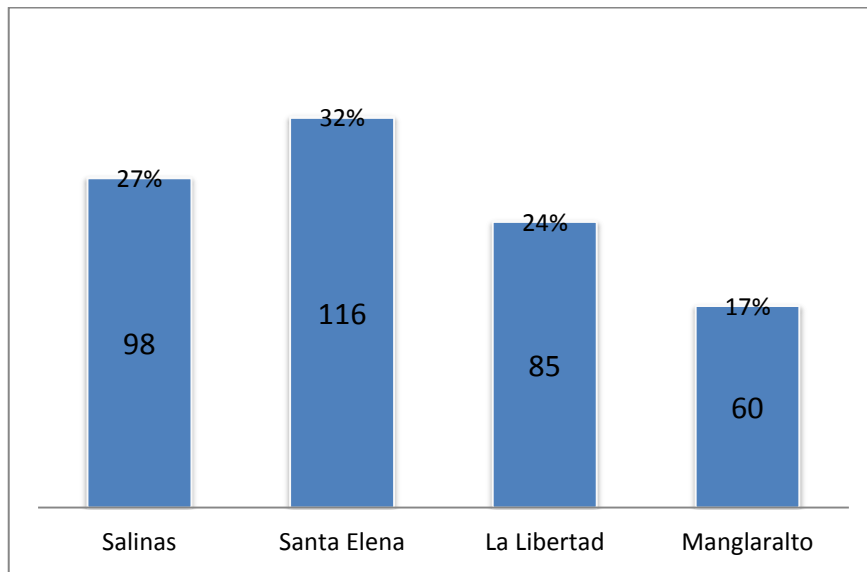
El 36% de las personas que han sido encuestadas corresponden a personas adultas que tienen una edad entre 30 a 65 años de edad, el 22% tienen entre 18 y 29 años, el 13% pertenecen al rango de edad entre 12 y 18 años, el 11% son personas que tienen entre 6 y 12 años de edad, el 9% tienen una edad de 65 años a los cuales se los considera adulto mayor, el 8% son niños de 3 a 6 años y solo el 1% tiene una edad de 3 años. Es importante mencionar que la información de las personas con capacidades especiales menores de edad fue obtenida por medio de sus representantes debido que es importante considerar los diferentes puntos de vista y porque es otro segmento que se puede considerar en el futuro. Como se puede observar en el gráfico estadístico las personas a las cuales se les aplicó las encuestas tienen una edad en donde se los consideran adultos, el cual sería uno de los segmentos a considerar para ofertar las actividades que se implementarán en la cabecera parroquial de Manglaralto para ofertar el turismo accesible lo cual sería beneficioso y aportará al desarrollo turístico de la localidad con esta modalidad turística que se quiere desarrollar.



**GRÁFICO 2 Género de las personas con capacidades especiales encuestadas**

El 54% de las personas que han sido encuestadas pertenecen al género masculino y el 46% corresponden al género femenino. Es importante mencionar que la tabla y gráfico correspondiente a estos resultados muestran un porcentaje diferenciador del 6% entre el género masculino y femenino, predominando el género masculino lo cual no será un factor que altere los objetivos propuestos en la investigación planteada.

Este porcentaje refleja que la discapacidad no sólo está en los hombres sino también en las mujeres, muchos de ellos son considerados como personas incapaces de realizar algún tipo de actividad, pero en realidad son personas que desarrollar actividades de manera normal en su vida cotidiana. Tanto hombres como mujeres con discapacidad pueden realizar cualquier actividad que se propongan, si se desarrolla la iniciativa del proyecto el segmento a considerar serían ellos para ofertar las actividades turísticas que implementarán en la cabecera parroquial de Manglaralto.

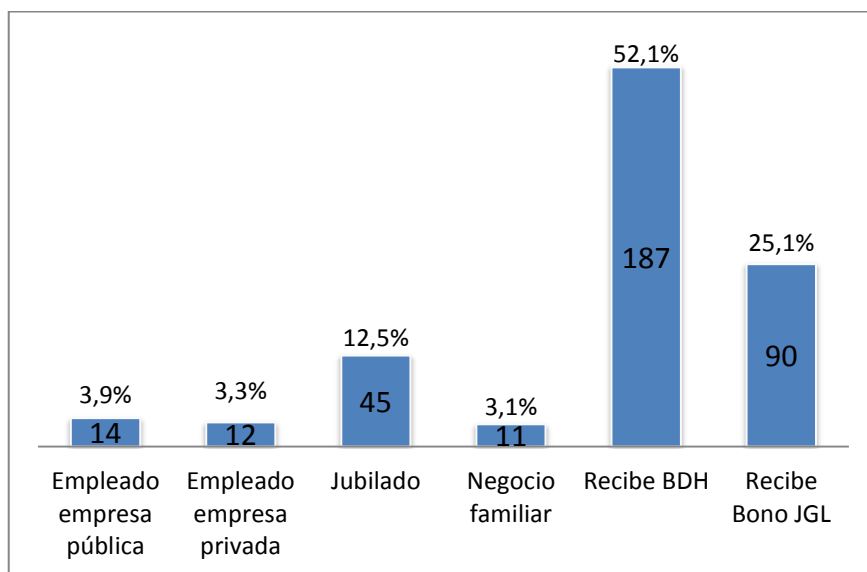


**GRÁFICO 3 Lugar de procedencia de las personas con discapacidad.**

De acuerdo a la información obtenida el 32% de los encuestados pertenecen al cantón Santa Elena, el 27% corresponde a encuestados procedentes del cantón Salinas, el 24% corresponden a personas de La Libertad y el 17% corresponde a las personas de Manglaralto. En el gráfico estadístico aparece Manglaralto excluida de Santa Elena solo para diferenciarla, debido que es la localidad donde se pretende desarrollar el turismo accesible.

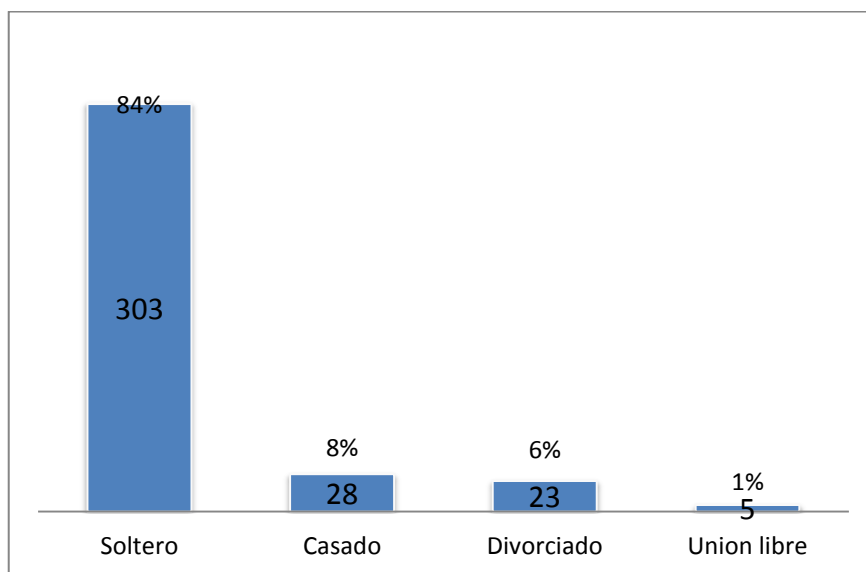
Según la información obtenida se observar que la mayoría de las personas que intervinieron en la aplicación de esta técnica de recopilación de datos pertenecen al cantón Santa Elena, además el gráfico muestra que en la provincia existe un porcentaje considerable de personas con discapacidad, segmento que puede ser considerado para desarrollar el turismo accesible de manera interna, logrando involucrar a dichas personas en la actividad turística.





**GRÁFICO 4 Ocupación de las personas con discapacidad encuestadas**

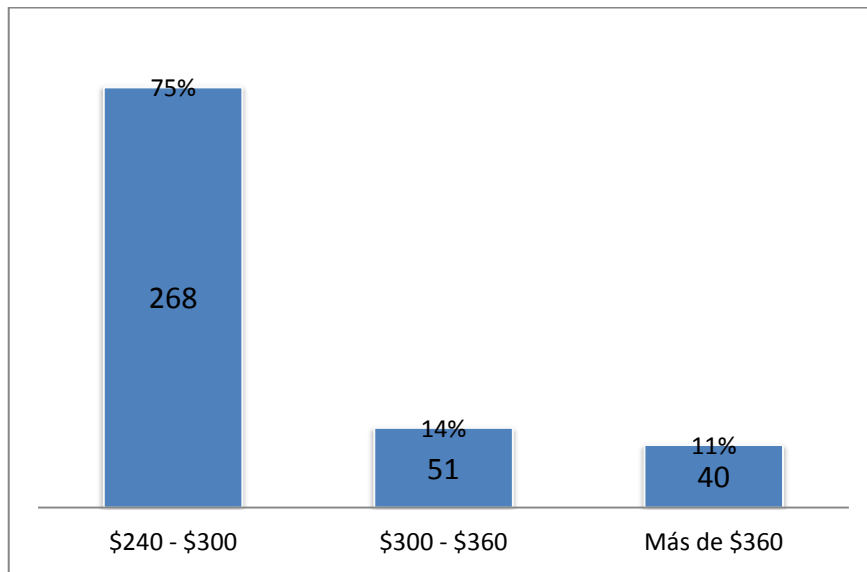
De la totalidad de los encuestados las ocupaciones que ellos desempeñan se da de la siguiente manera: El 52,1% de las personas encuestadas reciben bono de desarrollo humano, un 25,1% reciben bono de Joaquín Gallegos Lara, el 12,5% de los encuestados son personas jubiladas, el 3,9% labora en empresa pública, mientras que un 3,3% trabajan como empleados en una empresa privada y el 3,1% tiene negocios familiares. Como se observa en el gráfico estadístico la mayoría de personas encuestadas reciben un bono lo cual es una ayuda para solventar los gastos de las diferentes discapacidades que poseen, otros son jubilados, solo un porcentaje mínimo labora, lo que da a entender que las personas con discapacidad tienen tiempo para poder desarrollar actividades, por eso es importante desarrollar actividades turísticas para este segmento en Manglaralto para que la localidad se beneficie con esta modalidad turística.



**GRÁFICO 5 Estado Civil**

Del porcentaje observado el 84% de las personas que fueron encuestadas son solteras, el 8% son personas casadas, un 6% de las personas encuestadas son divorciadas y solo el 1% de los encuestados corresponde a aquellos que tienen una unión libre.

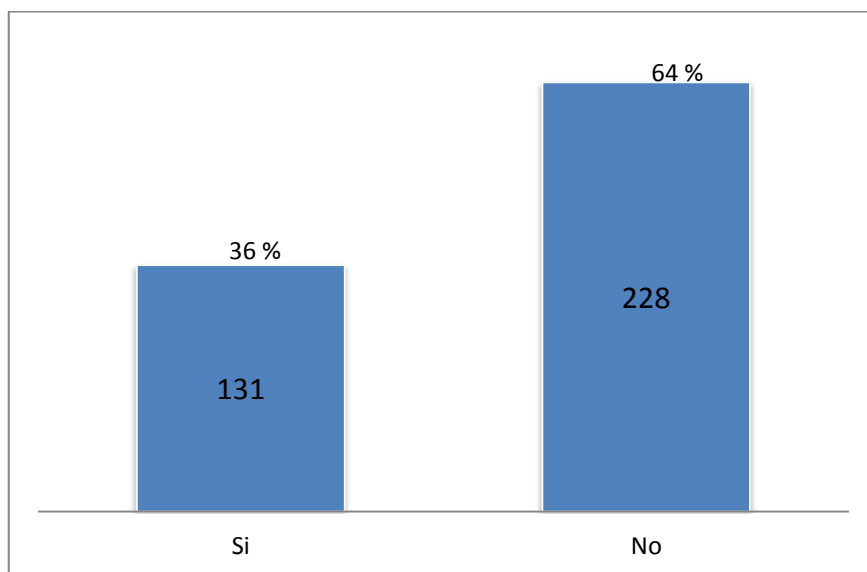
En base a los resultados obtenidos se observa que un porcentaje de las personas con discapacidades encuestadas están casadas y tienen un hogar definido y una familia legalmente constituida en la sociedad. También se encontró un porcentaje bastante alto de personas solteras las cuales serían el segmento a considerar para ofertar las actividades turísticas en la cabecera parroquial de Manglaralto, generando un beneficio para ellos debido que en la provincia no existe un lugar que oferte este tipo de actividades.



### **GRÁFICO 6 Rango de ingreso económico de las personas con discapacidad**

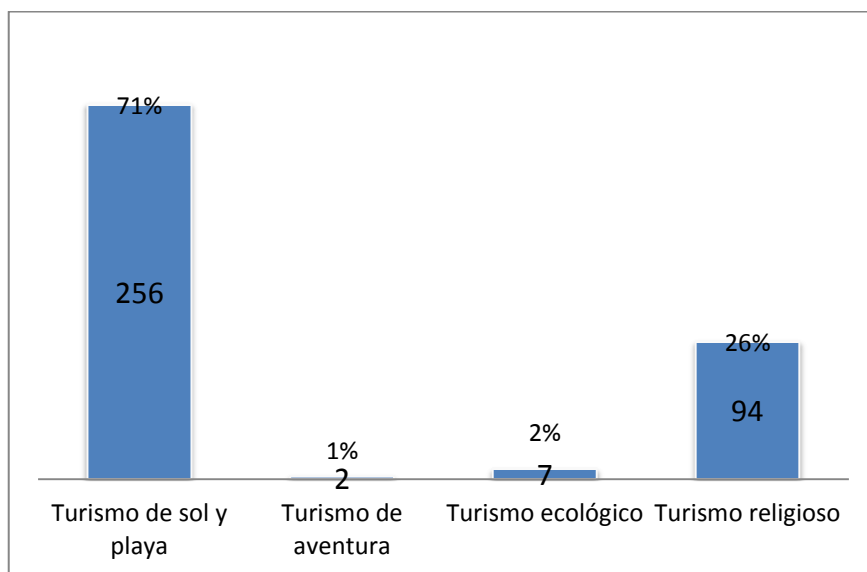
Como se puede observar en la gráfica un 75% de las personas encuestadas con discapacidades están en un rango de ingresos económicos de \$240 a \$300, un porcentaje de 14% se encuentran en un rango de \$300 a \$360, mientras que un 11% tienen un rango de ingresos que supera los \$360.

Analizando los datos recabados las personas que tienen ingresos económicos de \$240 a \$300 son aquellas que reciben el bono, La otra parte porcentual de las personas con capacidades especiales obtienen sus ingresos por medio de su jubilación, otras personas laboran en empresa pública o empresa privada, además los familiares de algunas personas con capacidades especiales tienen negocio propio lo cual permite de algún manera u otra solventar sus gasto. El grafico estadístico indica que las personas con discapacidad tienen un ingreso que no supera el sueldo básico y que muy pocos lo superan, información que es importante considerar para ofertar un producto que esté al alcance económico de ellos, de esa manera la cabecera parroquial de Manglaralto no se vea afectada al momento de desarrollar la iniciativa de turismo accesible.



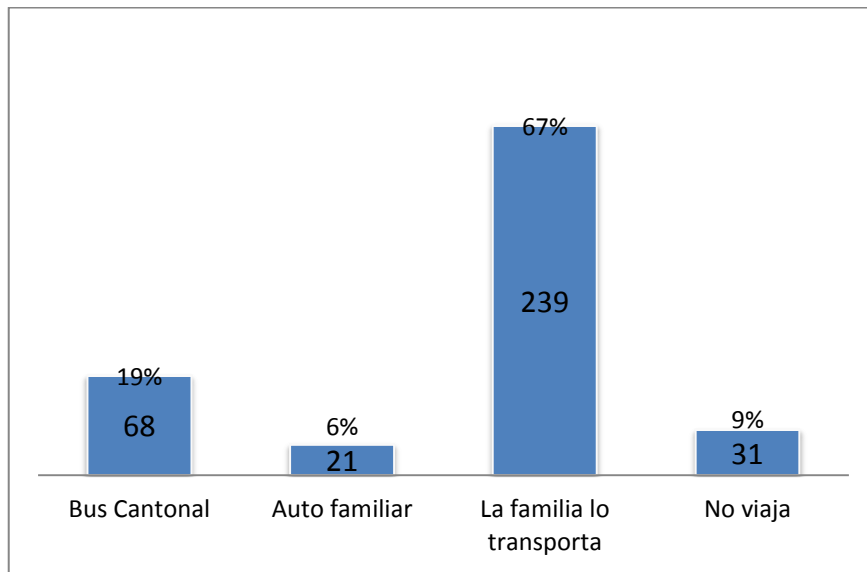
**GRÁFICO 7 Destino turístico que alguna vez visitaron las personas con discapacidad que fueron encuestadas.**

La mayoría de las personas encuestadas con porcentaje de 64% no ha visitado algún destino turístico en la provincia de Santa Elena, mientras que un 36% de encuestados si ha visitado un lugar turístico. Lo que refleja este gráfico es que un porcentaje considerable de personas con discapacidades no han visitado algún destino turístico debido que no existen las facilidades necesarias para poder llegar a él, mientras que el otro porcentaje considera que si ha visitado algún lugar turístico debido que sus familiares viajan cuando es feriado en la provincia. Por eso es importante que se desarrolle el proyecto para que las personas con discapacidad visiten un lugar en donde ellos puedan disfrutar de la recreación y actividades turísticas, en este caso la cabecera parroquial de Manglaralto, lugar donde se pretende desarrollar esta iniciativa de turismo accesible.



**GRÁFICO 8 Modalidades turísticas que se realizan en la provincia de Santa Elena que más llaman la atención en las personas con discapacidad.**

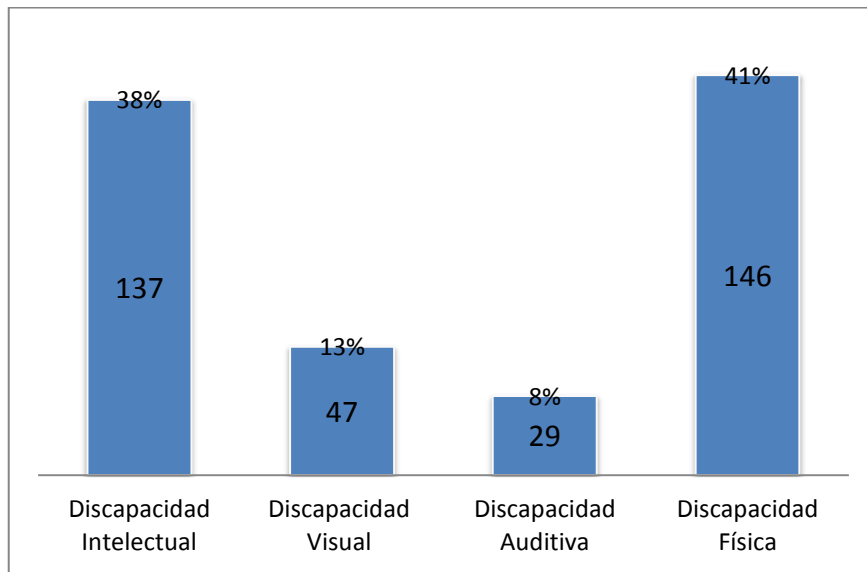
El 71% de las personas encuestadas expresaron que la actividad turística que más les llama la atención es el turismo de sol y playa, el 26% consideró al turismo religioso como la modalidad turística que capta su atención, a un 2% le atrae el turismo ecológico y un porcentaje mínimo de 1% le llama la atención el turismo de aventura. En base a estos resultados se puede deducir la modalidad turística que más le llama la atención a las personas con discapacidades la misma es el turismo de sol y playa como una forma en la cual distraerse, por eso es necesario la implementación de pasarelas en la playa para que las personas puedan hacer uso de la misma, más aun en la cabecera parroquial de Manglaralto lugar en donde se pretende desarrollar el turismo accesible, beneficiando a un segmento que no es considerado en la actividad turística en la provincia de Santa Elena.



**GRÁFICO 9 Manera de movilización de las personas con discapacidad cuando viajan**

Observando la gráfica se puede ver reflejado que un 67% de los encuestados con discapacidad se movilizan con ayuda de la familia, un 19% viaja en bus cantonal, mientras que el 9% de las personas con discapacidad no viaja y solo un porcentaje mínimo de 6% viaja en auto familiar.

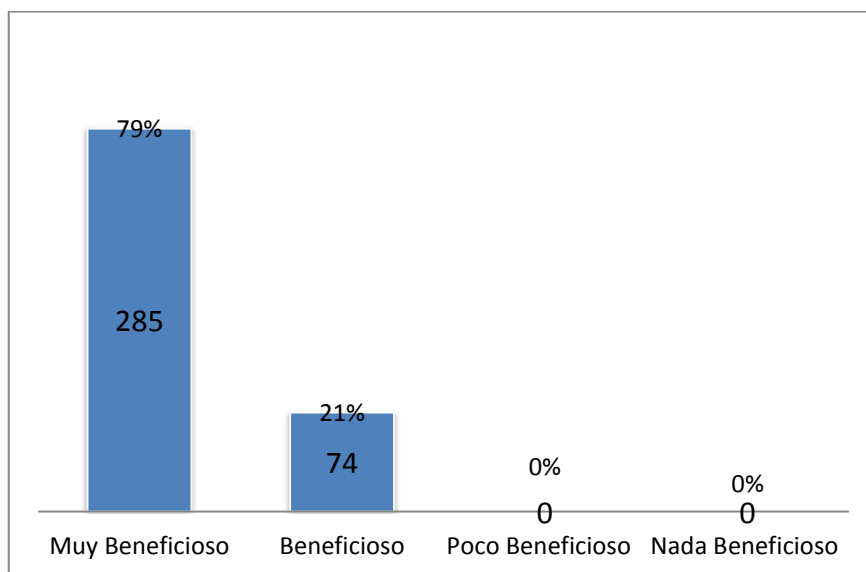
Como notamos en los resultados obtenidos el 67% de las personas con discapacidad encuestadas viajan con la familia debido que no pueden trasladarse solos al momento de recibir el bono que reciben o sus pensiones de jubilados y hacen uso del transporte público, lo cual indica que si se desarrolla la iniciativa de turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto las personas con discapacidad harán uso de las actividades y del recurso playa en dicha localidad.



**GRÁFICO 10 Tipo de discapacidad que poseen las personas que fueron encuestadas**

Según lo reflejado en las encuestas tenemos que un porcentaje de 41% tienen discapacidad física seguida de un 38% que padecen discapacidad intelectual, el 13% de personas padecen de discapacidad visual y el 8% con discapacidad auditiva.

La información recabada visualiza los tipos de discapacidades que poseen las personas que fueron encuestadas y que afectan algún órgano corporal, lo cual hace tener deficiencias en la parte funcional del cuerpo haciendo que la persona no pueda realizar acciones por sí sola, la discapacidad con mayor porcentaje en las personas encuestada es la discapacidad física, seguida de la discapacidad intelectual, visual y auditiva, estas discapacidades no impiden que las personas que las poseen puedan desarrollar cualquier actividad, motivo por el cual sería favorable que en Manglaralto se desarrolle el turismo accesible, permitiendo a las personas con discapacidad a hacer uso del recurso playa y realizar la actividad turística como cualquier otra persona.

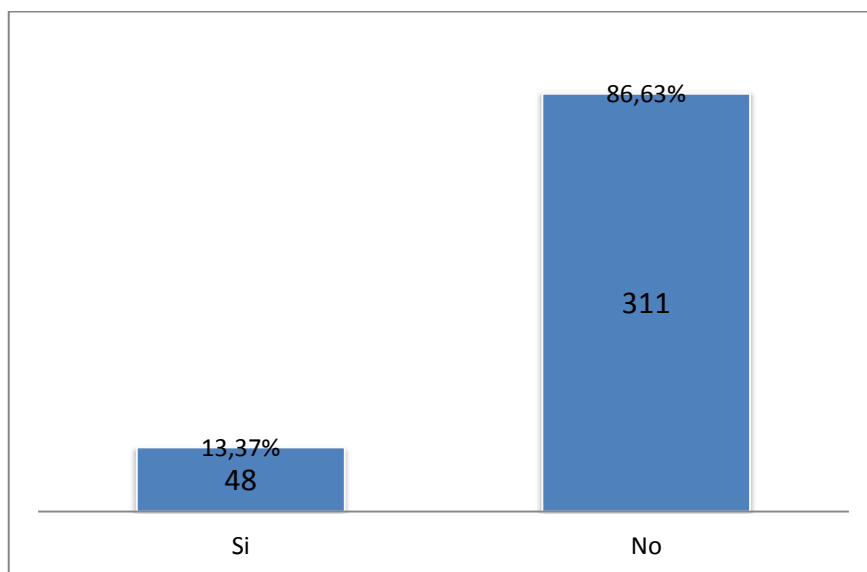


**GRÁFICO 11 Sería beneficioso para las personas con capacidades especiales que en la provincia de Santa Elena se implementaran infraestructuras adecuadas para las personas con discapacidad.**

El 79% de las personas encuestadas manifestaron que sería muy beneficioso que se implementaran infraestructuras adecuadas en los destinos turísticos para las personas con discapacidad mientras que el 21% expresó que sería beneficioso que se implementen las infraestructuras adecuadas para las personas con discapacidad en los destinos turísticos de la provincia de Santa Elena.

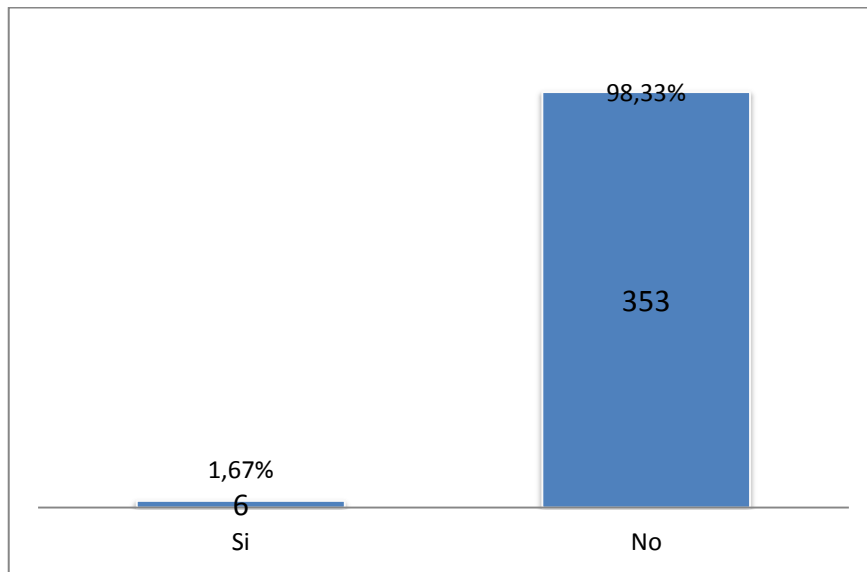
Analizando estos resultados podemos observar que las personas encuestadas estuvieron de acuerdo con dos elementos los cuales se ven reflejados en el gráfico y que sería favorable para este segmento de personas, los cuales pueden ser considerados como turistas, implementando las infraestructuras necesarias para que puedan tener acceso a lugares, a los destinos y puedan desarrollar la actividad turística como cualquier otra persona.





**GRÁFICO 12 La provincia de Santa Elena preparada para el turismo accesible**

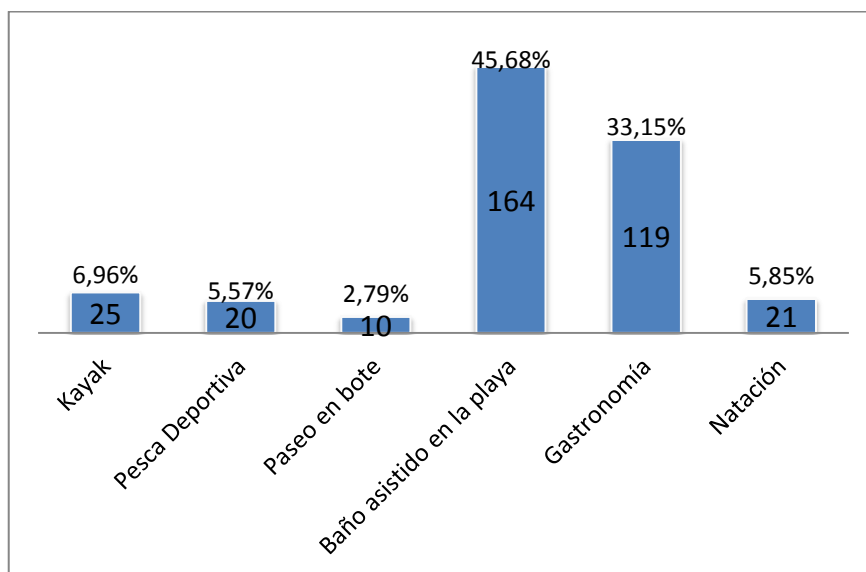
El 86,63% de las personas encuestadas expresaron que la provincia de Santa Elena no está preparada para ofertar el turismo accesible, mientras que un porcentaje de 13,37% consideró que si está preparada para ofertar el turismo accesible. De acuerdo a los datos obtenidos se puede deducir que la provincia de Santa Elena no está preparada para ofertar el turismo accesible y que se debe prestar más atención en esta modalidad turística debido a que existe un segmento de mercado en la provincia que no ha sido atendido y que puede generar beneficios para la provincia si se la desarrolla, pero eso no impide que se empiece a desarrollar esta modalidad turística; si se logra desplegar el turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto las demás localidades empezarán a realizar proyectos similares que los beneficien debido a que este segmento es una oportunidad de negocio que no ha sido desarrollada.



**GRÁFICO 13 Realización de actividad turística por parte de las personas con discapacidad**

Según el estudio realizado y la aplicación de la encuesta se concluye que el 98,33% de las personas encuestadas no han realizado actividades turísticas en ningún lugar del país y solo un porcentaje mínimo del 1,67% ha realizado actividades turísticas.

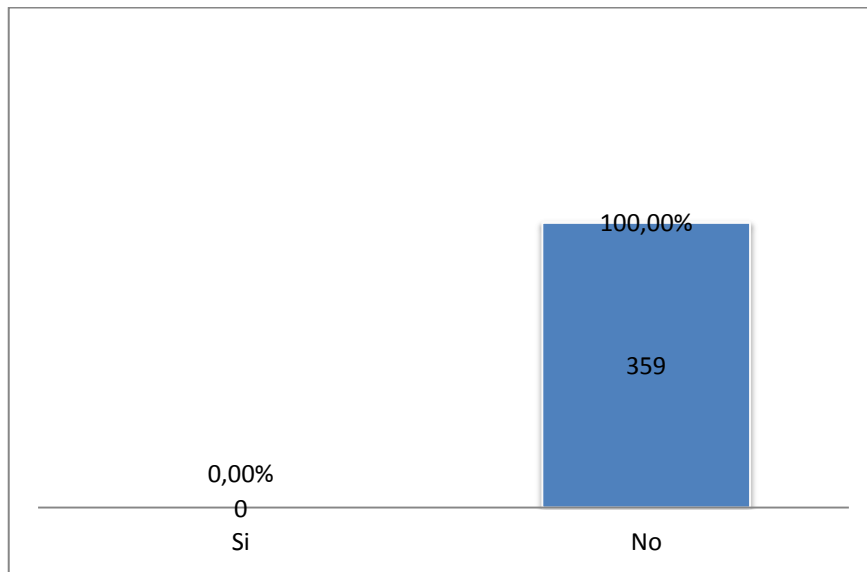
En base a esta información obtenida se interpreta que la mayoría de las personas con discapacidades encuestadas no han realizado actividades turísticas, por tal razón es importante que en la provincia de Santa Elena exista un lugar o destino que ofrezca actividades turísticas para las personas con discapacidad, sería importante que en la cabecera parroquial de Manglaralto se desarrolle el turismo accesible para que de esta manera las personas con discapacidad sean consideradas dentro de la actividad turística en la Provincia.



**GRÁFICO 14 Actividades turística que practicarían las personas con discapacidad si se desarrolla el turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto**

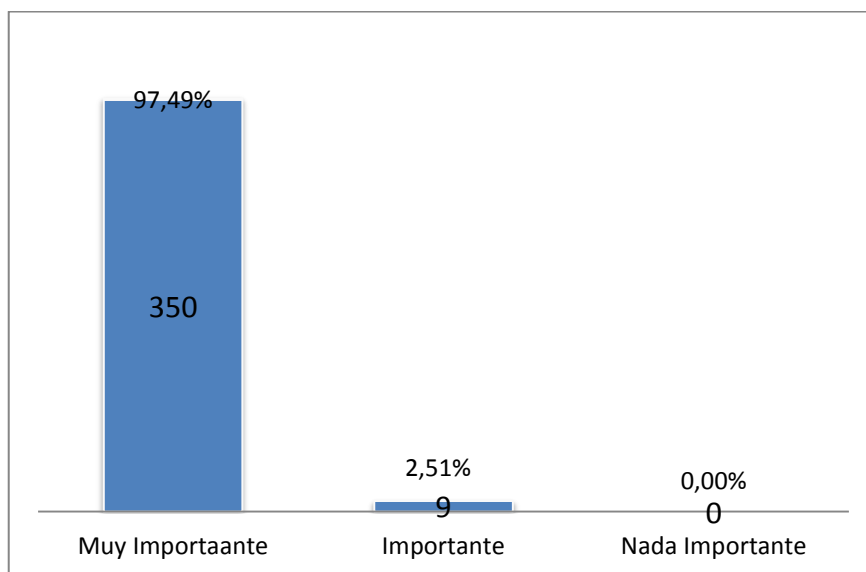
El 45,68% de las personas encuestadas manifestaron que les gustaría practicar el baño asistido en la playa, mientras que el 33,15% expresaron que les gustaría degustar de la gastronomía, un 6,96% de los encuestados se interesó por el Kayak, el 5,85% mencionó que sería interesante practicar la natación, de la misma manera un 5,57% expresó que le gustaría realizar pesca deportiva y solo un 2,79% manifestó interés por paseo en bote.

Analizando estos resultados se observa que las personas con discapacidad manifiestan interés en distintas actividades turísticas que pueden ser adaptadas para que ellos puedan realizarlas, si se desarrolla el turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto se debe considerar en adquirir los implementos necesarios para ofertar estas actividades y de esta manera tratar de satisfacer las necesidades y expectativas de este nuevo segmento de mercado en la parte turística.



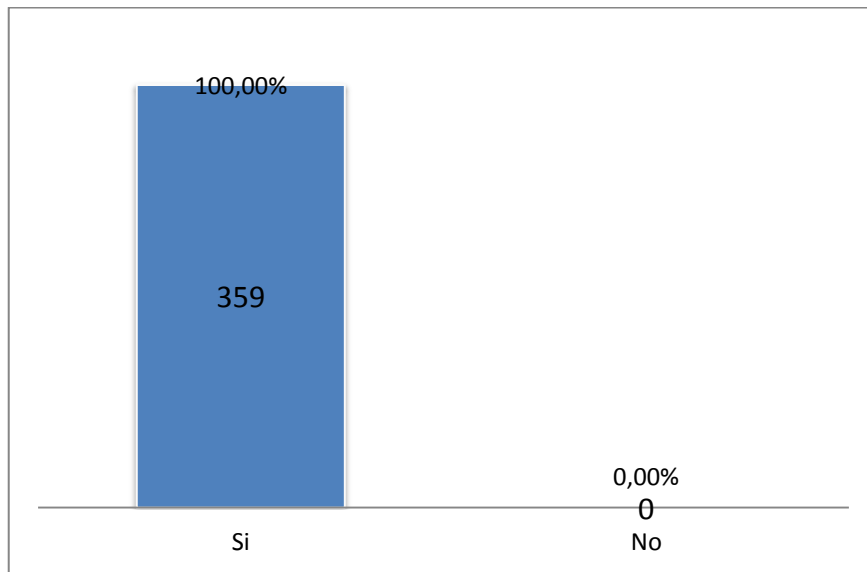
**GRÁFICO 15 Existe en la provincia de Santa Elena algún destino que ofrezca paquetes turísticos para turistas con capacidades especiales**

En la presente interrogante se demuestra que el 100% de las personas con discapacidades encuestadas no han escuchado si en la provincia de Santa Elena existe algún destino que ofrezca paquetes turísticos para turistas con capacidades especiales, en base a estos resultados obtenidos se considera que es importante que la provincia de Santa Elena cuente con un lugar o destino que se dedique a ofertar paquetes turísticos para que las personas con discapacidades puedan realizar y disfrutar de la actividad turística en la provincia de Santa Elena específicamente en la cabecera parroquial de Manglaralto lugar donde se quiere desarrollar la idea del proyecto en beneficio de dicho segmento y de la localidad.



**GRÁFICO 16 Importancia de desarrollar el Turismo Accesible**

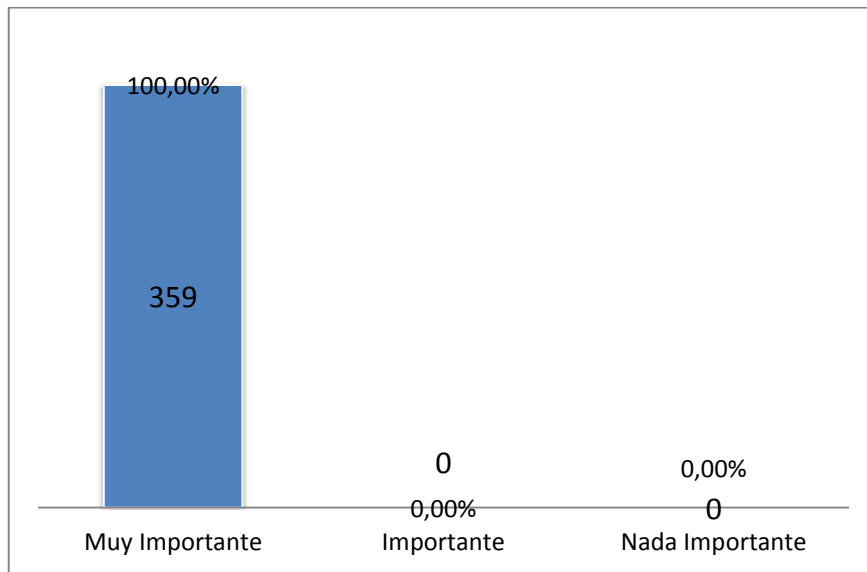
El 2,51% expresó que es importante que se desarrolle el turismo accesible, mientras que el 97,49% de las personas encuestadas coincidieron al opinar que es muy importante que se desarrolle el turismo accesible. Como observamos en el análisis de estos resultados concluimos que es fundamental que se desarrolle el turismo accesible porque todos los ciudadanos tienen derecho a realizar la actividad turística y recreacional sin discriminar a nadie y de esta manera involucrar mucho más a las personas con discapacidad en la sociedad, por eso es importante desarrollar el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto implementando pasarelas en la playa para el uso por parte de las personas con discapacidades complementándolo con actividades de recreación, de esta manera motivar a las personas con discapacidad a involucrarse en la actividad turística.



**GRÁFICO 17 El turismo accesible puede generar beneficios si una localidad la desarrolla**

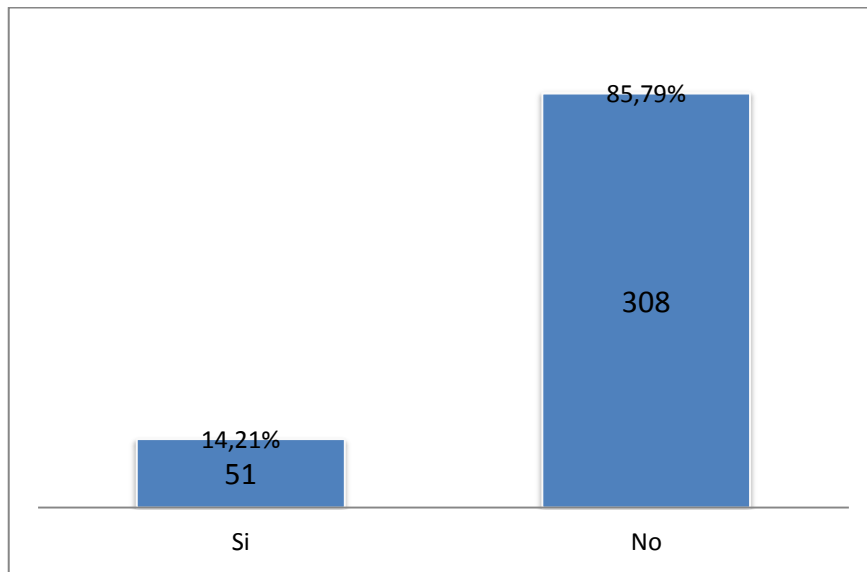
Según lo reflejado en las encuestas tenemos que el 100% de las consideran que el turismo accesible puede generar beneficios a una localidad si esta la desarrolla.

Como se aprecia en los resultados obtenidos de las encuestas, la totalidad de las personas piensan que el turismo accesible puede generar beneficios lo cual es muy cierto debido que las personas con discapacidad no viajan solas generando un beneficio económico extra a la hora de consumir en un determinado destino, es factible el desarrollo del turismo accesible siempre y cuando se les brinde las facilidades e infraestructura necesaria para que puedan desarrollar la actividad turística y pueda ser beneficiosa para la persona con discapacidad y la localidad que la desarrolla.



**GRÁFICO 18 Importancia de considerar a las personas con discapacidades como turistas**

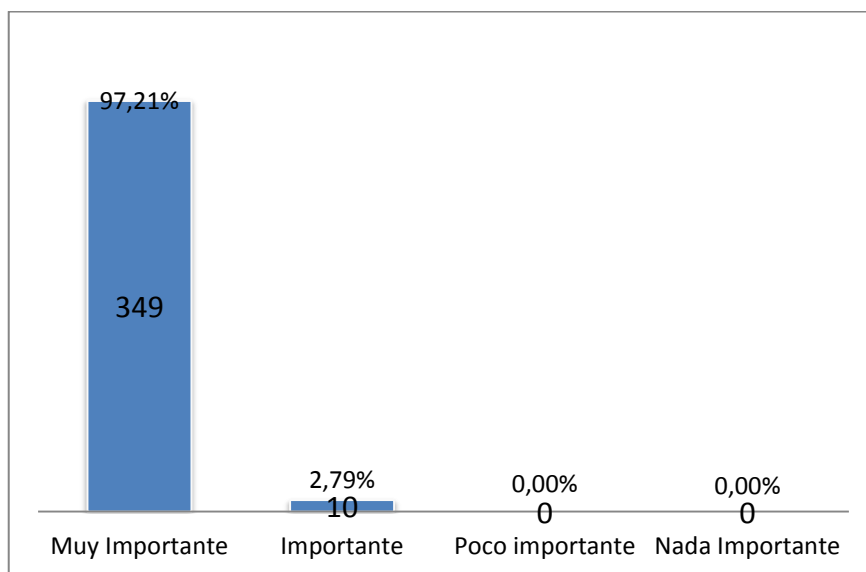
La apreciación obtenida de este ítem fue que un 100% de los encuestados expresaron que es muy importante considerar a las personas con discapacidades como turistas, analizando este resultado se establece que las personas con discapacidad también deben ser considerados como turistas y que debe existir paquetes turísticos para ellos, un lugar en donde también ellos puedan desarrollar y disfrutar de la actividad turística, no solo hay que enfocarse en el turista estándar y ofertar toda variedad de paquetes turísticos a ellos sino también a las personas con capacidades especiales porque ellos también merecen un lugar en lo que se refiere la actividad turística y que poco a poco se harán partícipes en esta actividad a medida que otras propuestas o iniciativas de proyectos turísticos se desarrollen y se tome en cuenta a este segmento de turistas en crecimiento.



**GRÁFICO 19 Los establecimientos hoteleros tienen las condiciones necesarias para recibir a los turistas con capacidades especiales**

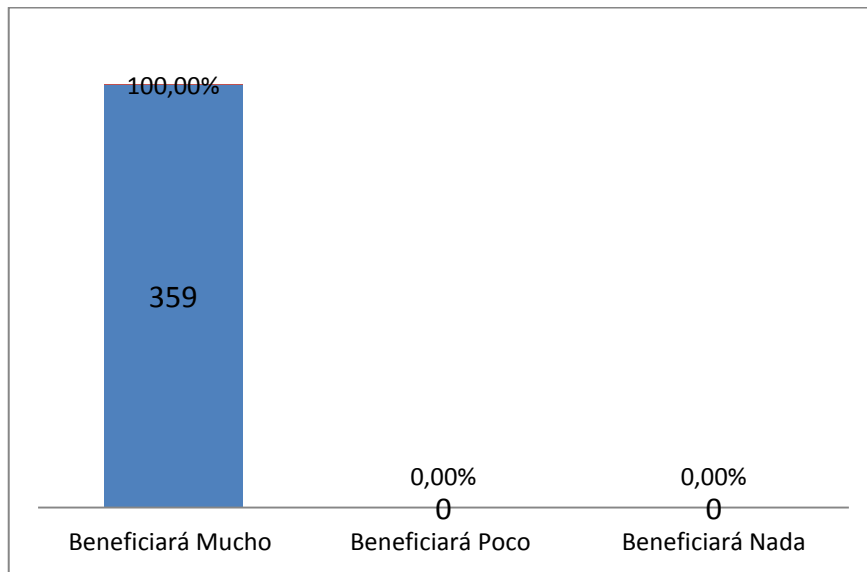
Según los datos obtenidos un 85,79% de las personas encuestadas considera que los establecimientos hoteleros no tienen las condiciones necesarias para recibir a los turistas con capacidades especiales, el 14,21% considera que los establecimientos hoteleros si tienen las condiciones necesarias. Luego de analizar este ítems se concluyó que las condiciones necesarias que debe tener los establecimientos hoteleros no son acordes para recibir a las personas con discapacidad, el tema del turismo accesible en la provincia de Santa Elena es poco conocido y muy poco tomado en cuenta, por tal razón solo se oferta el servicio de hospedaje a los turistas que no tienen deficiencias en la parte funcional del cuerpo, son muy pocos los establecimientos que brindan o tratan de brindar las condiciones necesarias a las personas con discapacidad ya que han visto en este segmento nuevo de mercado una oportunidad de negocio que se debería desarrollar mucho más en la provincia de Santa Elena para ofertar un turismo para todos.





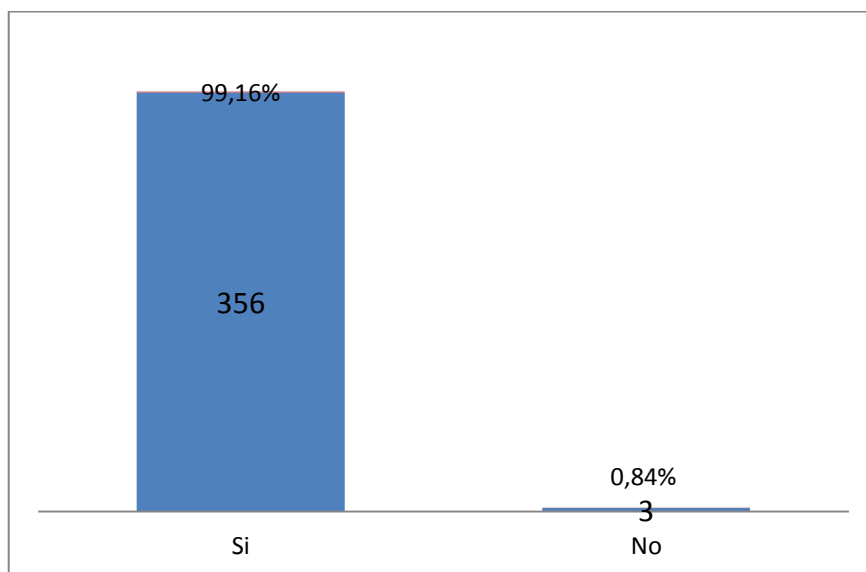
**GRÁFICO 20 Importancia de implementar actividades de turismo para personas con discapacidades en la cabecera parroquial de Manglaralto**

De acuerdo a la información obtenida en las encuestas se tiene que un 97,21% de los encuestados manifiestan que sería muy importante implementar y desarrollar actividades de turismo para personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto, mientras que un 2,79% de las personas encuestadas expresan que es importante, en base a esta información se analizó los diferentes puntos de vista que tienen las personas encuestadas, el resultado obtenido no se ve afectado por los diferentes puntos de vista sino que más bien el resultado es favorable y determina la importancia de implementar y desarrollar actividades turísticas en la localidad mencionada lo cual traería beneficios para ambas partes.



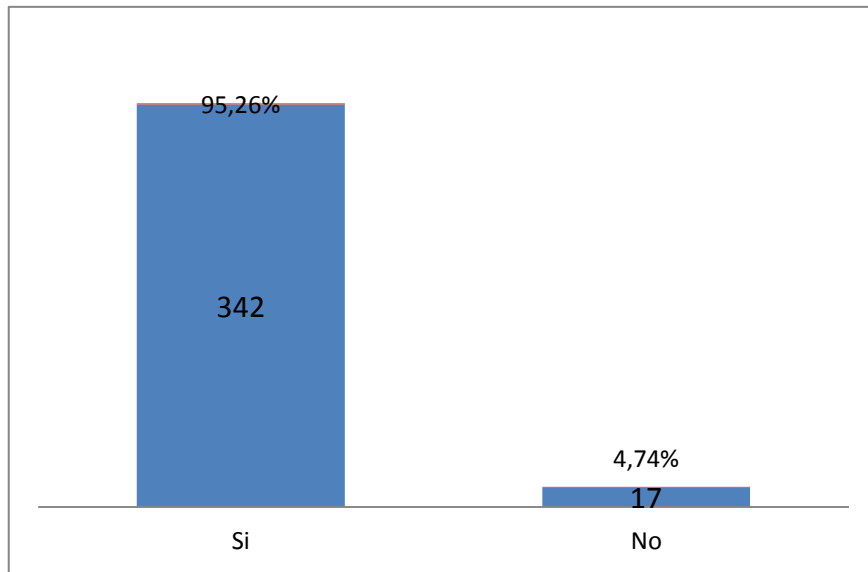
**GRÁFICO 21 Beneficio de implementar actividades turísticas para personas con discapacidad en la cabecera parroquial de Manglaralto**

De acuerdo al aporte obtenido el 100% de las personas con discapacidades encuestadas manifestaron que beneficiará mucho la implementación y desarrollo de actividades de turismo a personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto, este resultado refleja que las personas que fueron encuestadas están de acuerdo con la idea del proyecto debido a que no existen actividades turísticas enfocadas a este segmento de turista nuevo que existe en la provincia de Santa Elena y que no se lo está desarrollando, la aceptación por parte de ellos es buena y sería beneficioso tanto para ellos como para la localidad que se desarrolle la iniciativa del proyecto en la cabecera parroquial de Manglaralto convirtiéndola en la primera localidad en la ruta del Spondylus en ofertar este tipo de turismo.



**GRÁFICO 22 El diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto**

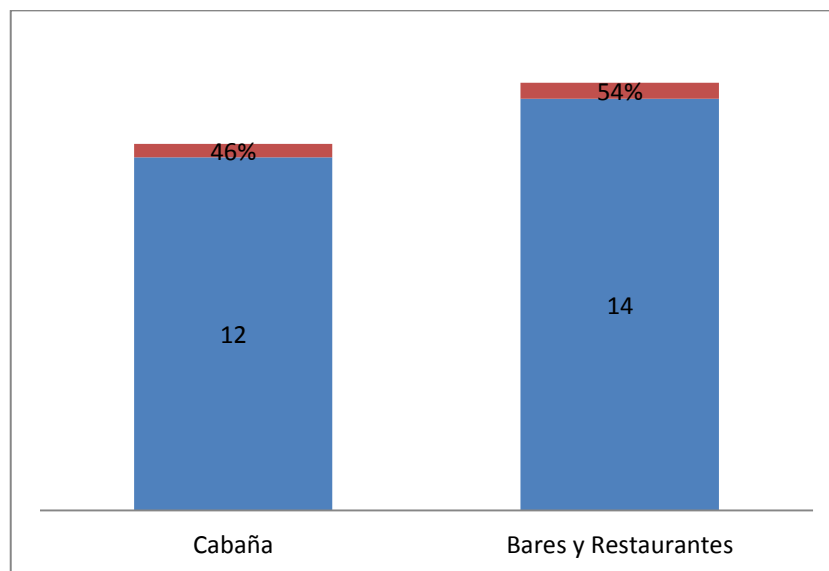
De acuerdo al aporte obtenido en la aplicación de la encuesta se concluye que el 99,16% de las personas encuestadas manifestó que el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto, mientras que un mínimo porcentaje del 0,84% expresó que no. En base a este resultados observamos la aceptación por parte de las personas con capacidades especiales, reflejando que las personas con discapacidad tienen un interés en el proyecto, el turismo accesible es algo nuevo en la provincia de Santa Elena y sería bueno desarrollarlo, de esta manera se diversificaría la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto y en la provincia, obteniendo beneficios tanto para las personas con discapacidades como para la localidad de Manglaralto.



**GRÁFICO 23 Visitaría la cabecera parroquial de Manglaralto para realizar actividades turísticas si se desarrolla el turismo accesible**

El 95,26% de las personas con discapacidad encuestada manifestó que si visitaría la cabecera parroquial de Manglaralto una vez que se desarrolle esta iniciativa de turismo accesible, mientras que el 4,74% no podría visitarla. En base a estos resultados observamos la aceptación por parte de las personas con capacidades especiales para el desarrollo del proyecto de diseño de un producto turístico, sin embargo no hay que olvidar realizar una efectiva campaña publicitaria que llegue a toda la población discapacitada y también a nivel nacional e internacional para motivar e incentivar a las personas con estas capacidades para que visiten la localidad de Manglaralto ya que de nada serviría realizar este proyecto sino se lo promociona de una manera eficaz, todo esto con el objetivo de que la cabecera parroquial de Manglaralto se convierta en un punto referente en lo que se refiere al turismo accesible.

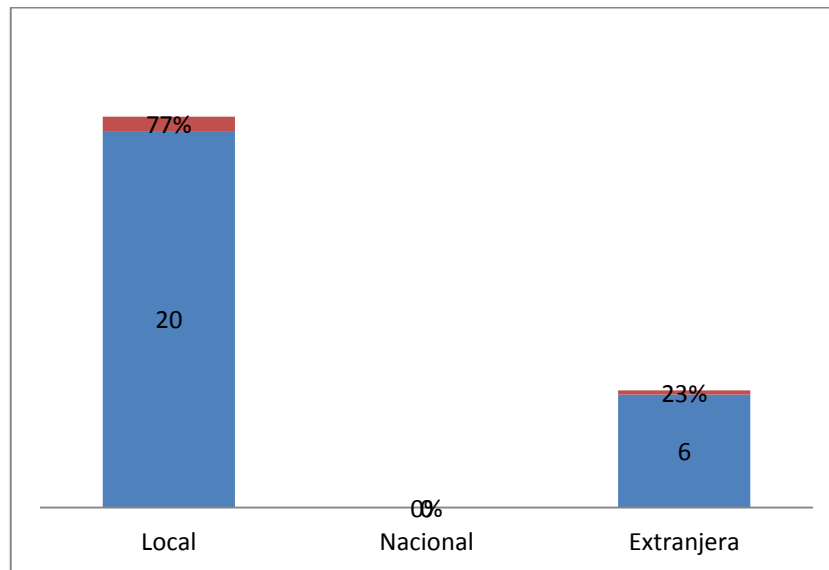
## 2.10. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SERVIDORES TURÍSTICOS



**GRÁFICO 24** Servidores turísticos de la cabecera parroquial de Manglaralto

De acuerdo a la información obtenida el 54% de los servidores turísticos encuestados en la cabecera parroquial de Manglaralto poseen bares y restaurantes, el 46% corresponden a cabañas y hoteles que brindan servicio de hospedaje.

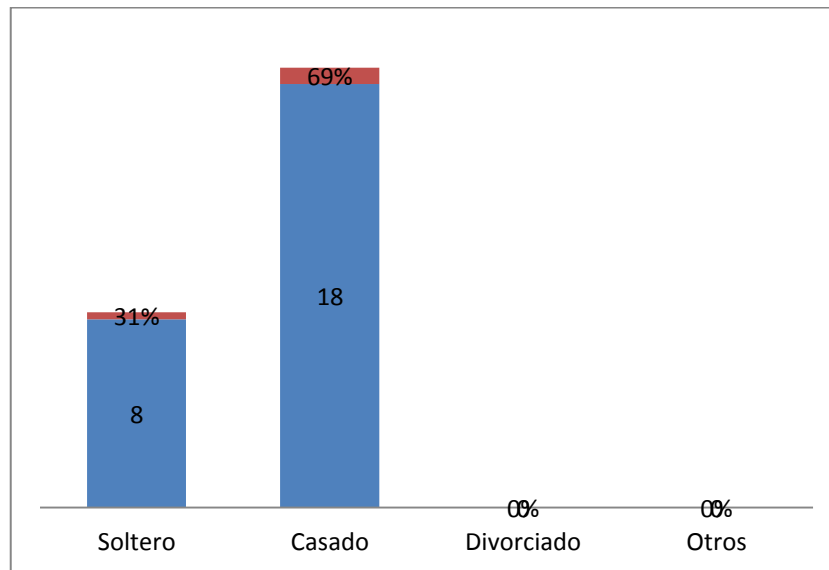
Como se observa en el gráfico estadístico los habitantes de la localidad de Manglaralto tienen negocios que brindan servicio de alimentación, debido a que es un lugar turístico que recibe un gran número de turistas en temporada alta lo cual beneficia a los servidores turísticos generando ganancias y a la vez genera empleo a las personas que viven cerca de la localidad.



**GRÁFICO 25 Lugar de procedencia de los servidores turísticos**

El 77% de los servidores encuestados son de procedencia local, mientras que un 23% son de procedencia extranjera.

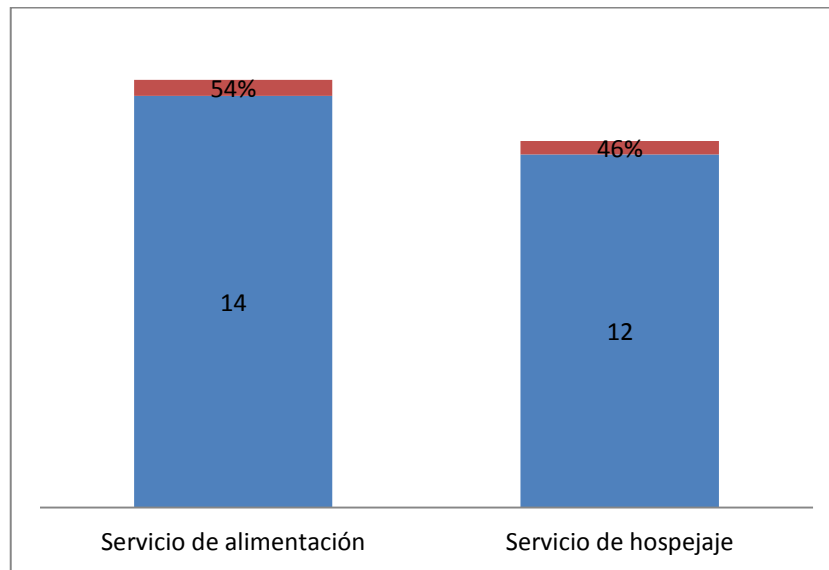
En base a estos resultados se puede deducir que la procedencia de los dueños de los servidores turísticos son de la misma localidad lo cual indica que la gente de la localidad se beneficia en el ámbito turístico al momento de prestar un servicio a los turistas que los visite, el otro porcentaje son personas ajenas a la localidad que invirtieron en negocios en vista del potencial turístico que tiene esta localidad.



**GRÁFICO 26 Estado civil de los dueños de los dueños de los establecimientos hoteleros**

Observando la gráfica se puede apreciar que el 69% de los dueños de los servidores turísticos encuestados en la cabecera parroquial de Manglaralto son casados, y un 31% es soltero.

Como se nota en los resultados un porcentaje mayor son personas casadas que tienen establecimientos turísticos la cual es la principal fuente de ingresos para solventar los gastos que se generan en sus hogares, la mayoría de ellos son negocios familiares que brindan servicio de alimentación en las cabañas ubicadas en la playa y comedores en la parte central de la cabecera parroquial de Manglaralto.

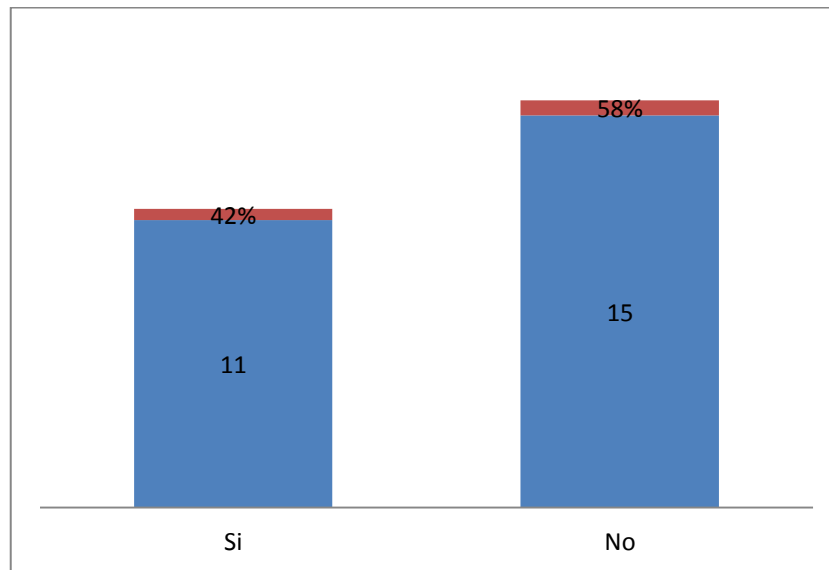


**GRÁFICO 27 Tipo de servicio que ofrece a los turistas que visitan su establecimiento**

El 46% de los servidores turísticos encuestados ofrecen a los turistas que los visitan servicio de alimentación, mientras que el 46% ofrecen servicio de hospedaje.

Analizando los resultados se observa que en la cabecera parroquial de Manglaralto existe un porcentaje alto que ofrece servicio de alimentación, por lo tanto existe una plaza amplia para los turistas que puedan visitar el lugar donde podrán degustar los distintos platos que se preparan en los distintos establecimientos que ofrecen este servicio, de igual manera existe el servicio de hospedaje en donde el turista puede llegar y disfrutar de lo que ofrece la cabecera parroquial de Manglaralto.

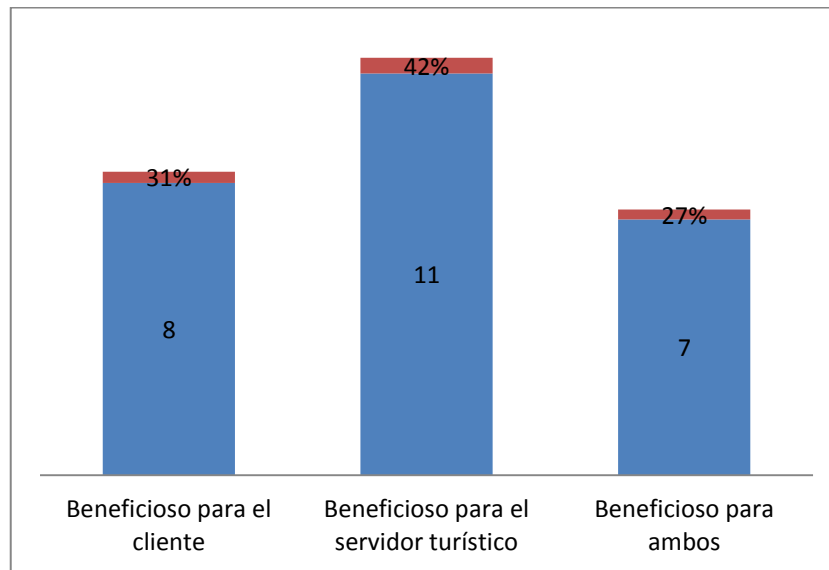




**GRÁFICO 28** Alguna vez ha escuchado hablar de turismo accesible

En la presente interrogante se demuestra que el 58% de los servidores turísticos encuestados no han escuchado hablar del término de turismo accesible, mientras que el 42% si ha escuchado al respecto.

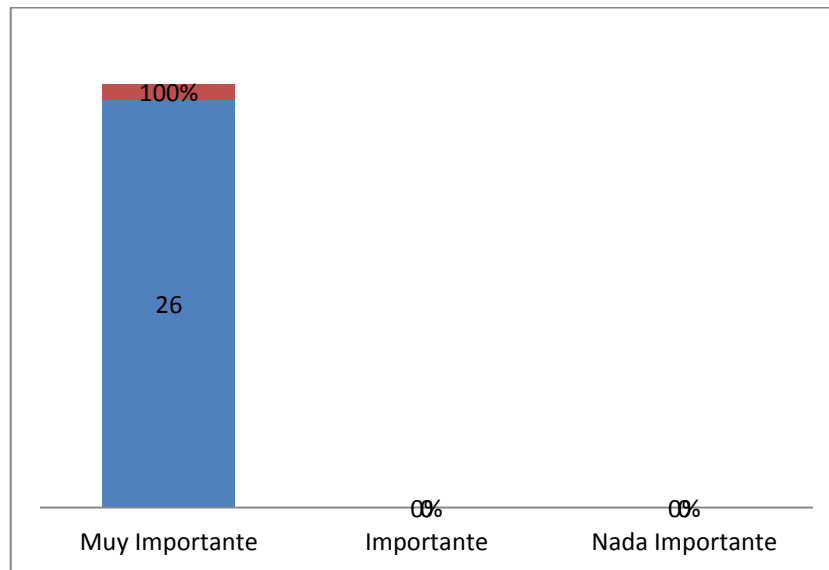
En base a estos resultados se considera que es importante empezar a difundir sobre el término de turismo accesible para que en la provincia de Santa Elena se empiece a desarrollar poco a poco debido a que existe un segmento de mercado que no ha sido considerado en la parte turística y que tanto los servidores turísticos que ofertan servicio de alimentación y hospedaje deben conocer un poco más del tema para que cuando reciban a turistas con discapacidad brinden un buen servicio y un buen trato.



**GRÁFICO 29 Opinión sobre accesibilidad en los servidores turísticos**

En las encuestas realizadas a los servidores turísticos el 42% manifestó que sería beneficioso, 31% solo beneficioso para el cliente y el 27% señalaron que es beneficioso para ambos.

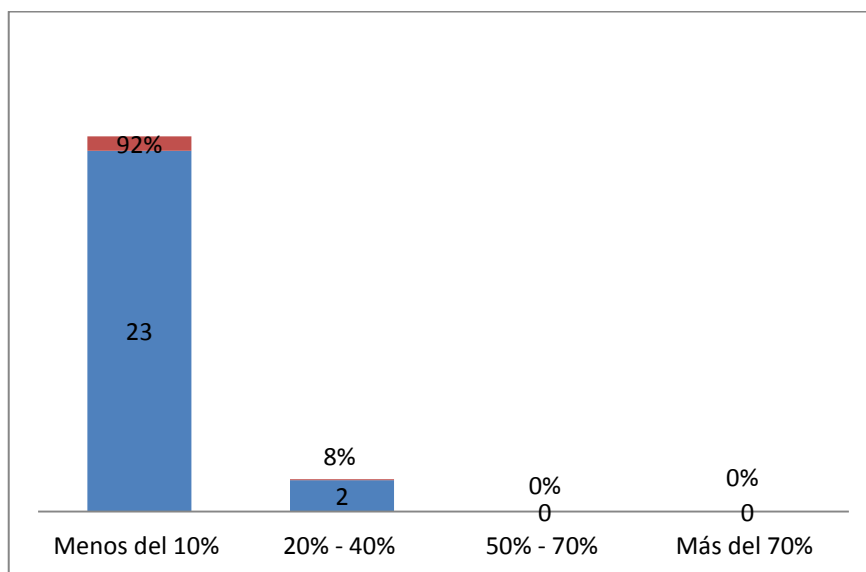
Según los datos porcentuales de las gráficas los servidores turísticos manifestaron que la accesibilidad sería beneficiosa para ambas partes debido a que generaría ingresos económicos para ellos al recibir este tipo de segmento turístico en sus establecimientos y que de igual manera beneficiaría a las personas con discapacidad debido que se les estaría brindando un servicio que satisficiera o tratara de cubrir una necesidad a dichas personas, involucrándola en la parte turística.



**GRÁFICO 30 Importancia de considerar a las personas con discapacidades como turistas**

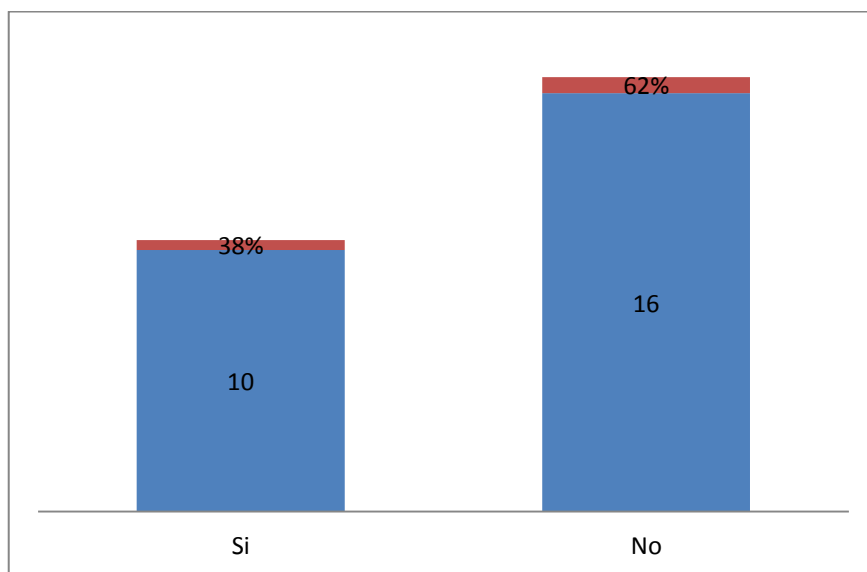
El 100% de los servidores de los diferentes establecimientos turísticos manifestaron que es muy importante considerar a las personas con discapacidad como turistas.

De acuerdo a la información obtenida los representantes de los establecimientos turísticos de la cabecera parroquial de Manglaralto consideran que a las personas con discapacidad se las debe involucrar en la actividad turística para tener otro mercado a los cuales ellos también puedan dirigirse y ofrecer los servicios de alimentación y hospedaje, este es un segmento de mercado que no ha sido aprovechado, sería importante que se lo desarrolle y que en la provincia de Santa Elena se oferte el turismo accesible.



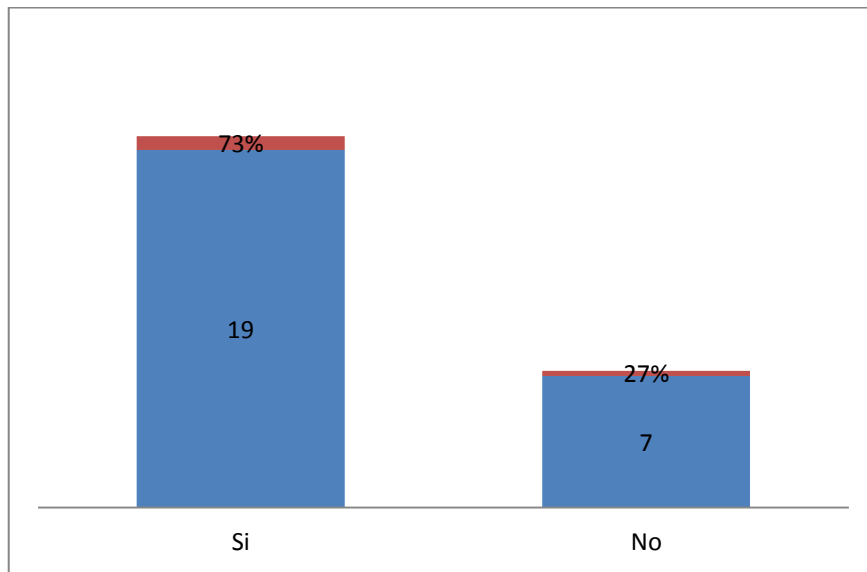
**GRÁFICO 31 Porcentaje de personas discapacitadas que frecuentan los establecimientos hoteleros en la cabecera parroquial de Manglaralto**

Según los resultados obtenidos el 92% de los servidores turísticos de la cabecera parroquial de Manglaralto manifestaron que las personas con discapacidades que frecuentan sus negocios es menos del 10% mientras que un 8% supo manifestar que menos de un 20%-40% es frecuentado por personas con discapacidad. Este resultado refleja que muy pocas personas con discapacidad hacen uso de los servidores turísticos, pero si se desarrolla el turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto existiría una motivación que despertará el interés en desarrollar actividades turísticas a las personas con discapacidad y el porcentaje de personas con capacidades especiales en los servidores turísticos se amplificaría.



**GRÁFICO 32 Facilidades necesarias en los servidores turísticos de la cabecera parroquial de Manglaralto para recibir a personas con capacidades especiales**

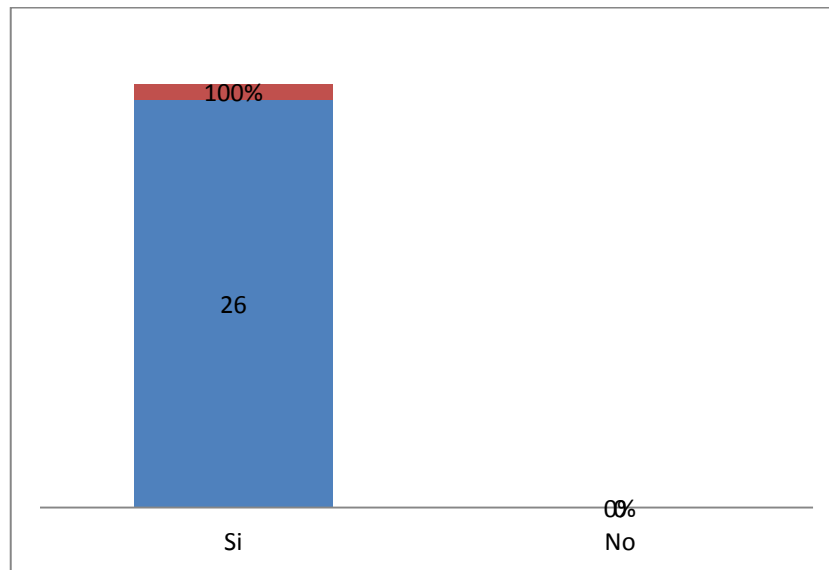
El 62% de los servidores turísticos encuestados consideran que sus establecimientos no poseen las facilidades necesarias para recibir a las personas con capacidades especiales mientras que un 38% considera que si tienen las facilidades para recibir a las personas con discapacidad, en base a esta información se puede determinar que si se podría desarrollar el turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto ya que se contaría con un porcentaje de servidores turísticos con quienes trabajar al momento de ofertar los paquetes o actividades turísticas para las personas con discapacidad, lo cual sería beneficioso para la localidad ofertando una modalidad turística a este segmento de mercado que no es muy considerado y que debe ser tomada en cuenta en la actividad turística.



**GRÁFICO 33 Crearía facilidades para recibir turistas con discapacidades en los establecimientos hoteleros de la cabecera parroquial de Manglaralto**

De acuerdo a la información obtenida el 73% de los servidores turísticos encuestados manifestaron que si están dispuestos a crear y recibir a los turistas con capacidades especiales mientras que un 27% no crearía las facilidades.

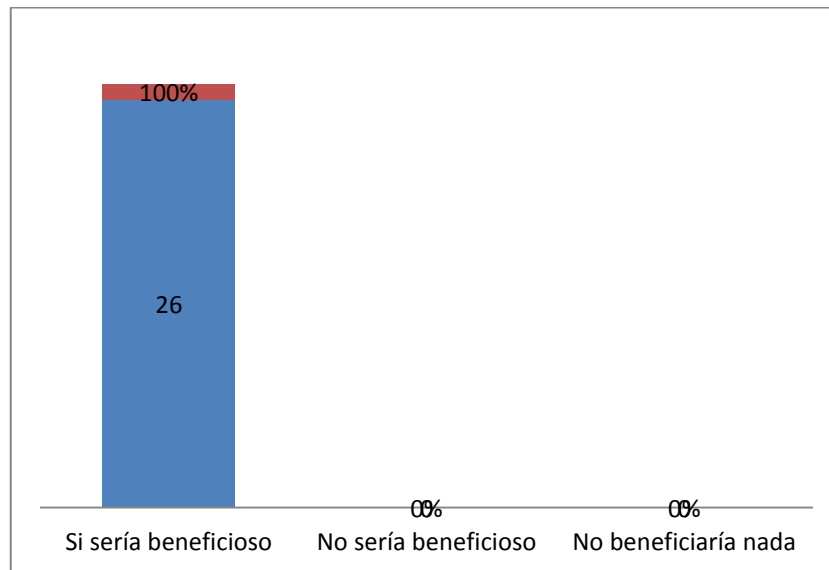
Según la información obtenida las personas con capacidades especiales sí tendrían un porcentaje de servidores turísticos a su disposición lo cual sería importante para poder desarrollar el turismo accesible y brindar actividades turísticas en la cabecera parroquial de Manglaralto y captar este segmento de mercado nuevo lo cual generaría beneficios a la localidad de Manglaralto favoreciendo de esta manera a las personas con capacidades especiales que no han podido desarrollar la actividad turística por la inexistencia de un lugar en donde desarrollarla.



**GRÁFICO 34 La accesibilidad puede convertirse en un factor diferenciador en la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto**

De acuerdo a la información obtenida de los establecimientos turísticos encuestados el 100% considera que la accesibilidad puede convertirse en un factor diferenciador en la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto.

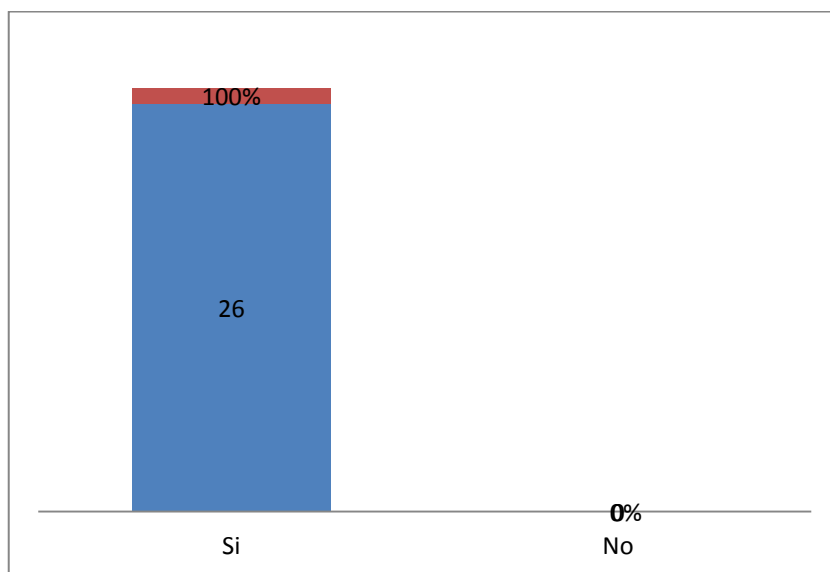
Este resultado refleja que si se desarrolla el turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto será un factor diferenciador debido a que será un destino innovador ya que en la provincia de Santa Elena ningún destino ofrece actividades turísticas para este segmento de mercado que puede generar beneficios, lo cual incentivará a que los demás destinos de la provincia inicien con un proceso de desarrollo en lo referente al turismo accesible.



**GRÁFICO 35 El desarrollo de actividades turísticas para las personas con discapacidad sería beneficioso para mejorar la actividad turística en la cabecera parroquial de Manglaralto**

De acuerdo al aporte obtenido el 100% de los establecimientos turísticos manifestaron que si sería beneficioso que se desarrolle actividades turísticas para las personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto, este resultado refleja que los servidores encuestados están de acuerdo con esta idea debido que no existen actividades turísticas enfocadas a este segmento de turista que existe en la provincia de Santa Elena y que no ha sido tomado en cuenta, la aceptación por parte de ellos es buena y sería beneficioso tanto para ellos como para la localidad que se desarrolle la iniciativa del proyecto en la cabecera parroquial de Manglaralto convirtiéndola en la primera localidad en la ruta del Spondylus en ofertar este tipo de turismo.

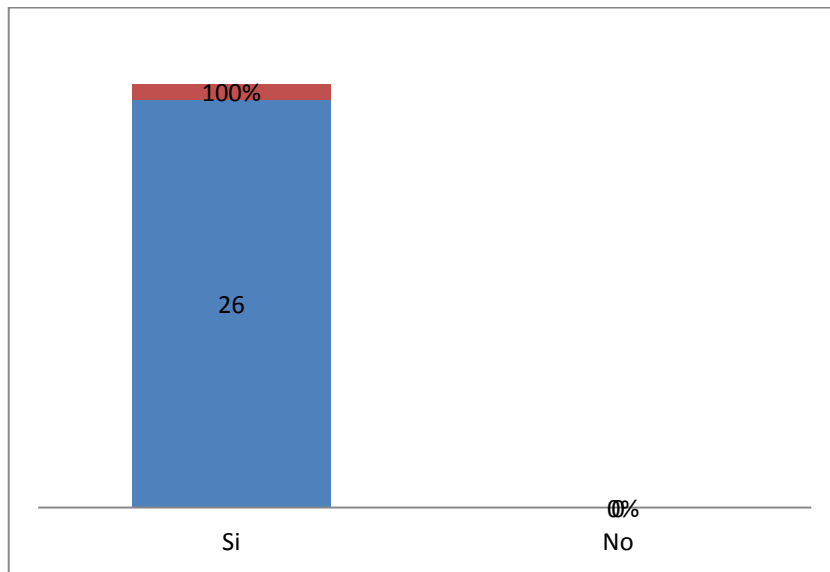




**GRÁFICO 36 El diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto**

El 100% de los servidores turísticos encuestados manifestaron que el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto.

En base a los resultados observamos la aceptación que tienen los servidores turísticos para que se cree un producto para las personas con capacidades especiales se ve reflejado en el gráfico estadístico, el turismo accesible es algo nuevo en la provincia de Santa Elena y sería bueno desarrollarlo, de esta manera se diversificaría la oferta turística y así despertar el interés en las demás comunidades obteniendo beneficios tanto para las personas con discapacidades como para la localidad de Manglaralto.



**GRÁFICO 37 Se debería desarrollar esta iniciativa de turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto**

Los datos obtenidos reflejan que 100% de los servidores turísticos encuestados manifiestan que se debería desarrollar la iniciativa de turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto.

De acuerdo a esta información los servidores turísticos están de acuerdo con la iniciativa de proyecto de turismo accesible debido a que todo proyecto turístico que beneficie a la comunidad les beneficiará a ellos también, por lo tanto tendrán afluencia turística en sus negocios ya sea de alimentos y bebidas o de servicios de alojamiento. De esta manera los servidores turísticos tendrán un espacio para brindar sus servicios a las personas con discapacidad, haciendo que la cabecera parroquial de Manglaralto no tenga inconvenientes con el servicio de hospedaje y alimentación y recibir a los turistas con discapacidad, segmento que no es considerado en el ámbito turístico de la provincia de Santa Elena.

## 2.11. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

Tabla 4 Autoridades turísticas entrevistadas

<b>Nombre del entrevistado</b>	<b>Nacionalidad</b>	<b>Institución</b>	<b>Cargo</b>	<b>Edad</b>	<b>Título que posee</b>
<b>Sr. Mario Aquino Suárez</b>	Ecuatoriana	Emuturismo	Jefe Técnico	29	Egresado
<b>Sra. Lenny Neira</b>	Ecuatoriana	GAD Manglaralto	Presidenta comisión de turismo	30	Educadora de Párvulo

Como se puede apreciar en el cuadro las personas entrevistadas son personas que ocupan un cargo importante las cuales están relacionadas al turismo ejerciendo un cargo que promueve y desarrolla el turismo local.

### 2.11.1. EXPERIENCIA EN EL SECTOR TURÍSTICO

Las autoridades que fueron entrevistadas son adultas y tienen competencia directamente al turismo local, se entrevistó a una persona del género masculino y otra del género femenino que pertenecen a la cabecera parroquial de Manglaralto. La presidenta de la comisión de turismo de la cabecera parroquial, Sra. Lenny Neira posee experiencia en el sector turístico pese a no tener formación académica de tercer o cuarto nivel en la actividad turística, el jefe técnico de Emuturismo Sr. Mario Aquino Suárez posee conocimientos y conoce del tema turístico debido a los estudios que realizó, las funciones que los entrevistados desempeñan son de estar al tanto de la actividad turística para el desarrollo de las localidades en el ámbito turismo.

## **2.12. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LA PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE TURISMO DEL GAD MANGLARALTO SRA. LENNY NEIRA Y AL SR. MARIO AQUINO SUAREZ JEFE TÉCNICO DE EMUTURISMO.**

### **1. ¿Puede la cabecera parroquial de Manglaralto desarrollar mucho más la actividad turística? ¿Qué piensa usted?**

El total de las personas entrevistadas manifestaron que las actividades turísticas dentro de la parroquia se pueden desarrollar de una manera más amplia y que en temporada baja es importante ofertar productos que llamen la atención a los turistas para contrarrestar la estacionalidad, no existen muchas actividades turísticas que se puedan ofertar por el momento pero se está trabajando en esa situación para mejorar los ingresos económicos dentro de la parroquia pero que también es importante considerar que la mayoría de las comunidades de la zona norte ofrecen sus productos de manera individual generando así una diversificación en cuanto a los productos que se ofertan.

### **2. ¿Qué tan importante podría ser para Manglaralto realizar un diseño de producto turístico para desarrollar el turismo accesible?**

Según los resultados el 100% de las personas entrevistadas expresan que es muy importante que se realicen propuestas turísticas nuevas, especialmente el turismo accesible, debido a que la cabecera parroquial de Manglaralto y todas las comunidades que la conforman no cuentan con todos los servicios que se puedan prestar a los turistas con discapacidad, la parroquia de Manglaralto puede tener muchos visitantes pero en el tema de turismo accesible hace falta mayor información para poder dar un trato y un buen servicio. Sería importante que se desarrolle un proyecto turístico que beneficie a un grupo vulnerable como son las personas con discapacidad y de la misma manera se beneficiaría la localidad.

**3. ¿Pueden las personas con capacidades especiales realizar actividades turísticas? ¿Qué piensa usted?**

Las personas entrevistadas manifestaron que las personas con capacidades especiales si pueden desarrollar actividades turísticas, estas personas han demostrado que son capaces de realizar muchas cosas, a diferencia de muchas personas que tenemos todas nuestras facultades corporales intactas ellas pueden realizar lo que sea, incluso realizar actividades turísticas como cualquier persona, pero para que esto suceda primero se debe contar con las facilidades o implementos necesarias como rampas y demás accesos que faciliten a la persona con discapacidad el desarrollo de la actividad turística con facilidades brindando las seguridades respectivas para este segmento.

**4. Los turistas con capacidades especiales ¿serían un segmento a considerar en la provincia de Santa Elena? ¿Cuál es su opinión?**

El 100% de las personas entrevistadas consideran que los turistas con capacidades especiales serían un segmento a considerar en la provincia de Santa Elena, es un grupo vulnerable son personas importantes y deben de ser considerados dentro de las actividades turísticas de la provincia debido que pueden generar ingresos económicos a los lugares que visiten. Además mencionaron que en las políticas actuales se están considerando a las personas con discapacidad, las empresas públicas deben tener un porcentaje de personas con capacidades especiales laborando, este es un ejemplo de que se está considerando a las personas con discapacidad y que si se realizan proyectos emprendedores en donde se considere a este segmento, ellos tendrán más involucramiento en la sociedad y en la parte turística de esta manera se estaría minimizando la parte de la inclusión a este segmento de personas, dándoles un lugar o un espacio en la actividad turística.

**5. ¿Está preparada la provincia de Santa Elena para ofertar el turismo accesible?**

En base a la confirmación del 100% de las personas entrevistadas supieron expresar que aún falta mucho para que la provincia de Santa Elena pueda ofertar un turismo accesible de calidad, debido a la escasez de infraestructuras o implementos necesarios que permitan la movilidad a las personas con discapacidad a los lugares turísticos de la provincia y comunidades que desarrollan la actividad turística. Santa Elena es una provincia joven que irá progresando en muchos aspectos especialmente en la actividad turística para brindar un turismo de calidad. No está preparada en su totalidad pero eso no impide que se trabaje o desarrolle proyectos que beneficien a las personas con discapacidad sino más bien sería algo favorable para que de esta manera la provincia de Santa Elena se vaya encaminando y preparando en lo referente al turismo accesible.

**6. ¿Existe en la provincia de Santa Elena algún destino que ofrezca paquetes turísticos para turistas con capacidades especiales? ¿Conoce usted alguno?**

El 100% de las personas entrevistadas desconocen la existencia de algún destino que ofrezca paquetes turísticos para turistas con capacidades especiales en la provincia de Santa Elena, es evidente que ningún destino o entidad turística se preocupa y no toma en cuenta a este segmento de mercado, sería importante que se desarrollara el turismo accesible en la provincia y que las personas con capacidades especiales puedan desarrollar la actividad turística. Solo existen operadoras que se dedican a ofertar paquetes turísticos a turistas nacionales y extranjeros pero ninguno a las personas con discapacidad. La operadora que venda este tipo de paquetes turísticos se beneficiaría ya que no existiría competencia alguna y sería la que abarque el segmento de personas con discapacidad.

**7. ¿De qué manera beneficiaría la implementación y desarrollo de actividades de turismo a personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto?**

El 100% de las personas entrevistadas manifestaron que la implementación y desarrollo de actividades de turismo a personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto beneficiaría mucho a este segmento de mercado ya que permitirá que las personas con discapacidad se involucren más con la sociedad. De esta manera se estaría considerando a un porcentaje de la población con discapacidad que también tiene derecho a realizar actividades de recreación y al disfrute de la actividad turística, de igual manera se beneficiará la provincia de Santa Elena al ofertar una actividad turística diferente o poco convencional.

**8. ¿Cree usted que los establecimientos hoteleros tienen las condiciones necesarias para recibir a los turistas con capacidades especiales?**

El 100% de los entrevistados expresó que las condiciones de los establecimientos que ofrecen servicios de hospedaje no poseen las condiciones necesarias para brindar un buen servicio a las personas con discapacidad, especialmente en las comunidades que conforman la parroquia Manglaralto no todos los establecimientos cuentan con las condiciones que satisfagan las necesidades de las personas con capacidades especiales cuando visitan algún lugar. Solo un porcentaje mínimo de establecimientos hoteleros en la provincia cuenta con las condiciones necesarias, una parte del sector hotelero de Salinas lo tiene y en la zona norte la comuna de Manglaralto también pero muy pocos ofrecen las condiciones necesarias que satisfagan las expectativas de las personas con discapacidad

**9. ¿Cree usted que el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto?**

El total de las personas entrevistadas manifestó que el diseño de un producto turístico para las personas con capacidades especiales si incentivará el desarrollo del turismo accesible, además de diversificar la oferta turística actual en la cabecera parroquial de Manglaralto, de la misma manera mencionaron que sería magnífico poder desarrollar actividades de esta índole debido que este nicho de mercado no se desarrolla en la actividad turística actual.

**10. ¿Se debería desarrollar esta iniciativa de turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto?**

Todas las personas entrevistadas coincidieron que se debería desarrollar la iniciativa de turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto, debido a que es necesario que se desarrollen proyectos que beneficien a la comunidad en donde también se involucren a las persona con discapacidad, además está estipulado por el Estado Ecuatoriano la integración de las personas con discapacidad en todas las actividades, una de ellas el turismo.

**11. ¿Estaría usted dispuesto a colaborar con esta iniciativa de turismo accesible? Si-No ¿De qué manera?**

El 100% de los entrevistados manifestaron que si están dispuestos a colaborar con esta iniciativa debido a que es una propuesta que ayuda al desarrollo turístico de la localidad, ayudando a la cabecera parroquial de Manglaralto en lo que esté a su alcance. Emuturismo por su parte manifestó que para poder ejecutar un proyecto que beneficie al desarrollo de la comunidad se hacen convenios con otras empresas para que ellos aporten con el capital necesario para le ejecución.



### **2.13. INTEGRACIÓN Y ANÁLISIS FINAL DE LA INFORMACIÓN RECUPERADA EN CAMPO**

En el trabajo de campo realizando en donde se aplicaron entrevistas las cuales fueron hechas a las autoridades que están vinculadas directamente al desarrollo turístico de la cabecera parroquial de Manglaralto, en la visita realizada a la presidenta de la comisión de turismo del GAD Manglaralto Sra. Lenny Neira, le llamó mucho la atención el proyecto de la creación de un diseño de producto turístico para las personas con capacidades especiales, quien está dispuesta a colaborar en lo que esté a su alcance debido que es un proyecto que beneficiará a la localidad.

La visita que se realizó al jefe técnico de la Empresa Municipal de Turismo de Santa Elena para la entrevista respondió a todas las preguntas que se plantearon además mencionó que no hay proyectos en los que se tomen en cuenta a las personas con discapacidad pero que sería de gran beneficio que se tome en cuenta a este segmento de mercado para que las localidades que la desarrollen se beneficien.

Por otro lado las encuestas que estuvieron destinadas a las personas con capacidades especiales fueron de gran importancia porque ayudaron al autor de la tesis a realizar las diferentes verificaciones sobre la factibilidad del proyecto. La mayoría de los encuestados manifestó que era muy importante que se desarrolle una iniciativa de proyecto de turismo accesible para tener un lugar en donde poder realizar actividades recreacionales y disfrutar de la actividad turística. Se realizaron también las encuestas a los servidores turísticos de la cabecera parroquial de Manglaralto para conocer el porcentaje de personas con capacidades especiales que hacen uso de los establecimientos hoteleros, además de conocer si los establecimientos cuentan con las facilidades necesarias y brindar un buen servicio de hospedaje a las personas con discapacidades.

De la misma manera se encuestó a los negocios que ofrecen servicios de alimentación para conocer si brindan las facilidades necesarias a las personas con capacidades especiales, de esta manera si se desarrolla el proyecto saber los establecimientos más idóneos en los cuales poder llevar a las personas con capacidades especiales y dar un buen servicio. La mayoría de los servidores turísticos encuestados supo manifestar que sería bueno que se desarrollaran proyectos turísticos de esta índole en la localidad debido a que traerá mayores oportunidades de trabajo y dinamizará la economía del lugar.

#### **2.14. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

Para la demostración o el rechazo de la relación de las variables se aplicó la fórmula del  $\chi^2$  con la información de la tabla que corresponde a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto? Pregunta que está formulada en los instrumentos de investigación los cuales son las encuestas a las personas con capacidades especiales, servidores turísticos y las entrevistas a las autoridades.

Tabla 5 Pregunta de Hipótesis

<b>¿Cree usted que el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto?</b>			
<b>Categoría</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Personas con capacidades especiales</b>	356	3	359
<b>Servidores turísticos</b>	25	1	26
<b>Autoridades</b>	2	0	2
<b>TOTAL</b>	383	4	387

Una vez que se calculó las frecuencias absolutas observadas, se procedió a calcular las frecuencias absolutas esperadas para cada celda, los resultados se detallan en la tabla siguiente a la cual se le calcula el  $\chi^2$  cuadrada y en cada celda se resta la frecuencia absoluta observada de la esperada elevándolo al cuadrado para luego dividir ese valor para la frecuencia esperada. Por último en cada celda se suman todos los valores por filas y todos los valores de las columnas obteniendo de esa manera el resultado del  $\chi^2$  cuadrado.

**Tabla 6 Proceso del cálculo del  $\chi^2$**

**VALORES ESPERADOS**

**¿Cree usted que el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto?**

<b>Categoría</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Personas con discapacidad</b>	355,2894	3,7106	359,0000
<b>Servidores Turísticos</b>	25,7313	0,2687	26,0000
<b>Autoridades</b>	1,9793	0,0207	2,0000
<b>TOTAL</b>	383,0000	4,0000	387,0000

**Tabla 7 Segundo proceso del  $\chi^2$**

**VALORES  $\chi^2$**

<b>Categoría</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Personas con discapacidad</b>	0,0014	0,1361	0,1375
<b>Servidores turísticos</b>	0,0208	1,9899	2,0107
<b>Autoridades</b>	0,0002	0,0207	0,0209
<b>TOTAL</b>	0,0224	2,1466	<b>2,1482</b>

$$X^2 = \sum_{j=1}^3 \sum_{i=1}^2 \frac{d^2}{E_{ij}}$$

El valor del Chi<sup>2</sup> cuadrado calculado es de 2,1691 % el cual permite comprobar la validez de la hipótesis que fue planteada en el proyecto, razón por la cual se acepta la hipótesis con 95% de nivel de confianza.

## **2.15. ANÁLISIS Y CIERRE DEL CAPÍTULO.**

Una vez realizadas las encuestas a servidores turísticos y a las personas con capacidades especiales en Salinas, La Libertad, Santa Elena y específicamente en la localidad de Manglaralto la mayoría de los encuestados están de acuerdo que se desarrolle la propuesta del proyecto de diseño de un producto turístico para personas con discapacidad y aquellas con movilidad reducida para que puedan desarrollar la actividad turística, satisfaciendo de esta manera un segmento de mercado poco tomado en cuenta, además de atraer o motivar a las personas con capacidades especiales del país para que visiten la localidad de Manglaralto convirtiéndola en un punto referente del turismo accesible. A través de las encuestas realizadas se pudo determinar la edad, el género, lugar de procedencia, el rango promedio de sus ingresos, las modalidades turísticas que más le llaman la atención, las actividades turísticas que les gustaría practicar, lo cual permite tener una idea más clara de lo que se les puede brindar a las personas con capacidades especiales y que serán mencionadas en el tercer capítulo. La salida de campo que se realizó sirvió para determinar el lugar de la playa más idóneo para poder implementar las pasarelas especiales además de complementar el producto turístico con actividades turísticas que las personas con discapacidades puedan desarrollar. La parte final del proyecto es el capítulo tres en donde se presenta la propuesta que se quiere realizar en la cabecera parroquial de Manglaralto con miras al desarrollo del turismo accesible.

## **CAPÍTULO III**

### **“DISEÑO DE UN PRODUCTO TURÍSTICO PARA LAS PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN LA CABECERA PARROQUIAL DE MANGLARALTO”**

#### **3.1. PRESENTACIÓN**

El objetivo principal de esta investigación es el desarrollo del turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto para las personas con capacidades especiales, con ello se pretende diversificar la actividad turística del lugar enfocándose en un nuevo segmento de mercado turístico y al mismo tiempo brindar un espacio a aquellas personas que también tienen derechos de ejercer la actividad turística, convirtiendo a la cabecera parroquial de Manglaralto en un punto turístico de referencia en cuestión de turismo accesible, siendo provechoso para la provincia debido al grado de interés que generará este tipo de turismo poco habitual.

El turismo accesible permite el desplazamiento sin ningún inconveniente en un área turística a las personas con capacidades especiales, además incentiva a este nuevo segmento al disfrute de la actividad turística en todo su esplendor, lo importante es que se desarrolle el turismo accesible para que este segmento de personas vulnerables tenga un espacio y disfruten de la actividad turística, ofertando paquetes con actividades recreacionales para tratar de cumplir con las expectativas y necesidades que este segmento de turistas tiene sobre este tipo de actividad en la provincia de Santa Elena.

### **3.2. JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad en la provincia de Santa Elena no existe un lugar con características y facilidades que permitan brindar un servicio adecuado a las personas con discapacidad. La propuesta de tesis contempla el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto con el propósito de diversificar la actual oferta turística de la localidad mejorando el desarrollo de la misma. Se propone adecuar los espacios donde se encuentran los principales atractivos de la localidad para que dichas personas puedan visitarlas sin ningún inconveniente, además de implementar actividades deportivas como paseo en botes, kayak y el mejoramiento del acceso a la playa para que las personas antes mencionadas puedan disfrutar de ella, con este proyecto se está contribuyendo con el desarrollo turístico de la localidad de Manglaralto para que brinde una nueva alternativa de turismo y captar un segmento de mercado que no es considerado.

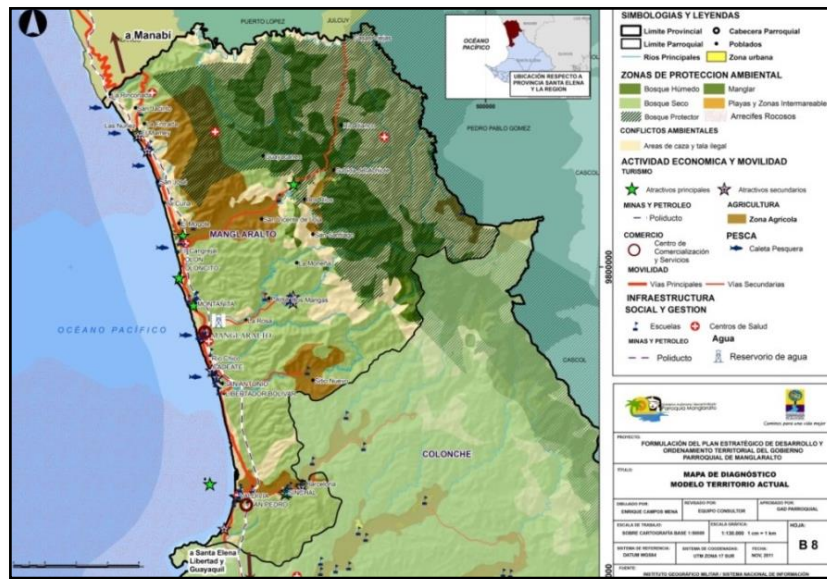
Mediante la implementación de la propuesta se podrá fomentar un turismo para todos debido que el turismo debe estar al alcance de cualquier persona, además de beneficiar a la localidad con la llegada del porcentaje de personas con discapacidad de La Libertad, Salinas y Santa Elena que fueron encuestadas. Para esta propuesta se realizaron encuestas y entrevistas que sirvieron para la elaboración de la investigación obteniendo información precisa para estructurar la propuesta del diseño para el producto turístico para personas con capacidades especiales generando un beneficio para la localidad de Manglaralto, ya que este lugar posee un espacio ideal para la implementación de pasarelas especiales en donde pueden llegar las personas con discapacidad a disfrutar de la playa. Este estudio contempla un análisis situacional en donde se muestran las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con el fin de crear una propuesta viable y rentable que beneficie a la cabecera parroquial de Manglaralto.

Es importante mencionar que existen leyes y principios, algunas de ellas desarrolladas por la Organización Mundial de Turismo para el desarrollo responsable y sostenible del turismo. En el código ético mundial para el turismo en su Artículo 2 El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo menciona que la actividad turística respetarán la igualdad de hombre y mujer, orientado en los derechos de grupos de población vulnerables, niños, personas mayores minusválidas y pueblos autóctonos, en el Artículo 7 Derecho al turismo hace referencia a fomentar y facilitar el turismo de las familias, de personas mayores y de las que padecen minusvalías, estos dos artículos se enfocan al turismo accesible haciendo referencia que las personas con capacidades especiales también puedan disfrutar del turismo.

Con lo antes mencionado queda justificada plenamente la elaboración de la propuesta para el desarrollo y la implementación del turismo accesible en la localidad de Manglaralto creando paquetes turísticos que incluyen baños asistidos en la playa, deleite de la gastronomía de la zona costera, kayak, natación, pesca deportiva y paseo en bote cubriendo necesidades presentadas en este segmento, además de causar beneficios en lo cognitivo, afectivo, psicomotor, implementando a su vez pasarelas que permitan a los visitantes propios y extranjeros disfrutar de un espacio de relax frente al mar con sombras confeccionadas a base de cade y paja toquilla. Algo

### **3.3. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA COMUNA**

La parroquia Manglaralto perteneciente al cantón Santa Elena-provincia de Santa Elena está ubicada en las costas del Océano Pacífico, y en las terminales de las estribaciones de la Cordillera Chongón-Colonche, a 54 Km. de la cabecera cantonal. El territorio de Manglaralto toma su nombre por los manglares que existía en su territorio, de los cuales hoy solo quedan remanentes.



**GRÁFICO 38** Mapa de la parroquia Manglaralto

**3.3.1. Límites:**

- Al Norte: Ayampe - Provincia de Manabí
- Al Sur: Ayangue y la Parroquia Colonche.
- Al Este: Cordillera: Chongón - Colonche y la provincia de Manabí
- Al Oeste: Océano Pacífico

**3.3.2. Clima**

La Parroquia Manglaralto cuenta con dos épocas climáticas, la primera es la lluviosa y caliente que empieza en diciembre y termina en mayo; la otra, fresca y de garúa, que empieza en junio y termina en noviembre. Debido a la influencia de la corriente de Humboldt y a la ubicación geográfica el clima varía como consecuencia de algunos factores como: humedad, heliofanía, nubosidad y lluvia. La cordillera Chongón – Colonche de topografía agreste es la primera barrera natural para la detención de masas de aire cargadas de un 93% de humedad provenientes del Océano Pacífico.



### **3.3.3. Régimen Político**

La cabecera parroquial de Manglaralto tiene como presidenta a la señora Marina Vera la cual se encarga de la administración del GAD Manglaralto junto con su directiva y sus demás delegaciones, las cuales realizan gestiones para el desarrollo de las comunas que conforman la parroquia en general. Ellos se rigen de acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD) en donde está establecida la normativa a la cual deben regirse con el fin de realizar una buena administración en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial y la comunidad sea beneficiada tanto en lo social como en económico y en la parte turística.

### **3.3.4. Números de escuelas**

La infraestructura educativa de Manglaralto está conformada por: 6 centros de Educación Básica (Cadeate, Valdivia, Montañita, Libertador Bolívar, Sinchal y Barcelona); 16 escuelas fiscales (Manglaralto, San Pedro, Olón, San José, La Entrada, San Antonio, Las Núñez, La Rinconada, Sitio Nuevo, Dos Mangas, Curía, Carrisal, Libertador Bolívar, Pajiza, Río Blanco y San Vicente de Loja); 3 Colegios fiscales (Manglaralto, Valdivia y Olón). El censo de población del 2010 determina que el 33,7% de la población de 5 años y más de edad asiste a un establecimiento de instrucción formal.

### **3.3.5. Números de Centro de Salud**

En la parroquia Manglaralto la principal oferta de salud lo constituye el hospital Manglaralto que tiene cobertura para las parroquias Manglaralto y Colonche. Existen dispensarios médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Las Núñez, Dos Mangas y Sinchal) y dispensarios de las Organizaciones no

Gubernamentales como: Santa María del Fiat, Nobis, Plan internacional, Centro de Promoción Rural, CERLECO, entre otros.

### **3.4. ANÁLISIS DE MERCADO**

#### **3.4.1. Demanda actual en el Ecuador**

En el primer trimestre del año 2015 el ingreso de visitantes extranjeros al país fue de 416.037 con un 6,4 % de incremento con respecto al año anterior. En el 2014 la llegada de extranjeros fue de 1'557.006 cifras estadísticas proporcionadas por el Ministerio de Turismo, cifras que seguirán aumentando debido a las promociones que realiza esta entidad con el objetivo de captar un mayor número de turistas y cumplir los objetivos del PLANDETUR 2020.

#### **3.4.2. Demanda Actual de la Provincia de Santa Elena.**

La provincia de Santa Elena es un destino turístico que se va desarrollando poco a poco, en todo el perfil de la provincia lo que más llama la atención son sus playas y cada año recibe centenares de turistas que vienen a disfrutar de ellas y de la gastronomía, por tal motivo el turismo se ha convertido en una actividad primordial que genera economía a la mayoría de los habitantes de la provincia de Santa Elena que se dedican a esta actividad.

La provincia cuenta con dos temporadas en cuanto se refiere a la actividad turística, una de ella es denominada temporada alta que empieza a finales del mes de diciembre hasta mediados del mes de abril y la denominada temporada baja que empieza en el mes de mayo hasta finales del mes de octubre. En el feriado de semana santa del 2014 la provincia de Santa Elena recibió 120 mil turistas, cifra

importante lo cual genera muchos beneficios a las personas que se dedica a la actividad turística.

Según la empresa Municipal de turismo del cantón Santa Elena en el feriado de carnaval establecido para el 14, 15, 16,17 de febrero del 2015 el flujo de turistas fue de 202.500 turistas que ingresaron a la provincia, los lugares más visitados fueron Chullupe con 4.770 turistas, en Ballenita ingresaron 6.900, Punta 7 recibió 8.530, San Pablo acogió 43.800, en Ayangue ingresaron 34.200, es San Pedro estuvieron 3.070 turistas, Libertador Bolívar fue visitado por 5.380 turistas, Manglaralto recibió 10.300, Montañita obtuvo la acogida de 47.350 y Olón con 38.200, siendo estas dos últimas comunidades las más visitadas por los turistas en el feriado de carnaval.

### **3.4.3. Análisis de la oferta**

En la provincia de Santa Elena existen diferentes playas que ofrecen productos similares a los turistas nacionales y extranjeros que la visitan entre los cuales tenemos las siguientes:

**Playa La Rinconada:** Ubicada a 18 km de Montañita, La Rinconada ofrece una de las mejores vistas panorámicas de la península de Santa Elena. El indomable bosque tropical seco por un lado y la inmensidad del océano Pacífico por el otro, hacen de La Rinconada el destino ideal para los amantes de la naturaleza y la tranquilidad. Durante los meses de Junio y Septiembre se puede disfrutar de la visita y saltos de las ballenas jorobadas que se acercan a la península para aparearse en esa época, todo el año se puede disfrutar del avistamiento de aves.

El servicio de restaurante ofrece unos exquisitos menús naturales con ingredientes orgánicos cosechados en la huerta de La Rinconada. Entre la fauna existente se

encuentran: osos hormigueros, guantas, guatusas, guacamayos, loros, Entre la flora existen se puede observar especies como muyuyos, algarrobos, manglares rojos, blancos, negros y botón; rastreras, mata chivo, mimosa, entre otras.

**Playa Olón:** Olón es un pequeño pueblo de pescadores que siempre ha sido muy visitado por la belleza de su playa, la cual tiene una extensión de 3 kilómetros, se caracteriza por su belleza debido a la longitud de la misma, además cuenta con un clima muy agradable para los turistas que buscan un lugar tranquilo y alejado de la ciudad. En los alrededores del pueblo admirará un paradisíaco estero ecológico que podrá recorrer en lancha, donde apreciará con detenimiento sus exuberantes manglares y gran variedad de peces y pájaros multicolores. En esta zona se ha desarrollado un centro artesanal y reproductivo del bambú, así como amplias zonas de sembríos agrícolas. Además los turistas podrán disfrutar de la belleza del Santuario Blanca Estrella de la Mar, construcción de piedra en forma de barco que se levanta imponente desde lo alto de un gran risco como queriendo navegar en el cielo.

La playa de Olón es una de las más extensas de la costa ecuatoriana, donde se puede realizar algunas actividades como: pesca deportiva, esquí acuático, paseos marítimos recreativos, fútbol, tenis playero o voleibol.

Olón posee muchas cabañas en la playa donde se come muy bien, se come rico y barato todo tipo de platos costeños. Lugar muy recomendable para los turistas ya que en pocos lugares en el mundo se puede comer frente al mar y a precios populares. Posee algunos lugares para hospedarse cuya tarifa van desde los \$ 8 con habitaciones para grupos de 4 y 5 personas, baño privado, etc.

**Playa Montañita:** Montañita está ubicada en las costas ecuatorianas de la provincia de Santa Elena, en la ruta del Sol, a 1 hora de La Libertad-Salinas a 180 km de Guayaquil y a 4 km al norte de Manglaralto. Llamada así por estar ubicada en una ensenada rodeada por cerros, y vegetación al pie del mar. Su ambiente

bohemio, cultural y sus olas derechas perfectas que llegan hasta los 6 m, lo han convertido en un centro turístico del Ecuador.

El balneario de Montañita es considerado como la capital del surf del Ecuador, cubre un área de 1400 metros y sus olas son apetecidas por surfistas de todo el mundo.

Su clima es seco, su temperatura promedio anual es de 25 grados centígrados, durante todo el año existe gran afluencia de turistas provenientes de todas partes del mundo, que llegan atraídos por toda la gama de posibilidades de diversión y deportes que brinda esta localidad. Tiene servicio de hospedaje con habitaciones para parejas y grupos e individuales, muy cómodas e impecables. Con baño privado y agua caliente, sala privada al aire libre con hamacas, internet, wifi gratuito, 3 tipos de desayunos incluidos, servicio de snack bar, los precios van desde los \$ 15 en adelante dependiendo el hotel.

**Playa Manglaralto:** Manglaralto es un tranquilo pueblo de pescadores, envuelto de hermosos paisajes, que se ubica en la provincia de Santa Elena, a 4 kilómetros de Montañita. Esta playa, es perfecta para descansar y observar la belleza de los atardeceres. Es el punto de partida de visitas guiadas a los bosques de Dos Mangas y Loma Alta, en una aventura para los interesados en conocer el bosque seco tropical. La actividad principal de los habitantes de Manglaralto es la pesca, los visitantes pueden realizar varias actividades como excursiones fotográficas, paseos en lancha y visitas al bosque para conocer la flora y fauna nativas. Manglaralto cuenta con restaurantes que ofrecen platillos elaborados con mariscos y pescado fresco.

Manglaralto es un sitio ideal para quienes gustan de la práctica del surf, natación y la pesca deportiva, pues aquí se conjugan el atractivo de sus aguas tranquilas y cristalinas, un bello paisaje y la abundancia de flora. Cuenta con servicio de

hospedaje con habitaciones para parejas y grupos e individuales, muy cómodas, los precios van desde los \$ 15 dólares en adelante dependiendo del hotel.

Es importante mencionar que las playas mencionadas no son competencia para el turismo accesible que se pretende implementar en la cabecera parroquial de Manglaralto debido a que estas playas no cuentan con la infraestructura o implementos adecuados para el desarrollo del turismo accesible, lo que se pretende desarrollar mediante este proyecto es brindar un producto para las personas con capacidades especiales, además de la implementación de pasarelas en el área de la playa logrando de esta manera que sea una playa accesible.

#### **3.4.4. Análisis de la demanda potencial**

El producto que se quiere ofertar son los paquetes turísticos que se complementan con las pasarelas de madera, las cuales serán diseñadas con fines sociales, con la finalidad de que las personas con capacidades especiales tengan un lugar donde desarrollar la actividad turística, se plantea que como alternativa del producto en su fase inicial adoptar la fase de penetración y el posicionamiento dentro del mercado local en la provincia de Santa Elena, direccionándose a los cantones de Salinas, La Libertad y Santa Elena, debido a que los primeros turistas en ser consumidores de este producto de acuerdo a las encuestas realizadas serían los antes mencionados

El primer emisor de turistas interno sería el cantón de Santa Elena con un 32%, Salinas con el 27% y La Libertad con un 24%, desarrollando un turismo accesible interno en la provincia de Santa Elena, para luego expandirse y ofertar el producto a turistas con discapacidad de otras provincias del país, desarrollando una estrategia de marketing adecuada logrando una expansión en el mercado.

En el mercado nacional se pretende acoger de las personas con discapacidades pertenecientes la provincia de Pichincha, Chimborazo y Guayas que suman alrededor de 169,796 habitantes con discapacidad, se estima que el 1% de los visitantes optará por Manglaralto para disfrutar de las playas y actividades de relax.

Los mercados potenciales establecidos anteriormente se los captará mediante difusión del producto turístico y los paquetes diseñados, gestión encabezada por la máxima autoridad de la Junta Parroquial de Manglaralto y sus diferentes comisiones, aportando con la iniciativa de los operadores de turismo como voceros de la iniciativa para el desarrollo de esta cabecera, utilizando las redes sociales de libre acceso para la difusión de las actividades turísticas representativas que brinda este polo de desarrollo orientado a la sustentabilidad, cuidado y preservación de los recursos naturales, obteniendo un crecimiento socioeconómico con turismo responsable.

### **3.5. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO**

Como diagnóstico estratégico para la investigación se procedió a realizar el análisis DAFO, también conocido como análisis FODA que es una herramienta que ayudó a conocer la situación actual en lo referente al ámbito externo (amenazas y oportunidades) y el ámbito interno (fortaleza y debilidades) de la cabecera parroquial de Manglaralto.

El objetivo del análisis FODA en la cabecera parroquial de Manglaralto fue identificar la realidad actual y comportamiento futuro, de esa manera quedaron establecidos los puntos a favor y en contra, las oportunidades y las amenazas que presenta la localidad, con el afán de que sus fortalezas sean potencializadas, aprovechar las oportunidades, reducir las debilidades y amenazas para convertirlas en fortalezas.

**Tabla 8 Estudio Foda**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posee un centro intercultural.</li> <li>• La vía de acceso para llegar a la localidad está en buen estado.</li> <li>• La playa es extensa.</li> <li>• Las personas de la localidad consideran al turismo como una actividad rentable.</li> <li>• La localidad cuenta con un hospital.</li> <li>• Mejoramiento en la estructura hotelera.</li> <li>• Posee un malecón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deforestación del manglar.</li> <li>• Inexistencia de alcantarillado sanitario.</li> <li>• Escasa promoción turística de los atractivos de la localidad.</li> <li>• Insuficiente iniciativa para realizar y ejecutar proyectos turísticos que beneficien a la localidad.</li> <li>• Las cabañas en el sector de la playa solo atienden los fines de semana o feriados.</li> <li>• Poca afluencia turística en la localidad.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segmento de turismo nuevo. (turistas con capacidades especiales)</li> <li>• Mayor afluencia de turistas en la localidad.</li> <li>• Difusión de los recursos naturales y culturales de Manglaralto en los medios de comunicación de la Provincia.</li> <li>• Capacitaciones con temas enfocados a la actividad turística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio climático.</li> <li>• Recesión económica en el país.</li> <li>• Contaminación ambiental.</li> <li>• Deforestación o tala de árboles.</li> <li>• Pérdida del Manglar</li> </ul>



<p>por parte de EMUTURISMO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo de entidades gubernamentales, inversión nacional y extranjera.</li> <li>• Capacidad de alojamiento en la cabecera parroquial de Manglaralto.</li> <li>• Gestiones por parte del GAD de Manglaralto para desarrollar proyector turístico en la localidad.</li> <li>• Aparición de nuevos segmentos y nichos de mercado.</li> </ul>	
---	--

**Tabla 9 Estrategias Comparativas**

<b>Reforzar Fortaleza</b>	<b>Contrarrestar Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difundir el centro intercultural debido a que en ese lugar se encuentra la historia de Manglaralto.</li> <li>• Aprovechar el recurso playa realizando actividades deportivas fomentando el deporte playero</li> <li>• Promover la innovación para que los dueños de los negocios turísticos se mantengan en el mercado</li> <li>• Aprovechar los recursos naturales y culturales que posee la localidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar mingas de limpieza en la playa y en la localidad para dar una buena imagen a los turistas que visiten la localidad.</li> <li>• Realizar talleres de concientización ambiental en la localidad.</li> <li>• Gestionar ante el Ministerio del Ambiente donaciones de mangle para reforestar el manglar de la localidad.</li> </ul>

<b>Disminuir debilidad</b>	<b>Aprovechar Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar ferias turísticas para dar a conocer los atractivos turísticos de la localidad.</li> <li>• Realizar convenios con universidades para el desarrollo de proyectos turísticos y gestionarlos para su ejecución.</li> <li>• Realizar alianzas estratégicas con operadoras de turismo para que Manglaralto sea incluido en sus paquetes.</li> <li>• Direccionarse a diferentes nichos de mercados para contrarrestar la estacionalidad turística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a la localidad en relación a temas turísticos.</li> <li>• Gestionar líneas de créditos en instituciones financieras para desarrollar negocios turísticos.</li> <li>• Aprovechar y gestionar en los medios de comunicación publicad que permita captar el mercado local.</li> <li>• Solicitar a Emuturismo cursos de capacitaciones constantes en el ámbito turístico.</li> </ul>

### **3.6. ANÁLISIS PESTA.**

La cabecera parroquial de Manglaralto está situada en la Ruta del Spondylus de la provincia de santa Elena, ubicado en el perfil costero del país, permite disfrutar de atractivos turísticos, deleitarse de la variada gastronomía especialidad en mariscos y productos del mar, a su vez es una zona geográfica proyectada al desarrollo de actividades de pesca artesanal, sus habitantes realizan trabajos en paja toquilla que dan como resultados productos accesibles para los visitantes, artesanías en tagua, madera y balsas permitiendo a los turistas nacionales y extranjeros llevar recuerdos tangibles de esta zona importante de desarrollo turístico del país. A través de un análisis PESTA se definirá los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales con información relevante y puntual característicos sobre esta localidad.

- Factores Políticos

La cabecera parroquial de Manglaralto está precedida por la presidenta de la localidad quien ejerce la función administrativa del GAD Parroquial, cuenta con el apoyo de los vocales y demás delegados para fomentar la inversión y desarrollo de planes, programas y proyectos turísticos, entre otros, coordinación con los demás Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonales y provinciales, proyectando un trabajo consolidado.

Con la ardua labor interrelacionadas con las comunas que pertenecen a la parroquia como La Entrada, San José, Olón, Montañita Dos Mangas, Curía, Pajiza, Río Chico, San Antonio, Cadeate, Libertador Bolívar, Valdivia, San Pedro y Sinchal, cuyas actividades representativas son el turismo, pesca artesanal, paseos en botes, trabajos artesanales en variedad de materia prima como paja toquilla, tagua, actividades recreativas en las playas como parapentes, canopy, prestación de servicios de restaurantes y hospedajes. Con liderazgo asertivo, autoridad y coordinación de todo lo referente al GAD Parroquial, así como la organización de las diferentes comisiones nombradas para la gestión turística, se realiza el aprovechamiento de los recursos turísticos que brinda la naturaleza a esta zona privilegiada, obras de infraestructura física en la localidad, a su vez gestionando acciones proyectadas a la actividad turística, como por las personas de la localidad que tienen negocios para que ellos actualicen sus conocimientos y den un buen servicio al turista.

- Factores Económicos

La cabecera parroquial de Manglaralto ha experimentado una transformación económica aceptable por sus actividades de pesca artesanal, ganadería y agricultura, las cuales eran la fuente de ingreso notables para los hogares establecidos, en la actualidad son pocos los habitantes que se dedican a las actividades antes mencionadas, una alternativa económica y generadora de fuentes

de empleo que va perdiendo protagonismo. Como alternativa para el desarrollo económico de esta zona se está proyectando el turismo de sol y playa, representado en actividades de alquiler de carpa y parasoles, servicio de alimentación, hospedaje y actividades turísticas en la playa que son el motor de la economía local, actividades similares que comunidades continuas prestan para los visitantes propios y extranjeros, consolidando a la parroquia de Manglaralto como polo de desarrollo turístico de gran importancia de la Ruta del Spondylus, zona visitada que brinda óptimos beneficios de confort y diversión a los turistas, generando un flujo económico a los comerciantes erradicados en este sector y a los habitantes locales.

- Factores Tecnológicos

La cabecera parroquial de Manglaralto posee un infocentro que hace de centro de capacitación para los habitantes de la zona en temas de turismo responsable y trato a los visitantes; para los turistas cumple el papel de cyber, que permite hacer uso de los equipos de cómputo con banda ancha de internet para obtener información de los atractivos turísticos que posee la localidad y de los recursos naturales que existen en el perfil costero ecuatoriano para ser visitados.

Esta institución está ubicada en un lugar estratégico de la comuna Manglaralto, funciona en las instalaciones de la parte baja del GAD Parroquial frente a la iglesia San Ignacio Loyola, ícono de la cultura religiosa, a más de eso, a este punto informático acuden los estudiantes de la parroquia Manglaralto y los estudiantes de las unidades educativas de las comunidades cercanas a realizar investigaciones lo cual favorece el fortalecimiento de su perfil educativo, los más beneficiados son aquellos escolares que no poseen internet en sus hogares.

Para fortalecer las capacidades de la población se brindan cursos de computación a todas aquellas personas que deseen aprender de esta herramienta útil, siendo los más interesados quienes cuentan con negocios turísticos, propios o arrendados,

dichas herramientas informáticas permiten agilizar la actividad comercial y de servicio que cada uno brinda a los turistas nacionales y extranjeros.

- Factores Sociales

Los habitantes poseen una cultura de calidad y de buen trato, haciendo que los turistas se sientan con la comodidad del caso, esta zona posee un hospital que brinda servicios de salud a propios y visitantes, con atención de calidad por profesionales médicos del cantón Santa Elena, productos para cubrir necesidades de atención prioritaria en caso de emergencias que se presenten con las personas de la zona o turistas. En el aspecto cultural posee un Centro Intercultural de Manglaralto el mismo que sirve de centro de información sobre la historia de esta importante parroquia, en ella se desarrollan eventos culturales de canto, danza y bailes propios de la localidad con la finalidad de rescatar la cultura ancestral que con el transcurso del tiempo va perdiendo vigencia. Existe un alto nivel de educación turística donde los mismos habitantes son portavoces difundiendo los diferentes atractivos y sitios representativos de Manglaralto, brindando facilidad y orientación a los turistas locales, nacionales y extranjeros que los visitan, despertando el interés y motivación hacia la visita de los atractivos turísticos, playas y sitios de recreación de la localidad.

- Factores Ambientales

La cabecera parroquial cuenta con una amplia playa que permite desarrollar actividades de pesca artesanal, así como encuentros deportivos, en especial para bañistas que practican bodyboard, con responsabilidad social cuyo objetivo radica en realizar actividades recreativas, limpiando los respectivos desechos resultantes de las misma. Posee un manglar que se fue perdiendo con el fenómeno de El Niño, en la actualidad el GAD parroquial está realizando actividades de siembra de mangle que permitan recuperar este ícono turístico y representativo de la zona,

que puede ser aprovechado para realizar avistamiento de aves, creando una alternativa más al turista que visita y que gusta de la naturaleza.

### **3.7. OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar un producto de turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto para las personas con discapacidades, mediante la oferta de paquetes turísticos orientado al desarrollo de actividades recreacionales y placenteras fortaleciendo esta zona importante del perfil costero.

#### **3.7.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Definir lineamientos estratégicos para el posicionamiento del producto turístico mediante la participación de los miembros del cabildo parroquial hacia el desarrollo turístico accesible.
- Diseño del proceso de servucción mediante la optimización de los elementos físicos y humanos.
- Elaborar el diseño de pasarelas de madera en la playa de la cabecera parroquial de Manglaralto para las personas con discapacidad.
- Definir el mercado potencial mediante un estudio de mercado que visitan la cabecera cantonal de Manglaralto.
- Diseñar paquetes turísticos mediante los requerimientos de las personas con discapacidad fomentando el turismo accesible.

### **3.8. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS**

#### **FILOSOFÍA**

El producto turístico para personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto se sustenta en que toda persona tiene derecho a realizar cualquier actividad de ocio sin discriminación alguna con las facilidades que sean necesarias para que la pueda desarrollar con normalidad.

#### **VISIÓN**

El producto turístico para personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto se constituye como un nuevo producto turístico que aporta a la localidad convirtiéndose en un espacio privilegiado para las personas con discapacidad ofertando los recursos de la localidad logrando ser un referente de la zona que ofrezca paquetes turísticos para dichas personas.

#### **MISIÓN**

El producto turístico para personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto tendrá la misión de ofertar un producto de calidad que satisfaga las expectativas del consumidor o personas con capacidades especiales, convirtiendo a esta localidad en un destino apropiado para el desarrollo del turismo accesible.

### **3.9. DEFINICIÓN DE PUNTO DE PLAYA ACCESIBLE Y RECREACIONAL**

Un punto accesible de playa es un espacio integrado en donde se brindan facilidades, servicios e infraestructuras arquitectónicas para que las personas con capacidades especiales puedan disfrutar, recreacionarse, distraerse y hacer uso de un entorno turístico natural.

La arena de la playa por su naturaleza es un área inaccesible para las personas que padecen algún tipo de discapacidad o hacen uso de sillas de ruedas y que desean disfrutar de este recurso, es decir, es necesario implementar playas accesibles con infraestructuras necesarias como pasarelas espaciales, muletas y sillas anfibias en la provincia de Santa Elena y todo el perfil costero del Ecuador para fomentar, incentivar e integrar a las personas con capacidades especiales en la actividad turística a través del turismo de sol y playa.

El proyecto planteado tiene como prioridad ofertar un producto que brinde actividades recreacionales, además de implementar las pasarelas de madera para las personas con capacidades especiales así como actividades de recreación como los deportes acuáticos en la cabecera parroquial de Manglaralto en donde la persona con discapacidad podrá llegar con su familia y desarrollar la actividad turística.

Para la accesibilidad a la playa de la cabecera parroquial de Manglaralto se concreta la construcción de pasarelas de madera y para complementar el producto turístico para las personas con discapacidad se realizarán recorridos en los puntos de interés natural, cultural y actividades recreacionales enfocados en deportes acuáticos como kayak, pesca deportiva, paseo en bote, baño asistido en la playa, natación, además de la gastronomía y también dar a conocer la historia de Manglaralto.



### 3.10. DISEÑO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA

En la cabecera parroquial de Manglaralto específicamente en las coordenadas con longitud:  $-1.847335$  ( $1^{\circ} 50' 50,4''$  S) y longitud  $-80.747853$  ( $80^{\circ} 44' 52,27''$  W) donde se encuentran las cabañas comunitarias cerca donde desemboca el manglar al mar, se implementarán la pasarelas de madera para las personas con capacidades especiales logrando tener un área para que este segmento de turistas nuevos tengan libre espacio y puedan disfrutar de este recurso natural, adecuando también la accesibilidad a la llegada de las cabañas que se encuentran en ese sector para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de la gastronomía del lugar, además implementar otras actividades como deportes acuáticos que complementen el producto turístico.

El gráfico 39 muestra una parte señalada de color rojo que corresponde al área donde se pretende desarrollar el turismo accesible y la implementación de las pasarelas de madera en la playa.



**GRÁFICO 39 Área para la realización del turismo accesible**

### 3.11. ELEMENTOS DEL PRODUCTO TURÍSTICO

**Planta física.-** La planta física es el principal elemento para el desarrollo de un producto turístico ya que es el que incluye o junta a lugares, recursos naturales e instalaciones que influye en las experiencias de los consumidores al momento de adquirir el producto ofertado. En el caso del producto que se quiere ofertar en la cabecera parroquial de Manglaralto la planta física está conformada por las instalaciones hoteleras, el recurso playa, recurso cultural, lugares creados por el hombre como el malecón y el parque de la localidad, las instalaciones hoteleras y restaurantes elementos necesarios para satisfacer las necesidades del consumidor que en este caso serían las personas con discapacidad, las cuales harán uso de los elementos que conforman el producto turístico antes mencionado para desarrollar actividades turísticas complementándolo con actividades varias en la playa para que disfruten de la recreación.

**Servicio.-** El servicio que se facilita a un turista es fundamental lo cual se refleja en la actitud y la forma en que los servicios son prestados, marcando la diferencia en cuanto a los servicios recibidos en otros sitios, llevándose una buena imagen del destino en cuanto al servicio. Esto es lo que se quiere lograr en la cabecera parroquial de Manglaralto dar un buen trato y un buen servicio a las personas con capacidades especiales cuando se empieza a desarrollar el turismo accesible en la localidad para dejar una buena imagen y referencia de los servicios que se ofrecen a las personas con discapacidad.

**Hospitalidad.-** La hospitalidad es un factor básico en el turismo, cualidad y actitud de acoger amablemente a los visitantes, es la virtud con la cual se da una buena acogida y recibimiento a los extranjeros o visitantes, lo cual es importante saber para poderlos aplicar en la cabecera parroquial de Manglaralto al momento en que se desarrolle el turismo accesible. De esta manera poder brindar una acogida grata, amabilidad, un ambiente acogedor, amistad, ayuda, comprensión,

generosidad, paciencia, respeto y seguridad a las personas con discapacidad que visiten la localidad y puedan disfrutar del turismo.

**Libertad de elección.-** Esta característica se basa en tener una relación con el producto turístico debido a que el interesado en el producto tiene participación con los elementos que lo conforman como la planta física, el servicio y la hospitalidad, obteniendo de esta manera varias opciones para elegir y satisfacer sus necesidades en lo referente al turismo.

Esto es lo que se quiere conseguir en la cabecera parroquial de Manglaralto que las personas con discapacidad elijan las actividades que desean realizar y para esto se debe crear paquetes turísticos que estén acordes al poder adquisitivo de este segmento que no es tomado en cuenta en la actividad turística, además de que tengan libre elección en los servicios de hospedaje y restauración que brindan las condiciones necesarias para ellos y que sus expectativas sean cumplidas y retornen al destino a realizar actividades turísticas.

**Implicación.-** La implicación del cliente significa tener una participación física lo cual conlleva a una vivencia en un lugar o destino determinado en donde el turista puede realizar varias actividades y relacionarse con otras personas que se encuentran en el mismo lugar, además de conocer lo que ofrece el destino como los recursos naturales y culturales, lo cual genera una respuesta emocional al viaje que realiza el turista.

Con esto se quiere conseguir que en la cabecera parroquial de Manglaralto las personas con capacidades especiales se motiven a visitar este destino que le ofrecerá actividades recreativas y puedan realizar la actividad turística, consiguiendo que este segmento tenga una perspectiva positiva del lugar y adquieran los paquetes turísticos que se ofertarán, logrando captar la atención de

este segmento y conseguir la fidelización de las personas con discapacidad en el destino ya sean locales, nacionales o extranjeros.

### **3.12. PROCESO DE SERVUCCIÓN**

El proceso de servucción se trata de la gestión que se debe realizar para la creación de un servicio de calidad, tomando en cuenta que no se trata de una creación ordinaria, por tal razón debe ser minuciosamente administrada, considerando todos los elementos físicos y humanos que están detrás de la prestación de un servicio.

En el proceso de servucción el cliente no ve el proceso sino su resultado y el cliente o turista es el protagonista principal. El proceso de servucción del producto turístico para las personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto es el siguiente:

Empieza cuando el consumidor busca información sobre el destino para satisfacer una necesidad personal, luego lo compra, en este caso sería el producto que se ofertará en la cabecera parroquial de Manglaralto para las personas con discapacidad.

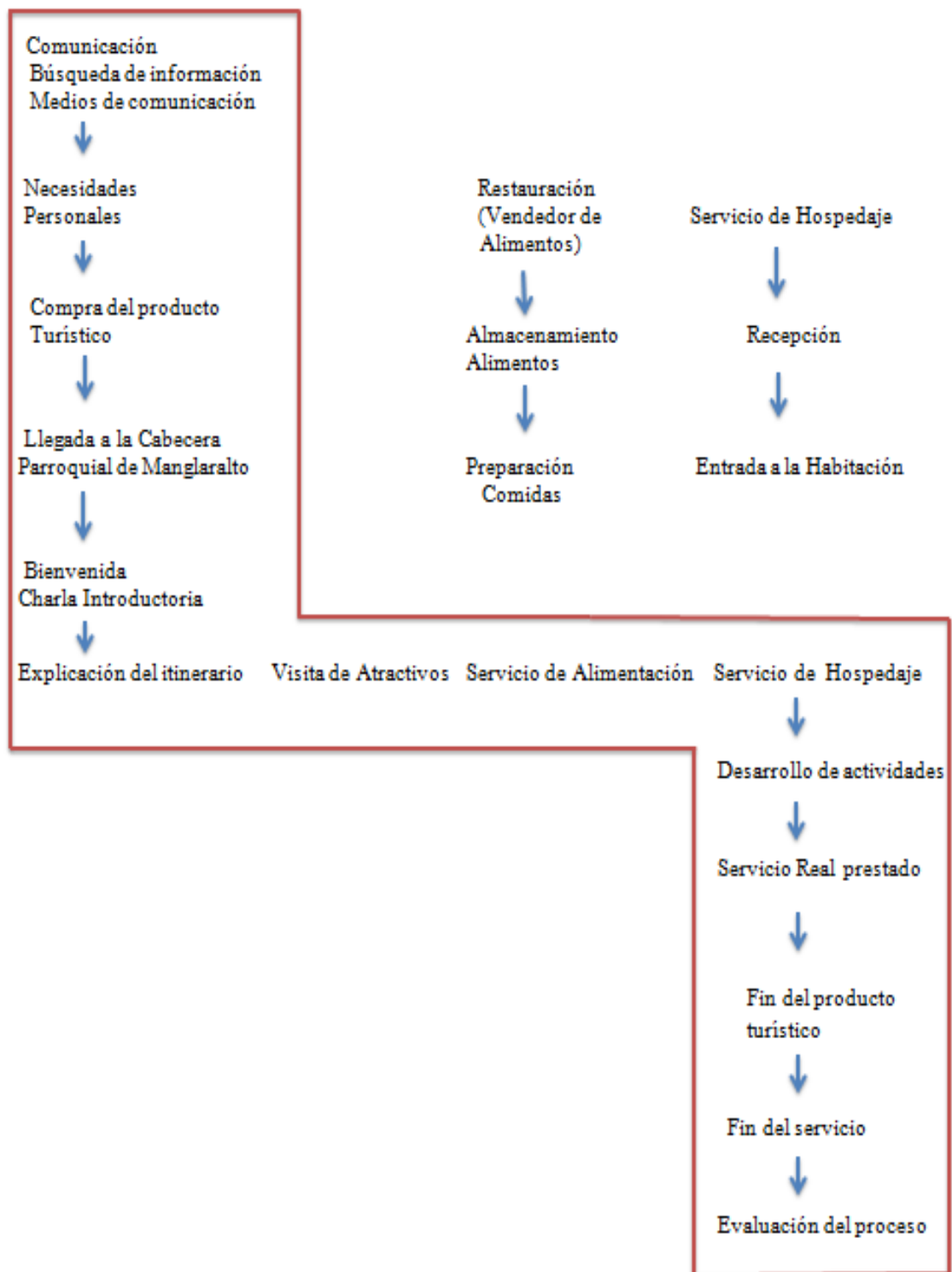
Si la persona hace uso del servicio de hospedaje, al llegar al hotel los usuarios del servicio se inscribirán y registrarán debidamente, mientras el empleado guía a los turistas hacia su habitación, no le debe llamar la atención el comportamiento, informalidad y la conducta del turista especial o con discapacidad, es decir, distinta que la de sus acompañantes, todo debe ser tomado con total naturalidad. Es recomendable que cada establecimiento tenga una zona del mostrador a menor altura para las personas con sillas de ruedas o de baja estatura. Es necesario colocar el mayor número de elementos posibles como folletos, tarjetas, obsequios,

etc., a una altura aproximada de 120 cm. para que las personas en sillas de ruedas puedan alcanzarlos de forma autónoma.

Además se debe dar la bienvenida, hacer una explicación del itinerario que ha comprado, para luego seguir con la visita a los diferentes atractivos de la localidad, el guía turístico o el encargado del grupo es clave para que la personas con capacidades especiales pueda disfrutar de su viaje, por esa razón el guía debe ser muy descriptivo y detallista, tanto del paisaje, como de los monumentos, o lugares que se visiten.

Una vez que se haya hecho las visitas a los atractivos se procede a un aperitivo y se brinda el servicio de alimentación, los espacios comunes de restaurantes con pasos de circulación interior deberán tener un ancho superior a 1 m libre y en su entorno deberá situarse un mobiliario fácil de usar por todas las personas, las mesas deberán ser preferiblemente circulares para favorecer el contacto visual de las personas con discapacidad visual con espacio inferior mínimo 0,70 m x 0,80 m x 0,50 m que permita la aproximación a usuarios de silla de ruedas, serán estables para servir de apoyo a los clientes que lo precisen al levantarse o sentarse a su alrededor y asegurarse que los mostradores de servicio de comidas y todo en las áreas de autoservicio puedan ser alcanzados desde la posición sentada, luego de un descanso se sigue con el itinerario desarrollando las actividades que incluye el paquete turístico que es el servicio prestado, no hay que mostrar impaciencia cuando una persona por sus capacidades especiales requiera más tiempo para llevar a cabo las actividades del itinerario, prestando atención a la persona y no a la discapacidad que posee.

Una vez que se desarrolle todo el itinerario el producto turístico llega a su fin, luego de eso se realizará una evaluación del proceso o servicio prestado para ver en qué aspectos se está fallando y mejorar para brindar un buen servicio a las personas con discapacidad que visiten la cabecera parroquial de Manglaralto.



**GRÁFICO 40** Proceso de servucción

### **3.13. PRODUCTO TURÍSTICO PARA LAS PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES.**

Un producto turístico es algo que se puede ofrecer a un segmento de mercado y que podría satisfacer un deseo o una necesidad, incluyen objetos físicos, servicios, sitios, entre otros, también pueden ser bienes y servicios que integran elementos materiales o inmateriales que son ofrecidos al mercado de una manera individual o en una amplia de combinaciones o deseos de un consumidor al que se denomina turista, todo esto se da con el objetivo de satisfacer una necesidad insatisfecha o aprovechar una oportunidad de mercado.

El producto turístico que se quiere ofertar se fundamenta en actividades recreacionales por tal motivo se desarrolló paquetes turísticos donde se oferta la cultura y el recurso principal que posee la localidad que en este caso es el recurso playa para satisfacer las necesidades o expectativas de las personas con capacidades especiales para que este segmento de personas se involucren en la actividad turística, se brindará recorridos por los puntos de interés más importantes de la localidad como visitar la iglesia San Ignacio de Loyola la cual cuenta con rampas para que las personas que utilizan sillas de rueda puedan ingresar y conocer el lugar, se tomó en cuenta el centro intercultural para que también sea visitado por las personas con discapacidad y conozcan de la historia de Manglaralto.

Otro punto de interés es el malecón que tiene la localidad el cual bordea parte del manglar donde las personas con discapacidad podrán escuchar el canto de las aves, además se les facilitará binoculares para que las aves puedan ser observadas, las personas con discapacidad visual no podrán hacer uso de los binoculares, es importante mencionar que las calles de la cabecera parroquial de Manglaralto son asfaltadas por lo tanto las personas con discapacidades en sillas de ruedas no tendrán inconvenientes a la hora de realizar los recorridos, algunos establecimientos hoteleros y los que ofrecen servicios de alimentación cuentan

con rampas para ofrecer y brindar un buen servicio a las personas con discapacidad, el paquete turístico también contempla actividades acuáticas como kayak, pesca deportiva, paseo en bote, natación, baño asistido en la playa y gastronomía, estas cinco últimas actividades en caso de que la persona utilice silla de rueda, en las actividades acuáticas no se hará uso de ella sino que se las realizarán junto con otras personas para que el usuario no tenga inconveniente alguno al desarrollar la actividad, y para complementar el producto que se quiere ofertar se implementarán pasarelas de madera en una parte de la playa, estas pasarelas serán de tablones semiduros los cuales podrán ser montables y desmontables para no causar un impacto negativo en el recurso playa.

Las pasarelas permitirán la movilidad a las personas que hacen uso de las sillas de ruedas en la parte de la playa de esta manera podrán movilizarse de una manera adecuada por la arena. Las pasarelas estarán colocadas en una zona de la playa donde se encuentran ubicadas algunas cabañas para que éstas de una manera u otra se beneficien, tendrán ramificaciones o conexiones que llegarán hasta unas sombras hechas de cade que se encuentran en una parte de la playa, área que será denominada como zona de descanso para las personas con discapacidad.

Además contará con una conexión a duchas para que las personas con capacidades especiales que ingresen al mar se quiten el agua salada. Las pasarelas estarán conectadas tanto con las duchas y la zona de descanso hasta llegar a la orilla de la playa en donde se hará uso de las sillas anfibia las cuales son las que facilitarán a las personas el baño en el mar, esto se conoce como baño asistido.

Este diseño se ha logrado realizar en base a los datos obtenidos de las encuestas y las entrevistas, esta obtención de la información ayudó a obtener un análisis y formular una propuesta que beneficie a las personas con capacidades especiales para que ellos puedan desarrollar la actividad turística como cualquier otra



persona en la provincia de Santa Elena ya que no existe un lugar donde este segmento pueda disfrutar de este tipo de turismo.

Con esta iniciativa de proyecto se quiere desarrollar el turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto y poco a poco en las demás localidades que ofertan el turismo en la provincia de Santa Elena, además está orientado a lo social específicamente a una parte vulnerable de la población que padece de situaciones especiales con el objetivo de que ellas realicen actividades turísticas y de recreación.

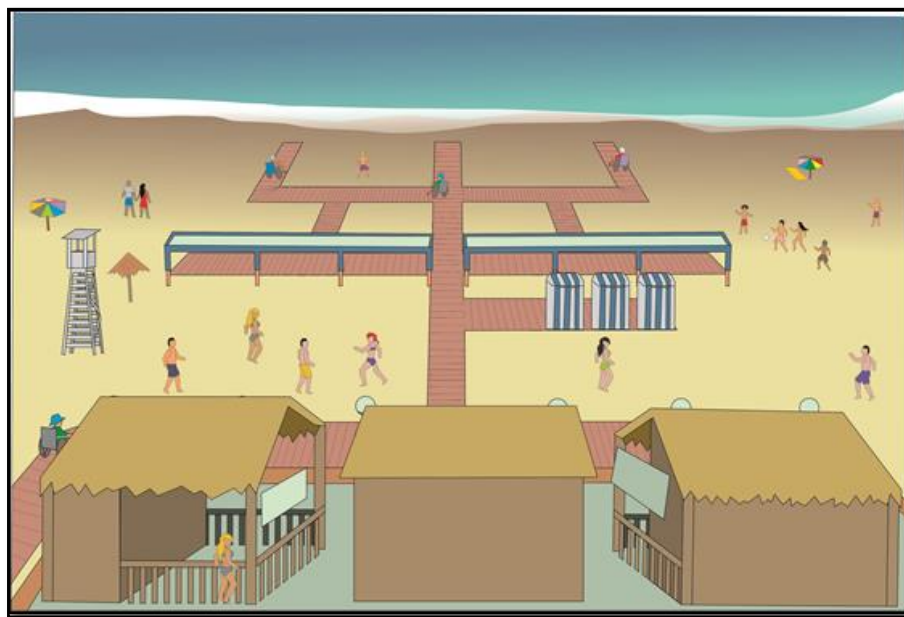
### **3.14. PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO**

Un producto es aquel que se puede ofrecer y captar la atención de un mercado para su adquisición, uso o consumo, satisfaciendo una necesidad. En cuanto al producto básico que se pretende ofertar en la cabecera parroquial de Manglaralto son todos los beneficios que puede cubrir una necesidad básica del consumidor, el producto real en este caso sería la calidad del servicio que se ofrece en la localidad de Manglaralto, el producto aumentado son los beneficios extras que se otorgan junto con el producto como por ejemplo acceso rápido a internet, televisión por cable.

Lo que se quiere ofertar en la cabecera parroquial de Manglaralto es un producto que satisfaga las necesidades de las personas con discapacidad para eso se propone un producto que está conformado por paquetes turísticos y complementado con la implementación de pasarelas especiales en la playa, además de los servicios de alimentación y hospedaje, lo cual surge con la intención de desarrollar e incluir en la actividad turística aquellas personas con movilidad reducida aprovechando además el recurso playa para brindar actividades o deportes acuáticos que sirvan de complemento al producto a ofertar y que estén al alcance de las personas con capacidad reducida para poder

realizarlos, brindando un buen servicio y ofertando un producto nuevo en lo que se refiere a turismo accesible.

La parte en la que se quiere implementar las pasarelas de madera corresponde a las coordenadas con longitud:  $-1.847335$  ( $1^{\circ} 50' 50,4''$  S) y longitud  $-80.747853$  ( $80^{\circ} 44' 52,27''$  W) que queda junto de las cabañas que se encuentran cerca del manglar. En la parte frente a las cabañas se colocarán las pasarelas especiales para que las personas con movilidad reducida puedan dirigirse sin ningún inconveniente por la arena hasta llegar a las cabañas y puedan degustar de la gastronomía.



**GRÁFICO 41** Diseño de las pasarelas especiales

Las pasarelas de madera tendrán un ancho de 2.40 metros para que las personas en sillas de rueda no tenga inconvenientes en la movilidad, beneficiando así el paso a las personas con discapacidad, además serán de color café o un color similar al de la arena, las bandas laterales de las pasarelas serán de un color que se diferencie con la arena, tendrán ramificaciones o conexiones que llegarán hasta unas sombrillas hechas de cade que se encuentran en la playa y que fueron elaboradas por

las personas que tienen las cabañas lo cual será denominado como zona de descanso para las personas con capacidades especiales, además contará con una conexión a duchas para que las personas con capacidades especiales que ingresen al mar se quiten el agua salada.

Las pasarelas estarán conectadas tanto con las duchas y la zona de descanso hasta llegar a la orilla de la playa en donde se hará uso de las sillas anfibia las cuales son las que facilitarán a las personas el baño en el mar, esto se conoce como baño asistido.

Este diseño se ha logrado realizar en base a los datos obtenidos de las encuestas y las entrevistas, esta obtención de la información ayudó a determinar que las personas con capacidades especiales pueden realizar actividades turísticas implementando mejoras en el destino para que ellos puedan desarrollar la actividad turística como cualquier otra persona.

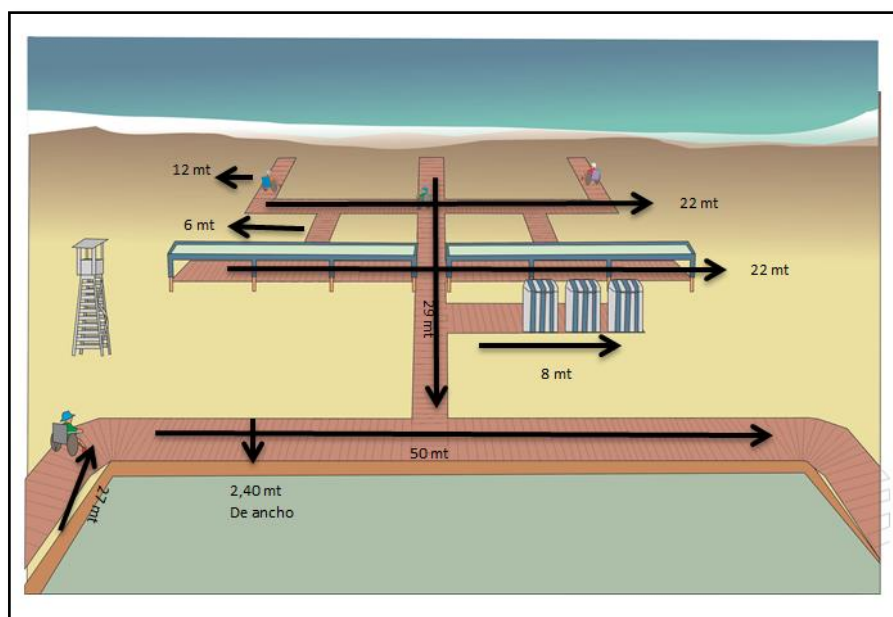
Las dimensiones de las pasarelas especiales para las personas con discapacidades especiales se detallan a continuación:

La parte donde empieza la pasarela tanto el lado izquierdo como derecho tiene una medida de 27 metros de largo, la parte que estará al frente de las cabañas tiene una medida de 50 metros de largo, lo cual cubre todas las cabañas para que la persona con discapacidad pueda elegir aquella donde desee disfrutar de la gastronomía.

La pasarela de madera central tendrá una medida de 29 metros de largo hasta llegar cerca de la orilla del mar, la misma que estará conectada a las demás ramificaciones de la pasarela, la ramificación que llevará a las duchas medirá 8 metros de largo, la zona de descanso tiene una medida de 22 metros, al lado izquierdo y derecho de la zona de descanso estarán otras ramificaciones o conexiones de pasarelas que medirán 6 metros de largo la cual unirá a otra

pasarela extendida de 22 metros de largo al igual que las medidas de la zona de descanso. Las demás ramificaciones anexas a las pasarelas medirán 12 metros de largo hasta llegar cerca a la orilla de la playa. El ancho que medirá la pasarela será de 2,40 metros debido a que es el ancho estándar que permite una movilización más amplia a las personas que utilizan sillas de ruedas.

Lo que se quiere implementar en la cabecera parroquial de Manglaralto es algo nuevo en la provincia, se quiere implementar pasarelas de madera en una parte de la playa para que las personas con discapacidad hagan uso de este recurso natural, estas pasarelas serán de tablonces de madera semidura y serán montables y desmontables para no afectar a la playa causando algún impacto negativo, se utilizará soga para unir los tablonces siendo separadas por arandelas de pvc de 2cm y serán extendidas sobre la arena permitiendo el acceso a las personas especialmente las que utilizan las sillas de rueda.



**GRÁFICO 42 Dimensiones de las pasarelas especiales**

### **3.15. ESTRATEGIA A USAR**

#### **3.15.1 Estrategia de diferenciación**

Debido que en la provincia de Santa Elena no se desarrolla el turismo accesible se tomó la iniciativa de realizar un proyecto en el cual se tome en cuenta a dicho segmento mediante el diseño de un producto turístico para las personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto, utilizando una estrategia de diferenciación la cual tiene como objetivo crear algo que sea percibido en el mercado como único enfocado a las personas con discapacidad.

Algunas formas que se utilizan para realizar la diferenciación son a través del diseño de un producto, la imagen de marca, el avance tecnológico, las cadenas de distribuidores, en este caso para la realización del proyecto se ha enfocado en su diseño debido a la inexistencia de productos para las personas con discapacidades.

De la misma manera se tomó en consideración la diferenciación por precio que es una estrategia adecuada para atraer al público o segmento de personas con discapacidad, considerando los resultados de las encuestas realizadas en donde se pudo conocer que las personas con discapacidad de la provincia se encuentran en un rango de ingresos económicos que no superan al sueldo básico.

Para el producto que se pretende ofertar, en este caso los paquetes turísticos complementados con las pasarelas de madera en la playa en la temporada baja y alta que tiene la provincia de Santa Elena se utilizarán precios diferenciales según la temporada debido a la concentración de la demanda en las épocas del año, cobrando un precio establecido de los paquetes turísticos en temporada alta y en la baja hacer descuento. Se considera también aplicar estrategias de precios diferenciales según el consumidor.

### **3.15.2 Estrategias de marketing (4p)**

La mercadotecnia es fundamental para el éxito de cualquier empresa, negocio o destino, por eso en el proyecto se trabajó con la aplicación del Marketing Mix. Luego de que se realizó el levantamiento de información respectiva se identificaron necesidades las cuales no han sido satisfechas en las personas con capacidades especiales, lo cual ayudó a diseñar el producto para desarrollar el turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto y satisfacer esa demanda, de esta manera tenemos las siguientes estrategias de marketing:

#### **3.15.2.1 Estrategia de Producto**

Desde el punto de vista del marketing, el producto es el elemento más importante, por tal motivo se diseñaron tres paquetes turísticos para motivar a la demanda o segmento de personas con capacidades especiales, considerando factores como la oferta y demanda, necesidades, gustos y preferencias y que se pueden desarrollar en la cabecera parroquial de Manglaralto.

El producto de actividades turísticas está diseñado en base a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas, elaborando un producto diferenciado, relacionado con el entorno natural y lo cultural, enfocado específicamente en el turismo de sol y playa.

A continuación se detallan los paquetes turísticos:

#### **PAQUETES TURÍSTICOS**

##### **Paquete turístico # 1 de un solo día**

“Manglaralto naturaleza, deporte y cultura”

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>
8:30 AM	Llegada a la cabecera parroquial de Manglaralto Charla introductoria, bienvenida Explicación del itinerario
9:00 AM	Desayuno
10:00 AM	Recorrido por la cabecera parroquial Visita al parque
10:30 AM	Visita a la iglesia San Ignacio de Loyola
11:00 AM	Guianza por el Centro Intercultural Explicación sobre la historia de Manglaralto y la planta eléctrica, recorrido por el centro intercultural
12:00 AM	Paseo por el malecón de Manglaralto
12:30 AM	Visita a la Playa
12:45 AM	Almuerzo
13:45 PM	Descanso en la playa
14:15 PM	Paseo en bote inflable
15: 15 PM	Regreso a la playa
15:45 PM	Baño asistido en la playa

16:00 PM Palabras de Agradecimiento y despedida  
Fin del servicio

Requerimiento:

Ropa cómoda

Ropa de baño

Cámara fotográfica o Filmadora

Protector solar

El paquete turístico incluye:

Guianza

Alimentación (desayuno y almuerzo)

Bebida hidratante

Actividades recreativas en la playa

### **Paquete turístico # 2 de un solo día**

“Manglaralto magia y encanto”

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>
8:30 AM	Llegada a la cabecera parroquial de Manglaralto Charla introductoria, bienvenida Explicación del itinerario
9:00 AM	Desayuno
9:15 AM	Recorrido por la Iglesia San Ignacio de Loyola
9:50 AM	Visita al Centro Intercultural



	Explicación sobre la historia de Manglaralto y la planta eléctrica, recorrido por el centro intercultural
10:45 AM	Recorrido por la cabecera parroquial de Manglaralto
11:00 AM	Visita y descanso en la playa
11:25 AM	Baño asistido en la playa
12:00 AM	Almuerzo
13:00 PM	Recorrido por el malecón
13:40 PM	Retorno a la playa
14: 00 PM	Pesca deportiva en mar abierto
15:30 PM	Preparación de la pesca realizada
16:00 PM	Degustación de lo preparado
16:30 PM	Palabras de Agradecimiento y despedida Fin del servicio

Requerimiento:

Ropa cómoda

Ropa de baño

Cámara fotográfica o Filmadora

Protector solar

El paquete turístico incluye:

Guianza  
Alimentación (desayuno y almuerzo)  
Bebida hidratante  
Actividades recreativas en la playa

**Paquete turístico # 3 de dos días**  
“Manglaralto aventura”

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>
<b>Día 1</b>	
8:30 AM	Llegada a la cabecera parroquial de Manglaralto
9:00 AM	Registro de Alojamiento
9:15 AM	Desayuno
10:00 AM	Charla introductoria, bienvenida Explicación del itinerario
10:15 AM	Visita a la iglesia San Ignacio de Loyola
10:45 AM	Guianza por el Centro Intercultural Explicación sobre la historia de Manglaralto y la planta eléctrica, recorrido por el centro intercultural
12:00 AM	Paseo por el malecón de Manglaralto
12:30 AM	Visita a la Playa

12:40 AM	Almuerzo
13:45 PM	Descanso en la playa
14:15 PM	Paseo en bote inflable
15: 15 PM	Regreso a la playa
15:45 PM	Baño asistido en la playa
16:30 PM	Regreso al establecimiento hotelero
17:30 AM	Visita al parque (Fotografía)
18:20 AM	Merienda o cena
19:20 AM	Descanso
<b>Día 2</b>	
8:30 AM	Saludo y explicación del itinerario
9:00 AM	Desayuno
9:45 AM	Visita a la Playa
10:00 AM	Pesca deportiva
11:30 AM	Preparación de la pesca realizada
12:00 AM	Degustación de lo preparado (Almuerzo)

13: 00 PM	Visita a la localidad de Montañita Recorrido por las calles Fotografías
14:00 PM	Recorrido por el malecón de Montañita
14:35 PM	Compra de artesanías
15:00 PM	Degustación de ceviche mixto
15:45	Retorno a la cabecera parroquial de Manglaralto
16:00	Llegada al establecimiento hotelero Check out
16:30	Despedida Fin del servicio

Requerimiento:

Ropa cómoda

Ropa de baño

Cámara fotográfica o Filmadora

Protector solar

El paquete turístico incluye:

Guianza

Alimentación completa

Bebida hidratante

Actividades recreativas en la playa.

### **3.15.2.2 Imagen de marca**

La imagen de marca del destino que se proyectará para captar a las personas con discapacidad en la cabecera parroquial de Manglaralto consta de los siguientes elementos:

Logotipo es aquel que está conformado por el tipo de letra cuya representación verbal que es “Todos podemos hacer turismo Manglaralto te espera” el cual fue creado con un formato WordArt Relleno-Azul, Texto 1, Sombra interior con un tipo de letra Calibri y para dar un efecto de curva se colocó ruta de acceso arco hacia abajo, cheurón hacia abajo utilizando un tono de color gris para darle realce a las letras

El isotipo son los íconos o las imágenes que están integrados por elementos como la playa, recurso natural que se encuentra en la cabecera parroquial de Manglaralto, el mangle que constituye el manglar de la localidad, el sol personifica los atardeceres de la localidad, además de dos personas, una en silla de ruedas que representa a las personas con capacidades especiales y la otra persona al lado representa al acompañante debido a que las personas con discapacidad no viajan solas y por último se encuentra una figura que representan a las pasarelas de madera que llegan hasta la orilla de la playa.

Los colores utilizados caracterizan la riqueza natural como el mar que es de color azul claro que significa calma, paz, limpieza y frescura, la arena con el color marrón claro está asociado a la tierra y a la naturaleza, el mangle que se identifica de un color verde simboliza naturaleza, frescura, tranquilidad, el sol de color amarillo expresa luz, optimismo, brillo, las dos figuras junto con las pasarelas representan a las personas con discapacidad que son de color negro que implica misterio, nobleza y por último se encuentra incluido el eslogan con coloración gris que expresa serenidad.

El nombre cuyo significativo es Manglaralto, se enmarca en la localidad, toma su nombre por los manglares que existían en el sector, ecosistema que es parte del patrimonio de Manglaralto, además de poseer una interesante historia en la época colonial.



**GRÁFICO 43** Marca del destino

#### 3.15.2.2.1 Eslogan

***“TODOS PODEMOS HACER TURISMO, MANGLARALTO TE ESPERA”***

El eslogan surge en relación al turismo accesible y como la actividad turística no debe excluir a nadie sino más bien todas las personas deberían disfrutar de la recreación y el turismo. Con el eslogan se pretende invitar a las personas con capacidades especiales e incentivarlas para que visiten la cabecera parroquial de Manglaralto en la cual se pretende desarrollar el turismo accesible.

### 3.15.2.3. Precio - Paquetes turísticos

Para fijar el valor se tomó en cuenta la capacidad de adquisición de las personas con capacidades especiales debido que muchos de ellos reciben bonos y los ingresos de este segmento no superan el sueldo básico, el precio de los paquetes pueden variar si las personas con capacidades especiales hacen uso de los establecimientos hoteleros, además se hará el 50% de descuento para los niños que adquieran el producto.

**Tabla 10 Precios de paquetes turísticos en temporada alta**

<b>Paquete</b>	<b>Precio</b>	<b>Duración</b>
<b>Manglaralto naturaleza deporte y cultura</b>	\$ 10 por persona.	1 día
<b>Manglaralto magia y encanto</b>	\$ 11,50 por persona.	1 día
<b>Manglaralto aventura</b>	\$ 16,50 por persona.	2 días

**Tabla 11 Precio de paquetes turísticos en temporada baja**

<b>Paquete</b>	<b>Precio</b>	<b>Duración</b>
<b>Manglaralto naturaleza deporte y cultura</b>	\$ 8 por persona.	1 día
<b>Manglaralto magia y encanto</b>	\$ 9,50 por persona.	1 día
<b>Manglaralto aventura</b>	\$ 14,50 por persona.	2 días

**Tabla 12 Precios de paquetes turísticos grupales**

<b>Paquete</b>	<b>Precio</b>	<b>Duración</b>
<b>Manglaralto aventura</b>	\$ 150 por grupo de 3 personas	2 días

No obstante la elaboración de los paquetes se realizó considerando las características de la demanda, la potencialidad turística que tiene el lugar y la disponibilidad de los servicios, tomando en cuenta la visita de personas con discapacidad de otros lugares del Ecuador que se animen a visitar la localidad de Manglaralto.

#### **3.15.2.4. Estrategia de Plaza/Distribución**

**Tabla 13 Canales de Comercialización**

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>TÁCTICA</b>	<b>POLÍTICA DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>TARGET</b>
<b>Canal directo</b>	Presentación del producto a través del internet, local propio.	Contacto personal entre vendedor y comprador. Facilitar el producto turístico mediante promoción.	Turistas con capacidades especiales locales y nacionales, extranjeros que visiten la provincia.
<b>Canal indirecto</b>	Agencias de Viajes y tour operadoras de la provincia de Santa Elena.	Difundir el producto con el fin de promover el turismo accesible estableciendo un acuerdo económico entre ambas partes. Entrega de materiales de promoción.	Turistas con capacidades especiales nacionales y extranjeros.



El canal de distribución que se utilizará para este producto será de forma directa e indirecta para que el producto turístico en la cabecera parroquial de Manglaralto tenga éxito, se propone ofertar el producto en toda la provincia para captar en segmento de personas con discapacidad para que esta localidad se beneficie.

### **Comunicación**

Es una acción directa para mover o acelerar la venta de un servicio o producto, a través de la promoción se capta la atención del comprador y se amplía la base de cliente. Este elemento del marketing integra una serie de herramientas como la estrategia push, la promoción de ventas, las ferias y la venta personal los cuales son elementos importantes para dar a conocer el producto turístico que se quiere ofertar en la cabecera parroquial de Manglaralto, la utilización de elementos de comunicación contribuirá a que el producto turístico sea conocido y difundido, y que además la localidad de Manglaralto sea conocida por ser el primer lugar a nivel de la provincia de Santa Elena que se desarrolle el turismo accesible.

### **Publicidad**

Para lograr despertar el interés de las personas con capacidades especiales y que se animen a visitar el lugar donde se oferta el producto turístico para dichas personas se realizará publicidad a través de los medios de comunicación no masivos, haciendo uso de trípticos, dípticos, hojas volantes, valla publicitaria, además de uno masivo como es el internet para promocionar los paquetes por las redes sociales, los cuáles serán las herramientas que ayuden a la promoción y publicidad del producto que se quiere ofertar, además se utilizará la colaboración de hoteles, restaurantes, agencias de viajes de la zona para que entreguen los trípticos y dípticos debido a la afluencia de turistas que llegan a visitar estos sitios los cuales son los más concurridos en la provincia de Santa Elena.

**Tabla 14 Medios de comunicación no masivos**

<b>Comunicación</b>	<b>Detalle</b>	<b>Objetivo</b>
<b>No masiva</b>	Trípticos	Facilitar información sobre el producto y los servicios que ofrece la cabecera parroquial de Manglaralto.
	Dípticos	Facilitar información sobre el producto y los servicios que ofrece la cabecera parroquial de Manglaralto.
	Hojas Volantes	Difundir el producto y los servicios turísticos que ofrece la cabecera parroquial de Manglaralto.
	Vallas publicitarias	Colocarlas en lugares estratégicos para crear un impacto en el público objetivo.

Las ilustraciones de los medios no masivos como tríptico, díptico, hojas volantes y vallas publicitarias que se utilizarán para captar la atención y despertar el interés de los consumidores o personas con discapacidad se presentan a continuación:

**Ilustración del tríptico a utilizar (anverso)**

REQUERIMIENTOS  
PARA LA VISITA

- ♦ Ropa cómoda y ligera
- ♦ Ropa de baño
- ♦ Cámara de Fotos
- ♦ Protector Solar

MAPA PARA LLEGAR  
A MANGLARALTO



## CADECERA PARROQUIAL DE MANGLARALTO

Manglaralto es un tranquilo pueblo envuelto de hermosos paisajes, la playa es perfecta para descansar y observar la belleza de los atardeceres.

**Región:** Costa  
**Provincia:** Santa Elena  
**Clima:** 25° C a 29° C





Todos podemos  
Hacer turismo  
MANGLARALTO  
Te espera

**Ilustración del tríptico a utilizar (reverso)**

MANGLARALTO; NATURAL- LEZA CULTURA Y TURISMO	MANGLARALTO; NATURAL- LEZA CULTURA Y TURISMO	MANGLARALTO; NATURAL- LEZA CULTURA Y TURISMO
<p><b>TOURS</b> Paquete N°1 : "MANGLARALTO NATURALEZA, DEPORTE Y CULTURA"</p> <p><b>Duración: 1 día</b> <b>Carácter : Naturaleza, Deporte y Cultura"</b> <b>Costo aproximado : \$ 19,20</b></p> <p><b>Atractivos turísticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parque de la localidad</li> <li>• Iglesia San Ignacio de Loyola</li> <li>• Centro intercultural de Manglaralto</li> <li>• Malecón de Manglaralto</li> <li>• Paseo en bote inefable</li> <li>• Baño asistido en la playa</li> </ul> 	<p><b>TOURS</b> Paquete N°2 : "MANGLARALTO MAGIA Y ENCANTO"</p> <p><b>Duración: 1 día</b> <b>Carácter : Naturaleza, Deporte y Cultura"</b> <b>Costo aproximado : \$ 22,20</b></p> <p><b>Atractivos turísticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iglesia San Ignacio de Loyola</li> <li>• Centro intercultural de Manglaralto</li> <li>• Baño asistido en la playa</li> <li>• Recorrido por el malecón</li> <li>• Pesca deportiva</li> </ul> 	<p><b>TOURS</b> Paquete N°3 : "MANGLARALTO AVENTURA"</p> <p><b>Duración: 2 día</b> <b>Carácter : Naturaleza, Deporte y Cultura"</b> <b>Costo aproximado : \$ 79,80</b></p> <p><b>Atractivos turísticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alojamiento</li> <li>• Iglesia San Ignacio de Loyola</li> <li>• Centro intercultural de Manglaralto</li> <li>• Malecón de Manglaralto</li> <li>• Playa</li> <li>• Paseo en bote inefable</li> <li>• Baño asistido en la playa</li> <li>• Parque</li> <li>• Pesca deportiva</li> <li>• Visita a la localidad de Montañita</li> </ul>

Ilustración del díptico a utilizar



Ilustración de la Hoja volante a utilizar

**Ven y disfruta**

**Manglaralto  
Hacia un turismo  
Accesible**

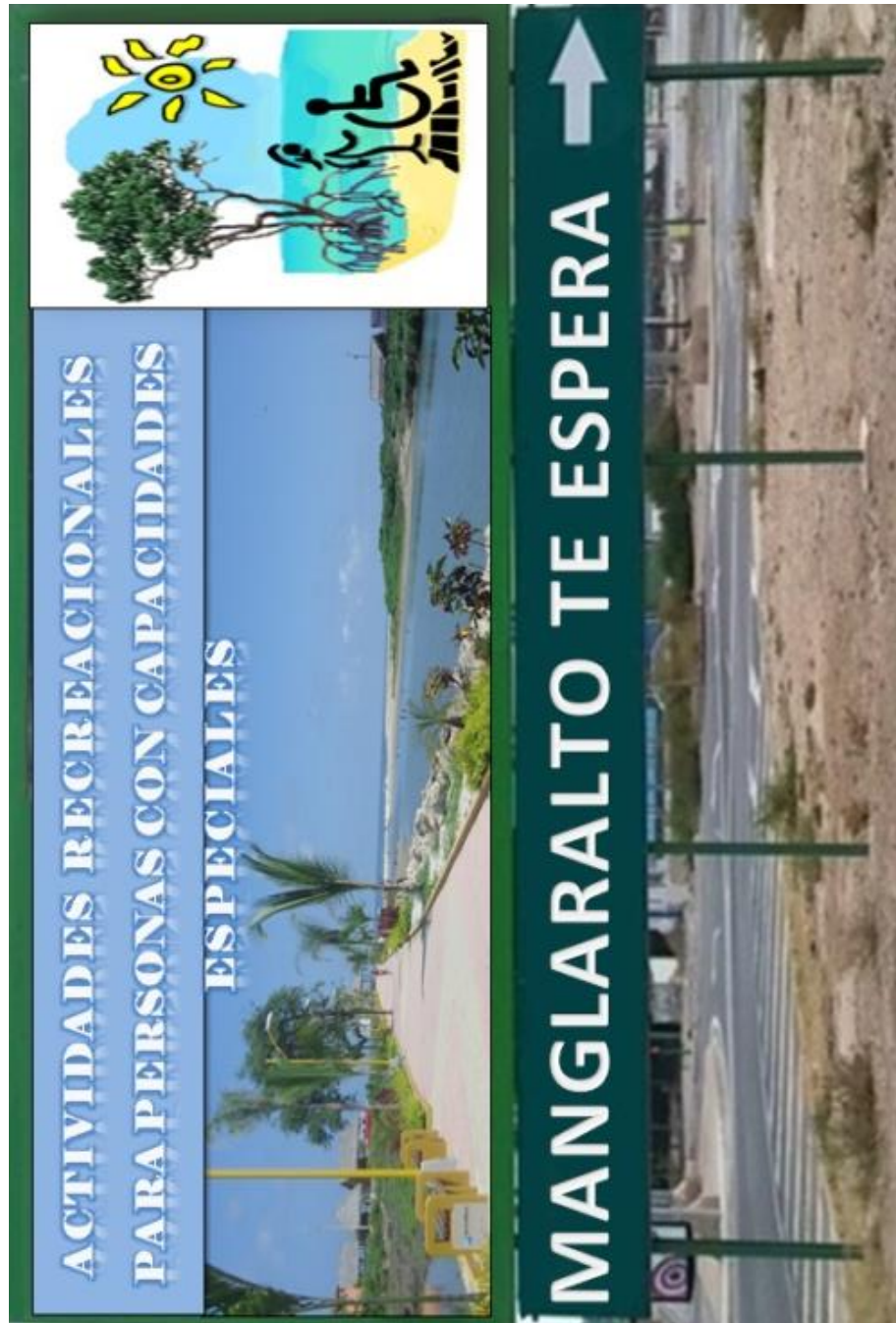
**Ofrecemos :**  
Paquetes turísticos para personas  
con capacidades especiales a precios cómodos

Disfruta de la gastronomía,  
**actividades recreativas y mucho más**

Estamos ubicados en las instalaciones  
del GAD parroquial

En facebook nos encuentras como  
**Manglaralto Accesible**

Ilustración de la Valla Publicitaria a utilizar



**Ilustración de la Red Social Facebook a utilizar**

Un medio de comunicación masivo como es el internet que permite tener un mayor alcance en las personas y que a través del cual se ofertan productos y servicios, se ha creado una Red Social para ofertar los paquetes turísticos para las personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto, además de brindar información necesaria del lugar difundiendo los atractivos que posee.



El producto que predomina de acuerdo a las encuestas realizadas es el baño asistido en la playa, seguido de la gastronomía y actividades acuáticas, con estos



elementos se pretende entrar en una fase de penetración y posicionamiento del segmento personas con capacidades especiales como estrategia de producto en su fase inicial en la provincia de Santa Elena.

Luego el producto turístico para personas con capacidades especiales se promocionará de acuerdo a las encuestas realizadas en toda la provincia para captar el segmento y luego irlo promocionando a las demás provincias del país. Además se hará uso de las redes sociales en las cuales se promocionará el producto turístico con el fin de difundir y darlo a conocer para que las personas que tienen familiares con capacidades especiales conozcan del lugar y lo visiten, ya sean nacionales o extranjeras.

### **3.15.3 ACTORES Y RESPONSABILIDAD**

Los actores involucrados lo conforman toda la comunidad, en general de la cabecera parroquial de Manglaralto que se dedican a la actividad turística ya que son los principales beneficiarios del proyecto de tesis.

La responsabilidad de que el proyecto se ejecute le corresponde al GAD parroquial de Manglaralto la cual deberá hacer las gestiones convenientes para lograr que el proyecto se concrete y se desarrolle, buscando apoyo de entidades involucradas en el desarrollo del turismo local como la Empresa Municipal de Turismo del Cantón Santa Elena la cual brinda apoyo a través de convenios con otras empresas, además el GAD parroquial puede buscar apoyo de otras entidades u ONG'S que ellos consideren convenientes para poder conseguir el financiamiento y de esa manera el proyecto se ejecute.

De la misma manera el GAD de Manglaralto debe delegar una comisión para que se involucre con el proyecto una vez implementado y puesto en marcha lo cual

tiene como objetivo planificar, dirigir, supervisar y velar por el buen desarrollo del proyecto, específicamente debe ser el departamento de la comisión de turismo para que ellos dirijan el proyecto y se encarguen de la administración y venta del producto con el fin de que los recursos queden en la localidad y sirvan para el desarrollo turístico de la misma.

#### **3.15.4. ESTUDIO ECONÓMICO**

El estudio económico es el análisis que permite determinar la sustentabilidad, viabilidad o rentabilidad de un proyecto ya sea a corto, mediano o largo plazo. Para la elaboración de este estudio se procedió a evaluar todos los rubros económicos que se consideraron para la elaboración del proyecto del diseño de un producto turístico para las personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto, de esta manera se pudo proyectar el flujo de caja y el estado de pérdidas y ganancias para los próximos 5 años.

##### **3.15.4.1. INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO**

El costo estimado de la inversión del proyecto para el diseño del producto turístico para las personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto es de \$ 54.380,50 en los cuales está inmerso el costo de la construcción de las pasarelas, los implementos que se utilizarán, los recursos materiales, los suministros de oficina, los servicios básicos, los gastos de administración y los gastos de publicidad.

El financiamiento para el presente proyecto de acuerdo información obtenida por en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manglaralto, se encuentra dentro de los parámetros económicos de presupuesto general de la institución, siendo el presupuesto aproximado de \$ 551. 554,36 que recibe el GAD parroquial de los cuales el 30% se destina para gastos corrientes de la institución y el 70%

respectivamente para Proyectos, obras y Apoyo a proyectos sociales y Capacitaciones referentes a sus competencias, siendo \$ 38.6088,05 el monto para desarrollar estas actividades.

**Tabla 15 Implementos a utilizar**

<b>Silla Anfibia</b>	9	1800	\$ 16.200,00
<b>Muletas Anfibias</b>	10	28	\$ 280,00
<b>Chalecos salvavidas</b>	20	55	\$ 1.100,00
<b>Duchas</b>	3	16	\$ 48,00
<b>Boyas salvavidas</b>	8	26	\$ 208,00
<b>Caña de pescar</b>	8	25	\$ 200,00
<b>Kayak</b>	4	139	\$ 556,00
<b>Remos</b>	8	29	\$ 232,00
<b>Botes Inflables</b>	8	88	\$ 704,00
<b>TOTAL</b>			\$ 19.528,00

**Tabla 16 Costo para la construcción de las Pasarelas**

<b>Mano de obra</b>			\$ 700,00
<b>Tablones semidura</b>	70	10	\$ 700,00
<b>Precio de sogas por libra</b>	120	4	\$ 480,00
<b>Arandelas de pvc 2 cm (metros)</b>	30	2	\$ 60,00
<b>Pintura esmalte (galón)</b>	1	20	\$ 20,00
<b>TOTAL</b>			\$ 1.960,00

**Tabla 17 Recursos Materiales**

<b>Escritorio</b>	1	160	\$ 160,00
<b>Silla para escritorio</b>	1	55	\$ 55,00
<b>Archivadores</b>	3	77	\$ 231,00
<b>Sillas plásticas</b>	3	12	\$ 36,00
<b>TOTAL</b>			\$ 482,00

**Tabla 18 Recursos tecnológicos**

<b>Computadora de Escritorio</b>	650	1	\$	650,00
<b>Impresora</b>	345	1	\$	345,00
<b>TOTAL</b>			\$	995,00

**Tabla 19 Servicios básicos**

<b>Luz</b>	\$ 10,00	\$ 120,00
<b>Agua</b>	\$ 25,00	\$ 300,00
<b>Teléfono</b>	\$ 12,00	\$ 144,00
<b>Internet</b>	\$ 18,00	\$ 216,00
<b>TOTAL</b>	\$ 65,00	\$ 780,00

**Tabla 20 Suministros de oficina**

<b>Resma</b>	15	3,6	\$ 54,00
<b>Esferos</b>	1	3,2	\$ 3,20
<b>Lápiz</b>	1	1,8	\$ 1,80
<b>Cartuchos de impresora</b>	12	30	\$ 360,00
<b>Grapas</b>	1	2	\$ 2,00
<b>Perforadora</b>	1	3,5	\$ 3,50
<b>TOTAL</b>			\$ 424,50

**Tabla 21 Gastos de administración**

<b>Administrador 1</b>	\$ 700,00	\$ 8.400,00
<b>Administrador 2</b>	\$ 550,00	\$ 6.600,00
<b>Secretaria</b>	\$ 420,00	\$ 5.040,00
<b>Guía</b>	\$ 354,00	\$ 8.496,00
<b>TOTAL</b>	\$ 2.024,00	\$ 28.536,00

**Tabla 22 Gastos de Publicidad**

<b>Folletos</b>	500	1	\$ 500
<b>Trípticos</b>	700	0,25	\$ 175
<b>Revistas</b>	400	1	\$ 400
<b>Valla publicitarias</b>	4	150	\$ 600
<b>TOTAL</b>			\$ 1.675,00

**Tabla 23 Total de inversión**

<b>Costo de pasarelas</b>	\$ 1.960,00
<b>Implementos a utilizar</b>	\$ 19.528,00
<b>Recursos materiales</b>	\$ 482,00
<b>Recursos tecnológicos</b>	\$ 995,00
<b>Servicios básicos</b>	\$ 780,00
<b>Suministros de oficina</b>	\$ 424,50
<b>Gastos de administración</b>	\$ 28.536,00
<b>Gastos de publicidad</b>	\$ 1.675,00
<b>TOTAL</b>	\$ 54.380,50

#### **3.15.4.2. PROYECCIÓN DE LA DEMANDA**

La proyección de la demanda permite visualizar los rubros de ingresos que están programados por concepto de ventas de los paquetes turísticos a las personas con capacidades especiales y acompañantes durante los 5 años del proyecto, de la cual se estima captar una demanda de 2.400 personas con capacidades especiales anuales en la cabecera parroquial de Manglaralto

**Tabla 24 Proyección de la Demanda**

D. MENSUAL	D. ANUAL	PAQUETE TURÍSTICO # 1			
65	780	P. Acompañante	P. P. Discapacidad	Demanda Total	Total PAQ.1
Precio Temporada Alta		\$ 20,00	\$ 10,00		\$ 6.933,33
Demanda		347	173	520	\$1.733,33
Precio Temporada Baja		\$ 16,00	\$ 8,00		\$ 2.773,33
Demanda		173	87	260	\$ 693,33
					\$ 12.133,33

VALOR ESTIMADO DE INGRESO PAQUETE 1

año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
\$ 12.133,33	\$ 12.982,67	\$ 13.891,45	\$ 14.863,86	\$ 15.904,32

DEMANDA	ANUAL	PAQUETE TURITICO # 2			
72	864	P. Acompañante	P. P. Discapacidad	Demanda Total	Total PAQ.2
Precio Temporada Alta		\$ 23,00	\$ 11,50		\$ 8.832,00
Demanda		384	192	576	\$ 2.208,00
Precio Temporada Baja		\$ 19,00	\$ 9,50		\$ 3.648,00
Demanda		192	96	288	\$ 912,00
					\$ 15.600,00

VALOR ESTIMADO DE INGRESO PAQUETE 2

año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
\$ 15.600,00	\$ 16.692,00	\$ 17.860,44	\$ 19.110,67	\$ 20.448,42

DEMANDA	ANUAL	PAQUETE TURITICO # 3			
63	756	P. Acompañante	P. P. Discapacidad	Demanda Total	Total PAQ.3
Precio Temporada Alta		\$ 33,00	\$ 16,50		\$ 11.088,00
Demanda		336	168	504	\$ 2.772,00
Precio Temporada Baja		\$ 29,00	\$ 14,50		\$ 4.872,00
Demanda		168	84	252	\$ 1.218,00
					\$ 19.950,00

VALOR ESTIMADO DE INGRESO PAQUETE 2

año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
\$ 19.950,00	\$ 21.346,50	\$ 22.840,76	\$ 24.439,61	\$ 26.150,38

TOTAL INGRESOS

\$ 47.683,33	\$ 51.021,17	\$ 54.592,65	\$ 58.414,13	\$ 62.503,12
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

### 3.15.4.3. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

En el estado de pérdidas y ganancias para el proyecto, se muestran las utilidades generadas durante los 5 años proyectados. Como se puede observar en la tabla de Pérdidas y Ganancias del proyecto, en el primer año de desarrollo del proyecto se logra una utilidad de \$ 13.128,96, valor que irá incrementando año a año con el transcurso del proyecto.

**Tabla 25 Estado de Pérdidas y Ganancias**

DETALLE	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
INGRESOS	\$ 47.683,33	\$ 51.021,17	\$ 54.592,65	\$ 58.414,13	\$ 62.503,12
COSTO DE PRODUCCIÓN	\$ 354,77	\$ 353,17	\$ 353,17	\$ -	\$ -
SERVICIOS BASICOS	\$ 811,20	\$ 843,65	\$ 877,39	\$ 912,49	\$ 948,99
COSTOS					
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 30.533,52	\$ 32.670,87	\$ 34.957,83	\$ 37.404,87	\$ 40.023,22
IMPUESTO A LA RENTA	\$ 2.854,88	\$ 3.054,73	\$ 3.268,56	\$ 3.497,36	\$ 3.742,17
UTILIDAD NETA	\$ 13.128,96	\$ 14.098,76	\$ 15.135,70	\$ 16.599,41	\$ 17.788,75

### 3.15.4.4. EVALUACIÓN FINANCIERA

En la evaluación financiera del proyecto se ve reflejado un VAN positivo \$ 110.901,16, y una TIR del 14% que indica que es conveniente invertir en la propuesta planteada.

**Tabla 26 Evaluación Financiera**

	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
(+) INGRESOS	\$ 47.683,33	\$ 51.021,17	\$ 54.592,65	\$ 58.414,13	\$ 62.503,12
(-) EGRESOS	\$ 34.199,60	\$ 36.569,24	\$ 39.103,78	\$ 41.814,72	\$ 44.714,38
(+) DEPRECIACIONES	\$ 358,67	\$ 358,67	\$ 358,67	\$ 358,67	\$ 358,67
TOTAL	\$ 13.842,40	\$ 14.810,59	\$ 15.847,54	\$ 16.958,08	\$ 18.147,41

INVERSIÓN INICIAL	\$ (54.380,50)
-------------------	----------------

AÑOS	FLUJO
AÑO 1	\$ 13.842,40
AÑO 2	\$ 14.810,59
AÑO 3	\$ 15.847,54
AÑO 4	\$ 16.958,08
AÑO 5	\$ 18.147,41
TOTAL FLUJO NETO	\$ 79.606,02

\$ 110.901,16	VAN
14%	TIR



## CONCLUSIONES

En la investigación realizada se pudo constatar que el diseño de un producto turístico en la cabecera parroquial de Manglaralto es una propuesta que generará muchos beneficios para la localidad y para la provincia de Santa Elena, el desarrollo del turismo accesible hará que las personas con capacidades especiales se motiven a desarrollar la actividad turística y tengan un lugar en el cual distraerse.

La provincia de Santa Elena no cuenta con destinos que tengan las facilidades necesarias para que las personas con capacidades especiales puedan visitarlas sin ningún inconveniente, sin embargo no se toma en cuenta esta situación y el turismo accesible no se lo desarrolla, es evidente existe un segmento de mercado que no es considerado o no se lo toma en cuenta y por ende existe una necesidad insatisfecha que puede ser atendida si se desarrollan actividades turísticas y recreacionales en la playa de la cabecera parroquial de Manglaralto poniendo fin a la inexistencia de lugares o destinos que puedan desarrollar la modalidad del turismo accesible.

Esta propuesta innovadora de turismo accesible beneficiará tanto a las personas con capacidades especiales como a la cabecera parroquial de Manglaralto, las personas con capacidades especiales podrán realizar actividades turísticas lo cual es un derecho y la cabecera parroquial se beneficiará porque habrá más fuentes de empleo y la actividad turística de la localidad tendrá un dinamismo que aumentará el número de visitantes favoreciendo a los servidores turísticos de la localidad aumentando las ventas lo que generará ingresos económicos importantes.

La localidad de Manglaralto cuenta con atractivos de interés y que pueden ser potencializados de una mejor manera bajo una planificación adecuada logrando dinamizar la economía del sector, además si la propuesta es desarrollada e implementada la provincia de santa Elena tendrá un crecimiento positivo en el turismo accesible.

Las autoridades inmersas en el desarrollo del turismo local que fueron entrevistadas tienen una disposición optimista en cuanto al desarrollo del turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto, especialmente las autoridades del GAD parroquial debido que se dinamizará la actividad turística, promoviendo el turismo accesible como un factor de desarrollo económico en la provincia.

Mediante el estudio económico se pudo determinar los indicadores financieros lo cual refleja un VAN de \$ 297.471,55, y una TIR que indica que el capital que se invierta podrá ser recuperado, lo que permite concluir que la propuesta planteada es factible en lo económico.

## **RECOMENDACIONES**

Es importante que se aplique el diseño del producto turístico para las personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto aprovechando el recurso playa mediante la implementación de pasarelas especiales, debido a que existe un segmento de mercado que no se lo ha tomado en cuenta, creando de esta manera atracciones turísticas para dicho segmento que beneficien el desarrollo turístico de la provincia de Santa Elena.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se debe tomar en cuenta a las personas con discapacidades como turistas, es un segmento que no es considerado al momento de ofertar actividades turísticas y que puede aumentar la demanda de visitantes a un destino si se los considera, se recomienda también que se hagan alianzas o convenios con operadoras de turismo para que ellos oferten el producto turístico para personas con capacidades especiales de esta manera poder captar más turistas.

Se recomienda realizar convenios con instituciones o centros en las cuales se encuentran las personas con discapacidad para que puedan desarrollar la actividad turística, también es importante tener a disposición una persona que conozca el lenguaje de señas para poder comunicarse con las personas que sufran discapacidad de lenguaje para no tener inconvenientes al momento de realizar guianzas.

Para lograr el éxito de este proyecto se debe realizar una difusión o campaña publicitaria que motive a las persona con discapacidad a realizar la actividad turística, además de un seguimiento y control debido que el turismo accesible es algo nuevo y es necesario verificar las fallas, problemas e inconvenientes que se puedan presentar y corregirlas a tiempo para poder brindar servicio de calidad a las personas con capacidades especiales.

Se recomienda realizar las gestiones pertinentes por parte del GAD parroquial de Manglaralto para la consecución de un crédito que permita la realización del proyecto, además de crear una página web para promocionar el turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto, detallando los recursos de la localidad y las actividades turísticas que podrán realizar las personas con capacidades especiales con el fin de captar un mercado más amplio como es el mercado internacional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Beatriz, D. (2011). *Diseño de productos turísticos*. Madrid: Síntesis S.A.
- Bernal César Augusto. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Prentice Hall.
- Constitución del Ecuador. (s.f.). *educación.gob*. Recuperado el 20 de Abril de 2015, de <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
- Constitución del Ecuador. (s.f.). *educación.gob*. Recuperado el 20 de Abril de 2015, de <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
- COOTAD. (19 de Octubre de 2010). *defensa.gob.ec*. Recuperado el 20 de Abril de 2015, de [http://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/mar15\\_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf](http://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/mar15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf)
- Córdoba Padilla Marcial. (2006). *Formulación y evaluación de proyectos* (Primera ed.). Colombia: EcoEdiciones.
- Daniel Marcos Pérez, Diego J. Gonzalez Velasco. (2003). *Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos*. CERMI.
- Fabio Cárdenas Tabares. (1991). *Producto Turístico*. México: Trillas.
- Gamero, L. (2009). *Análisis de las estrategias corporativas*. Recuperado el 22 de Mayo de 2015, de RUA: <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12097/6/TEMA%207.pdf>
- Gómez Marcelo M. (2006). *Investigación a la metodología de la investigación científica*. Córdoba.

- Gonzálbez, J. L. (31 de Enero de 2011). *Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante*. Recuperado el 8 de Abril de 2015, de <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/16114/7/Tema%207.pdf>
- Guerrero, R. A. (5 de Abril de 2005). *La Diversificación Estratégica: Una aproximación desde la teoría de recursos y capacidades*.
- INSERSO. (2003). *Libro Blanco de Accesibilidad - Por un Nuevo Paradigma para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*.
- Jiménez. (2011). *Administración estratégica*. Recuperado el 21 de Mayo de 2015, de [www.uaeh.edu: http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/admin\\_estrategica/admin\\_estra.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/admin_estrategica/admin_estra.pdf)
- Ley Orgánica de Discapacidades. (25 de Septiembre de 20012). Recuperado el 20 de Abril de 2015, de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley\\_organica\\_discapacidades.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)
- Libro verde de Accesibilidad. (2002). *La Accesibilidad en España Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras* (Primera ed.). IMSERSO.
- Ministerio de Relaciones Laborales - CONADIS. (2013). *Manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad*. Ecuador.
- Murillo Balanzá Isabel y Cabo Nadal Mónica. (2000). *Comercialización de productos y Servicios Turísticos*. Madrid: Paraninfo.
- OMT. (1998). *Introducción al turismo*. (O. M. Turismo, Ed.)
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. Madrid.

- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*.
- Plan de Desarrollo de Turismo Sostenible. (26 de Septiembre de 2007). *turismo.gob*. Recuperado el 20 de Abril de 2015, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Roberto Hernández Sampieri. (s.f.). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México: McGraw Hill.
- Santamaria, P. G. (13 de Julio de 2013). *Scribd*. Recuperado el 8 de Abril de 2015, de <http://es.scribd.com/doc/153594332/El-Producto-Turistico>
- Schnarch Alejandro. (1991). *Nuevo producto; Creatividad, Innovación y Marketing*. Bogotá: McGraw Hill.
- Tamayo Tamayo Mario. (2005). *Metodología formal de la investigación científica*. Limusa, México.

# ANEXOS



**ANEXO N°1 Variables de la investigación**

Tabla 27 Variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS O REACTIVOS
<p>Diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales.</p>	<p>Un producto turístico es un conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos o atractivos turísticos, infraestructura, actividades recreativas, imágenes y valores simbólicos para satisfacer motivaciones y expectativas, siendo percibidos como una experiencia turística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos o Atractivos Turísticos.</li> <li>• Motivaciones, expectativas.</li> <li>• Actividades recreativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de recreación.</li> <li>• Motivación y experiencia turísticas.</li> <li>• Clases de actividades recreativas.</li> </ul>	<p>¿Pueden las personas con discapacidad realizar actividades turísticas?</p> <p>¿Qué tipo de actividades pueden realizar las personas con capacidades especiales?</p> <p>¿Qué tan importante podría</p>	<p>Entrevista Encuesta</p>

				ser para la cabecera parroquial de Manglaralto realizar un diseño de producto turístico para desarrollar el turismo accesible?	
--	--	--	--	--	--

Tabla 28 Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTOS O REACTIVOS
<p>Oportunidades turísticas para personas con capacidades especiales</p>	<p>Una oportunidad turística es un aspecto beneficioso, puede considerarse como una herramienta para el desarrollo de nuevas ofertas turísticas que beneficien a un destino, brindando productos o servicios de calidad a un determinado mercado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de desarrollo de nueva oferta turística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de turismo accesible.</li> </ul>	<p>¿Cuáles son los beneficios del turismo accesible?</p> <p>¿Cree usted que es importante el desarrollo del turismo accesible?</p> <p>¿Cree usted que el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible?</p>	<p>Entrevista Encuesta</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segmento de mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistas con discapacidades como segmento turístico.</li> <li>• Tipos de segmentos de mercados</li> <li>• Identificación de mercado objetivo</li> <li>• Oferta de turismo accesible.</li> </ul>	<p>¿Cree usted que los establecimientos hoteleros tienen las condiciones necesarias para recibir a los turistas con capacidades especiales?</p> <p>¿Qué tan importante es considerar a las personas con discapacidades como turistas?</p> <p>¿Está preparada la provincia de Santa Elena para ofertar el turismo accesible?</p>	
--	--	--	--	---	--

**ANEXO 2: ENTREVISTA DIRIGIDAS AL SR. MARIO AQUINO SUÁREZ  
JEFE TÉCNICO DE EMUTURISMO, A LA SRA. LENNY NEIRA  
PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE TURISMO DE LA CABECERA  
PARROQUIAL DE MANGLARALTO.**

**Universidad Estatal Península de Santa Elena.  
Facultad de Ciencias Administrativas.  
Escuela de Hotelería y Turismo.  
Ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico.**



**Tesis de Grado:** \_\_\_\_\_

**Investigador:** \_\_\_\_\_

**Entrevistas para autoridades:** \_\_\_\_\_

**Código de Instrumento:** \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Determinar la viabilidad del proyecto de turismo accesible y recabar información de cómo se considera a las personas con capacidades especiales, para poder desarrollar actividades para este segmento de mercado nuevo en la cabecera parroquial de Manglaralto.

**DATOS GENERALES:**

- Nombre y apellido del entrevistado \_\_\_\_\_
- Entidad para la que labora \_\_\_\_\_
- Cargo que desempeña \_\_\_\_\_
- Edad \_\_\_\_\_
- Profesión u Ocupación \_\_\_\_\_

1. ¿Puede la Cabecera Parroquial de Manglaralto desarrollar mucho más la actividad turística? ¿qué piensa usted?
2. ¿Qué tan importante podría ser para Manglaralto realizar un diseño de producto turístico para desarrollar el turismo accesible?
3. ¿Pueden las personas con capacidades especiales realizar actividades turísticas? ¿Qué piensa usted?

4. ¿Los turistas con capacidades especiales sería un segmento a considerar en la provincia de Santa Elena? ¿Cuál es su opinión?
5. ¿Está preparada la provincia de Santa Elena para ofertar el turismo accesible?
6. ¿Existe en la provincia de Santa Elena algún destino que ofrezca paquetes turísticos para turistas con capacidades especiales? ¿Conoce usted alguno?
7. ¿De qué manera beneficiaría la implementación y desarrollo de actividades de turismo a personas con capacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto?
8. ¿Cree usted que los establecimientos hoteleros tienen las condiciones necesarias para recibir a los turistas con capacidades especiales?
9. ¿Cree usted que el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto?
10. ¿Se debería desarrollar esta iniciativa de turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto?
11. ¿Estaría usted dispuesto a colaborar con esta iniciativa de turismo accesible?

Si-No ¿De qué manera?

iiiiGRACIAS POR SU COLABORACIÓN iiiii

Nombre del Entrevistador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora (inicio/termino): \_\_\_\_\_ Entrevista  
#: \_\_\_\_\_

## ANEXO N° 3: ENCUESTAS REALIZADAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

**Universidad Estatal Península de Santa Elena.**  
**Facultad de Ciencias Administrativas.**  
**Escuela de Hotelería y Turismo.**  
**Ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico.**



Trabajo de Grado: \_\_\_\_\_

Investigador: \_\_\_\_\_

Encuestas a personas con discapacidad: \_\_\_\_\_

Código de Instrumento: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Determinar la viabilidad del proyecto de turismo accesible y recabar información a través de las personas con capacidades especiales, para poder desarrollar actividades para este segmento de mercado nuevo en la cabecera parroquial de Manglaralto.

1. Edad:

18 a 25

26 a 35

36 a 45

46 a 50

Más de 51

2. Género:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3. Lugar de procedencia

Santa Elena	<input type="checkbox"/>
Libertad	<input type="checkbox"/>
Salinas	<input type="checkbox"/>
Manglaralto	<input type="checkbox"/>

4. Profesión u Ocupación

Estudiante

( )

Jubilado

( )

- Empleado empresa pública ( )                      Desempleado ( )  
 Empleado empresa privada ( )                      Ama de Casa ( )  
 Negocio propio ( )                                      Recibe pensión ( )

5. Estado civil

- Soltero ( )    Divorciado ( )  
 Otro (unión libre) ( )                                      Casado ( )

6. Indique en que rango de ingreso promedio se encuentra:

\$250 - \$310 \_\_\_\_\_ \$320 - \$380 \_\_\_\_\_ \$440 - \$500 \_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado alguna vez un destino turístico en la provincia de Santa Elena?

- Si ( )    No ( )

8. De las siguientes modalidades de turismo que se realizan en la provincia de Santa Elena, ¿cuál atrae más su atención?

Turismo de sol y playa	
Turismo de aventura	
Turismo ecológico	
Turismo religioso	

9. Cuándo viaja ¿De qué manera se moviliza usted?

Auto propio	
Bus Cantonal	
Auto de Alquiler	

10. ¿cuál es el tipo de discapacidad que usted posee?

- Discapacidad Visual ( )                      Discapacidad Física ( )  
 Discapacidad Auditiva ( )                      Intelectual ( )

11. ¿Qué tan beneficioso sería para las personas con capacidades especiales que en la provincia de Santa Elena se implementaran infraestructuras adecuadas en los destinos turísticos para que ustedes puedan visitarlas?

- Muy Beneficioso ( )  
 Beneficioso ( )



Poco Beneficioso ( )

Nada Beneficioso ( )

12. ¿cree usted que la provincia de Santa Elena está preparada para ofertar el turismo accesible?

Si ( )

No ( )

13. ¿Alguna vez ha realizado actividades turísticas en algún lugar del país?

Si ( )

No ( )

14. ¿Qué actividades turísticas le gustaría practicar a usted si se desarrolla el turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto?

Kayak ( ) Paseo en bote ( ) Gastronomía ( )

Pesca deportiva ( ) Baño asistido en la playa ( ) Natación ( )

15. ¿A escuchado si en la provincia de Santa Elena existe algún destino que ofrezca paquetes turísticos para turistas con capacidades especiales?

Sí

No

16. ¿Qué tan importante es para usted que se desarrolle el turismo accesible?

Muy Importante ( )

Importante ( )

Nada Importante ( )

17. ¿Piensa usted que el turismo accesible puede generar beneficios a una localidad si esta la desarrolla?

Si ( )

No ( )

18. ¿Qué tan importante piensa usted que es considerar a las personas con discapacidades como turistas?

Muy Importante ( )

Importante ( )

Nada Importante ( )

19. ¿Cree usted que los establecimientos hoteleros tienen las condiciones necesarias para recibir a los turistas con capacidades especiales?

Si ( )

No ( )

20. ¿Qué tan importante podría ser para la Cabecera parroquial de Manglaralto implementar y desarrollar actividades de turismo para personas con capacidades especiales?

Muy Beneficios ( )

Beneficioso ( )

Poco Beneficioso ( )

Nada Beneficioso ( )

21. ¿De qué manera beneficiaría la implementación y desarrollo de actividades de turismo a personas con discapacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto?

Beneficiará Mucho ( )

Beneficiará Poco ( )

Beneficiará Nada ( )

22. ¿Cree usted que el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto?

Sí

No

23. Una vez que se desarrolle esta nueva iniciativa de turismo accesible, ¿visitaría la cabecera parroquial de Manglaralto para realizar actividades turísticas?

Sí

No

iiiGRACIAS POR SU COLABORACIÓN iii

Nombre del Encuestador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora (inicio/termino): \_\_\_\_\_ Encuesta #: \_\_\_\_\_

Supervisado En: \_\_\_\_\_ por: \_\_\_\_\_ Tabulado en: \_\_\_\_\_ por: \_\_\_\_\_

## ANEXO N° 4: ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SERVIDORES TURISTICOS

Universidad Estatal Península de Santa Elena.  
Facultad de Ciencias Administrativas.  
Escuela de Hotelería y Turismo.  
Ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico.



Trabajo de Grado: \_\_\_\_\_

Investigador: \_\_\_\_\_

Encuestas a servidores turísticos: \_\_\_\_\_

Código de Instrumento: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Determinar la viabilidad del proyecto de turismo accesible y recabar información a través de las personas con capacidades especiales, para poder desarrollar actividades para este segmento de mercado nuevo en la cabecera parroquial de Manglaralto.

### 1. Datos del servidor turístico

Nombre del establecimiento	
Nombre del dueño del hotel	
Tipo de establecimiento	
Numero de plaza	
Número de habitaciones	

### 2. Lugar de procedencia del dueño del establecimiento

Local ( )

Nacional ( )

Extranjera ( )

### 3. Estado civil

a. Soltero

b. Casado

c. Divorciado

d. Otro.....

### 4. ¿Cuál es el tipo de servicio que ofrece a los turistas que visitan su establecimiento?

Servicio de alimentación ( )

servicio de hospedaje ( )

5. ¿Ha escuchado hablar alguna vez del término turismo accesible?

Sí  No

6. Opina usted que accesibilidad en los servidores turísticos sería:

Beneficioso para el cliente ( )

Beneficioso para el servidor Turístico ( )

Beneficioso para ambos ( )

7. ¿Qué tan importante piensa usted que es considerar a las personas con discapacidades como turistas?

Muy Importante ( )

Importante ( )

Nada Importante ( )

8. De los clientes que se hospedan en su establecimiento ¿sabría decirnos qué porcentaje padecen de alguna discapacidad?

Menos del 10% ( )

20% - 40% ( )

50% - 70% ( )

Más del 70% ( )

9. ¿Considera usted que su establecimiento posee las facilidades necesarias para recibir a personas con capacidades especiales?

Si ( )

No ( )

10. ¿Estaría dispuesto a crear facilidades y recibir al segmento de turistas con capacidades especiales?

Sí  No

11. ¿Considera usted que la accesibilidad puede convertirse en un factor diferenciador en la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto?

Sí  No

12. ¿Piensa usted que el desarrollo de actividades turísticas para las personas con discapacidad sería beneficioso para mejorar la actividad turística en la cabecera parroquial de Manglaralto?

Si sería beneficioso ( )

No sería beneficioso ( )

No beneficiaría Nada ( )

13. ¿Cree usted que el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto?

Sí

No

14. ¿Se debería desarrollar esta iniciativa de turismo accesible en la cabecera parroquial de manglaralto?

Sí

No

**iiiiGRACIAS POR SU COLABORACIÓN iiiii**

**Nombre del Encuestador:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Hora (inicio/termino):** \_\_\_\_\_ **Encuesta**  
**#:** \_\_\_\_\_

**Supervisado en:** \_\_\_\_\_ **por:** \_\_\_\_\_ **Tabulado en:** \_\_\_\_\_ **por:** \_\_\_\_\_

**ANEXO N° 5: TABLAS DE FRECUENCIA DE LAS ENCUESTAS REALIDAS**

**1. Edad**

Tabla 29 Edad

<b>EDAD</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	3 años	4	1%
	3 a 6 años	33	9%
	6 a 12 años	38	11%
	12 a 18 años	53	15%
	18 a 29 años	87	24%
	30 a 65 años	108	30%
	Adulto Mayor 65 años	36	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**2. Género**

Tabla 30 Género

<b>GENERO</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>2</b>	Masculino	188	52%
	Femenino	171	48%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**3. Lugar de procedencia**

Tabla 31 Lugar De Procedencia

<b>LUGAR DE PROCEDENCIA</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>3</b>	Salinas	44	12%
	Santa Elena	46	13%
	La Libertad	44	12%
	Manglaralto	225	63%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

#### 4. Ocupación

Tabla 32 Ocupación

<b>OCUPACION</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>4</b>	Empleado empresa publica	15	4,2%
	Empleado empresa privada	12	3,3%
	Jubilado	36	10,0%
	Negocio familiar	14	3,9%
	Recibe BDH	212	59,1%
	Recibe Bono JGL	70	19,5%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

#### 5. Estado civil

Tabla 33 Estado Civil

<b>ESTADO CIVIL</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>5</b>	Soltero	315	88%
	Casado	23	6%
	Divorciado	14	4%
	Otros( Unión libre)	7	2%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

#### 6. Indique en que rango de ingreso promedio se encuentra

Tabla 34 Rango De Ingreso Promedio

<b>RANGO DE INGRESO PROMEDIO</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>6</b>	\$240 - \$300	282	79%
	\$300 - \$360	41	11%
	Más de \$360	36	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**7. ¿Ha visitado alguna vez un destino turístico en la provincia de Santa Elena?**

Tabla 35 Destino Visitado En Santa Elena

<b>¿Ha visitado alguna vez un destino turístico en la provincia de Santa Elena?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>7</b>	Si	155	43%
	No	204	57%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**8. De las siguientes modalidades de turismo que se realizan en la provincia de Santa Elena, ¿cuál atrae más su atención?**

Tabla 36 Modalidades Turísticas Que Más Llaman La Atención

<b>MODALIDADES TURÍSTICAS QUE MÁS LLAMAN LA ATENCIÓN</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>8</b>	Turismo de sol y playa	265	74%
	Turismo de aventura	3	1%
	Turismo ecológico	8	2%
	Turismo religioso	83	23%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**9. Cuándo viaja ¿De qué manera se moviliza usted?**

Tabla 37 Maneras De Movilización

<b>MANERAS DE MOVILIZACIÓN</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>9</b>	Bus Cantonal	66	18%
	Auto familiar	16	4%
	La familia lo transporta	249	69%
	No viaja	28	8%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>



**10. ¿Cuál es el tipo de discapacidad que usted posee?**

Tabla 38 Discapacidad que posee

<b>¿Cuál es el tipo de discapacidad que usted posee?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>10</b>	Discapacidad Intelectual	148	41%
	Discapacidad Visual	56	16%
	Discapacidad Auditiva	31	9%
	Discapacidad Física	124	35%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**11. ¿Qué tan beneficioso sería para las personas con capacidades especiales que en la provincia de Santa Elena se implementaran infraestructuras adecuadas en los destinos turísticos para que ustedes puedan visitarlas?**

Tabla 39 Importancia de implementar infraestructura adecuada

<b>¿Qué tan beneficioso sería para las personas con capacidades especiales que en la provincia de Santa Elena se implementaran infraestructuras adecuadas en los destinos turísticos para que ustedes puedan visitarlas?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>11</b>	Muy Beneficioso	292	81%
	Beneficioso	67	19%
	Poco Beneficioso	0	0%
	Nada Beneficioso	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**12. ¿Cree usted que la provincia de Santa Elena está preparada para ofertar el turismo accesible?**

Tabla 40 Oferta del turismo accesible

<b>¿Cree usted que la provincia de Santa Elena está preparada para ofertar el turismo accesible?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>12</b>	Si	36	10,03%
	No	323	89,97%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**13. ¿Alguna vez ha realizado actividades turísticas en algún lugar del país?**

Tabla 41 Realización de Actividad Turística

<b>¿Alguna vez ha realizado actividades turísticas en algún lugar del país?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>13</b>	Si	8	2,23%
	No	351	97,77%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**14. ¿Qué actividades turísticas le gustaría practicar a usted si se desarrolla el turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto?**

Tabla 42 Actividades que practicarían

<b>¿Qué actividades turísticas le gustaría practicar a usted si se desarrolla el turismo accesible en la cabecera parroquial de Manglaralto?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>14</b>	Kayak	27	7,52%
	Pesca Deportiva	21	5,85%
	Paseo en bote	12	3,34%
	Baño asistido en la playa	160	44,57%
	Gastronomía	114	31,75%
	Natación	25	6,96%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**15. ¿A escuchado si en la provincia de Santa Elena existe algún destino que ofrezca paquetes turísticos para turistas con capacidades especiales?**

Tabla 43 Existencia de destino para personas discapacitadas

<b>¿A escuchado si en la provincia de Santa Elena existe algún destino que ofrezca paquetes turísticos para turistas con capacidades especiales?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>15</b>	Si	0	0,00%
	No	359	100,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**16. ¿Qué tan importante es para usted que se desarrolle el turismo accesible?**

Tabla 44 Importancia del turismo Accesible

<b>¿Qué tan importante es para usted que se desarrolle el turismo accesible?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>16</b>	Muy Importante	348	96,94%
	Importante	11	3,06%
	Nada Importante	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**17. ¿Piensa usted que el turismo accesible puede generar beneficios a una localidad si esta la desarrolla?**

Tabla 45 Beneficio del turismo Accesible

<b>¿Piensa usted que el turismo accesible puede generar beneficios a una localidad si esta la desarrolla?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>17</b>	Si	359	100,00%
	No	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**18. ¿Qué tan importante piensa usted que es considerar a las personas con discapacidades como turistas?**

Tabla 46 Importancia de considerar a las personas discapacitadas

<b>¿Qué tan importante piensa usted que es considerar a las personas con discapacidades como turistas?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>18</b>	Muy Importante	359	100,00%
	Importante	0	0,00%
	Nada Importante	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**19. ¿Cree usted que los establecimientos hoteleros tienen las condiciones necesarias para recibir a los turistas con capacidades especiales?**

Tabla 47 Condiciones de los establecimientos

<b>¿Cree usted que los establecimientos hoteleros tienen las condiciones necesarias para recibir a los turistas con capacidades especiales?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>19</b>	Si	40	11,14%
	No	319	88,86%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**20. ¿Qué tan importante podría ser para la Cabecera parroquial de Manglaralto implementar y desarrollar actividades de turismo para personas con capacidades especiales?**

Tabla 48 Importancia de implementar y desarrollar actividades de turismo

<b>¿Qué tan importante podría ser para la Cabecera parroquial de Manglaralto implementar y desarrollar actividades de turismo para personas con discapacidad?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>20</b>	Muy Importante	345	96,10%
	Importante	14	3,90%
	Poco importante	0	0,00%
	Nada Importante	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**21. ¿De qué manera beneficiaría la implementación y desarrollo de actividades de turismo a personas con discapacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto?**

Tabla 49 Beneficio de implementar y desarrollar actividades de turismo

<b>¿De qué manera beneficiaría la implementación y desarrollo de actividades de turismo a personas con discapacidades especiales en la cabecera parroquial de Manglaralto?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>21</b>	Beneficiará Mucho	359	100,00%
	Beneficiará Poco	0	0,00%
	Beneficiará Nada	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**22. ¿Cree usted que el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto?**

Tabla 50 Diseño de producto turístico para discapacitados

<b>¿Cree usted que el diseño de un producto turístico para personas con capacidades especiales incentivará el desarrollo del turismo accesible y diversificará la oferta turística en la cabecera parroquial de Manglaralto?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>22</b>	Si	357	99,44%
	No	2	0,56%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

**23. Una vez que se desarrolle esta nueva iniciativa de turismo accesible, ¿visitaría la cabecera parroquial de Manglaralto para realizar actividades turísticas?**

Tabla 51 Visita al destino para realizar turismo

<b>Una vez que se desarrolle esta nueva iniciativa de turismo accesible, ¿visitaría la cabecera parroquial de Manglaralto para realizar actividades turísticas?</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>%</b>
<b>23</b>	Si	342	95,26%
	No	17	4,74%
	<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>100,00%</b>

#### **ANEXO N° 6: FOTOGRAFÍAS**



**Fotografía 1 Entrevista con el Sr. Mario Aquino Jefe Técnico de EMUTURISMO**



**Fotografía 2 Entrevista con la Sra. Lenny Neira presidenta de la comisión de turismo de Manglaralto**



**Fotografía 3 Medición del área para la implementación de pasarelas especiales**



**Fotografía 4 Áreas de la playa de Manglaralto para la implementación de las pasarelas especiales**



**Fotografía 5 Áreas de la playa de Manglaralto para la implementación de las pasarelas especiales**





**Fotografía 6 Áreas de la playa de Manglaralto para la implementación de las pasarelas especiales**