



**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: VIABILIDAD LEGAL”**

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

**AUTOR:**

**DE LA A OLEAS KATHERINE ESTEFANÍA**

**PROFESOR GUÍA:**

**ING. VALENCIA MEDRANDA JOSÉ ADRIÁN, MBA.**

**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: VIABILIDAD LEGAL”**, elaborado por la Srta. DE LA A OLEAS KATHERINE ESTEFANÍA, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



---


Ing. Valencia Medranda José Adrián, MBA.

**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: VIABILIDAD LEGAL” PROVINCIA DE SANTA ELENA, elaborado por la Srta. DE LA A OLEAS KATHERINE ESTEFANÍA 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,



---

De La A Oleas Katherine Estefanía

C.I. 2450476896

## **AGRADECIMIENTO**

*A la Universidad Estatal Península De Santa Elena por el apoyo al desarrollo profesional de los jóvenes peninsulares.*

*A mis maestros de cátedra quienes aportaron en mi aprendizaje día tras día, gracias a todo el conocimiento impartido en las aulas.*

*A mi profesor guía quien apoyó de manera significativa al desarrollo del siguiente trabajo.*

*A mis padres quienes sin duda alguna me apoyaron a seguir adelante.*

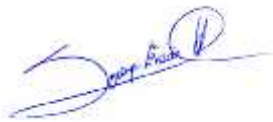
*Katherine Estefanía De La A Oleas*

## **DEDICATORIA**

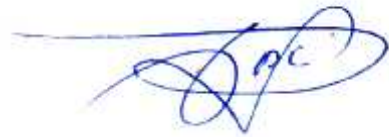
*El siguiente trabajo está dedicado a los pilares fundamentales que tengo en mi vida como lo son Dios y mi familia, especialmente a mis padres y mi esposo quien me ha demostrado su apoyo incondicional para conseguir mis objetivos planteados.*

*Katherine Estefanía De La A Oleas*

## TRIBUNAL DE GRADO



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



.....  
Ing. José Valencia Medranda, MBA.  
**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
4.1 Objetivos específicos .....	4
5. IDENTIDAD CORPORATIVA .....	5
5.1 Misión .....	5
5.2 Visión.....	5
5.3 Metas.....	5
5.4 La marca.....	6
6. VIABILIDAD LEGAL .....	7
6.1 De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador 2008 .....	7
6.2 De acuerdo al reglamento de operaciones de intermediación turística .....	8
6.3 De acuerdo a la Ley De Turismo del Ecuador 2014. ....	9
6.4 De acuerdo a la Ley Orgánica de Discapacidades .....	10
7. ANÁLISIS PEST .....	13
7.1 Factores del entorno político.....	13
7.2. Factores del entorno económico .....	14
7.3 Factores del entorno social.....	15
7.4 Factores del entorno tecnológico .....	16
8. CONCLUSIONES. ....	17

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Slogan y Logotipo .....	6
<b>“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 PEST”</b>	

## RESUMEN

El siguiente trabajo tiene como objetivo la elaboración de 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. Empezando con la realización de un estudio de mercado que permita evaluar las necesidades primordiales de la demanda. Consecuentemente identificar en diferentes factores socioeconómicos que permitan la viabilidad legal del proyecto mediante el Análisis PEST (Político, Económico, Social y Tecnológico). Se detalla también las disposiciones legales vigentes en la Constitución del Ecuador, Ley de turismo, Reglamento de operación e intermediación turística y la Ley Orgánica de Discapacidades que permiten la creación de la empresa GUIARTE y su correcto desenvolvimiento en el mercado dirigido al servicio de las personas con discapacidad

**Palabras claves:** Guianza turística, Viabilidad legal, Personas con discapacidad, Inclusión



## **ABSTRACT**

The following work aims to develop a business plan for the creation of a company dedicated to specialized tourist guidance service for people with disabilities in the province of Santa Elena. Starting with conducting a market study to assess the primary needs of the demand. Consequently, identify different socioeconomic factors that allow the legal viability of the project through PEST Analysis (Political, Economic, Social and Technological). The legal provisions in force in the Constitution of Ecuador, the Tourism Law, the Regulation of operation and tourism intermediation and the Organic Law on Disabilities that allow the creation of the company GUIARTE and its correct development in the market aimed at the service of people are also detailed. with disabilities

**Keywords:** Tourist guide, Legal feasibility, People with disabilities, 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 en 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 MSP y 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 auditiva 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**

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**

-  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.
-  Realizar un análisis de operación, procesos logísticos, infraestructura y estructura empresarial.
-  Desarrollar un análisis financiero contenido de un estado de resultados, flujo de efectivo e índice de rentabilidad.

## **5. IDENTIDAD CORPORATIVA**

“La identidad corporativa es la suma de los elementos tangibles e intangibles que distinguen a una organización, y está configurada por las acciones de los líderes, por la tradición y el entorno de la empresa. Tiene un horizonte multidisciplinar y fusiona la estrategia, estructura, comunicación y cultura de la empresa. Se manifiesta a través de múltiples canales, como el comportamiento y la comunicación de los trabajadores, las herramientas de comunicación comercial o el desempeño organizacional” (Balmer, 2001).

### **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**

- ✚ Posicionarnos como una empresa pionera en guianza para personas con discapacidad.
- ✚ Realizar un promedio de 15 tours semanales.
- ✚ Crear una guía turística con los lugares accesibles que tiene la provincia.
- ✚ Abarcar en el primer año de existencia de la empresa el 30% del mercado objetivo.
- ✚ Llegar a mercado internacional mediante alianzas estratégicas.

## 5.4 La marca



*Figura 1* Slogan y Logotipo

**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 el se encuentra un guía turístico el 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.

## **6. VIABILIDAD LEGAL**

A continuación, se detalla las disposiciones legales vigentes que permiten la creación de la empresa GUIARTE y su correcto desenvolvimiento en el mercado dirigido al servicio de las personas con discapacidad.

### **6.1 De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador 2008**

(Constitucion de la República del Ecuador, 2008):

En la sección tercera de la Comunicación e Información, **Artículo 16 ítem 4 y 5.-** menciona que “Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad”; así como “Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación”.

En su sección cuarta de Cultura y ciencia en su **Artículo 23** detalla que. - “Las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad. El derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales se ejercerá sin más limitaciones que las que establezca la ley, con sujeción a los principios constitucionales”.

En su misma línea establece en su **Artículo 24** que. - “Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre”.

En su sección sexta de las Personas con discapacidad **Artículo 47** expone que. - “El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social”. Además “Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a: El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas; y El acceso



a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille”.

## **6.2 De acuerdo al reglamento de operaciones de intermediación turística**

En él (Reglamento de operación e intermediación turística, 2016) se encuentran los permisos legales que permitirán el funcionamiento de la empresa GUIARTE S.A.

En Su Título II Del Registro, Licencia De Funcionamiento E Identificación, Capítulo I Requisitos Y Procedimiento **Artículo 8.- Requisitos para obtención del Registro de Turismo.** – “Las personas jurídicas, previo a iniciar el proceso de registro de las agencias de servicios turísticos, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Registro Único de Contribuyentes (RUC);
- b) Escritura de constitución, último aumento de capital y reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil, en caso de que aplique estas dos últimas;
- c) Nombramiento vigente del o los representantes legales, debidamente inscrito en el Registro Mercantil; y,
- d) Pago de la contribución del 1x1.000 a la autoridad nacional de turismo. No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la autoridad nacional de turismo.

**Art. 9.- Del procedimiento de registro e inspección de agencias de servicios turísticos.** - El procedimiento para el registro e inspección de una agencia de servicios turísticos será el siguiente:

- a) La autoridad nacional de turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de las agencias de servicios turísticos;
- b) Para el registro, la persona jurídica deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la autoridad nacional de turismo. Al finalizar el proceso, el sistema emitirá un certificado de registro del establecimiento;

- c) La autoridad nacional de turismo realizará inspecciones de verificación y/o control a las agencias de servicios turísticos. Al final de la inspección, se emitirá un acta suscrita entre el funcionario de la autoridad nacional de turismo y el propietario, representante legal, administrador o encargado de la agencia de servicios turísticos, donde se dejará constancia de la diligencia realizada. Una copia de esta acta será entregada a la agencia de servicios turísticos; y,
- d) En caso de que los resultados de la inspección determinen que la agencia no consignó información veraz al registrarse o posteriormente en caso de reclasificaciones, la autoridad nacional de turismo o los gobiernos autónomos descentralizados a los que se les haya transferido la competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo”.

### **6.3 De acuerdo a la Ley De Turismo del Ecuador 2014.**

(Ley de Turismo, 2014) En su Capítulo II del registro único de turismo **Artículo 47.- Obligación del Registro Único de Turismo.** - Toda persona natural, jurídica, empresa o sociedad, previo el inicio de cualquiera de las actividades turísticas descritas en el artículo 5 de la Ley de Turismo, obtendrán el registro de turismo, que consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos en el catastro o registro público de empresarios y establecimientos turísticos, en el Ministerio de Turismo. El registro de turismo se efectuará por una sola vez; y, cualquier cambio que se produzca en la declaración inicial deberá notificarse al Ministerio en el plazo máximo de 30 días de ocurrido el hecho, tales como transferencia a cualquier título, arrendamiento, cambio de nombre o razón social, asociación, cambio de local, apertura de sucursal, cierre de establecimiento y otros. De no cumplirse con este requisito se impondrá una multa de cien dólares (US \$ 100,00) al infractor, y, se procederá a la clausura del establecimiento hasta que se obtenga el registro y licencia única anual de funcionamiento. La reincidencia producirá la clausura definitiva, el pago del doble de la multa; y, la inscripción del empresario en la lista de incumplidos y no podrá concedérsele un registro. El registro le corresponde

mantener al Ministerio de Turismo, aun cuando el trámite puede ser desconcentrado, la información será mantenida a nivel nacional. El Ministerio de Turismo podrá tercerizar los servicios para el análisis de la información mantenida en el registro referido, con la iniciativa privada particularmente con centros especializados en tales servicios, con el objeto de planificar, ejecutar o controlar las actividades que son propias del Ministerio

Capítulo IV de la licencia única anual de funcionamiento **Artículo 55.- Requisito previo para la operación.** - Para el inicio y ejercicio de las actividades turísticas se requiere además del registro de turismo, la licencia única anual de funcionamiento, la misma que constituye la autorización legal a los establecimientos dedicados a la prestación de los servicios turísticos, sin la cual no podrán operar, y tendrá vigencia durante el año en que se la otorgue y los sesenta días calendario del año siguiente”. y en el **Artículo 56.- Derechos por la obtención de la licencia única anual de funcionamiento.** - A la persona natural o jurídica en cuyo beneficio se ha expedido la licencia única anual de funcionamiento, le acceden todos los derechos establecidos en el artículo 10 de la Ley de Turismo.

En el **Artículo 58.- Establecimiento de requisitos.** - El Ministerio de Turismo, mediante acuerdo ministerial establecerá los requerimientos que, a nivel nacional deben cumplir los establecimientos de turismo con el objeto de acceder a la licencia única anual de funcionamiento, entre los que necesariamente constará la obligación de estar afiliado y al día en el cumplimiento de obligaciones para con la respectiva Cámara Provincial de Turismo de su jurisdicción. Las instituciones del régimen seccional autónomo no establecerán requisitos adicionales para tal efecto. Este particular constará obligatoriamente en los correspondientes convenios de transferencia de competencias.

#### **6.4 De acuerdo a la Ley Orgánica de Discapacidades**

La (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012): En la sección IV DE LA CULTURA, DEPORTE, RECREACIÓN Y TURISMO detalla:

En su **Artículo 42.- Derecho a la cultura.** – “El Estado a través de la autoridad nacional competente en cultura garantizará a las personas con discapacidad el acceso, participación y disfrute de las actividades culturales, recreativas, artísticas y de esparcimiento; así como también apoyará y fomentará la utilización y el desarrollo de sus habilidades, aptitudes y potencial artístico, creativo e intelectual, implementando mecanismos de accesibilidad. El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional competente en cultura formulará las políticas públicas con el fin de promover programas y acciones para garantizar los derechos de las personas con discapacidad”.

De igual manera en su **Artículo 44.- Turismo accesible.** - “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. Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad”.

En la sección séptima DE LA ACCESIBILIDAD en su **Artículo 58.- Accesibilidad.** – “Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social. En toda obra pública y privada de acceso público, urbana o rural, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad”.

Para la obtención de la patente municipal del cantón Salinas de acuerdo al (GAD Municipal Salinas, 2020) se necesita:

- a) “Solicitud dirigida al alcalde.
- b) Copia de cédula de ciudadanía/certificado de votación.

- c) Registro único del contribuyente RUC (debe constar sector, #manzana, #solar, clave catastral del predio urbano)
- d) En caso de ser persona jurídica deberá presentar la escritura de constitución correspondiente, así como el nombramiento del representante legal (vigente) y copia de cedula de identidad y certificado de votación.
- e) Copia de permiso del cuerpo de bomberos actualizado.
- f) Copia de certificado de uso de suelo otorgado por la Dirección de Planeamiento territorial.
- g) Certificación de calificación otorgado por la Junta Nacional de Artesano (en caso de serlo)
- h) Informe ambiental del GAD Municipal de Salinas que contendrá la situación sanitaria del local e indique además si es aplicable el cobro del tributo T.A.S (Tasa Ambiental Salinas).

En caso del cierre de negocio tiene la obligación de notificar por escrito y cancelar las deudas Contraídas con el GAD Municipal de Salinas.

Para la obtención del certificado de uso de suelo del (GAD Municipal Salinas, 2020) es necesario los siguientes requisitos.

- a) “Solicitud dirigida al alcalde.
- b) Certificado de no ser deudor al municipio
- c) Tasa de uso de suelo
- d) Copia de RUC
- e) Copia de cédula de identidad y papeleta de votación”

## **7. ANÁLISIS PEST**

Es el análisis del macroentorno en el que se encuentre la empresa. De acuerdo a (Kotler & Armstrong, 2017) “el macroentorno son todas las fuerzas externas principales que podrían afectar de alguna manera la organización”. Para la creación de la empresa de guianza turística con especialidad en discapacidades se realiza en análisis político, económico, social y tecnológico con el fin de evaluar los factores externos que pueden tener impactos sobre el negocio sean de modo positivo o negativo.

### **7.1 Factores del entorno político.**

En esta sección se analizará el entorno político orientado a la empresa GUIARTE en el cual la ley de compañías en su artículo 42 menciona que “Las personas que según lo dispuesto en el Código de Comercio tienen capacidad para comerciar, la tienen también para formar parte de una compañía en nombre colectivo” (Ley de compañías, 2014, pag. 14). Así mismo existen ciertos criterios políticos que serán de gran beneficio para la creación de la empresa Guiarte.

- Aprovecha el interés que tiene el gobierno nacional por el desarrollo del turismo en el país.
- Aprovechar las políticas fiscales impuestas para el sector turístico ya que estas buscan un beneficio de regulación de la actividad en el sector.
- Aprovechar las gestiones del gobierno por construir y restaurar espacios accesibles para la realización de actividades turísticas.
- Aprovechar el interés del gobierno por la inclusión de personas con discapacidad en las diferentes actividades.
- Motivar al establecimiento de políticas que impulsen a la regulación del empleo que genera el sector turístico.

Gracias al plan toda una vida el gobierno ha trabajado por la inclusión de todas las personas con discapacidades en cualquier tipo de actividad además de priorizar su atención lo que sin duda alguna permite que se cumpla el derecho de los ecuatorianos de tener una vida digna. Como empresa, cuyo enfoque es este grupo vulnerable, aportará a la correcta ejecución de la ley orgánica de discapacidades contribuyendo así al derecho de cada uno de ellos a vivir en armonía y disfrutar como cualquier otro individuo.

## **7.2. Factores del entorno económico**

En la actualidad la economía en los países se está viendo afectada debido a enfermedades a nivel global, siendo en el caso de Ecuador la disminución del precio del barril del petróleo lo cual está llevando al gobierno a tomar medidas necesarias que amortigüen el efecto negativo que puede tener en los ecuatorianos. Además, en los últimos tiempos se intensificó la entrada de extranjeros al país en busca de días mejores para ellos lo que supone una afectación directa a la consecución de empleos para los ecuatorianos.

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) se pronunció con un último informe para el 2020 señalando que el país ha llegado al nivel más alto de desempleo en los últimos tres años detallando que 5 millones de ecuatorianos no tienen un empleo apropiado, siendo así que 8'379.355 personas que integran la Población Económicamente Activa (PEA) en el país, solo 3'228.032 tienen un empleo adecuado. Mientras que, 5'151.323 están sin un empleo.

A partir de esta necesidad la empresa GUIARTE aportará a la generación de empleo y de la misma forma a la dinamización de la economía de la provincia de Santa Elena, sabiendo que el turismo ha sido desde hace varios años la tercera fuente de ingresos económicos no petroleros al país y que aporta de manera significativa anualmente al Producto Interno Bruto de mismo.

El Banco Central del Ecuador en referencia a el año 2019 menciona que el PIB en el primer trimestre alcanzo un crecimiento de un 0,6% siendo un total de 17.921

millones de dólares, siendo el dinamismo de las exportaciones del 3,5%, el consumo de los hogares el 1,0% y el aumento del consumo del gobierno en un 0,3%, pero en el tercer trimestre del año 2019 el PIB decreció en un -0,1%. En el año 2019 el aporte del sector turístico al PIB fue de más de 2.400 millones, generando más de 512.000 empleos directos y 189.000 indirectos.

### **7.3 Factores del entorno social**

El Gobierno nacional ha realizado inversiones en el desarrollo del turismo inclusivo y trabajado en la inserción de las personas con discapacidad a una sociedad que por mucho tiempo los rezagó de realizar diversas actividades por miedo o por vergüenza de las capacidades diferentes que estas tienen. Se ha creado leyes que obligan a las empresas a tener dentro de todo su personal a individuos con algún tipo de discapacidad, también se ha trabajado mucho en la realización de infraestructura públicas sean accesibilidad para este segmento.

Uno de los logros más importantes que ha tenido el cantón Salinas es que mediante las alianzas estratégicas entre la empresa pública y privada se ha obtenido la rampa que permite a los turistas en sillas de ruedas acceder a la playa, así como la adquisición de sillas anfibias para que estas personas puedan disfrutar del mar.

Por su parte GUIARTE promueve la inserción de las personas con discapacidad visual, motriz y auditiva en las actividades turísticas en la provincia apoyando a la construcción de un turismo totalmente inclusivo y accesible, con las herramientas necesarias que les permitan tener un disfrute total de los lugares que desean visitar además de promover el cumplimiento del denominado turismo para todos. De igual manera es importante recalcar que la empresa prioriza el cuidado medioambiental por lo que promueve un turismo sostenible.



#### **7.4 Factores del entorno tecnológico**

El factor tecnológico es un punto muy importante para considerar dentro de la empresa Guiarte al momento de brindar sus servicios al público objetivo debido a que esta nos permite crear diferentes herramientas las cuales nos ayudarán al mejor funcionamiento de la relación entre cliente y el prestador de servicio (guía).

Por ejemplo, permitirá crear los folletos en sistema braille que ayude a la transmisión de la información a las personas con discapacidad visual. También es importante debido a que gracias al factor tecnológico se podrá utilizar medios de comunicación para dar a conocer el servicio que brindado e interactuar para mejorar la calidad ofertada.

No obstante, la tecnología ha llevado a la creación de las modernas sillas para trekking las cuales son aptas para la realización de senderismo, así como las sillas anfibas que permiten el ingreso disfrute del mar a apersonas con discapacidad motriz. Debido a esto la empresa está en la capacidad de desarrollar un turismo inclusivo con todas las herramientas necesarias para su desarrollo.

## 8. CONCLUSIONES.

- ✚ Es de gran importancia estar al tanto de cuáles son las leyes que van a respaldar a la empresa además de los beneficios y prohibiciones que se tiene al momento de constituirse como tal.
- ✚ El análisis PEST aportó a la identificación de las posibles amenazas u oportunidades externas que pueden afectar a la empresa GUIARTE de tal manera que fue de gran relevancia su realización.
- ✚ La creación de una organización conlleva al estudio holístico de los diferentes factores internos y externos que podrían afectar directa e indirectamente el desarrollo de las actividades para la cual ha sido creada.

## REFERENCIAS

- 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-la-econom%C3%ADa-ecuatoriana-decreci%C3%B3-01-en-el-tercer-trimestre-de-2019>
- Borello, A. (2000). *El plan de negocios : de herramienta de evaluación de una inversión a elaboración de un plan estratégico y operativo*. España: McGraw-Hill.
- Constitucion de la República del Ecuador. (2008). *Constitucion 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/empleo-diciembre-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* , 67-85.
- 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](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.