



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TEMA:

“Diseño de Productos Turísticos para personas con discapacidad motriz en el destino Guayaquil”

AUTORAS:

**De La Cruz De La Cruz, Adriana Dayanara
Hernández Bonnet, Mayra Celeste**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras**

TUTORA:

Lcda. Karla Ramírez Iñiguez, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 7 días del mes de marzo del año 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **De La Cruz De La Cruz, Adriana Dayanara y Hernández Bonnet Mayra Celeste**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

TUTORA

f. _____
Lcda. Karla Ramírez Iñiguez, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 7 días del mes de marzo del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES

EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TURÍSTICAS Y HOTELERAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Adriana Dayanara De La Cruz De La Cruz

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Diseño de Productos Turísticos para personas con discapacidad motriz en el Destino Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 7 días del mes de marzo del año 2018

EL AUTORA

f. _____
De La Cruz De La Cruz Adriana Dayanara



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES

EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TURÍSTICAS Y HOTELERAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Mayra Celeste Hernández Bonnet**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Diseño de Productos Turísticos para personas con discapacidad motriz en el Destino Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 7 días del mes de marzo del año 2018

LA AUTORA

f. _____
Hernández Bonnet Mayra Celeste



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Adriana Dayanara De La Cruz De La Cruz

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Diseño de Productos Turísticos para personas con discapacidad motriz en el Destino Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 7 días del mes de marzo del año 2018

LA AUTORA

f. _____
Adriana Dayanara De La Cruz De La Cruz



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Mayra Celeste Hernández Bonnet

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Diseño de Productos Turísticos para personas con discapacidad motriz en el Destino Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 7 días del mes de marzo del año 2018

LA AUTORA

f. _____
Mayra Celeste Hernández Bonnet



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Diseño de Productos Turísticos para personas con discapacidad motriz en el Destino Guayaquil**, presentado por las estudiantes **De La Cruz De La Cruz, Adriana Dayanara y Hernández Bonnet Mayra Celeste**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 2%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND	
Documento	T.T. HERNANDEZ, M DE LA CRUZ, A.doc (D35449041)
Presentado	2018-02-08 11:18 (-05:00)
Presentado por	adriana.delacruz@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	karla.ramirez01.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	T.T. HERNANDEZ, DE LA CRUZ AB 2017 Mostrar el mensaje completo 2% de estas 61 páginas, se componen de texto presente en 7 fuentes.

**Lcda. Karla Ramírez Iñiguez, Mgs.
TUTORA**

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por darme la fuerza y la voluntad para seguir adelante con este proyecto. Agradezco a mi madre, Amabilia, por sus consejos que siempre me brindo, a mi hermana mayor, Mariuxi, que siempre será mi modelo a seguir ya sea como profesional, mujer y hermana, a pesar de que ellas ya no se encuentren con nosotros, sé que siempre nos van a cuidar y proteger y estarán orgullosas de mi logro conseguido. También a mis hermanos, Wilson y Leonela, que me ofrecieron su apoyo y a toda mi familia por ese apoyo incondicional que siempre nos han ofrecido. Agradezco también a mi compañera de tesis y amiga Mayra, que gracias su apoyo y ayuda pude seguir con este proyecto.

Adriana De la Cruz

DEDICATORIA

Dedico este nuevo logro a mi padre, Wilson De la Cruz Rocafuerte, que con su apoyo y sus sacrificios siempre ha querido darme la mejor educación. Siempre inculcándome de valores morales y éticos, dándome lecciones de vida a través de sus experiencias. Siempre esperando que seamos mejores en todos los aspectos de nuestras vidas.

Adriana De la Cruz

Agradecimiento

Doy gracias a mis padres y hermanos que han dado todo el esfuerzo para que yo ahora este culminando esta etapa de mi vida, darles las gracias por apoyarme en todos los momentos difíciles de mi vida tales como la felicidad la tristeza, pero ellos siempre han estado junto a mí y gracias a ellos soy lo que ahora soy y con el esfuerzo de ellos y mi esfuerzo ahora puedo ser una gran profesional y seré un gran orgullo para ellos y para todos los que confiaron en mí.

Agradezco también a mi gran y maravillosa amiga no solo de tesis si no de siempre Adriana De La Cruz, que gracias a su perseverancia, comprensión y amor al realizar las puedo concluir una etapa más en mi vida.

Mayra Hernández

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres.

A mis hermanos y mis sobrinos que han sido mi alegría constante porque han estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortalezas para continuar.

A mis padres, quienes, a lo largo de mi vida, han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza, en cada reto que se me presentaba, sin dudar ni un solo momento de mi inteligencia y capacidad.

A Adriana, mi gran amiga, acompañante en todo el trayecto que hemos realizado al estudiar en la universidad y a todas las personas que me incentivaron y apoyaron de un u otra manera en la realización de esta tesis.

Mayra Hernández



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Lcda. Karla Ramírez Iñiguez, Mgs.

TUTOR

f. _____

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Ing. Gerson Sopó Montero, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ing. José Medina Crespo, Mgs, M.Sc.

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
De La Cruz De La Cruz Adriana Dayanara	
Hernández Bonnet Mayra Celeste	

Lcda. Karla Ramírez Iñiguez, Mgs.

TUTORA

Índice General

INTRODUCCIÓN	1
ANTECEDENTES.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
HIPÓTESIS	5
JUSTIFICACIÓN.....	5
OBJETIVO GENERAL:	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	6
CAPÍTULO 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
TEORÍA DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL.....	7
TEORÍA DE LAS NECESIDADES	8
TEORÍA DEL CONSUMO Y CONSUMIDOR TURÍSTICO.....	9
TEORÍA DE LA INCLUSIÓN SOCIAL EN EL TURISMO.....	10
MARCO CONCEPTUAL.....	12
VIAJE/TURISMO.....	12
TURISTA	12
EXCURSIONISTA (O VISITANTE DEL DÍA).....	12
VISITANTE.....	12
VISITANTE DE NEGOCIO	12
VISITANTE INTERNACIONAL.....	12
PRODUCTO TURÍSTICO.....	13
DESTINO.....	13
DESTINOS DE TURISMO COMUNITARIO.....	13
DESTINO DE TURISMO DE SOL Y PLAYA.....	14
DESTINO DE TURISMO CULTURAL	14
DESTINO DE TURISMO DE SALUD	14
DESTINO DE TURISMO CONGRESOS Y CONVENCIONES.....	14
DESTINO DE TURISMO DE DEPORTE Y AVENTURA	14

DESTINO DE TURISMO DE CRUCEROS	14
DESTINO DE TURISMO DE PARQUES TEMÁTICO	15
DESTINO DE AGROTURISMO.....	15
DESTINO DE CIRCUITOS Y RUTAS	15
DESTINO DE TURISMO CIENTÍFICO Y ACADÉMICO	15
INSTALACIONES TURÍSTICAS	15
SISTEMA TURÍSTICO.....	15
TURISMO ACCESIBLE	16
DISCAPACIDAD.....	16
PERSONA CON DISCAPACIDAD	16
DISCAPACIDAD MOTRIZ.....	17
DISCAPACIDAD SENSORIAL.....	17
DISCAPACIDAD VISUAL	17
DISCAPACIDAD AUDITIVA	18
DISCAPACIDAD INTELECTUAL O MENTAL	18
PERSONA CON BAJA VISIÓN	18
MOVILIDAD REDUCIDA (PNR).....	18
PERSONAS CON DEFICIENCIA	18
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.....	19
LENGUAJE DE SEÑAS	19
SÍNDROME DE DOWN.....	19
MARCO LEGAL	19
CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)	19
CONVENCIÓN INTERAMERICANA PARA LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	20
CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	21
LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES.....	22
PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR	22
LEY DE TURISMO.....	23
CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO	23
MARCO REFERENCIAL	24

CENTRO DE TURISMO SIN BARRERAS (JAPÓN).....	24
RECURSOS EN LÍNEA DE VIAJES ACCESIBLES, AUSTRALIA	25
PLAN DE INCLUSIÓN DE LOS PARQUES DE ALBERTA, CANADÁ	25
TURISMO PARA DISCAPACITADOS CON DEFICIENCIA AUDITIVA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL	26
PLAYAS ACCESIBLES. APLICACIÓN DE ADAPTACIONES EN SANTA ELENA.....	26
ESMERALDAS, DISCAPACITADOS Y ADULTOS MAYORES TIENEN OPORTUNIDAD DE UNA PLAYA ACCESIBLE.....	27
 CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	 27
MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	27
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	28
POBLACIÓN	28
MUESTRA.....	28
DISEÑO MUESTRAL.....	29
HERRAMIENTAS DE LA INVESTIGACIÓN	29
 CAPÍTULO 3. ANÁLISIS	 31
DESARROLLO DE LAS ENTREVISTAS.....	31
ENTREVISTA DE ECUADOR FOR ALL	31
ENTREVISTA A OPERADORA EXPEDISA	33
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	37
GRUPO FOCAL	43
RESULTADOS DE LA FICHA METODOLÓGICA	46
EVALUACIÓN A HOTELES	46
HOTEL HILTON COLON.....	46
GRAND HOTEL	47
UNIPARK	48
HOTEL CONTINENTAL	49
HOTEL WYDHAM	52

HOTEL SHERATON.....	53
HOTEL ORO VERDE.....	54
HOTEL SONESTA	55
HOTEL HOWARD JOHSON	56
HOTEL HOLIDAY INN AIRPORT	57
HOTEL DEL REY	58
HOTEL GARZOTA INN.....	59
HOTEL COURTYARD BY MARRIOT.....	60
HOTEL CORONA REAL.....	61
HOTEL APART KENNEDY	62
EVALUACIÓN A RESTAURANTES.....	63
RESTAURANTE LA CANOA	63
RESTAURANTE COCOLÓN.....	64
RESTAURANTE 1822.....	65
RESTAURANTE LA PEPA DE ORO.....	66
RESTAURANTE MARISCOS AZUL.....	67
RESTAURANTE UNICAFÉ	68
RESTAURANTE UNIDELI.....	69
RESTAURANTE SABORES Y VINOS BY SONESTA	70
PARRILLADA DEL ÑATO – KENNEDY NORTE	72
RESTAURANTE PALACE	73
LA PAUSA CAFETERÍA.....	74
RESTAURANTE EL HORNERO.....	75
ATRIUM BAR.....	76
ELIPSE LOBBY BAR	77
CAPÍTULO 4. PROPUESTA	82
MODELO DE DISEÑO DE PAQUETE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ	82
MEJORAR EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	82
MEJORA DE SERVICIOS EN TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE	85
DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	86
OBJETIVO DE LA PROPUESTA	86
DISEÑO DE PRODUCTO.....	86

PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN	88
ADAPTACIONES Y SERVICIOS TURIBUS	88
PRODUCTO N°1	88
PROPUESTA DE COMERCIALIZACIÓN	88
PRESUPUESTO.....	90
PRESUPUESTO DE PAQUETE A MERCADO NACIONAL CON DISCAPACIDAD MOTRIZ.	90
RUTA TRADICIONAL.....	90
PROPUESTA DE PROMOCIÓN.....	91
PROPUESTA DE DESARROLLO DE LA GOBERNANZA	92
PRODUCTO N°2.....	92
PROPUESTA DE COMERCIALIZACIÓN	92
PAQUETE CITY TOUR GUAYAQUIL	92
09:00 MALECÓN 2000.....	92
11:00 MUSEO	92
12:00 ALMUERZO RESTAURANTE COCOLÓN	92
13:30 PARQUE HISTÓRICO.....	92
17:00 RECORRIDO DE LOS DOS CIRCUITOS (DEPENDIENDO DE LA FECHA)	92
PRESUPUESTO DEL PAQUETE	93
PRESUPUESTO DE PAQUETE DIRIGIDO A MERCADO LOCAL DE GUAYAQUIL CON DISCAPACIDAD MOTRIZ.	93
CIRCUITOS.....	93
RUTA RELIGIOSA.....	93
PARQUES Y PLAZAS.....	94
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	97
REFERENCIAS	98

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Porcentaje de Accesibilidad en Hoteles</i>	78
Tabla 2. <i>Porcentaje de accesibilidad en Restaurantes</i>	79
Tabla 3. <i>Adaptaciones y Servicios turibus</i>	88
Tabla 4 <i>Presupuesto de paquete a mercado nacional con discapacidad motriz.</i>	90
Tabla 5 <i>Presupuesto de paquete dirigido a mercado local de Guayaquil con discapacidad motriz.</i>	93

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Preferencias de los encuestados en viajar</i>	<i>37</i>
<i>Figura 2. Destinos que más frecuentan los encuestados</i>	<i>37</i>
<i>Figura 3. Personas con las que viajan los encuestados</i>	<i>38</i>
<i>Figura 4. La frecuencia con la que viaja los encuestados.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 5. Motivo por el que viajan los encuestados</i>	<i>39</i>
<i>Figura 6. El gasto del viaje por día, por persona.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 7. Medio de transporte en el que viajan los encuestados ...</i>	<i>40</i>
<i>Figura 8. Los servicios que complementar la visita</i>	<i>40</i>
<i>Figura 9. Intención de viajar a Guayaquil</i>	<i>41</i>
<i>Figura 10. El motivo para visitar Guayaquil.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 11. Disposición a pagar por visitar Guayaquil</i>	<i>42</i>
<i>Figura 12. Atractivos que los encuestados desean visitar</i>	<i>42</i>
<i>Figura 13. Mapa de Hoteles y Restaurantes a evaluar.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 14. Hotel Hilton Colon de Guayaquil</i>	<i>46</i>
<i>Figura 15. Gráfico de Accesibilidad Hotel Hilton.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 16. Hotel Grand Guayaquil.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 17. Gráfico de Accesibilidad Hotel Grand Guayaquil.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 18. Hotel Unipark.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 19. Gráfico de Accesibilidad Hotel Unipark.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 20. Hotel Continental</i>	<i>49</i>
<i>Figura 21. Gráfico de Accesibilidad Hotel Continental</i>	<i>49</i>
<i>Figura 22. Hotel Palace.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 23. Gráfico de Accesibilidad Hotel Palace.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 24. Hotel Sol Oriente.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 25. Gráfico de Accesibilidad Hotel Sol Oriente.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 26. Hotel Wyndham.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 27. Gráfico de Accesibilidad Hotel Wyndham.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 28. Hotel Sheraton</i>	<i>53</i>
<i>Figura 29. Gráfico de Accesibilidad Hotel Sheraton</i>	<i>53</i>
<i>Figura 30. Hotel Oro Verde</i>	<i>54</i>
<i>Figura 31. Gráfico de Accesibilidad Hotel Oro Verde.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 32. Hotel Sonesta</i>	<i>55</i>

<i>Figura 33. Gráfico de Accesibilidad Hotel Sonesta</i>	<i>55</i>
<i>Figura 34. Hotel Howard Johnson</i>	<i>56</i>
<i>Figura 35. Gráfico de Accesibilidad Hotel Howard Johnson.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 36. Hotel Holiday Inn Airport.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 37. Gráfico de Accesibilidad Hotel Holiday Inn Airport</i>	<i>57</i>
<i>Figura 38. Hotel del Rey.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 39. Gráfico de Accesibilidad Hotel del Rey.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 40. Hotel Garzota Inn</i>	<i>59</i>
<i>Figura 41. Gráfico de Accesibilidad Hotel Garzota Inn.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 42. Hotel Courtyard Marriot.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 43. Gráfico de Accesibilidad Hotel Marriot</i>	<i>60</i>
<i>Figura 44. Hotel Corona Real</i>	<i>61</i>
<i>Figura 45. Gráfico de Accesibilidad Hotel Corona Real</i>	<i>61</i>
<i>Figura 46. Hotel Apart Kennedy.....</i>	<i>62</i>
<i>Figura 47. Gráfico de Accesibilidad Hotel Apart Kennedy.....</i>	<i>62</i>
<i>Figura 48. Restaurante La Canoa.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 49. Gráfico de Accesibilidad Restaurante La Canoa.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 50. Restaurante Cocolón.....</i>	<i>64</i>
<i>Figura 51. Gráfico de Accesibilidad Restaurante Cocolón.....</i>	<i>64</i>
<i>Figura 52. Restaurante 1822</i>	<i>65</i>
<i>Figura 53. Gráfico de Accesibilidad Restaurante 1822</i>	<i>65</i>
<i>Figura 54. Restaurante La Pepa de Oro.....</i>	<i>66</i>
<i>Figura 55. Gráfico de Accesibilidad Restaurante La Pepa de Oro</i>	<i>66</i>
<i>Figura 56. Restaurante Mariscos Azul</i>	<i>67</i>
<i>Figura 57. Gráfico de Accesibilidad Restaurante Marisco Azul</i>	<i>67</i>
<i>Figura 58. Restaurante Unicafé.....</i>	<i>68</i>
<i>Figura 59. Gráfico de Accesibilidad Restaurante Unicafé.....</i>	<i>68</i>
<i>Figura 60. Restaurante UniDeli.....</i>	<i>69</i>
<i>Figura 61. Gráfico de Accesibilidad Restaurante UniDeli.....</i>	<i>69</i>
<i>Figura 62. Restaurante Sabores y Vinos by Sonesta</i>	<i>70</i>
<i>Figura 63. Gráfico de Accesibilidad Restaurante Sabores y Vinos</i>	<i>70</i>
<i>Figura 64. Restaurante La Parrillada el Ñato.....</i>	<i>71</i>
<i>Figura 65. Gráfico de Accesibilidad Parrillada del Ñato</i>	<i>71</i>
<i>Figura 66. Restaurante La Parrillada el Ñato.....</i>	<i>72</i>

<i>Figura 67. Gráfico de Accesibilidad Parrillada del Ñato Norte</i>	<i>72</i>
<i>Figura 68. Restaurante Palace</i>	<i>73</i>
<i>Figura 69. Gráfico de Accesibilidad Restaurante Palace</i>	<i>73</i>
<i>Figura 70. Restaurante La Pausa</i>	<i>74</i>
<i>Figura 71. Gráfico de Accesibilidad Restaurante La Pausa</i>	<i>74</i>
<i>Figura 73. Gráfico de Accesibilidad Restaurante El Hornero</i>	<i>75</i>
<i>Figura 74. Restaurante Atrium Bar.</i>	<i>76</i>
<i>Figura 75. Gráfico de Accesibilidad Restaurante Atrium Bar</i>	<i>76</i>
<i>Figura 76. Elipse Lobby Bar.</i>	<i>77</i>
<i>Figura 77. Gráfico de Accesibilidad Elipse Lobby Bar</i>	<i>77</i>
<i>Figura 62. Gráfico de Accesibilidad en Hoteles.....</i>	<i>80</i>
<i>Figura 63. Gráfico de Accesibilidad en Restaurantes</i>	<i>81</i>
<i>Figura 80. Acceso de Bus por medio de plataforma.....</i>	<i>86</i>
<i>Figura 81. Modelo de Elevador Hidráulico.....</i>	<i>87</i>
<i>Figura 82. Modelo de adaptación al interior del turibus.</i>	<i>87</i>
<i>Figura 83. Mapa de la ruta tradicional</i>	<i>91</i>
<i>Figura 84. Mapa de la ruta religiosa.....</i>	<i>93</i>
<i>Figura 85. Mapa de la ruta de parques y plazas</i>	<i>94</i>

Índice de Apéndice

Apéndice A. Diseño de la entrevista a operadoras de Guayaquil ..	108
Apéndice B. Entrevista para operadora Ecuador For All.....	109
Apéndice C. Encuesta para personas con discapacidad motriz.....	110
Apéndice D.Grupo focal	111

Resumen

La finalidad de este proyecto es que las personas con discapacidad motriz tengan la posibilidad de visitar los diferentes atractivos de la ciudad de Guayaquil por lo que se propuso el diseño de dos productos turísticos en los que se incluye el mejoramiento de la planta turística (alojamiento y restauración), transporte terrestre y el uso de las facilidades. El primero va dirigido a turistas nacionales y el segundo a personas residentes de la ciudad de Guayaquil. Con el resultado del análisis de la demanda se logró demostrar mediante encuestas que las personas con discapacidad motriz si están dispuestas a visitar la ciudad. Se evaluó la planta turística (Hoteles y Restaurantes) mediante fichas metodológicas y donde se constató el porcentaje de accesibilidad, se realizaron entrevistas con operadores de la ciudad y con una operadora especializada para este segmento para que nos dieran su punto de vista respecto a la accesibilidad en la ciudad, también se realizó un grupo focal conformado por 8 representantes de instituciones que benefician a estas personas, en el que manifestaron su apoyo al proyecto debido a que beneficia e incluye a este mercado al sector turístico ya que son muy pocos lo que hacen algo al respecto.

***Palabras Clave:** Discapacidad, Producto turístico, Planta turística, Accesibilidad, Facilidades.*

Abstract

The purpose of this project is that people with motor disabilities have the possibility to visit the different attractions of the city of Guayaquil, by what there was proposed the design of two tourist products in which there is included the improvement of the tourist plant (accommodation and restoration), terrestrial transport and the use of the facility. The first one is directed to national tourists and the second one to resident persons of the city of Guayaquil. With the result of the analysis of the demand, it was possible to demonstrate through surveys that people with motor disabilities they are willing to visit the city. The tourist plant (hotels and restaurants) was evaluated using methodological tokens and where the percentage of accessibility was found, there were realized interviews with operators of the city and with an operator specialized for this segment so that they were giving us their point of view regarding accessibility in the city, It also held a focal group composed of 8 representatives of institutions that benefit to these people, in which they expressed their support for the project because it benefits and includes this market in the tourism sector since there are very few who do something about it.

Keywords: *Disability, Tourism product, Tourist plant, Accessibility, Facilities*

Introducción

El turismo es un fenómeno económico y social que al pasar de los años está en aumento, moviliza a una gran cantidad de personas con el fin de conocer atractivos que ofrecen la posibilidad de disfrutar de su valor cultural, relacionarse y experimentar a través de ellas. Debido a esto el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación por lo que a nivel mundial las llegadas de turistas internacionales han pasado de 674 millones en 2000 a 1.186 millones en 2015 según La Organización Mundial de Turismo (OMT, 2015).

Según Allen (2015) en el ámbito turístico se hallan diferentes segmentos que se debe satisfacer dependiendo de necesidades y preferencias, se refiere a la pirámide necesidades de Maslow, cubriendo la exigencia de pertenencia social, afecto y relación, ya que el ser humano tiende a relacionarse con los demás, sea en familia u organizaciones sociales, creando al sector turístico nuevos paquetes, servicios e innovaciones para lograr una mayor demanda hacia sus atractivos y servicios.

Las personas con algún tipo de discapacidad física, auditiva, visual, entre otros, no son consideradas como un mercado potencial de negocios turísticos. Según la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador en la sección cuarta habla del derecho que tiene este grupo a la cultura, deporte, recreación y el turismo; derecho de gozar, disfrutar de los mismos destinos, servicios y vivir una experiencia única.

Según la Organización Mundial de la Salud el porcentaje de la población mundial con algún tipo de discapacidad es del 15%, por lo que las organizaciones turísticas tienen como objetivo que las personas tengan acceso a los servicios de transporte, alojamiento, restauración, información e instalaciones turísticas, por tal razón muchos países han implementado herramientas, instalaciones, infraestructuras necesarias para que las personas con discapacidad puedan disfrutar y realizar la actividad turística (OMS, 2016).

En la OMT se pueden encontrar ejemplos de países que han optado por un turismo accesible y uno de ellos es Japón que creó un Centro de Turismo sin barreras en el que se ofrece asesoramiento sobre el sector hotelero, sobre excursiones a turistas con discapacidad, personas mayores y sus familias. Australia es otro de los países que con Lonely Planet, guía de recursos en línea de viajes accesibles, informa sobre los lugares accesibles, proveedores, entre otros servicios (MANUAL TURISMO PARA TODOS, 2016).

Ecuador ha evolucionado considerablemente siendo actualmente la tercera fuente de ingreso económico, ya que aporta con el 1,96% al PIB (Producto Interno Bruto) según el Ministerio de Turismo. Obteniendo como resultado un país a la vanguardia en la actividad turística, involucrando un turismo accesible.

Antecedentes

La Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo constituida en Manila en el año 1980, afirmó en su declaración sobre turismo mundial que:

Debe existir una armonía priorizando, las instituciones y las tradiciones que tiene cada país con relación al turismo, en el que se deben crear las mejores condiciones para el acceso efectivo y sin ninguna discriminación para esta actividad, ya que cada ciudadano tiene el derecho al turismo (OMT, 2014).

El año 2003 fue considerado como el año europeo de las personas con discapacidad, en este mismo año se realizaron campañas de concientización y sensibilización de la discriminación de las personas con discapacidad en todos los ámbitos incluyendo el turismo y también se fomentó las buenas prácticas hacia este sector.

En la Asamblea General de la OMT que se dio en el 2005 se aprobó la actualización del documento “Hacia un turismo accesible para todos”

donde se detallan recomendaciones, información, publicidad turística, capacitación al personal, requisitos e instalaciones especiales de accesibilidad que debe tener todo establecimiento. Este documento se actualiza en el 2013 con la colaboración de la Organización Mundial de Turismo y demás organizaciones de personas con discapacidad, las cuales fueron adoptadas por la Asamblea General de la organización que se dio ese mismo año (OMT, 2014).

En la celebración del día mundial de turismo la OMT (2016), las organizaciones asociadas presentaron el folleto, Turismo para Todos: Promover la Accesibilidad Universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible, en donde se explican algunas de las mejoras en los aspectos más importantes de la provisión de un turismo accesible.

El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), la Federación de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) y el Ministerio de Turismo del Ecuador firmaron un convenio institucional que promueve la accesibilidad universal y la inclusión social de las personas con discapacidad para que puedan gozar del turismo, esto se dio en la ciudad de Guayaquil en el Día Mundial de Turismo 2016 (CONADIS, 2016).

Ecuador cuenta con cerca de 455 mil millones de personas con discapacidad, es por eso que el Ministerio de Turismo, Ministerio de Trabajo, CONADIS y FENACAPTUR presentaron la guía virtual de turismo accesible en donde se puede visualizar los destinos que son ideales para que las personas con discapacidad puedan visitar (El Telégrafo, 2017).

Planteamiento del problema

Las personas con todo tipo de discapacidad se ven afectada por la baja oferta de paquetes, servicios de transporte turísticos, interpretación de guías, y por demás servicios complementarios, que incumplen con los requerimientos solicitados, provocando que este grupo de personas se vea afectado al momento de realizar actividades de descanso como los demás turistas.

Aguilar y Escudero (2016) en su trabajo de titulación se evaluaron atractivos como: Cerró Santa Ana, Malecón 2000, entre otros, que tienen insuficiencias en las implementaciones para las personas con discapacidad permitiendo el desplazamiento independiente sin tener que ser asistidos por auxiliar.

De acuerdo a la observación realizada en base al barómetro de Guayaquil, se pudo constatar que únicamente 18 hoteles de Guayaquil cuentan con una o dos habitaciones adaptada para las personas con discapacidad física. En cuanto a la infraestructura no se cuenta con accesos adecuados tanto para hoteles como restaurante. En Guayaquil ninguna empresa de transporte turístico, como: renta car, entre otras cuentan con un vehículo adaptado para este grupo de personas. Se han instaurado organismos que amparan los derechos de las personas con discapacidad; fomentando nuevos proyectos, implementados para este tipo de mercado en específico, que por años ha sido indefenso, de tal manera que irrespetan su derecho, fijando limitaciones y restricciones para incorporarse con la sociedad.

Una vez analizada la necesidad de las personas con discapacidad motriz en la ciudad de Guayaquil y la valoración de la situación existente de las operadoras en la ciudad de Guayaquil es el desconocimiento y la inclusión a este tipo de mercado referido, es necesario tomar en cuenta a este tipo de segmento para que puedan disfrutar de las actividades de ocio como el resto de turistas con mayor facilidad y autodeterminación.

Variable Dependiente: Oferta de productos accesibles

Variable Independiente: Disposición de los discapacitados físico motriz de viajar o recorrer la ciudad de Guayaquil

Problema de la investigación

Se desconoce la influencia de la oferta de productos accesible a disposición de las personas con discapacidad físico motriz para viajar o recorrer la ciudad de Guayaquil.

Formulación del Problema

¿Cómo la oferta de productos accesibles en Guayaquil influye con la disposición de las personas con discapacidad físico motriz de viajar o recorrer la ciudad?

Hipótesis

La oferta de productos accesibles influye en la disposición de las personas con discapacidad físico motrices para viajar o recorrer Guayaquil

Justificación

La OMT es sus datos oficiales demuestra que la llegada de turistas internacionales ha aumentado de 1.047 millones en el 2010 a 1.557 millones en el 2016. En Ecuador el sector turístico ha crecido considerablemente ya que existe una mayor demanda y oferta turística, debido a que la llegada de turistas es de 1'617.914 en 2017, lo que representa un aumento del 14% en comparación al 2016.

En la ciudad de Guayaquil hay operadoras y agencias turísticas que brindan diferentes paquetes que son ofertados a personas de todas partes del Ecuador y del mundo con características y necesidades que se acoplan a lo que el consumidor desea. Las operadoras ofrecen un sin número de actividades para realizar y conocer dentro de la ciudad de Guayaquil, por motivo de que siempre están al tanto de todas las actualizaciones que existen en el mercado turístico de la ciudad y a su vez de las necesidades del consumidor, pero a pesar de estar al tanto de las actualizaciones y las necesidades del consumidor se han olvidado de un mercado importante.

“Facilitar los viajes para las personas con discapacidad es, por lo tanto, no solo una cuestión de derechos humanos, sino también una gran oportunidad de negocio” (MANUAL TURISMO PARA TODOS, 2016). Este es el caso de las personas que sufren de alguna discapacidad motriz que según la CONADIS en la ciudad de Guayaquil son 31,795 personas.

Debido a disposiciones gubernamentales las empresas están incluyendo en sus plazas de trabajo a personas con discapacidad y a su vez están realizando modificaciones en sus infraestructuras para facilidades de accesos a estas personas, pero esto no es siempre cumplido. Existe una falta de interés en las organizaciones privadas en emplear algún tipo de inversión para este tipo de mercado debido a los altos valores que exige el adecuar este tipo de espacios, y no existe un buen control sobre esta norma, en otros casos establecimientos tienen sus accesos para discapacitados en mal estado y esto no beneficia a estos grupos amplios de turistas.

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) artículo 47 en el numeral 10 indica sobre la eliminación de las barreras arquitectónicas y el acceso adecuado a los bienes y servicios. Es decir que las infraestructuras deben tener todas las implementaciones necesarias ya sean rampas, senderos, sillas de rueda, pasamanos, entre otros que estén en buenas condiciones y facilite el acceso y el desplazamiento de las personas con discapacidad por el lugar que ellos deseen recorrer o conocer.

Para culminar con el enfoque planteado a personas con discapacidad motriz, se espera que las operadoras se vuelvan pioneros en temas como la accesibilidad del destino Guayaquil, pudiendo complacer las exigencias de sus futuros consumidores.

Objetivo General:

Diseñar productos turísticos para influir en la disposición de las personas con discapacidad motriz en viajar o recorrer la ciudad de Guayaquil

Objetivos Específicos:

1. Analizar los productos turísticos que se ofertan actualmente para las personas con algún tipo de discapacidad motriz para levantar la línea base de la oferta existente

2. Identificar las distintas necesidades que existen en personas con discapacidad motriz en la ciudad de Guayaquil, para conocer el mercado objetivo
3. Elaborar el diseño de productos turísticos en donde se beneficie al grupo involucrado o de sitios de la ciudad de Guayaquil para el grupo objetivo

Capítulo 1. Fundamentación teórica

Marco Teórico

Teoría de la Exclusión Social

“El trasfondo de una relación tensa entre sociedad e individuo, la preocupación por la desorganización social y el quiebre de la unión social, el fantasma de la disolución de las normas y los lazos comunitarios” (Bachiller, 2013).

Se ha elegido esta teoría para entender el problema que ha surgido en exclusión social alrededor del mundo, además ayuda a comprender cómo empezó esta problemática y de esa manera poder diseñar un producto para personas con discapacidad motriz pudiéndoles brindar un mejor acercamiento con la sociedad en este caso, que ha evitado que el turismo no desarrolle de mejor manera adecuada tanto en Guayaquil como en todo el Ecuador.

En la ciudad de Guayaquil las personas con discapacidad motriz de alguna manera creen que son excluidos en varios aspectos, en este caso dentro de la actividad turística ellos sienten que nadie piensa en ellos, ya que no hay actividades que los involucren más, además sienten que al salir o pasear con sus familiares las personas los observa, lo que provoca que se incomodó al estar en ese lugar. Otra situación es que las personas no tienen paciencia con este grupo de personas y debido a esto es que las personas con discapacidad motriz toman la decisión de no salir y permanecer en sus hogares.

Todas estas situaciones provocan que este segmento se idealice de una manera errónea, es decir que crean que ellos no pertenecen al entorno o crean que no tienen el derecho a salir o pasear con sus familiares. Es una

idea que se debe cambiar inmediatamente porque hay leyes que los ampara para ellos puedan cumplir con sus derechos.

Teoría de las Necesidades

Dentro de la presente investigación, es indispensable mencionar las necesidades humanas como las fisiológicas, la seguridad, el reconocimiento, la afiliación y la autorrealización. Debido a que estas conforman parte de nuestra atención ya que diferencian las necesidades de las personas como tal. La pirámide de Maslow, muestra en su teoría las necesidades humanas más básicas como lo demuestra en la parte inferior de su pirámide en la que las personas desarrollan necesidades y deseos más elevados que comprende la parte superior de la pirámide.

Las personas que se dedican a la actividad turística deben tener conocimientos de las necesidades de las personas con discapacidad motriz, ya que es muy importante que ellos puedan entender que necesidades están satisfaciendo y así poder crear productos turísticos que sean bien recibidos por este segmento.

En una investigación sobre la pirámide de Maslow, Kremer & Hammond (2013) de la BBC menciona que:

"Debido a esta investigación he tenido una profunda influencia en la administración y prácticas de gestión, ya que la pirámide de Maslow nos ayuda a diferenciar mejor en qué nivel de necesidades se encuentran las personas". No solo las empresas turísticas toman como ejemplo este modelo, en realidad sirve para las demás empresas de servicios, ya que así tienen una idea de no solo satisfacer a sus clientes sino también a sus empleados que son una parte importante en la organización.

Según D. Ramírez et al. (2014) menciona que los consumidores toman decisiones en base a como procesan la información que ya poseen; por lo que asumen ciertas actitudes hacia las marcas de los bienes y servicios. En el turismo esas actitudes se forman dependiendo del destino turístico. El turista viaja o decide que destino quiere visitar dependiendo de lo que está en tendencia y además de lo que escucha o leen en internet ya que en existen varias páginas web que con los comentarios de las personas el turista puede tener una idea del destino que quieren visitar.

En la teoría de las necesidades (Neff et al) indica que:

“Es indispensable distinguir entre necesidades y satisfactores. Un ejemplo es el de, alimentación y abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia” (Neff, s. f.).

Teoría del Consumo y Consumidor turístico

Las expectativas, la evaluación del destino y las experiencias afectivas que el consumidor turista tiene determinan el comportamiento de este. Se combina la motivación y los beneficios, el primero entendida como la causa que origina el impulso de compra y el segundo como la razón del viaje (D. Ramírez et al., 2014).

El consumidor tiene contacto con la oferta disponible en términos de que, “el comensal se identifica con lo que ofrece el mercado a base de la fiabilidad, tangibilidad, la seguridad, la amabilidad que ofrecen hacia las personas, relacionándolo con la confianza y la responsabilidad” (D. Ramírez et al., 2014).

Según Gómez (2013) es su trabajo:

“El consumo se caracteriza por estar dotado de una nueva cultura ligada al espacio urbano, la técnica y la universalidad de productos que se renuevan constantemente”. El turista mientras más opciones de productos turísticos y actividades es más fácil saber cuáles son sus preferencias. Por lo que se pueden crear productos que abarquen a todo tipo de turistas. Es lo que no se ha realizado en la ciudad de Guayaquil, esto se identifica muy fácil debido que ninguna operadora tiene un paquete para este mercado, no hay actividades recreativas específicamente para ellos porque débenos recalcar que este grupo de alguna manera se requiere de otro tipo de trato y servicio, ya que se debe tomar en cuenta las necesidades que tienen.

El factor determinante para realizar turismo es el económico o el nivel de poder adquisitivo. A pesar de que existen personas que por la carencia de poder adquisitivo no realizan turismo. El turismo de alguna

manera sirve para reducir la sensación de envejecimiento, transformándolo como una terapia cotidiana (Álvarez, s.f).

Una de las razones por la que no se ofrecen paquetes o actividades turísticas para las personas con discapacidad motriz es debido a que se tiene la idea de que este grupo no tiene el poder adquisitivo necesario para pagar el servicio. Aunque las cosas están cambiando porque dentro de la ley indica que las empresas deben contratar a este segmento, por lo que da la pauta para que este mercado tenga un nivel económico que les permita pagar por un servicio turístico.

Las motivaciones son muy importantes a la hora de la toma de decisión de compra y, por tanto, su identificación es clave para el análisis del comportamiento del turista. También se puede lograr determinar un marketing encaminado a cubrir esas necesidades insatisfechas que motivan diferentes comportamientos (Mediano, 2002).

Teoría de la inclusión social en el turismo

Hay muchos países se han acogido al tema del turismo accesible y han implementado dentro de sus productos actividades recreativas para las personas con discapacidad motriz debido a que la Organización Mundial del Turismo ha sido el que ha dado la pauta para que se dé un espacio para este segmento.

El día Internacional del Turismo (2016) que tenía como tema central el turismo accesible en el que se argumentó que:

“Personas con discapacidad, ciudadanos de tercera edad y familias que viajan con niños son algunos de los grupos que requieren de accesibilidad universal” (OMT, 2016).

Ban Ki-moon, secretario general de Naciones Unidas, en su mensaje oficial por motivo del Día Internacional del Turismo indicó que:

Toda persona tiene derecho a acceder a los servicios de ocio y turismo en igualdad de condiciones. A pesar que, todavía se enfrentan a obstáculos a la hora de viajar, tales como información clara y fiable, transporte eficiente y servicios públicos, y un entorno físico con barreras. Incluso con las nuevas tecnologías, las personas con discapacidades visuales,

auditivas, de movilidad se están quedando atrás en muchos destinos turísticos (OMT, 2016).

La OMT (2014) en sus manuales indica que:

El turismo accesible para todos no solo es permitir el acceso a las personas con discapacidad, sino también tener en cuenta la creación de entornos de diseño universal y más seguros que ayudan a las personas que sufren una discapacidad temporal, a familias con niños y una población cada vez más envejecida (Manual Turismo Accesible para Todos, 2014).

En este manual se dan las recomendaciones necesarias y pertinentes para asegurar el acceso a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, los sistemas informáticos, la tecnología de la información, las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales y costeras (OMT, 2014).

No solo la OMT ha sido parte de todo lo que se ha venido realizando para las personas con discapacidad sino también organizaciones internacionales que de alguna manera benefician a este grupo de personas. Se puede observar que realmente se quiere integrar a las personas con discapacidad a la sociedad. Debido a esto se han creado varios manuales que ayudan no solo a los prestadores de servicios turísticos para que mejoren sus servicios pensando en el mercado de personas con discapacidad sino también a que este segmento este más informado de todo lo que tienen derecho a disfrutar.

Por supuesto no es un trabajo fácil el que se está realizando, ya que al tratar con este mercado involucra aspectos sociales y psicológicos que muchas veces es muy delicado tratar porque se puede malentender o malinterpretar las acciones de las organizaciones que están liderando este tema. Claro está que las cosas van de poco a poco y en su debido tiempo se conseguirán resultados favorables tanto para las organizaciones como para este segmento de personas.

Marco conceptual

Viaje/Turismo

De acuerdo con el glosario de la OMT (2008) se considera:

“La actividad de los viajeros como, toda persona que se desplaza entre distintos lugares geográficos, Siendo el visitante un tipo de viajero y, por lo tanto, el turismo es un subconjunto de viaje”.

Según la Ley de Turismo del Ecuador (2002) en el capítulo 1 Art. 2 define al turismo como:

“El ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos”.

Turista

“Un visitante (interno, receptor o emisor) es un turista que debe pernoctar por al menos 24 horas” (OMT, 2008).

Excursionista (o visitante del día)

Según la OMT (2008) indica que:

“Un viajero o turista no debe pernoctar o durar más de 24 horas como visitante del día (o excursionista) en caso contrario”.

Visitante

Visitante es la persona que:

Se desplaza a un destino distinto al de su residencia, con una durabilidad menor a un año, con la finalidad ya sea por negocio, ocio u motivo personal, excepto que implique ser empleado por una corporación establecida en el lugar o país (OMT, 2008).

Visitante de Negocio

“Visitante de negocios, persona que debido al interés o motivo profesional sea la razón principal de un viaje turístico” (OMT, 2008).

Visitante Internacional

“Persona que viaja menos de 12 meses a un país diferente de su residencia, cuyo objetivo no es el ejercer una actividad remunerada en el país de visita” (SECTUR, 2015).

Producto Turístico

Según SECTUR (2015) es:

Es la difusión de la oferta turística hacia los consumidores potenciales, y dar a notar el producto turístico. Este implica los atractivos, como actividad turística, infraestructura y tipos de servicios en el territorio comunal que puede ser de interés para visitar.

Según De la Colina (2008) lo considera como:

“Un conjunto de servicios, bienes muebles e inmuebles, que se ofrecen para satisfacer los deseos y expectativas del turista, resumiendo en tres elementos el producto turístico: recursos turísticos, infraestructuras y empresas de servicios turísticos”.

Según PRODETUR (2014) lo define como:

“Todo aquel recurso susceptible y estructurado para ser puesto en valor turísticamente, teniendo en cuenta la oferta, el tejido empresarial, la accesibilidad y el interés por parte del público como principales características”.

Destino

Según la SECTUR (2015) es:

“Un lugar visitado en una zona dentro del país de residencia. En el caso de los visitantes internacionales, el destino puede referirse al país visitado o región de dicho país”

Destinos de Turismo Comunitario

Interacción entre la sociedad y lo visitantes desde el punto de vista intercultural para organizar viajes con la participación de sus socios, respaldando el manejo adecuado de recursos naturales, valoración de sus patrimonios, derechos culturales para la distribución equitativa de los beneficios generado (Centro de Comercialización y Revalorización de la Cultura del Ecosistema Manglar, s. f.).

Destino de turismo de sol y playa

“El más demandado de todos, este segmento del turismo suele asociarse con el ocio, así como con los términos descanso, diversión y entretenimiento, conocidos como las tres S (inglesas): sand, sea, sun” (OMT, 2008).

Destino de turismo cultural

Se define como:

“Aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico” (SECTUR, 2015).

Destino de turismo de salud

“Servicios que tienen que ver con la curación de enfermedades, el mantenimiento de la salud, la rehabilitación, la prevención de enfermedades, la liberación del estrés y para salir de la monotonía, entre otras motivaciones asociadas con la salud” (Arias, Caraballo, & Matos, 2012) .

Destino de turismo congresos y convenciones

Según Jácome (2014) en su trabajo lo define como:

“Una modalidad de turismo de negocios, que moviliza esencialmente a líderes de distintas ramas del conocimiento, la ciencia, la tecnología, la finanza o el comercio”.

Destino de turismo de deporte y aventura

El turismo de deporte se lo practica generalmente en el ámbito rural, por ejemplo, tenemos la pesca deportiva, caza, cicloturismo, etc.; y el turismo de aventura es la actividad que utiliza el medio natural como recurso para producir sensaciones de descubrimiento algunos ejemplos serian: parapente, descenso en balsa por los ríos, caminatas, etc. (Turismo Deportivo y Aventura, 2011).

Destino de turismo de cruceros

“Actividad que se realiza a bordo de un barco o buque, el cual brinda a sus pasajeros todos los servicios y facilidades similares a los de un gran hotel o resort” (Turismo de Cruceros, 2006).

Destino de turismo de parques temático

“Espacio donde se agrupan un conjunto de atracciones resaltando temas específicos como hilos conductores, en donde se determina el tipo de entretenimiento, diversión, arquitectura de los edificios y la configuración del paisaje” (Casas y Hoteles Rurales, s. f.).

Destino de agroturismo

“Tiene como objetivo resaltar o destacar el proceso de productividad en el sector agropecuario, incentivando la colaboración de los visitantes en el desarrollo del terreno, logrando un acercamiento inmediato con los agricultores” (González, 2008).

Destino de circuitos y rutas

“Destino o ruta recorrida que sobresale por sus atractivos puntos de entretenimiento y valor histórico para el incremento turístico. Destacando sus atributos naturales y brindando acceso a un patrimonio cultural o histórico de gran importancia” (Villasante, 2016).

Destino de turismo científico y académico

“Es un segmento del turismo de intereses especiales, donde los productos se coordinan con el desarrollo de conocimientos científicos, generando oportunidades de apoyo para las investigaciones y transferencia de conocimientos al público no especialista” (Departamento de Turismo Sustentable y Turismo Científico, 2011).

Instalaciones Turísticas

“El objetivo principal de este tipo de instalaciones de distinto equipamiento es facilitar la práctica de actividades turísticas” (SECTUR, 2015).

Sistema turístico

Según Ricaurte (2009) en base a Molina, lo define como:

Un sistema compuesto por seis elementos: los atractivos, servicios turísticos y básicos, gobernanza, demanda, comunidad e infraestructura. Sistema abierto en el que intercambia energía, materia e información con el entorno el cual permite la supervivencia. Dicho entrono está dado por

condiciones sociales, económicos y ambientales que afectan al turismo, pero no directamente.

Turismo accesible

Según la OMT (2016) es:

“La implementación adecuada de los entornos, productos y servicios turísticos de manera que faciliten el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios”.

Según Méndez (2007) es:

“Una serie de actividades organizadas con el objetivo de promover el turismo, haciendo posible la integración de la persona con movilidad y/o comunicación reducidas, para lograr la satisfacción individual, social y una mejor calidad de vida para el visitante”.

Discapacidad

Según la CONADIS (2014) es:

“La interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es:

Un término que abarca las deficiencias, las limitaciones y las restricciones de la participación. Las deficiencias se relacionan directamente en cómo se logra afectar a la función corporal; las limitaciones de la actividad en donde no pueden realizar tareas y las restricciones de participación, evitando la participación activa del individuo.

La Organización de la Naciones Unidas (ONU) lo define como:

Una condición que afecta el nivel de vida de un individuo o de un grupo. Este término se utiliza para definir una deficiencia física o mental, como la discapacidad sensorial, cognitiva o intelectual, la enfermedad mental o varios tipos de enfermedades crónicas.

Persona con discapacidad

Según la Ley Orgánica de Discapacidades (2012) es:

“Toda aquella persona que con una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria”.

La ONU (2006) reconoce que es:

Un concepto que evoluciona y es el resultado de la interacción entre la deficiencia de una persona y los obstáculos tales como barreras físicas y actitudes imperantes que impiden su participación en la sociedad. Cuantos más obstáculos hay, más discapacitada se vuelve una persona.

Discapacidad motriz

La Dirección General de Educación Especial lo defino como:

Una condición que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas que la padecen, limitando su desarrollo personal y social. Se presenta cuando existen alteraciones en los músculos, huesos, articulaciones o medula espinal, así como por alguna afectación del cerebro en el área motriz impactando en la movilidad de la persona.

Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social (2013) lo define como:

Una imposibilidad que limita el desempeño motor de la persona afectada. Las causas muchas veces están relacionadas a problemas durante la gestación, a la condición de prematuro del bebé o a dificultades en el momento del nacimiento. También pueden ser causadas por lesión medular en consecuencia de accidentes o problemas del organismo.

Discapacidad sensorial

“Se refiere a las personas con deficiencias visuales, auditivas que ocasionan dificultades en la comunicación” (CONADIS, 2014).

Discapacidad visual

Según la CONADIS (2014) lo define como:

“La pérdida de la agudeza visual, ya sea para leer u observar objetos. Las deficiencias visuales pueden ocurrir a cualquier edad. Estas personas se enfrentan a tres dificultades principales: movilidad, orientación y comunicación”.

Discapacidad auditiva

Según la CONADIS (2014) define que:

Discapacidad auditiva a las personas que no han desarrollado su capacidad de escuchar de manera adecuada, la han perdido o no la tienen. Esta dificultad no solo afecta al poder escuchar sino también el desarrollo del habla, es por eso que la manera es que este grupo se comunica a través de lenguaje de señas.

Discapacidad intelectual o mental

La discapacidad intelectual como una dificultad esencial en el aprendizaje y ejecución de algunas habilidades de la vida diaria. Las capacidades donde existen limitaciones sustanciales son la inteligencia conceptual, práctica y la inteligencia social, no solo se debe hablar de retardo o Síndrome de Down. Estas personas podrían necesitar de la ayuda de otras personas para cumplir su potencial y participar en la sociedad (CONADIS, 2014).

Persona con baja visión

Según Turbert (2017) lo define como:

“Un individuo que pierde su capacidad visual, dificultando la posibilidad de realizar cualquier tarea con normalidad”.

Movilidad reducida (PNR)

Definida por la falta de eficiencia de un individuo para desplazarse de manera eficaz, también se refiere a personas que tienen limitada la capacidad ya sea temporalmente (enyesados, mujeres embarazadas) o permanente (adultos mayores) o por factores externos (paquetes, coches de compras, bebes, etc.) (CONADIS, 2014).

Personas con deficiencia

Según la Ley Orgánica de Discapacidades (2012) es:

Una persona que presenta disminución temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales manifestándose en ausencias, anómalas, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse, oír y ver, comunicarse, o integrarse a las actividades esenciales de la vida diaria limitando el desempeño de sus capacidades; y, en consecuencia, el goce y ejercicio pleno de sus derechos.

La Fundación ONCE & Fundación Arquitectura COAM (2011) lo define como:

“Cualquier pérdida o anomalía de un órgano o de su función, es por tanto un término médico que atiende a la patología que sufre el individuo, ya sea por carencia o mal funcionamiento”.

Accesibilidad Universal

Según la Fundación ONCE & Fundación Arquitectura COAM (2011) es:

“Es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos o servicios, que debe ser comprendida, utilizada y practicada por la sociedad priorizando su seguridad y comodidad para que sea posible”.

Lenguaje de señas

Jiménez y Yáñez (2017) lo definen como:

“Unos movimientos de las manos y expresiones de la cara, en algunos casos necesitan de un intérprete para poder comunicarse con personas que no conocen su lengua”.

Síndrome de Down

“Es una alteración genética que se produce en el momento de la concepción y se lleva durante toda la vida. No es una enfermedad ni padecimiento. Uno de cada mil niños nace con este síndrome” (ASDRA, 2011).

Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Dentro de esta constitución el artículo 47 y 48 son los que están relacionados con las personas con discapacidad y en lo que expresa lo siguiente:

En el artículo 47 expresa que el estado garantizara la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social junto con la sociedad y la familia. Menciona también que las personas con discapacidad tienen derecho a:

3. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.

5. El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.

7. Una educación que desarrolle sus potencialidades y habilidades para su integración y participación en igualdad de condiciones.

10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.

11. 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.

En el artículo 48 establece las medidas a favor de las personas con discapacidad y algunas son:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.

3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.

5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pp. 22).

Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad

En su artículo 3 en el que adaptan medidas para la eliminación de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad menciona los siguientes literales:

- a) Medidas para eliminar progresivamente la discriminación y promover la integración por parte de las autoridades gubernamentales y/o entidades privadas en la prestación o suministro de bienes, servicios, instalaciones, programas y actividades, tales como el empleo, el transporte, las comunicaciones, la vivienda, la recreación, la educación, el deporte, el acceso a la justicia y los servicios policiales, y las actividades políticas y de administración
- c) Medidas para eliminar, en la medida de lo posible, los obstáculos arquitectónicos, de transporte y comunicaciones que existan, con la finalidad de facilitar el acceso y uso para las personas con discapacidad; (Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, 2004, pp. 2).

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad

En su artículo 9 sobre la accesibilidad menciona que se adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Y en su inciso segundo en donde indica que los Estados adoptaran medidas para:

- a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;
- b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;

c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad; (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2007, p. 10).

Ley orgánica de discapacidades

En el segundo capítulo que habla sobre los derechos de las personas con discapacidad, en la sección cuarto habla sobre el derecho a la cultura, deporte, recreación y turismo.

En el artículo 42 que se refiere al derecho a la cultura menciona que,

Garantiza a las personas con discapacidad el acceso, participación y disfrute de las actividades culturales, recreativas artísticas y de esparcimiento y en el que también se apoyara y fomentara la utilización y desarrollo de sus habilidades, aptitudes y potencial artístico, creativo e intelectual, implementando mecanismos de accesibilidad.

En el artículo 44 habla sobre el derecho a un turismo accesible en el que se indica que,

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.

En la sección séptima en el mismo capítulo, en el artículo 58 en el que trata sobre la accesibilidad se menciona que,

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 (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, p. 12).

Plan Nacional del Buen Vivir

Según la SENPLADES (2013) en el Plan del Buen Vivir 2013 – 2017, dentro de los objetivos estipulados 2 y 10, se registran las siguientes políticas y lineamientos. USAR NUEVO PLAN

Objetivo 2. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad

2.5. Fomentar la inclusión y cohesión social, la convivencia pacífica y la cultura de paz, erradicando toda forma de discriminación y violencia.

2.5. b) Generar acciones de difusión, concienciación, fomento y respeto de los derechos humanos, con énfasis en los derechos de niños y niñas, adolescentes y jóvenes, personas adultas mayores, mujeres, personas LGBTI y personas con discapacidad.

2.5. e) Ampliar y fortalecer mecanismos y procedimientos para vigilar el cumplimiento del principio de igualdad y no discriminación en el ámbito del trabajo tanto público como privado; asimismo fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad y de los pueblos y nacionalidades.

Objetivo 10. Impulsar la transformación de la matriz productiva

10.3.a) Fortalecer el sector servicios, para la creación y fomento de empleo inclusivo.

10.3.h) Posicionar el turismo consciente como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la articulación de la intervención estatal con el sector privado y popular, y desarrollar un turismo ético, responsable, sostenible e incluyente.

Ley de Turismo

Abarca los derechos y obligaciones para proveedores y consumidores de productos y servicios de tipo turístico sin determinar los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad, teniendo en claro que esta ley no contempla los derechos de estas personas (Ley de Turismo del Ecuador, 2002).

Código Ético Mundial para el Turismo

Este código se crea con el fin de fomentar un turismo responsable, donde todos tengan acceso a la libre práctica de derecho en emplear su tiempo libre para viajar y ocio. Asimismo, persuadir al sector turístico mundial ayudaría considerablemente a fomentar la economía de mercado, la libertad de comercio y la empresa privada, instaurando dinamismo y empleo. Por tanto, el mencionado código, realiza diez artículos donde explica el turismo como instrumento de avance personal y colectivo, como factor de enriquecimiento cultural de la humanidad, como desarrollo sostenible, y también como un derecho para el ser humano. También dar a conocer las obligaciones de agentes de desarrollo turístico y derechos de los trabajadores y empresarios, para de esa manera poder estimular un turismo equitativo. Cabe resaltar, que ninguno de los artículos hace referencia al turismo accesible o un turismo con necesidades especiales. (OMT, 1999)

Marco Referencial

Centro de Turismo sin Barreras (Japón)

En el manual “Turismo para todos: Promover la Accesibilidad Universal” (2016), Japón se transformó en uno de los primeros proveedores de servicios de turismo para turistas japoneses con discapacidad. También, brinda información sobre alojamiento y excursiones para los visitantes del centro de turismo, personas mayores y sus familias.

Este proyecto fue realizado por personas con discapacidad, el objetivo fue crear un destino al alcance de todo tipo de segmento en él se pusieron en marcha una serie de actividades, entre ellas: el mapa de senderos para sillas de ruedas, información accesible en la web del centro, eventos deportivos (ciclismo, vela, maratones, etc.), asesoramiento a hostales tradicionales japoneses, actividades de

sensibilización en escuelas, seminarios para el sector turístico local y también el alquiler de sillas de ruedas en la zona (OMT, 2016, p. 15).

Recursos en línea de viajes accesibles, Australia

En el manual “Turismo para todos: Promover la Accesibilidad Universal” (2016), Lonely Planet maneja, una editora de guías de viajes, en cooperación con la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT). Convencidos de que los viajes son para todos, sin importar las capacidades o limitaciones de las personas. Asegura que la primera barrera que impide viajar a muchas personas es el problema de accesibilidad, la falta de información, seguido del miedo a lo desconocido.

Lonely Planet no solo incluye destinos particulares, proveedores y lugares, sino también numerosos bases de datos sobre información accesible algunos de los cuales incluyen miles de establecimientos y lugares para visitar. (p. 16)

Se ha publicado la lista de recursos en línea para viajes accesibles, donde incluye:

1. Consejos para viajar con necesidades específicas de accesibilidad.
2. Consejos de viajeros con discapacidad experimentados.
3. Contactos y enlaces a consejos y ayudas específicas en temas de discapacidad.
4. Sitios web dedicados a la teoría y la promoción de los viajes accesibles (OMT, 2016).

Plan de inclusión de los parques de Alberta, Canadá

En el manual de la **OMT (2016)**, se ha centrado en un turismo accesible, este es el caso de Alberta Parks que está consciente de que hay personas que se enfrentan a obstáculos que les impiden conectarse con la naturaleza, en particular las personas con discapacidad que frecuentemente se encuentran

con barreras, como: (transporte inadecuado, gastos extra y falta de conocimientos o información), que les lleva a no sentirse incluidos en la sociedad. El plan de inclusión, “*Everyone Belongs Outside*”, aspira a mejorar el acceso, fomentar la participación y modificar todas las instalaciones, programas y experiencias del parque provincial (OMT, 2016, p. 12).

Turismo para Discapacitados con Deficiencia Auditiva en la ciudad de Guayaquil

La propuesta que busca considerar un grupo de mercado que ha ido ganando acogida en la sociedad ecuatoriana, los discapacitados. Agradeciendo la inclusión que es “obligada” (por la ley) se ha integrado en temas de derechos, beneficios, acceso a puestos de trabajo (inclusión laboral), incorporación de obras para mejoramiento de la calidad de vida, exoneración de impuestos, entre otras, pero a pesar de que es un derecho constitucional “el derecho al ocio”, no se encuentra en la actualidad ofertas para este mercado. El propósito de la creación de tours con salidas programadas que incluye el valor agregado de contar con un intérprete del lenguaje de señas y un servicio de transporte con un sistema de video que permita la interpretación de los recursos turísticos durante el desarrollo de un tour (Chiluiza, 2013).

Playas accesibles. Aplicación de adaptaciones en Santa Elena

Este es un proyecto en el que se quiere determinar la accesibilidad para las personas con discapacidad en la playa de Ayangué, provincia de Santa Elena. En esta tesis también se analizó las necesidades y expectativas del grupo utilizando herramientas como las encuestas, grupo focal, entrevistas, entre otros. También se identificó cuáles serían los efectos ambientales tanto negativos como positivos al colocar en desarrollo este proyecto y cual serían los mejores planes para evitar estos efectos negativos y maximizar los positivos. Con los análisis financieros que se realizaron se llegó a

la conclusión de que el proyecto es rentable (K. Ramírez, Valencia, & García, 2017).

Esmeraldas, discapacitados y adultos mayores tienen oportunidad de una Playa Accesible

En el proyecto de **Estupiñán.J (2008)** anunciado por el Municipio de Esmeralda indica que:

“Ha sido implementada en la playa Las Palmas un equipamiento que facilita a las personas con capacidades diferentes y adultos mayores tomar un baño en el mar”.

Este proyecto cuenta con diferentes implementaciones como: rampas, pasarela, zona de reposo, sillas anfibias, ayudas técnicas, juegos de salón y un recurso humano capacitado (Ecuadorinmediato, 2012).

Capítulo 2. Metodología de la investigación

Método de la investigación

En este proyecto se aplicarán datos cuantitativos y cualitativos, es decir, se utilizará un enfoque mixto ya que se tomarán en cuenta datos numéricos y datos no medibles que serían las entrevistas y la observación.

Mediante la investigación se podrán obtener datos con una mayor profundidad y se podrán obtener conclusiones que ayudarán a tener una visión general del tema investigado, las necesidades del grupo seleccionado y opiniones de los entrevistados.

Este proyecto tiene como objetivo buscar resultados sobre la inclusión turística en los diferentes servicios para las personas con discapacidad motriz, por tal motivo se realizarán encuestas a las personas con discapacidad motriz que residan en la provincia de Manabí y Pichincha, ya que según las Estadísticas de Turismo de Guayaquil están son las dos ciudades que más visitan Guayaquil, así también se realizarán entrevistas a entidades que presenten servicios turísticos.

Tipo de investigación

Se ha seleccionado la investigación descriptiva para la realización de este proyecto. Ya que es una de las investigaciones más utilizadas y populares por los investigadores. Su principal objetivo es la descripción de las características o funciones de un mercado.

Dentro de esta investigación se utilizará el diseño trasversal puesto que se obtendrá información una sola vez, con el fin de medir las necesidades de las personas con discapacidad motriz de Manabí y Pichincha, identificar los impedimentos y limitantes para que realicen turismo en la ciudad de Guayaquil. Y además se incluirá a las personas de tercera edad ya que ellas son parte de este grupo de personas con discapacidad motriz.

Población

La población meta estudiada en este proyecto será de 142.622 personas, en este universo poblacional se encuentran las personas con discapacidad motriz pertenecientes a la provincia de Manabí (24.608) y Pichincha (28.815); y los adultos mayores (89.199).

Se seleccionaron estas dos provincias ya que son las que siguen en cuanto a mayor número de personas que visitan la ciudad de Guayaquil y son las que tienen más personas con discapacidad motriz después de Guayaquil.

Muestra

Para obtener la información se analizará la siguiente muestra, a travez de la siguiente formula que pertenece a una población finita descrita a continuación:

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

$$n = \frac{1,96^2 * 142.622 * 0,5 * 0,5}{0,08^2 * (142.622 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 149,9$$

$$n = 150$$

Donde:

- N= Tamaño del universo (142.622)
- Z= Nivel de confianza (Correspondiente a 1.96 al cuadrado si la seguridad es del 95%)
- P= Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado.
- Q= Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p (en este caso 1- 0,05 = 0,95) Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q.
- E= Error de estimación máximo aceptado (8%)

Según con la fórmula utilizada la muestra a analizar en la siguiente investigación será de 150 personas.

Diseño Muestral

Una vez determinada la muestra, se establecerá el método a utilizar de la investigación, en este caso será el método no probabilístico debido a que se podrá escoger a todos aquellos que tengan discapacidad motriz y estén interesados en conocer, viajar y realizar actividades turísticas en la Guayaquil.

El método no probabilístico tiene varios tipos de muestreo y para esta investigación se utilizará el muestreo llamado bola de nieve ya que permitir entrevistar al grupo elegido inicialmente y el cual ayudará para entrevistar a otros con las mismas características.

Herramientas de la Investigación

Las herramientas a utilizar en el proyecto serán las entrevistas, grupo focal y los formatos de encuestas a realizar. Las entrevistas se realizarán las diferentes empresas que se dedican al sector turísticos para conocer sus opiniones acerca del grupo estudiado. Se llevará a cabo un grupo focal para

conocer las necesidades del mercado en estudio. Las encuestas nos brindaran la información sobre el comportamiento, actitudes, motivaciones entre otros de los individuos a encuestar.

Se evaluarán los hoteles y restaurantes accesibles de la ciudad de Guayaquil, los cuales están en la página web TURISMO ACCESIBLE ECUDOR, por lo que se realizó un mapeo de su ubicación, quedando en tres grupos: Sector Urdesa, Sector Centro y Sector Orellana.

Capítulo 3. Análisis

Desarrollo de las Entrevistas

Entrevista de Ecuador For All

Persona: Pablo Maranon

Lugar: Huasquila Amazon Lodge

Objetivo de la entrevista a operadora

Conocer sobre los servicios que brindan a las personas con discapacidad físico motriz y cómo implementar el servicio en Guayaquil.

- 1. ¿Cuál son los destinos que ustedes ofertan a este tipo de segmento? ¿Cuál es la razón por la que no oferta costa y entre ellas Guayaquil?**

Ofertamos Ecuador, Perú y Argentina. Si trabajamos en Guayaquil, pero solo de paso ya que la ciudad de Guayaquil se puede recorrer en unas cuantas horas, además porque tenemos sede, en lo que respecta a los demás lugares del país ofrecemos más circuitos para Andes y Amazonia.

- 2. ¿Cómo decidieron brindar este servicio especializado a personas con discapacidad?**

Bueno realmente fue por motivación personal

- 3. ¿Cómo pudo ser posible este servicio especializado para personas con discapacidad motriz?**

Fue posible ya que principalmente usábamos lo que la infraestructura nos ofrecía claro que no era completo, pero nos pudimos adaptar al medio y seguir adelante con nuestro proyecto, además que a medida que iba pasando el tiempo se han dado las mejoras y las implementaciones adecuadas en las infraestructuras para brindar un servicio mejor a nuestros clientes y eso se ve reflejado en estos momentos.

- 4. ¿Qué piensa acerca de la infraestructura, oferta y planta que existe actualmente para personas con discapacidad? ¿Cree que es lo adecuado para la correcta atención y accesibilidad**

para éstas personas? ¿Considera que cubre las necesidades del grupo de discapacidad motriz?

Bueno, las personas con discapacidad, en este caso que se están refiriendo a las personas con discapacidad motriz, por nuestra experiencia necesitan de muchas cosas no solo de sillas de ruedas, se necesitan de andadores, bastones, rampas bien hechas, buses a los cuales estas personas puedan subirse sin dificultad, entre otros. Por lo que en Guayaquil la infraestructura es muy básica ya que solo cuentan con rampas, lo que no es suficiente para este grupo de personas, no he visto que exista un transporte que este adaptado para ellos. Pues definitivamente les falta mucho y no satisface las necesidades de este grupo.

5. ¿Qué opinión tiene acerca de la oferta en turismo y recreación inclusiva en el Ecuador?

Se ve que existe un interés por parte de algunos organismos gubernamentales, pero solo en algunos sectores, se ve que lo hacen de manera independiente, sería de gran ayuda y muy beneficioso que se dé a nivel nacional ya que el resultado podría ser mejor, además todo se lo haría para ayudar a estas personas que necesitan ser consideradas como parte de esta sociedad.

6. ¿Cree usted que los organismos implicados en turismo deberían fomentar la participación de las personas con discapacidad en el Ecuador?

Por supuesto, lo que nos dedicamos al sector turístico deberíamos darle una oportunidad y ofrecerles actividades que realizar en cualquier destino, hablando económicamente nos conviene ya que ellos no vienen solo vienen acompañados lo que quiere decir que gastarían más de lo un turista con todas sus facultades completas gasta, además que a nivel mundial este grupo está siendo considerado como personas que tienen los mismos derechos de querer disfruta de un atractivo turísticos.

7. ¿Qué recomendaría usted para mejorar el servicio que se les presta a personas con discapacidad?

Principalmente recomendaría que mejoraran la infraestructura ya que sin esta es casi imposible darle un servicio completo a este segmento de personas, luego que las personas que se dedican al sector turísticos estén bien capacitadas, que realmente conozcan lo que significa dar un servicio a las personas con discapacidad y por último que se mejore la competitividad en estas empresas turísticas, que no ofrezcan cualquier cosa solo para cumplir con los reglamentos, al contrario que realmente creen o mejoren productos para que las personas con discapacidad se sientan satisfechas con lo que necesitan.

8. El presente proyecto tiene como finalidad diseñar productos turísticos para personas con discapacidad motriz en el destino Guayaquil, ¿considera que es una buena iniciativa para fomentar la inclusión de las personas con discapacidad y para la potencialización del turismo en Guayaquil?

Absolutamente, es hora que dé se comience a pensar en beneficiar a este grupo no solo porque económicamente ayudaría al país, sino por el hecho de que habría concientización de cómo ellos también pueden disfrutar de los mismos servicios turísticos.

Entrevista a operadora Expedisa

Persona a entrevistas: Víctor Chiluita

Lugar: Oficina de la operadora

Discapacidad motriz es toda persona que tiene alteraciones en los músculos, huesos, articulaciones o medula espinal, así como afectación del cerebro en el área motriz impactando la movilidad de la persona.

1.- ¿Alguna vez les han solicitado un paquete para personas con discapacidad o adultos mayores? ¿Qué dificultades encontró para organizar los paquetes?

No, nunca hemos tenido clientes que concreten completamente este servicio para personas discapacitadas.

¿Ha visto a otras agencias?

He intervenido en esas operaciones sí, he realizado maestrías como planes de negocio de turismo para discapacitados en la ciudad de Guayaquil.

Para la perspectiva operativa aquí en Guayaquil sin temor a equivocarme no existe ningún tipo de transporte que, hasta donde yo he conocido tenga las facilidades o la capacidad para movilizar personas con discapacidad tipo (caminar) motriz de piernas, para este tipo de discapacidad no hay vehículos apropiadamente equipados, lo que hacen es lo típico de cogerlos, los cargan y meten después la silla de rueda, pero lo que se necesita como estándar no hay.

¿Y en cuanto a atractivos y establecimientos?

La ciudad en general es bastante amigable no al 100% pero para nosotros uno de los productos que desarrollamos es el city tour caminante Guayaquil y excepto obviamente la parte de las peñas nosotros lo realizamos sin problemas y de hecho nosotros si lo hemos hecho con discapacitados motrices (piernas) y se lo ha realizado así mismo, en algunas partes complicadas, pero se lo ha manejado sin problemas.

2.- ¿Dentro de su oferta regular tiene paquetes para personas con discapacidad física motriz?

3.- ¿Cree usted que incluir a las personas con discapacidad motriz como mercado turístico podría ser rentable?

Los discapacitados en general son grupos socioeconómicamente deprimidos, excepto las variaciones de la curva que es cuando tú tienes gente (puedes ver a un Lenín Moreno) que dinero no le falta, pero en general esa gente por su condición no tiene mucho acceso a empleos por lo tanto no tienen mucha capacidad de pago.

¿Vendrá a ser lo mismo si fuera específico es decir discapacidad física motriz?

Lo que en general los discapacitados tienen ese problema los ciegos, los discapacitados motrices y los sordos parcialmente de lo

que yo hice mi investigación. Otros tipos de discapacidad son manejables sin embargo son siempre un problema si queremos medir la parte económica de ellos.

4. Si alguien le pide un servicio para una persona con discapacidad motriz o para una persona de tercera edad ¿Cuál sería la dificultad en armar paquetes para este grupo?

El transporte, todo también depende de los niveles y de la calidad. Si a mí me piden por ejemplo un tour para tercera edad con capacidades plenas, no hay ningún tipo de limitante, si me piden un tour para tercera edad con discapacidad motriz o un tour para discapacitados a nivel motriz, el mayor problema va a ser obviamente la movilización entendiéndose el transporte y dependiendo del estándar hotelero que requieran la siguiente problemática es el hotel. Si a mí me piden un hotel 2 estrellas es un problema porque los hoteles de ese nivel no tienen esas facilidades, pero si me piden algo que sea de 4 estrellas en adelante sin ningún problema a nivel nacional se lo puedo operar y a nivel internacional en función de los destinos también.

5. ¿Creen que Guayaquil es una ciudad accesible para este grupo humano?

Si, hagamos los análisis en aeropuerto si, terminal terrestre si, en el centro turístico si, entonces si vemos desde la parte de la infraestructura que presentan sí, no hay ningún problema, en los hoteles como les digo solamente hoteles de 4 estrellas en adelante porque de algún modo no hay ningún tipo de limitante, en hoteles de 3 estrellas hacia abajo si hay problemas, no en todos, pero si lo manejamos a nivel general de 3 estrellas para abajo si es un problema.

Parque histórico tiene todas las facilidades para discapacitados, los museos también, por ahí el museo municipal creo que ese sí tiene problemas de acceso, pero de ahí el Mac, el Presley Norton ellos si están con todas las capacidades de que en efecto tiene acceso.

¿Y en definitiva en el Cerro Santa Ana se puede realizar esta actividad?

En definitiva, no, porque no tienes rampas, porque es muy empinado entonces ahí no existe esa facilidad, pero de ahí en todo el resto de la ciudad bueno el cementerio obviamente solamente sería en ciertas etapas que lo puedes visitar todo el malecón está habilitado, todo el centro urbano está habilitado, entonces está perfecto para un city tour, o una operación básica turística de Guayaquil no hay problemas.

Para otras operaciones ya más complejas hay una agencia que me imagino que ustedes lo tienen levantado en su investigación, hay una agencia de Quito que se especializa en turismo para discapacitados, ellos entiendo que si tienen supuestamente las unidades para eso y que trabajan con hoteles que son amigables para ese segmento, aquí en Guayaquil esos hoteles son solo de primera.

¿Pero usted cree que si nosotros diseñamos algún tipo de producto para que lo incluyan en sus paquetes en cuanto a este segmento podrían tener acogidas o no?

Lo que pasa es que sin saber a qué tipo de paquetes se refieren les puedo decir que las condiciones están dadas para que el turismo de discapacidad motriz se desarrolle sin problemas y es una aplicabilidad solamente ósea es cuestión de que los guías sepan que van a trabajar con ese segmento y lo que sí es un problema son las facilidades para el transporte autos, furgonetas o buses eso no lo tienen, entonces ese es el problema, pero de ahí si es que me comentan o si es que me entero de un producto que sea muy a fin a ellos es cuestión de conocerlo pero creo no hay mucho que crear en ese sentido porque ¿Cuál es la diferencia entre una persona como nosotros y un discapacitado? Que un discapacitado no puede caminar y tiene que andar con la silla de ruedas y que necesita asistencia, si a él le quitas el problema de la asistencia para acceder a ciertos lugares es un turista más con capacidades plenas; entonces no se a que se refieran con la creación de un producto en ese sentido.

Resultados de las Encuestas

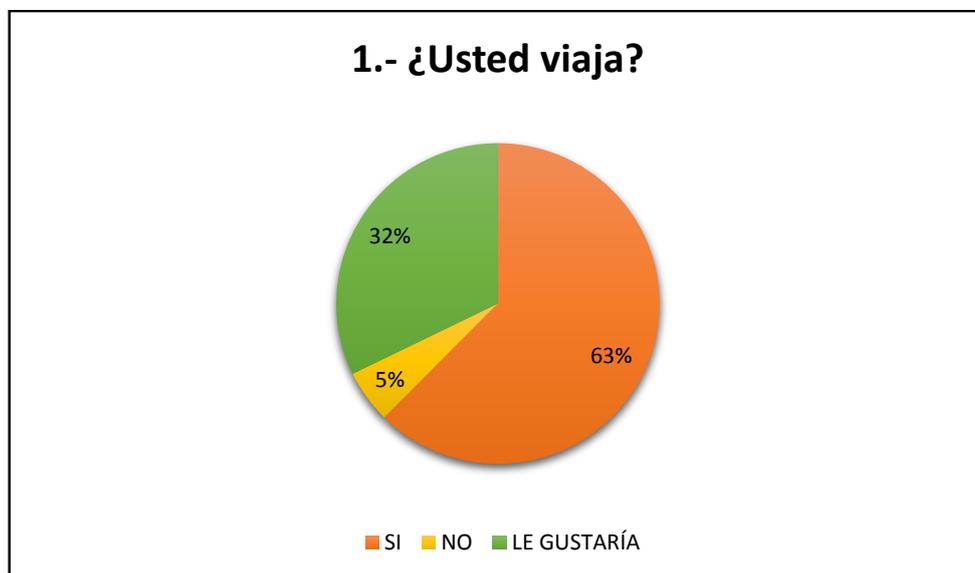


Figura 1. Preferencias de los encuestados en viajar

El 63% de las personas encuestadas si viajan, al 32% le gustaría viajar y 5% dijo que no viajaba porque no están interesados en viajar y otras de las razones que mencionaron fue que no tenían el recurso económico para viajar.

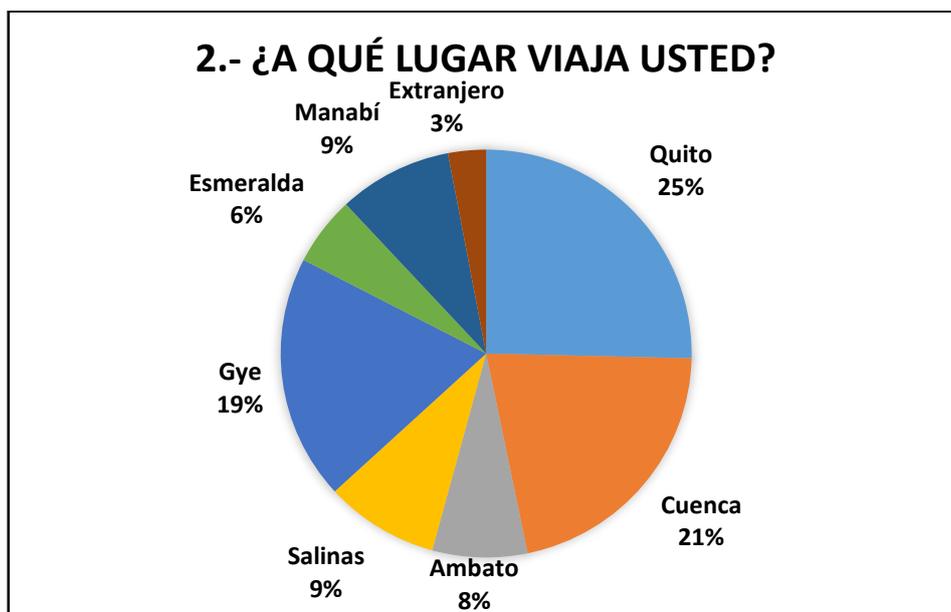


Figura 2. Destinos que más frecuentan los encuestados

El destino que más han visitados los encuestados es Quito con un 25%, seguido de Cuenca 21% y Guayaquil con el 19%

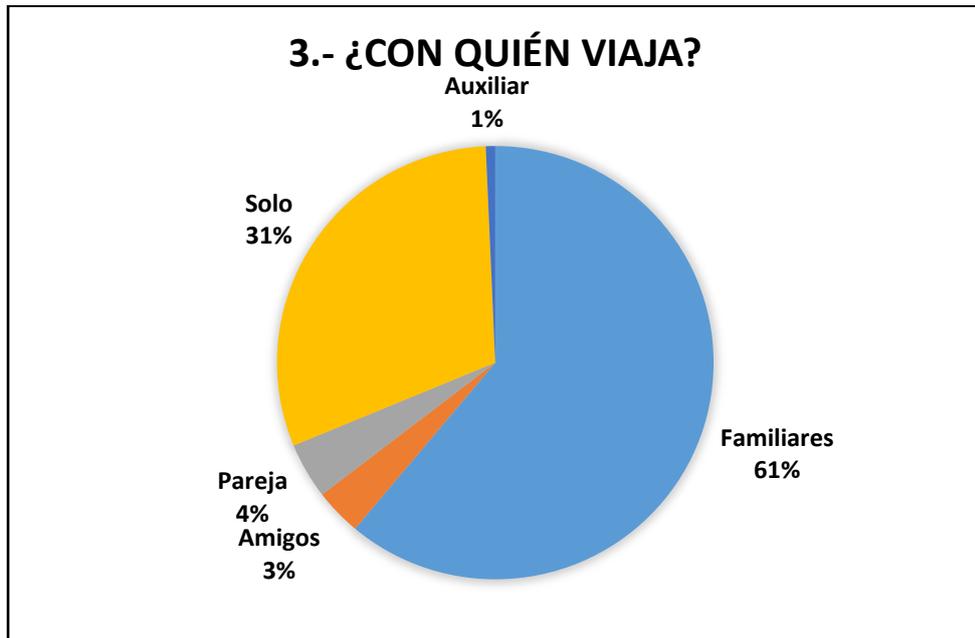


Figura 3. Personas con las que viajan los encuestados

El 61% de los encuestados respondieron que viajan con sus familiares ya que es más seguro y cómodo que hacerlo con una persona extraña. El 31% dijo que lo hace solo, el 4% lo hace acompañado, el 3% lo hace con amigos y el 1% lo hace con un auxiliar.

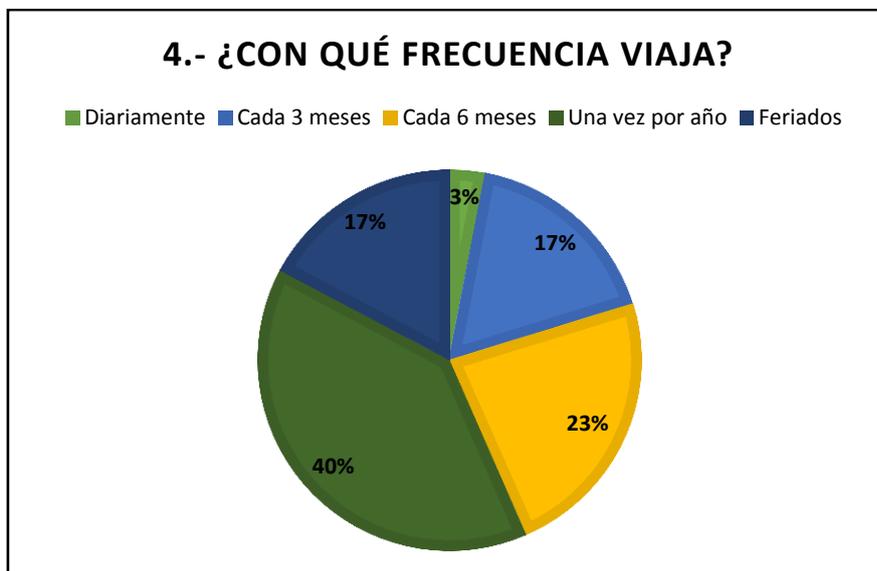


Figura 4. La frecuencia con la que viaja los encuestados

El 40% viaja por lo menos una vez al año, el 23% lo hace cada seis meses, el 17% lo hace cada tres meses y los feriados y, el 3% lo hace diariamente.



Figura 5. Motivo por el que viajan los encuestados

El 28% en que la razón de viajar es para conocer y pasear, el 19% dice que lo hacen en vacaciones junto con sus familiares, el 18% por trabajo, pero lo realizan solos y el 14% lo hace por el ambiente del lugar que es muy bonito y cálido.



Figura 6. El gasto del viaje por día, por persona

El 38% gasta de 0 a 20 dólares en el viaje, la razón por la que ellos no pagan es porque lo hace uno de sus familiares. Siguiendo con un 35% gastan entre 21-40 dólares, a continuación, el 16% gastan entre 41-60, el 10% gastan entre 81-100 dólares son personas de la tercera edad jubiladas y por ultimo tenemos el 1% que gastan entre 61-80 dólares.

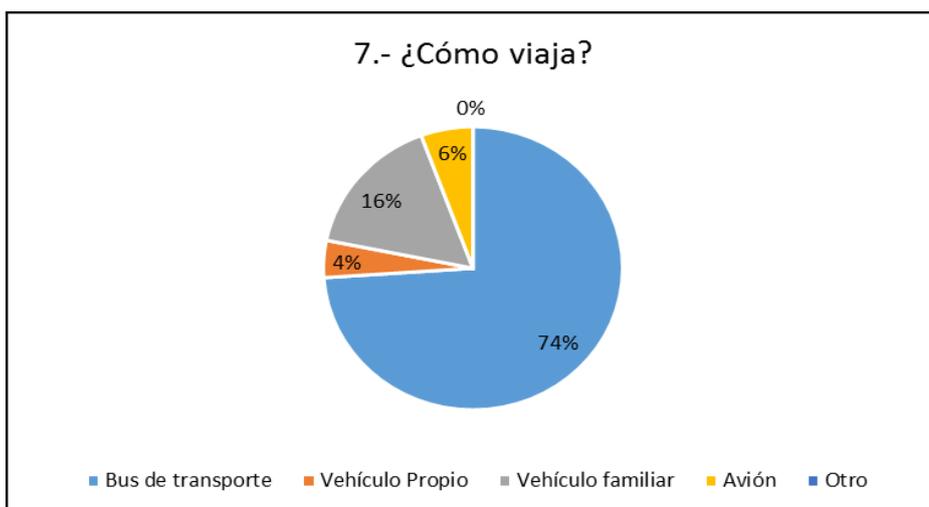


Figura 7. Medio de transporte en el que viajan los encuestados

El transporte que más utilizan las personas encuestadas para viajar a sus destinos es el bus de transporte con un 74%, sigue con un 16% el vehículo familiar, con un 6% en avión y con un 4% en vehículo propio.



Figura 8. Los servicios que se necesitan para complementar la visita

El 29% contestaron que lo que más necesitan son transportes adaptados para poder disfrutar completamente el viaje, con el 23% es el servicio de restauración, el 17% piden la asistencia técnica que consiste en prestar andadores, bastones, sillas de ruedas, tener un auxiliar, etc.; y el 12% el servicio de alojamiento debido a que ellos tienen una discapacidad física es difícil encontrar instalaciones adecuadas.

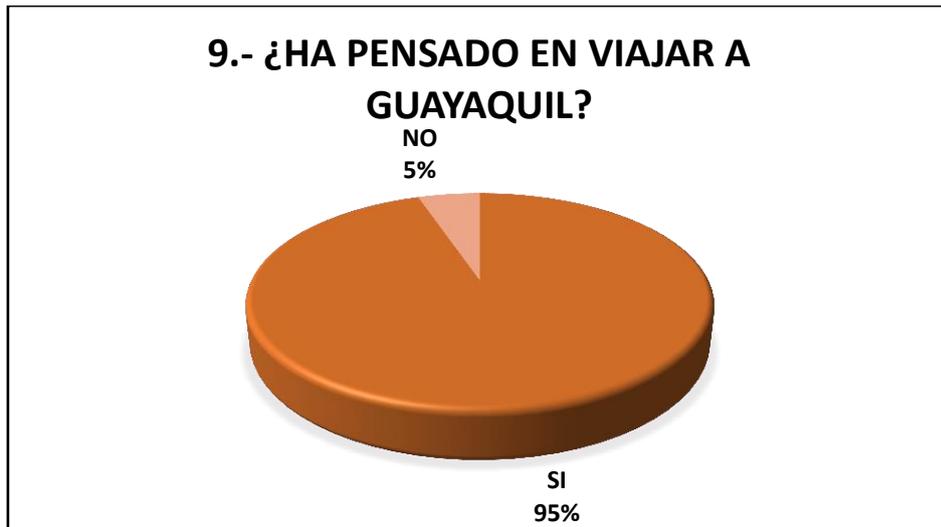


Figura 9. Intención de viajar a Guayaquil

El 95% de las personas encuestadas si desea visitar la ciudad de Guayaquil y el 5% dice que o ya que no están interesados y las razones que mencionaron fue que la ciudad es muy congestionada y hay mucha delincuencia.

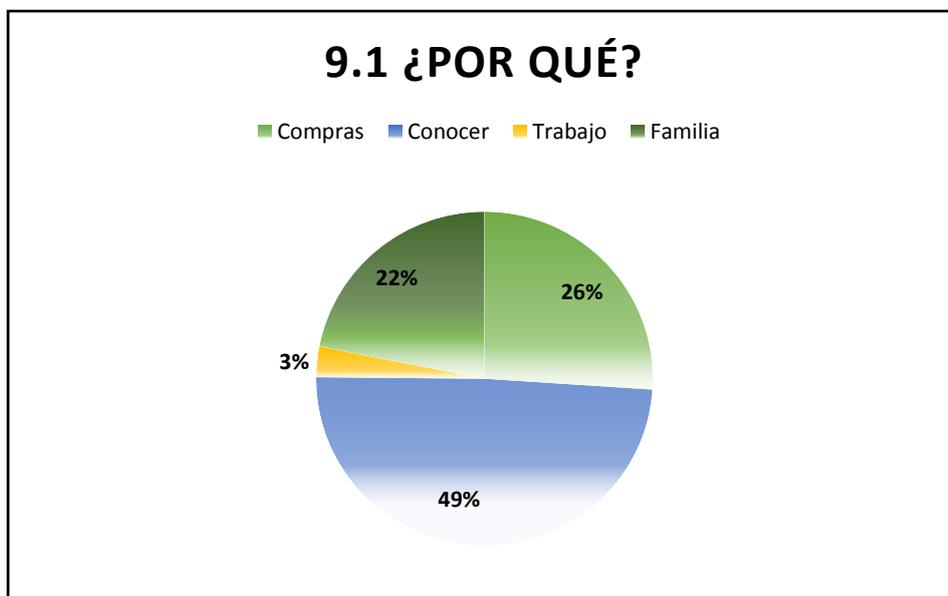


Figura 10. El motivo para visitar Guayaquil

El 49% quieren visitar la ciudad de Guayaquil para pasear y conocer sus atractivos, el 26% respondió que es para realizar compras, el 22% respondió que es para visitar a sus familiares que residen en esta ciudad y por último el 3% respondió que es para conseguir un trabajo.



Figura 11. Disposición a pagar por visitar Guayaquil

El 52% están dispuestas a pagar entre 21-40 dólares por visitar la ciudad de Guayaquil con todo incluido, el 38% respondió que pagarían entre 0-20 dólares.

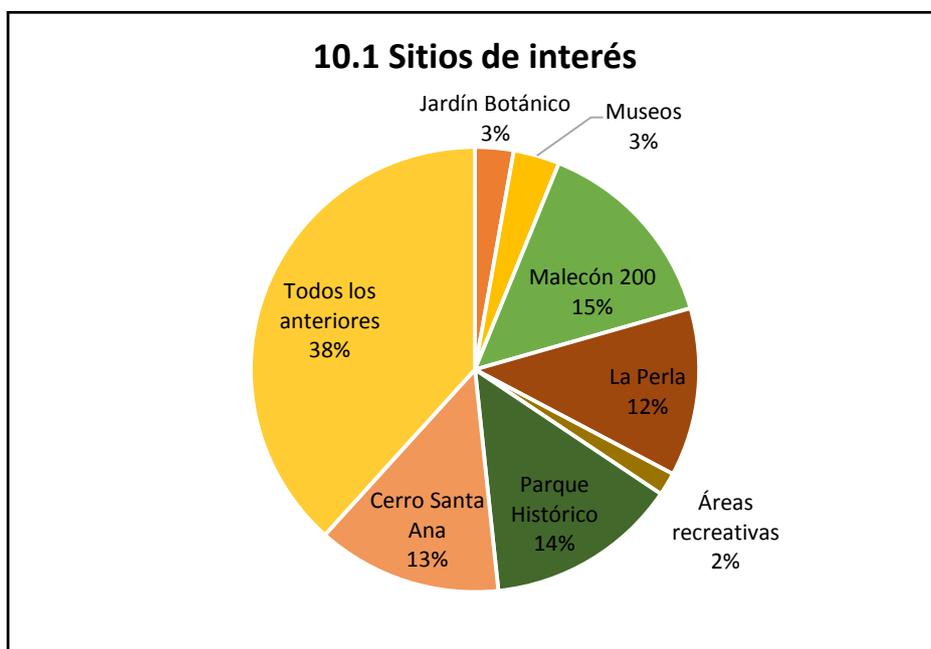


Figura 12. Atractivos que los encuestados desean visitar

El 38% de las personas quieren visitar todos los atractivos de la ciudad, debido a que no conocen Guayaquil no especificaron un lugar. Los que si especificaron dijeron que el lugar que más quieren visitar es el

Malecón 2000 con un 15%, muy cerca están el Parque Histórico con un 14%, el Cerro Santa Ana con un 13%, La Perla con un 12%.

Grupo Focal

Objetivo de la actividad

Percibir la opinión de las personas con discapacidad y adultos mayores del actual proyecto en concordancia a sus experiencias personales en actividades turísticas del destino Guayaquil.

Lugar: Auditorio del CONADIS en la ciudad Salinas. Av. Carlós Espinoza.

Grupo de Interés: Líderes de principales Parroquias de personas con discapacidad física.

1. ¿Cómo mejorar el servicio para personas con discapacidad física motriz?

-Tener camionetas o mini vans adaptadas con plataformas para las sillas de ruedas.

-Los citytour tengan también una plataforma para poder ingresar al carro en la planta superior del carro para disfrutar mejor de la vista y que sea adaptado para todo tipo de discapacidad.

-Colocar guías y entregar audífonos en donde escuche los datos que dan y que no solo den información básica de los lugares sino más bien que sea muy detallado para las personas que son ciegas puedan hacerse a la idea de cómo es el lugar que están visitando.

-Colocar los puntos de ubicación de manera muy visible.

-Tener buses públicos adaptados específicamente para personas con las diferentes discapacidades y se fijen rutas para transportarse de manera más cómoda y que tenga el pasaje asignado.

-Adaptación de la infraestructura, pero la manera adecuada y a la altura adecuada para una persona con discapacidad un ejemplo sería los baños de centros comerciales que no tienen las toallas para secarse las manos a una altura que necesitan las personas de altura baja.

-Colocar medidas de adaptabilidad en todos los lugares de manera generalizada para incluir a personas con discapacidad.

2. ¿Que mejoraría de los servicios en cuanto a destino turístico de Guayaquil?

- Tener ayuda técnica como: bastones rastreros, bastón de apoyo, andadores.

- Tener bicicletas adaptadas como los que se pedalean con las manos, bicicletas dobles donde tenga auxiliar para pedalear.

Turismo accesible GYE

Capa sin nombre

-  Hotel Hilton Colón
-  Hotel Sheraton
-  Hotel Sonesta
-  Hotel Continental
-  Hotel Unipark
-  Hotel Palace
-  Hotel del Rey
-  Hotel Sol de Oriente
-  Hotel Grand Guayaquil
-  Hotel Marriot
-  Hotel Garzota Inn
-  Hotel Oro Verde
-  Hotel Corona Real
-  Apart Hotel Kennedy
-  Holiday Inn Guayaquil Airport
-  Hotel Wyndham Garden Guayaquil
-  Hotel Howard Johnson
-  Restaurante La Canoa
-  Restaurante Cocolón
-  Restaurante 1822

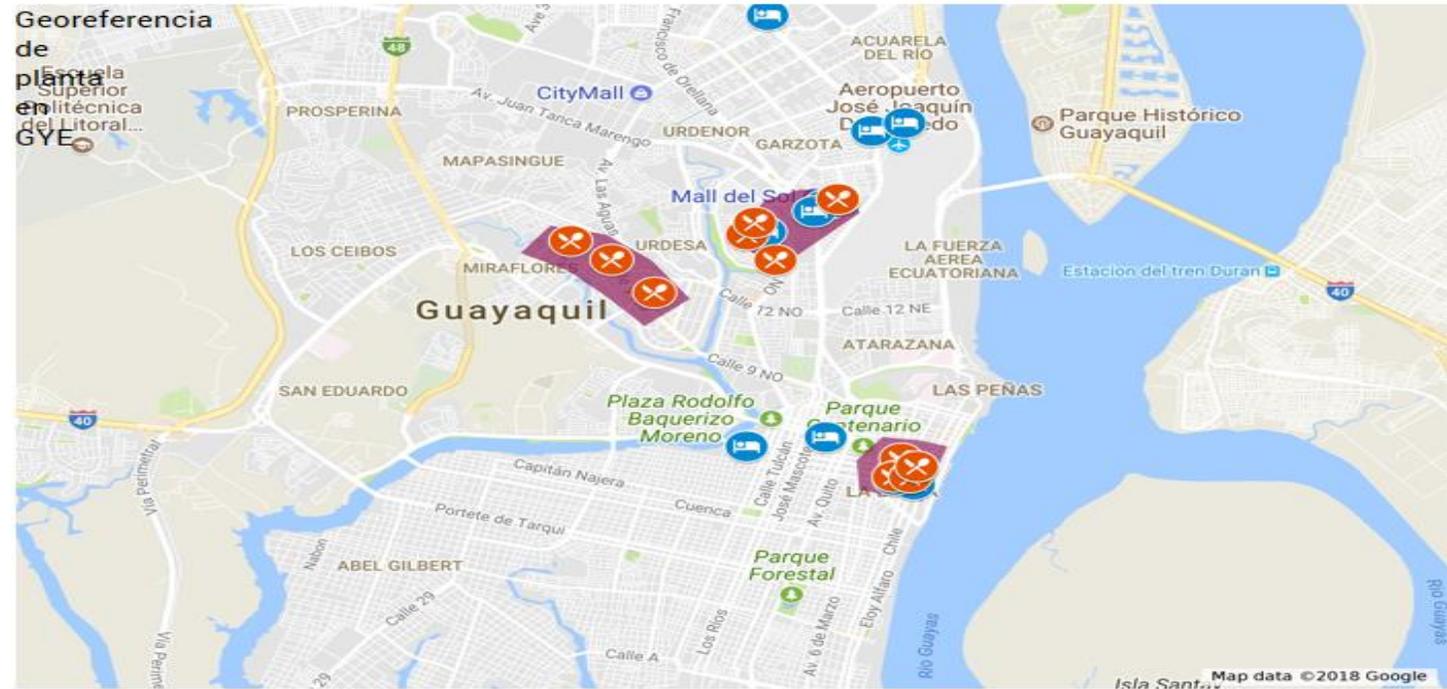


Figura 13. Mapa de Hoteles y Restaurantes a evaluar

Resultados de la ficha metodológica

Evaluación a Hoteles

Se ha aplicado la ficha metodológica desarrollada por Carranza & Celi (2016) en su trabajo de tesis titulada “Estudio de las facilidades recreativas y turísticas accesibles para personas con discapacidades en la cabecera cantonal y parroquia satelital “La Puntilla”, cantón Samborondón”. Se lo aplico en la planta turística que constan como accesible en la página web TURISMO ACCESIBLE ECUADOR.

Hotel Hilton Colon

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El hotel dispone del símbolo gráfico persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuenta con rampas.
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal.
Escaleras en edificios:	No cuenta con escaleras al interior del hotel.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	Si cuenta.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del hotel son giratorias y laterales ambas abren de manera manual.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	Cumple con los requisitos necesarios.



Figura 14. Hotel Hilton Colon de Guayaquil

Recuperado de:

http://www.hiltonhotels.com/es_XM/ecuador/

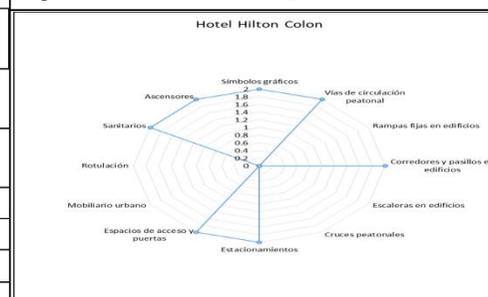


Figura 15. Gráfico de Accesibilidad Hotel Hilton

Grand Hotel

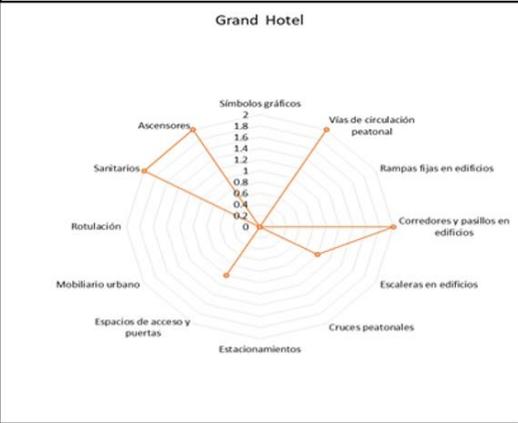
Requisitos evaluados		
Símbolos gráficos:	El hotel no dispone del símbolo gráfico persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.	
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.	
Rampas fijas en edificios:	No cuenta con rampas.	
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal.	
Escaleras en edificios:	las escaleras disponen de pasamanos en ambos lados durante todo su recorrido	
Cruces peatonales:	No tiene	<p><i>Figura 16. Hotel Grand Guayaquil</i> Recuperado de: http://grandhotel.com-guayaquil.com/</p>
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.	
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del hotel abren de manera manual.	
Mobiliario urbano:	No cuenta.	
Rotulación:	No cuenta.	
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.	
Ascensores:	Cumple con los requisitos necesarios.	

Figura 17. Gráfico de Accesibilidad Hotel Grand

Unipark

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El hotel no dispone del símbolo gráfico persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuenta con rampas.
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal.
Escaleras en edificios:	No cuenta con escaleras.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del hotel abren de manera manual.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	Cumple con los requisitos necesarios.



Figura 18. Hotel Unipark

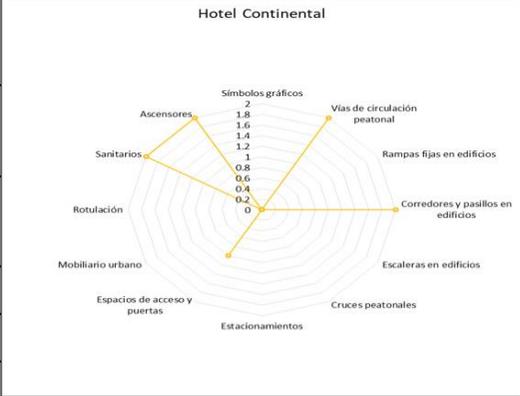
Recuperado de:

<https://www.resortsandlodges.com/lodging/south-america/ecuador/unipark-hotel.html>



Figura 19. Gráfico de Accesibilidad Hotel Unipark

Hotel Continental

Requisitos evaluados		
Símbolos gráficos:	El hotel no dispone del símbolo gráfico persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.	 <p><i>Figura 20. Hotel Continental</i> Recuperado de: http://www.hotelesguayaquil.com/continental_hotel.php</p>
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.	
Rampas fijas en edificios:	No cuenta con rampas.	
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal.	
Escaleras en edificios:	No cuenta con escaleras.	
Cruces peatonales:	No tiene	
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.	
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del hotel abren de manera manual.	
Mobiliario urbano:	No cuenta.	
Rotulación:	No cuenta.	
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.	
Ascensores:	Cumple con los requisitos necesarios.	

Hotel Palace

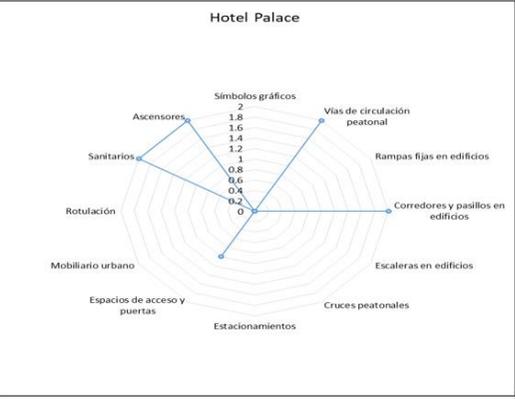
Requisitos evaluados		
Símbolos gráficos:	El hotel no dispone del símbolo gráfico persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.	
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.	
Rampas fijas en edificios:	No cuenta con rampas.	
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal.	
Escaleras en edificios:	No cuenta con escaleras.	
Cruces peatonales:	No tiene	
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.	
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del hotel abren de manera manual.	
Mobiliario urbano:	No cuenta.	
Rotulación:	No cuenta.	
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.	
Ascensores:	Cumple con los requisitos necesarios.	

Figura 22. Hotel Palace

Recuperado de:

<http://www.hotelius.com/hoteles/ecuador/guayaquil/hotel>

Figura 23. Gráfico de Accesibilidad Hotel Palace

Figura 23. Gráfico de Accesibilidad Hotel Palace

Hotel Sol Oriente

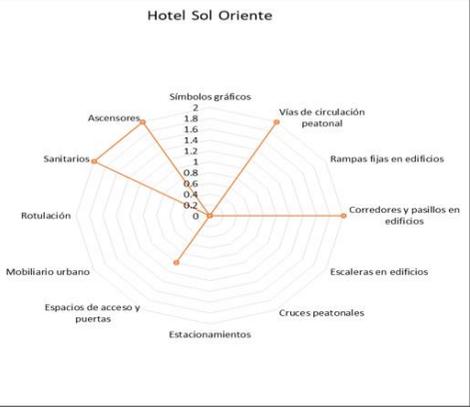
Requisitos evaluados		
Símbolos gráficos:	El hotel no dispone del símbolo gráfico persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.	 <p><i>Figura 24. Hotel Sol Oriente</i> Recuperado de: http://www.hros.net/hotel/ec/hotelsoldeorient.e.html</p>
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.	
Rampas fijas en edificios:	No cuenta con rampas.	
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal.	
Escaleras en edificios:	No cuenta con escaleras.	
Cruces peatonales:	No tiene	
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.	
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del hotel abren de manera manual.	
Mobiliario urbano:	No cuenta.	
Rotulación:	No cuenta.	
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.	
Ascensores:	Cumple con los requisitos necesarios.	

Figura 24. Hotel Sol Oriente

Recuperado de:

<http://www.hros.net/hotel/ec/hotelsoldeorient.e.html>

Figura 25. Gráfico de Accesibilidad Hotel Sol Oriente

Hotel Wyndham

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El hotel no dispone del símbolo gráfico persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuenta con rampas.
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal.
Escaleras en edificios:	No cuenta con escaleras.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad solo generalizado.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del hotel abren de manera manual pero dispone de un encargado al ingreso.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	Cumple con los requisitos necesarios.



Figura 26. Hotel Wyndham

Recuperado de:
<http://www.alojamientoecuador.net/alojamiento/islas->

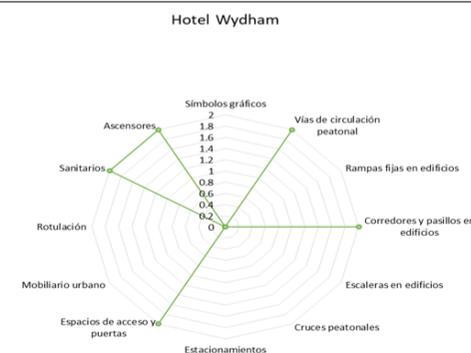


Figura 27. Gráfico de Accesibilidad Hotel Wyndham

Hotel Sheraton

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	el hotel no dispone del símbolo grafico persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	el espacio es amplio para transitar y también cuentan con andadores para personas con discapacidad física.
Escaleras en edificios:	No cuenta.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	disponen la cantidad necesaria de estacionamientos para personas pero no para personas con discapacidad
Espacios de acceso y puertas:	las puertas del hotel son giratorias y también las puertas laterales se abren de manera manual.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Dispone de sanitarios accesibles
Ascensores:	cumple con los requisitos necesarios.



Figura 28. Hotel Sheraton

Recuperado de:

<http://meetings.ecuador.travel/portfolio/sheraton-hotel->



Figura 29. Gráfico de Accesibilidad Hotel Sheraton

Hotel Oro Verde

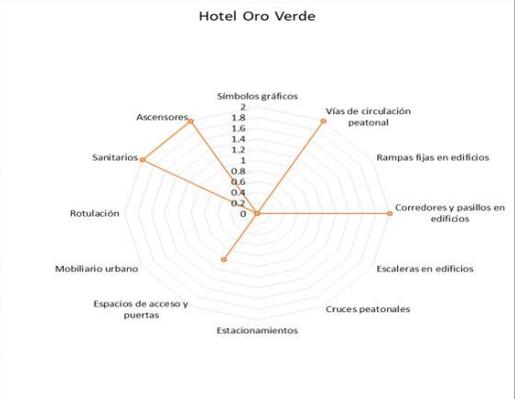
Requisitos evaluados		
Símbolos gráficos:	El hotel no dispone del símbolo gráfico persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.	 <p>Figura 30. Hotel Oro Verde Recuperado de: https://www.ecuador-turistico.com/2011/12/hotel-oro-</p>
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.	
Rampas fijas en edificios:	No cuenta con rampas.	
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal.	
Escaleras en edificios:	No cuenta con escaleras.	
Cruces peatonales:	No tiene	
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad solo generalizado.	
Espacios de acceso y puertas:	las puertas del hotel son giratorias y también las puertas laterales se abren de manera manual.	
Mobiliario urbano:	No cuenta.	
Rotulación:	No cuenta.	
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.	
Ascensores:	Cumple con los requisitos necesarios.	

Figura 31. Gráfico de Accesibilidad Hotel Oro Verde

Hotel Sonesta

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El hotel no dispone del símbolo gráfico persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuenta con rampas.
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal.
Escaleras en edificios:	No cuenta con escaleras.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	las puertas del hotel son de manera manual.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	Cumple con los requisitos necesarios.

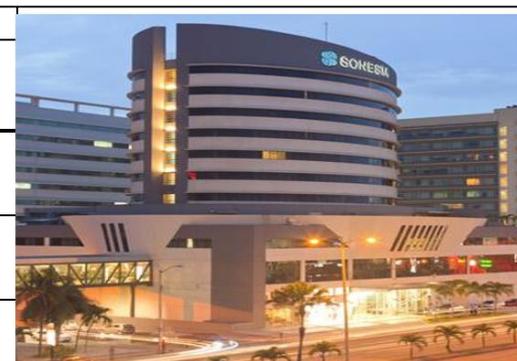


Figura 32. Hotel Sonesta
Recuperado de:
<http://en.ghlhoteles.com/hotels/ecuador/guayaquil/sonesta->

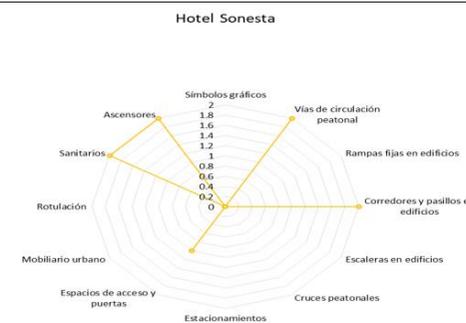


Figura 33. Gráfico de Accesibilidad Hotel Sonesta

Hotel Howard Johson

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El hotel no dispone del símbolo gráfico persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuenta con rampas.
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal.
Escaleras en edificios:	No cuenta con escaleras.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	las puertas del hotel son de manera manual.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	Cumple con los requisitos necesarios.



Figura 34. Hotel Howard Johnson

Recuperado de: <http://www.thebesthotels.org/room-photo-howard-iohnson-guavaquil-ID330652.htm>

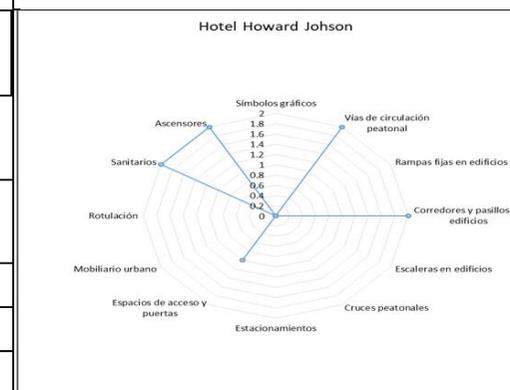


Figura 35. Gráfico de Accesibilidad Hotel Howard Johnson

Hotel Holiday Inn Airport

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	el hotel dispone del símbolo grafico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas, pero si tienen transportes adaptados.
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.
Rampas fijas en edificios:	cuenta con rampa al ingreso del hotel.
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal.
Escaleras en edificios:	No cuenta con escaleras.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	las puertas del hotel son de manera manual.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	Cumple con los requisitos necesarios.



Figura 36. Hotel Holiday Inn Airport
Recuperado de: <http://turismoaccesible.ec/site/travel-directory/hotel-holiday-inn-guayaquil-airport/holiday-inn->



Figura 37. Gráfico de Accesibilidad Hotel Holiday Inn Airport

Hotel del Rey

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	el hotel dispone del símbolo grafico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas, pero si tienen transportes adaptados.
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.
Rampas fijas en edificios:	cuenta con rampa al ingreso del hotel.
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal.
Escaleras en edificios:	cuenta con escaleras con sus manubrios de ambos lados.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	las puertas del hotel son de manera manual.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	No cuenta.



Figura 38. Hotel del Rey

Recuperado de:

<http://www.hotelesguayaquil.com/delrey.php>



Figura 39. Gráfico de Accesibilidad Hotel del Rey

Hotel Garzota Inn

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	el hotel dispone del símbolo grafico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas, pero si tienen transportes adaptados.
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.
Rampas fijas en edificios:	cuenta con rampa al ingreso del hotel.
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal.
Escaleras en edificios:	cuenta con escaleras con sus manubrios de ambos lados.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	las puertas del hotel son de manera manual.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	cumple con los requisitos necesarios..



Figura 40. Hotel Garzota Inn
Recuperado de: www.hotelgarzotainn.com



Figura 41. Gráfico de Accesibilidad Hotel Garzota Inn

Hotel Courtyard by Marriot

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	el hotel dispone del símbolo grafico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas, pero si tienen transportes adaptados.
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuenta con rampa.
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal.
Escaleras en edificios:	cuenta con escaleras con sus manubrios de ambos lados.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	las puertas del hotel son de manera manual.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	cumple con los requisitos necesarios..



Figura 42. Hotel Courtyard Marriot
Recuperado de:
<http://www.viajeros.com/destinos/guayaquil/1-hoteles/courtyard-marriott-guayaquil/fotos-y-mapa>



Figura 43. Gráfico de Accesibilidad Hotel Marriot

Hotel Corona Real

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	el hotel dispone del símbolo grafico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas, pero si tienen transportes adaptados.
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso pero es angosto el espacio.
Rampas fijas en edificios:	No cuenta con rampa.
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal .
Escaleras en edificios:	cuenta con escaleras con sus manubrios de ambos lados.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	las puertas del hotel son de manera manual.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	no cuenta.



Figura 44. Hotel Corona Real

Recuperado de:
http://www.hotelcoronareal.com/images/galeria/instalaciones/IMG_1091.jpg



Figura 45. Gráfico de Accesibilidad Hotel Corona Real

Hotel Apart Kennedy

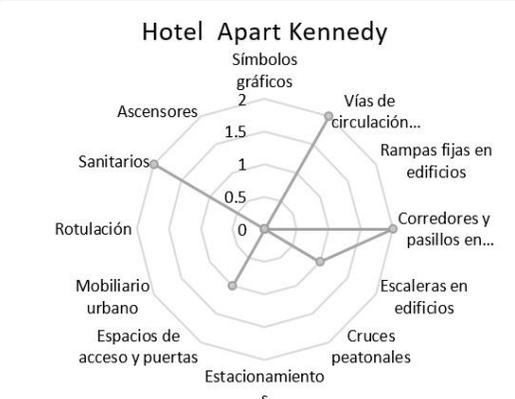
Requisitos evaluados		
Símbolos gráficos:	el hotel dispone del símbolo gráfico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas, pero si tienen transportes adaptados.	
Vías de circulación peatonal:	No existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculicen el paso.	
Rampas fijas en edificios:	No cuenta con rampa.	
Corredores y pasillos en edificios:	Son firmes, son libres de obstáculos que impidan la correcta circulación peatonal .	
Escaleras en edificios:	cuenta con escaleras con sus manubrios de ambos lados.	
Cruces peatonales:	No tiene	
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.	
Espacios de acceso y puertas:	las puertas del hotel son de manera manual.	
Mobiliario urbano:	No cuenta.	
Rotulación:	No cuenta.	
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.	
Ascensores:	no cuenta.	

Figura 46. Hotel Apart Kennedy

Recuperado de: <http://hotelkenedy.com.ec/es/wp-content/uploads/2014/05/hotel-cuadro.jpg>



Figura 47. Gráfico de Accesibilidad Hotel Apart Kennedy

Evaluación a Restaurantes

Restaurante La Canoa

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del símbolo gráfico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuenta con rampa.
Corredores y pasillos en edificios:	El espacio es angosto sin tener espacio suficiente para transitar.
Escaleras en edificios:	cuenta con escaleras con sus manubrios de ambos lados.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del restaurante son de manera manual pero angosta para el paso adecuado de una silla de rueda.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	no cuenta.



Figura 48. Restaurante La Canoa
Recuperado de: <http://turismoaccesible.ec/site/travel-directory/restaurante-la-canoa/>



Figura 49. Gráfico de Accesibilidad Restaurante La Canoa

Restaurante Cocolón

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del simbolo grafico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	El espacio es suficiente para transitar.
Escaleras en edificios:	cuenta con escaleras con sus manubrios de ambos lados.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	las puertas del restaurante son de manera manual y amplia para el ingreso.
Mobiliario urbano:	Existen jardineras cerca del restaurante cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	no cuenta.



Figura 50. Restaurante Cocolón
Recuperado de: <https://www.google.com>



Figura 51. Gráfico de Accesibilidad Restaurante Cocolón

Restaurante 1822

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del símbolo gráfico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	el espacio es suficiente para transitar.
Escaleras en edificios:	cuenta con escaleras con sus manubrios de ambos lados.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del restaurante son de manera manual pero angosta para el paso adecuado de una silla de rueda.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	cuenta por motivo de quedar en la planta alta del hotel Grand Guayaquil.



Figura 52. Restaurante 1822

Recuperado de: <http://turismoaccesible.ec/site/travel-directory/restaurante-la-rosa/>



Figura 53. Gráfico de Accesibilidad Restaurante 1822

Restaurant La Pepa de Oro

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del símbolo gráfico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	el espacio es suficiente para transitar.
Escaleras en edificios:	cuenta con escaleras con sus manubrios de ambos lados.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del restaurante son de manera manual pero angosta para el paso adecuado de una silla de rueda.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	No cuenta ya que la puerta de ingreso esta con vista a la calle.



Figura 54. Restaurante La Pepa de Oro
Recuperado de: <http://turismoaccesible.ec/site/travel-directory/restaurant-la-pepa-de-oro/>

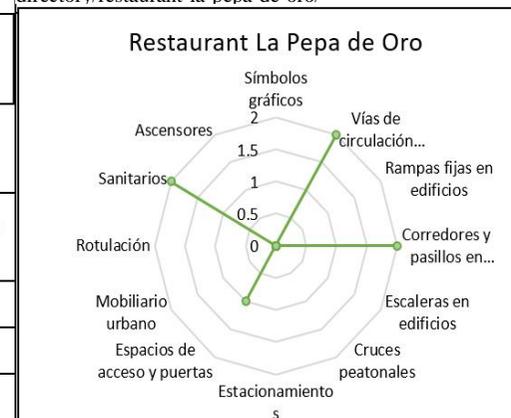


Figura 55. Gráfico de Accesibilidad Restaurant La Pepa de Oro

Restaurante Mariscos Azul

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del símbolo grafico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	el espacio es suficiente para transitar.
Escaleras en edificios:	cuenta con escaleras con sus manubrios de ambos lados.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del restaurante son de manera manual pero angosta para el paso adecuado de una silla de rueda.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Disponen de sanitarios accesibles.
Ascensores:	No cuenta.

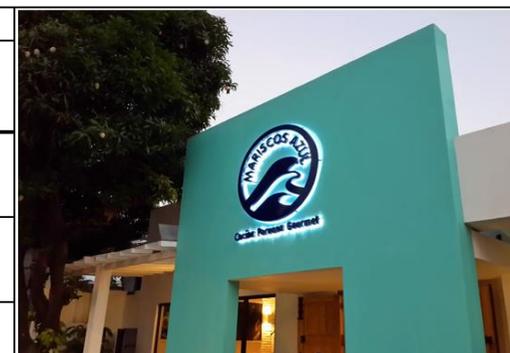


Figura 56. Restaurante Mariscos Azul
Recuperado de: www.mariscosazul.com



Figura 57. Gráfico de Accesibilidad Restaurante Mariscos Azul

Restaurante Unicafé

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del símbolo gráfico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	el espacio es suficiente para transitar.
Escaleras en edificios:	cuenta con escaleras para acceder al baño.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del restaurante son de manera manual pero angosta para el paso adecuado de una silla de rueda.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Dispone de sanitarios accesibles, pero no la facilidad para llegar por motivo de que hay escaleras.
Ascensores:	No cuenta.

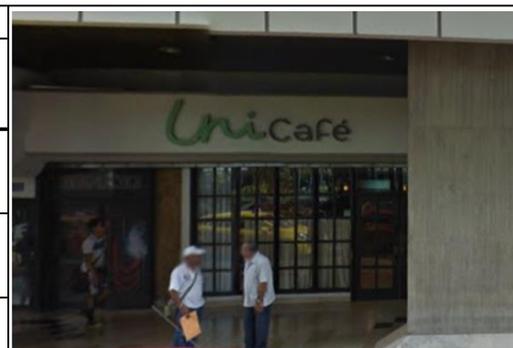


Figura 58. Restaurante Unicafé. Recuperado de: [www. google maps.com](http://www.google.com/maps)



Figura 59. Gráfico de Accesibilidad Restaurante Unicafé

Restaurant UniDeli

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del símbolo gráfico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	El espacio es suficiente para transitar.
Escaleras en edificios:	No cuenta.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del restaurante son de manera manual pero angosta para el paso adecuado de una silla de rueda.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Dispone de sanitarios accesibles
Ascensores:	No cuenta.

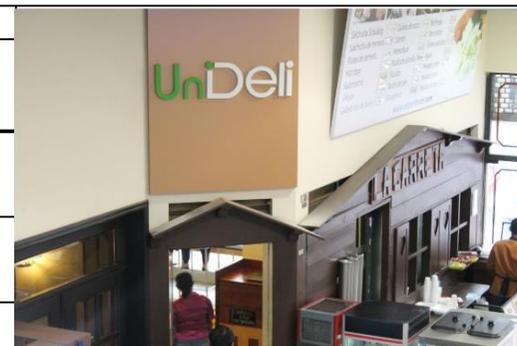


Figura 60. Restaurante UniDeli

Recuperado de: <http://turismoaccesible.ec/site/travel-directory/unideli/>



Figura 61. Gráfico de Accesibilidad Restaurante UniDeli

Restaurant Sabores y Vinos by Sonesta

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del símbolo gráfico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	El espacio es suficiente para transitar.
Escaleras en edificios:	No cuenta.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del restaurante son de manera manual pero angosta para el paso adecuado de una silla de rueda.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Dispone de sanitarios accesibles
Ascensores:	Si cuenta.



Figura 62. Restaurante Sabores y Vinos by Sonesta
 Recuperado de:
<https://www.sonesta.com/es/ec/guayaquil/sonesta-hotel->

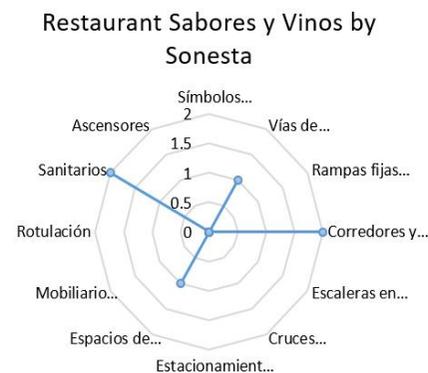


Figura 63. Gráfico de Accesibilidad Restaurante Sabores y Vinos

Parrillada del Ñato – Centro

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del símbolo gráfico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	El espacio es suficiente para transitar.
Escaleras en edificios:	No cuenta.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del restaurante son de manera manual pero angosta para el paso adecuado de una silla de rueda.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Dispone de sanitarios accesibles
Ascensores:	No cuenta.



Figura 64. Restaurante La Parrillada el Ñato
Recuperado de: <http://www.expreso.ec/fotogalerias/vida-en-imagenes-eduardo-nato-garcia-AG93544>

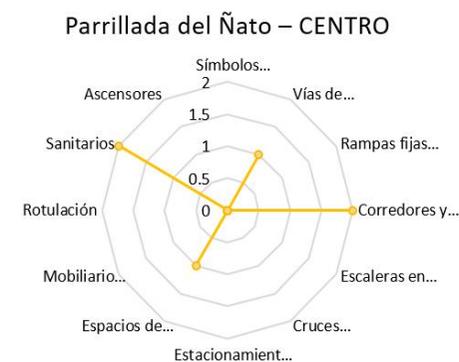


Figura 65. Gráfico de Accesibilidad Restaurante Parrillada del Ñato

Parrillada Del Ñato – Kennedy Norte

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del símbolo gráfico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	el espacio es amplio para transitar y también cuentan con andadores para personas con discapacidad física.
Escaleras en edificios:	si cuenta con escaleras con sus respectivos manubrios de ambos lados.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del restaurante son de manera manual pero angosta para el paso adecuado de una silla de rueda.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Dispone de sanitarios accesibles
Ascensores:	No cuenta.



Figura 66. Restaurante La Parrillada el Ñato
Recuperado de:
<http://www.parrilladelnato.com/index.php/es/sobre->

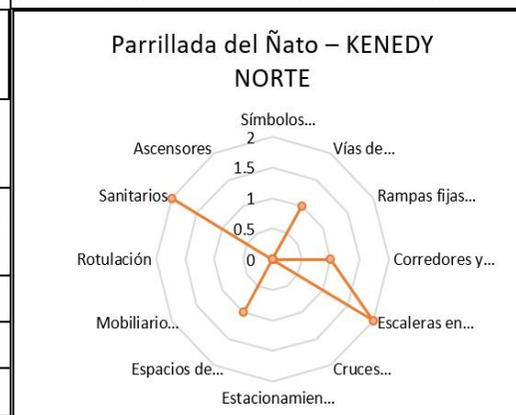


Figura 67. Gráfico de Accesibilidad Restaurante Parrillada del Ñato Norte

Restaurante Palace

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del símbolo gráfico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	el espacio es amplio para transitar y también cuentan con andadores para personas con discapacidad física.
Escaleras en edificios:	si cuenta con escaleras con sus respectivos manubrios de ambos lados.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del restaurante son de manera manual pero angosta para el paso adecuado de una silla de rueda.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Dispone de sanitarios accesibles
Ascensores:	No cuenta.



Figura 68. Restaurante Palace
Recuperado de:
<https://www.savacations.com/destinations/ecuador-tours->



Figura 69. Gráfico de Accesibilidad Restaurante Palace

La Pausa Cafetería

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del símbolo gráfico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	el espacio es amplio para transitar y también cuentan con andadores para personas con discapacidad física.
Escaleras en edificios:	si cuenta con escaleras con sus respectivos manubrios de ambos lados.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del restaurante son de manera manual pero angosta para el paso adecuado de una silla de rueda.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Dispone de sanitarios accesibles
Ascensores:	No cuenta.

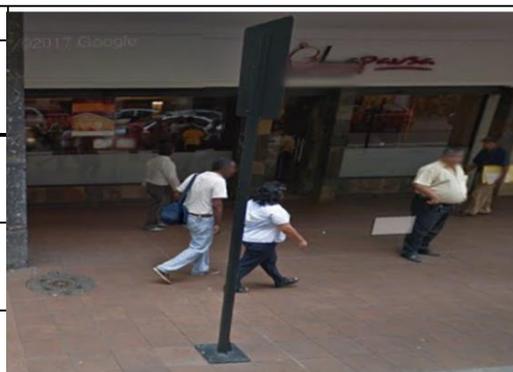


Figura 70. Restaurante La Pausa
Recuperado de: www.googlemaps.com



Figura 71. Gráfico de Accesibilidad Restaurante La Pausa

Restaurant El Hornero

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del símbolo gráfico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	el espacio es amplio para transitar y también cuentan con andadores para personas con discapacidad física.
Escaleras en edificios:	si cuenta con escaleras con sus respectivos manubrios de ambos lados.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	Las puertas del restaurante son de manera manual pero angosta para el paso adecuado de una silla de rueda.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Dispone de sanitarios accesibles
Ascensores:	No cuenta.



Figura 72. Restaurante Pizzería El Hornero
Recuperado de:
<http://www.pizzeriaelhornero.com.ec/locales-guayaquil/>



Figura 72. Gráfico de Accesibilidad Restaurant El Hornero

Atrium Bar

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del símbolo gráfico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	el espacio es amplio para transitar y también cuentan con andadores para personas con discapacidad física.
Escaleras en edificios:	si cuenta con escaleras con sus respectivos manubrios de ambos lados.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	las puertas del hotel son giratorias y las puertas laterales abren de manera manual.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Dispone de sanitarios accesibles
Ascensores:	cumple con los requisitos necesarios.



Figura 73. Restaurante Atrium Bar. Recuperado de: http://www.hiltonhotels.com/es_XM/ecuador/hilton-colon-guayaquil/



Figura 74. Gráfico de Accesibilidad Restaurante Atrium

Elipse Lobby Bar

Requisitos evaluados	
Símbolos gráficos:	El Restaurante no dispone del símbolo gráfico de persona en silla de ruedas, indicando la existencia de espacios de parqueos para personas discapacitadas.
Vías de circulación peatonal:	Existe la presencia de objetos en el ancho mínimo establecido que obstaculiza el paso.
Rampas fijas en edificios:	No cuentan con rampa
Corredores y pasillos en edificios:	el espacio es amplio para transitar y también cuentan con andadores para personas con discapacidad física.
Escaleras en edificios:	No cuenta.
Cruces peatonales:	No tiene
Estacionamientos:	No cuentan con estacionamientos para personas con discapacidad.
Espacios de acceso y puertas:	la puerta del restaurante es manual.
Mobiliario urbano:	No cuenta.
Rotulación:	No cuenta.
Sanitarios:	Dispone de sanitarios accesibles
Ascensores:	cumple con los requisitos necesarios.



Figura 76. Elipse Lobby Bar. Recuperado de: <https://www.sonesta.com/es/ec/guayaquil/sonesta-hotel-guayaquil/dining>



Figura 75. Gráfico de Accesibilidad Elipse Lobby Bar

Tabla 1.

Porcentaje de Accesibilidad en Hoteles

Requisitos evaluados													
	Símbolos gráficos	Vías de circulación peatonal	Rampas fijas en edificios	Corredores y pasillos en edificios	Escaleras en edificios	Cruces peatonales	Estacionamientos	Espacios de acceso y puertas	Mobiliario urbano	Rotulación	Sanitarios	Ascensores	Porcentaje de accesibilidad
Hotel Hilton Colon	2	2	0	2	0	0	2	2	0	0	2	2	58%
Grand Hotel	0	2	0	2	1	0	0	1	0	0	2	2	42%
Hotel Unipark	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	2	2	38%
Hotel Continental	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	2	2	38%
Hotel Palace	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	2	2	38%
Hotel Sol Oriente	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	2	2	38%
Hotel Wydham	0	2	0	2	0	0	0	2	0	0	2	2	42%
Hotel Sheraton	0	2	0	2	0	0	0	2	0	0	2	2	42%
Hotel Oro Verde	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	2	2	38%
Hotel Sonesta	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	2	2	38%
Hotel Howard Johnson	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	2	2	38%
Hotel Holiday Inn Airport	2	2	2	2	0	0	0	1	0	0	2	2	54%
Hotel del Rey	0	2	0	2	1	0	0	1	0	0	2	0	33%
Hotel Garzota Inn	0	2	0	2	1	0	0	1	0	0	2	2	42%
Hotel Marriot	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	2	2	38%
Hotel Corona Real	0	2	2	2	1	0	0	1	0	0	2	0	42%
Hotel Apart Kennedy	0	2	0	2	1	0	0	1	0	0	2	0	33%
PROMEDIO													40%

Tabla 2.

Porcentaje de accesibilidad en Restaurantes

Requisitos evaluados													
	Símbolos gráficos	Vías de circulación peatonal	Rampas fijas en edificios	Corredores y pasillos en edificios	Escaleras en edificios	Cruces peatonales	Estacionamientos	Espacios de acceso y puertas	Mobiliario urbano	Rotulación	Sanitarios	Ascensores	Porcentaje de accesibilidad
Restaurante La Canoa	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	2	0	25%
Restaurante Cocolón	0	2	2	2	0	0	0	2	2	0	2	0	50%
Restaurante 1822	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	2	2	38%
Restaurant La Pepa de Oro	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	2	0	29%
Restaurante Mariscos Azul	0	2	2	2	0	0	0	1	0	0	2	0	38%
Restaurant Unicafé	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	17%
Restaurant UniDeli	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	17%
Restaurant Sabores y Vinos by Sonesta	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	2	0	25%
Parrillada del Ñato – CENTRO	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	2	0	25%
Parrillada del Ñato – KENEDY NORTE	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	21%
Palace Restaurante	0	1	0	2	1	0	0	1	0	0	2	0	29%
La Pausa Cafeteria	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	2	0	25%
Restaurant El Hornero	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	2	0	25%
Atrium Bar	2	2	0	2	0	0	0	2	0	0	2	2	50%
Ellipse Lobby Bar	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	2	2	33%
PROMEDIO													30%

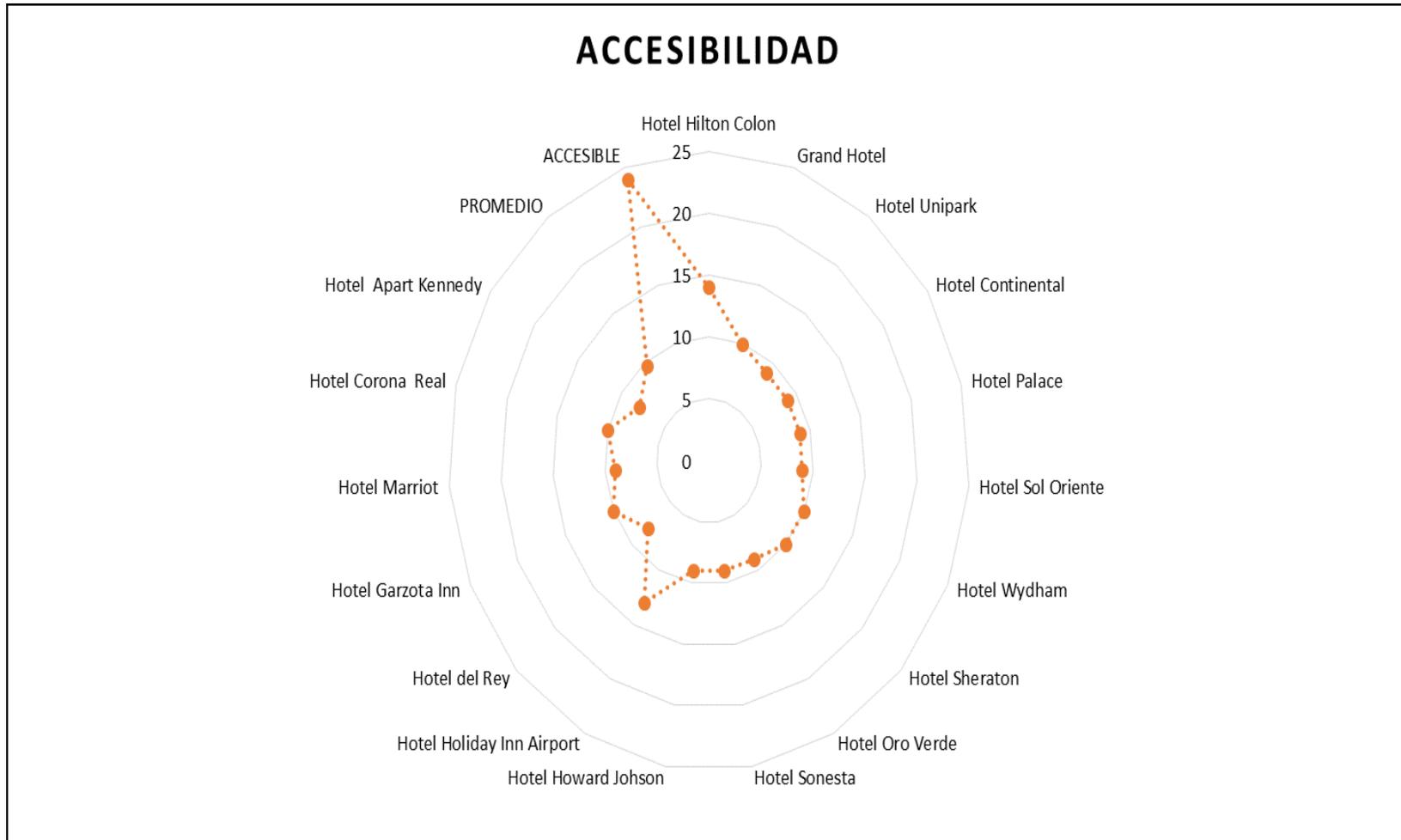


Figura 77. Gráfico de Accesibilidad en Hoteles

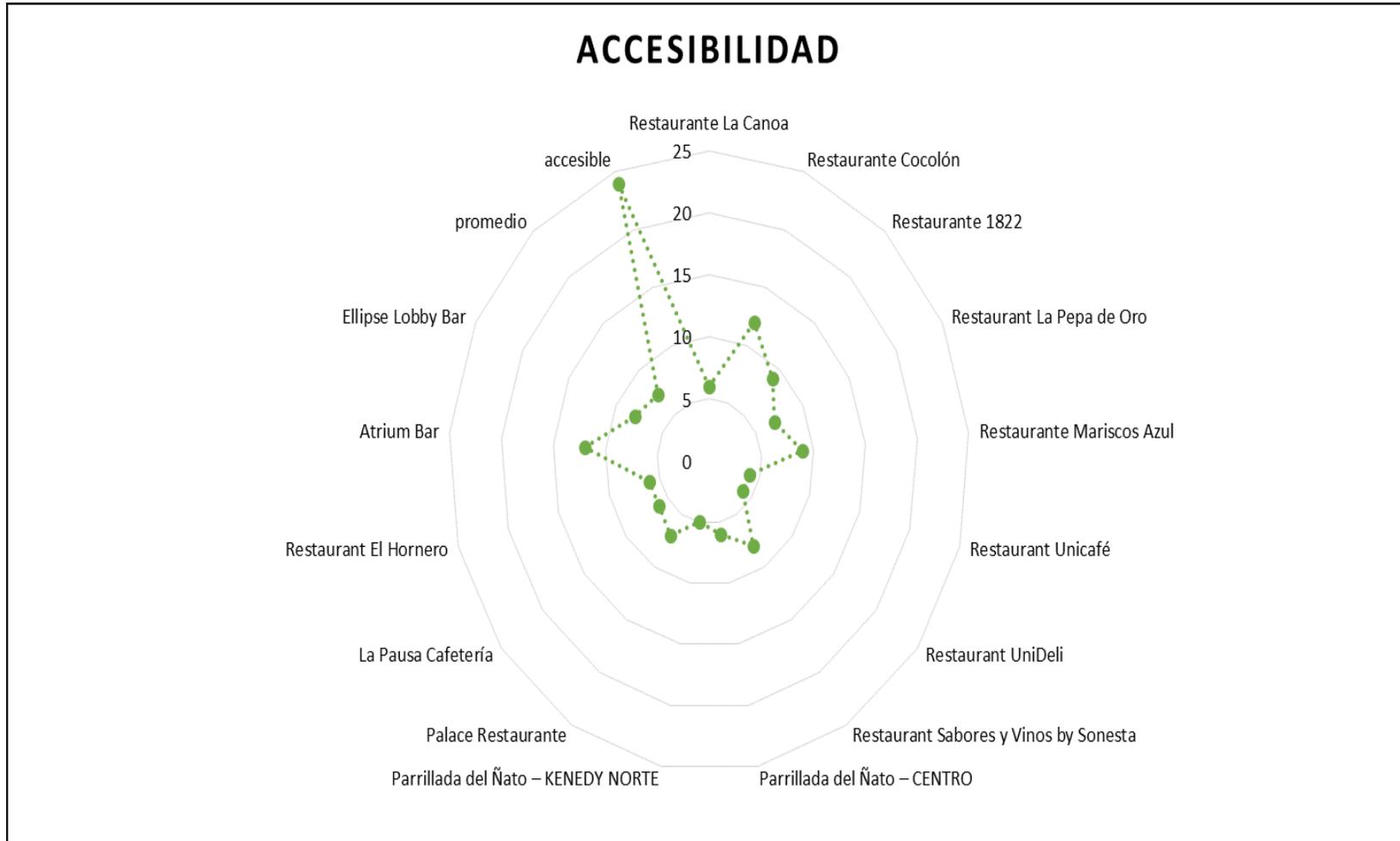
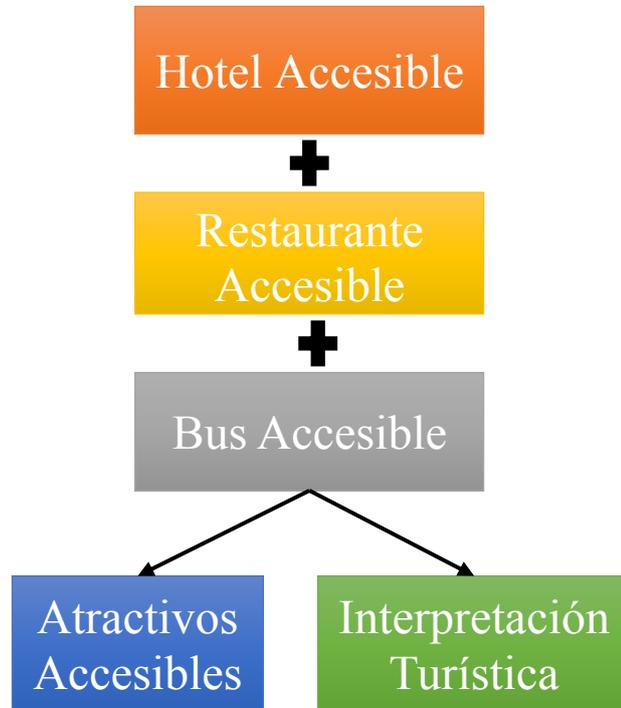


Figura 78. Gráfico de Accesibilidad en Restaurantes

Capítulo 4. Propuesta

Modelo de diseño de paquete para personas con discapacidad motriz



Mejorar el servicio de restauración

Los restaurantes en la ciudad de Guayaquil deberían cambiar la ubicación de las mesas dejando un espacio considerable para que una persona con movilidad reducida o una persona en silla de ruedas pueda desplazarse con mayor facilidad de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm, los pasillos tendrán 120 cm de anchura y existirá al menos un lugar en cada sala en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro para que una persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.

Las mesas deben reunir unas características indispensables para que las personas en silla de ruedas puedan acercarse lo suficiente y comer con comodidad que son:

- 1.) Bajo las mesas habrá una anchura libre inferior de 80 cm, una altura libre igual o superior a 70 cm y un fondo libre de obstáculos mínimo de 60 cm.

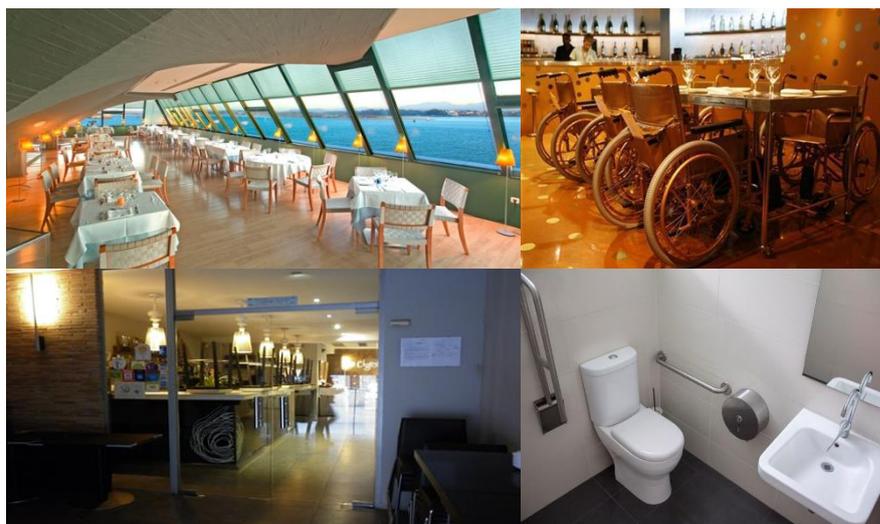
- 2.) Las sillas contarán con respaldo, la altura del asiento estará entre los 42 y 45 cm de altura.
- 3.) Su soporte será de 4 patas o con un pedestal central que permita la introducción de las piernas bajo la mesa a una persona en silla de ruedas.

Los baños deben ser adecuados de la manera correcta con las especificaciones adecuadas como:

1. El asiento del inodoro debe estar a la altura entre cincuenta a cincuenta y tres centímetros (50 - 53 cm.) del nivel del piso.
2. La puerta de acceso debe tener un mínimo de noventa centímetros (90cm) de ancho libre.
3. Lavamanos o lavabo setenta y seis a ochenta centímetros (76 -80cm) de altura.
4. Accesorios eléctricos ochenta a noventa centímetros (80 - 90cm) de altura, entre otras especificaciones.

Además, se debe tener en cuenta que los baños deben estar a nivel del piso.

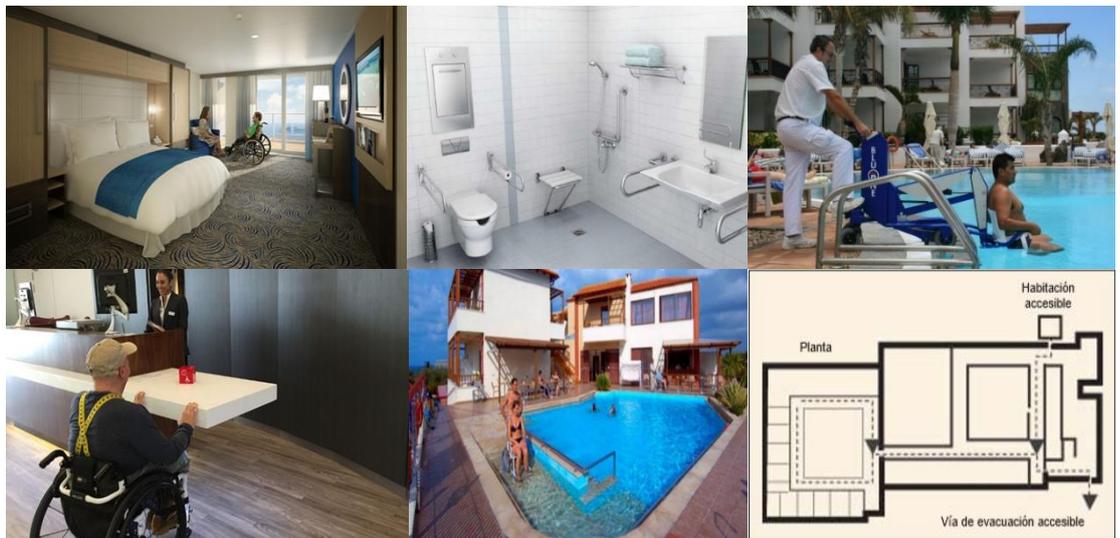
Un servicio complementario es que los restaurantes dispongan de bastones, sillas de ruedas, andadores, etc., para brindar un servicio completo, uno de los quince restaurantes evaluados se pudo observar que ofrece este servicio.



Mejora de servicio de hospedaje

En Guayaquil dos de diecisiete hoteles evaluados califican como accesible, aunque todavía existen aspectos en los deben mejorar.

- 1.) El ancho libre de paso de las puertas de acceso será de 90 cm., si la puerta es de dos hojas al menos una tendrá que tener esta dimensión.
- 2.) El lobby también debe estar estructurado para que exista un espacio para que estas personas puedan moverse con facilidad y las demás áreas en las que un huésped pueda circular con mayor libertad.
- 3.) La recepción debe tener un espacio en donde personas en silla de ruedas puedan hablar cómodamente con la recepcionista.
- 4.) El hotel debe tener máximo 2 habitaciones adaptadas con todas las implementaciones necesarias para que la persona con discapacidad motriz pueda estar lo más cómoda en la habitación.
- 4.) Las áreas de recreación también deben tener las implementaciones, por ejemplo: el área de la piscina debe ser adecuado para el disfrute de este tipo de segmento.
- 5.) Se debe considerar tener un sistema de evacuación accesible en caso de alguna emergencia.



Mejora de servicios en transporte turístico terrestre

Actualmente el tema de accesibilidad es de inmenso interés debido a que su incidencia en el auge y progreso de la sociedad, como también la inclusión de personas con todo tipo de discapacidad.

Se logró determinar a través de un grupo focal que debería contar con los deberes, derechos y la misma responsabilidad que el resto de los ecuatorianos de esa manera las organizaciones, tanto privadas como públicas se guían bajo las normas de accesibilidad universal que debería ser cumplida para el mejor despliegue e inclusión de este mercado.

Después de haber realizado la observación de campo, encuestas, entrevistas y un grupo focal, se llegó a la conclusión que en Guayaquil la infraestructura tanto hotelera como de restauración es insuficiente para el disfrute de los habitantes, por esa razón se procura brindar ciertas instrucciones que ayuden para el mejoramiento de la infraestructura de manera universal para los ciudadanos de Guayaquil como también a turistas para que así puedan disfrutar con mejor accesibilidad del destino.

Los resultados reflejados en las encuestas demostraron que se necesita hacer adecuaciones en transportes públicos y turísticos para satisfacer las necesidades del segmento receptor.

La Metrovia es el medio de transporte más usado de la ciudad de Guayaquil se considera que debería cumplir con las normas de accesibilidad universal, en paradas y pasos de desnivel.

Hay que aclarar que las indicaciones en cuanto a transporte público, también aplican para el conocido Turibus y el bus Guayaquil Visión, que realiza recorridos alrededor de la ciudad y que cuenta como medio de transporte turístico, del cual se observó de manera directa deduciendo a simple vista que no cumple con las especificaciones de accesibilidad, como realmente debería ser el transporte se muestra en la siguiente figura un claro ejemplo.



Figura 79. Acceso de Bus por medio de plataforma.

Recuperado de:

<http://www.autocarescubero.com/alquiler-de-autobuses->

Diseño de productos turísticos

Objetivo de la propuesta

Diseñar un producto turístico que sea adaptado y que respalde la accesibilidad del mercado dirigido y que de esa manera fomente la participación de manera positiva de personas con discapacidad física motriz en espacios tanto públicos como privados para que su disfrute se pleno en la sociedad.

Diseño de producto

Después de analizar las encuestas y las entrevistas que se realizó se pudo determinar cuáles son las principales necesidades para las personas con discapacidad motriz, por lo que se recomendó un transporte turístico adaptado para que el grupo en estudio pueda visitar los diferentes lugares de la ciudad de Guayaquil.

Para esto se utilizarán los buses de turibus que realizaran recorridos por diferentes puntos turísticos de Guayaquil, este bus es de dos pisos con aproximadamente 160 asientos entre el primer y segundo piso, lo que se quiere implementar en estos buses es que tengan las facilidades para que las personas con discapacidad motriz puedan recorrer y conocer los sitios turísticos que este recorrido realiza. La propuesta es que el bus tenga una rampa hidráulica la que ayudaría a que las personas con discapacidad suban

en la planta baja, además de adaptar sillas plegables, por lo que se realizaran paquete de citytour con diferentes recorridos en la ciudad, realizando paradas claves para que los turistas puedan bajar y conocer mucho más sobre el destino además de poder fotografiarse el tiempo que estén en el lugar.

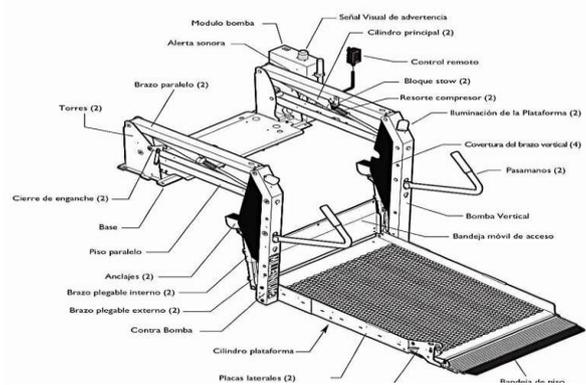


Figura 80. Modelo de Elevador Hidráulico.

Recuperado de: <http://www.bertonati.cl/ber/bus->

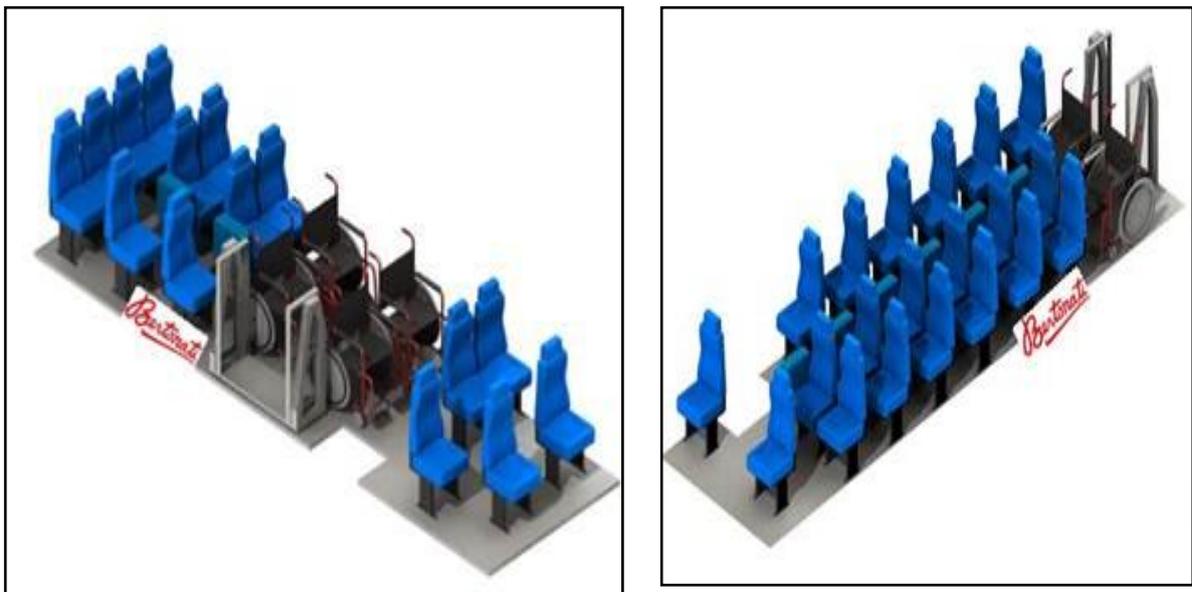


Figura 81. Modelo de adaptación al interior del turibus. Recuperado de: <http://www.bertonati.cl/ber/bus-discapitado-mitsubishi-fuso-rosa/>

Presupuesto de implementación

Tabla 3.

Adaptaciones y Servicios turibus

Adaptaciones	
Rampa Hidráulica	\$ 15.000,00
Costo de instalación	\$ 7.000,00
Modificación del Bus	\$ 4.000,00
Mantenimiento rampa	\$ 3.000,00
Servicios Turibus	
Personal	\$ 498,69

Producto N°1

Está dirigido al mercado nacional es decir la gente de Ecuador encuestada en Manabí, Quito y Salinas que les interesa por alguna razón viajar a la ciudad de Guayaquil donde se identifica mejorar la planta alojamiento y alimentos & bebidas, el sistema de transporte, se debe ofrecer un circuito de traslado como parte de servicio de operadora terminal o aeropuerto en un transporte adaptado, uso de atractivos, a que atractivos del centro se los llevara siendo el Malecón 2000 una de las primeras opciones por ser la más adaptable y como segunda opción el centro de la ciudad para luego retornar. La adaptación de un bus debe ser realizada por un operador por motivo de ser un tema privado, la planta se encargan los propios hoteleros y dueños de restaurantes y como último punto el tema de salud debe cubrirlo atreves de la ordenanza municipal para que obligue asegurar a los turistas nacionales que visiten Guayaquil.

Propuesta de comercialización

Una vez teniendo las mejoras en los servicios de hotelería, restauración y transporte turístico se da pauta a que los operadores creen paquetes para este segmento. Un ejemplo podría ser el que se ha credo a continuación, los lugares que se escogieron han sido lo que más desean visitar las personas que fueron encuestadas. Por supuesto ofreciendo todos los servicios complementarios que una persona con discapacidad motriz requiere, en este caso será de asistencia técnica, medica (si fuere el caso), etc. Y desde luego el recorrido tendría un guía.

Hay que aclarar que alguno de estos lugares no tiene la accesibilidad completa, lo que se recomienda que la mayoría de los atractivos que tiene la ciudad de Guayaquil sean correctamente evaluadas para que se especifique cuáles serían las implementaciones que se podrían realizar para que las personas con discapacidad motriz puedan recórrelas.

Podemos sugerir que la operadora Expedisa pueda ofrecer un paquete completo al este mercado ya que en la entrevista que le realizamos nos dijeron que este segmento es muy interesante y que sería un buen negocio. Por lo que el paquete tendría lo siguiente:

- Reserva de boleto aéreo sea en LATAM o en TAME
Tarifa para las personas con discapacidad (\$80 aprox)
Tarifa de acompañante (\$100 aprox)
- Reserva de transfer es de (\$10,20 aprox)

Nota: En encuestas realizadas el 95% de las personas dieron la opinión que viajarían en interprovincial.

- Reserva de hotel accesible (Hilton Colon y Holiday Inn Airport) la tarifa que manejan es (\$114 aprox).
- Reserva de restaurante accesible (Restaurante Cocolón) es de (\$15 aprox).

Paquete city tour Guayaquil

1 noche - 2 días

Primer día

09:00 Malecón 2000

11:00 Parque las Iguanas

11:30 Catedral

12:00 Almuerzo en un restaurante accesible cocolón

13:30 Jardín botánico

17:00 Hotel accesible Hilton Colon

Tiempo libre (recomendación de recorrido nocturno utilizando la ruta tradicional podrían o realizar compras de survenir)

Segundo día

09:00 Parque histórico

12:00 Almuerzo en centro comercial (no incluye)

13:30 Museo Miniatura

Presupuesto

Tabla 4

Presupuesto de paquete a mercado nacional con discapacidad motriz.

	paquete en bus de transporte		paquete en avión	
	Pax. discapacidad	Pax. acompañante	Pax. discapacidad	Pax. Acompañante
Boleto	\$10,2	\$10,2	\$80	\$100
Hotel Hilton Colon	\$114		\$114	
Restaurante	\$15	\$15	\$15	\$15
Circuito	\$10	\$10	\$10	\$10
Seguro	\$30		\$30	
Suma	\$179,2	\$35,2	\$249	\$125
Ganancia 9%	\$16,12	\$3,16	\$22,41	\$11,25
Total	\$195,32	\$38,36	\$271,41	\$136,25
IVA 12%	\$23,44	\$4,60	\$32,57	\$16,35
Subtotal	\$218,76	\$42,96	\$303,98	\$152,60
Total de Paquete		\$261,72		\$456,58

Ruta Tradicional

El bus de dos pisos panorámico recorre los lugares turísticos de la ciudad de Guayaquil, el recorrido estará dirigido por un guía profesional bilingüe (español-inglés) el mismo que ayudará explicando e informar sobre sus parques, museos, iglesias, monumentos y de más lugares turísticos de la ciudad de Guayaquil de una manera diferente y única.

1. Av. 10 de agosto
2. Malecón 2000
3. Mirador Cerro del Carmen
4. Av. Pedro Menéndez G.
5. Av. Machala
6. Av. 9 de octubre
7. Malecón del Salado
8. Av. Ferroviaria
9. Av. Barcelona
10. Mirador Bellavista
11. Av. Quito
12. Calle Boyacá

Ruta Tradicional

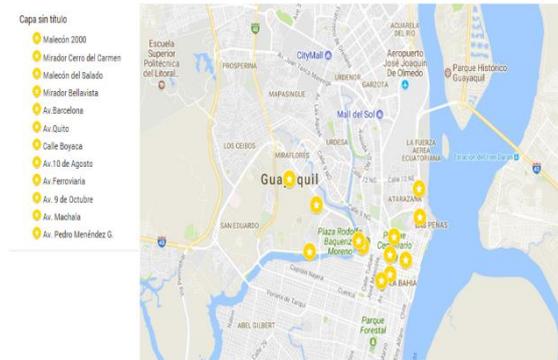


Figura 82. Mapa de la ruta tradicional

Horarios:

Lunes a Domingos y Feriados

10h00 11H00 12h00 13H00 14H00 15H00

16H00 17H00 18H00 19H00 20H00

Duración: 1 hora 45 min

Salida: A los pasajeros se los recogerá desde los hoteles del centro y si desean ser recogido al norte de la ciudad tiene un costo extra.

Incluye: transporte, guía bilingüe y coffe break.

Precio: Adultos \$ 10.00 Niños \$ 5.00

Propuesta de promoción

Se propone que en la página web GUAYAQUIL ES MI DESTINO, que lo maneja la Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil, EP, cree una sección o apartado en donde se pueda observar los atractivos que sean realmente accesibles y que las personas con discapacidad motriz puedan desde su casa o su teléfono móvil visualizar los lugares que ellos podrían visitar.

Esa sección podría llamarse “Atractivos accesibles” y en el que se lo podría colocar en la parte donde se encuentra “Planea tu viaje”. En cada atractivo se pondrá toda la información necesaria para que las personas estén bien informadas de lo que podría o no encontrar en el lugar. También se podría crear una pestaña en el que se incluyan los circuitos que se han creado.

Propuesta de desarrollo de la Gobernanza

Se propone que el Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal cree una ordenanza en donde las aseguradoras incluyan un servicio de seguros para personas con discapacidad y adultos mayores con problemas cardíacos, donde puedan dar el uso adecuado tanto visitantes locales como turista al llegar al destino deseado, tomando en cuenta los posibles servicios que podrían ofrecer en el paquete:

1. Pérdida de equipaje
2. Reparaciones técnicas
3. Beneficios al acompañante (familiar)
4. Gastos médicos por enfermedad para turistas nacionales

Se puede observar que son alguno de los puntos que se podrían usar para un seguro de viaje y en donde podría tener una cobertura mínima de \$4.000 y una máxima \$15.000.

El servicio de asistencia que se ofertaría tendría un costo aproximado de \$30 por la cual se lo podría contratar por los días que visite el destino.

Producto N°2

Está dirigido al mercado local de Guayaquil, que le gusta disfrutar de su ciudad la cual es un producto de recreación donde se requiere de alimentos y bebidas que deben ser adecuadas para personas con discapacidad física, transporte público interno que son furgonetas adaptadas que ofrece el consorcio Metrovia.

Propuesta de comercialización

Reserva del circuito \$10

Reserva del Restaurante \$15

Paquete city tour Guayaquil

09:00 Malecón 2000

11:00 Museo

12:00 Almuerzo Restaurante Cocolón

13:30 Parque Histórico

17:00 Recorrido de los dos circuitos (dependiendo de la fecha)

Presupuesto del paquete

Tabla 5

Presupuesto de paquete dirigido a mercado local de Guayaquil con discapacidad motriz.

Circuito	\$10
Restaurante	\$15
Suma	\$25
Ganancia 9%	\$2,25
Suma	\$27,25
IVA 12%	\$3,27
Total	\$30,52

Circuitos

El bus de dos pisos panorámico recorre los lugares turísticos de la ciudad de Guayaquil, el recorrido estará dirigido por un guía profesional bilingüe (español-inglés) el mismo que ayudará explicando e informar sobre sus parques, museos, iglesias, monumentos y de más lugares turísticos de la ciudad de Guayaquil de una manera diferente y única.

Ruta Religiosa

Este circuito solo opera en semana santa, día de difunto navidad.

1. Catedral Metropolitana
San Pedro Apóstol

2. Iglesia La Merced

Parada de 15 min

3. Iglesia San José

4. Iglesia San Agustín
Parada de 15 min

5. Iglesia de Santo Domingo

Parada de 15 min

Horarios:

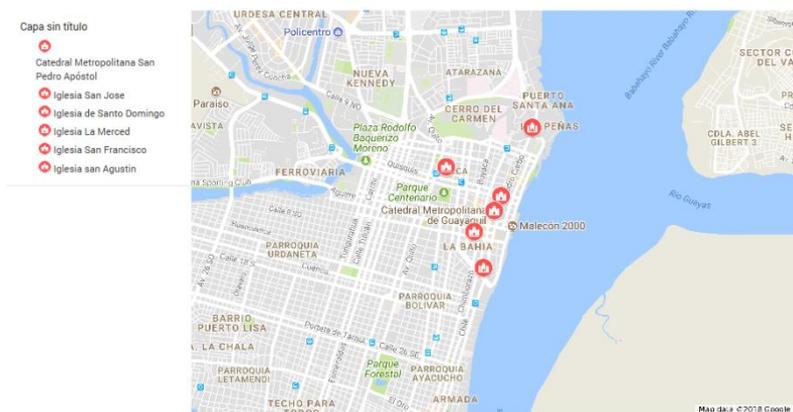


Figura 83. Mapa de la ruta religiosa

Sábados y Domingos

10h00 11H00 17H00 18H00 19H00 20H00

Duración: 1 hora

Salida: A los pasajeros se los recogerá desde los hoteles del centro y si desean ser recogido al norte de la ciudad tiene un costo extra.

Incluye: transporte, guía bilingüe y coffe break.

Precio: Adultos \$ 10.00 Niños \$ 5.00

Parques y Plazas

Este circuito solo opera el nueve de octubre y fiestas julianas.

1. Parque seminario
2. Parque de los ceibos
3. Parque Víctor Emilio estrada

Parada de 15 min

4. Plaza Rodolfo Baquerizo moreno

Para de 15 min

5. Plaza del centenario

Parada de 15min

6. Plaza de la administración

Ruta de Parques y Plazas

- Capa sin título
- Parque Seminario
- Parque de los Ceibos
- Parque Víctor Emilio estrada
- Plaza Rodolfo Baquerizo moreno
- Plaza del Centenario
- Plaza de la administración

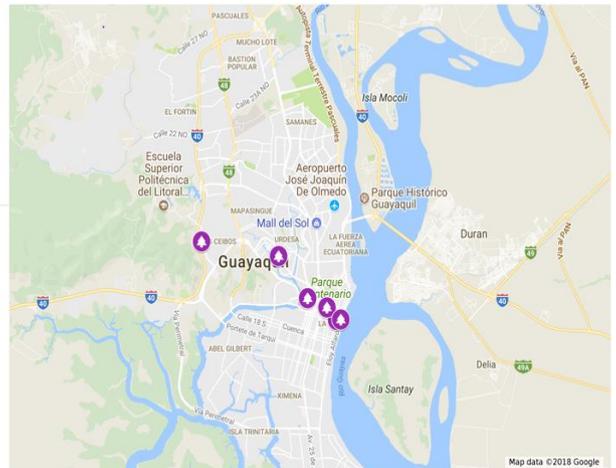


Figura 84. Mapa de la ruta de parques y plazas

Horarios:

Lunes a Domingo

10H00 11H00 12h00 13H00 14H00 15H00

16H00 17H00 18H00

Duración: 1 hora

Salida: A los pasajeros se los recogerá desde los hoteles del centro y si desean ser recogido al norte de la ciudad tiene un costo extra.

Incluye: transporte, guía bilingüe y coffe break.

Precio: Adultos \$ 10.00 Niños \$ 5.00

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

De acuerdo al diagnóstico los resultados obtenidos son, que el porcentaje promedio de accesibilidad en los hoteles es del 38% y en restaurantes 29%, por lo tanto, la oferta formal de la ciudad no está apta para recibir personas con discapacidad.

De acuerdo a la entrevista el mercado de discapacitados puede ser realmente rentable según lo conversado con el gerente de la operadora “ECUADOR FOR ALL” Pablo Maranon realizada en la ciudad de Quito.

A raíz de los resultados que se obtuvieron mediante encuestas, se llegó a la conclusión que en un 95% las personas con discapacidad física motriz y los adultos mayores están dispuestos a realizar actividades turísticas en la Ciudad de Guayaquil, pero se hallan limitados por la escasa accesibilidad y facilidades en principales Hoteles y restaurantes que la ciudad tiene.

De igual manera los encuestados en su mayoría coincidieron que la ciudad de Guayaquil debería tener auto buses tanto públicos como privados como: citytour, y demás servicios turísticos que sean adaptados para todo tipo de discapacidad, dando más facilidad para desplazarse por la ciudad. Cabe reiterar que dichas mejoras que se realicen, variarían de acuerdo al tipo de discapacidad.

Se realizaron una serie de entrevistas a operadoras que pudieran prestar el servicio haciendo uso de una ficha referencial en cada visita de observación realizada. Donde se pudo constatar de forma apreciable que ningún establecimiento de alojamiento y alimentos & bebidas es totalmente accesible.

Se determinó que las necesidades básicas de las personas con discapacidad física y adultos mayores que visitan Guayaquil son: transporte, alojamiento y salud.

Se determinó que pueden ser desarrollados básicamente tres productos turísticos accesibles con mejoras dentro de la gobernanza para cumplir con lo establecido y dejar de vulnerar los derechos de los guayaquileños que tiene discapacidad.

No se ha incluido al turista con discapacidad motriz extranjero ya que, lo primero lo que se quiere realizar es satisfacer las necesidades de los ecuatorianos y una vez cumplido esa satisfacción se puede pensar en satisfacer las necesidades de los extranjeros.

Recomendaciones

Se sugiere mejorar los niveles de accesibilidad en la oferta actual. Para que cumplan con los requisitos que permita realmente el acceso a este mercado.

Asesorar en realizar un estudio de mercado para ofertar el producto como algo complementario de la oferta tradicional de Guayaquil.

Es aconsejable que los hoteles mejoren su accesibilidad y que la ciudad oriente un trabajo de promoción y mercadeo de accesibilidad como algo complementario a lo que oferta Guayaquil.

Mejorar el sistema de transporte público proporcionado por la Metrovía de tal manera que exista cobertura en lugares turísticos, para que los guayaquileños con discapacidad motriz que quieren visitar su ciudad tengan un transporte que utilizar.

Se debe implementar mejoras accesibles universales en transportes, hoteles y restaurantes para poder cumplir con las necesidades. Además de capacitar a su personal para el manejo de estos grupos.

Fomentar que los Hoteles de Guayaquil tengan más de una habitación adaptada.

Crear un cargo ya sea en el Gobierno, Municipio o Ministerio de Turismo donde se realicen valoraciones reales en cuanto al cumplimiento de accesibilidad para tener una línea base y que las empresas turísticas puedan trabajar en base a los resultados.

Proponer en crear una figura de auditoría dentro del órgano municipal que puede estar adscrita a la dirección de planificación urbana.

Referencias

- Acera, M. (2015). El concepto de Discapacidad: diferencias entre discapacidad, deficiencia y minusvalía | Deusto Salud. Recuperado de <https://www.deustosalud.com/blog/teleasistencia-dependencia/concepto-discapacidad-diferencias-entre-discapacidad-deficiencia>
- Aguilar, V., & Escudero, R. (2016). *Desarrollo de una ruta turística accesible para personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil*. Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6432/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-318.pdf>
- Allen, J. G. (2015). Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas. *Psicología Y Mente*, párr. 11.
- Álvarez, A. (s. f.). El consumo turístico en la hipermodernidad. Recuperado de: <http://www.fes-sociologia.com/files/congress/10/grupos-trabajo/ponencias/870.pdf>
- Asociación Síndrome de Down De la República Argentina (ASDRA). (2011). ¿Qué es el Síndrome de Down? Recuperado de: <http://www.asdra.org.ar/que-es-el-sindrome-de-down/>
- Bachiller, S. (2013). Teorías sobre la exclusión social: Reflexiones acerca de su aplicabilidad en el análisis de los procesos de precariedad social que afectan a los recolectores informales de un basural

municipal. Recuperado de:

<https://iidentidadess.files.wordpress.com/2013/08/bachiller-pdf.pdf>

Carranza, G., & Celi, A. (2016). *ESTUDIO DE LAS FACILIDADES RECREATIVAS Y TURÍSTICAS ACCESIBLES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES EN LA CABECERA CANTONAL Y PARROQUIA SATELITAL "LA PUNTILLA", CANTÓN SAMBORONDÓN*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Recuperado de:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6422/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-309.pdf>

Casas y Hoteles Rurales. (s. f.). Turismo de Parques temáticos. Diversiones, entretenimientos, atracciones. Recuperado de:

<http://www.casasyhotelesrurales.com/html/parquestematicos.html>

Centro de Comercialización y Revalorización de la Cultura del Ecosistema Manglar. (s. f.). ¿Qué es Turismo Comunitario? - CCONDEM.

Recuperado de:

<http://www.ccondem.org.ec/martinpescador.php?c=795>

Chiluiza, V. (2013). *Turismo para Discapacitados con Deficiencia Auditiva en la ciudad de Guayaquil*. Escuela Superior Politécnica del Litoral,

Guayaquil. Recuperado de:

<https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89220/D-P11806.pdf>

CONADIS. (2014). *Guía de atención a personas con discapacidad*.

Recuperado de: http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/guia_atencion_personas_discapacidad.pdf

CONADIS. Normas INEN para el acceso para las personas con discapacidad física (2014). Recuperado de: http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/normas_inen_acceso_medio_fisico.pdf

CONADIS. (2016). CONADIS, FENEDIF y el Ministerio de Turismo firmaron convenio de cooperación para impulsar el turismo accesible en Ecuador. Recuperado de: <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/conadis-fenedif-y-el-ministerio-de-turismo-firmaron-convenio-de-cooperacion-para-impulsar-el-turismo-accesible-en-ecuador/>

Constitución de la República del Ecuador (2008). Recuperado de: http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf

Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (2004). Recuperado de: http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/3_CONVENCIO%E2%95%A0%C3%BCN_INTERAMERICANA.pdf

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2007). Recuperado de: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

De la Colina, J. M. (2008). *El Concepto del Producto Turístico*. Recuperado de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV->

09/semana2/Mercadeo_Turistico_-
_LS2.2._Concepto_de_Producto_Turistico.pdf

Departamento de Turismo Sustentable y Turismo Científico. (2011, febrero 7). Turismo Científico. Recuperado de: <https://turismosustentableaysen.wordpress.com/turismocientifico/>

Dirección General de Educación Especial. (s. f.). Discapacidad Motriz. Recuperado de: <http://eespecial.sev.gob.mx/difusion/motriz.php>

Ecuadorinmediato.com. (2012). En Esmeraldas, discapacitados y adultos mayores pueden darse un «chapuzón» con iniciativa Playa Accesible. Recuperado de: http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=176854

EcuRed. (2014). Turismo de salud. Recuperado de: https://www.ecured.cu/Turismo_de_salud

El Telégrafo. (2017, julio 25). Ecuador trabaja por un turismo inclusivo. *El Telégrafo*. Recuperado de: <http://tinyurl.com/y7mugfqb>

Fundación ONCE, & Fundación Arquitectura COAM. (2011). *Accesibilidad universal y diseño para todos: arquitectura y urbanismo*. Madrid: ONCE: Fundación Arquitectura COAM. Recuperado de: http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad%2520universal%2520y%2520dise%C3%B1o%2520para%2520todos_1.pdf

Gómez, L. (2013). Prácticas de consumo turístico en el entorno multicanal de la sociedad telemática. Recuperado de:

<https://revistas.ucm.es/index.php/NOMA/article/viewFile/42913/407>

43

González, M. E. (2008). *Turismo Rural Ecuador*. Recuperado de:

<http://www.iica.ac.cr/Esp/organizacion/LTGC/agroturismo/Estudios%20Andina/Turismo%20Rural%20en%20Ecuador.pdf>

Grupo Fundosa. (s. f.). Definiciones Básicas. Recuperado de:

http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/spe/SGAU-UJA/Formacion%20Infraestructuras%20y%20Ayudas%20Tecnicas/AB_definiciones_basicas.pdf

Jacome, J. (2014). Turismo de congreso y convenciones. Recuperado de:

<https://prezi.com/nfiu2609bt1x/turismo-de-congreso-y-convenciones/>

Jiménez, V., & Yáñez, D. (2017). *Plan de mejora para la oferta de servicios*

turísticos a personas con discapacidades motrices, sensoriales e

intelectuales en Mundo San Rafael en el cantón General Antonio

Elizalde de la provincia del Guayas. Universidad Católica de

Santiago de Guayaquil. Recuperado de:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7882/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-357.pdf>

Kremer, W., & Hammond, C. (2013). ¿Qué tan correcta es la pirámide de

Maslow? *BBC*. Recuperado de:

http://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/09/130902_salud_pirami_de_maslow_aniversario_gtg

Ley de Turismo del Ecuador (2002). Recuperado de:
<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Ley Orgánica de Discapacidades, § cuarta (2012). Recuperado de:
http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf

Mediano, L. (2002). Incidencia del nuevo consumidor turístico en la estrategia de marketing, 99-117. Recuperado de:
<http://www.ehu.eus/ojs/index.php/rdae/article/viewFile/11675/10751>

Méndez, N. M. (s. f.). Turismo Accesible. Recuperado de:
<http://www.derecho.uba.ar/institucional/turismo-accesible-nelidamabel-mendez.pdf>

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2013). *Propuesta de atención integral para personas con discapacidad*. Recuperado de:
<http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/Modelo-de-Atenci%C3%B3n-de-Discapacidades.pdf>

Ministerio de Turismo. (2015, febrero 18). Cuenta Satélite de Turismo - Portal Servicios MINTUR. Recuperado de:
<http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/18-analisis-economico/cuenta-satelite-de-turismo/97>

Neef, M. (s. f.). *Teoría de la Necesidades*. Recuperado de:
[http://www.julioboltvinik.org/documento/Tesis%20Ampliar%20la%](http://www.julioboltvinik.org/documento/Tesis%20Ampliar%20la%20)

20mirada%20PDF/Vol%20I/Cap%C3%ADtulo%205.%20Max%20
Neef.pdf

OMT. (1999). Código Ético Mundial para el Turismo | Ética y
responsabilidad social. Recuperado de:
[http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-
turismo](http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo)

OMT. (2008). Entender el turismo: Glosario Básico | Organización Mundial
del Turismo OMT. Recuperado de:
[http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-
basico](http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico)

OMT. (2014a). *Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-
privadas y buenas prácticas*. Recuperado de: [https://www.e-
unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415687](https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415687)

OMT. (2014b). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para
todos*. Recuperado de:
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accessibilityes.pdf>

OMT. (2016a). Turismo Accesible, tema del Día Mundial del Turismo
2016. Recuperado de: [http://media.unwto.org/es/press-release/2016-
09-20/turismo-accesible-tema-del-dia-mundial-del-turismo-2016](http://media.unwto.org/es/press-release/2016-09-20/turismo-accesible-tema-del-dia-mundial-del-turismo-2016)

OMT. (2016b). *Turismo para todos: promover la accesibilidad universal.
Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible*.
Recuperado de:
[http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheacces-
sibletourismsupplychaines20162web.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismupplychaines20162web.pdf)

- Organización de la Naciones Unidas (ONU). (2006). Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Recuperado de: <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/qanda.html>
- Organización de la Naciones Unidas (ONU). (s. f.). Día Internacional de las Personas con Discapacidad - 3 de diciembre. Recuperado de: <http://www.un.org/es/events/disabilitiesday/background.shtml>
- Organización Mundial de la Salud. (s. f.). Discapacidades. Recuperado de <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Organización Mundial de Turismo. (2016). *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance*. Recuperado de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccessible.pdf>
- Organización Mundial de Turismo. (s. f.). *Panorama OMT del turismo internacional* (2016.^a ed.). Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>
- Predif. (2013, junio 26). ¿Qué es el Turismo Accesible? Recuperado de: <http://www.predif.org/index.php?q=%C2%BFqu%C3%A9-es-el-turismo-accesible>
- PRODETUR. (s. f.). Productos turísticos. Recuperado de: <http://www.prodetur.es/prodetur/www/turismo/productos-turisticos/>
- Ramírez, D., Otero, M., & Pérez, W. (2014). Comportamiento del consumidor turístico, *I2(20)*, 165-183. Recuperado de: <http://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/20/10-Revista-Criterio-Libre-V12-20-Articulo%207.pdf>

- Ramírez, K., Valencia, S., & García, M. (2017). *Playas accesibles. Aplicación de adaptaciones en Santa Elena*. Ecuador, Editorial Académica Española. Recuperada de: <https://www.eae-publishing.com/>
- Ricaurte, C. (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local*. Recuperado de:
<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/8300/4/Manual%20de%20diagn%C3%B3stico%20tur%C3%ADstico%20local.pdf>
- Secretaría de Turismo de México (SECTUR). (2015). *Datatur3 - Glosario*. Recuperado de:
<http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- SENPLADES. (2013). *Plan del Buen Vivir 2013 – 2017*. Recuperado de:
https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf
- Turbert, D. (2017, enero 29). *¿Qué Es la Baja Visión?* *American Academy of Ophthalmology*. Recuperado de: <https://www.aao.org/salud-ocular/enfermedades/baja-vision>
- Turismo de Cruceros. (2006). *Concepto de turismo de Cruceros*. Recuperado de:
<https://turistas.files.wordpress.com/2006/04/cruceros.pdf>
- Turismo Deportivo y Aventura. (2011, marzo 23). *Turismo Deportivo y de Aventura.: Diferencias entre Turismo Deportivo y Turismo de Aventura*. Recuperado de:
http://turismodeportivoyaventura.blogspot.com/2011/03/diferencias-entre-turismo-deportivo-y_23.html

Villasante, W. M. (2016, marzo 26). Definición de Ruta Turística.

Recuperado de:

<https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/03/26/definicion>

-ruta-turistica/

Apéndice

Apéndice A. Diseño de la entrevista a operadoras de Guayaquil

“Discapacidad motriz es toda persona que tiene alteraciones en los músculos, huesos, articulaciones o medula espinal, así como afectación del cerebro en el área motriz impactando la movilidad de la persona”.

Objetivo de la entrevista

Conocer sobre los servicios turísticos ofertados para las personas con discapacidad motriz y sobre su inclusión dentro de la actividad.

Persona a entrevistar: OPERADORAS DE GYE

Lugar: OFICINAS DE CADA OPERADORA

1. ¿Alguna vez les han solicitado un paquete para personas con discapacidad o adultos mayores? ¿Qué dificultades encontró para organizar los paquetes?
2. ¿Dentro de su oferta regular tiene paquetes para personas con discapacidad física motriz?
3. ¿Cree usted que incluir a las personas con discapacidad motriz como mercado turístico podría ser rentable?
4. Si alguien le pide un servicio para una persona con discapacidad motriz o para una persona de tercera edad ¿Cuál sería la dificultad en armar paquetes para este grupo?
5. ¿Creen que Guayaquil es una ciudad accesible para este grupo humano?

Apéndice B. Entrevista para operadora Ecuador For All

Objetivo de la entrevista

Conocer sobre los servicios que brindan a las personas con discapacidad físico motriz y cómo implementar el servicio en Guayaquil.

Persona: Pablo Maranon

Lugar: Huasquila Amazon Lodge

1. ¿Cuál son los destinos que ustedes ofertan a este tipo de segmento? ¿Cuál es la razón por la que no oferta costa y entre ellas Guayaquil?
2. ¿Cómo decidieron brindar este servicio especializado a personas con discapacidad?
3. ¿Cómo pudo ser posible este servicio especializado para personas con discapacidad motriz?
4. ¿Qué piensa acerca de la infraestructura, oferta y planta que existe actualmente para personas con discapacidad? ¿Cree que es lo adecuado para la correcta atención y accesibilidad para éstas personas? ¿Considera que cubre las necesidades del grupo de discapacidad motriz?
5. ¿Qué opinión tiene acerca de la oferta en turismo y recreación inclusiva en el Ecuador?
6. ¿Cree usted que los organismos implicados en turismo deberían fomentar la participación de las personas con discapacidad en el Ecuador?
7. ¿Qué recomendaría usted para mejorar el servicio que se les presta a personas con discapacidad?
8. El presente proyecto tiene como finalidad diseñar productos turísticos para personas con discapacidad motriz en el destino Guayaquil, ¿considera que es una buena iniciativa para fomentar la inclusión de las personas con discapacidad y para la potencialización del turismo en Guayaquil?

Apéndice C. Encuesta para personas con discapacidad motriz

Lugar:

Objetivo de la encuesta:

Conocer la disposición de viajar de las personas con discapacidad físico motriz, intención de su visita y como realizaría su forma de pago.

1.) ¿Usted viaja?

Sí No Le gustaría

2.) ¿A qué lugar viaja usted? (cantones/destinos)

3.) ¿Con quién viaja? (puede poner varias respuestas)

- Familiares
- Amigos
- Pareja
- Solo
- Auxiliar

4.) ¿Con que frecuencia viaja?

5.) ¿Por qué eligió este o estos destinos?

6.) ¿Cuánto gasta por día por personas durante el viaje?

7.) ¿Cómo viaja?

- Bus de transporte
- Vehículo propio
- Vehículo familiar
- Avión

Otro _____

8.) ¿Cuándo usted visita un destino que servicios necesita para complementar su visita?

9.) ¿Ha pensado viajar a Guayaquil? ¿Por qué?

10.) ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por visitar Guayaquil y que le gustaría conocer?

Apéndice D. Grupo focal con 8 representantes de asociaciones de personas con discapacidad motriz





DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **(De La Cruz De La cruz, Adriana Dayanara**, con C.C: # **2400003139** y **Hernández Bonnet, Mayra Celeste**, con C.C: # **095357057-9** autor/a/es del trabajo de titulación: **Diseño de Productos Turísticos para personas con discapacidad motriz en el destino Guayaquil** previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 7 días del mes de marzo del año 2018

De La Cruz De La Cruz, Adriana Dayanara

2400003139

Hernández Bonnet, Mayra Celeste

095357057-9

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Diseño de Productos Turísticos para personas con discapacidad motriz en el destino Guayaquil		
AUTOR(ES)	De La Cruz De La Cruz, Adriana Dayanara Hernández Bonnet, Mayra Celeste		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Karla Ramírez Iñiguez, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	7 de marzo del 2018	No. DE PÁGINAS:	109
ÁREAS TEMÁTICAS:	Turismo Accesible		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Discapacidad, Producto turístico, Planta turística, Accesibilidad, Facilidades.		

RESUMEN/ABSTRACT :

La finalidad de este proyecto es que las personas con discapacidad motriz tengan la posibilidad de visitar los diferentes atractivos de la ciudad de Guayaquil por lo que se propuso el diseño de dos productos turísticos en los que se incluye el mejoramiento de la planta turística (alojamiento y restauración), transporte terrestre y el uso de las facilidades. El primero va dirigido a turistas nacionales y el segundo a personas residentes de la ciudad de Guayaquil. Con el resultado del análisis de la demanda se logró demostrar mediante encuestas que las personas con discapacidad motriz si están dispuestas a visitar la ciudad. Se evaluó la planta turística (Hoteles y Restaurantes) mediante fichas metodológicas y donde se constató el porcentaje de accesibilidad, se realizaron entrevistas con operadores de la ciudad y con una operadora especializada para este segmento para que nos dieran su punto de vista respecto a la accesibilidad en la ciudad, también se realizó un grupo focal conformado por 8 representantes de instituciones que benefician a estas personas, en el que manifestaron su apoyo al proyecto debido a que beneficia e incluye a este mercado al sector turístico ya que son muy pocos lo que hacen algo al respecto.



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: (+593-994185334) De La Cruz De La Cruz, Adriana Dayanara 04-4515144 (+593-959271585) Hernández Bonnet, Mayra Celeste 04-2678673	E-mail: adri_dlacruz@outlook.es; mayra61194@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén	
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049	
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		