



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

TEMA DE ENSAYO

**“ACCESIBILIDAD Y MOVILIDAD PARA LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD EN EL MALECÓN DE LA LIBERTAD”**

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

AUTORA:

QUIMIS MORALES JOSELYN MICHAEL

PROFESOR GUÍA

Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez. MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2023

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, **“Turismo Inclusivo: Análisis de la movilidad en el malecón del cantón La Libertad”**, elaborado por la Srta. **Joselyn Michael Quimis Morales**, de la Carrera y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado (a) 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. JÉSSICA S. LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc
PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación denominado **“Accesibilidad y movilidad para personas con discapacidad en el malecón de La Libertad”** provincia de Santa Elena, elaborado por la Srta. **Joselyn Michael Quimis Morales**, 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,


JOSELYN MICHAEL QUIMIS MORALES.
C.I. 2400118820

AGRADECIMIENTO

Mi principal agradecimiento va para Dios siendo el que me da las fuerzas para seguir adelante a pesar de las adversidades. A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por haberme permitido formarme en sus aulas, durante estos años llenos de alegrías, esfuerzo y constancia. A mis maestros de cátedra por impartir sus grandes conocimientos y experiencias que nos servirá de mucho para nuestro camino profesional, por habernos tenido la paciencia de dar sus clases día a día muchas gracias. A mi profesor guía por ayudarme en mi trabajo aportándome con sus conocimientos para que todo salga bien. Y a mis padres por siempre estar para mí, apoyándome en mis estudios dándome esa seguridad de lograr mis objetivos.

JOSELYN MICHAEL QUIMIS MORALES

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico principalmente a Dios por haberme dado la salud para seguir con mis estudios, de la misma forma a mi madre por siempre estar apoyándome, a mis hermanos por entender mis momentos de frustración y preocupación, al estar para mi cuando los necesito. También para mis tíos que están pendientes de mi en lo que necesite, todo esfuerzo dado en este transcurso de estudio universitario se los dedico a ellos por el apoyo incondicional que siempre me han brindado

JOSELYN MICHEL QUIMIS MORALES

TRIBUNAL DE GRADO

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



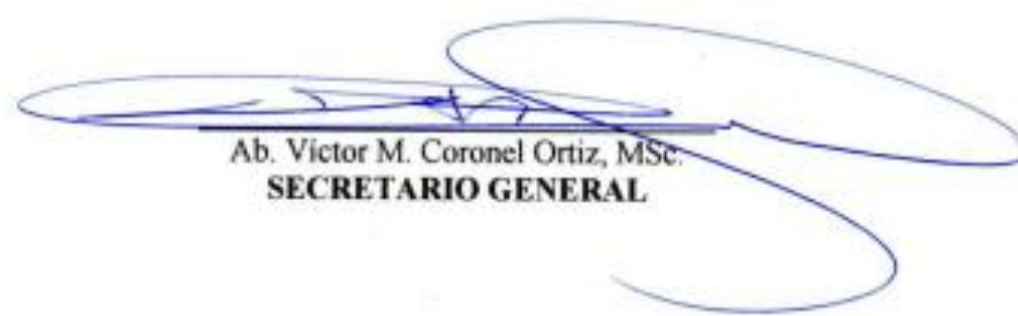
Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc.
**DIRECTORA CARRERA DE
GESTIÓN Y DESARROLLO
TURISTICO**



Ing. Jéssica S. Linzán Rodríguez, MSc.
DOCENTE TUTOR



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



Ab. Víctor M. Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	I
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA	IV
TRIBUNAL DE GRADO	V
INDICE GENERAL.....	VI
INDICE TABLAS.....	VIII
INDICE DE GRÁFICOS	VIII
INDICE DE CUADROS.....	IX
INDICE DE ANEXOS.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Estado del arte.....	1
1.2 Desarrollo de teorías y conceptos	5
CAPÍTULO II	10
MATERIALES Y MÉTODOS	10
2.1. Tipos de investigación.....	10
2.1.1 Investigación Exploratoria	10
2.2. Método de investigación	10
2.2.1 Método Inductivo	10
2.3. Tipo de Muestreo	11
2.3.1 Muestreo no probabilístico por Bola de nieve	11
2.4. Diseño y recolección de datos.....	11
CAPÍTULO III.....	13
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	13
3.1 Análisis e interpretación de encuesta realizada a personas con discapacidad .	13

3.2 Entrevista a los prestadores de servicios de los establecimientos que se encuentran dentro del malecón de La Libertad.....	20
3.3 Análisis e interpretación de los resultados del malecón de La Libertad por medio de la ficha de observación.....	22
CONCLUSIONES	25
RECOMENDACIONES	27
BIBLIOGRAFÍA.....	28
ANEXOS.....	31

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Género.....	13
Tabla 2 Edad	14
Tabla 3 Tipo de discapacidad.....	15
Tabla 4 Medio de transporte	16
Tabla 5 Accesibilidad.....	17
Tabla 6 Infraestructura adecuada	18
Tabla 7 Accesibilidad en rampas	19
Tabla 8 Aspectos Generales	22
Tabla 9 Baños Adaptados.....	23
Tabla 10 Espacio de circulación	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género _____	13
Gráfico 2 Edad _____	14
Gráfico 3 Tipo de discapacidad del encuestado _____	15
Gráfico 4 Medio se transporte _____	16
Gráfico 5 Accesibilidad _____	17
Gráfico 6 Infraestructura adecuada _____	18
Gráfico 7 Accesibilidad en rampas _____	19
Gráfico 8 Aspectos Generales _____	22
Gráfico 9 Baños Adaptados _____	23
Gráfico 10 Espacio de circulación _____	24

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Medio de transporte	8
Cuadro N° 2 Diagnóstico FODA	9
Cuadro N° 3 Población y muestra.....	12

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de consistencia.....	31
Anexo N° 2 Matriz de operacionalización de variables.....	31
Anexo N° 3 Entrevista a los prestadores de servicio	33
Anexo N° 4 Entrevista a los prestadores de servicio	33
Anexo N° 5 Realización de la ficha de observación.....	33
Anexo N° 6 Encuestas realizada de manera virtual a personas con discapacidad.	33
Anexo N° 7 Formato de encuesta	34
Anexo N° 8 Formato de entrevista.....	36
Anexo N° 9 Ficha de Observación.....	36



“ACCESIBILIDAD Y MOVILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MALECÓN DE LA LIBERTAD”

AUTOR:

QUIMIS MORALES JOSELYN MICHAEL

DOCENTE TUTOR:

ING. SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc

RESUMEN

El sector del malecón del cantón La Libertad es uno de los principales atractivos con que cuenta este lugar, siendo visitados por personas locales y turistas por lo que es indispensable el saber si este atractivo consta con los debidos accesos para una libre movilidad incluyendo a personas que cuenten con alguna discapacidad, al igual que los establecimientos que brindan sus servicios dentro del sector para que de esta forma se pueda dar una debida accesibilidad y movilidad dentro del malecón. El objetivo de este estudio es analizar el desarrollo de la accesibilidad y movilidad para las personas con discapacidad en el malecón de La Libertad. Con este fin la pregunta de la investigación es la siguiente: ¿De qué manera se desarrolla la accesibilidad y movilidad para las personas con discapacidad en el malecón La Libertad? En este contexto se podría identificar sí dentro del sector estudiado es o no un lugar accesible y de fácil movilidad para este segmento de mercado. La pregunta de investigación se responde a través de los diferentes instrumentos de investigación que se ejecutaron tales como encuestas, entrevistas y una ficha de observación. las respuestas recibidas muestran que no existe accesibilidad y movilidad dentro del malecón de La Libertad. Estos resultados nos indican que el sector no es adecuado para las personas con discapacidad debido a la infraestructura con la que se maneja el sector, puesto que los hoteles y establecimiento no pueden brindar una adecuada atención porque no constan con los espacios adecuados, señaléticas y servidores capacitados para la buena atención a este grupo de personas.

Palabras Claves: Accesibilidad, movilidad, infraestructura, señalética, personal capacitado



**“ACCESSIBILITY AND MOBILITY FOR PEOPLE WITH DISABILITIES
ON THE BOARDWALK OF LA LIBERTAD”**

AUTHOR:

QUIMIS MORALES JOSELYN MICHAEL

DOCENTE TUTOR:

ING. SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc

ABSTRACT

The Malecon sector of the canton of La Libertad is one of the main attractions of this place, being visited by local people and tourists, so it is essential to know if this attraction has the proper access for free mobility including people with disabilities, as well as establishments that provide their services within the sector so that in this way there can be a proper accessibility and mobility within the Malecon. The objective of this study is to analyze the development of accessibility and mobility for people with disabilities in the boardwalk of La Libertad. To this end, the research question is as follows: How is accessibility and mobility for people with disabilities developed in the La Libertad boardwalk? In this context, it would be possible to identify whether the sector under study is an accessible and easy mobility place for this market segment. The research question is answered through the different research instruments that were executed such as surveys, interviews, and an observation sheet. These results indicate that the sector is not suitable for people with disabilities due to the infrastructure with which the sector is managed, since the hotels and establishments cannot provide adequate attention because they do not have adequate spaces, signage, and trained servers to provide good attention to this group of people.

Keywords: Accessibility, mobility, infrastructure, signage, trained personnel.

INTRODUCCIÓN

Como punto de partida del presente trabajo se considera que para el turismo, la importancia de garantizar la accesibilidad y movilidad para los turistas o visitantes se puede suponer como una transformación en los destinos de todo el mundo por lo que de acuerdo con la World Tourism Organization “UNWTON” lo identifican a este término como un “cambio de paradigma”, la Organización Mundial de Turismo “OMT” en colaboración con la Red Europea de Turismo Accesible “ENAT”, fundación ONCE de España y Travabilidad de Australia elaboraron un nuevo conjunto de directrices dejando en claro la importancia de plantear la inclusión dentro de los planes de recuperación, tomando en cuenta la situación actual (pandemia) que se encuentra los países a nivel mundial. También indica que el sector turístico debe de tener como prioridad la accesibilidad debido a que trae un cambio decisivo para los destinos y las empresas, ayudando que ellos puedan recuperarse de la crisis y crecer de una forma más inclusiva y residente.

Al mismo tiempo se menciona que existen posibles beneficios para los destinos más accesibles puesto que se determina que para el año 2050 la cifra de adultos mayores crecerá considerando A España y América del norte, Del mismo modo se muestran datos que el gasto medio de turistas con discapacidad en España supera los €800 poniendo en comparación a los €600 que gastan los turistas con ningún tipo de discapacidad, es decir, que los destinos, atractivos o servicios turísticos que cuenten con una debida accesibilidad y movilidad podrá entender mayores oportunidades para el crecimiento de su emprendimiento, todo esto mencionado de acuerdo con la (UNWTON, 2020). En lo que respecta a Ecuador la primera ciudad en implementar accesibilidad y movilidad fue “Baños de Agua Santa” lugar que se encuentra ubicado en la cabecera del cantón Baños, siendo ésta la segunda urbe más grande y poblada de la provincia de Tungurahua, Ecuador, estos cambios fueron impulsados por el concejal Alfonso Eliécer Morales en los años 2005 – 2009, el cual realizó las construcciones de rampas, siendo éstas un total de 109.

Además de adecuaciones en las habitaciones de hoteles especialmente para las personas con discapacidad, del mismo modo que la creación de senderos especiales tanto en terminales como en lugares turísticos que contiene la ciudad, en consecuencia de lo antes mencionado también se optó que las empresas que ofrecen un servicio turístico sean accesibles siendo así la operadora de turismo “Ecuador For All” se dedicó a ofertar productos como Tours para personas con discapacidad, también el Resort Amazónico Huasquila que se encuentra ubicado dentro de la Reserva de Biosfera Sumaco, la cual se localiza en la provincia de Napo, adecuar sus instalaciones para que los turistas esté segmento pueden disfrutar de la naturaleza amazónica sin ninguna restricción.

Cabe mencionar que Ecuador ha logrado un avance significativo con respecto a la promoción del turismo accesible, no obstante, en la provincia de Santa Elena se identifica la falta de implementaciones o adecuaciones para las personas con discapacidad ya que está es promocionada como un destino con infraestructura vacacional, rica en variedades de atractivos turísticos tanto arqueológicos, históricos, naturales, culturales, con grandes playas y pueblos encantadores, pero no como un lugar inclusivo y accesible. Esta provincia cuenta con 3 cantones una de ellas es el cantón La Libertad, reconocida como el punto comercial, sin embargo, el cantón tiene atractivos turísticos que turistas y residentes visitan uno de ellos y el más conocido es el malecón, indicando así que es el sector para investigarse.

Lo que se pretende es identificar si es o no un lugar accesible para las personas con discapacidad por lo que se manifiesta que dentro del atractivo no se encuentran estudios que aporten al conocimiento de lo que se pretende investigar y es así donde surge el planteamiento de la siguiente pregunta ¿De qué manera se desarrolla la accesibilidad y movilidad para las personas con discapacidad en el malecón de La Libertad?, por lo expuesto se derivan los problemas específicos teniendo así las siguientes interrogantes, iniciando con ¿Existe implementación y desarrollo de infraestructura para personas con discapacidad en el malecón de La Libertad?, posteriormente ¿Cuenta el malecón de La Libertad con señalización para las

personas con discapacidad? y, finalmente ¿Los establecimientos que prestan servicios turístico en el malecón de La Libertad capacitan al personal en temas de atención al cliente con discapacidad?

Por lo expresado anteriormente con respecto a la problemática, la presente investigación tendrá como objetivo general Analizar el desarrollo de la accesibilidad y movilidad para las personas con discapacidad en el malecón de La Libertad, partiendo de este objetivo se consideran los objetivos específicos de la investigación, primero Analizar la implementación y desarrollo de la infraestructura para personas con discapacidad en el malecón de La Libertad; segundo Identificar los tipos de señalización para personas con discapacidad en el malecón de La Libertad y tercero Determinar si los establecimientos que prestan servicios turísticos en el malecón de La Libertad capacitan al personal en temas de atención al cliente con discapacidad.

Para cumplir con la investigación, esta se efectuará mediante información bibliográfica, además de contar con herramientas que aporten a la recolección de información como encuestas, entrevistas y ficha de observación que permitirá enriquecer con los conocimientos y así obtener un mejor resultado que permitirá analizar si el malecón de La Libertad cuenta con accesibilidad y movilidad para las personas con discapacidad.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Estado del arte

Del trabajo de investigación titulado , **“Las facilidades turísticas del sector hotelero y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua año 2016”** de la autora (Castro, 2016), cuyo objetivo general fue, Identificar las factibilidades turísticas del sector hotelero como contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua, la metodología aplicada fue exploratoria, los resultados obtenidos, fueron que en la mayoría de hoteles no existe conocimiento del tema de accesibilidad, por lo tanto, difícilmente tiene un manejo apropiado de las leyes y normativas que se deben cumplir. Además, que la atención prioritaria a este segmento de mercado debe ser uno de los factores de cambio, en la sociedad para ser tomados en cuenta como clientes potenciales, debido a que la mayoría de los hoteles no cumplen con lo indicado en las normas. Por ende, existe una falta de control por parte de las entidades que rigen este tema.

Del trabajo de investigación titulado, **“Turismo Inclusivo y satisfacción del cliente en la ciudad de baños de agua santa año 2018 – 2019”**, de la autora (Altamirano, 2018 - 2019), cuyo objetivo general fue, Determinar la relación entre el turismo inclusivo para la satisfacción del cliente en la ciudad de Baños de Agua Santa, la metodología aplicada fue no experimental, transversal, descriptivo correlacional, exploratorios, explicativos, los resultados obtenidos, fueron que el turismo inclusivo es muy importante para la satisfacción del cliente, ya que el mismo pretende la igualdad de su práctica y por otro lado aumentar la fidelidad además que la actividad turística es importante en la satisfacción del cliente ya que si la misma es de calidad el turista tendrá como destino primordial la ciudad de Baños de Agua Santa

Del trabajo de investigación titulado, **“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de Turismo Inclusivo para personas con discapacidad física de distrito metropolitano de Quito, enfocado en el Plan Nacional del Buen Vivir año 2015”**, del autor (Morales D. V., 2015) cuyo objetivo general fue, Desarrollar un proyecto de factibilidad para la creación de una empresa operadora de Turismo Inclusivo con discapacidad física del Distrito Metropolitano de Quito enfocado en el Plan del Buen Vivir, la metodología aplicada fue observación, deductivo, inductivo, análisis y síntesis, los resultados obtenidos, fueron que en desconocimiento y falta de apoyo por parte de organismos públicos o privados, impulsando la inclusión social de las personas con discapacidad en diversas actividades, genera que esta recibida carentes servicios en áreas como transporte, salud, inclusión productiva, infraestructura y servicios de recreación. El entorno organizacional tanto en factores internos como externos, indica que el nivel competitivo dentro del sector es mínimo.

Del trabajo de investigación titulado, **“Análisis de accesibilidad de la Parroquia Rocafuerte para el diseño de un recorrido turístico direccionado a discapacitados visuales, cantón Guayaquil año 2019”**, del autor (Murillo, 2019) cuyo objetivo general fue, Analizar la accesibilidad de los atractivos turísticos de la parroquia Rocafuerte del cantón Guayaquil para proponer un recorrido turístico inclusivo dirigido a personas con discapacidad visual, la metodología aplicada fue bibliográfica, de campo y descriptiva, los resultados obtenidos, Se corrobora que la parroquia Rocafuerte de Guayaquil, contribuye con la historia y cultura de la ciudad por el gran número de edificaciones, monumentos, esculturas y plazas históricas que se encuentran dentro del sector para desarrollar un turismo accesible, cultural y religioso, además de contribuir con actividades que fomenten el turismo accesible y la igualdad de oportunidades, también se determina como un vínculo generador de empleo para los profesionales en el ámbito turístico. No obstante, se recomienda ubicar señalética, rótulos y sistemas braille que permita direccionar a los discapacitados visuales

Del trabajo de investigación titulado, **“Turismo Inclusivo aplicado en los Hoteles de 3 y 4 estrella para las personas con discapacidad del Distrito Trujillo año 2018”**, de los autores (Díaz & Wong, 2018) cuyo objetivo general fue, Determinar si el turismo inclusivo es aplicado en los hoteles de 3 y 4 estrella para las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva del distrito de Trujillo, la metodología aplicada fue no experimental, transversal y descriptiva, los resultados obtenidos, fueron que en esta investigación se contrasto que los 18 hoteles de 3 y 4 estrella del distrito de Trujillo, no cumplen con la norma A. 120 ya que no tienen noción de esta. Teniendo como consecuencia que las personas con discapacidad no se desplazan eficazmente ya que existen barreras arquitectónicas que dificultan su desenvolvimiento además que la infraestructura interna de los hoteles de 3 y 4 estrella se cumplen de manera parcial ya que existen supervisiones y capacitaciones respecto al tema al no cumplir con la señalización dirigida a las personas con discapacidad. Por último, las páginas web de los hoteles de tres y cuatro estrellas no son accesibles para las personas con discapacidad auditiva y visual, ya que no tienen un sistema para la navegación accesible de las páginas web de los hoteles

Del trabajo de investigación titulado, **“Turismo Accesible en centros de interpretación ambiental. Estudios de caso: Balneario El Condor, Viedma año 2018”**, del autor (Zalazar, 2018), cuyo objetivo general fue, Indagar en las posibilidades de implementación de directrices de accesibilidades turística en el centro de interpretación ambiental del Balneario El Cóndor, la metodología aplicada fue exploratorio, los resultados obtenidos, fueron que La presente investigación tiene como finalidad la adaptación del esquema original del centro de interpretación para dar el paso a un proyecto integral que cubre las necesidades de todos los visitantes. Esta adaptación no solo permite al visitante con capacidades diferente para poder disfrutar, interpretar y educarse sobre los atractivos de la región como los demás, sino que posiciona de una manera totalmente superadora al centro y su entorno inmediato. Donde el balneario y las ciudades aledañas como Viedma se beneficiarían, posicionándose como destinos destacados

Del trabajo de investigación titulado, **“Causas del limitado desarrollo del turismo Accesible en el destino Trujillo año 2018”**, de la autora (Rodríguez, 2018) , cuyo objetivo general fue, determinar las causas del limitado desarrollo de un turismo Accesible para personas con discapacidad en el destino Trujillo, la metodología aplicada fue analítico – sintético y etnográfico, los resultados obtenidos, fueron que las causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo son las pocas accesibilidad para las personas con discapacidad en los atractivos turísticos, el poco interés de los organismos locales encargados del turismo en elaborar programas de formación de Turismo Accesible y el inadecuado acondicionamiento de equipamiento e infraestructura de la planta turística de hoteles y restaurantes según la norma A120 para considerar realmente accesible para este sector pese de que la normativa nacional lo exige, siendo una de las funciones del Gercetur supervisar el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de establecimiento de hospedaje.

Del trabajo de investigación titulado, **“Turismo Accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina Private Collection Y Sonesta Posada del Inca en la ciudad de Puno año 2017”**, de la autora (Tejada, 2017), cuyo objetivo general fue, evaluar y analizar en qué medida se cumple el turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina y Posada del Inca de la ciudad de Puno 2016 para el turismo, la metodología aplicada fue inductivo, descriptiva, comparativa y analítica, los resultados obtenidos, fueron que el nivel de accesibilidad que ofrecen las instalaciones de cadenas hoteleras ha sido confirmado parcialmente. Esto es debido a que, aun no existiendo relación entre el nivel de accesibilidad real y las ventajas percibidas en la mejora de la accesibilidad hotelera en la ciudad de Puno. Las mismas condiciones que hacen posible desenvolverse a las personas con discapacidades física o sensoriales también facilitan enormemente el uso a un sin fin de usuarios que no a priori no suelen considerarse cuando se habla estrictamente de accesibilidad Se concluye que si hay vocación de servicio de los colaboradores, pero falta implementar este servicio según normas.

Del trabajo de investigación titulado, **“La Infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turístico del distrito de Pueblo Libre y su relación con la promoción turística de la municipalidad año 2018”**, de la autora (Aguirre, 2018), cuyo objetivo general fue, Conocer la relación entre la infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del distrito de Pueblo Libre y la promoción turística, 2018, la metodología aplicada fue descriptivo – no experimental, los resultados obtenidos, fueron que La infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del distrito de Pueblo Libre, es inadecuada; la Municipalidad de Pueblo Libre no tiene al 100% cubierto los servicios básicos exigidos por la ley para dar un óptimo servicio turístico; además se puso en la guía de observación; que ninguno de los atractivos cuenta con personal especializado para realizar el guiado adecuado. Tampoco existe un alto nivel de comunicación activa por parte de la Municipalidad respecto a la publicidad y promoción de sus atractivos.

1.2 Desarrollo de teorías y conceptos

1.2.1. Infraestructura del malecón de La Libertad

El cantón La Libertad es una ciudad impecable y coordinada frente a la playa situada en Santa Elena, Ecuador. Es vista como el mayor lugar de negocios en la masa terrestre de la provincia de Santa Elena, el cantón tiene una destacada Iglesia y un paseo marítimo convencional (malecón) el cual posee asientos, plantas y perspectivas encantadoras. El lado del mar a lo largo del malecón es extremadamente restringido y en su mayor parte sumergida cuando la marea es alta; el sector cuenta con una zona de baño en el extremo oeste del paseo marítimo, también posee espacios de diversión como: área infantil, realizar deportes tales como surf, fútbol playero y además se realizan eventos artísticos, cada una de estas actividades apunta a que tengan más concurrencia atrayendo la afluencia de turistas y residentes del lugar, adicional a esto el lugar cuenta un servicio de restauración y hostelería donde los turistas podrán degustar de la gastronomía y descansar.

Sin embargo se debe tomar en cuenta de que la infraestructura que posee el malecón se ha adecuado para todos sus visitantes debido a que existe un grupo de personas que necesitaran de una mayor accesibilidad y movilidad que les permita disfrutar del atractivo sin ningún tipo de restricciones, dándole inclusividad, este grupo mencionado hace referencia a las personas con discapacidad ya que de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) de manera general menciona que una persona con discapacidad tiene deficiencia, limitaciones y restricciones para la realización o participación de actividades, esto debido a los diversos problemas que afectan a la estructura corporal del individuo, por lo que produce que el ejecutar acciones o tareas se dificulten, es así que la importancia de tener una infraestructura adecuada para este segmento de mercado es fundamental, tomando en cuenta que toda personas con o sin discapacidad tiene derecho a viajar, disfrutar, recrearse y salir de la rutina diaria.

Por otro lado dentro del sector se encuentra 38 establecimientos debidamente registrados tres de ello son de hospedaje de los cuales solo uno de ellos siendo este el “Hotel Punta del Mar” mencionó que cuenta con las debidas medidas de seguridad y adaptaciones para brindarles un adecuado servicio a este grupo de personas ya que contaba con estacionamientos vehicular para personas con discapacidad, tenían habitaciones adecuadas, contaban con rampas, pasamanos entro otras adaptaciones que facilitarían a la estancia del turista. Mientras que los establecimientos restantes no cuentan con las debidas adecuaciones para que las personas con discapacidad puedan disfrutar del atractivo.

Por consiguiente, en lo que respecta al área de circulación cuenta con un adecuado espacio que le permite a la libre circulación a este grupo de persona siempre y cuando no sea muy concurrido el lugar, es decir, en temporadas altas teniendo como ejemplo días festivos como el carnaval existen mucha aglomeración dentro del sector por lo que se consideraría poco apropiado visitarlo, también se puede mencionar que el sector cuenta con rampas, no obstante de acuerdo al CONADIS estas rampas no están debidamente adecuadas para facilitar la movilidad.

1.2.2. La Movilidad del malecón de La Libertad

Existen diferentes medios de transporte por el cual las personas pueden desplazarse, a pesar de eso para las personas que cuentan con algún tipo de discapacidad es importante identificar por qué medio es más accesible para ellos, es por ese motivo que se debe tener en cuenta la definición de este término es así como menciona (Gutiérrez, 2012) que la movilidad no solo es en el viaje que se realiza para desplazarse hacia un destino, sino que es el pre-viaje y el post-viaje para percibir la realidad de la movilización ya que se debe de planificar desde buscar el destino, siendo este caso el malecón de La Libertad, en esta localidad existen varios medio de transporte ya sea público o privado, pero se toma en cuenta que el sector no cuenta con grandes espacio de vía vehicular por lo que si el visitante decide llegar al destino en carro propio se dificultara debido a que el lugar no consta con parqueaderos dentro del sector sino que realizan sus parqueo en las carreteras aledañas al malecón.

Otro factor que menciona el autor es el hospedaje, es así como dentro del sector solo se podrá contar con un establecimiento que le otorgue las debidas medidas de seguridad y facilidad en su hospedaje, debido a que el lugar no cuenta con variedad de hospedaje que cuente con las debidas normas y adecuaciones para este grupo de personas ya que no es muy visitado por el turismo, sino que es visitado y reconocido como un destino comercial. Cabe recalcar que para una mejor movilidad para este grupo de personas sería desplazarse por medio de transporte propios, la realidad es que no todos tienen las posibilidades de contar con un auto por lo que entre sus opciones están los autobuses que para mucho resultara difícil porque en la actualidad los medios de transporte público dentro del cantón no cuentan con las debidas adecuaciones para brindarles un viaje seguro.

A continuación, se muestra una tabla sobre los medios de transporte más utilizado por este segmento de mercado.

Cuadro N° 1

Medio de transporte

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Auto propio	0	0%
Autobús	11	92%
Taxi	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

1.2.3. Tipo de señalización para personas con discapacidad en el malecón de La Libertad

Actualmente es fundamental el contar con sitios que nos permitan la movilidad de forma segura dentro de un destino o atractivo por lo cual uno de los principales factores para poder circular sin restricciones son las señaléticas ya que indican los diferentes lugares que tiene el lugar visitado proporcionando información de los puntos de interés que requiera el turista o para indicar lo que se debe de realizar al momento de algún fenómeno natural, también para localizar los puntos de evacuación, entre otros. A parte de esto también hay q tomar en cuenta que es necesario la señalización para las personas con discapacidad que les permita encontrar lugares donde cuenten con espacios apropiados para su fácil movilización.

Sin embargo, de acuerdo con (González & Toro, 2015), en su investigación nos indican que dentro del cantón La Libertad no cuenta con señaléticas turísticas, lo cual también se involucra el malecón determinando así que el sector carece de este factor primordial ya sea estas para turistas o para personas con discapacidad. A continuación, se muestra las fortalezas y debilidades del cuadro FODA realizada por los autores antes citados.

Cuadro N° 2
Diagnóstico FODA

Fortaleza	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Amplio centro urbano 2. Recursos turísticos y sitios de interés 3. Flujo de turistas en temporadas altas 4. Ubicación geográfica 5. Presencia de servidores turísticos 6. Vías de acceso en buen estado 7. Alianzas estratégicas con hoteles, operadoras y empresas de transportación turística 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sectores con cableado eléctrico 2. Calles angostas y pocas accesibles 3. Congestión vehicular en horas pico 4. Poca señalética turística 5. Carencia de operadoras turísticas

Fuente: Turismo Urbano En El Cantón La Libertad

Elaborado por: Jennifer Gonzales y Marcos Toro (2015)

1.2.4. Personal capacitado en el malecón de La Libertad

El malecón de La Libertad es visitado por muchos turistas o residentes de lugar, siendo parte de ellos personas con discapacidad de los cuales se necesita una atención adecuada para que no se sienta excluidos por lo cual es importante una debida capacitación dentro del personal de los prestadores de servicio que se encuentra dentro de malecón. Es así como menciona (Moya & Ura, 2019) citando a MITRAMISS (2004) el personal de cada industria de viajes realmente debe estar en la preparación constante, para avanzar y poder ofertar un turismo sin barreras para los huéspedes. La preparación dentro de un sector es una oferta hábil, algo que es esencial que los expertos tengan en claro teniendo claro que son requisitos adicionales para los turistas que tiene limitaciones para transportarse tomando en cuenta que en la actualidad es un potencial, por lo que hay que tomar en cuenta que lugares son propicios para este grupo de personas.

Dicho esto, el sector investigado no cuenta con estos requisitos debido a que la mayoría de sus empleados no cuentan con capacitaciones referente a personas con discapacidad y a su buen trato debido a que mediante la investigación realizada por (González & Toro, 2015) se demuestra que existen un 72% de los servidores turísticos no cuentan con estudios profesionales lo cual demuestra que su preparación técnica o profesional es nula.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipos de investigación

2.1.1 Investigación Exploratoria

El autor (Simone, 2011), menciona que la investigación exploratoria tiene como objetivo realizar el estudio de un problema poco indagado o que anteriormente no ha sido abordado, tal es el caso del malecón del cantón La Libertad el cual no se encuentra investigaciones concretas que indique si el sector tiene accesibilidad y movilidad para las personas con discapacidad, a pesar de ser una de los pocos lugares turísticos con el que cuenta el cantón es por esta razón que fue escogido porque este tipo de investigación.

2.2. Método de investigación

2.2.1 Método Inductivo

De acuerdo con (Rivas, 2019) el método inductivo radica en la generalización de hechos, practicas, situaciones y costumbres que se observan mediante situaciones particulares, es por esta razón que se escogió este tipo de método debido a que el estudio se realizó mediante el razonamiento del grupo encuestado este caso las personas con discapacidad, además de las entrevistas realizadas a los prestadores de servicios y la realización de una ficha de observación aportando información que ayudó a tener una mejor comprensión de lo que se pretende observar dentro del sector.

2.3. Tipo de Muestreo

2.3.1 Muestreo no probabilístico por Bola de nieve

Como indica el autor (Ochoa, 2015) este tipo de muestreo se utiliza cuando la población a investigar es de difícil acceso o es un subgrupo muy pequeño, tal es el caso de la situación actual por la que está pasando la población a nivel mundial es evidente que por la pandemia Covid-19 se resulta difícil realizar encuestas o entrevistas de forma presencial, especialmente si el grupo a encuestar y entrevistar es una población vulnerable o poco accesible, tal es el caso de las personas con discapacidad ya que por su condición es preferible que no tengan ningún tipo de acercamiento con otras personas por el bienestar de la salud, en lo que respecta a los prestadores de servicio por los diferentes parámetros que deben cumplir para ejercer su trabajo existen establecimiento que aún no retoman sus actividades con normalidad.

2.4. Diseño y recolección de datos

2.4.1. Población

La población asignada a esta investigación son los prestadores de servicio del malecón La Libertad debido a que sus conocimientos y capacidad que tienen hacia el servicio al cliente son fundamental, teniendo en cuenta que existen aproximadamente 38 establecimientos debidamente registrados y las personas con discapacidad las cuales dentro de la provincia de Santa Elena se identificaron 5680 personas información obtenida por La Misión Solidaria “Manuela Espejo”, liderada por la Vicepresidencia de la República.

2.4.2. Muestra

Se tomó como muestra 10 establecimientos y 12 personas con discapacidad debido a que por la situación actual que se presenta (pandemia Covid-19) no se pudo tener contacto con la totalidad de las personas por el bienestar de la salud para las personas encuesta.

Cuadro N° 3

Población y muestra

Detalle	Población	Muestra
Establecimientos (restaurantes, hoteles locales)	38	10
Personas con discapacidad	5608	12

Fuente: (CONADIS, 2021); (GAD LA LIBERTAD)

Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis e interpretación de encuesta realizada a personas con discapacidad

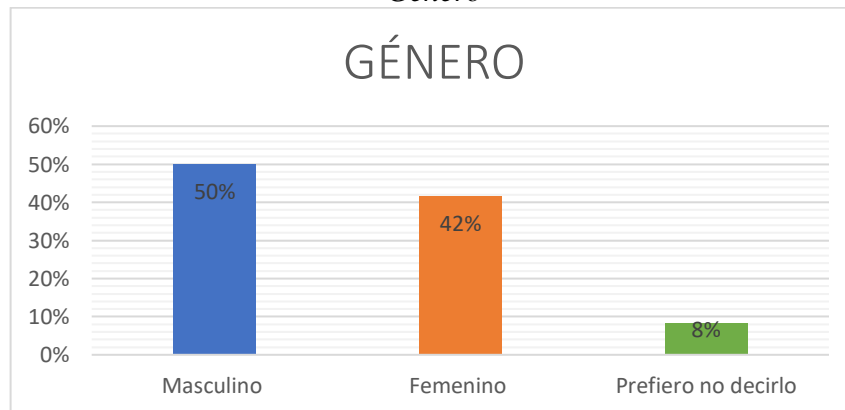
1. Género.

Tabla 1
Género

GÉNERO		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	6	50%
FEMENINO	5	42%
PREFIERO NO DECIRLO	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuestas a personas con discapacidad
Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Gráfico 1
Género



Fuente: Encuestas a personas con discapacidad
Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Análisis

Conforme a la encuesta realizada se identifica que existe un balance en el género por lo que se podría interpretar que tanto hombre como mujeres con discapacidad se desplazan para visitar el lugar investigado siendo en este caso el malecón de La Libertad, dando a entender que este grupo accede a este destino para despejarse y salir de su rutina

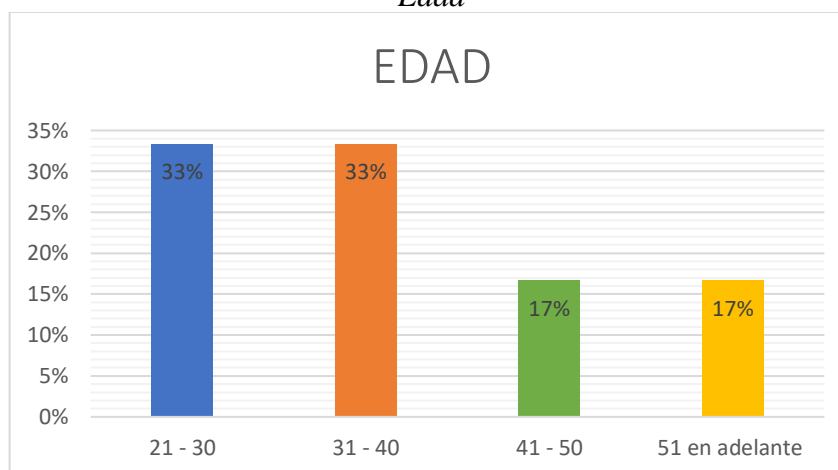
2. Edad.

Tabla 2
Edad

EDAD		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
21 – 30 años	4	33%
31 – 40 años	4	33%
41 – 50 años	2	17%
51 en adelante	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuestas a personas con discapacidad
Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Gráfico 2
Edad



Fuente: Encuestas a personas con discapacidad
Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Análisis

Respecto a los resultados obtenidos por medio de la encuesta se puede identificar que tanto jóvenes, adultos y personas de tercera edad visitan el lugar, no obstante, se demuestra que en su mayoría las personas con discapacidad son adultas, lo cual se debe de tomar en cuenta ya que este grupo de personas busca lugares que les aporte experiencias, por lo que es importante que el lugar que visiten sea accesible para ellos facilitando su desplazamiento.

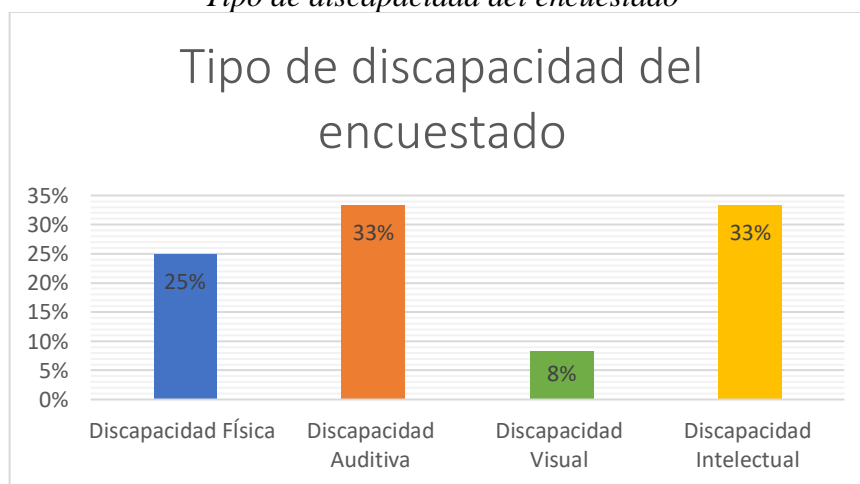
3. Tipos de discapacidad.

Tabla 3
Tipo de discapacidad

TIPO DE DISCAPACIDAD		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Discapacidad Física	3	25%
Discapacidad Auditiva	4	33%
Discapacidad Visual	1	8%
Discapacidad Intelectual	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuestas a personas con discapacidad
Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Gráfico 3
Tipo de discapacidad del encuestado



Fuente: Encuestas a personas con discapacidad
Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Análisis

En lo que respecta a la presente pregunta se obtuvo como resultados que la mayoría de las personas con discapacidad que visitan el malecón de La Libertad tienen discapacidad auditiva e intelectual, factor de vital importancia para que los prestadores de servicios estén capacitados para prestar sus servicios a este segmento de mercado.

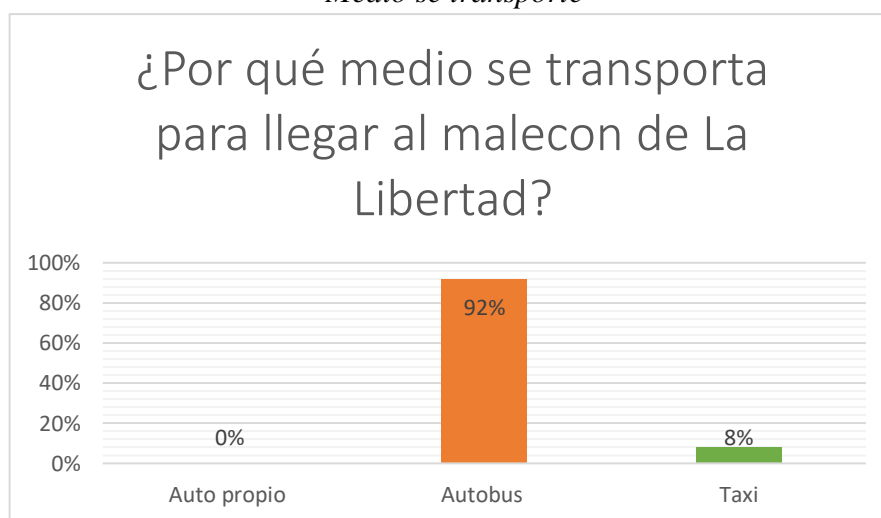
4. ¿Por qué medio se transporta para llegar al malecón de La Libertad?

Tabla 4
Medio de transporte

MEDIO DE TRANSPORTE		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Auto propio	0	0%
Autobús	11	92%
Taxi	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuestas a personas con discapacidad
Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Gráfico 4
Medio se transporte



Fuente: Encuestas a personas con discapacidad
Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Análisis

Como resultado de la presente pregunta se obtiene que la mayoría de las personas encuestadas se movilizan o desplazan de su lugar de origen hacia el malecón de La Libertad por medio de autobús, siendo este el medio más común por todos los ciudadanos, a pesar de que los medios de transporte públicos no se encuentren adaptados para brindar un buen servicio ellos hacen uso de este medio.

5. ¿Considera usted que el malecón de La Libertad es accesible?

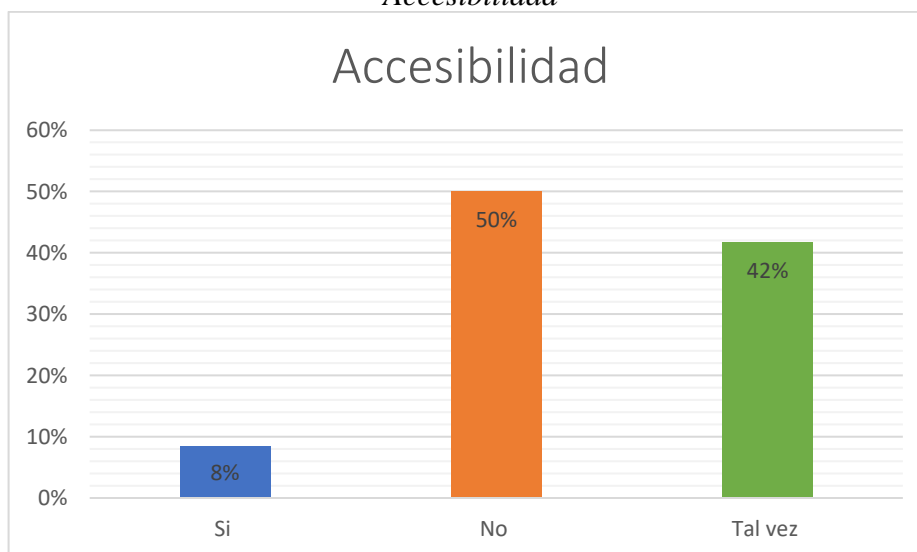
Tabla 5
Accesibilidad

ACCESIBILIDAD		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	8%
No	6	50%
Talvez	5	42%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuestas a personas con discapacidad

Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Gráfico 5
Accesibilidad



Fuente: Encuestas a personas con discapacidad

Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Análisis

Para la mayoría de este grupo encuestado considero que no es accesible el malecón de La Libertad, pero a la vez un porcentaje menor pero no tan alejado considero que tal vez podría ser accesible por ciertos puntos a favor que tienen el lugar de los cuales se puede mencionar las rampas las misma que aportan a un mejor desplazamiento.

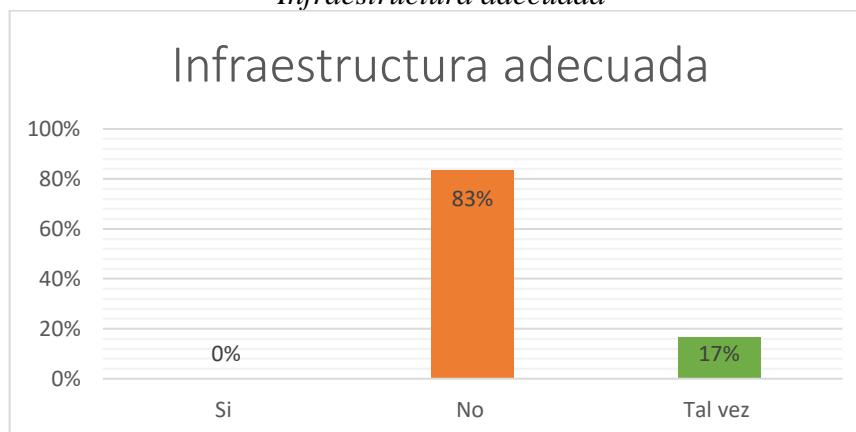
6. ¿Cree usted que los establecimientos que se encuentran dentro del malecón de La Libertad tienen la infraestructura adecuada para personas con discapacidad?

Tabla 6
Infraestructura adecuada

INFRAESTRUCTURA ADECUADA		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	83%
Talvez	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuestas a personas con discapacidad
Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Gráfico 6
Infraestructura adecuada



Fuente: Encuestas a personas con discapacidad
Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Análisis

Conforme a los resultados obtenidos por medio de las encuestas se puede indicar que los establecimientos que se encuentra dentro del malecón de La Libertad no son adecuados para las personas con discapacidad, debido a que este grupo necesita de amplios espacios que les permitan movilizarse de forma segura, de lo cual la mayoría de los establecimientos no cuentan.

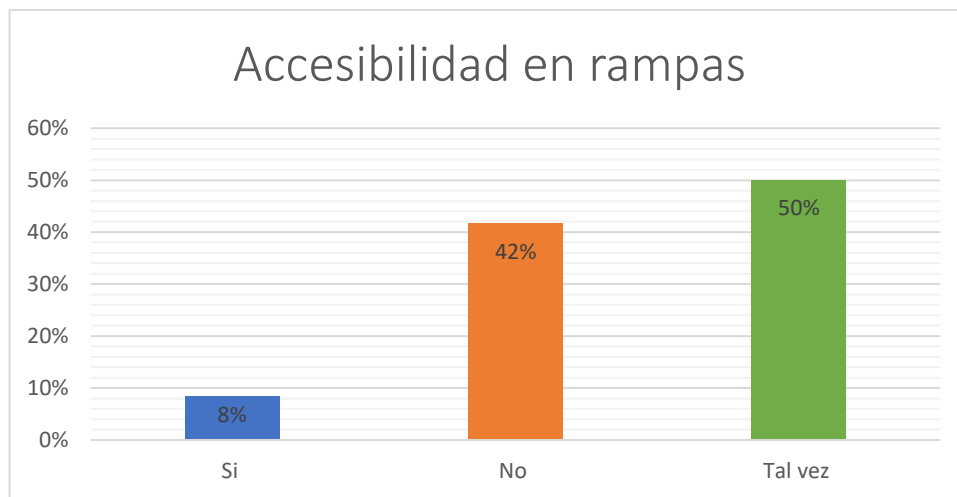
7. ¿Considera usted que las rampas que se encuentran dentro del malecón de La Libertad favorecen a la movilidad de las personas con discapacidad?

Tabla 7
Accesibilidad en rampas

ACCESIBILIDAD EN RAMPAS		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	8%
No	5	42%
Talvez	6	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuestas a personas con discapacidad
Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Gráfico 7
Accesibilidad en rampas



Fuente: Encuestas a personas con discapacidad
Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Análisis

Los resultados obtenidos por medio la presente encuesta se puede manifestar que las rampas que se encuentran dentro del malecón de La Libertad podían facilitar a la movilización de las personas con discapacidad, pero se deben considerar que no son apropiadas ya que en su mayoría no se encuentran con los parámetros adecuados.

3.2. Entrevista a los prestadores de servicios de los establecimientos que se encuentran dentro del malecón de La Libertad.

Continuando con los resultados obtenidos mediante las entrevistas realizadas a los entes involucrados en la actividad turística, se obtiene como interpretación lo siguiente:

Cuestionario

Pregunta 1: ¿El establecimiento cuenta con las debidas medidas de seguridad, accesibilidad y movilidad para brindarle un buen servicio a personas con discapacidad?

La mayoría de los entrevistado que cuenta con servicios indicaron con respuesta negativa al decir que sus establecimientos no cuentan con las debidas medidas, no obstante, uno de los entrevistados indico que, si contaba con las medidas de seguridad, accesibilidad y movilidad al contar con rampas y barandas, al igual de tener habitaciones adecuadas y parqueos especialmente para este grupo de personas. Por consiguiente, si la mayoría de los establecimientos contaran con una adecuada infraestructura atraerían mayor turismo en la zona debido a que esta satisfaciendo una necesidad poco mencionada y atendida dentro de este sector.

Pregunta 2: ¿Estaría de acuerdo en implementar las medidas de seguridad, accesibilidad y movilidad para este grupo de turistas?

Siendo la mayoría de los entrevistados respondieron que si estuviesen de acuerdo en implementar las medidas reglamentarias en sus establecimientos porque darían un cambio de perspectiva a los turista y visitantes del sector además que su segmento de mercado aumentaría realizando de esta forma la inclusión dentro de su establecimiento.

Pregunta 3: ¿sabes sobre los beneficios que traen brindar un servicio a personas con discapacidad?

La respuesta para la mayoría de los entrevistado fue positiva afirmando de que es factible brindarle un buen servicio a este grupo de personas esto se debe a que ellos siempre cuentan con compañía y el satisfacer las necesidades de este grupo de una manera adecuada dentro del sector no es muy común por lo que aportaría en su economía y marketing de su establecimiento.

Pregunta 4 ¿considera usted que se encuentra en capacidad para ofrecer una adecuada atención a personas con discapacidad?

En su mayoría de los entrevistados contestaron que si al saber de conocimientos básicos cómo: tratarlos, brindar la ayuda adecuada, entre otros si se encuentran en capacidad para atenderlos pero es esencial que cuenten con una debida capacitación para el trato de las diferentes discapacidades que se encuentran en la sociedad, porque es importante tomar en consideración que si se obtiene una buena capacitación dentro de los prestadores de servicios facilitara el entendimiento ,satisfacción del cliente y tener una mejor experiencia.

3.3. Análisis e interpretación de los resultados del malecón de La Libertad por medio de la ficha de observación

1. Aspectos generales

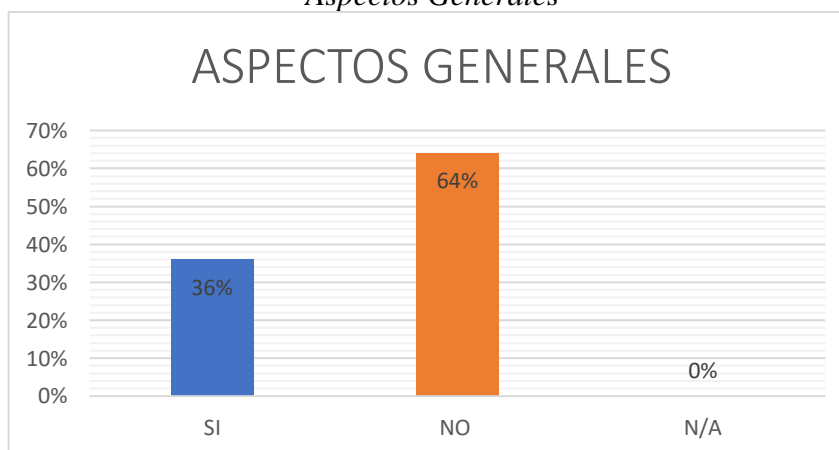
Tabla 8
Aspectos Generales

ASPECTOS GENERAL		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	4	36%
No	7	64%
N/A	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Ficha de observación

Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Gráfico 8
Aspectos Generales



Fuente: Ficha de observación

Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Análisis

Conforme a la ficha de observación se puede determinar que los aspectos que se indicaban sobre la accesibilidad dentro del malecón La Libertad para las personas con discapacidad tuvieron como resultado que no las cumple con las debidas adecuaciones que le permitan una fácil accesibilidad y movilidad dentro de sector.

2. Baños adaptados

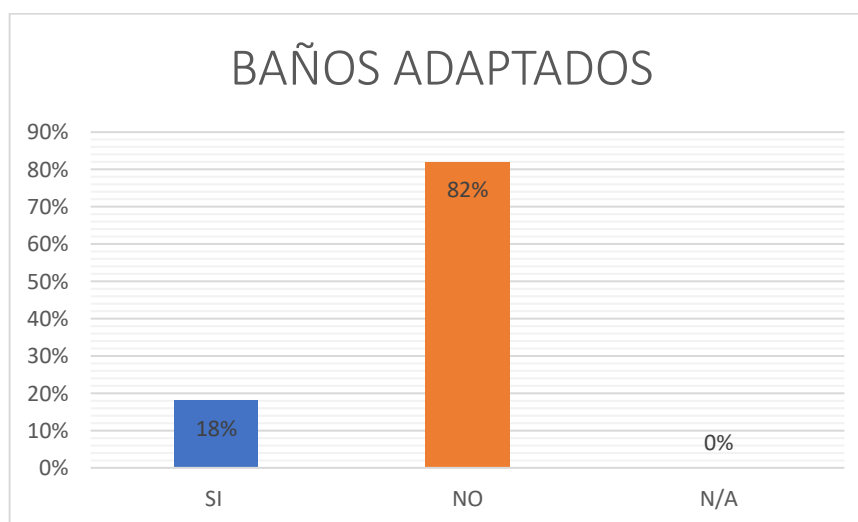
Tabla 9
Baños Adaptados

BAÑOS ADAPTADOS		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	36%
No	9	64%
N/A	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Ficha de observación

Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Gráfico 9
Baños Adaptados



Fuente: Ficha de observación

Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Análisis

Los baños dentro del sector no son adecuados para este grupo de personas debido a que mediante la ficha de observación se determinó que no cuentan con las adecuaciones, teniendo espacios reducidos lo cual es fundamental que estos servicios básicos los tengan ya que para cualquier tipo de discapacidad es necesaria un amplio espacio.

3.Espacio de circulación

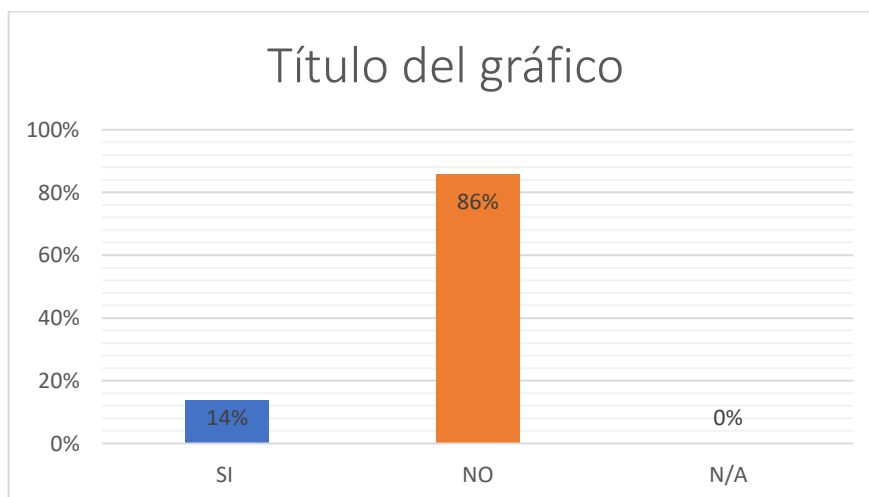
Tabla 10
Espacio de circulación

BAÑOS ADAPTADOS		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	36%
No	6	64%
N/A	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Ficha de observación

Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Gráfico 10
Espacio de circulación



Fuente: Ficha de observación

Elaborado por: Joselyn Quimis Morales (2021)

Análisis

Los espacios de circulación en el sector son amplios, pero para brindar un buen trato y servicio al grupo estudiado del presente trabajo no es suficiente ya que se deben adecuar a ciertos parámetros mencionados por la ficha de observación, lo cual se presentó que el espacio no es apropiado.

CONCLUSIONES

El malecón de La Libertad mediante los resultados obtenidos por cada instrumento de investigación aplicado se puede identificar que el sector no cuenta con la infraestructura necesaria para brindar un adecuado servicio a las personas con discapacidad, dado que tanto los espacios, como los restaurantes, hoteles y servicios básico con que cuenta el lugar no consta con las debidas medidas y normas para la seguridad, buen trato y desplazamiento adecuado para ellos. Es fundamental contar con espacios que faciliten su movilidad ya que este grupo de personas aportaría un gran crecimiento al sector tanto económico como social ya que este grupo se sentiría incluido por tomar el tiempo de adecuarlo de acuerdo con sus necesidades

Del mismo modo se identifica que el sector no cuenta con señaléticas, lo cual es de gran importancia para este grupo de personas ya que con esto pueden identificar que sectores del lugar son apropiados para ellos, sin embargo, existen señaléticas informativas o de precaución manifestado lo que deben de realizar para mantener la seguridad y salud o precauciones manifestando que ciertos lugares no son apropiados para bañarse esto haciendo referencia al mar, pero referente a espacios adecuados para personas con discapacidad o información que les ayude a identificar servicios que les brinde un buen servicio el sector carece mucho de ese factor

También se puede indicar que los servicios que brinda el sector son adecuados para turistas o visitantes comunes, pero al momento de tratar con personas que cuente con algún tipo de discapacidad los prestadores de servicio no cuenta con una debida capacitación que les permita comunicarse adecuadamente con ellos, ya que mediante la investigación realizada se manifestó que en su mayoría son personas con discapacidad auditiva e intelectual las que visitan el malecón ya que para la obtención de un buen trato a estas persona nos solo se necesita la paciencia si no de otros factores siendo uno de esto el lenguaje de señas.

En conclusión la accesibilidad y movilidad dentro de sector turístico es de gran importancia en especial para el segmento estudiado dado que aporta a que tenga una mejor experiencia del lugar visitado sintiéndose incluidos al presenciar de que se preocupan por sus necesidades encontrando establecimientos, hoteles y el área en general en donde se sientan cómodos, además de que aportaría al turismo del sector considerando que dentro del canto no se encuentran lugares que presten un adecuado servicio a las personas con discapacidad.

RECOMENDACIONES

La infraestructura dentro de un lugar es fundamental más si dentro de este concurren visitas de personas con discapacidad por lo que es recomendable que el malecón realice las debidas adecuaciones haciendo esto posible por medio de las autoridades competentes ejecutando proyecto que aporte al desarrollo de la infraestructura y así brindar una debida accesibilidad y movilidad dentro del malecón de La Libertad.

En lo que respecta a la señalización es recomendable que las autoridades tomen parte del asunto ya que deben entender que dentro del sector asisten personas con discapacidad que tienen la necesidad de poder desplazarse por medio del malecón de forma segura obteniendo indicaciones que les ayuden a su movilidad a ciertos puntos de interés que deseen visitar dentro del lugar además de los servicios que brinden una adecuada atención para este segmento de mercado.

Como último punto, pero no menos importante es recomendable que los diferentes servicios que cuente el malecón ejecuten proyectos de capacitación para sus empleados aportándoles conocimientos que no solo benefician a las personas con discapacidad sino a su establecimiento ya que está dando un cambio al brindar un servicio inclusivo lo cual ayudaría que su negocio crezca económica y socialmente.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, V. M. (2018). *La infraestructura para discapacidades motrices en los atractivos turísticos del distrito de Pueblo Libre y su relación con la promoción turística de la municipalidad*. Lima .
- Altamirano, G. A. (2018 - 2019). *Turismo Inclusivo y satisfacción del cliente en la ciudad de Baños de Agua Santa*. Riobamba .
- Antonio, J., & González, A. (2011). *TURISMO Y ACCESIBILIDAD. UNA VISIÓN GLOBAL SOBRE LA SITUACIÓN DE ESPAÑA*. España : Cuaderno de Turismo.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación "Introducción a la metodología científica"*. Venezuela: Episteme.
- Aspajo Góngora, W., & Bustamante Álvarez, L. J. (2020). *Protocolo de bioseguridad para mejorar la seguridad de los trabajadores de la empresa Turismo Selva SA*. Peru.
- Barbieri, A., & Otto, P. (2003). *Deporte y recreación Accesibles. Plena accesibilidad para personas con discapacidades diferentes*. Argentina: Fundación Turismo Accesible .
- Caldería, M., Neuza, S., & Flavio, J. (2017). Turismo Accesible en Guimarés. Oportunidad y Desafío para una ciudad Inclusiva. *HALOS*, 914 - 356.
- Castelo, E. (2015). *Desarrollo de un plan integral de señalética turística para la parroquia Atacames de la provincia de Esmeraldas*. Ambato : Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Diseño, Arquitectura y Artes.
- Castro, J. C. (2016). *Las facilidades turística del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua* . Ambato .
- Covarrubias, R. (2014). *EVALUACIÓN DEL POTENCIAL EN MUNICIPIOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DE METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS*. Colima- Mexico: Universidad de Colima.
- CRISTINA, G. G. (2016). *NORMAS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA EN LA PRODUCCIÓN DE*. AMBATO: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES " UNIANDES " .
- CRUZ, H. J. (2020). *MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA LA CADENA DE HOTELES SALINAS, CANTÓN SALINAS* . SANTA ELENA: UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA.
- Díaz, L., & Wong, K. (2018). *Turismo Inclusivo aplicado en los Hoteles de 3 y 4 estrella para las personas con discapacidad del Distrito Trujillo*. Trujillo .
- González, J., & Toro, M. (2015). *TURISMO URBANO EN EL CANTÓN LA LIBERTAD: DISEÑO DE UN PRODUCTO DE CIRCUITO TIPO CITY TOUR, Y PLAN DE PROMOCIÓN*,

COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DEL TURISMO LOCAL.
La Libertad - Ecuador : Universidad Estatal Península de Santa Elena.

- Gutiérrez, A. (2012). *¿Qué es la movilidad? Elementos para reconstruir las definiciones básicas del campo del transporte*. Bogotá - Colombia : Universidad Nacional de Colombia, Bogotá .
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). *Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo en las empresas mineras*. Machala: 5893 Digital Publisher CEIT.
- ISAIAS, P. P. (2021). *RETOS PARA LA REACTIVACIÓN DEL SECTOR RESTAURACIÓN EN LA CIUDAD DE MACHALA PROVINCIA DE EL ORO*. Machala: Universidad Técnica de Machala .
- Jurado, J., & Fernandez, A. (2013). *Experiencias en Turismo Accesible en Andalucía y Portugal. Especial atención al ámbito Alentejo-Algarve-provincia de Huelva*. España: Universidad de Huelva. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=gf0cDAAAQBAJ&pg=PA24&dq=turismo+inclusivo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiOpsKe5-7uAhWtslkKHbZUBq8Q6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=turismo%20inclusivo&f=false>
- Ministerio de Turismo. (05 de Mayo de 2020). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-REAPERTURA-AB-FINAL.pdf>
- Molina, M. (2010). Turismo Accesible, turismo para todos la situación en Cataluña Y España. *Redalye*, 115 - 127.
- Morales, D. V. (2015). *Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de Turismo Inlcusivo para personas con discapacidad física del distrito metropolitano de Quito, enfocado en el Plan Ncional del Buen Vivir*. Quito .
- Moreno, M., & Coromoto, M. (2011). *Turismo y producto turístico. Evolucion, conceptos, componentes y clasificación*. Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes.
- Moya, W., & Ura, E. (2019). *Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019*. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- OMS. (2017). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Definición sobre Discapacidad: <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- OMT. (1994). *DEFINICIONES DE TURISMO*. Turismo I.

- Otzen, T., & Monterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int J.Morphol*, 227-232.
- Rivas, R. (2019). *Metodo Inductivo según autores*. Mexico: tesisplus.
- Rodriguez, S. (2018). *Causas del limitado desarrollo del Turismo Accesible en el destino Trujillo*. Trujillo .
- Simone, G. D. (2011). *Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa*. Estado de Puebla: Austre Garcia.
- Tejada, B. A. (2017). *Turismo Accesible en las cadenas hoteleras. Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en la ciudad de Puno*. Puno .
- TIPAN, D. J. (2020). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020-2021*. QUITO: UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK DEL ECUADOR.
- UNWTON. (22 de Diciembre de 2020). Obtenido de El Turismo Accesible identificado como "Cambio de Paradigma" para los destinos turísticos : <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-accesible-identificado-como-cambio-de-paradigma-para-los-destinos-turisticos>
- UNWTON. (22 de Diciembre de 2020). Obtenido de El Turismo Accesible como "Cambio de Paradigma" para los destinos turísticos: <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-accesible-identificado-como-cambio-de-paradigma-para-los-destinos-turisticos>
- Zalazar, D. (2018). *Turismo accesible en centro de interpretacion ambiental. Estudio de caso: Balneario El Cóndor*. Bahía Blanca.

ANEXOS

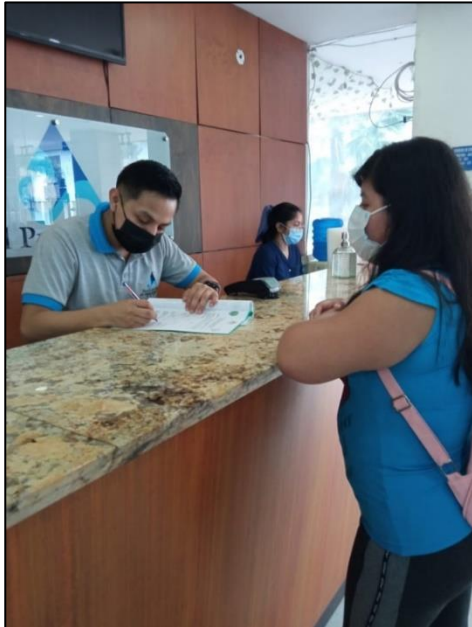
Anexo N° 1 Matriz de consistencia

	No se ejecutan proyectos	Falta de desarrollo turístico	Restricciones para las personas con discapacidad	Efecto
Problema general	Ausencia del análisis del turismo inclusivo de la movilidad en el malecón del cantón La Libertad			
Sub problemas	Desconocimiento de proyectos y recursos que permita la accesibilidad a toda persona	Ausencia de beneficios a las personas con discapacidad	Limitados sectores de uso seguro y sin restricciones.	Causa

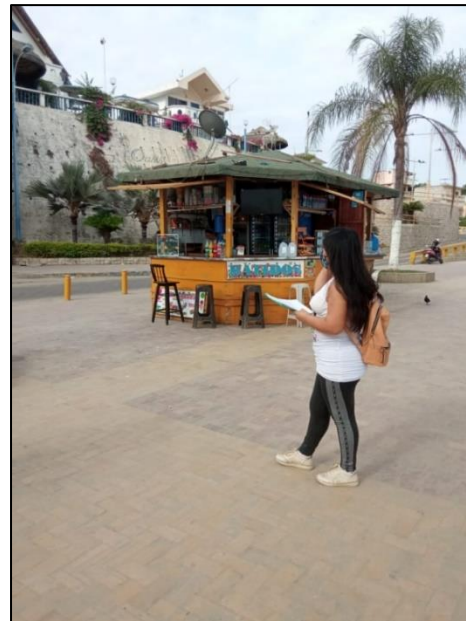
Objetivo General	Analizar el turismo inclusivo en la movilidad del malecón del cantón La Libertad			
Objetivos específicos	Identificar proyectos y recursos que permita la accesibilidad a todas las personas	Concienciar a los prestadores de servicios de los beneficios que tienen las personas con discapacidad	Identificar el sector turístico que permita su uso de forma segura y sin restricciones	

Anexo N° 2 Matriz de operacionalización de variables

N°	VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INTRUMENTO	ACTORES
1	Turismo Inclusivo	Entendido como aquel que utiliza la accesibilidad universal , como una estrategia y herramienta necesarias para hacer realidad un tipo de turismo para todas las personas, forma de coordinar y canalizar iniciativas, proyectos y recursos que permitan la accesibilidad a toda persona que desee, disfrutar de los atractivos, espacios y servicios que se ofrecen en un destino turístico, beneficiando a las personas con discapacidad. Así, individuos con alguna condición de discapacidad motora, visual, cognitiva o auditiva , podrán hacer uso de la infraestructura turística de una forma autónoma, segura y sin restricciones .	Accesibilidad a toda persona	Uso libre del destino turístico	¿Tiene conocimiento sobre el turismo inclusivo?	Encuesta	Turista
			Beneficios a las personas con discapacidad		¿Qué beneficios se obtiene al implementar la accesibilidad para las personas con discapacidad?	Encuestas	Prestadores de servicio
			Estrategias y herramientas	Diferentes orientaciones para la propuesta en marcha de los proyectos	¿Considera que existe accesibilidad para las personas con discapacidad?	Encuesta	Turista
			Coordinar y canalizar iniciativas, proyectos y recursos		¿Cuáles son los lineamientos para la elaboración de proyectos?	Entrevistas	Departamento de turismo
					¿Cuenta con proyecto que permita la ejecución de un turismo inclusivo?	Entrevista	Departamento de turismo
			Personas con discapacidad motora, visual, cognitiva o auditiva	Tipos de discapacidad	¿Conoce sobre los derechos del turista con discapacidad?	Revisión bibliográfica	Organizaciones
					¿Cuál es el porcentaje de las personas con discapacidad?	Revisión bibliográfica	Organizaciones
			Uso del sector turístico de una forma autónoma, segura y sin restricciones	Beneficio y seguridad del turista	¿El sitio cuenta con las adaptaciones necesarias para un turismo inclusivo?	Encuestas	Turista
					¿Qué se considera para que el sitio sea accesible?	Encuestas	Turista



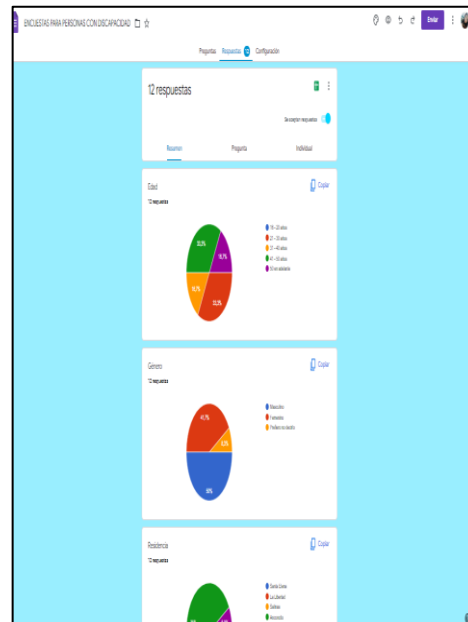
Anexo N° 5 Realización de la ficha de observación



Anexo N° 6 Entrevista a los prestadores de servicio



Anexo N° 4 Entrevista a los prestadores de servicio



Anexo N° 3 Encuestas realizada de manera virtual a personas con discapacidad

Anexo N° 7 Formato de encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN Y DESARROLLO TURISTICO

Accesibilidad y Movilidad para las personas con discapacidad en el malecón de La Libertad

Tenga usted un cordial saludo, soy estudiante de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de la carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, la presente encuesta la estoy realizando como trabajo de titulación

OBJETIVO: identificar si las personas con discapacidad consideran accesible el malecón de La Libertad y la importancia de implementarlo para una mejor movilidad para este grupo de personas.

Edad

- 16 - 20 años
- 21 - 30 años
- 31 - 40 años
- 41 - 50 años
- 50 en adelante

Género

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

¿Qué tipo de discapacidad tiene?

- Discapacidad física
- Discapacidad auditiva
- Discapacidad visual
- Otro:

¿Por qué medio de se transporta para llegar al malecón de La Libertad?

- Auto propio
- Autobús
- Taxis
- Otro:

¿Considera usted que el malecón de La Libertad es accesible, es decir cuenta con rampas para silla de ruedas, puertas anchas en servicios higiénicos para su uso, señalética que indique información necesaria para su movilización, entre otros?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Cree usted que los establecimientos (restaurantes, hoteles, locales) que se encuentran dentro del malecón de La Libertad tiene la infraestructura adecuada para personas con discapacidad?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Considera usted que las rampas que se encuentran dentro del malecón de La Libertad favorecen a la movilidad de las personas con discapacidad?

- Sí
- No
- Tal vez

Anexo N° 8 Formato de entrevista



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

Accesibilidad y Movilidad para las personas con discapacidad en el malecón de La Libertad

Tenga usted un cordial saludo, soy estudiante de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de la carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, la presente entrevista la estoy realizando como trabajo de titulación

OBJETIVO: identificar si los establecimientos del malecón son accesibles y adecuados para las personas con discapacidad para una mejor movilidad para este grupo de personas.

Cuestionario

Pregunta 1: ¿El establecimiento cuenta con las debidas medidas de seguridad, accesibilidad y movilidad para brindarle un buen servicio a personas con discapacidad?

Pregunta 2: ¿Estaría de acuerdo en implementar las medidas de seguridad, accesibilidad y movilidad para este grupo de turistas?

Pregunta 3: ¿sabes sobre los beneficios que traen brindar un servicio a personas con discapacidad?

Pregunta 4 ¿considera usted que se encuentra en capacidad para ofrecer una adecuada atención a personas con discapacidad?

Anexo N° 9 Ficha de Observación

NOMBRE DEL ATRACTIVO				
PARAMETROS DE CALIFICACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
GENERALES				
Estacionamiento				
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad				
rampas externas a desnivel				
Gradas externas (Ingresos)				
Vías de circulación peatonal				
Señalética informativa				
Señalética direccional				
Señalética preventiva				
Puertas automáticas				
Pasamanos				
Baños Adaptados				
Personal capacitado en Discapacitados				

PARAMETRO DE CALIFICACIÓN			
BAÑOS (abiertos al público)	SI	NO	N/A
Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)			
Barras de apoyo			
Sistema de asistencia (botón o cordón de halar)			
Espejo (ubicado a 50mm desde el borde superior de lavabo)			
Grifería de pulsación, palanca o sensor			
Lavabo sin pedestal			
Accesorio de limpieza y aseo (Ejm: Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100 mm desde el piso			
Bandas podo táctiles o contraste en piso			
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptico)			
Sensores y alarmas visuales (Luces Intermitentes)			
Rotulación gráfica clara			

PARAMETRO DE CALIFICACIÓN			
Espacio de circulación (pasillo, andenes, escalera, puentes senderos, aceras y otras vías destinadas a la circulación del visitante)	SI	NO	N/A
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano aptico)			
Sensores de voz/ bucle magnético			
Bandas podo táctiles			
Sensores y alarmas visuales (Luces Intermitentes)			
Rotulación gráfica clara (Visual, ilustrada)			
Señalética clara, gráfica y bien distribuida			
Espacio libre de maniobra y circulación			