

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**UNIDAD DE POSTGRADOS**

**ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS ACCESIBLES Y  
RECREATIVOS ADMINISTRADOS POR EL MUNICIPIO DE  
GUAYAQUIL, Y SU EFECTO EN LAS  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA  
E INTELECTUAL**

**Para obtener el Grado de:  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
Mención Especial: Marketing**

**Tesis de maestría presentada por**

**ING. COM. LUISA MARÍA HERRERA RIVAS**

**Tutor de Tesis: MS.c DANILO BARROS SALAZAR**

**Revisor:**

**ING. MARIO MATA V, MBA**

**2014**

# ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL .....	i
Miembros del Tribunal: .....	iv
DECLARACIÓN JURAMENTADA .....	v
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	ix
EXECUTIVE SUMMARY .....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	2
ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	2
1.1    DIAGNÓSTICO DE LA PROPUESTA .....	2
1.1.1    ANTECEDENTES, CONTEXTO E INTERROGANTES A LA QUE RESPONDE .....	2
1.1.2    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.3    FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.1.4    SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.2    IDENTIFICACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO .....	4
1.2.1    IDENTIFICACIÓN .....	4
1.2.2    JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	5
1.2.3    JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	5
1.2.4    JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	6
1.3    OBJETIVOS .....	7
1.3.1    OBJETIVO GENERAL .....	7
1.3.2    OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
1.4    HIPÓTESIS .....	7
1.4.1    VARIABLES .....	7
1.4.1.2    Independientes .....	7
1.4.1.3    Dependientes .....	8
CAPITULO II .....	9

<b>MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1 MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2 MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.3 MARCO CONTEXTUAL.....</b>	<b>17</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>21</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.3 FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.4 UNIDAD DE ANÁLISIS .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.5 TIPOS DE VARIABLE.....</b>	<b>22</b>
<b>3.1.6 FÓRMULAS FINANCIERAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>22</b>
<b>3.1.7 FÓRMULAS ESTADÍSTICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1.8 MUESTRA Y POBLACIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1.9 FÓRMULA DE PRUEBA DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>24</b>
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>26</b>
<b>EL ANÁLISIS .....</b>	<b>26</b>
<b>4.2.3 SUGERENCIAS PARA SU EJECUCIÓN.....</b>	<b>57</b>
<b>5. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>59</b>
<b>6.0 PROPUESTA .....</b>	<b>62</b>
<b>6.2 VISIÓN .....</b>	<b>63</b>
<b>6.3 INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>63</b>
<b>6.4 OBJETIVOS.....</b>	<b>65</b>
<b>6.4.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>65</b>
<b>6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>65</b>
<b>6.5 ESTRATEGIAS DE MARKETING .....</b>	<b>65</b>
<b>6.6 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>66</b>
<b>6.7 ESTRATEGIAS FINANCIERAS.....</b>	<b>66</b>
<b>6.8 ESTRATEGIAS DE PRODUCTO .....</b>	<b>67</b>

<b>6.8.1 PRODUCTO</b> .....	67
<b>6.9 ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD</b> .....	67
<b>6.9.1 Lineamientos para medios impresos</b> .....	68
<b>6.11 ESTRATEGIAS DIGITALES: REDES SOCIALES</b> .....	73
<b>6.12 ESTRATEGIA DE PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN</b> .....	75
<b>7.0 ANEXOS</b> .....	79

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
Mención Especial: Marketing  
TRIBUNAL EXAMINADOR DE GRADO**



**UNIDAD DE POSTGRADOS**

**ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS ACCESIBLES Y  
RECREATIVOS ADMINISTRADOS POR EL MUNICIPIO DE  
GUAYAQUIL, Y SU EFECTO EN LAS  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA  
E INTELECTUAL**

**Para obtener el Grado de:  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
Mención Especial: Marketing**

**Tesis de maestría presentada por**

**ING. COM. LUISA MARÍA HERRERA RIVAS**

**Miembros del Tribunal:**

---

**Miembro Tribunal 1**

---

**Miembro Tribunal 2**

---

**Miembro Tribunal 3**

## **DECLARACIÓN JURAMENTADA**

**Yo, Luisa Maria Herrera Rivas, declaro bajo juramento que el trabajo aqui descrito es de mi autoria; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.**

**La reproducción total o parcial de este libro en forma idéntica o modificada, escrita a maquina o por el sistema “multigraph”, mimeógrafo, impreso, etc., no autorizada por los editores, viola derechos reservados.**

**Cualquier utilización debe ser previamente solicitada.**

**2014 Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.**

**Ing. Com. Luisa Maria Herrera Rivas**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios por haberme dado la fuerza necesaria para continuar con mi desarrollo profesional y a todos los que me colaboraron para llevar a cabo esta investigación.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por el apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de mi carrera, a mis hijos por la comprensión de su espacio de tiempo y a las demás personas por su colaboración incondicional.

## **RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR**

Certifico que los contenidos desarrollados en esta tesis son de absoluta propiedad y responsabilidad de Luisa María Herrera Rivas con CI: 0911378123, previo a la obtención del título de MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, cuyo tema es:

TEMA DE TESIS: “Análisis de los servicios turísticos accesibles y recreativos administrados por el municipio de Guayaquil, y su efecto en las personas con discapacidad física e intelectual, 2014”.

Derechos que renuncio a favor de la Universidad de Guayaquil, para haga uso como a bien tuviere.

Luisa María Herrera Rivas  
C.I.: 0911378123

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El análisis de los servicios turísticos accesibles y recreativos administrados por el Municipio de Guayaquil, y su efecto en las personas con discapacidad física e intelectual, es producto de la investigación realizada en centros turísticos en donde concurren miles de ciudadanos a recrearse y admirar el paisaje que circunda en los malecones del Estero Salado y del Río Guayas, de la ciudad de Guayaquil, los cuales deben brindar las seguridades y eficiencias de atención de servicio hacia el turismo accesible para personas con diferentes niveles de discapacidad física e intelectual, a través de mecanismos instrumentales de goce y disfrute, así como el uso de barreras de protección en su discapacidad, de ahí que esta investigación tiene por objetivo evaluar el estado de la estructura física accesible que ha sido destinada para las personas con discapacidades especiales o intelectuales en las instituciones de servicios turísticos y recreativos, de la Municipalidad de Guayaquil; cuya investigación es de tipo bibliográfica descriptiva correlacionar basándose en la información obtenida por diferentes medios electrónicos y físicos; la obtención de la muestra se hizo con la población existente en la que se realizó el muestreo aleatorio y estratificado, el que permitió establecer los lineamientos esenciales para crear las condiciones de nuevos espacios para todos y todas las personas que visitan lugares turísticos de la ciudad, siendo la población es infinita debido a que es superior a 100.000 unidades, se obtuvo un resultado a muestrear de 384 personas hombres y mujeres que concurren a los malecones antes mencionados; los resultados originados del instrumento de investigación que se llevó a cabo demostró que la infraestructura física de instrumentos para la recreación y disfrute para personas discapacitadas es nulo, reflejado en un 93% que contestaron negativamente que exista instrumentos de recreación para personas con discapacidad; mientras que para las barreras y medios de contención de seguridad para el esparcimiento es apreciable ya que si cuentan con rampas para ingresos en plantas bajas, no así los miradores no poseen ascensores para que puedan subir de manera individual, con estos detalles se puede manifestar que el servicio turístico de accesibilidad para personas con diferentes niveles de discapacidad es incompleto por lo que se promueve la instalación inmediata de sistemas instrumentales y de recreación física e individual de todos los bienes de apoyo, y ayuda para el beneficio de los ciudadanos nacionales y extranjeros que visitan los malecones del Estero salado y del Río Guayas, de la ciudad de Guayaquil.

**PALABRAS CLAVES:**

**TURISMO ACCESIBLE – PARQUES TURISTICOS ACCESIBLES – MARKETING DE TURISMO ACCESIBLE**

## **EXECUTIVE SUMMARY**

The analysis of accessible tourism and recreational services administered by the Municipality of Guayaquil, and its effect on people with physical and intellectual disabilities, is the result of research conducted at resorts where thousands of citizens to attend recreation and admire the scenery surrounding piers in Estero Salado and the Rio Guayas, the city of Guayaquil, which should provide the assurances and service efficiencies attention to accessible tourism for people with different levels of physical and intellectual disabilities, through mechanisms instrumental enjoyment and use of protective barriers in their disability, hence this research is to assess the state of the accessible physical structure that has been designed for people with special disabilities or intellectual institutions of tourism and recreational services, the Municipality of Guayaquil; whose research is descriptive literature correlating type based on information obtained by different electronic and physical means; obtaining the sample was done with the existing population in which the random stratified sampling was performed, which allowed us to establish the essential guidelines to create conditions for new spaces for each and every person visiting tourist spots of the city, being the population is infinite because it is higher than 100,000, a result of 384 sampled individuals men and women attending the above piers was obtained; originating results of research instrument that was carried out showed that the physical infrastructure of instruments for recreation and enjoyment for people with disabilities is null, reflected in a 93% answered negatively there instruments of recreation for people with disabilities; while for the barriers and containment means security for recreation is significant because if equipped with ramps income at low levels, not the viewpoints do not have elevators so they can climb individually, these details can say that tourism service accessibility for people with different levels of disability is incomplete so the immediate installation of instrument systems and physical and individual recreation of all goods promotes support and assistance for the benefit of nationals and foreigners visit the piers of salted Estero and Guayas River, the city of Guayaquil.

### **KEYWORDS**

ACCESSIBLE TOURISM - ACCESSIBLE TOURIST PARK - ACCESSIBLE TOURISM  
MARKETING

# INTRODUCCIÓN

El turismo accesible y recreativo para todo tipo de personas se ha visto posicionado en las esferas de promoción y desarrollo de la empresa, se ha observado un crecimiento paulatino de este tipo de servicios turísticos tal, que las empresas públicas y privadas que han ido incursionando dentro de sus paquetes la entrega mediante folletos, revistas y medios informáticos, las bondades de una entrega oportuna del servicio de esparcimiento y disfrute del turismo. Entonces, el turismo puede ser receptivo, accesible, sostenible, sustentable y participativo, en este proceso de accesibilidad es la preocupación tanto de gobiernos como de la empresa privada el fortalecer mediante guías de normalización y estandarización que conlleve a cumplir metas y referencias del Buen Vivir.

Dicho pronunciamiento del bienestar saludable e incluyente está consagrado en la Constitución, como un servicio de vital importancia para el disfrute de las actividades recreativas del quehacer turístico con una accesibilidad integral, participativa, en la que se promueva la interacción de agentes turísticos y usuarios, mediante el plan de Marketing que planifique actividades de esparcimiento, y recreación; principalmente para personas con cierto grado de discapacidad con el carácter de incluyente, en la que, los espacios físicos acondicionados para este tipo de usuarios reúna las condiciones de seguridad y eficiencia en hoteles, mega parques, centros de diversión deportiva, salones de baile, restaurantes, centros de convenciones, etc.

Los espacios físicos de todas las instituciones que hacen turismo deben construir espacios para la diversión, recreación, esparcimiento, accesibles para personas con discapacidades especiales, en donde el ganador sea el usuario que presenta estas características, muchos de ellos van asistidos de una persona que los acompañe en sus vacaciones de diversión; por lo que, vale precisar la importancia que tiene la inversión pública o privada para planificar proyectos factibles en las que el discapacitado estará conforme con los servicios que preste el agente turístico; dichos servicios tendrán calidad y calidez.

# **CAPÍTULO I**

## **ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

### **1.1 DIAGNÓSTICO DE LA PROPUESTA**

#### **1.1.1 ANTECEDENTES, CONTEXTO E INTERROGANTES A LA QUE RESPONDE.**

Los sistemas turísticos de la ciudad de Guayaquil fueron surgiendo en el siglo pasado, esto es, desde el año 1912 en el que la ciudad inició sus primeras posiciones hoteleras, y luego en el año de 1922 se expandió todo el sistema hotelero, no tan solo en esta ciudad, además de otras principales ciudades provinciales en todo el Ecuador; debido a las condiciones de crecimiento poblacional se fueron dando, ya sea por la migración de pobladores de otras ciudades o por la visita de ciudadanos extranjeros, para espectar la belleza natural de nuestro país, considerado mega diverso, debido a las fuentes naturales que posee. En este contexto, surgen los planes de construcción de nuevas fuentes de ingreso a sus pobladores, generadas por la construcción turística que se inicia en el año de 1994, con la remodelación del Malecón Simón Bolívar; por el de Malecón 2000, en el que se edifican nuevas instalaciones en sus diferentes áreas, esta construcción se inicia desde la antigua infantería de marina, hasta el mercado del sur, ahora llamado Palacio de Cristal, y se continúa en el año de 1998 con la expansión de construcciones de este tipo en sectores como: el Estero Salado, Urdesa, Chongón, Posorja, etc.

En este tipo de edificaciones probablemente no se construyeron espacios físicos accesibles para las personas con discapacidad física e intelectual, excepto las rampas de acceso para las sillas de ruedas de personas con este tipo de discapacidad, ya en el aspecto propiamente recreativo, no ha existido esa planificación, por lo que vale argumentar, y replantear este paradigma de cambio, y desarrollo de la ciudad de Guayaquil, considerada como el eje

central de la economía ecuatoriana, o dicho de otra manera el emporio económico del Ecuador.

### **1.1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La falta de espacios físicos, acompañada de proyectos de inversión tanto privados como públicos que ofrecen servicios turísticos accesibles, y recreativos específicos, para personas con discapacidades físicas o intelectuales, aún no ha podido resolverse en su magnitud, debido a una inadecuada planificación por parte de las entidades encargadas de establecer políticas sociales, que definan el sano esparcimiento y recreación de los pobladores que padecen de capacidades especiales, los cuales no pueden participar de equipos y sistemas de protección en la diversión y sano disfrute de este tipo de instalaciones, que deben brindar medidas de seguridad y calidad.

### **1.1.3 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo inciden los sistemas turísticos y recreativos con equipos especiales para el sano esparcimiento y disfrute de las personas con discapacidad física e intelectual de la ciudad de Guayaquil?

### **1.1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿La utilización de sistemas recreativos y turísticos administrados por la municipalidad de Guayaquil coadyuvará a mejorar el servicio turístico para personas con discapacidad física?
- ¿Las cámaras de la producción estarán interesadas en invertir en proyectos de servicios turísticos para personas con capacidades especiales?
- ¿Cuál es la razón social de contar con un inventario contable de equipos y sistemas de esparcimiento en zonas turísticas dedicadas para la recreación de las personas con discapacidad física e intelectual?

- ¿En las carreras de turismo y hotelería de las Universidades de la ciudad de Guayaquil, se imparten asignaturas relacionadas a la satisfacción del cliente con capacidades especiales físicas o intelectuales?
- ¿Estarán capacitados el personal que trabaja en los centros turísticos y recreativos, para atender requerimientos del conocimiento e interpretación del lenguaje de gestos y señas, sistema braille para personas con capacidades especiales físicas o disminuidas?
- ¿Las investigaciones de mercado para la instalación de centros de recreación y servicios turísticos tendrán en consideración el estudio pertinente a las personas con capacidades especiales físicas o disminuidas como una posibilidad de clientes potenciales?
- ¿Por qué razón las ofertas de servicios turísticos y recreativos, no convocan a las personas con capacidades especiales físicas o disminuidas para que puedan laborar en estos grandes centros de esparcimiento?
- ¿Cuál es la importancia estadística de estudiar la población de personas con capacidades especiales o disminuidas que están insertadas en el mercado laboral, y que podrían hacer uso de un servicio turístico o recreativo sostenible?

## **1.2 IDENTIFICACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO**

### **1.2.1 IDENTIFICACIÓN**

La presente investigación se realizará en espacios físicos de recreación y esparcimiento controlados y administrados por la Municipalidad de Guayaquil, tales como: Malecón 2000 (desde el barrio Las Peñas hasta el Palacio de Cristal), Malecón del Estero Salado (desde la avenida Delta hasta la Universidad Católica), en las que posean estructuras sanitarias y sistemas de recreación para personas con discapacidad física e intelectual, donde el usuario tenga a disposición los cuidados de esa atención personalizada, que redundará en beneficio de la colectividad nacional e internacional que visitan dichas instalaciones.

### **1.2.2 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Las personas con capacidades especiales o disminuidas carecen de sitios o centros turísticos en donde puedan recrearse, gozar, y disfrutar de sistemas y equipos especiales adaptados a sus posibilidades de movilidad o comunicación interpersonal; en estas instalaciones no existe el equipo de calidad que brinde seguridad y esparcimiento a los visitantes nacionales e internacionales. En la actualidad la seguridad que se brinda, es la de seguridad física de los bienes instalados, la institución que administra estos bienes no ha procurado construir espacios físicos destinados exclusivamente para las personas con discapacidad física e intelectual, aunque la Constitución establece, que se debe brindar a la población cuidado y recreación en este tipo de servicios turísticos, especialmente incentivar el Buen Vivir.

### **1.2.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La investigación de análisis de los servicios turísticos que prestan los espacios públicos turísticos, que administra la municipalidad de Guayaquil, está soportada en la metodología de investigación bibliográfica descriptiva, ya que, se parte de documentos relativos al problema que se plantea; así como la relación causa-efecto, en la que juega un papel importante, al interrelacionar las variables independientes y dependientes de la investigación de las que el investigador hará el uso pertinente, en el momento en que se produzca el análisis respectivo mediante el instrumento de investigación para este tipo de diseño metodológico, como es, el caso de la encuesta, entrevista y guía de observación científica, que permiten comparar y relacionar los enunciados teóricos con los resultados obtenidos. Las fuentes de investigación que se utilizarán serán de tipo primario: documentos originales, libros, revistas, tesis; de tipo secundario: enciclopedias, bibliografías, noticias, entrevistas, compilación de hechos; de tipo terciario: catálogos, bibliotecas, listas de lecturas, artículos sobre encuestas, artículos científicos en el internet.

#### **1.2.4 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Cuando se trata de diversión turística y recreativa en las vacaciones se piensa en lugares públicos, donde la masificación de visitantes es muy importante a la hora de distraerse, el visitante debe conocer si los espacios físicos que visitan, reúnen o no las condiciones sanitarias e higiénicas para albergar a esta gran masa de personas que suelen hacer turismo en épocas de vacaciones; también reconocer si sus instalaciones son las adecuadas para el esparcimiento de personas con algún tipo de discapacidad. En medio de estas características físicas y ambientales, se conoce que el turismo puede colapsar, si los agentes turísticos no toman medidas preventivas y de riesgo, ante un eventual colapso de las instalaciones, por la masiva visita turística, que permita atender a un gran conglomerado de la sociedad. Se ha observado que determinadas instalaciones, tales como parques, complejos deportivos, malecones, no cuentan o no existe este sistema especial de esparcimiento y recreación para personas con discapacidad física e intelectual, que les permita cumplir con su objetivo, utilizar ese bien público o privado para satisfacer necesidades elementales del Buen Vivir.

Las instalaciones físicas destinadas para evitar el estrés ante el cúmulo de presión diaria en su trabajo, hogar y otras de interés individual y colectivo, deben contar, no solo con la instalación del equipo adecuado para los visitantes nacionales y extranjeros con una discapacidad física e intelectual, sino que, también deben estar manejados y administrados por personas formadas y entrenadas en el acompañamiento a estas personas, usuarias de este tipo de servicio, esto es, el de servir como elemento complementario para el pleno disfrute de la recreación y el esparcimiento; debe fomentarse la implementación de sistemas de complementariedad deportiva y recreativa, que cumplan normas y estándares de calidad y seguridad para el visitante que hace turismo en tiempo de vacaciones y más aún, durante todo el año.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

- Evaluar el estado de la estructura física accesible, que ha sido destinada para las personas con discapacidades especiales o intelectuales en las instituciones de servicios turísticos y recreativos, de la Municipalidad de Guayaquil.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar el costo de la inversión en la infraestructura de servicios turísticos accesibles y recreativos, para los usuarios externos con capacidades especiales o intelectuales.
- Cuantificar que tipo de turistas nacionales y extranjeros con discapacidades físicas utilizan los servicios turísticos y recreativos de la ciudad de Guayaquil.
- Determinar cuántos establecimientos de esparcimiento y recreación cuentan con equipos y sistemas, adaptados para el uso de personas con discapacidad física o intelectual

## **1.4 HIPÓTESIS**

Si los servicios turísticos y recreativos de la ciudad de Guayaquil, contaran con equipos y sistemas accesibles para personas con discapacidad física e intelectual, estos servicios, servirían para mejorar la calidad de vida, esparcimiento y recreación del ciudadano discapacitado, elevando su autoestima, para integrarlo a la sociedad con actitud resiliente.

### **1.4.1 VARIABLES**

#### **1.4.1.2 Independientes**

Los servicios turísticos y recreativos

### **1.4.1.3 Dependientes**

Personas con discapacidad física e intelectual

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA PROPUESTA**

##### **2.1.1 MARCO TEÓRICO**

En 1538 fue fundada la ciudad de Guayaquil. Después de las guerras de independencia de España, se formó la Provincia Libre de Guayaquil, que se uniría después a la Gran Colombia, pasando a llamarse Departamento de Guayaquil. (Prefectura del Guayas, 2013) Siendo la ciudad de Guayaquil, la capital de la provincia del Guayas, donde se genera la riqueza social, cultural, académica, deportiva, etc., de toda aquella ciudad generadora de recursos económicos, “esta constante dinamización de la economía porteña ha beneficiado considerablemente el erario nacional, debido a que en los últimos cinco años se ha incrementado la recaudación de impuestos”

La ciudad de Guayaquil cuenta con ciudadanos amables y respetuosos, que acogen a todo tipo de turistas, brindándoles cordialidad y amabilidad en la visita de sus instalaciones de esparcimiento y recreación, tal es el caso de las nuevas construcciones de los malecones, que a nivel internacional tienen una excelente acogida por parte de turistas extranjeros que asisten a sus instalaciones, percibiendo la naturaleza como un todo, “Si las actuaciones de mejora de la accesibilidad se realizan en entornos, edificios, transportes y medios de comunicación existentes, es cuándo tendremos que suprimir las barreras arquitectónicas existentes en ellos”. Arq. Rovira Beleta en (Grunewald, L. et.al. 2011).

Los indicadores económicos del Ecuador indican que las provincias de Pichincha y del Guayas, tienen y mantienen un crecimiento económico al alza en sus planes económicos, así como en la expansión vial de sus carreteras, constituyéndose estas provincias en los ejes

centrales de la economía activa y participativa en el desarrollo social, económico, educativo, solidario, y científico del país. “La actividad económica continuaría en ascenso en el 2014 en el país, pero a tasas menores, pues el crecimiento del PIB pasaría de 4,21% en el 2013 a 4,04% en el próximo año, una desaceleración que se reflejaría en el sector de transporte, construcción, comercial y consumo de hogares.” (Diario El Universo S.A, 2013)

Es fácil observar en el turismo, visitantes extranjeros cobijados bajo el sol radiante que posee la ciudad, para dejarse llevar por el grado de ambiente que poseen estos espacios físicos de gran construcción ingenieril, para beneficio de sus comunidades nacionales y extranjeros. (Municipalidad de Guayaquil, 2013) “La ciudad cuenta con una superficie de 344,5 km<sup>2</sup>, y un estimado poblacional de 2’366.902 de habitantes. Esta metrópoli tuvo su fundación el 15 de Agosto de 1534, culminando en el Cerrito Verde en 1537, con su asentamiento decisivo en 1547.”

Algunos sitios turísticos de la ciudad de Guayaquil, que maneja la Municipalidad de Guayaquil, son coadministrados por una Fundación Municipal, creada para incentivar el respeto a la naturaleza y recrearse en un lugar de paz y esparcimiento, denominada Fundación Guayaquil Siglo XXI, y para ello, se mencionan los sitios de interés, tales como: “Parque Puerto Liza, Fuente monumental de agua. Parque Lineal del Norte Barcelona, Parque Viernes Santo, Parque Puerto Hondo, Playita del Guasmo, El Mirador del Cerro El Paraíso, Eco Deportivo de La Trinitaria.” (MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL 2013).

En la actualidad se han desarrollado varias ordenanzas municipales que tienen que ver con el funcionamiento y puesta en marcha de las instalaciones turísticas y recreativas de la ciudad de Guayaquil y para ello vale mencionar que la ordenanza del 01.09.01, manifiesta en el artículo 1.11.- “Desarrollar programas de educación turística comunitaria a través de la difusión por la prensa y el Marketing, o escuelas, colegios, universidades o institutos similares, para complementar cada una de las acciones municipales en el área de preservación, fomento y desarrollo del turismo”, afirmando y poniendo de acción coercitiva las acciones que deben emprenderse en materia de accesibilidad de los servicios de diversión y recreación, así como de esparcimiento, los cuales deben sujetarse a

procedimientos y normas del Buen Vivir, así como también Organización Mundial del Turismo OMT, (2013), la que manifiesta: “las personas con necesidades especiales de accesibilidad puedan disfrutar con autonomía de productos, servicios y medios turísticos pensados para todas las personas.” De ahí que, otras instituciones de investigación, como (Turismo accesible portal colomb., 2009) sostienen que:

*“La accesibilidad cuantifica el grado en el que una persona puede utilizar satisfactoriamente un objeto, visitar una atracción turística o poder acceder a un determinado servicio, sin tomar en cuenta las capacidades intelectuales, de experiencia o físicas de la persona. En general, una barrera de accesibilidad es un obstáculo que impide o dificulta la realización de una determinada tarea o actividad, afectando de esta manera a la plena integración social de esa persona.”(cursiva propia)*

Es que la accesibilidad a todo tipo de servicios turísticos, debe ser la principal satisfacción de los ciudadanos con discapacidad física o mental, tanto es así que otros investigadores afirman: “La accesibilidad en el sector turístico debe estar presente en las oficinas de información y agencias de viaje, en las estaciones, puertos y aeropuertos, en los vehículos de transporte, en los establecimientos, en la hotelería, en los servicios de oferta complementaria. En definitiva, en el conjunto de equipamientos y servicios que configuran la oferta turística. Grunewald, L. et.al. (2011); así como los que tienen sus facultades integras, deben reconocer ciertos grados de seguridad y eficiencia para tener un servicio y confiable, y para ello se debe contar con lo que manifiesta (Fundación Andaluza, 2008):

- Se debe poseer cajeros automáticos accesibles
- Máquinas expendedoras accesibles
- Presencia de video porteros en los aparcamientos...
- Presencia de ayudas técnicas en el edificio (equipos de megafonía, amplificadores de voz, fax, videoconferencia, despertadores para personas sordas...)
- Espacios que favorecen la continuidad visual.
- Ascensores con intercomunicador visual, y alarma de tipo visual.

- Avisadores “libre/ocupado” en aseos públicos...
- Eficiente aplicación de los avisos por megafonía, y en su caso, la existencia de paneles informativos alternativos a la información auditiva.

*“Uno de estos nuevos segmentos de mercado es, este fragmento del turismo mundial conocido como Turismo Accesible o Turismo para Todas las Personas, es necesario crear entornos amigables, pensando en que las personas con alguna necesidad especial no van sólo a dormir, sino también a hacer uso de las áreas recreativas, restaurantes y otros. (Grace Damazio, et.al, 2009) (la cursiva propia)*

Con estas recomendaciones técnicas se ayudará al usuario discapacitado, para el disfrute pleno de su recreación, así como también, de todo ciudadano nacional y extranjero, este último, ha generado divisas por el monto de “849.7 millones de dólares, constituyéndose en el año 2011 el sector turístico como uno de las mayores productos en donde ha ingresado divisas, antes del rubro de metales manufacturados”, según fuente del Banco central del Ecuador en (Ministerio de Turismo, 2010-11), así también, nuestro país ha sido visitado por los extranjeros a nivel mundial, totalizando en “el año 2012 cerca de 316.544 extranjeros para el segmento Guayas; mientras que los ecuatorianos que han salido del país en ese mismo periodo son cerca de 420.341 ecuatorianos procedentes de la provincia del Guayas”, según fuente de la Dirección Nacional de Migración, en (Ministerio del Turismo, 2010-11); así como también, el “Análisis de los beneficios económicos en el mercado turístico de una oferta accesible para todos. Divulgación de los estudios y resultados obtenidos entre los agentes interesados por medio de publicaciones específicas, artículos en revistas del sector, etc.” (Ministerio de Trabajo y Asunto Sociales de España, 2005)

*“La Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador OPTUR de acuerdo a los datos históricos del Ministerio de Turismo perteneciente al año 2011, período Enero-Diciembre, en el que se registra el ingreso de 1'140.000 de turistas internacionales prevén un aumento del 7% para el año 2012 ya que en lo que va del año 2012 periodo Enero-Abril llegaron al país un total de 92.627 extranjeros. Comparado con el año 2011 en el mismo periodo ingresaron un total de 87.509 visitantes.” Dato tomado de la Dirección Nacional de Migración en (Ministerio del Turismo, 2012)(cursiva propia)*

La visión del inversionista ecuatoriano en este tipo de edificaciones especiales para personas con dificultad en la accesibilidad, no ha sido puesto de manifiesto, ya que, no se ha realizado un estudio de mercado en el que, el inversionista pueda revisar su proyección económica y la ponga al servicio de un usuario potencial, y así vemos que, otros investigadores apuntan a un acceso digno libre de complicaciones, tal como lo expresa lo siguiente:

*“Implica esfuerzos hacer accesible el transporte, los parqueos, las áreas verdes y senderos, los servicios sanitarios y baños, la información (folletos y menús en braille, rótulos en braille y en letra grande y de colores contrastantes, uso de dibujos, etc.), brindar la iluminación adecuada, contar con el personal capacitado para tratar con dignidad a las personas, independientemente de que tengan una condición de discapacidad o no, etc. (Grace Damazio, 2009);(cursiva propia)*

Otros investigadores analizan el comportamiento de la accesibilidad de servicios y entienden que, la mejor manera, es proponiendo una salida fiable, que permita obtener resultados confiables a la hora de instalar sistemas de quipos especiales para este tipo de comunidad, y así se plantea que: “Estudios comparativos sobre las adaptaciones de accesibilidad a partir de la utilización de elementos de uso común en los equipamientos de las instalaciones turísticas, utilidades que redundarán en el menor coste de las obras desde las premisas del diseño para todos. “Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2005). En este tipo de proyectos de innovación y factibilidad debe señalarse que, la cultura de “fomentar la marca, crear imagen y desarrollar un marketing “paraguas” para todo el sistema del destino; facilitar información neutral a operadores y clientes; coordinar y gestionar el destino turístico e implantar una política de formación y desarrollo.” (Fraiz, J.A. et.al. 2008)

Mientras que en el tema de la transportación podemos encontrar “buses de transportación públicas llamados colectivos, el sistema de Metrovía, medio de transportación rápido y de bajo costo; las tricimotos que se usan en sectores populares; y las minivans, sistemas de

transportación usados en aeropuertos, hoteles y para viajes hacia otros destinos dentro del Ecuador.” Jimmy Loyola (2012) acompañado de otras ejecuciones, que deben de tratarse en términos de accesibilidad, así como se manifiesta que: “circulaciones; ejecución de rampas en los transportes; desarrollo de recorridos alternativos accesibles.” (Grunewald, L. et.al. 2011)

### **2.1.2 MARCO CONCEPTUAL**

El turismo de la ciudad de Guayaquil, se ha vuelto vertiginoso y de movimiento rápido, así como la expansión de la ciudad hacia lugares que en su momento fueron visitados como es el caso del sector del estero Salado, ramal oceánico que hoy se ha convertido en un desastre ambiental con importantes impactos negativos de observación visual de este importante recurso hídrico, y es que en la actualidad posee un malecón con infraestructura física exclusiva para personas que no tienen discapacidad. Ante este comentario del turismo accesible se manifiesta que: “El turismo accesible lleva a establecer pautas de integración durante la actividad para este conjunto de personas con capacidades restringidas que se manifiestan por una deficiencia física o por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas”. (Grunewald, L. et.al. 2011).

Así también lo manifiesta otro investigador que: “existen deficiencias en el manejo de las estrategias de comunicación e incentivo hacia el público en general, en bienes materiales y talento humano, y que aún no alcanza estándares de calidad internacional, para brindar a turistas y residentes, servicios de acuerdo a sus necesidades.” Loyola, Jimmy (2002). Actividades sociales que permitirán incentivar la promoción de la accesibilidad como parte complementaria en “reuniones, foros, conferencias y convenciones de promoción turística; la realización de estos eventos deben fomentar el encuentro entre empresarios turísticos, expertos en personas con discapacidades y los propios turistas, para fomentar el intercambio de información.” Ministerio del Trabajo de España (2005). “Donde se expresan los sucesivos cambios de procesos y productos del turismo urbano tradicional y las innovaciones de frontera tecnológica y profesional” (Manuel Marchena Gómez, 1995)

Corroborar que la investigación descriptiva presentada, guarda relación con el problema planteado a la hora de discernir sobre este aspecto, que ha cobrado valor en la transformación del objeto estudiado, por lo que, es pertinente establecer que, la accesibilidad al turismo es de vital trascendencia, ya que, cobra entusiasmo que resolverán problemas del quehacer turístico y hotelero, y “desde la óptica de distintas disciplinas se afirma que nos dirigimos hacia una civilización del ocio donde la correcta utilización del tiempo libre destinado al turismo y la recreación adquiere una importancia fundamental para nuestro desarrollo psíquico y social.”(Grunewald, L. et.al, 2011).

En otras regiones del mundo se observa el diseño de políticas claras, al momento de abordar el tema de la accesibilidad turística, la cual ha planteado resolver en gran medida la calidad de vida de los visitantes, ante lo cual se plantea

*“Según el manual editado por la Comisión Europea, Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades, las cifras sobre el potencial turístico de los ciudadanos europeos con discapacidades no son concluyentes, ya que desde un punto de vista turístico prudente se calcula que cada viaje realizado por una persona discapacidad atrae a 0,5 acompañantes. Estos datos nos permiten denominar al segmento de personas con discapacidades como Multiclientes. (Ministerio de Trabajo y Asunto Sociales de España, 2005)(cursiva propia)*

Dentro de las características de movilización, se debe conocer la discapacidad de la persona que necesita de un trato especial, por parte de personas expertas en la conducción del servicio turístico accesible, para ello se cuenta con ciertos grados de afectación que permiten comprender esa realidad., y así tenemos:

a) Discapacidad:

- Física o motora
- Sensorial
- Cognitiva o cerebral
- Otros: visceral y patológica
- Discapacidades múltiples o pluri deficiencias (Fraiz, J.A. et.al. 2008)

El Ministerio de Turismo del Ecuador apoya actividades concernientes al turismo accesible, haciendo un llamado a experimentar la igualdad en la diversidad, dando paso a un turismo accesible, consciente y sostenible, tanto es así, que el “30 de marzo del año 2007, nuestro país se adhirió a la Convención de las Naciones Unidas, con el propósito de promover y fortalecer los derechos de este tipo de discapacidades, dos meses después se elevó a Política de Estado” Ministerio del Turismo, (2014). En esta acción innovadora, la cual se lleva a cabo a través de la Misión Eugenio Espejo, y que ejecuta un plan de recuperar a personas con cierto grado de discapacidad, se invita a toda la población, a colaborar en un plan integrador con la participación de todos y todas las y los ciudadanos. Amando la vida.

*“La Organización Mundial del Turismo (OMT), en la Declaración de Manila de 1980 asocia por primera vez turismo y accesibilidad. El documento reconoce que el turismo es un derecho fundamental y necesario para el desarrollo humano. En el año 1989, como resultado del informe «Tourism for All», elaborado por el grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad, se plasma la necesidad de fomentar el diseño de servicios turísticos destinados a todos los públicos, sin distinción de edad o discapacidad.” (Molina, M. et. al.2010)(cursiva propia)*

“La evolución turística de Guayaquil ha sido positiva y se espera seguir manteniendo el mismo incentivo para alcanzar altos niveles de explotación, pudiendo ser en el futuro una potencia turística y económica en el Ecuador”. Estrella, Ma. et.al. (2002). “El proveedor debe procurar eliminar aquellos elementos que representen un impedimento o dificultad para el fácil acceso y uso de instalaciones, o un peligro para la seguridad de las personas”. (Ministerio de Turismo, 2014)

*“Para efectos del cumplimiento de las disposiciones de la ley y el reglamento, se considerará persona con discapacidad a toda persona que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales y/o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente se ve restringida en al menos un treinta por ciento de su capacidad para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal, en el desempeño de sus funciones o actividades habituales” [www.conadis.gov.ec/legislacion/ley](http://www.conadis.gov.ec/legislacion/ley) en (Ortiz, M.2011) (cursiva propia)*

### 2.1.3 MARCO CONTEXTUAL

La investigación descriptiva bibliográfica, se realizará en un tiempo de tres meses, a partir del mes de enero a marzo del año 2014, en la ciudad de Guayaquil, en la sección del Malecón 2000, Malecón del Estero Salado, Barrio Las Peñas, Centro Turístico Santa Ana; cuenta con una población aproximada de 3'645.483 habitantes, posee un clima extraordinario, que varía entre el tipo tropical sabana y tropical monzón, donde su temperatura promedio es de 25°C, en la zona climática del verano; mientras que en la época lluviosa la temperatura puede alcanzar los 40°C.

*“Guayaquil es la ciudad portuaria más importante del Ecuador, en el año 2009, por el puerto de Guayaquil se movilizaron 12,37 millones de toneladas métricas (Tm) de carga comercial no petrolera, lo cual representa casi el 80% del total registrado en el país, (15,48 millones de Tm). Para este resultado, los muelles de Autoridad Portuaria de Guayaquil registraron 7,32 millones de Tm., y los puertos privados sumaron 5,05 millones de Tm.”. Guayaquil, es la “ciudad industrial por excelencia y su clasificación es de 49% industrias; 39% comercio y 12% a otras actividades” dato tomado de Autoridad Portuaria de Guayaquil; Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial, Superintendencia de Compañías. Revista Vistazo, en (Cámara de Industrias de Guayaquil, 2009) cursiva propia)*

Guayaquil mantiene la tasa más alta de desempleo entre las principales ciudades, “5,92%, en comparación con las ciudades de Cuenca y Quito, donde las tasas son las más bajas en el cuarto trimestre del año 2011, en el orden del 3,88% y 4,31% respectivamente,” datos tomados del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), publicados en la revista de la Cámara de Comercio de Guayaquil (2011). “Y es que Guayaquil para el economista Jorge Kalil, del Centro de Investigación Económica de la U. Católica, actual presidente de la Comisión Interventora de la Universidad de Guayaquil, manifiesta que Guayaquil es "el ombligo comercial". (HOY.COM.EC, 2011)

El puerto y el número de habitantes lo hacen atractivo para los negocios y las citas comerciales. (NMCH). De hecho, el último Censo Económico del Instituto Nacional de

Estadística y Censo (INEC) lo confirma al determinar que de los 511 130 locales existentes en el país, 119 792 establecimientos y empresas comerciales están en Guayas. Estos significan el 23,4% del total en Ecuador. Solo en Guayaquil, se asientan 88 913 locales, con ventas superiores 35.5 millones. (HOY.COM.EC, 2011)

*Los centros comerciales son uno de los termómetros del movimiento económico de la ciudad. Existen más de una docena y uno aún en construcción con estilo bastante moderno. Estos lugares tienen un promedio de visitas que supera el 1 millón por año. Solo en el San Marino, ubicado en el norte, su gerente Lorena Weitson, destacó que en el primer semestre se dio un crecimiento del 16% con relación a igual período de 2010. Todo con la oferta de 250 tiendas. En el Mall del Sol, también se evidencia un mayor movimiento, pero también más presencia de firmas importantes. Este año las cadenas Kenneth Cole, Tous, entre otras, (HOY.COM.EC, 2011) cursiva propia)*

Dentro de las características del gobierno sectorial, se procura regular mediante los Acuerdos, Normas y Decretos dirigidos por los organismos competentes, en estos casos de las formas de organización de la sociedad; para ello debe observar lo que establece el mecanismo de regulación, dictada en el “Decreto Ejecutivo N° 410 del 30 de junio del 2010, publicado en el Registro Oficial N° 235 del 14 de julio del 2010, en el que se cambia la denominación del Ministerio de Coordinación de la Política, por el de Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Por lo tanto, asumiendo el título 1. Disposiciones generales; capítulo 1 de este Decreto, en el que trata De las Disposiciones Fundamentales y Principios Rector, en su artículo 3, numeral 6. Respeto a la diferencia. Igualdad de derechos y a participar y disfrutar respecto de los mismos, por igual en los asuntos públicos, sin discriminación de naturaleza alguna, como determina la Constitución de la República. Derecho a disentir sin opción a ser acusado”, tomado del (Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Descentralizados, 2011)

La división geográfica de la ciudad de Santiago de Guayaquil está formada por 21 parroquias, que consiste en la menor división política de una zona. Éstas se dividen en 16 parroquias urbanas y 5 parroquias rurales, las cuales constan de las siguientes Parroquias urbanas: Pedro Carbo, Francisco Roca, Tarqui, Rocafuerte, Nueve de Octubre, Olmedo, Bolívar, Sucre, Urdaneta, Ayacucho, García Moreno, Ximena, Febres Cordero, Letamendi, Pascuales, Chongón.

A continuación tenemos las Parroquias rurales: Juan Gómez Rendón, Puná, Tenguel, Posorja, El Morro. Luego le siguen los Barrios al sur, Centenario, del Astillero, Cristo del Consuelo, el Guasmo, Suburbio; en el centro: nueve de octubre, Las Peñas, Cerro Santa Ana, Malecón del salado, La Bahía; al norte: Urdesa, Samborondón, La Alborada, Los Sauces, Guayacanes, Los Samanes, Las Orquídeas, Planes Mucho Lote, Planes de vivienda en la avenida Narcisca de Jesús, Los Vergeles.

La Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil es el organismo máximo de gobierno seccional en el cantón Guayaquil, el cual administra, de forma autónoma el gobierno cantonal. Está conformada por el alcalde, el concejo cantonal y las diferentes direcciones municipales; está establecida en base a lo que se estipula en la actual Constitución de la República del Ecuador, mediante sus artículos 253 y 264. Además de la Carta Magna, existe también el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización; Ley No. 00, publicada en Registro Oficial Suplemento 303 de 19 de Octubre de 2010, mediante los artículos 1 y 30.

La Municipalidad tiene un Reglamento Orgánico y Funcional que determina su estructura administrativa, la cual tiene sus bases en la Constitución de la República del Ecuador. Sus integrantes son:

- El Alcalde de la ciudad,
- El Concejo Regional,
- Las Comisiones que integran cada uno de los concejales,
- Direcciones municipales, designados por el alcalde.

Con todo esta estructura fundamentada del marco teórico del estudio comparativo de los servicios turísticos accesibles para personas con cierto grado de discapacidad, en la que se debe incluir a todos, la que debe ser inclusiva y participativa dentro del marco del Buen Vivir; se proyecta la caracterización argumentada de que, los servicios turísticos deben replantear sus servicios en los que, sistemas y equipos disponibles para la colectividad estén organizados en base a políticas, que respondan a las necesidades nacionales del disfrute de esparcimiento y recreación de la sociedad ecuatoriana.

# **CAPITULO III**

## **METODOLOGÍA**

### **3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación, tendrá el carácter de bibliográfica, descriptiva, correlacional, ya que permitirá estudiar el avance tecnológico en los espacios físicos dispuestos para este tipo de personas discapacitadas.

#### **3.1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

El diseño de la investigación será analítica, por que permitirá estudiar la relación causa-efecto de los agentes turísticos y el usuario, en este caso las personas discapacitadas en primer orden, y luego la inclusividad para todos, para poder llevar a cabo la investigación se utilizará como instrumento la técnica convencional, es decir, por medio de encuestas.

#### **3.1.3 FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS**

Las fuentes de información que se utilizarán en este tipo de investigación descriptiva serán los medios informáticos, revistas de información, medias de comunicación on line y físicos, libros de marketing turístico, tesis digitalizadas y otros medios de publicidad pública y privada.

#### **3.1.4 UNIDAD DE ANÁLISIS**

- Edificación
- Urbanismo
- Transporte

- Comunicación e información
- Mercadotecnia
- Recreación

### **3.1.5 TIPOS DE VARIABLE**

#### **Variable Independiente**

Los servicios turísticos y recreativos

#### **Variable Dependiente**

Personas con discapacidad física e intelectual

### **3.1.6 FÓRMULAS FINANCIERAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN**

#### **Eficiencia técnica y eficiencia económica**

$$\text{Eficiencia técnica} = \frac{\text{cantidad o calidad del}}{\text{necesidades físicas y psicológicas del}}$$

#### **Eficiencia**

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Utilidad o beneficio}}{\text{Costo}}$$

#### **Utilización del activo fijo**

$$\text{Utilización del activo fijo} = \frac{\text{Valor agregado}}{\text{Activo fijo}}$$

(Medina, A. 2002)

### 3.1.7 FÓRMULAS ESTADÍSTICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN

- Diagrama de barras
- Fórmulas de Pearson: Modo, Mediana, Media aritmética

#### Modo

$$M_o = Li + \frac{f - f_{ant}}{(f - f_{ant}) + (f - f_{pos})} a$$

#### Mediana

$$M_n = Li + \frac{n/2 - F_{ant}}{f} a$$

#### Media aritmética

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

(Cazau, P. 2006)

### 3.1.8 MUESTRA Y POBLACIÓN

La obtención de la muestra se hará con la población existente, en la que se realizará el muestreo aleatorio y estratificado, el que permitirá establecer los lineamientos esenciales para crear las condiciones de nuevos espacios para todos y todas las personas que visitan lugares turísticos de la ciudad.

La población es infinita debido a que es superior a 100.000 unidades, por lo cual utilizaremos la siguiente fórmula (Pedro Morales Vallejo, 2012)

$$n = \frac{z^2 pq}{B^2}$$

Donde

n= Tamaño de la muestra,  
z= nivel de confianza  
p= Frecuencia esperada del factor a estudiar  
q= 1- p  
B= Precisión o error admitido

Es decir:

n= Tamaño de la muestra,  
z= 1,96 para el 95%  
p= 0.5  
q= 0.5  
B= 0.05.

**El tamaño de la muestra necesario para esta encuesta según la fórmula sería:**

$$n = 1,962 \times 0,5 \times 0,5 / 0,052 = 384$$

$$n = \frac{z^2 pq}{B^2}$$

### **3.1.9 FÓRMULA DE PRUEBA DE HIPÓTESIS**

La comprobación de hipótesis se lleva a cabo mediante la formulación de una hipótesis alternativa la cual se aprueba contra la hipótesis nula, el punto de vista común. Las hipótesis se comprueban estadísticamente entre ellas.

El T Student, es una prueba que puede indicar si la hipótesis nula es correcta o no. En las investigaciones es comúnmente utilizada para probar las diferencias entre dos grupos (por ejemplo, entre un grupo control y un grupo experimental).

La prueba T supone que los datos están más o menos normalmente distribuidos y que la varianza es igual (esto puede ser comprobado por la prueba F ).

La prueba T de Student :

- Prueba T para una muestra única
- Prueba T para dos muestras independientes
- Prueba T dependiente para muestras apareadas (Explorable.com, 2008)

## **CAPITULO IV**

### **EL ANÁLISIS**

#### **4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

##### **Y DISCUSIONES**

De los datos obtenidos en la investigación descriptiva correlacional llevada a cabo en Malecón 2000 (desde el barrio Las Peñas hasta el Palacio de Cristal), Malecón del Estero Salado (desde la avenida Delta hasta la Universidad Católica), administrados por la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil de agosto a octubre del 2014; para lo cual se contó con una muestra de 384 personas, hombres y mujeres que transitan por los espacios turísticos antes anotados; para contestar cada una de las preguntas, se les entregó el instrumento de medición (encuesta) a cada uno de los turistas nacionales y extranjeros; en este proceso de consulta se despejó todo tipo de dudas e inquietudes, con el objeto de aclarar detalles, con este antecedente se pudo robustecer la investigación análisis de los servicios turísticos accesibles y recreativos; además se llevó a cabo el inventario de bienes y servicios instrumentales, así como de barreras protectoras que poseen estos mega parques administrados por el Municipio de Guayaquil, y su impacto en las personas con discapacidad intelectual y física, 2014.

**4.1.1 Encuesta anónima dirigida a personas, hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del estero salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.**

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI %</b>	<b>NO %</b>	<b>A VECES %</b>
1	¿En su visita al malecón ha observado que existan instrumentos de diversión para personas con discapacidad?	26	358	0.00
2	¿Considera que deben realizarse adecuaciones en el malecón para personas con discapacidad física?	355	0.00	29
3	¿Considera el personal que trabaja en los malecones debe ser capacitado en servicio al cliente?	355	0.00	29
4	¿Cree usted que exista una buena inversión en espacios físicos construidos para brindar servicio a personas con discapacidad?	216	108	70
5	¿El malecón es su único lugar de diversión de juegos recreativos para personas con discapacidad física?	67	267	50
6	¿Tiene conocimiento sobre si el personal que trabaja en los malecones sabe lenguaje de gestos y señas, sistema braille para atender a las personas con discapacidad física?	62	307	15
7	¿Siempre acude al malecón a divertirse en los instrumentos de diversión para personas con discapacidad física?	0	363	21
8	¿Ha observado en los malecones accesos de ingreso especiales para personas con discapacidad física?	177	154	53
9	¿Conoce las diversiones que tiene programada la institución que dirige y administra los malecones en fechas festivas?	77	280	27
10	¿Conoce si cuando las personas con discapacidad se accidentan son atendidas con prontitud por parte del personal que trabaja en los malecones?	50	219	115

**Fuente:** Malecones del estero salado y Río Guayas

Elaborado por: Ing. Luisa Herrera Rivas

**Análisis:** De 384 personas hombres y mujeres mayores de 18 años encuestados (as) en los malecones del Estero Salado y Río Guayas, de la ciudad de Guayaquil, durante el período

de agosto a octubre del 2014, se pudo constatar que de este total, en la primera pregunta 358 personas manifestaron que no han observado que en los malecones se hayan implementado juegos para uso exclusivo de personas con cierto grado de discapacidad física e intelectual; así mismo en la segunda pregunta 355 personas consideran que deben realizar adecuaciones en los malecones para uso exclusivo de personas con discapacidad física e intelectual; así también en la tercera pregunta 355 personas consideran que el personal que trabaja en las instalaciones de los malecones deben estar debidamente capacitados para dar atención al público en debida forma; en la cuarta pregunta, 216 personas consideran que si existe una buena inversión en los espacios físicos construidos para brindar servicios a personas con discapacidad; en la quinta pregunta, 267 personas consideran que el malecón no es el único lugar de diversión para personas con discapacidad, o que prestan servicios para este tipo de personas; en la sexta pregunta 307 personas manifiestan que no tienen conocimiento si el personal que trabaja en los malecones conoce el lenguaje de gestos, señas y sistema braille para con los turistas nacionales y extranjeros en otros idiomas u otros sistemas de comunicación de uso especial para personas con discapacidad; en la séptima pregunta 363 personas manifiestan que no siempre asisten al malecón ya que estos espacios turísticos no tienen los instrumentos de ayuda para personas con discapacidad física o intelectual; en la octava pregunta 177 personas manifiestan que si ha observado que en los malecones exista lugares de diversión para los discapacitados. Así mismo 154 personas manifiestan lo contrario, lo que resulta que hay una contradicción en las respuestas entregadas; mientras que en la novena pregunta 280 personas manifiestan no conocer que las administraciones de los malecones tengan organizadas detalles de las planificaciones de juegos, talleres, en sitios de recreación masiva; en la décima pregunta 219 personas manifiestan que las personas con discapacidad cuando se accidentan no son atendidas con prontitud por parte del personal que trabaja en los malecones, administrados y dirigidos por la M.I. Municipalidad de Guayaquil.

Encuesta anonima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de guayaquil

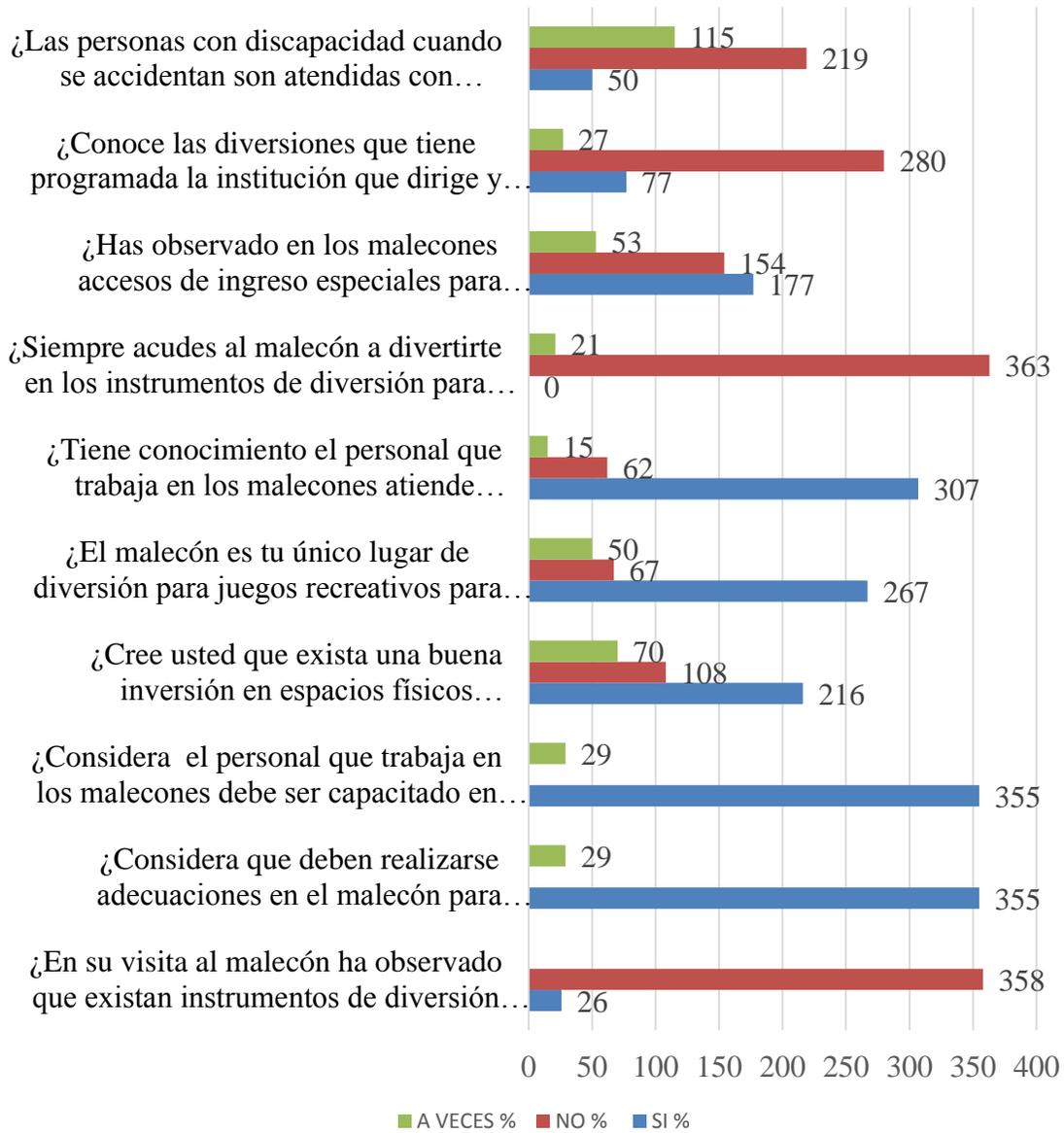


Gráfico No 1: Porcentaje de la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.

**4.1.2. Análisis cuantitativo de la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil**

	PREGUNTAS	SI %	NO %	A VECES %
1	¿En su visita al malecón ha observado que existan instrumentos de diversión para personas con discapacidad?	6,77	93,23	0,00
2	¿Considera que deben realizarse adecuaciones en el malecón para personas con discapacidad física?	92,45	0,00	7,55
3	¿Considera el personal que trabaja en los malecones debe ser capacitado en servicio al cliente?	92,45	0,00	7,55
4	¿Cree usted que exista una buena inversión en espacios físicos construidos para brindar servicio a personas con discapacidad?	56,25	28,13	15,62
5	¿El malecón es tu único lugar de diversión para juegos recreativos para personas con discapacidad física?	17,45	69,53	13,02
6	¿Tiene conocimiento el personal que trabaja en los malecones atiende mediante lenguaje de gestos y señas, sistema braille a las personas con discapacidad física?	16,15	79,95	3,9
7	¿Siempre acudes al malecón a divertirte en los instrumentos de diversión para personas con discapacidad física?	0,00	94,53	5,47
8	¿Has observado en los malecones accesos de ingreso especiales para personas con discapacidad física?	46,09	40,1	13,81
9	¿Conoce las diversiones que tiene programada la institución que dirige y administra los malecones en fechas festivas?	20,05	72,92	7,03
10	¿Las personas con discapacidad cuando se accidentan son atendidas con prontitud por parte del personal que trabaja en los malecones?	13,02	57,03	29,95

**Fuente:** Malecones del estero salado y Río Guayas

Elaborado por: Ing. Luisa Herrera Rivas

**Análisis:** De 384 personas hombres y mujeres mayores de 18 años encuestados (as) en los malecones del Estero Salado y Río Guayas, de la ciudad de Guayaquil, durante el período de agosto a octubre del 2014, se pudo constatar que de este total en la primera pregunta 358 personas manifestaron que el 93.23% opina que no han observado la implementación o construcción de instrumentos para el uso y diversión exclusivo para personas con discapacidad intelectual o física; mientras que en la segunda pregunta el 92.45% de los

encuestados contesta que si consideran que deben realizarse adecuaciones físicas o constructivas para el disfrute de estos instrumentos en personas con discapacidad física e intelectual, lo que origina una correlación e interrelación entre la pregunta número uno y la numero dos del instrumento de investigación; así mismo en la tercera pregunta el 92.45% contesta que el personal que atiende las instalaciones de los malecones debe ser entrenado o capacitado en servicios al cliente para brindar un mejor servicio de calidad, acorde con las necesidades turísticas a nivel nacional e internacional que visitan las instalaciones que administra la Municipalidad de Guayaquil; en la cuarta pregunta el 56.25% opina que si exista una buena inversión en infraestructura física especialmente construida para personas con discapacidad física, mientras que el 28.62% contesta negativamente ante esta pregunta, así también el 13.02% dice que a veces observa que se hayan construido algún tipo de construcción para discapacitados u otros; así también en la quinta pregunta el 69.53% opina que los malecones no son los únicos lugares de visita para la diversión, ya que considera que no existe la infraestructura para lograr los objetivos de la pregunta; en la sexta pregunta el 79.95% dice no conocer que el personal que trabaja en los malecones sean capacitados en sistemas lingüísticos o que se puedan comunicar mediante señas con personas con discapacidad intelectual o física; en la séptima pregunta el 94.53% contesta que no siempre visita el malecón con el objeto de entretenerse ya que estos jardines y espacios no tienen cimentada la infraestructura instrumental para personas con discapacidad, excepto rampas, pasamanos, servicios higiénicos, etc., descritos en la guía de observación; mientras que en la octava pregunta el 46.01% contesta que si ha observado que existan niveles de acceso para ingresar y salir de los malecones especiales para personas con discapacidad; mientras que el 40.10% manifiesta que no ha presenciado este tipo de servicios de acceso como rampas, puentes, escaleras con ascensores etc., para personas con capacidad reducida; así también en la novena pregunta el 72.92% manifiesta que no conoce si el sistema que administra el malecón tiene programada actividades de arte y cultura donde el turista nacional e internacional con cierta discapacidad pueda divertirse y disfrutar de los bienes instrumentales que posean este tipo de paisajes turísticos; así también en la décima pregunta el 57.03% de los encuestados contesta que no haya observado cuando las personas se accidentan concurren en su ayuda el personal que trabaja en los malecones para prestarle la ayuda necesaria y con ello solucionar algún problema de

accidentabilidad, a pesar que el 29.95% de los encuestados manifiesta que a veces ha presencia que este mismo personal preste la ayuda necesaria a personas con cierto nivel de discapacidad física e intelectual que visitan estos lugares de distracción y sano esparcimiento, administrados por la Muy. Ilustre Municipalidad de Guayaquil.

**Análisis porcentual de la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de guayaquil**

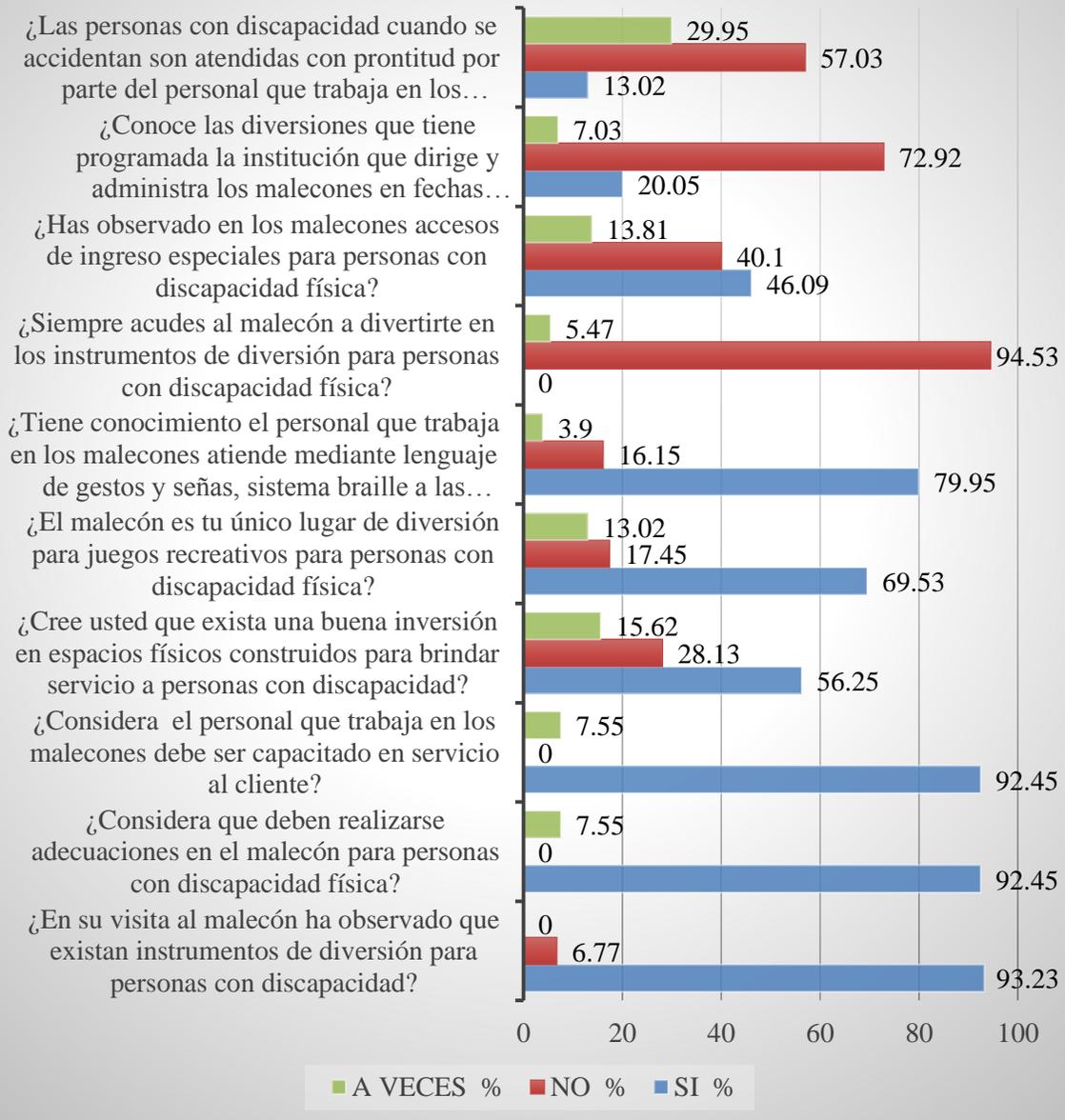


Gráfico No 2 Porcentaje de la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.

**4.1.3. Análisis cuantitativo de la primera pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del estero salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.**

	PREGUNTAS	SI %	NO %	A VECES %
1	¿En su visita al malecón ha observado que existan instrumentos de diversión para personas con discapacidad?	6,77	93,23	0.00

**Fuente:** Malecones del estero salado y Río Guayas

**Elaborado por:** Ing. Luisa Herrera Rivas

**Análisis:** De 384 personas hombres y mujeres mayores de 18 años encuestados (as) en los malecones del Estero Salado y Río Guayas, de la ciudad de Guayaquil, durante el período de agosto a octubre del 2014, se pudo constatar que de este total en la primera pregunta 358 personas que corresponden el 93.23% opinaron que en su visita turística a los malecones no observaron que en ellos existan infraestructura construida especialmente para el disfrute de personas con discapacidad intelectual y física, también el 6.77% manifestó haber observado que si existe instrumental de diversión para personas con discapacidad, pero ante la respuesta muy alta en la que consideran que no hay instrumental necesario para el disfrute, se hace necesario considerar que la infraestructura no existe, tal igual como consta en la guía de observación o de aplicación de los instrumentos de diversión para personas con discapacidad intelectual, pregunta relacionada con los numerales 3, 4, y 7 que mencionan la necesidad de implementar sistemas acordes con el servicio turístico nacional e internacional recreativo y direccionado para personas con discapacidad intelectual o física de las personas que asisten a los malecones del Estero Salado y Río Guayas de la ciudad de Guayaquil.

**En su visita al malecón ha observado que  
existan instrumentos de diversión  
para personas con discapacidad**

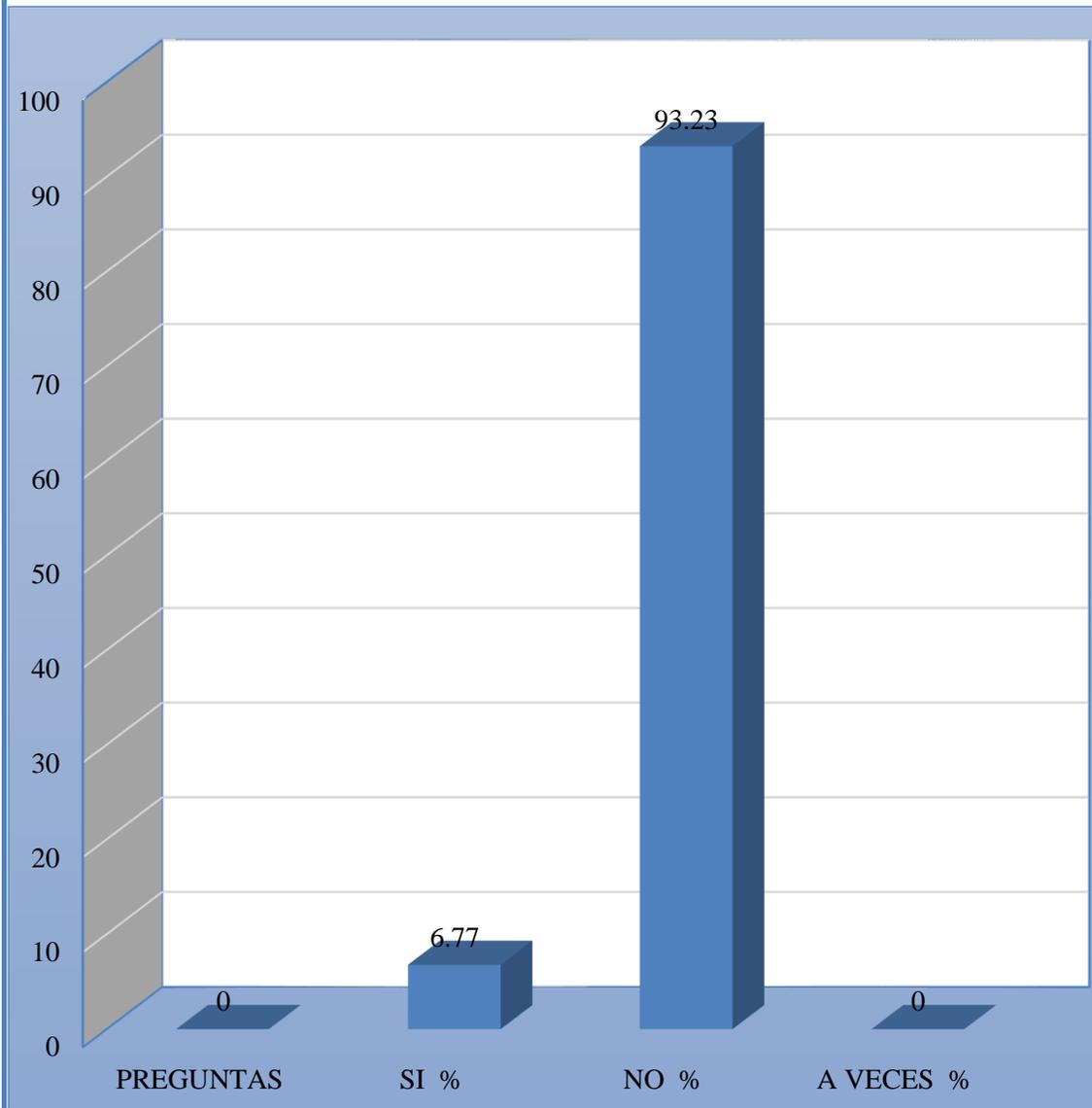


Gráfico No 3: Porcentaje de la primera pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del estero salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.

**4.1.4. Análisis cuantitativo de la segunda pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del estero salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.**

	PREGUNTAS	SI %	NO %	A VECES %
2	¿Considera que deben realizarse adecuaciones en el malecón para personas con discapacidad física?	92,45	0,00	7,55

**Fuente:** Malecones del Estero Salado y Río Guayas

**Elaborado por:** Ing. Luisa Herrera Rivas

**Análisis:** De 384 personas hombres y mujeres mayores de 18 años encuestados (as) en los malecones del Estero Salado y Río Guayas, de la ciudad de Guayaquil, durante el período de agosto a octubre del 2014, se pudo constatar que de este total en la segunda pregunta 355 personas que corresponden al 92.45% manifiestan que si consideran que deben realizarse mejoras en el malecón para personas con discapacidad física; mientras que 29 personas que corresponden al 7.55% manifiestan que a veces debe considerarse la adecuación de las instalaciones constructivas o instrumentales para uso y beneficio de las personas con cierto nivel de capacidad física, esto con el objeto de brindar al turista nacional y extranjero barreras de protección en términos de seguridad ocupacional de los que visitan este tipo de instalaciones turísticas que tienen la connotación de ser el eje primordial de la ciudad de Guayaquil posicionada inclusive a nivel internacional.

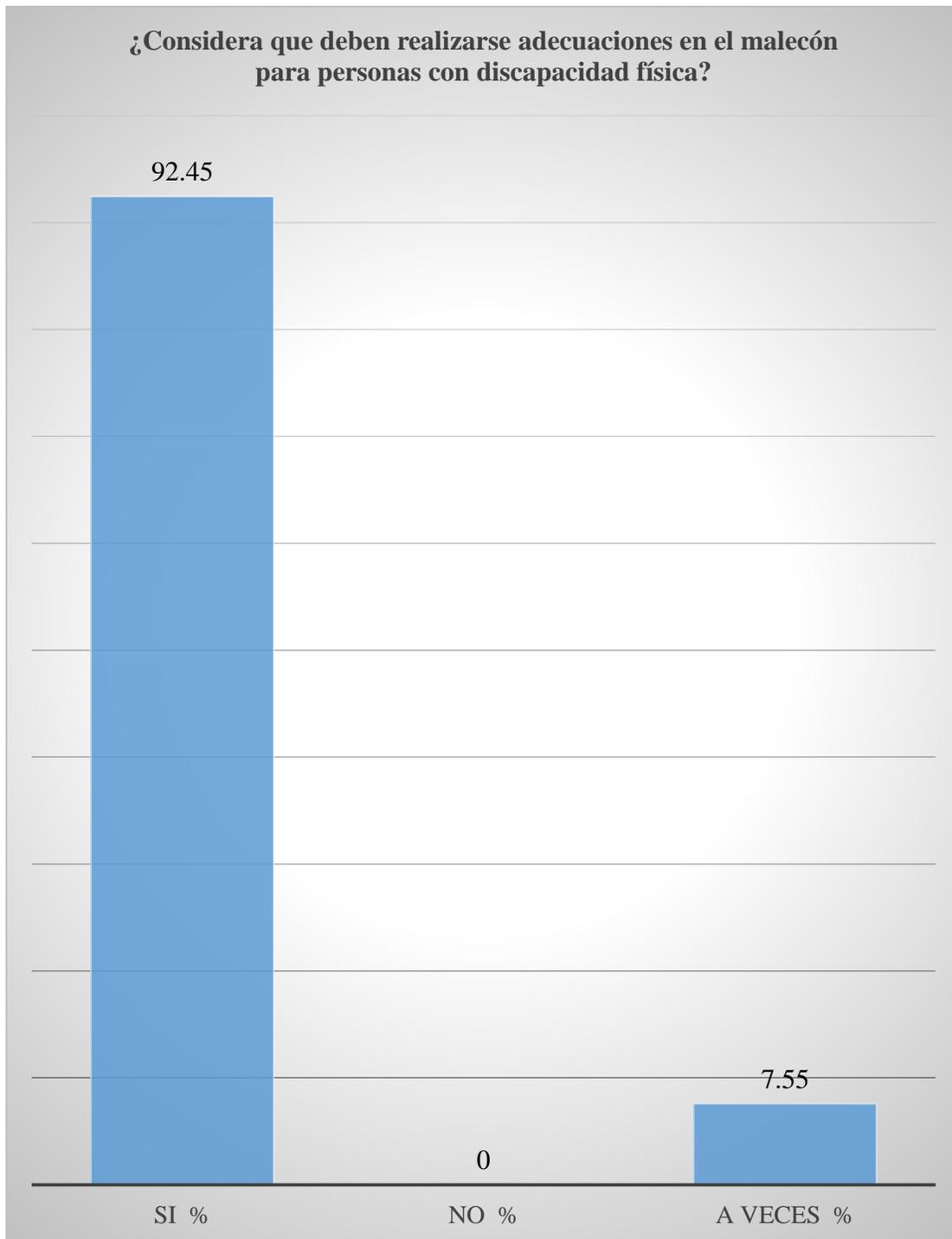


Gráfico No 4: Porcentaje de la segunda pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.

**4.1.5. Análisis cuantitativo de la tercera pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del estero salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.**

	PREGUNTAS	SI %	NO %	A VECES %
3	¿Considera el personal que trabaja en los malecones debe ser capacitado en servicio al cliente?	92,45	0,00	7,55

**Fuente:** Malecones del Estero Salado y Río Guayas

**Elaborado por:** Ing. Luisa Herrera Rivas

**Análisis:** De 384 personas hombres y mujeres mayores de 18 años encuestados (as) en los malecones del Estero Salado y Río Guayas, de la ciudad de Guayaquil, durante el período de agosto a octubre del 2014, se pudo constatar que de este total en la tercera pregunta, 355 que corresponden al 92.45% manifiestan que el personal si debe ser capacitado en servicio al cliente para que brinde información, y ayuda logística, así como también atienda primeros auxilios, mientras que 29 personas que corresponden al 7,55% estiman que a veces el personal atiende con prontitud el servicio turístico a los visitantes y usuarios que concurren a este tipo de centros de esparcimiento, aunque La Fundación Malecón 2000 mediante su gerente general el Ing. Jonathan Gómez, los imparte sin descuento para empleados y más dependientes para que los servicios sean de mayor eficacia y eficiencia, y también aceptando sugerencias y quejas en caso de ser atendidos de manera inadecuada.

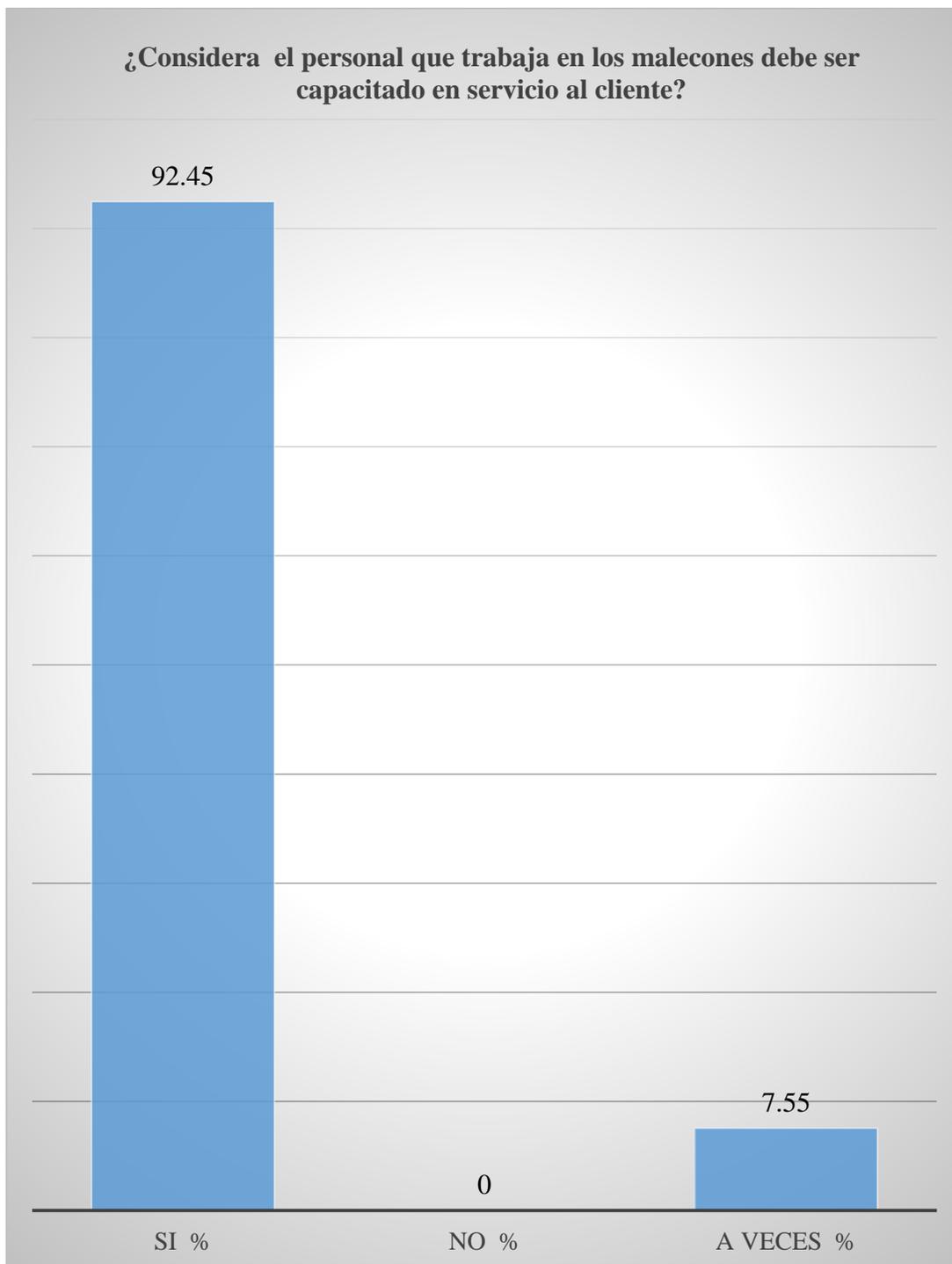


Gráfico No 5: Porcentaje de la tercera pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.

**4.1.6. Análisis cuantitativo de la cuarta pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del estero salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.**

	PREGUNTAS	SI %	NO %	A VECES %
4	¿Cree usted que exista una buena intervención en espacios físicos construidos para brindar servicio a personas con discapacidad?	56,25	28,13	15,62

**Fuente:** Malecones del Estero Salado y Río Guayas

**Elaborado por:** Ing. Luisa Herrera Rivas

**Análisis:** De 384 personas, hombres y mujeres mayores de 18 años encuestados (as) en los malecones del Estero Salado y Río Guayas, de la ciudad de Guayaquil, durante el período de agosto a octubre del 2014, se pudo constatar que de este total en la tercera pregunta, 216 personas que corresponden al 56,25% creen que si existe una buena inversión en los espacios físicos construidos, la mitad de las personas encuestadas, 108 estiman que no, es decir el 28,13% será por razones de comparación con otros países lo más cercano a su opinión en todo caso, tenemos un grupo menor de 60 personas que piensan en una inversión mediana o a veces planteada, en el marco tenemos el 15, 62% por diferentes gustos o conceptos de decoración.

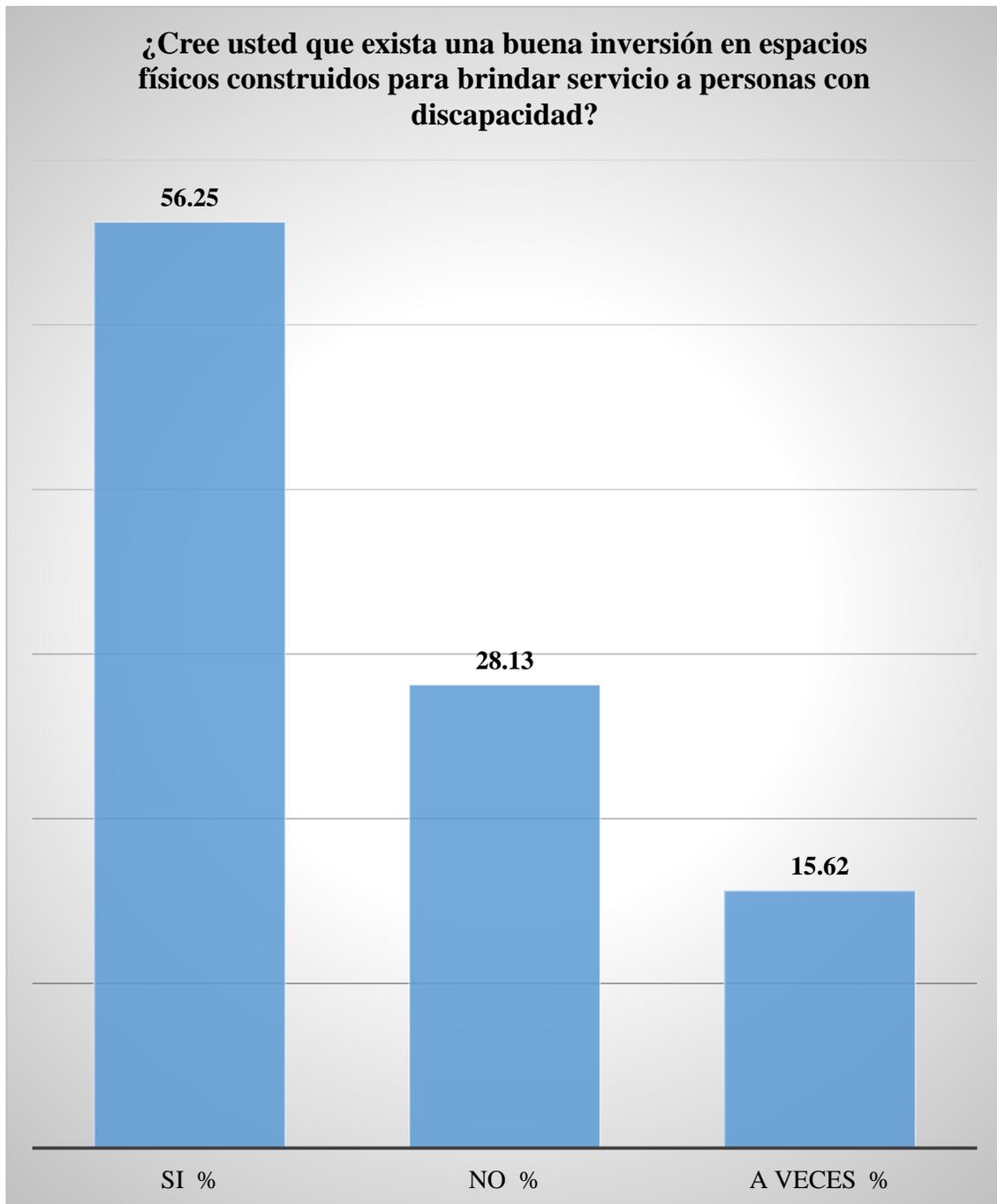


Gráfico No 6: Porcentaje de la cuarta pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.

**4.1.7. Análisis cuantitativo de la quinta pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.**

	PREGUNTAS	SI %	NO %	A VECES %
5	¿El malecón es tu único lugar de diversión para juegos recreativos para personas con discapacidad física?	17,45	69,53	13,02

**Fuente:** Malecones del Estero Salado y Rio Guayas

**Elaborado por:** Ing. Luisa Herrera Rivas

**Análisis:** De las 384 personas encuestadas mayores de 18 años, de agosto a octubre del 2014, tenemos a un Si minoritario de 67 personas que alcanzan el 17,45% , frente a un mayoritario No que con 267 encuestados alcanza el 69,53% de mayoría, seguramente por alguna similitud hallada en otros sitios, y finalmente un 13,02% que se reunieron en 50 encuestados; de los que concurren a lugares turísticos como los malecones, también es importante manifestar que la implementación de instrumentos útiles para personas con discapacidad física, debe estar enmarcada en procedimientos técnicos tales como la norma INEN, ISO 9000, etc., dicha infraestructura debe reunir esos requisitos de esparcimiento y diversión, para este tipo de usuario externo. Por lo tanto para el colectivo encuestado no es el malecón su único lugar de diversión ya que existen otros espacios con características urbanísticas y turísticas que si reúnen el pleno esparcimiento y diversión, tal es el caso de ciertos parques aledaños a ciudadelas del norte, como es el caso del parque de Urdesa, parque de la Kennedy.

**¿El malecón es tu único lugar de diversión para juegos recreativos para personas con discapacidad física?**

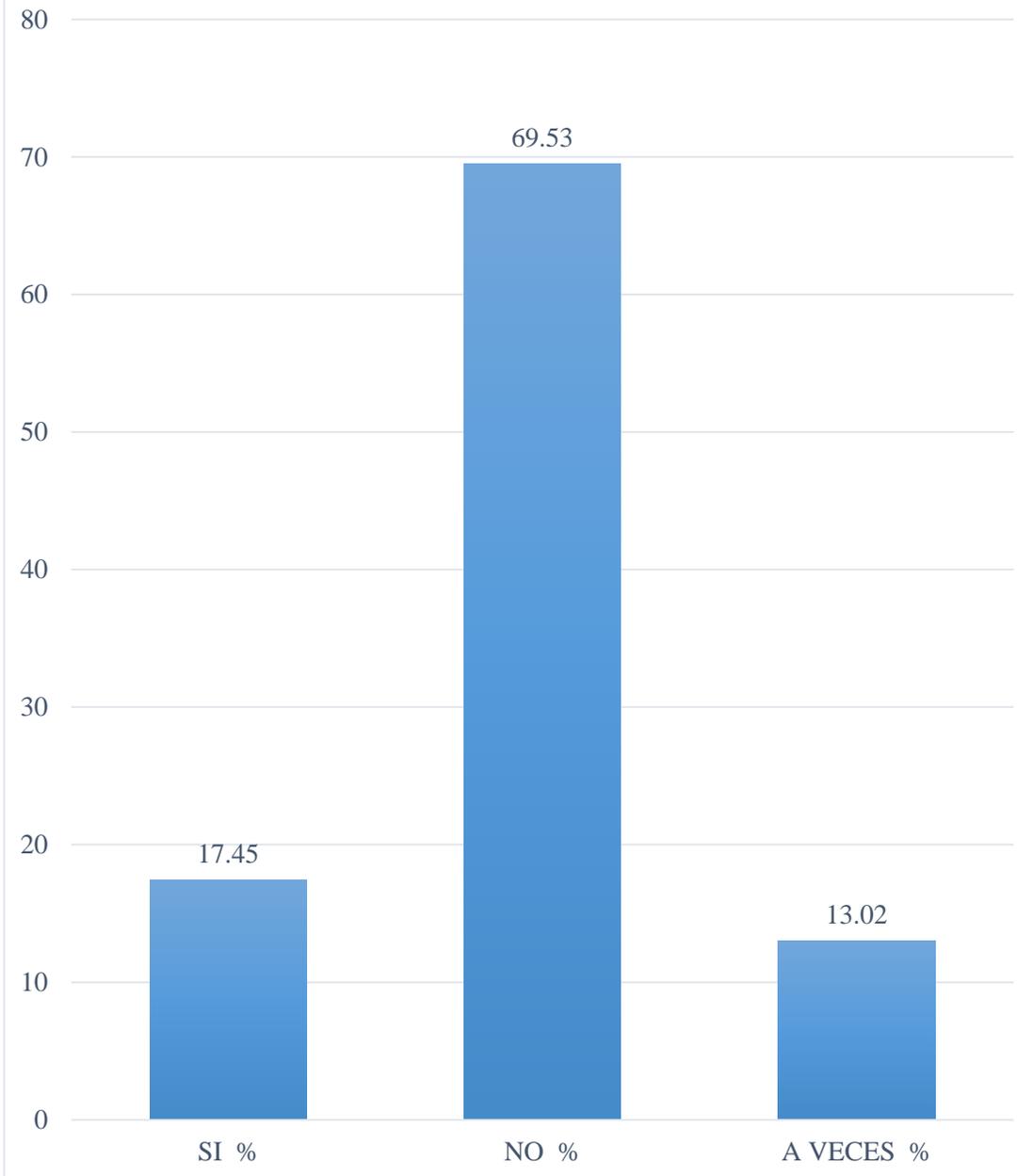


Gráfico No 6: Porcentaje de la quinta pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.

**4.1.8. Análisis cuantitativo de la sexta pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil**

	PREGUNTAS	SI %	NO %	A VECES %
6	¿Tiene conocimiento del personal que trabaja en los malecones atiende mediante lenguaje de gestos y señas, sistema braille a las personas con discapacidad física?	16,15	79,95	3,9

**Fuente:** Malecones del Estero Salado y Rio Guayas

**Elaborado por:** Ing. Luisa Herrera Rivas

**Análisis:** De 384 personas hombres y mujeres mayores de 18 años encuestados (as) en los malecones del Estero Salado y Rio Guayas, de la ciudad de Guayaquil, durante el período de agosto a octubre del 2014, se pudo constatar que de este total en la sexta pregunta, 307 personas que corresponden al 79,95% de los encuestados, manifiestan que no tienen conocimiento del personal que trabaja en los malecones que atiendan a los turistas nacionales y extranjeros con un tipo de lenguaje, incluido el lenguaje por gestos y señas, sistemas braille; 62 personas que corresponden al 16,15% manifiestan que si conocen de la labor que cumple los trabajadores de los malecones ya que se los observa prestando atención primaria de servicios al cliente; 15 personas que corresponden al 3,9% consideran que a veces el personal que trabaja en este tipo de instalaciones turísticas cumplen con normativas de atención al cliente; razón por la cual el turista se ve precisado en contratar con agencias de viajes expertas en este tipo de servicio en el que la atención al cliente es lo primordial, aspecto de gran importancia para la empresa dedicada a ofrecer como guías turísticos preparados para todo tipo de eventos, incluidas las atención personalizada con instrumentos de movilización y diversión para los turistas que visitan todo tipo de espacios físicos para beneficio de la colectividad con capacidades especiales.

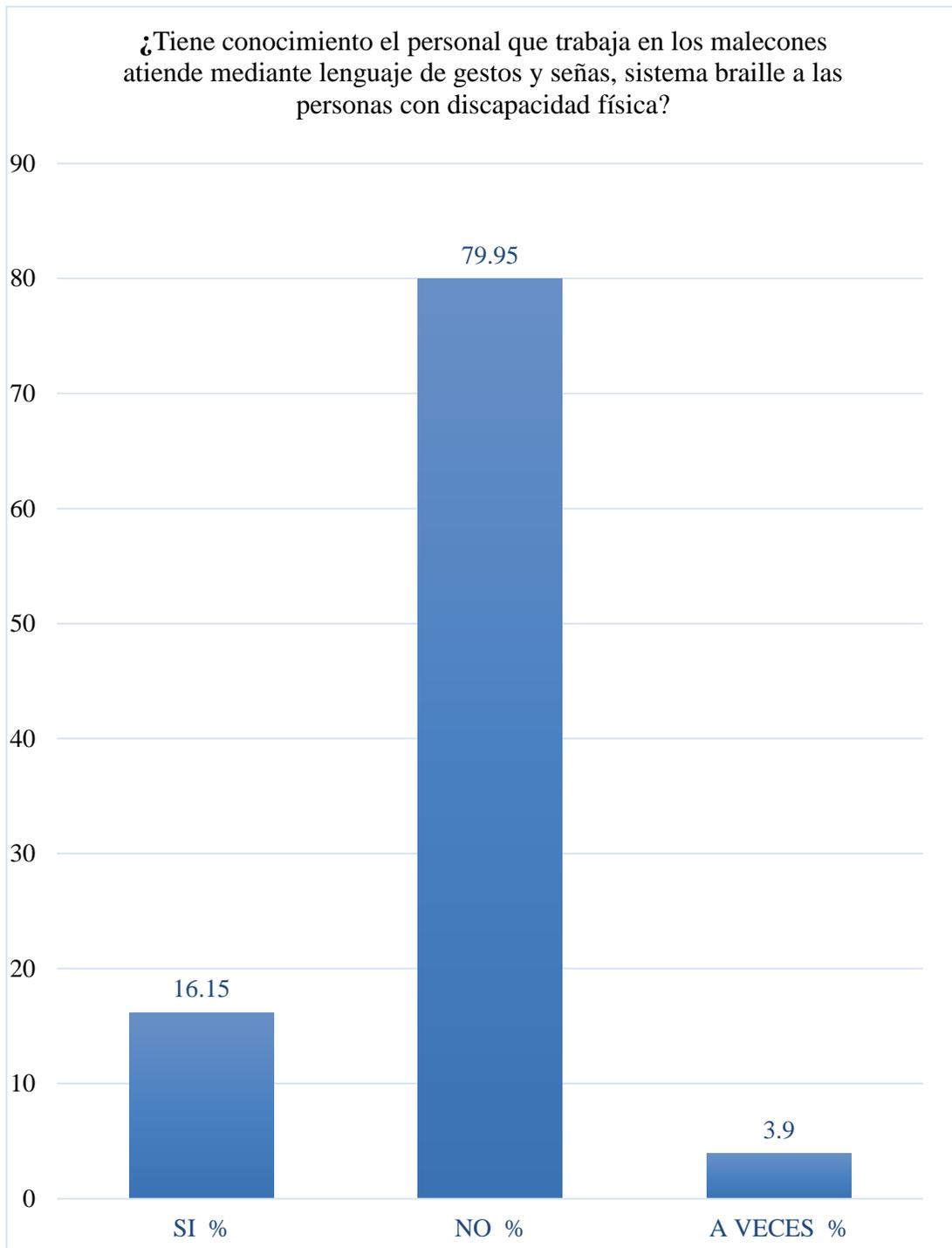


Gráfico No 7: Porcentaje de la sexta pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil

**4.1.9. Análisis cuantitativo de la séptima pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.**

	PREGUNTAS	SI %	NO %	A VECES %
7	¿Siempre acudes al malecón a divertirte en los instrumentos de diversión para personas con discapacidad física?	0	94,53	5,47

**Fuente:** Malecones del Estero Salado y Río Guayas

**Elaborado por:** Ing. Luisa Herrera Rivas

**Análisis:** De 384 personas hombres y mujeres mayores de 18 años encuestados (as) en los malecones del Estero Salado y Río Guayas, de la ciudad de Guayaquil, durante el período de agosto a octubre del 2014, se pudo constatar que de este total en la sexta pregunta, 363 personas que corresponden al 94,53% consideran que no siempre acuden al malecón en los instrumentos de diversión para personas con discapacidad física ya que consideran que la infraestructura física no está instalada para lograr el sano esparcimiento ya sea a nivel de todas las personas con sus capacidades físicas e intelectuales y normales, y las personas con capacidades especiales; 21 personas que corresponden al 5,47% manifiestan que a veces ellos concurren al malecón a divertirse en los espacios físicos que ellos mantienen.

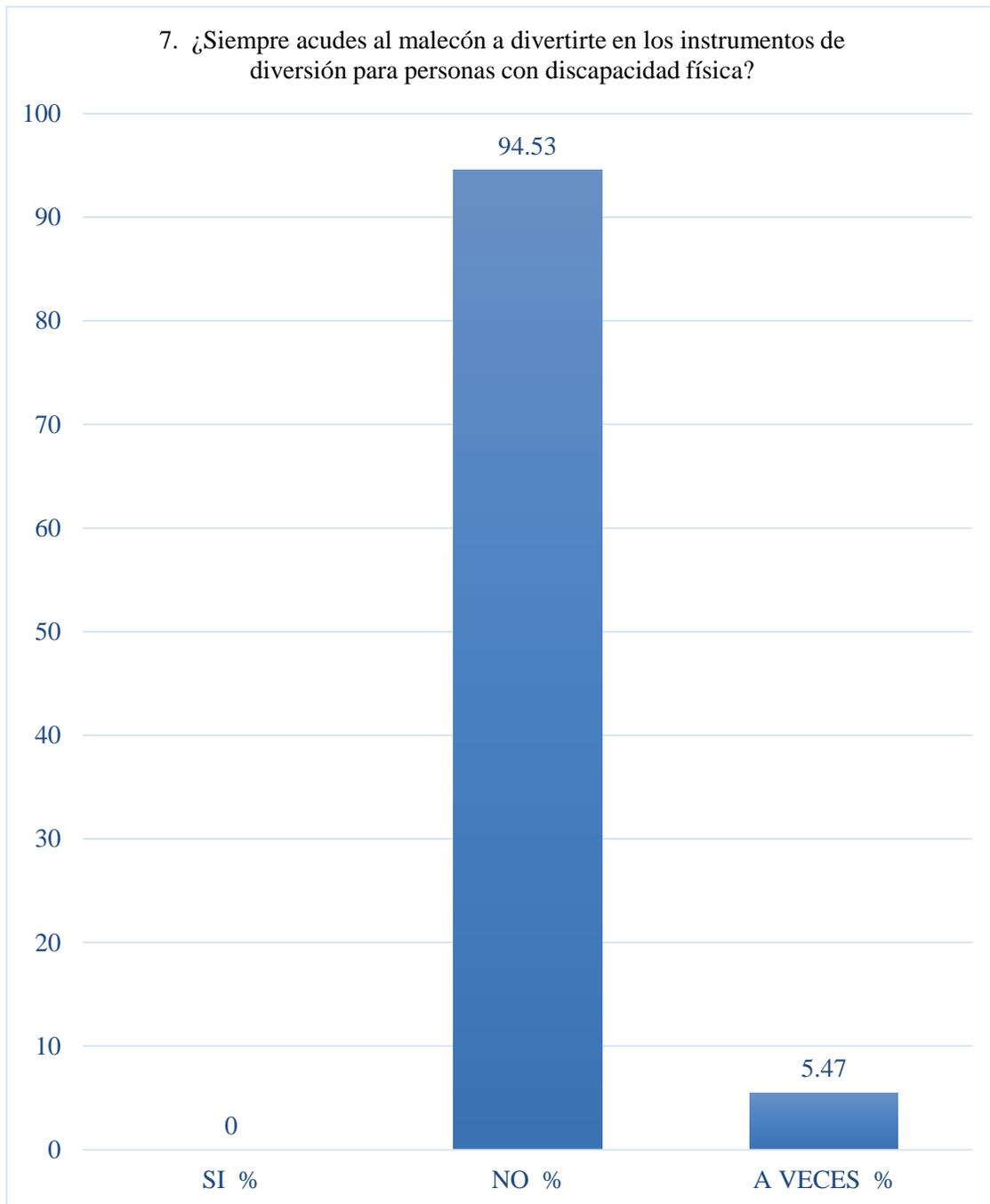


Gráfico No 8: Porcentaje de la séptima pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.

**4.1.10. Análisis cuantitativo de la octava pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.**

	PREGUNTAS	SI %	NO %	A VECES %
8	¿Has observado en los malecones accesos de ingreso especiales para personas con discapacidad física?	46,09	40,1	13,81

**Fuente:** Malecones del Estero Salado y Río Guayas

**Elaborado por:** Ing. Luisa Herrera Rivas

**Análisis:** De 384 personas hombres y mujeres mayores de 18 años encuestados (as) en los malecones del Estero Salado y Río Guayas, de la ciudad de Guayaquil, durante el ; pregunta, 177 personas que corresponden al 46,09% manifiestan que si han observado accesos de ingresos especiales para personas con discapacidad; 154 personas que corresponden al 40,10% manifiestan no haber observado acceso de ingresos especiales con personas con discapacidad; mientras que 53 personas que corresponden al 13,81% dicen que a veces han observado accesos de ingresos especiales. Ante esta situación de contradicción numérica ante la pregunta presentada en el instrumento de investigación el cual reviste de gran importancia en esta investigación en la que parecería que por un lado existe toda la infraestructura necesaria y por otro que no existe el servicio de instrumentación factible para personas con discapacidad física; lo que resulta que se debe planificar estos lugares de diversión y esparcimiento para todo tipo de turista nacional y extranjero en la que la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil garantice y amplíe su accionar en beneficio de la colectividad turística.

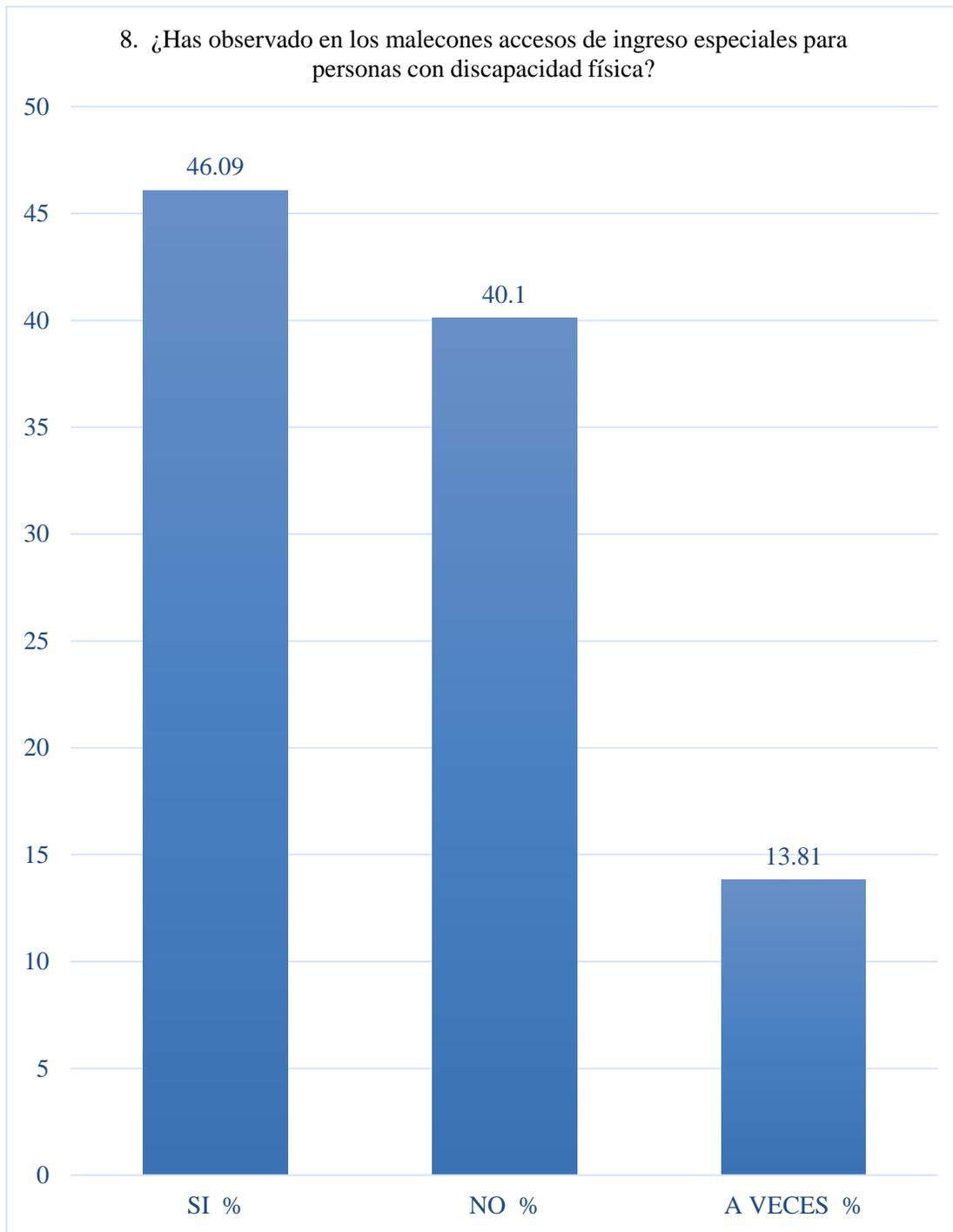


Gráfico No 9: Porcentaje de la octava pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.

**4.1.11. Análisis cuantitativo de la novena pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.**

	PREGUNTAS	SI %	NO %	A VECES %
9	¿Conoce las diversiones que tiene programada la institución que dirige y administra los malecones en fechas festivas?	20,05	72,92	7,03

**Fuente:** Malecones del Estero Salado y Río Guayas

**Elaborado por:** Ing. Luisa Herrera Rivas

**Análisis:** De 384 personas hombres y mujeres mayores de 18 años encuestados (as) en los malecones del Estero Salado y Río Guayas, de la ciudad de Guayaquil, durante el período de agosto a octubre del 2014, se pudo constatar que de este total en la sexta pregunta, 280 personas que corresponden al 72,92% manifiestan que no conocen las diversiones que tiene programada la institución que dirige y administra los malecones en fechas festivas; así también 77 personas que corresponden al 20,05% manifiestan que si conocen de las programaciones turísticas que lleva a cabo la institución que administra estos bienes; así también 27 personas que corresponden al 7,03% manifiestan que a veces conocen de las programaciones en fechas festivas; lo que constituye en un desacierto el no programar actividades sociales, culturales, artes, gimnasia que contribuya en el mejoramiento de calidad de vida de las personas que tienen cierto nivel de discapacidad tanto a nivel nacional como internacional. Y es la Municipalidad la encargada de desarrollar todo este tipo de actividades que beneficiarán a todos los habitantes de la ciudad de Guayaquil.

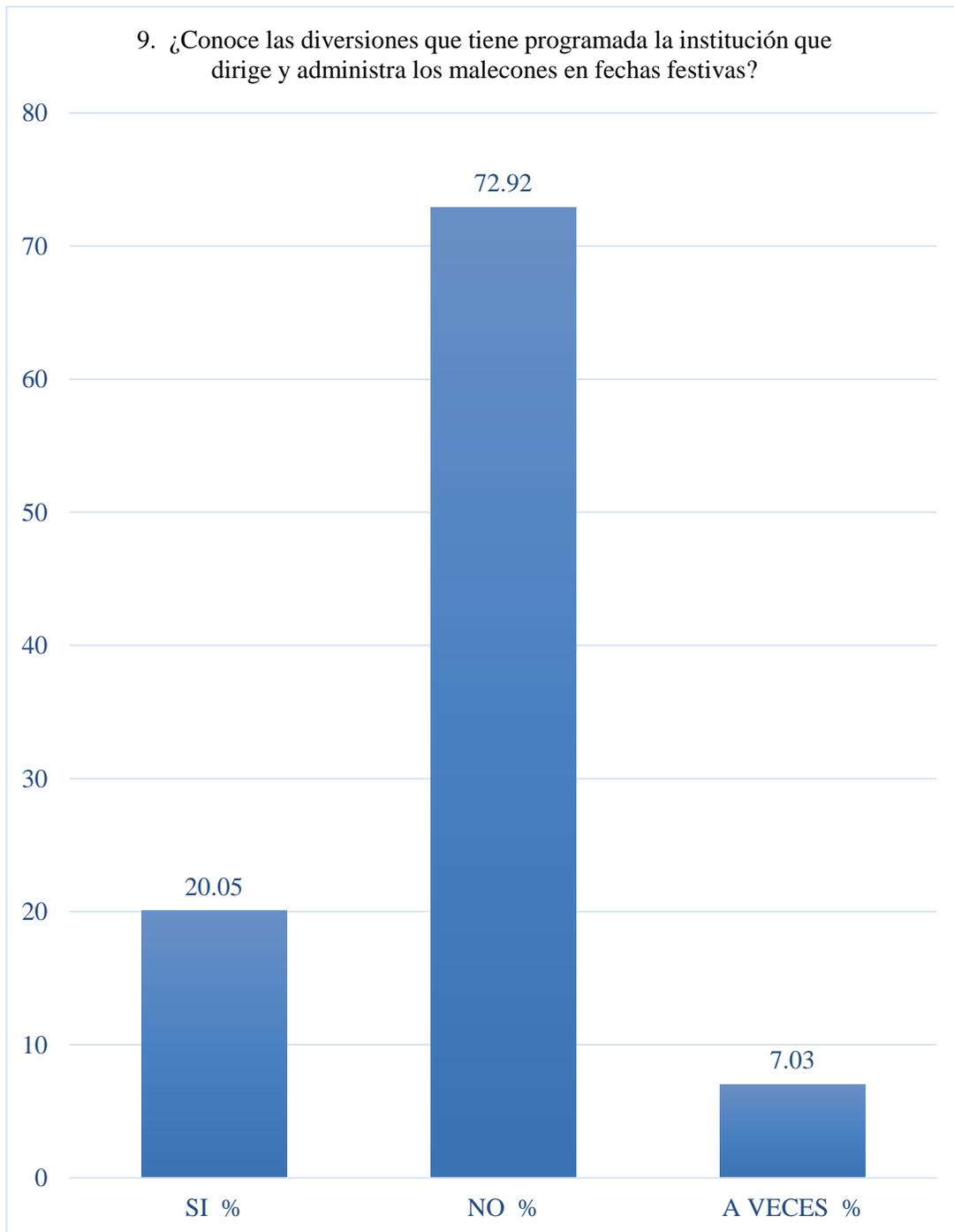


Gráfico No 10: Porcentaje de la novena pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.

**4.1.12. Análisis cuantitativo de la décima pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil**

**Fuente:** Malecones del Estero Salado y Río Guayas

	PREGUNTAS	SI %	NO %	A VECES %
10	¿Las personas con discapacidad cuando se accidentan son atendidas con prontitud por parte del personal que trabaja en los malecones?	13,02	57,03	29,95

**Elaborado por:** Ing. Luisa Herrera Rivas

**Análisis:** De 384 personas hombres y mujeres mayores de 18 años encuestados (as) en los malecones del Estero Salado y Río Guayas, de la ciudad de Guayaquil, durante el período de agosto a octubre del 2014, se pudo constatar que de este total en la sexta pregunta, 219 personas que corresponden al 57,03% en la que manifiestan que no conocen que las personas que se accidentan en los espacios físicos de la infraestructura turística de los malecones de la ciudad de Guayaquil su personal atiende con la prontitud y rapidez a las personas que sufren algún tipo de accidente; mientras que 50 personas que corresponde al 13,02% de los encuestados manifiestan que si han observado que las personas que se accidentan reciban asistencia personalizada en el momento en que se accidentan; así también 115 personas que corresponden al 29,95% de los encuestados consideran que a veces observan que el personal atiende con prontitud los servicios de seguridad industrial y salud ocupacional en el momento en que sufren de algún tipo de accidente no previsto. Por estas razones deben activarse los dispositivos de emergencias rápidas en la que los trabajadores a todo nivel deben estar preparados justamente para atender esas necesidades de logísticas en la que el Municipio de Guayaquil tiene previsto.

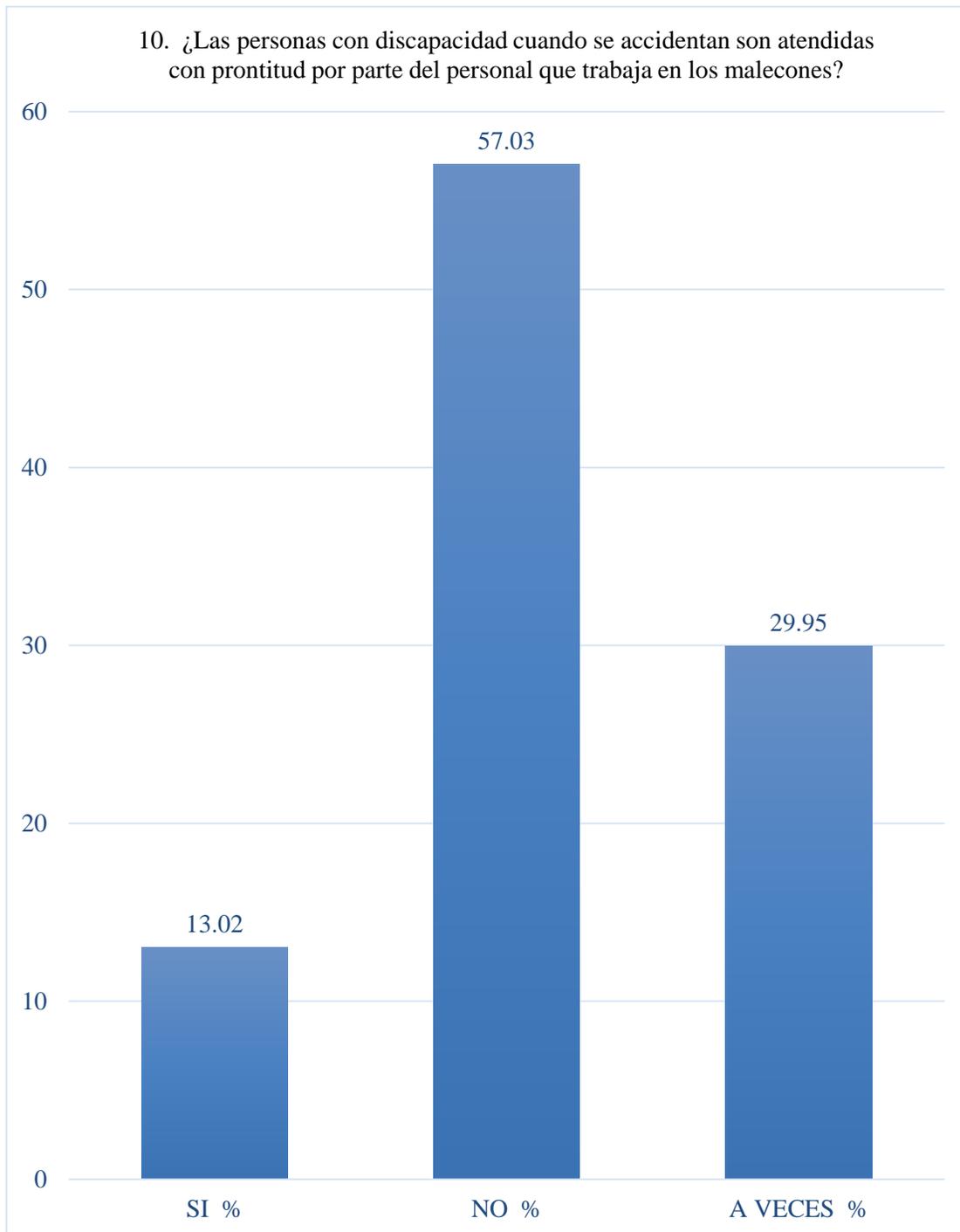


Gráfico No 11: Porcentaje de la décima pregunta relacionada con la encuesta anónima dirigida a personas hombres y mujeres que transitan en espacios públicos turísticos recreativos (malecones del Estero Salado y Río Guayas) de la ciudad de Guayaquil.

## **4.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.2.1 CONCLUSIONES**

La infraestructura física de espacios de esparcimiento y distracción de los lugares visitados tales como: malecones del Estero Salado y Río Guayas carecen de planificación, programación de construcción de instrumentos especiales para personas con discapacidad física; en este contexto se manifiesta que las construcciones físicas se han destinado en su gran parte para el disfrute y medios de movilización solo para personas con todas sus capacidades normales.

Se ha podido constatar que si existen pasamanos, rampas, servicios higiénicos especiales, dispensadores de papel, lavamanos, dispensadores de agua, en los dos malecones; no existen rampas con ascensor, sillas de ruedas automatizadas. Ante esta auditoría de bienes muebles e inmuebles se logró destacar la importancia que reviste el cuidado, la seguridad de los visitantes turísticos a nivel nacional e internacional.

Los costos de operación de instrumentos especiales para personas con discapacidad física son muy onerosos lo que resulta un alto presupuesto para la implementación de equipos y sistemas que sirvan como medio de entrenamiento deportivo para aliviar la vida de las personas con cierto nivel de movilidad limitada. Por lo que se deduce que estos costos varían desde \$5,000.00 por una bicicleta estática, hasta un automóvil a batería interno que corresponde a un valor de \$20,000.00.

Se ha considerado que para planificar este tipo de construcciones físicas en los malecones se necesita de procedimientos y normas que regulen las construcciones y dentro de ellas se citan las normas ISO e INEN, normas Ambientales, y normas Laborales en este sentido se

podrá levantar todo un proceso técnico administrativo aplicando políticas claras para que el goce y el disfrute de las personas con discapacidad sea el más adecuado y pertinente.

Se ha determinado que en la ciudad de Guayaquil del 100% de los hoteles un 70% cumple con sistemas de acceso directo para personas discapacitadas así también el personal que trabaja en estos hoteles ha sido capacitado para estos eventos, estos hoteles se encuentran ubicados en zonas centro y norte de la ciudad, en otros parques donde la administración municipal gestiona de manera técnica administrativa estos espacios si tienen instrumentos de recreación así como también de acceso directo, tal es el caso del Parque a la entrada de Urdesa, Avenida Kennedy, también tenemos el Parque de la Avenida San Jorge que goza de caminadoras especiales e instrumentos deportivos no accesibles.

Ingreso de extranjeros al Ecuador, durante el año 2014, 1'500.241 visitantes ingresaron al Ecuador, marcando así un hito histórico en la cifra de ciudadanos extranjeros que han arribado al país de los cuatro mundos. Logrando incrementarse en un 14% con respecto al año anterior en el que arribaron 1'364.000.057 extranjeros, y las ciudades más transitadas en un 22% es el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, de la ciudad de Guayaquil. Así también se señala que en la ciudad de Guayaquil, 331.106 personas presentan discapacidad física e intelectual.

#### **4.2.2. RECOMENDACIONES**

Se debe programar eventos de distracción en fechas festivas ante la concurrencia masiva de turistas nacionales y extranjeros y turistas con discapacidad física, para lo cual se debería implementar un departamento que gestione, programe y difunda las actividades que se van a seguir para el pleno conocimiento de los turistas nacionales y extranjeros.

Se debe señalar los malecones utilizando sistemas operacionales de gestión segura y de salud, a través de pancartas alusivas al objeto que se quiera lograr, esto es facilitarles un paseo adecuado lleno de distracciones donde se fomente la tranquilidad y el sano esparcimiento, disminuidas tanto a nivel nacional como internacional.

Impulsar una política de apoyo documental de las instituciones que si ofrecen instrumentos de esparcimiento ya sea en lugares públicos o privados, a través de redes de información y comunicación implementadas con normas ISO 9000, y con el apoyo de estos sistemas aplicables para mejorar el servicio de calidad que debe poseer la entidad administradora de este bien inmueble al servicio de la colectividad ciudadana.

#### **4.2.3 SUGERENCIAS PARA SU EJECUCIÓN**

En todo proceso administrativo de un lugar como es el servicio de recreación y esparcimiento hacia el logro de discapacidad un turismo de accesibilidad para ciudadanos nacionales y extranjeros con determinada física o intelectual se debe poner atención a sus necesidades colectivas e individuales en las que las empresas turísticas están empeñadas en mantener, para ello se debe planificar y documentar esas expectativas, tales como:

- Disponer de instrumentos accesibles para personas discapacitadas en lugares de atracción masiva que sirva de apoyo para el pleno esparcimiento de los turistas nacionales y extranjeros.
- Plantear a las empresas privadas de turismo y al Ministerio de Turismo implemente, regule, planifique, y publicite los servicios de recreación turística implementados en determinados parques de la ciudad de Guayaquil.
- Que los Ministerios de Salud, Turismo y la Fundación Eugenio Espejo impulsen desarrollar a nivel local políticas claras de esparcimiento y recreación para `personas con discapacidad física; además de implementar equipos de gimnasia deportiva para la integración a actividades sociales y de esparcimiento para ciudadanos nacionales y extranjeros, así como también disponer de equipos y

vitualas para emergencias comunes que se presenten y exista el pleno disfrute del Buen Vivir, que se encuentra planteado en la Constitución del Ecuador.

#### **4.2.4 INVESTIGACIÓN FUTURA**

En todo proceso investigativo debe existir una secuencia de detalles tendientes a mejorar los servicios que presta una entidad a sus usuarios, este es el caso de la presente investigación la de evaluar escenarios físicos que crean valor agregado a las expectativas turísticas, en ese marco contextual, se debe ampliar la investigación con miras a resolver problemas que la sociedad actual plantea esparcimientos pero con orden, seguridad, excelencia de servicio, información de los servicios, adaptabilidad a cambios producidos por nueva infraestructura física, respetando normas y criterios de construcción de estos nuevos escenarios en donde el ciudadano que posea alguna discapacidad física o intelectual pueda asistir a este tipo de nuevas mejoras que realiza la entidad sea pública o privada, por lo que vale considerar que la futura investigación debe tener los siguientes elementos para trabajar en el contexto previamente nombrado, y estas son:

- Implementación en parques de sistemas de entrenamiento deportivo para personas con discapacidad física e intelectual.
- Disponibilidad de personal especializado en la atención personalizada de personas con discapacidad en lugares de turismo de accesible para personas con discapacidad física e intelectual.
- Establecimiento de sistemas de calidad en la puesta en marcha de procesos constructivos de accesibilidad de instrumentos de recreación en mega parques de recreación diversa para personas con discapacidad física e intelectual de la ciudad de Guayaquil.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Cazau, P. 2006, Texto de Fundamentos de Estadística, Buenos Aires-Argentina, consultado el 28 de febrero del 2014, pp. 19, disponible en [www.listinet.com/bibliografía/comuna/Cdu311-6247.pdf](http://www.listinet.com/bibliografía/comuna/Cdu311-6247.pdf)
- Cámara de Comercio de Guayaquil, 2011. Reporte del mercado laboral CCG, informe laboral, pp. 1,
- Cámara de Industrias de Guayaquil, 2009. Guayaquil en 7 cifras, pp. 1-2, disponible en [issuu.com/industrias/docs/guayaquilencifras](http://issuu.com/industrias/docs/guayaquilencifras)
- Damazio, G. Gallardo, R. 2009. Evaluación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos de las Llanuras del Norte de Costa Rica, artículo, Tecnología en Marcha, Vol. 22, N.º 1, pp. 95-112.
- Diario “EL TELÉGRAFO”, 09 de oct. 2011. El comercio impulsa el crecimiento de Guayaquil, diario online, disponible en [www.telegrafo.com.ec/.../el-comercio-impulsa-el-crecimiento-de-guayaq](http://www.telegrafo.com.ec/.../el-comercio-impulsa-el-crecimiento-de-guayaq).
- DIARIO EL UNIVERSO, 14 de noviembre, 2013 Expansión en el 2014 por sectores económicos se analizó en cumbre, disponible en [www.eluniverso.com/.../expansion-2014-sectores-economicos-se-analiza](http://www.eluniverso.com/.../expansion-2014-sectores-economicos-se-analiza).
- DIARIO HOY.COM.EC. 2011. Guayaquil con más establecimientos económicos en el país, publicado el 08 de agosto del 2011, disponible en <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/guayaquil-con-mas-establecimientos-economicos-en-el-pais-492627.html>
- Estrella, Ma. Guadamud, P. 2002. Evolución turística de Guayaquil, resumen de tesis de grado, licenciatura en turismo, Escuela Superior Politécnica del Litoral Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar. Pp.15 Disponible en: [wwwcore.kmi.open.ac.uk/download/pdf/12393007.pdf](http://wwwcore.kmi.open.ac.uk/download/pdf/12393007.pdf)
- Explorable.com (Feb 13, 2008). Tutorial de Estadística. Retrieved Mar 10, 2014 from Explorable.com: <http://explorable.com/es/tutorial-de-estadistica>

- Fundación Andaluza, 2008. Guía de accesibilidad en comunicación para alojamientos turísticos en Andalucía, pp. 51-52, disponible en [www.turismoandaluz.com/sites/accesibilidad/archivos/guia.pdf](http://www.turismoandaluz.com/sites/accesibilidad/archivos/guia.pdf)
- Fraiz, J. Alén, Ma. 2008. La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turístico, departamento de organización de empresas y marketing. Universidad de Vigo.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Guayas. 2013, Plan de Desarrollo de la Provincia del Guayas, versión 002, pp. 14,15.
- Grunewald, L. Sebastián, et.al. 2009 Turismo Accesible: Una herramienta para el desarrollo de ciudades turísticas inclusivas. Caso: “Montes para Todos, XI Congreso Iberoamericano de Extensión Universitaria, 22-25 noviembre del 2011, Santafé-Argentina.
- Loyola, J. 2012. Propuesta integral de planeación estratégica y de promoción turística para la empresa Guayaquil visión, Proyecto de titulación final previa a la obtención del grado de ingeniero en administración de empresas turísticas y hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, pp.11, 17; disponible en web [repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/.../1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-76.pdf](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/.../1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-76.pdf)
- Marchena, M. 1995 el turismo metropolitano: una aproximación conceptual Estudios Turísticos, Instituto de Estudios Turísticos Secretaría General de Turismo, Universidad de Sevilla. Empresa Pública de Turismo de Andalucía N° 126, pp. 7-21
- Medina, A. Nogueira, et.al. 2002. Herramientas económicas – financieras para la toma de decisiones gerenciales. Universidad de matanzas, Camilo Cienfuegos de Cuba, cap. 1.
- Ministerio de Coordinación de la Política y gobiernos Descentralizados. 2011. Acuerdo N° MCPGAD-DAJ-2011-008 del 30 de mayo del 2011, pp. 2, 4, 8
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. 2005. Turismo accesible para todas las personas plan de acción del CERMI, Editorial: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad – CERMI, pp.1-226.

- Ministerio del Turismo del Ecuador. 2010-11. Ubicación del turismo, ingreso por turismo/exportaciones.
- Ministerio del Turismo del Ecuador, 2014, Canal Turístico Online del Ecuador, you tube programa Ecuador ama la vida, tercera temporada.
- Ministerio del Turismo del Ecuador, 2012 Manual de Accesibilidad Universal para sector de Servicios de Alojamiento Turístico, Lineamientos de accesibilidad para personas con discapacidad a servicios de alojamiento turístico Tercer Borrador, Brimgel International Solutions Cía. Ltda., pp.8, recuperado en [ricardomedinao.files.wordpress.com/.../1206ms1i-mti-tercer-borrador-di](http://ricardomedinao.files.wordpress.com/.../1206ms1i-mti-tercer-borrador-di)
- Molina, M. Cánoves, G. 2010. Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España, cuadernos de turismo, num. 25, pp. 25-4, disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39813352002>. 25-44,
- Morales, P. 2012 Estadística aplicada a las Ciencias Sociales Universidad Pontificia Comillas, Madrid, Facultad de Humanidades, pp. 5,6.
- M.I. Municipalidad de Guayaquil, 2013. División geográfica, disponible en [www.guayaquil.gov.ec/guayaquil/la-ciudad/division](http://www.guayaquil.gov.ec/guayaquil/la-ciudad/division)
- Ortiz, M. 2011. “Propuesta para la eliminación de barreras arquitectónicas para el mejoramiento del turismo accesible en el centro histórico de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Tesis de grado previa a la obtención del título de: Ingeniera en ecoturismo. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Recursos Naturales, Escuela de Ingeniería en ecoturismo, pp.35, disponible en [endspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/.../23T0301%20ORTIZ%20MONICA.pdf](http://endspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/.../23T0301%20ORTIZ%20MONICA.pdf)
- OMT (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO), 2013. Aprueba recomendaciones sobre turismo accesible PR13055, disponible en [media.unwto.org/.../la-omt-aprueba-recomendaciones-sobre-turismo-ac](http://media.unwto.org/.../la-omt-aprueba-recomendaciones-sobre-turismo-ac)
- Portal colombiano especializado en turismo accesible 2009 Hacia un turismo accesible para todos los colombianos, disponible en [discapacidadcolombia.com/turismo/index.php?codigo=65](http://www.discapacidadcolombia.com/turismo/index.php?codigo=65)

## **6.0 PROPUESTA**

**Diseño de un plan de marketing turístico accesible para personas con discapacidad física e intelectual, en los malecones del Estero Salado, y Río Guayas, de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.**

## **6.1 MISIÓN**

Diseñar modelos de gestión turística accesible para personas con discapacidad física e intelectual, mediante la comunicación escrita, televisiva y visual de la oferta turística especial; logrando entretenimiento y diversión en cada uno de los visitantes nacionales y extranjeros que visitan los malecones del Estero Salado, y, Río Guayas de la ciudad de Guayaquil.

## **6.2 VISIÓN**

Ser el referente en el país para la organización de turismo accesible para personas con discapacidad física e intelectual a nivel nacional e internacional, logrando afianzar lazos de amistad y solidaridad en ambientes sustentables y sostenibles en la ciudad de Guayaquil.

## **6.3 INTRODUCCIÓN**

La realización de una propuesta válida que atienda el turismo accesible para personas con discapacidad física e intelectual ha despertado el interés de muchos empresarios turísticos que han visto en este novedoso proceso productivo desarrollar programas y planes a corto y largo plazo, la industria turística es para muchos países un factor económico muy importante y es un impulsor de nuevas oportunidades. (Convenio Inersa, 2003) porque hay que cambiar la percepción que se tiene de la Accesibilidad de un enfoque marginal y “triste” a otro universal, amable y positivo.

Considerado el programa social de accesibilidad como un bien social de mucha importancia, debido a que se tiene el acceso y alcance de todos los ciudadanos, sin exclusión de la población que puede movilizarse sin ningún impedimento técnico o social,

con independencia de las circunstancias personales, o particulares de una determinada región.

Los aspectos financieros, administrativo de nuestro país pueden o dependen de aspectos sociales como el turismo, tanto es así que el gobierno central tiene fijado políticas de arribo de extranjeros en cerca de 1.5 millones de visitantes, y ello puede significar una dependencia financiera ante la demanda de extranjeros por visitar nuestro país que presenta espacios de turismo de toda índole, pero vale rescatar que el turismo accesible es una nueva oportunidad que se le presenta a la ciudad de Guayaquil y sus parques que son estudiados para proyectar paquetes turísticos donde la accesibilidad sea el fuerte del marketing y la sostenibilidad de este aspecto importante para la economía de la ciudad de Guayaquil, de ahí que el Ministerio de Turismo del Ecuador en su web indica (Ecuador, 2014) 1'500.241 visitantes ingresaron al Ecuador, marcando así un hito histórico en la cifra de ciudadanos extranjeros que han arribado al país de los cuatro mundos. Logrando incrementarse en un 14% con respecto al año anterior en el que arribaron 1'364.000.057 extranjeros, y las ciudades más transitadas en un 22% es el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo (Guayas).

Según datos del Consejo Nacional de Discapacidades CONADIS, citado por el Ministerio del Turismo, que desde 1996 realiza un proceso de registro, calificación y carnetización a las personas con discapacidad a nivel nacional, se desprende que 331.106 personas tienen algún tipo de discapacidad; de las cuales 38.962 poseen deficiencias visuales, 162.034 personas sufren deficiencias físicas, 74.215 personas tienen deficiencias intelectuales, 4.831 deficiencias de lenguaje, 13.305 tienen deficiencias psicológicas y 37.759 personas con discapacidad por deficiencia visual.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 OBJETIVO GENERAL**

- Diseñar un plan de marketing turístico accesible para personas con discapacidad física e intelectual en los malecones del Estero Salado y del Río Guayas, de la ciudad de Guayaquil.

### **6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer las estrategias del marketing turístico accesible para personas con discapacidad física e intelectual, que visitan los malecones Estero Salado, y, Río Guayas de la ciudad de Guayaquil.
- Impulsar ante el gobierno municipal la creación de partidas presupuestarias para la construcción de equipos y sistemas para el turismo accesible en los malecones Estero Salado, y, Río Guayas de la ciudad de Guayaquil.
- Implementar un sistema de control y capacitación para el personal que trabaja en los malecones Estero Salado, y, Río Guayas de la ciudad de Guayaquil.

## **6.5 ESTRATEGIAS DE MARKETING**

La marca es desarrollar una herramienta de gestión de la información fiable, homogénea y objetiva sobre la oferta turística adaptada a las personas con discapacidad y/o necesidades especiales. La principal particularidad y lo que la diferencia de otras iniciativas, es que contempla la accesibilidad desde la óptica de los cuatro tipos de discapacidad: motora, auditiva, visual y mental. Según (Molina, M. Cànoves, G., 2010)

## **6.6 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**

El problema radica en la falta de información con la que se encuentran las personas con discapacidad y la falta de conocimiento de las necesidades reales durante la experiencia turística, de estos colectivos. A diferencia del resto de turistas, existe atributo donde los turistas con discapacidad, no se pueden compensar como consecuencia de una información errónea o incompleta. Según (Molina, M. Cànoves, G., 2010)

Siendo la comunicación un medio por el que se facilitan los productos que se ofertan en un mercado altamente competitivo se plantea el alcance de estrategias que permitan resolver problemas de un segmento de la población para el pleno disfrute y sano esparcimiento de las personas que concurren a estos megas parques de la ciudad de Guayaquil.

## **6.7 ESTRATEGIAS FINANCIERAS**

Según Baca, G. Evaluación de Proyectos, Mc Graw Hill, 4ta. Edición, citado por PÉREZ, Ma. (2007) El estudio de la evaluación financiera es la parte final de toda secuencia de análisis de la factibilidad de un proyecto. Si no han existido contratiempos, se sabrá hasta este punto que existe un mercado potencial atractivo, se habrán determinado un lugar óptimo para la localización del proyecto y del tamaño más adecuado para este último, se conocerá y dominará el proceso de producción, así como todos los costos en que se incurrirá la etapa productiva; además se habrá calculado la inversión necesaria para llevar a cabo el proyecto.

## **6.8 ESTRATEGIAS DE PRODUCTO**

### **6.8.1 PRODUCTO**

Según Kotler, Ph Bowen, J. 2004, citado por PÉREZ, Ma (2007) Producto es cualquier objeto que puede ser ofrecido a un mercado que pueda satisfacer un deseo o una necesidad. Sin embargo, es mucho más que un objeto físico. Es un completo conjunto de beneficios o satisfacciones que los consumidores perciben que obtienen cuando lo compran es la suma de los atributos físicos, psicológicos, simbólicos y de servicio.

En este caso el producto viene a ser un servicio, son los diferentes sistemas de movilización que se necesitan para personas con discapacidad física e intelectual que se van a realizar en la ciudad de Guayaquil. Para lo cual primero se debe escoger los atractivos que cuenten con la infraestructura adecuada, y de acuerdo con el criterio de producto el cliente escoge el que cree pertinente asistir.

## **6.9 ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD**

El proveedor deberá propender a disponer de la mayor cantidad de material posible en medios de información accesible para todas las personas. Igualmente procurará tener disponible una lista de contactos de personas capacitada y entrenadas en el uso de los diferentes medios de comunicación accesible siempre disponible, incluyendo personal con conocimientos y práctica en el lenguaje de señas utilizado por las personas sordas. Todos los medios y facilidades disponibles deben estar correctamente iluminados.

### **6.9.1 Lineamientos para medios impresos**

Según (CARRERA, V. LAINEZ. A. , 2002) Dado que los medios mayormente usados para comunicación accesible son los medios impresos, se deben considerar los siguientes lineamientos:

- El lenguaje utilizado debe emplear frases simples, cortas, directas y claras.
- La información dispuesta debe ser contrastante.
- El fondo del texto debe ser monocolor y liso.
- El tamaño de la letra debe ser de aproximadamente 14 puntos y preferentemente en un estilo de letra Callibri, Arial o Universal.
- Los titulares deben estar bien diferenciados del resto de los textos.
- Es muy recomendable el empleo de información gráfica con pictogramas, dibujos y fotografías, dispuestos de forma clara y sencilla en áreas bien iluminadas 300 lux.
- Guía Técnica de Iluminación Eficiente – Sector Residencial y Terciario – “Hoteles y Restaurantes – recepción, caja, conserjería, buffet”.

Los instrumentos de comunicación a utilizar son los siguientes:

- Publicidad
- Promoción
- Merchandising
- Mercadeo directo
- Relaciones públicas

## 6.9.2 Publicidad

### 6.9.2.1 Revistas y suplementos

Los anuncios serán publicados en revistas de gran circulación a nivel nacional. Las revistas y suplementos deben cumplir parámetros de movilización, garantía de lectura justamente en personas que padezcan de discapacidades físicas e intelectuales, en las que se verá inmerso la oferta de servicios que se plantean en cada uno de los mega parques objeto de estudio, para este motivo se plantea los siguientes: suplemento “La Revista” o “El Gran Guayaquil de Diario El Universo, “Familia” de Diario El Comercio, revistas: Vistazo, Vanidades.

La pauta sería la siguiente: “la Revista” dos publicaciones al año, enero y julio; 1 página, y el resto de meses 1/4 de página “Familia” cinco publicaciones al año, en diciembre, febrero, marzo, abril, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre 1 página, y el resto del año 1/4 de página. En las revistas en épocas de descanso obligatorio, tales como: feriado de carnaval, semana santa, fundación de Guayaquil, Nueve de Octubre, Fundación de Cuenca, Fiesta navideñas y de fin de año.

### Gastos de publicidad

Detalle	Período	Valor/ mes
Prensa radial y tv local	2 semanas	USD300.00
Prensa escrita	1 mes	USD200.00
Publicidad en internet	Sin límite	USD100.00
Folletería, trípticos, volantes, tarjetas	Sin límite	USD600.00
Total		USD1,200.00

### **6.9.2.2 Valla**

Se dispondrá de varias vallas publicitarias, tanto en las carreteras Guayaquil– Salinas, Guayaquil-Samborondón, Guayaquil-Milagro, Guayaquil-Pascuales- Daule, invitando a los nuevos espacios físicos para el disfrute de todos y haciendo énfasis en el servicio turístico de accesibilidad para personas con discapacidad física e intelectual de todo el país. Además se colocarán a lo largo de las carreteras anteriormente nombradas 10 mini-vallas, en las cuales se mostrará el logo del programa turístico accesible, la distancia y los diferentes servicios que se prestarán en la visita que realice el turista.

### **6.9.2.3 Logo**

Se elaboró un logotipo para presentar al turista nacional y extranjero, las bondades que ofrecen los mega parques de la ciudad de Guayaquil, éste ha sido utilizado en afiches y trípticos. El logo se compone de cuatro elementos: el ícono, puramente gráfico y el logo, la parte literal.

### **6.9.2.4 Slogan**

Se ha tomado como referencia de marquetería el siguiente slogan: Malecones 2000 del Estero Salado, y Río Guayas, la naturaleza del disfrute y diversión”. Dicha frase encierra los beneficios que obtienen las personas al visitar los dos mega parques emblemáticos de la ciudad de Guayaquil, logrando el disfrute pleno y descanso al utilizar sus equipos, máquinas, accesorios, rampas, servicios higiénicos acordes a sus capacidades físicas, esperando mejorar la calidad de vida del turista nacional y extranjero.

### **6.9.2.5 Sponsorización**

Se buscará integrar a marcas de productos relacionados con el rubro del turismo accesible, turismo receptivo, turismo especial, agencia de viajes turísticos que ofrecen paquetes de viaje turísticos para personas con discapacidades, así como también con industrias de alimentos en las que estén inmersos en procesos dietéticos y de otra índole con el bienestar, y el esparcimiento pleno.

### **6.9.2.6 Merchandising**

#### **6.9.2.7 Afiches**

Los afiches se colocarán en el centro turístico de la ciudad de Guayaquil, donde concurren masivamente los ciudadanos nacionales y extranjeros, así como en aeropuertos de arribo; y en los ministerios y subsecretarías del Ministerio de Turismo de las principales ciudades del país. Se pondrán a disposición de los visitantes los siguientes artículos: gorras, llaveros, plumas, lápices, camisetas, adhesivos, postales.

### **6.9.3 Mercadeo directo**

#### **6.9.3.1 Trípticos**

Se distribuirán en los centros comerciales de concurrencia masiva: Mall del Sol, Policentro, los Ríos, centro, San Marino, Garzocentro; así como también los grandes centros turísticos de la ciudad de Guayaquil, donde concurren masivamente los ciudadanos nacionales y extranjeros, así como en los aeropuertos de arribo de Guayaquil, Quito, Cuenca, Esmeraldas; y en los Ministerios y Subsecretarías del Ministerio de Turismo de las principales ciudades del país. También en las embajadas y consulados de los cuales tenga algún tipo de relación comercial, o de representatividad legal.

### **6.9.3.2 Volantes**

Se distribuirán volantes en las principales ciudades de Quito, Guayaquil, y Cuenca, pero exclusivamente en las ciudades donde el número de personas que presenten discapacidad sea el numeroso, para así poder brindar el servicio de turismo accesible, y por ende mejorar la calidad de vida de cada persona. En esta volante encontrará toda la información necesaria para acceder a los malecones, donde se le brindará seguridad y calidad de atención turística.

### **6.9.3.3 Caseta de información**

Se contará con seis casetas de información que estará ubicadas en las siguientes direcciones: calles Numa Pompilio Llona (Las Peñas), Malecón Simón Bolívar y Avenida Nueve de Octubre, Avenida Olmedo y Malecón (Palacio de Cristal), Primero de Mayo y Tungurahua, Ciudadela Ferroviaria, Andrés Marín y Avenida Barcelona, completándose de esta manera la visita a los dos malecones del Estero Salado y Rio Guayas de la ciudad de Guayaquil.

### **6.9.3.4 Relaciones Públicas**

Se realizarán invitaciones a los medios de comunicación de Guayaquil y Quito: televisión y prensa, para mostrar las mejoras realizadas y a su vez la información pueda ser difundida a las poblaciones de dichas ciudades, para que exista una mejor relación en la comunicación de los beneficios que ofrece este tipo de turismo accesible para personas con discapacidad física e intelectual

## **6.10 ESTRATEGIA BRANDING**

La estrategia del Branding consiste (Jimenez, 2012) “en conseguir desarrollar una imagen de marca estable en el tiempo, basada en conceptos que ejemplifiquen identidad del destino que se quiere dar a conocer,” fundamentada en el tipo de servicios accesibles para personas con discapacidad física e intelectual, ya que el consumidor es el que califica el servicio

brindado y especifica las condicionantes operativas que desencadenen en actividades de recreación y disfrute de las comodidades que piensa el operador entregar a los usuarios externos; dependiendo de la oferta de servicios será la respuesta en positivo o en negativo que medirá la ruta a seguir para crear esas condiciones de la marca, ya que ello depende del tipo de servicio entregado. (Convenio Inverso, 2003) "Porque el éxito del plan depende de la creación de una imagen única y diferenciadora que ampare todas las acciones y aproveche la sinergia entre ellas"

## **6.11 ESTRATEGIAS DIGITALES: REDES SOCIALES**

En las estrategias digitales utilizadas se pondrán a disposición de varias alternativas digitalizadas en su respectiva página web que se creará para efecto del conocimiento de los malecones que se encuentran en la ciudad, a partir de ello se hará visitas a centros escolares (escuelas, colegios, universidades, centros comerciales de concurrencia masiva etc.) a quienes se les ofrecerá este tipo de paquetes turísticos, de esta manera se construirá una base de datos que permita mantenerlos informados de las actividades turísticas de recreación, diversión, descanso que se ofrecerá. Con esta perspectiva se logrará llegar a los diferentes medios de producción digitalizada en la que se programe detalles de eventos y actividades artísticas, actividades de recreación y esparcimiento; para ello se utilizará las siguientes estrategias:

Estrategia 1: Hacer conocer la actividad de los parques e incentivar a los turistas. Llamar la atención de los visitantes objetivo para que conozcan y se interesen en los servicios de accesibilidad turística. A través de los centros médicos, centros comerciales de gran demanda, universidades, almacenes de productos especializados, etc. Se le entregará una tarjeta de invitación a la persona discapacitada y/o a su familia, la cual tendrá un código y una dirección web que lo llevará a nuestro canal en YouTube y le presentará un video que le generará una experiencia virtual de entretenimiento que lo motivará a hacerla realidad, esto lo animará a visitar la página web donde podrá observar los detalles que la corporación

turística le está ofreciendo, esto es, el pleno goce y disfrute del uso de las instalaciones con el respectivo grado de accesibilidad.

Estrategia 2: Identificar a potenciales usuarios externos mediante la red de contactos, que permitirá informar y difundir nuestros servicios y hacer networking. Página web: Vincular y mantener informados a nuestros clientes actuales y potenciales interesados en las actividades que realiza la corporación, capturando su atención e interés para generar la venta de las mismas. Facebook: Método de comunicación entre el club – cliente y cliente – cliente, para compartir experiencias y afianzar los lazos que se generan dentro del club, adicionalmente brindar un espacio que permita el networking.

Estrategia 3: Aplicación para dispositivos móviles que permita identificar y compartir entre los usuarios todos los lugares accesibles para personas discapacitadas, al igual que sitios de interés e información relevante. Con esta aplicación podremos enviar información promocional de nuestra red de contactos y adicionalmente difundir las actividades que se programen, lo que nos permitirá al mismo tiempo identificar y vincular más personas que estén dispuestas a asistir a todo tipo de eventos sociales, culturales y de entretenimiento, logrando con ello fortalecer la red de interesados en este tipo de servicios turísticos

### **6.11.1 Estimación de la demanda**

Tabla 3 Estimación de la demanda y mercado a atender concepto medida cuantitativa del mercado de consumo, (CONADIS, 2013-2017) personas total de discapacitados en la provincia del Guayas, en el año 2010, con una población al 100% de 3´645.487 habitantes de este valor el 6% corresponde a 218.729 discapacitados con movilidad reducida, visual y auditiva, de este valor el 62% es un mercado a atender por cada mes a 135.611 ciudadanos al año, y en cada día la atención sería de 378 personas diarias que visitan a los mega parques del estero salado y Río Guayas de la ciudad de Guayaquil.

Basados en la información anterior, las personas a atender mensualmente sería aproximadamente 11.340, teniendo en cuenta que se estima que cada persona visite el o los mega parques todos los días de la semana. Este cálculo se determina a partir de la capacidad instalada, considerando que durante el primer año solo se tendrá una sede y el servicio logístico que se implementará para recoger y transportar a los usuarios además debido a la discapacidad que presentan las personas se ofrecen servicios especializados que requieren mayor atención y cuidado. (MESA, L. RENDÓN, J. URHAN, V, 2012)

## **6.12 ESTRATEGIA DE PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN**

Estrategias de Personal ( FIGUEROA, J. REYES, P., 2013)

- El personal que labora en los parques se deberán encontrar debidamente uniformados, con la identificación respectiva conforme al área de trabajo.
- Los trabajadores no deberán presentar el uniforme fuera de las instalaciones del complejo turístico.
- La hora de ingreso deberá ser marcada con 5 minutos de anticipación al ingreso del turno.
- Los horarios del personal son rotativos.
- La presentación personal de hombres y mujeres deberá ser pulcritud, como por ejemplo los hombres deben tener el cabello corto y afeitarse con frecuencia, mientras que las mujeres deben tener el cabello recogido y manejar un maquillaje discreto.
- Los cambios de turno se deberá anticipar con 48 horas al horario elaborado por la administración.
- Se proveerá de recorrido para turnos de labores, al igual que la alimentación a todo el personal a tiempo completo del establecimiento.
- No pueden ingresar productos alimenticios fuera del parque que se encuentra en funcionamiento.
- Reconocer a los empleados con discapacidad.
- Ser tolerante.
- Demostrar respeto por los demás.
- Otorgar libertad y flexibilidad al personal.
- Confianza en el personal.
- Escuchar las opiniones y sugerencias de los colaboradores.

- Estilos de comportamiento
- Aprendizaje de valores y estándares éticos.
- Solución de conflictos
- Reuniones regulares con los miembros del equipo.
- Comunicación libre entre los empleados.
- Apoyo a los empleados.
- Estrategias de procesos para el comportamiento entre el equipo de trabajo.
- Concluir las tareas encomendadas como grupo de trabajo.
- Mantener un trato cordial y de respeto absoluto
- Ser apoyo y ayudar al grupo cuando lo requiera.
- Tener iniciativa.
- Atender a los acuerdos del equipo de trabajo.
- Ser solidarios.
- Ser respetuosos con los usuarios externos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Carrera, V. Lainez. A. . (2002). analisis y plan de marketing para redefinir el manejo del complejo termal turistico Telesforo Villacres I. – Baños termales san vicente” Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- convenio IMSERSO IUEE Acceplan 4 marzo de 2003). *Plan nacional de accesibilidad: informedeaplicaciónp.181*.obtenidode:ddd.uab.cat/pub/.../hdl.../memoria\_de\_aplicacion\_pnda\_2004.pd
- Conadis. (2013-2017). agenda nacional para la igualdad en discapacidades, elaboracion conadis 2012, p. 57. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ecuador turistico (22 de diciembre de 2014). *ecuador superó la meta de 1,5 millones de llegadas de visitantes extranjeros*. obtenido de [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec) › noticias: <http://www.turismo.gob.ec/ecuador-supero-la-meta-de-15-millones-de-llegadas-de-turistas-extranjeros/>
- Figueroa, J. Reyes, P. (julio de 2013). Diseño de un plan de negocios para la creación de un complejo turístico para personas con discapacidad ubicado en la parroquia de Pintag, cantón Quito, provincia de Pichincha universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE . Quito, Pichincha, Ecuador.
- Jimenez,M.(2012).elcocountry branding: una estrategia turística de innovación comercial en el mediterráneo euro peoentelequia entelequia revista interdisciplinar. obtenido de revista entelequia: <http://www.eumed.net/entelequia>
- Mesa, l. Rendón, j. Urhan, V. (2012). adapta club, un nuevo concepto de recreación- universidad del rosario – universidad ces especializacion gerencia de mercade. medellin, colombia.
- Molina, M. Cànoves, G. (2010). *red de revistas científicas de américa latina, el caribe, españa, portugal turismo accesible, turistico para todos: la siuacion en cataluña yespaña,universidaddemurcia,p.32*.obtenidode <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39813352002>
- Pérez, M. G. (2007). estudio para el desarrollo de tours especializados para personas con discapacidad física leve y moderada de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha Universidad Tecnologica Equinoccial . Quito, Pichincha, ecuador.

Turismo, m. d. (s.f.). manual de accesibilidad universal para sector de servicios de alojamiento turístico, tercera edición . Quito, Pichincha, Ecuador.

## **7.0 ANEXOS**

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE POSTGRADOS**

**ENCUESTA ANÓNIMA DIRIGIDA A PERSONAS HOMBRES Y MUJERES QUE  
 TRANSITAN EN ESPACIOS PÚBLICOS TURÍSTICOS RECREATIVOS (MALECONES  
 DEL ESTERO SALADO Y RÍO GUAYAS) DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**Objetivo:** Conocer el estado de las estructuras físicas de los espacios turísticos recreativos de los malecones Estero Salado y Río Guayas, ubicados en la ciudad de Guayaquil, en el año 2014.

**Instructivo.**

Sírvase escuchar con atención a la siguiente encuesta destinada a conocer sobre el estado de las estructuras físicas de los espacios turísticos recreativos destinados al servicio de personas con un tipo de discapacidad intelectual y física, por lo que se sirva marcar con una X (equis) en uno de los ítems que a continuación se detallan:

1) Si            2) No            3) A veces

	PREGUNTAS	SI %	NO %	A VECES %
1	¿En su visita al malecón ha observado que existan instrumentos de diversión para personas con discapacidad?	26	358	0.00
2	¿Considera que deben realizarse adecuaciones en el malecón para personas con discapacidad física?	355	0.00	29
3	¿Considera el personal que trabaja en los malecones debe ser capacitado en servicio al cliente?	355	0.00	29
4	¿Cree usted que exista una buena inversión en espacios físicos construidos para brindar servicio a personas con discapacidad?	216	108	70
5	¿El malecón es tu único lugar de diversión de juegos recreativos para personas con discapacidad física?	67	267	50
6	¿Tiene conocimiento del personal que trabaja en los malecones atiende mediante lenguaje de gestos y señas, sistema braille a las personas con discapacidad física?	62	307	15
7	¿Siempre acudes al malecón a divertirte en los instrumentos de diversión para personas con discapacidad física?	0	363	21
8	¿Has observado en los malecones accesos de ingreso especiales para personas con discapacidad física?	177	154	53
9	¿Conoce las diversiones que tiene programada la institución que dirige y administra los malecones en fechas festivas?	77	280	27
10	¿Las personas con discapacidad cuando se accidentan son atendidas con prontitud por parte del personal que trabaja en los malecones?	50	219	115

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE POSTGRADOS**

**ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA ENCUESTA ANONIMA DIRIGIDA A PERSONAS HOMBRES Y MUJERES QUE TRANSITAN EN ESPACIOS PÚBLICOS TURÍSTICOS RECREATIVOS (MALECONES DEL ESTERO SALADO Y RÍO GUAYAS) DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**Objetivo:** Analizar y conocer el estado de las estructuras físicas de los espacios turísticos recreativos de los malecones Estero Salado y Río Guayas, ubicados en la ciudad de Guayaquil

**Instructivo.**

Sírvase escuchar con atención a la siguiente encuesta destinada a conocer sobre el estado de las estructuras físicas de los espacios turísticos recreativos destinados al servicio de personas con un tipo de discapacidad intelectual y física, por lo que se sirva marcar con una X (equis) en uno de los ítems que a continuación se detallan:

1) Si                    2) No                    3) A veces

	PREGUNTAS	SI %	NO %	A VECES %
1	¿En su visita al malecón ha observado que existan instrumentos de diversión para personas con discapacidad?	6,77	93,23	0,00
2	¿Considera que deben realizarse adecuaciones en el malecón para personas con discapacidad física?	92,45	0,00	7,55
3	¿Considera el personal que trabaja en los malecones debe ser capacitado en servicio al cliente?	92,45	0,00	7,55
4	¿Cree usted que exista una buena inversión en espacios físicos construidos para brindar servicio a personas con discapacidad?	56,25	28,13	15,62
5	¿El malecón es tu único lugar de diversión para juegos recreativos para personas con discapacidad física?	17,45	69,53	13,02
6	¿Tiene conocimiento el personal que trabaja en los malecones atiende mediante lenguaje de gestos y señas, sistema braille a las personas con discapacidad física?	16,15	79,95	3,9
7	¿Siempre acudes al malecón a divertirte en los instrumentos de diversión para personas con discapacidad física?	0,00	94,53	5,47
8	¿Has observado en los malecones accesos de ingreso especiales para personas con discapacidad física?	46,09	40,1	13,81
9	¿Conoce las diversiones que tiene programada la institución que dirige y administra los malecones en fechas festivas?	20,05	72,92	7,03
10	¿Las personas con discapacidad cuando se accidentan son atendidas con prontitud por parte del personal que trabaja en los malecones?	13,02	57,03	29,95



Fuente: Municipalidad de Guayaquil



Fuente: Municipalidad de Guayaquil



Fuente: [www.revistateem.com](http://www.revistateem.com)



Fuente: [www.laseptima.com](http://www.laseptima.com)



Fuente: [www.medellinparati.com](http://www.medellinparati.com)



Turistas con movilidad reducida



Turistas en silla de ruedas



Turistas con deficiencia visual



Turistas con dificultades de audición



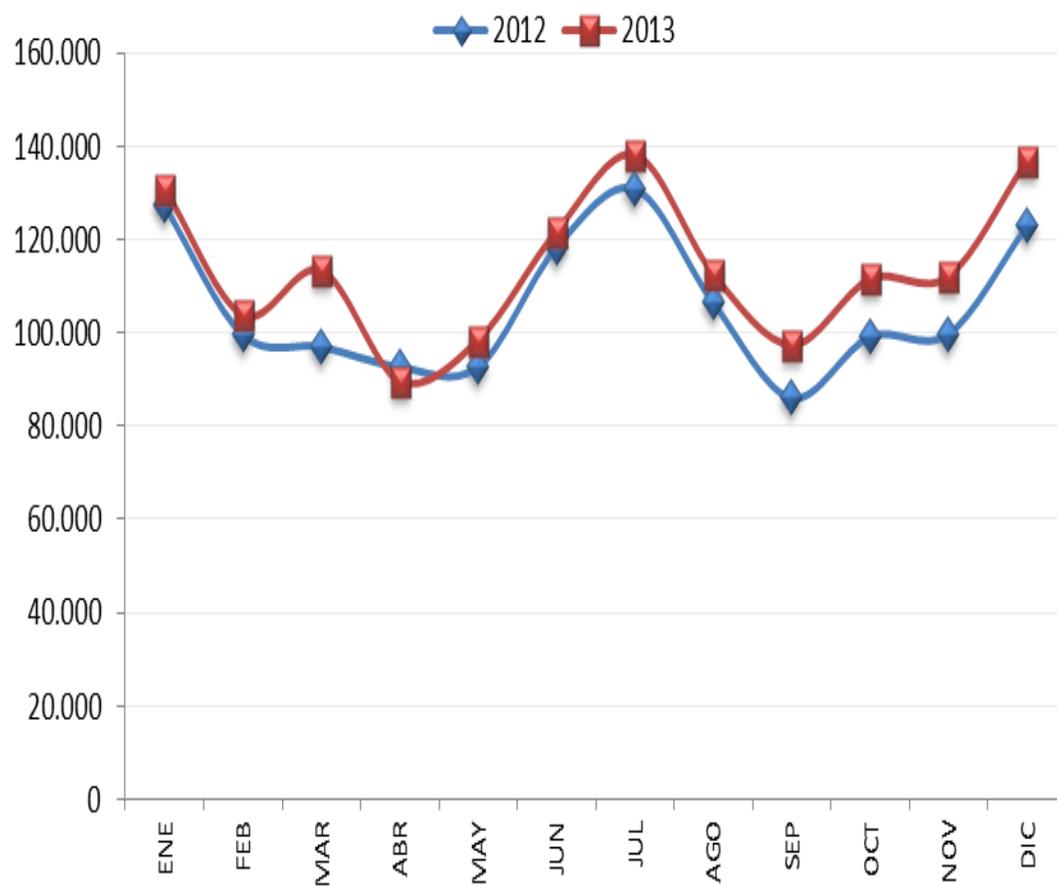
Turistas con dificultades de comprensión

Fuente: [tour-access.es.ti](http://tour-access.es.ti)

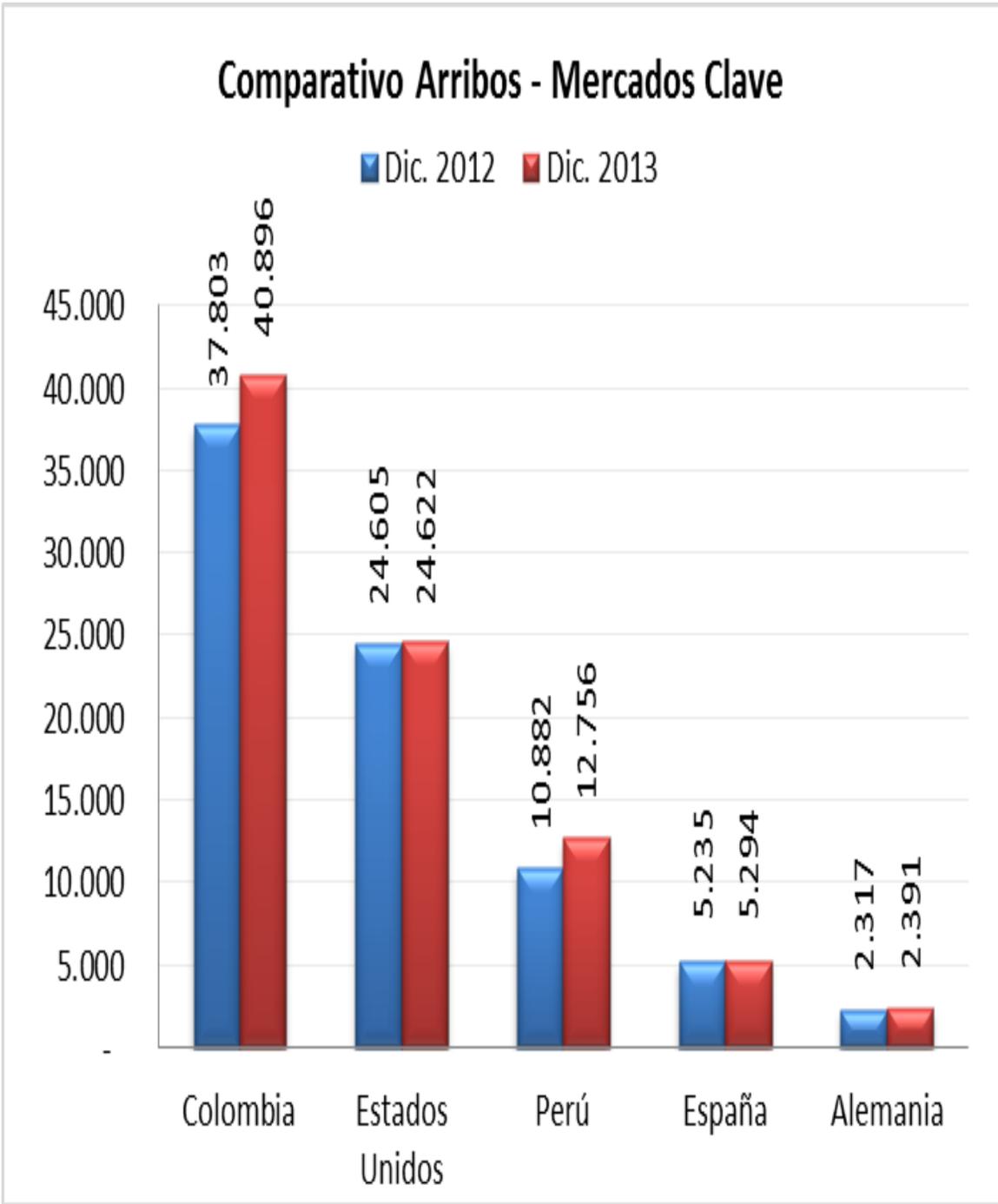


Fuente: [turismoaccessibleargentina.blogspot.com](http://turismoaccessibleargentina.blogspot.com)

## ENTRADA DE EXTRANJEROS AL ECUADOR 2012-2013

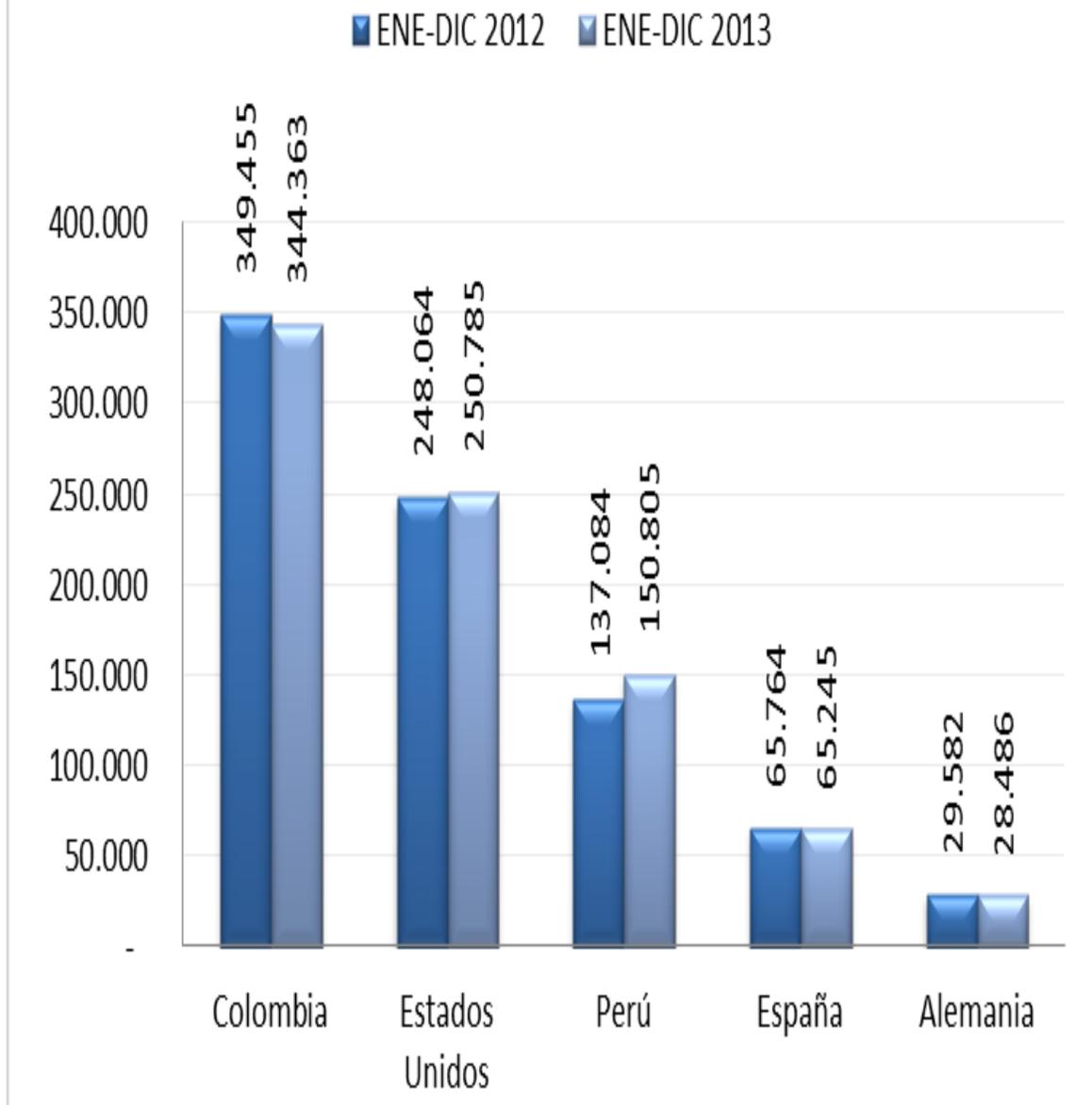


Fuente: Ministerio de Turismo Ecuador



Fuente: Ministerio de Turismo Ecuador

## Comparativo Arribos Acumulados - Mercados Clave



Fuente: Ministerio de Turismo Ecuador

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE POSTGRADOS**  
**GUÍA DE OBSERVACIÓN DE INSTRUMENTOS DE DIVERSIÓN TURÍSTICA DE LOS MALECONES DEL ESTERO SALADO Y RÍO**  
**GUAYAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

FECHA	DIRECCIÓN	MALECÓN	DESCRIPCIÓN ARTÍCULOS	NUM	RAMPAS	NUM
30/10/2014	Desde Universidad católica hasta puente el Velero	Estero Salado	Bicicleta estática	1	Si existe No existe	0
			Levanta pesas	0	Si existe No existe	0
			Inodoros especiales	2	Si existe No existe	1
			Puertas automáticas	0	Si existe No existe	0
			Sillas ortopédicas	0	Si existe No existe	0
			Escaleras eléctricas	0	Si existe No existe	0
			Pasamanos especiales	1	Si existe No existe	0
			Biblioteca	0	Si existe No existe	0
			Baños con rampas	1	Si existe No existe	1
			Vehículos rodantes	0	Si existe No existe	0
SUBTOTAL			Instrumentos de Turismo	5	Rampas	2

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE POSTGRADOS**  
**GUÍA DE OBSERVACIÓN DE INSTRUMENTOS DE DIVERSIÓN TURÍSTICA DE LOS MALECONES DEL ESTERO SALADO Y RÍO**  
**GUAYAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

FECHA	DIRECCIÓN	MALECÓN	DESCRIPCIÓN ARTÍCULOS	NUM	RAMPAS	NUM
30/10/2014	Desde el puente de Urdesa hasta puente 5 de junio	Estero Salado	Bicicleta estática	1	Si existe No existe	0
			Levanta pesas	0	Si existe No existe	0
			Inodoros especiales	4	Si existe No existe	2
			Puertas automáticas	0	Si existe No existe	0
			Sillas ortopédicas	0	Si existe No existe	0
			Escaleras eléctricas	0	Si existe No existe	0
			Pasamanos especiales	0	Si existe No existe	0
			Biblioteca	0	Si existe No existe	0
			Baños con rampas	2	Si existe No existe	2
			Vehículos rodantes	0	Si existe No existe	0
SUBTOTAL			Instrumentos de Turismo	7	Rampas	4

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE POSTGRADOS**

**GUÍA DE OBSERVACIÓN DE INSTRUMENTOS DE DIVERSIÓN TURÍSTICA DE LOS MALECONES DEL ESTERO SALADO Y RÍO GUAYAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

FECHA	DIRECCIÓN	MALECÓN	DESCRIPCIÓN ARTÍCULOS	NUM	RAMPAS	NUM
30/10/2014	Desde las Peñas hasta Palacio de Cristal	Río Guayas "Malecón 2000"	Bicicleta estática	0	Si existe No existe	0
			Levanta pesas	0	Si existe No existe	0
			Inodoros especiales	7	Si existe No existe	5
			Puertas automáticas	0	Si existe No existe	0
			Sillas ortopédicas	0	Si existe No existe	0
			Escaleras eléctricas	0	Si existe No existe	0
			Pasamanos especiales	8	Si existe No existe	0
			Biblioteca	0	Si existe No existe	0
			Baños con rampas	5	Si existe No existe	5
			Vehículos rodantes	6	Si existe No existe	0
SUBTOTAL			Instrumentos de Turismo	26	Rampas	10
TOTAL			Instrumentos de Turismo	38	Rampas	16

