



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

**TEMA DEL ENSAYO. “PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE
UNA EMPRESA DE GUIANZA TURÍSTICA, ESPECIALIZADA EN EL
MANEJO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PROVINCIA DE
SANTA ELENA: ANÁLISIS DEL SECTOR”**

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

AUTORA:

SHIRLEY NARCISA RAMÍREZ POZO

PROFESOR GUÍA:

ING. JOSÉ ADRIÁN VALENCIA MEDRANDA, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

JULIO 2021

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, “PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE GUIANZA TURÍSTICA, ESPECIALIZADA EN EL MANEJO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA: ANÁLISIS DEL SECTOR”, elaborado por la Srta. Shirley Narcisa Ramírez Pozo, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, consisting of a horizontal line followed by a stylized, cursive signature.

Ing. José Adrián Valencia Medranda, MSc.
PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación denominado "PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE GUIANZA TURÍSTICA, ESPECIALIZADA EN EL MANEJO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA: ANÁLISIS DEL SECTOR", elaborado por la Srta. Shirley Narcisa Ramírez Pozo, declaro que la concepción, análisis y resultados son netamente originales que aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa Transferencia de los derechos autorales. Declaro que, una vez aprobado el trabajo de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, pasan a tener los derechos autorales correspondientes, convirtiéndose exclusivamente propiedad de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente,



Ramírez Pozo Shirley Narcisa
C.I. 0922628607

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme llegar a esta etapa de mi vida, y culminar este proceso de formación académica y sobre todo por guiarme siempre por el sendero del bien.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por brindarme la oportunidad de estudiar en sus apreciadas aulas.

A mis apreciados maestros de cátedra por impartirnos sus conocimientos en cada clase que sin duda alguna esto es parte fundamental para la formación del nuevo profesional y aquellos que tenían el rol de ser más que docentes y fueron amigos que siempre motivan a sus estudiantes a seguir adelante y mejorar sus habilidades.

A mi profesor guía por encaminarme para el satisfactorio desarrollo del presente trabajo, que fue todo un reto.

A mis padres y hermana por ser el motor de inspiración para seguir adelante cada día y llegar a un feliz término de mi formación profesional.

A los amigos que hice en el transcurso de mi carrera, quienes brindaron su mano amiga cuando era necesario.

Shirley Narcisa Ramírez Pozo

DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo con mucho amor y cariño de manera muy especial:

A mi padre que partió hace unos meses al cielo y se ha convertido en mi ángel, quien siempre en vida me guio y motivó para seguir adelante con mi carrera universitaria y por el esfuerzo que dio durante todos los años para que pueda seguir estudiando.

A mi madre que es el pilar fundamental de mi vida, la fuerza que me motiva para conseguir cada meta y objetivo propuesto, quien me enseñó a luchar pese a cualquier adversidad que se presente en la vida.

A mi hermana quien ha estado conmigo en todo momento, brindándome su apoyo.

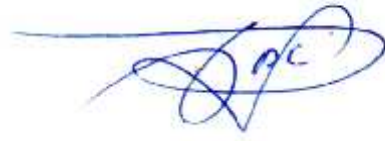
A mis amigos que siempre me brindaron una palabra de motivación.

Shirley Narcisa Ramírez Pozo

TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.
**DIRECTORA CARRERA DE
GESTIÓN Y DESARROLLO
TURÍSTICO**



Ing. Adrián Valencia Medranda, MSc.
DOCENTE GUÍA



Lcdo. Andrés Padilla Gallegos, MSc.
DOCENTE TUTOR



Lcda. Maritza Pérez Chiquito, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	2
1.RESUMEN EJECUTIVO.....	2
2.JUSTIFICACIÓN	3
3.PROBLEMA A RESOLVER	4
4.OBJETIVO GENERAL.....	4
4.1Objetivos específicos.....	4
5.IDENTIDAD CORPORATIVA	5
5.1 Misión.....	5
5.2 Visión	5
5.3 Metas	5
5.4 La marca	5
6.ANÁLISIS DEL SECTOR.....	6
6.1 Mercado Objetivo.....	6
6.2 Presentación de los resultados	9
6.2.1 Encuesta	9
6.2.2 Entrevista.....	15
6.3 Análisis FODA	16
6.4 Análisis de la demanda y oferta	17
6.4.1 Demanda.....	17
6.4.2 Oferta.....	18
6.5 Estrategias de diferenciación.....	19

6.6 Canales de distribución	21
7.CONCLUSIONES.....	22
8.RECOMENDACIONES.....	22
9.BIBLIOGRAFÍA	23
Anexos	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Marca de la Empresa.....	6
Figura 2 Frecuencia de Viaje	10
Figura 3 Servicio de guianza.....	11
Figura 4 Implementación de empresas de guianza turística.....	12
Figura 5 Contratación de servicios de Guiarte	13
Figura 6 Disposición de pago	14

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Tipo de variables	7
Tabla 2 Análisis FODA.....	16
Tabla 3 Estrategia de co-creación	19
Tabla 4 Estrategias de promoción	20
Tabla 5 Estrategia de liderazgo en conocimiento.....	21
Tabla 6 Encuesta	25
Tabla 7 Entrevista.....	26

“PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE GUIANZA TURÍSTICA, ESPECIALIZADA EN EL MANEJO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA: ANÁLISIS DEL SECTOR”

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló con base al análisis del sector del plan de negocio para la creación de una empresa de guianza turística, especializada en el manejo de personas con discapacidad en la provincia de Santa Elena, el propósito es crear GUIARTE y a su vez conocer la factibilidad y necesidad de crear este tipo de servicios que atienda a este sector de la población que por mucho tiempo no ha tenido la atención pertinente dentro del sector turístico por sus condiciones de discapacidad. Para obtener los resultados que se encuentran dentro de este trabajo se realizó una segmentación de mercado para conocer al público objetivo separándolas en variables geográficas y conductuales lo que permitió conocer la procedencia de las personas que utilizaran el servicio, así como conocer los beneficios que buscan obtener de este tipo de prestación. Se ejecutó un estudio cuantitativo basado en la aplicación de un instrumento de investigación que consta de 5 preguntas cerradas que son relevantes para la introducción de nuevos productos y servicios, se eligió utilizar un método no probalístico puesto que se escogieron a los individuos que poseen discapacidad visual, auditiva, y motriz que mostraron interés por adquirir este tipo de experiencias o actividades turísticas inclusivas, dando como resultado que la mayoría de las personas estudiadas utilizaran este servicio , permitiéndole mejorar su calidad de vida

Palabras Claves: Análisis del sector, personas con discapacidad, guianza, productos turísticos, inclusión.

ABSTRACT

This research work was developed based on the study of the business plan sector for the creation of a tourist guide company, specialized in the management of people with disabilities in the province of Santa Elena, the purpose is to create GUIARTE and in turn know the feasibility and need to create this type of service that attends to this sector of the population that for a long time has not had the pertinent attention within the tourism sector due to their disability conditions. To obtain the results found within this work, a market segmentation was carried out to know the target audience, separating them into geographic and behavioral variables, which allowed knowing the origin of the people who used the service, as well as knowing the benefits they seek to obtain. of this type of benefit. A quantitative study was carried out based on the application of a research instrument that consists of 5 closed questions that are relevant for the introduction of new products and services, it was chosen to use a non-probalistic method since individuals with visual impairment were chosen , auditory, and motor skills who showed interest in acquiring this type of inclusive tourist experiences or activities, resulting in most of the people studied using this service, allowing them to improve their quality of life

Keywords: Analysis of the sector, people with disabilities, guidance, tourism products, inclusion

INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo surgió en las personas la necesidad de conocer nuevos lugares, nuevas culturas, tradiciones y costumbres que les haga percibir el mundo de una manera distinta. La ineludible sensación de vivir nuevas experiencias ha llevado a que miles de personas alrededor del mundo se desplacen hacia diversos sitios dentro o fuera de su país.

El turismo por su parte aporta a que las generaciones enriquezcan sus conocimientos sobre diversos lugares, promuevan la conservación y dinamicen la economía de los mismos aportando a su desarrollo sostenible y preservando su riqueza intrínseca. Siendo este un eje fundamental que contribuye al crecimiento económico de diversos destinos en el mundo.

Todas las personas tienen derecho a disfrutar de la actividad turística sin ningún tipo de limitaciones, lastimosamente para las personas con discapacidad existen barreras sociales y estructurales que imposibilita a muchos el poder experimentar toda la gama de actividades que el turismo trae consigo. Hoy en día existen asociaciones que cooperan a que las personas con discapacidad puedan visitar distintos lugares turísticos y cada vez más existen destinos que implementan la accesibilidad a los mismos para este grupo de personas.

El siguiente plan de negocios demuestra que hay una necesidad latente en la provincia de Santa Elena y en el Ecuador, que es la carencia de guías turísticos capacitados para atender a personas con discapacidad en recorridos turísticos, para lo cual se presenta la creación de GUIARTE una empresa de guías turísticos especializados en el manejo de personas con discapacidad visual, auditiva y motriz que aportará de manera significativa el desarrollo del turismo inclusivo y accesible dentro de esta localidad, siendo un ejemplo claro de que con dedicación y esfuerzo todas pueden ser parte de la actividad turística.

DESARROLLO

1. RESUMEN EJECUTIVO

La empresa GUIARTE se establecerá en la Provincia de Santa Elena, cantón Salinas, con el objetivo de prestar el servicio de guianza turística especializada en el manejo de personas con discapacidad mitigando la problemática existente a nivel provincial de la carencia de talento humano capacitado para atender a este segmento de la población en el sector turístico.

Los servicios de guianza turística estarán enfocados en tres grupos de discapacidad como son la auditiva, visual y motriz, utilizando técnicas y herramientas necesarias la cuales les permitan tener una experiencia máxima de satisfacción en cada uno de los atractivos turísticos, además cada uno de los guías especializados tendrá una alta capacidad de manejo de grupos y primeros auxilios.

Para la realización de este plan de negocios para la empresa de guianza turística inclusiva GUIARTE se llevará a cabo un estudio cuantitativo mediante la aplicación de encuestas, así mismo la investigación será efectuada mediante el método no probabilístico haciendo uso del muestreo por conveniencia con el cual se determinará a las personas con discapacidad y a las agencias de viaje de la provincia a quienes será dirigido en instrumento de recolección de datos.

La oportunidad es clara puesto que en la provincia no existe una empresa de guías turísticos especializados en el manejo de grupos de personas con discapacidad, considerando que el turismo está teniendo gran importancia, es importante que estemos preparados para que todas las personas sin condición alguna puedan disfrutar y vivir una experiencia completa.

2. JUSTIFICACIÓN

Los constantes cambios que se ha dado en el turismo han llevado a que todas las personas quieran vivir esta experiencia conectándose con la cultura y la naturaleza que les rodea. Aunque no todo el que desee puede disfrutar de la actividad turística debido a varios obstáculos que se presentan tanto personal como estructuralmente. Constantemente se menciona que el turismo es universal por lo que todas las personas tienen derecho a realizarlo sin ningún impedimento, pero para las personas con discapacidad no lo es.

Muchos de los lugares turísticos de la provincia de Santa Elena no están adecuados para el recibimiento de este grupo social, su estructura no permite el acceso y la movilidad libremente a los mismos, más aún no se cuenta con guías turísticos especializados en el manejo de estas personas.

De acuerdo con el Registro Nacional de discapacidades del ministerio de salud pública (MSP) y el consejo de nacional para la igualdad de discapacidades (CONADIS) hasta el 2015 en Santa Elena existía una cantidad de 8.906 personas con discapacidad y en el Ecuador unas 401.588, de los cuales un gran porcentaje se siente con limitaciones para poder realizar la actividad turística.

Es así que pensando en las personas con discapacidad visual, física y motriz se pretende ofrecerles el servicio de guianza en de la provincia de Santa Elena haciendo que vivan una experiencia total y gratificante dentro de cada uno de los atractivos que deseen visitar. Para asegurar un servicio de calidad no solo se ofrecerá la guianza a este conjunto de personas, por el contrario, la empresa estará en la capacidad de brindar una guía con diferentes destinos que sean accesibles dentro de la provincia.

Es necesario un cambio de mentalidad en el modelo de prestación de servicios turísticos, puesto que es de gran importancia contar con personal capacitado para desarrollar el turismo inclusivo debido a que estos grupos necesitan de una atención

especializada. Al momento de mejorar el producto o la oferta turística para personas con discapacidad y acogiendo a este conjunto de personas que refieren ser una gran demanda adquisitiva, se incrementará la competitividad en los destinos.

3. PROBLEMA A RESOLVER

GUIARTE busca atender a un público que no tiene una atención preferencial en lo relacionado a la guianza turística, un público que cuando viaja ya sea en grupo de amigos o familiares tienen que ajustarse a la guianza que reciben todos, pero no existe un guía que brinde el servicio especializado para ellos con todas las técnicas y herramientas para que tengan una experiencia inolvidable.

Es por ello que se presenta esta propuesta en la prestación del servicio de guianza exclusivo para personas con discapacidad, el cual lleva implícito las atenciones y cuidados que esta población requiere, un servicio que cumple con las necesidades de un segmento de la población el cual nos conlleva al fomento de un turismo inclusivo.

4. OBJETIVO GENERAL

1. Elaborar un plan de negocios para la creación de una empresa dedicada al servicio de guianza turística especializada para personas con discapacidad en la provincia de Santa Elena, año 2020.

4.1 Objetivos específicos

1. Ejecutar un estudio de mercado que permita evaluar las necesidades primordiales de la demanda y a su vez conocer a los futuros clientes interesados en este servicio.
2. Realizar un análisis de operación, procesos logísticos, infraestructura y estructura empresarial.
3. Desarrollar un análisis financiero contenido de un estado de resultados, flujo de efectivo e índice de rentabilidad.

5. IDENTIDAD CORPORATIVA

5.1 Misión

Brindar un excelente servicio de guianza turística especializada en la atención a personas con discapacidad visual, auditiva, motriz con técnicas y herramientas personalizadas generando bienestar, seguridad y garantizando una experiencia inolvidable para el segmento objetivo.

5.2 Visión

Ser una empresa líder en el Ecuador en ofertar el servicio de guianza especializada para personas con discapacidad, ofreciendo servicios complementarios que permitan desarrollar un nivel de excelencia en el ámbito organizacional. Convertirnos en un aliado estratégico para todas las agencias de viajes que oferten sus servicios a este segmento objetivo y de esta manera contribuir al desarrollo del turismo inclusivo en el País.

5.3 Metas

1. Posicionarnos como una empresa pionera en guianza para personas con discapacidad.
2. Realizar un promedio de 20 tours semanales.
3. Crear una guía turística con los lugares accesibles que tiene la provincia.
4. Abarcar en el primer año de existencia de la empresa el 30% del mercado objetivo.
5. Llegar a mercado internacional mediante alianzas estratégicas.

5.4 La marca

El Slogan y logotipo: El nombre GUIARTE nace de la combinación entre guía y arte. Los 3 círculos de colores son el reflejo de la bandera de la Provincia de Santa Elena en verde, azul y celeste dentro de ellos se encuentran los símbolos que representan los 3 tipos de discapacidad hacia los que se dirigen los servicios de esta empresa;

discapacidad visual, motriz y auditiva, entre el nombre GUIARTE se encuentra un ícono GPS que hace referencia a los diferentes puntos turísticos y dentro de él se encuentra un guía turístico lo cual representa el cuerpo de trabajo de la empresa. El slogan hace mención al nombre y el objetivo de la empresa como es la guianza turística inclusiva.



Figura 1 Marca de la Empresa

6. ANÁLISIS DEL SECTOR.

6.1 Mercado Objetivo.

Para definir el mercado objetivo nos centraremos en lo que menciona la Organización Mundial de la Salud en el informe mundial sobre la discapacidad “más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento; en los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, pues su prevalencia está aumentando, ello se debe a que la población está envejeciendo y el riesgo de discapacidad es superior entre los adultos mayores”.

En cuanto a nivel nacional el Consejo Nacional para las Discapacidades (CONADIS) menciona que “en el Ecuador las personas registradas son un total de 477.958”,

mientras que Santa Elena cuenta con un total de 7.168 de las cuales el 70,08% son personas con discapacidad física o motriz, el 18,33% tiene discapacidad auditiva, y el 11,59% presenta discapacidad visual, atendiendo a este problema social y coincidiendo con los derechos humanos donde se indica que toda persona tiene derecho a realizar actividades de descanso y recreación, el mercado objetivo del presente se establece en las personas con discapacidad de la provincia antes mencionada.

Como mencionan (Kotler & Armstrong, 2017) “La segmentación geográfica requiere dividir un mercado en diferentes unidades geográficas como naciones, regiones, estados, municipios, ciudades, o incluso vecindarios. Una empresa podría decidir operar en una o unas cuantas áreas geográficas, o en todas las áreas, pero poniendo especial atención en las diferencias geográficas con respecto a las necesidades y los deseos”; con este antecedente Guiarte está orientada en atender su segmento de mercado en esta selecciona a la Provincia de Santa Elena y la variable conductual con base a la búsqueda de beneficios de la empresa, donde los mismo autores citados menciona que “una forma de segmentación muy potente consiste en agrupar a los compradores de acuerdo con los diferentes beneficios que buscan obtener del producto”.

Tabla 1
Tipo de variables

Tipo de variables	Descripción de la variable
Geográfica	<ul style="list-style-type: none"> • Personas con discapacidad que desean conocer la provincia de Santa Elena. • Agencias de intermediación y operación de la provincia de Santa Elena.
Conductual	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de beneficios del servicio de la Empresa Guiarte para las personas con discapacidad.

El mercado objetivo se concentra en atender a personas con discapacidad que deseen conocer la provincia de Santa Elena con el objetivo de brindarles un servicio de guianza especializado con el personal capacitado en temas específicos para la uso y aplicación de técnicas y herramientas utilizadas para los recorridos guiados, logrando de este modo tener una demanda satisfecha en cuanto al trato y servicio recibido, la empresa abrirá dando sus servicios a las 3 discapacidades específicas que se mencionaran a continuación:

- Discapacidad auditiva
- Discapacidad motriz o física
- Discapacidad visual

Una vez determinada la población estudio y el mercado objetivo al que se brindará el servicio ofrecido por la Empresa de Guianza Turística Inclusiva “Guiarte” para conocer si será acogida por los futuros clientes se realizó un estudio cuantitativo que fue basado en la aplicación de una encuesta que consta de 5 preguntas relevantes para inserción de nuevos productos y servicios al mercado. Del mismo modo se elige el método a utilizar en la investigación, siendo este una técnica no probabilística ya que se escoge a individuos que poseen discapacidad visual, auditiva y motriz y que muestran interés por desarrollar actividades turísticas inclusivas, dentro de este método existen diversos tipos de muestreo eligiendo así el muestro por conveniencia puesto que se eligen tres asociaciones de personas con discapacidad pertenecientes a la provincia de Santa Elena las cuales nos ayudarán a conocer su aceptación o no en cuanto a estos servicios de guianza inclusiva; eligiendo así a 15 personas por organización para la aplicación del instrumento de investigación, dando así el total de la muestra de 45 personas encuestadas.

También se escogió una muestra de 5 establecimientos de operación e intermediación turística de una población de 37 existente en la provincia de Santa Elena donde se realizaron 5 preguntas a los representantes de estos sitios con el propósito de conocer si cuentan con personal dirigido al segmento estudiado, siendo elegidos las siguientes:

- CAROLTUR
- ENGOROY TOUR
- TURISWIL
- GOMONTAÑITA
- SALINASTRAVEL S.A.

6.2 Presentación de los resultados

6.2.1 Encuesta

A continuación, se presenta el análisis de los datos obtenidos a través de las preguntas aplicadas mediante la encuesta al mercado objetivo quienes fueron 45 personas pertenecientes a asociaciones de discapacidad visual, auditiva y motriz pertenecientes a la provincia de Santa Elena.

- Asociación 5 de febrero
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Chanduy
- Asociación manos solidarias

Frecuencia de Viaje

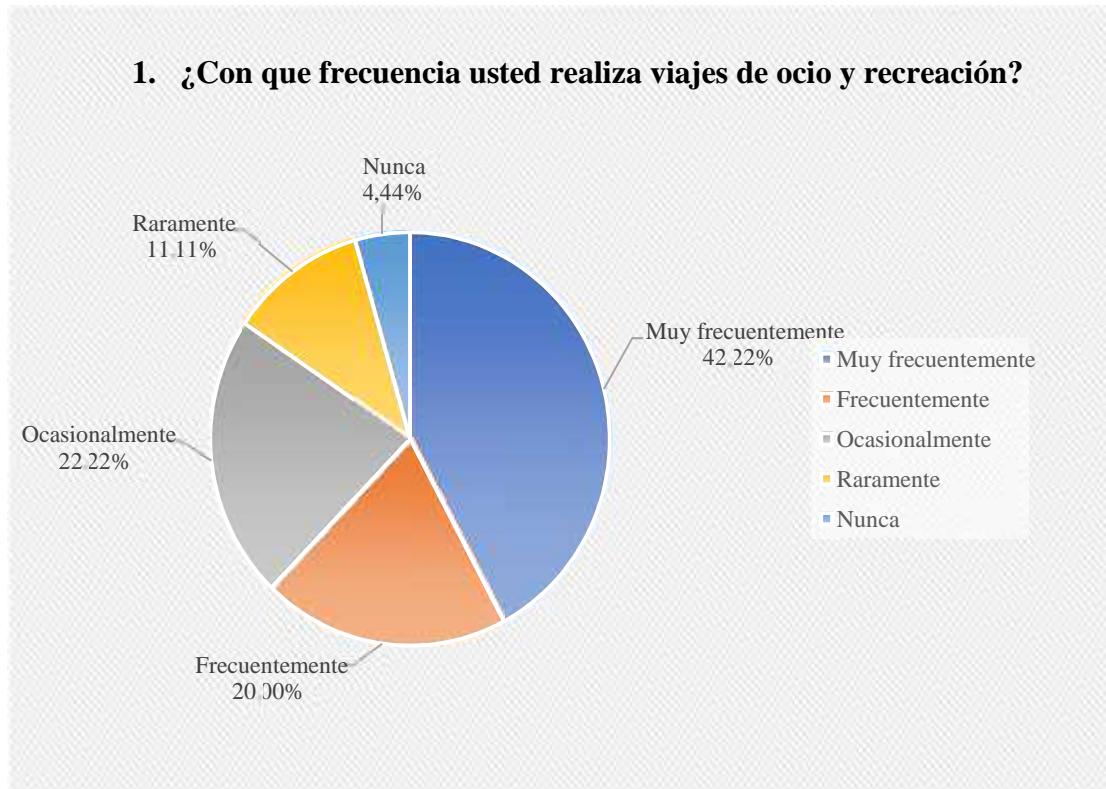


Figura 2 Frecuencia de Viaje

Para conocer el interés que el mercado objetivo tiene en cuanto al servicio que brindara la empresa “Guiarte” se empezó por conocer la frecuencia de viaje, donde el 42,22% mencionan que ellos realizan viajes de ocio y recreación muy frecuentemente, versus un 4,44% señala que ellos nunca realizan viajes de este tipo, mediante estos resultado podemos deducir que el segmento de discapacidad en su mayor porcentaje realizan actividades turísticas constantemente, dando como resultado que al pensar en ofertar servicios para ellos estos tendrían una acogida favorable y un mercado a quien dirigir los productos.

Servicio de guianza

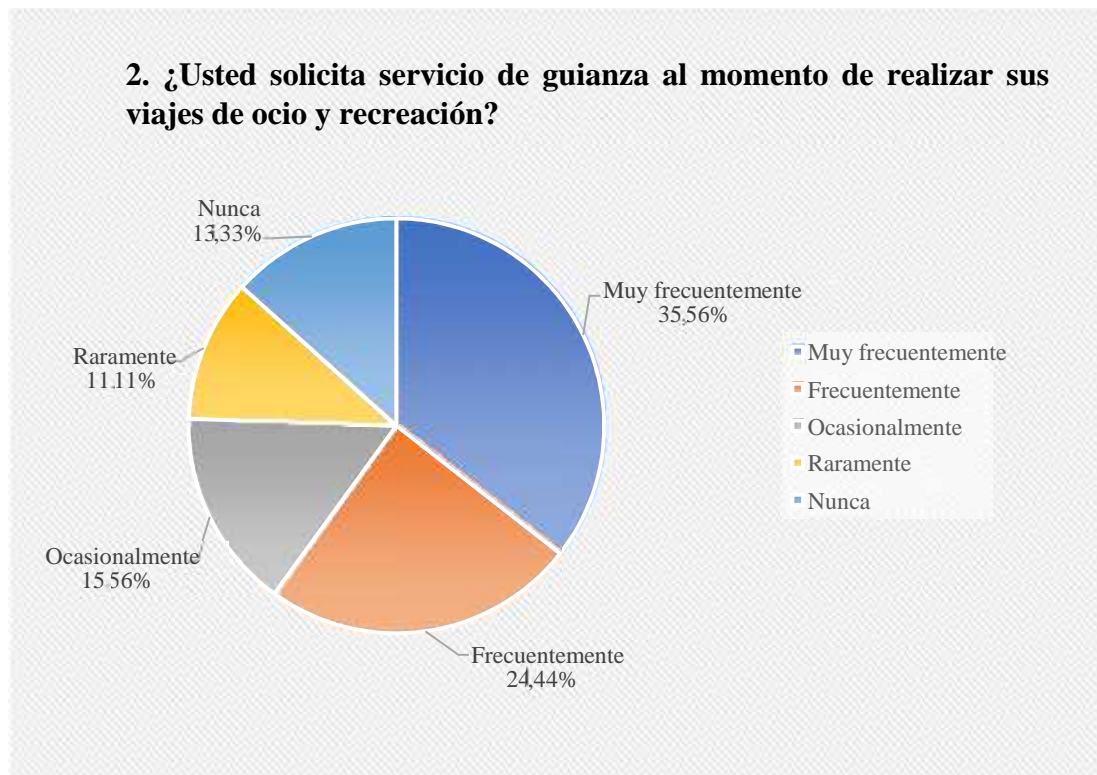


Figura 3 Servicio de guianza

Es necesario conocer si las personas con discapacidad al momento de realizar sus viajes de ocio y recreación solicitan el servicio de guianza y esto el 35,56% menciona que ellos muy frecuentemente en sus salidas adquieren el servicio de guianza, mientras que el 13,33% indican que ellos nunca requieren de estos servicios ya se por temor a no recibir un buen trato y prefieren realizar sus recorridos con familiares que les ayuden en movilización. Esto nos da a conocer que al momento de especializar la guianza para personas con discapacidad tendrá acogida por el segmento estudiado debido a que se contara con técnicas y herramientas que facilitarían sus recorridos y harán que la experiencia sea placentera.

Implementación de empresas de guianza turística especializada en discapacidad

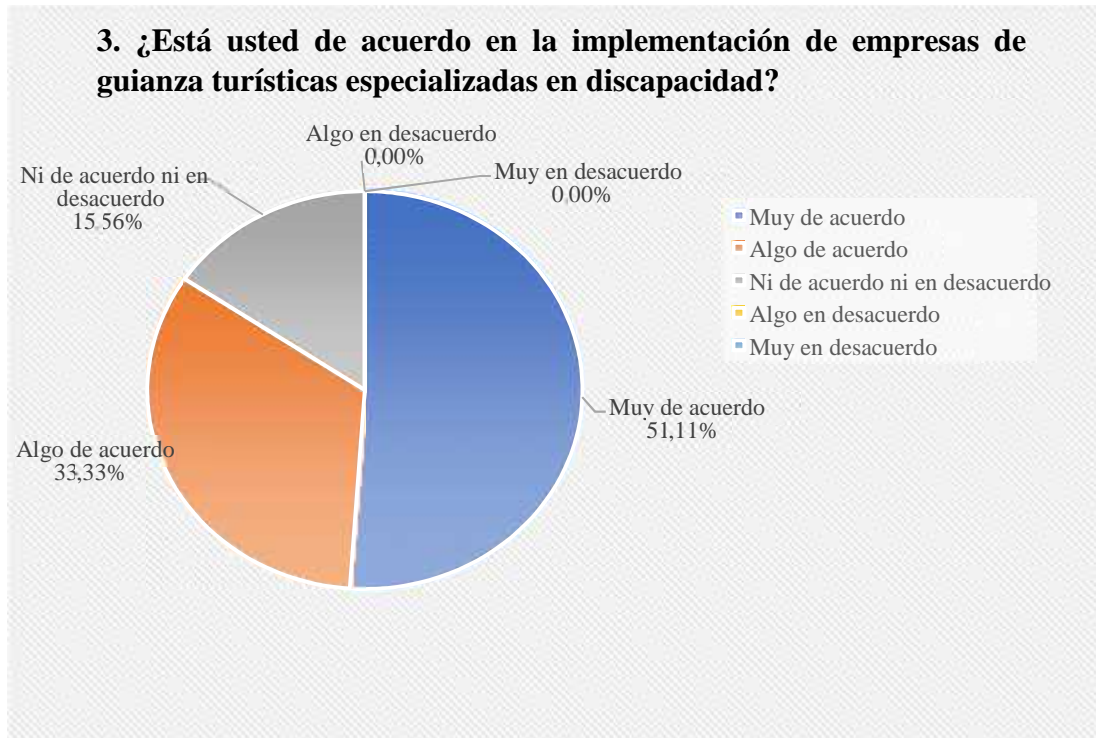


Figura 4 Implementación de empresas de guianza turística

Se realizó una interrogante para conocer o medir el nivel de acogida que tendrá la implementación de una empresa de guianza especializada en discapacidad dando como resultado que el 51, 11% está muy de acuerdo con la implementación de este servicio en el sector turístico puesto que ellos mencionan que tienen derecho de recibir un servicio de calidad orientado a sus necesidades, mientras 33,33% señala esta algo de acuerdo con la existencia de este tipo de empresas de guianza debido a que esta fracción de la población es la que realiza sus viajes con familiares que les ayudan en su movilización.

Contratación de servicios de Guiarte

4. ¿Al momento de visitar los atractivos turísticos de la Provincia de Santa Elena contrataría los servicios de "Guiarte" una empresa nueva en el mercado dedicada a brindar servicios de guianza para personas con discapacidad.

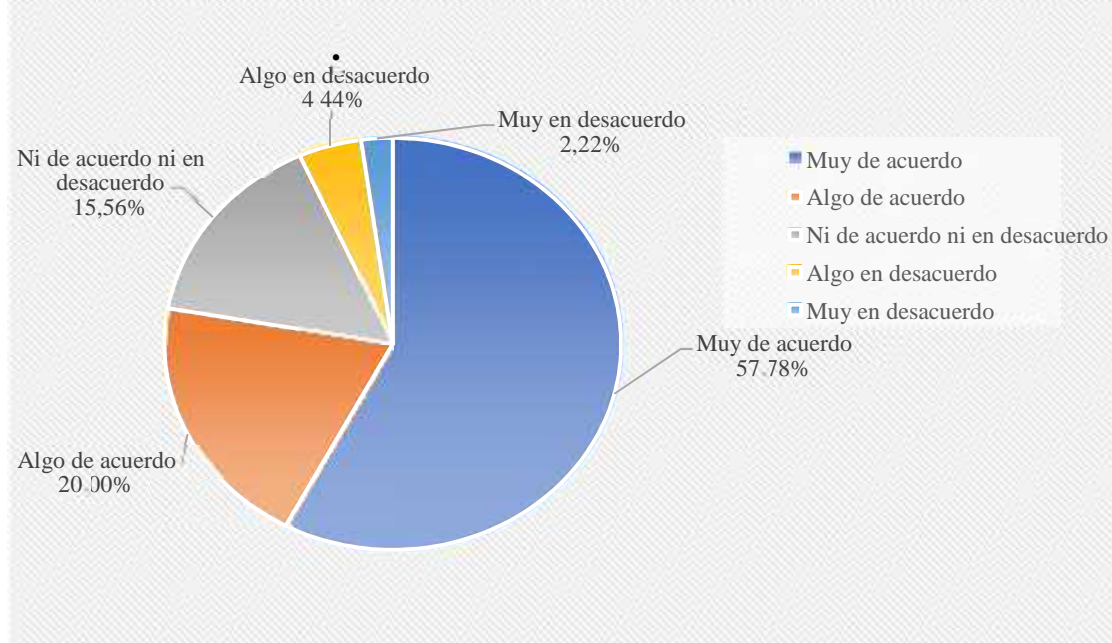


Figura 5 Contratación de servicios de Guiarte

El 57,78% del segmento estudiado está muy de acuerdo en contratar los servicios de la empresa guiarte para realizar sus recorridos en la Provincia de Santa Elena pues ellos consideran importante que un buen servicio de guianza facilitaría su recorrido a los diferentes atractivos turísticos puesto que con técnicas y herramientas especializadas a ellos les permitirá conocer más afondo los recursos turísticos que visita o desea conocer, mientras que solo el 2,22% están muy en desacuerdo al contratar los servicios de la empresa.

Disposición de pago

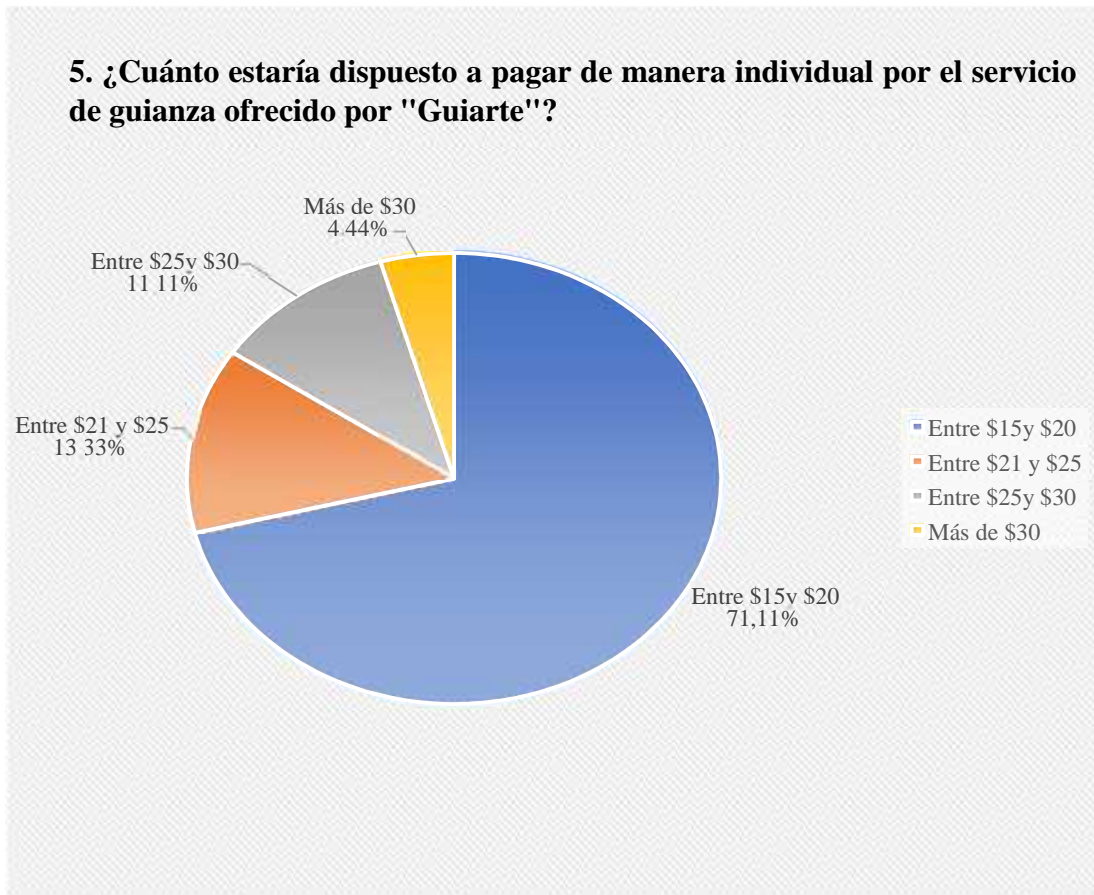


Figura 6 Disposición de pago

Se realiza el estudio para conocer cuánto están dispuestos a pagar por el servicio recibido por la empresa Guiarte donde el 71,11% estarían dispuestos a pagar entre \$15 y \$20 por el servicio recibido puesto que sería un precio asequible para ellos, mientras que un 4,44% estaría dispuesto a pagar más de \$30 debido a que es una empresa que se preocupa por brindar un servicio especializado en cuanto a sus necesidades y ellos pagarían en cuanto a la calidad y seguridad que esta empresa les ofrece.

6.2.2 Entrevista

En resumen, de las preguntas expuestas en el anexo 1 de la entrevista, dirigida a los representantes de las agencias de viajes seleccionadas anteriormente, menciona que el turismo accesible e inclusivo debe tener más relevancia en el Ecuador, se deben desarrollar y ejecutar proyectos en beneficio de este grupo objetivo y de esta manera permitirles a ellos gozar de las actividades turísticas que se puedan realizar en el país con las herramientas y técnicas adecuadas de acuerdo con sus requerimientos para que puedan tener una experiencia agradable. Comentaron que en algunas ocasiones en los tours que realiza su agencia existen familias que viajan con personas con discapacidad, y son los familiares mismos quienes se encargan de los cuidados y atención personal.

Actualmente estas agencias no cuentan con guías especializados para atender a personas con discapacidad en los viajes, sin embargo, menciona que es de gran importancia que exista una empresa con guías especializados en este segmento y además con conocimientos en primeros auxilios para así poder brindar servicios integrales conjuntos que promuevan el desarrollo del turismo inclusivo. Como último manifiestan que si los costos del servicio son accesibles y se manejan con buenas estrategias que genere beneficios locales, asegura que no solo su empresa sino varias contratarían el servicio e incluso establecerían alianzas para incluir este servicio de guianza en sus paquetes turísticos.

6.3 Análisis FODA

Tabla 2

Análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1. Ser la única empresa de guianza especializada en discapacidad en la provincia Santa Elena.</p> <p>F2. Ubicación estratégica en el Cantón Salinas.</p> <p>F3. Personal capacitado para la atención a personas con discapacidad.</p> <p>F4. Contar con las herramientas idóneas para la guianza.</p> <p>F5. Precios asequibles.</p>	<p>D1. Por ser una empresa que está el ciclo de nacimiento no se encuentra posicionada en el mercado.</p> <p>D2. No contar con una cantidad establecida de clientes al mes, por ser empresa nueva.</p> <p>D3. Sitios turísticos con poca accesibilidad.</p> <p>D4. Falta de guías turísticos especializados en discapacidad en la provincia.</p> <p>D5. No contar con alianzas estrategia (CONADIS)</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>O1. Preocupación por el gobierno nacional por atender a este sector prioritario.</p> <p>O2. Aumento de visitantes a través de los años hacia la provincia de Santa Elena.</p> <p>O3. Regularización de guías turísticos certificados por parte del Ministerio de Turismo.</p> <p>O4. Aprovechar el diseño de rutas turísticas accesibles para la aplicación de nuestros servicios.</p> <p>O5. Competidores sin el mismo enfoque.</p>	<p>F105. Al ser la única empresa especializada en guianza para personas con discapacidad se debe aprovechar para fidelizar al mercado objetivo brindando servicios a precios accesibles y de calidad</p> <p>F101. Aprovechar el financiamiento del gobierno para emprendedores que aporten a desarrollo social, para adquirir herramientas para el servicio de guianza</p> <p>F303. Establecer convenios con el ministerio de turismo para mantener al personal de guianza de la empresa guiarte capacitado.</p>	<p>D202. Aprovecha el aumento de visitas que se generan a la provincia de Santa Elena para promocionar el servicio de guianza.</p> <p>D304. Al recibir más turista con discapacidad en la provincia se despertará en interés del gobierno autónomo descentralizado cantonal por generar más espacios accesibles.</p> <p>D501. Crear alianzas estratégicas con los organismos encargados de este sector prioritario.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>A1. La crisis económica que atraviesa el país podría disminuir el interés por desarrollar actividades turísticas.</p> <p>A2. Deterioro de los atractivos turísticos de la provincia.</p> <p>A3. Poco interés por el gobierno local por la construcción de sitios accesible e inclusivos.</p> <p>A4. Falta de oferta de cursos de certificación para guías especializados en discapacidad.</p> <p>A5. Estacionalidad turística.</p>	<p>F5A1. Contar con precios asequibles permitirá no perder el interés de los turistas por contratar servicios de guianza especializada y de elegir el Cantón Salinas para sus salidas de ocio y recreación.</p>	<p>D2A5 Aprovechar la estacionalidad turística baja para ofrecer los servicios de guianza puesto que para temporada baja llegan al cantón a visitar personas de tercera edad proveniente de países vecinos.</p> <p>D5A4 Obtener diversos convenios con el CONADIS y el MINTUR para la oferta de cursos de certificación para guías turísticos especializado en discapacidad.</p>

6.4 Análisis de la demanda y oferta

6.4.1 Demanda

Para el análisis de la demanda se considera la segmentación demográfica que se realizó anteriormente donde se menciona el total de personas con las discapacidades a atender que son un total de 7.168 y las empresas de operación e intermediación que hasta el 2018 se encuentran registradas en el Ministerio de Turismo que son 37, cabe indicar que los segmentos mencionados pertenecen a la provincia de Santa Elena.

Demanda potencial

La demanda potencial para Guiarte será todas las 7.168 personas con discapacidad y las 37 empresas de operación e intermediación turística de la Provincia, que deseen contratar el servicio de guianza especializada, sin embargo, se debe mencionar que abarcar todo el mercado inmediatamente será un poco complicado por ser una empresa que estará recientemente incursionando en el mercado.

Demanda Efectiva

Como se menciona en la demanda potencial que es complicado abarcar el mercado en su totalidad al inicio de las funciones de la empresa se plantea que durante el primer año por medio de una publicidad efectiva y los convenios que se generen con el MINTUR y el CONADIS se logre atender al 30% del segmento propuesto siendo así 2.285 personas con discapacidad y trabajar con alrededor de 12 empresas de intermediación y operación turística.

Demanda Futura.

Toda empresa en sus estrategias de crecimiento plantea expandirse y abarcar otros mercados es así que en su momento la empresa Guiarte se proyecta brindando sus servicios en otras provincias del Ecuador y atendiendo a turistas con discapacidad de nacionalidades extranjeras que visiten la provincia de Santa Elena.

6.4.2 Oferta

La oferta que realiza la empresa Guiarte estará dada de acuerdo con el servicio que se requiera que a su vez está ligada a la discapacidad que se atenderá, puesto que para cada una existen herramientas y técnicas para brindar un servicio de calidad:

Oferta 1: Discapacidad Visual

1. Guía especializado
2. Folletos en sistema Braille
3. Maquetas
4. Muestrario de texturas
5. Sistema de audio guías

Oferta 2: Discapacidad auditiva

1. Guía especializado en lenguaje de señas
2. Folletos con información relevante

Oferta 3: Discapacidad Motriz y tercera edad

1. Guía especializado
2. Folletos con información relevante
3. Sillas de ruedas
4. Sillas anfibias
5. Sillas para trekking

6.5 Estrategias de diferenciación

Estrategias de Co-creación

Por medio de las redes sociales interactuar con el mercado objetivo para conocer las necesidades que ellos presentan y así implementar más servicios y herramientas para la oferta del producto, del mismo modo se podrá conocer si el servicio ofertado está siendo acogido por los clientes, puesto que la Co-creación consiste en que la empresa de la oportunidad a los clientes a ayudar a crear los productos, lo cual nos da como resultado final que estos sean ajustados sus necesidades, gustos y preferencias basados en las sugerencias que el mismo consumidor ayudo a determinar.

Tabla 3

Estrategia de co-creación

N°	Estrategia	Gastos mensuales	Gastos anuales	Gastos a 5 años
1	Establecer comunicación entre la empresa y el cliente para generar nuevos servicios o mejorar los ya establecidos.	\$ -	\$ -	\$ -
Total		\$ -	\$ -	\$ -

Las estrategias de promoción permitirán que la empresa de guianza especializada en discapacidad llegue al público objetivo mediante la aplicación de redes sociales y páginas, así mismo permitirá aumentar las ventas del producto ofertado, debido que en la actualidad los consumidores buscan productos y servicios vía online.

Tabla 4*Estrategias de promoción*

N°	Estrategia	Gastos mensuales	Gastos anuales	Gastos a 5 años
1	Crear una página web que permita abarcar mayor territorio vía online en cuanto a la demanda que se quiere alcanzar.	\$ 10,00	\$ 120,00	\$ 600,00
2	Crear una cuenta empresarial de Facebook, la presencia de una empresa en redes sociales, hoy en día, es más que necesaria, y no específicamente para vender sino también para mantener el recuerdo de la marca pues en un mundo globalizado y digitalizado el estar a un clic del público objetivo es muy importante.	\$ 40,00	\$ 480,00	\$2.400,00
Total		\$ 50,00	\$ 600,00	\$3.000,00

Estrategia de crecimiento

1. Alianzas estratégicas con la ECURED de la ciudad de Baños para que ofrezcan nuestros servicios en sus instalaciones.

Gastos: 15% del total del servicio siempre que la cantidad de turísticas superen los 20.

2. Alianzas estratégicas con agencias de viajes internacionales lo cual permitirá el crecimiento empresarial puesto que lograremos abarcar el segmento de personas con discapacidad provenientes del extranjero.

Gastos: 15% del total del servicio siempre que la cantidad de turísticas superen los 20.

Estrategias de liderazgo en conocimiento

Las alianzas de liderazgo en conocimiento son las que nos permitirán mantener a nuestro recurso humano capacitado y actualizado en conocimientos para brindar los servicios requerido por nuestro público objetivo.

Tabla 5

Estrategia de liderazgo en conocimiento

N°	Estrategia	Gastos semestrales	Gasto anual	Gasto a 5 años
1	Capacitar periódicamente a los guías en tema de inclusión y el manejo a personas con discapacidad para ofrecer un servicio de calidad	\$ 300,00	\$ 600,00	\$ 3.000,00
Total		\$ 300,00	\$ 600,00	\$ 3.000,00

6.6 Canales de distribución

Alianzas con las empresas de operación e intermediación turísticas: se da al momento de vender nuestros servicios a las agencias de viajes de la provincia de Santa Elena, al momento de elegir usar nuestro servicio en sus itinerarios turísticos.

Venta Telefónica: se contará con el servicio de reservar los servicios de guiarte mediante llamadas telefónicas.

Venta mediante página web: el cliente contará con una opción dentro de la página web de la empresa donde podrá adquirir los servicios ofertados

Venta directa: los clientes podrán acercarse a las instalaciones de la empresa ubicadas en el cantón Salinas para adquirir los servicios de Guiarte.

7. CONCLUSIONES

Es pertinente realizar el estudio de mercado en todo plan de negocios puesto que nos permite identificar la condición en la que se encuentra la oferta y la demanda, determinado por medio del segmento de mercado al que está dirigido el servicio que se desea ofrecer, y así conocer si tendrá la rentabilidad esperada.

Las personas con discapacidad son un segmento de mercado que requiere los servicios de una empresa de Guianza turística especializada, siendo así que del total de la muestra estudiada para este caso da como resultado que el 57,78% desean contratar los servicios de la Empresa de Guianza Turística “Guiarte”, llegando a la conclusión que el servicio a ofrecer será rentable y al mismo tiempo beneficiará al sector turístico de la Provincia de Santa Elena.

La implementación de la Empresa de Guianza Turística “Guiarte” busca posesionar a Santa Elena como una provincia turística accesible e inclusiva, brindando los servicios de guianza especializada a personas con discapacidad física, auditiva y visual con el objetivo que estas tengan una experiencia placentera como cualquier otro turista que desea visitar los atractivos turísticos pertenecientes a este distrito.

8. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar estudios constantes del mercado, para conocer la satisfacción de los clientes en cuanto a sus necesidades y ampliar el nicho de mercado, tal como se espera cubriendo no sólo el mercado local sino también el mercado nacional.

Se debe mantener al personal de la Empresa de Guianza Turística “Guiarte” en constantes capacitaciones sobre el trato y la atención a personas con discapacidad, basados en la estrategia de liderazgo en conocimiento que busca que la empresa se diferencie de otras brindando un servicio especializado de calidad.

Aprovechar el financiamiento hacia emprendimientos turísticos para la implementación de esta empresa puesto que sería un servicio innovador que aportaría a la diversificación de la oferta en el sector turístico de la provincia de Santa Elena y como se evidencia en el estudio de mercado tendría la rentabilidad que esperan los accionistas.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Balmer, J. (2001). Corporate Identity, Corporate Branding and Corporate Marketing: Seeing through the Fog. *European Journal of Marketing*, 248-291.
- Banco Central del Ecuador. (01 de 01 de 2020). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1339-laeconom%C3%ADa-ecuatoriana-decreci%C3%B3n-en-el-tercer-trimestre-de2019>
- Borello, A. (2000). *El plan de negocios: de herramienta de evaluación de una inversión a elaboración de un plan estratégico y operativo*. España: McGrawHill.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Lexis.
- GAD Municipal Salinas. (2020). *Requisito patente municipal*. Obtenido de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas: <https://www.salinas.gob.ec/index.php>
- INEC. (02 de 01 de 2020). Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/empleodiciembre-2019/>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos del marketing* (13 ed.). México: Pearson Educación.
- Ley de Turismo. (2014). *Ley de Turismo*. Quito: Lexis.
- Ley Orgánica de Discapacidades. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito: Lexis.
- Mete, M. (2014). Valor actual neto y tasa de retorno: su utilidad como herramientas para el análisis y evaluación de proyectos de inversión. *FIDES ET RATIO* , 6785.

Morales, A., & Morales, J. (2009). *Proyectos de inversión: evaluación y formulación*. México DF: McGraw-Hill .

Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*.

Ginebra: OMS. Obtenido de

https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1

REGLAMENTO DE OPERACION E INTERMEDIACION TURISTICA. (2016).

REGLAMENTO DE OPERACION E INTERMEDIACION TURISTICA.


Quito: Lexis.

Rosillón, N., & Alejandra, M. (2014). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*(48), 606-628.

Anexos


Tabla 6

Encuesta

		UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO			
A. Datos de Control					
Encuestador:	Hora inicio:			Fecha:	
Localización:	Hora de fin:				
B. Introducción					
<p>Buenas tardes, esta es una encuesta realizada por la Empresa de Guianza Inclusiva "Guiarte", la presente tiene como objetivo presentar al mercado sus servicios y al mismo tiempo conocer si será acogida por los futuros clientes.</p>					
C. Preguntas de Control					
Genero	Femenino		Masculino		Otro
Tipo de discapacidad	Visual		Auditiva		Motriz
Edad	Entre 20 -35 años		Entre 36-51 años		Más de 51 años
D. Cuestionario					
1. ¿Con que frecuencia usted realiza viajes de ocio y recreación?					
1. Muy frecuentemente		3. Ocasionalmente		5. Nunca	
2. Frecuentemente		4. Raramente			
2. ¿Usted solicita servicio de guianza al momento de realizar sus viajes de ocio y recreación?					
1. Muy frecuentemente		3. Ocasionalmente		5. Nunca	
2. Frecuentemente		4. Raramente			
3. ¿Está usted de acuerdo en la implementación de empresas de guianza turística especializadas en discapacidad?					
1. Muy de acuerdo		3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo		5. Muy en desacuerdo	
2. Algo de acuerdo		4. Algo en desacuerdo			
4. ¿Al momento de visitar los atractivos turísticos de la Provincia de Santa Elena contrataría los servicios de "Guiarte" una empresa nueva en el mercado dedicada a brindar servicios de guianza para personas con discapacidad?					
1. Muy de acuerdo		3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo		5. Muy en desacuerdo	

2. Algo de acuerdo	4. Algo en desacuerdo		
5. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar de manera individual por el servicio de guianza ofrecido por "Guiarte"?			
Entre \$15 y \$20		Entre \$26 y \$30	
Entre \$21y \$25		Más de \$30	
Gracia por su colaboración.			

Tabla 7
Entrevista

MODELO DE ENTREVISTA
 <p>UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO</p>
1. ENTREVISTA
DATOS DEL INFORMATE
Nombre:
Edad:
Nombre de la Agencia:
2. CUESTIONARIO
1. ¿Cuál es su opinión sobre el turismo accesible e inclusivo?
2. ¿En la agencia de viajes que usted preside tiene clientes con discapacidad?
3. ¿Cuenta con guías turísticos especializado para atender al segmento con discapacidad?
4. ¿Le gustaría que exista una empresa de guías turísticos especializado en la atención de personas de discapacidad?
5. ¿Para ofertar sus paquetes turísticos contrataría los servicios de Guiarte una empresa de guías turísticos especializado en discapacidad?