



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

**TÍTULO:**

**Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y  
Hoteleras**

**AUTORA:**

**Monroy De La Vera, Andrea Pamela**

**Estudio de factibilidad para la implementación de un centro  
de recreación para niños y niñas con capacidades especiales  
en Guayaquil, como propuesta inclusiva para la ciudad**

**TUTORA:**

**Ing. Montero Mueses, Diana Cecilia, MBA.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2016**



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

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Andrea Pamela, Monroy De La Vera**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniera en Administración de empresas turísticas y hoteleras**.

**TUTORA**

---

**Ing. Diana Cecilia, Montero Mueses, MBA.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

**Guayaquil, a los 11 días del mes de Marzo del año 2016**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Andrea Pamela Monroy De La Vera**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación **Estudio de factibilidad para la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil, como propuesta inclusiva para la ciudad** previa a la obtención del Título de **Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

**Guayaquil, a los 11 días del mes de Marzo del año 2016**

**AUTORA**

---

**Andrea Pamela, Monroy De La Vera**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Andrea Pamela Monroy De La Vera**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Estudio de factibilidad para la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil, como propuesta inclusiva para la ciudad**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 11 días del mes de Marzo del año 2016**

**AUTORA**

---

**Andrea Pamela, Monroy De La Vera**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme culminar esta meta y por darme una Madre tan luchadora a la cual le agradezco por su apoyo incondicional y por siempre estar pendiente de mí y espero hacerla feliz con el título obtenido.

A mis primos que son como mis hermanos por su paciencia y ayuda en cada detalle.

Gracias a toda mi familia en general.

Andrea Pamela Monroy De La Vera

## **DEDICATORIA**

A dos personas muy especiales para mí las cuales no podrán leer esto por diferentes motivos.

A esa personita que fue mi inspiración en toda la tesis la cual me inspira a luchar por los derechos de las personas con Capacidades Especiales.

Al mejor Padre del mundo que sé que desde el cielo me cuida y que estará feliz por lo obtenido.

Andrea Pamela Monroy De La Vera



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

**CALIFICACIÓN**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NOTA FINAL DEL TUTOR</b>
Monroy De La Vera, Andrea Pamela	

---

**Ing. Diana Cecilia, Montero Mueses, MBA.**

**TUTORA**

## INDICE GENERAL

Introducción .....	1
CAPÍTULO 1: .....	3
Generalidades.....	3
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Planteamiento del problema .....	5
1.2.1 Formulación del problema .....	7
1.3. Justificación .....	8
1.4. Objetivos de la investigación .....	9
1.4.1. Objetivo general.....	9
1.4.2. Objetivos específicos .....	9
CAPÍTULO 2: .....	10
Fundamentación teórica .....	10
2.1. Marco teórico.....	10
2.1.1. Servicio al cliente .....	10
2.1.2 Capacidades especiales.....	13
2.1.3 Inclusión social .....	16
2.1.4 Inclusión social y el turismo.....	20
2.2. Marco conceptual .....	22
2.3. Marco referencial .....	24
2.4. Marco legal .....	26
CAPÍTULO 3: .....	27
Marco metodológico.....	27
3.1. Enfoque de la investigación.....	27
3.2. Tipo de investigación .....	27
3.3. Método de estudio .....	28
3.4. Población y muestra .....	29

3.5. Técnicas e instrumentos de investigación .....	30
3.6. Procesamiento de la información.....	30
3.7 Análisis de las encuestas .....	31
3.7.1 Análisis general de las encuestas .....	41
3.8 Análisis PEST .....	42
3.9 Análisis PORTER .....	48
3.10 Análisis FODA .....	53
CAPÍTULO 4: .....	57
Plan estratégico .....	57
4.1. Nombre del centro de recreación.....	57
4.1.1. Objeto social.....	57
4.1.2. Logo .....	57
4.1.3. Misión.....	58
4.1.4. Visión.....	58
4.1.5. Valores .....	58
4.1.6. Organigrama .....	59
4.1.7. Estructura organizacional .....	59
4.2. Localización del proyecto.....	62
4.2.1. Macro localización.....	62
4.2.2. Micro localización .....	63
4.2.3. Distribución física del espacio .....	64
4.3. Horario de funcionamiento.....	65
4.4. Infraestructura necesaria .....	65
4.5. Productos a ofrecer .....	65
CAPÍTULO 5: .....	66
Marketing Mix.....	66
5.1 Producto .....	66

5.2 Precio.....	69
5.3 Plaza.....	70
5.4 Promoción.....	70
CAPÍTULO 6: .....	73
Análisis financiero .....	73
6.1 Inversión inicial .....	73
6.2 Costos .....	74
6.3 Pérdidas y ganancias .....	75
6.4 Evaluación .....	76
6.5 Escenarios .....	76
6.6 Ratios financieros .....	77
CAPÍTULO 7: .....	79
Impactos .....	79
7.1 Social.....	79
7.2 Económico.....	79
7.3 Turístico.....	80
Conclusiones .....	82
Recomendaciones .....	84
ANEXOS .....	87

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Fórmula finita</i> .....	30
Tabla 2 <i>Familiar o conocido con capacidades especiales</i> .....	31
Tabla 3 <i>Importancia del Turismo en la actualidad</i> .....	32
Tabla 4 <i>Facilidades necesarias para acceder a lugares Turísticos en Guayaquil</i> .....	33
Tabla 5 <i>Limitaciones para un determinado segmento de la población</i> .....	34
Tabla 6 <i>Los Centros Turísticos tienen las condiciones necesarias para atender a las personas con Capacidades Especiales</i> .....	35
Tabla 7 <i>Necesidades de las personas con Capacidades Especiales</i> .....	36
Tabla 8 <i>Campañas de sensibilización sobre la importancia Turismo Inclusivo</i> .....	37
Tabla 9 <i>Principales necesidades que se deben cubrir en el Turismo Inclusivo</i> .....	38
Tabla 10 <i>Cuan necesario es la implementación de un Centro de Recreación para las personas con Capacidades Especiales</i> .....	39
Tabla 11 <i>Beneficios de la implementación de un Centro de Recreación para personas con Capacidades Especiales</i> .....	40
Tabla 12 <i>Medición Análisis Porter</i> .....	51
Tabla 13 <i>Análisis FODA</i> .....	53
Tabla 14 <i>MATRIZ EFI</i> .....	54
Tabla 15 <i>MATRIZ EFE</i> .....	55
Tabla 16 <i>Estrategias para la implementación del proyecto</i> .....	56
Tabla 17 <i>Micro localización</i> .....	63
Tabla 18 <i>Presupuesto de Marketing</i> .....	71
Tabla 19 <i>Inversión inicial</i> .....	73
Tabla 20 <i>Ingresos</i> .....	74
Tabla 21 <i>Costos</i> .....	75
Tabla 22 <i>Pérdidas y ganancias</i> .....	76
Tabla 23 <i>Evaluación</i> .....	76
Tabla 24 <i>Escenarios</i> .....	77
Tabla 25 <i>Ratios Financieros</i> .....	78
Tabla 26 <i>Impacto Social</i> .....	79

Tabla 27 <i>Impacto Económico</i> .....	80
Tabla 28 <i>Impacto Turístico</i> .....	81
Tabla 29 <i>Niveles de Calificación</i> .....	81

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Familiar o conocido con capacidades especiales .....	31
<i>Figura 2.</i> Importancia del Turismo en la actualidad .....	32
<i>Figura 3.</i> Facilidades necesarias para acceder a lugares Turísticos en Guayaquil.....	33
<i>Figura 4.</i> Limitaciones para un determinado segmento de la población .....	34
<i>Figura 5.</i> Los Centros Turísticos tienen las condiciones necesarias para atender a las personas con Capacidades Especiales.....	35
<i>Figura 6.</i> Necesidades de las personas con Capacidades Especiales .....	36
<i>Figura 7.</i> Campañas de sensibilización sobre la importancia Turismo Inclusivo.....	37
<i>Figura 8.</i> Principales necesidades que se deben cubrir en el Turismo Inclusivo.....	38
<i>Figura 9.</i> Cuan necesario es la implementación de un Centro de Recreación para las personas con Capacidades Especiales .....	39
<i>Figura 10.</i> Beneficios de la implementación de un Centro de Recreación para personas con Capacidades Especiales .....	40
<i>Figura 11.</i> PEST .....	42
<i>Figura 12.</i> Porcentaje de personas con discapacidad en Ecuador .....	43
<i>Figura 13.</i> Inclusión laboral en Ecuador tomada de la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana.....	44
<i>Figura 14.</i> Campaña “Si yo puedo, tu puedes” tomada del Ministerio de deporte, 2015.....	45
<i>Figura 15.</i> Descuento en los medios de transporte.....	46
<i>Figura 16.</i> Juegos de recreación.....	47
<i>Figura 17.</i> Juegos de recreación.....	48
<i>Figura 18.</i> Análisis Porter.....	48
<i>Figura 19.</i> Logo del centro de recreación .....	57
<i>Figura 20.</i> Organigrama.....	59
<i>Figura 21.</i> Localización del centro de recreación.....	63
<i>Figura 22.</i> Distribución física del lugar .....	64
<i>Figura 23.</i> Canchas deportivas .....	67

<i>Figura 24.</i> Mini Spa.....	67
<i>Figura 25.</i> Área de piscinas .....	68
<i>Figura 26.</i> Sala de eventos .....	68
<i>Figura 27.</i> Área de recreación.....	69
<i>Figura 28.</i> Blog del establecimiento .....	72

## RESUMEN

Esta propuesta tiene como objetivo analizar la factibilidad para la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales y a su vez fomentar el turismo inclusivo en la ciudad de Guayaquil.

A pesar de que el Gobierno y el Ministerio de Turismo en la actualidad tienen un gran interés por fomentar el turismo en el Ecuador se han enfocado más en lo que respecta al turismo receptivo y sostenible dejando de lado otros tipos de turismo que aún no han podido ser desarrollados en la ciudad es por ello que el presente proyecto se enfoca en lo que respecta al turismo social e inclusivo.

Los beneficiarios de este centro de recreación planteado son los menores con capacidades especiales, sus familiares y amigos ya que la inclusión es la base fundamental del proyecto presentado.

Existe una necesidad de proporcionar alternativas para el turismo social e inclusivo que cumpla con lo dispuesto en La Ley Orgánica de Discapacidad lo cual se ha tomado en cuenta para la creación del centro de recreación.

**Palabras claves:** Capacidades Especial, Inclusión, Discapacidad, Factibilidad, Centro de recreación, Sostenibilidad, Implementación.

## ABSTRACT

This offer has as aim analyze the feasibility for the implementation of a center of recreation for children and girls with special capacities and in turn promote the inclusive tourism in the city of Guayaquil.

In spite of the fact that the Government and the Department of Tourism at present have a great interest to promote the tourism in the Ecuador they have focused more regarding the receptive and sustainable tourism leaving of side other types of tourism that still they could not have been developed in the city it is for it that the present project focuses regarding the social and inclusive tourism.

The beneficiaries of this center of recreation raised are the children and girls with special capacities as well as his relatives and friends in general since the incorporation is the fundamental base of the presented project.

There exists a need to provide alternatives for the social and inclusive tourism that expires with arranged in The Organic Law of Disability which has been born in mind for the creation of the center of recreation.

**Key words:** Capacities Special, Incorporation, Disability, Feasibility, Center of recreation, Sustainability, Implementation.

## **Introducción**

El presente proyecto surgió de la necesidad de proporcionar una alternativa a la modalidad de complejos turísticos, a partir del desarrollo del turismo social e inclusivo, considerando que en la actualidad en la Ciudad de Guayaquil no se han implementado centros turísticos direccionados a un segmento de niños con capacidades especiales, tales como síndrome de Down, autismo, síndrome de Asperger, entre otras.

En este caso, a pesar de que en la actualidad el Gobierno ecuatoriano y las diferentes autoridades seccionales han buscado fomentar el turismo en los diferentes territorios del país, se ha identificado como problemática la carencia de lugares especializados para proporcionar un servicio adecuado a las personas con capacidades especiales, considerando que según se establece en Ley Orgánica de Discapacidad, las autoridades están en la obligación de facilitar el acceso al turismo a todas las personas, por lo tanto es necesario que se implementen los servicios necesarios para proporcionar una atención adecuada a todos los individuos.

Partiendo de lo antes mencionado, es preciso destacar que en el caso de los niños que presentan capacidades especiales, en la mayoría de los casos requieren de asistencia especializada y por lo tanto es fundamental que los centros turísticos cuenten con las condiciones necesarias para facilitar el acceso a actividades recreativas que les permita a los niños participar y beneficiarse de una variedad de actividades típicas del campo en un entorno libre de obstáculos.

Por lo tanto, no solo se proporciona beneficios para los niños con capacidades especiales de forma directa, sino también se benefician los familiares y la comunidad en general, puesto que se fomenta la confianza, la inclusión y la participación, creando oportunidades para que puedan disfrutar

de las actividades recreativas mientras se divierten y mejoran su calidad de vida.

# **CAPÍTULO 1:**

## **Generalidades**

### **1.1. Antecedentes**

El turismo en el Ecuador en los últimos años se ha desarrollado de forma significativa, puesto que el Gobierno ecuatoriano ha procurado promover la actividad turística a través del desarrollo de proyectos e inversión tal como lo menciona Ministerio de Turismo del Ecuador (2010):

En el Ecuador la actividad turística representa el 4.2 % del PIB, que equivalente a 680 millones de dólares al año, económicamente esta cantidad es importante tomando en cuenta que cerca del 80% del presupuesto general de estado se financia con la venta de petróleo y derivados del petróleo y tenemos reservas solamente para 20 años. La situación del turismo en Ecuador es altamente conflictiva, la superestructura nacional incluye el compromiso articulado por parte de los Ministerios de Turismo y Ambiente, sin embargo estos manejan limitaciones en su presupuesto, en la colaboración interinstitucional, la planificación, las regulaciones y la capacidad de ejercer la ley. (p.16)

Se tiene que destacar al turismo consciente como una iniciativa en el Ecuador, que se fundamenta en la práctica de un turismo responsable con el medio ambiente, el cual consiste en las actividades turísticas realizadas tomando en cuenta el crecimiento personal de que cada persona y su

incremento en un ambiente de respeto a los recursos naturales de las regiones.

El Ministerio de Turismo del Ecuador (2013) afirma:

Este nuevo concepto se basa en los principios de sostenibilidad y ética y promueve los valores de la paz, la amistad, el respeto y el amor por la vida como la esencia y práctica del turismo. Turismo consciente es un pacto en el que los agentes de viajes en las comunidades de origen y destino y los turistas se comprometen a coexistir con, tener un sentido de responsabilidad y respeto mutuo para, y la comuna con el patrimonio natural y cultural. (parr. 3)

Esta iniciativa promueve una experiencia de “dar y recibir”. Es la idea novedosa y sostenible llevo a participar al Ministerio de Turismo del Ecuador en la feria que se realizó en Los Angeles Times Travel Show 2013. En la cual los delegados del país dieron a conocer los diferentes atractivos turísticos del país, como las Islas Galápagos la que es considerada como Patrimonio Natural de la Humanidad, distinción concedida por la UNESCO en 1979.

En este contexto, se puede identificar que en el país en los últimos cinco años se han desarrollado proyectos turísticos con un enfoque de sostenibilidad, y turismo receptivo, lo que llevo a que el Ecuador se convirtiera en el año 2015 en el primer país en pautar en el Super Bowl para

promover el turismo y su campaña “All You Need Is Ecuador”. Así mismo, se identificó que en la capital se han desarrollado sitios turísticos con facilidades para personas con capacidades especiales, según menciona Ochoa, (2015) en su publicación en diario Metro Ecuador, “Instalaciones seguras, salubres y con facilidades para personas con capacidades especiales, son algunos de los requerimientos que deben cumplir los establecimientos de las Zonas Especiales Turísticas (ZET) de La Mariscal y el Centro Histórico”.

En este caso, se menciona que el turismo accesible permite a todas las personas a participar y disfrutar de experiencias de turismo. Más personas tienen necesidades de acceso, ya sea o no relacionado con una condición física. Por ejemplo, las personas con capacidades especiales tienen necesidades de acceso, lo que pueden convertirse en un gran obstáculo cuando hacen turismo. De este modo, el turismo accesible es el esfuerzo continuo para asegurar turísticos de destinos, productos y servicios sean accesibles a todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad.

## **1.2. Planteamiento del problema**

En la actualidad a causa de diferentes factores macroeconómicos, se ha identificado un mayor interés por parte del Gobierno ecuatoriano y el ministerio encargado de fomentar el turismo en el país. No obstante, los planes turísticos implementados se han enfocado especialmente hacia el turismo receptivo y el turismo sostenible, y dejan de lado otras subdivisiones de turismo que hasta la actualidad no han sido desarrolladas en la ciudad.

En este caso, el presente trabajo se enfoca en el área de turismo social e inclusivo, debido a que existe la necesidad de fomentar el desarrollo del turismo de forma integral. Consecuentemente, se puede decir que en la mayoría de los casos los programas de turismo inclusivo se desarrollan para fomentar el potencial de la industria del turismo y a su vez contribuir con el desarrollo y reducción de la pobreza. Así también, está enfocado a fomentar el turismo participativo de sectores de la sociedad considerados como los más vulnerables o que por lo general han sido excluidos. Su objetivo es reducir el impacto negativo del turismo y mejorar vínculos entre los segmentos vulnerables locales que viven en los destinos turísticos y el sector turístico.

Según Lundberg (2010) el turismo social implica que un gobierno u otra organización subsidia de una manera particular determinadas instalaciones vacacionales o estilo de vacaciones en pro de algún grupo. (p. 33)

Generalmente, los programas de turismo promueven intervenciones que crean modelos de negocio del turismo integral, la promoción de asociaciones de interesados y la inclusión de los productores locales y proveedores de servicios en el turismo las cadenas de suministro. Permite a los productores locales y proveedores de servicios suministrar los bienes y servicios requeridos y proporciona a los compradores los conocimientos necesarios para desarrollar asociaciones sostenibles con los productores locales. Así mismo, los programas evalúan potencial de la capacidad de suministro local y facilita el acceso a los mercados, reduciendo así la cantidad de productos y servicios importados de proveedores externos.

Por lo tanto, la problemática de estudio se atribuye a que según una observación realizada se identificó que en la ciudad de Guayaquil no se han aplicado planes de turismo social enfocados hacia el segmento de niños y

niñas con capacidades especiales, considerando que a causa de la carencia de infraestructuras adecuadas, medios, conocimiento sobre la atención y la colaboración de la sociedad, no reciben las facilidades necesarias para acceder a centros turísticos.

Consecuentemente, el desarrollo y la expansión del turismo es cada vez más visto como parte de las estrategias de desarrollo para la ciudad. Sin embargo, su potencial se ve socavado por desafíos planteados por los requisitos de accesibilidad que requieren los niños y niñas con capacidades especiales. Para dar cabida a todos los individuos en igualdad de condiciones, la integración de las normas de accesibilidad en la expansión de negocios de turismo.

La accesibilidad es un elemento central de cualquier política de turismo responsable y sostenible así como también una excepcional oportunidad de negocio. Básicamente, el turismo accesible no sólo beneficia a las personas con capacidades especiales necesariamente; sino también los familiares de los mismos y a la sociedad. Esta perspectiva sobre la accesibilidad es una base fundamental desde la que lanzar todos los esfuerzos en comprender y hacer frente a la vida y los desafíos a los que deben enfrentar los niños con capacidades especiales.

### **1.2.1 Formulación del problema**

La formulación del problema se presenta de la siguiente forma: ¿De qué forma afecta la carencia de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en la Ciudad de Guayaquil?

### **1.3. Justificación**

El complejo turístico que se plantea en este documento tiene como beneficiarios directos a los niños y niñas con capacidades especiales en la Ciudad de Guayaquil, por lo que la inclusión es la base fundamental de esta propuesta, consecuentemente lo que la línea de investigación hacia el turismo social e inclusivo, ya que tiene como fundamentación proyectos para la inclusión económica, social o interculturalidad, parámetros que se pretenden considerar en esta tesis y por ende aplicarlos de la mejor forma posible.

Considerando que en la actualidad se ha identificado que las autoridades seccionales han demostrado un mayor interés por fomentar la actividad turística en la Ciudad de Guayaquil y debido a que hasta la actualidad no se han implementado centros de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en la ciudad, se busca establecer una propuesta de turismo inclusivo.

En este caso, la justificación del trabajo se presenta debido a la necesidad existente de proporcionar alternativas de turismo social e inclusivo a través del cual se cumpla con lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley Orgánica de Discapacidad, donde se menciona que todas las personas con capacidades especiales tienen derecho a que se las autoridades garanticen el turismo accesible, en este caso el centro turístico está enfocado específicamente a los niños y niñas con capacidades especiales.

Así mismo, a partir del desarrollo del presente trabajo se busca contribuir con el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (2013), que se menciona a continuación: objetivo 2 “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad”; objetivo 3 “Mejorar la calidad de vida de la población”; objetivo 5

“Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad”, considerando que el proyecto tiene un enfoque direccionado a la inclusión económica, social e interculturalidad.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la factibilidad para la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil, como propuesta inclusiva para la ciudad.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Analizar la situación actual de los centros turísticos que operan en la ciudad de Guayaquil.
- Determinar las necesidades de los clientes potenciales para el plan de sensibilización que concientice y capacite a la sociedad guayaquileña.
- Establecer estrategias para implementar el plan del complejo turístico para personas con capacidades especiales.

## **CAPÍTULO 2:**

### **Fundamentación teórica**

#### **2.1. Marco teórico**

##### **2.1.1. Servicio al cliente**

Según Vértice (2010) los servicios a clientes son operaciones, beneficios o ayuda que se ofrece en venta o se proporcionan junto a la venta de productos. (p. 75)

En la actualidad, debido a los cambios en el entorno competitivo del mercado, tales como la complejidad de los bienes y servicios dirigidos a satisfacer las necesidades de los consumidores que son cada vez más exigentes, se ha generado un mayor interés en la gestión integrada de los conceptos de servicio al cliente como parte del fortalecimiento de la posición competitiva que le permita a la empresa cumplir con los objetivos estratégicos previamente establecidos.

Cabe señalar que debido a que el servicio al cliente se plantea como beneficios adicionales que se proporciona a los clientes de forma complementaria con la venta, puede considerarse como un factor diferenciador para la empresa con relación a la competencia, así como también puede ser un factor decisivo en la toma de compra por parte del cliente, considerando que existen diversos factores que podrían incidir en las preferencias de los consumidores hacia una empresa u otra.

En este contexto, los consumidores perciben la oferta de la empresa en términos de tres atributos, es decir: precio, calidad del producto y servicio al cliente. El último de estos elementos, el servicio al cliente es uno de los principales factores en el ámbito de la venta y operaciones de marketing, puesto que es un término amplio que puede incluir muchos elementos que van desde la disponibilidad del producto para el servicio postventa.

Bernárdez (2010) afirma:

El servicio al cliente es determinante a largo plazo de la posición competitiva y la supervivencia de la organización. Una organización dominante en términos de cuota de mercado o calidad de productos puede perder su posición por un pobre servicio al cliente. (p. 255)

La importancia de la calidad del servicio, incluyendo el que se le otorga al cliente desempeña un papel cada vez más importante en la forma en que la empresa de rendimiento. Considerando las exigencias de los consumidores, las empresas deben ser conscientes de que la calidad del producto, de la prestación y la comunicación pueden permitir no sólo optimizar el uso del beneficio para el cliente, sino también puede proporcionar la oportunidad de competir efectivamente entre los competidores.

En el proceso de búsqueda de un servicio al cliente eficiente, es necesario analizar los principales elementos de la gestión de la empresa, ya

que el éxito de la compañía en el campo de contacto con el cliente dependerá en gran medida de una gestión adecuada de este elemento del marketing. Por lo tanto, la calidad del proceso de atención al cliente se conoce como las características de la banda de los bienes o servicios durante su adquisición, que contribuyen a la satisfacción del cliente.

En cuanto a los procesos de servicio al cliente, relacionados con el concepto de calidad se debe tomar en consideración la evaluación de la forma en que un bien contribuirá a lograr la satisfacción del cliente a través de su ayuda. En la práctica, la calidad del producto o prestación a menudo se identifica con el cumplimiento de los requisitos del cliente. El tema de la calidad en relación con el cliente se ve en tres dimensiones:

- La calidad de los bienes o servicios básicos,
- Apoyo durante la transacción,
- Funcionamiento extendido del producto.

Las dos primeras partes se refieren exclusivamente al producto y la parte técnica de la transacción, el tercer elemento se refiere al apoyo prestado a los clientes. A la calidad del tratamiento de un enfoque similar en dos niveles, donde el primer nivel se refiere a los requisitos técnicos para el producto, y el segundo nivel incluye el desarrollo de la calidad en todas las fases de la interacción con el cliente. Así tríada la calidad del producto, el servicio y la comunicación no sólo le permite optimizar la usabilidad para el cliente, pero también se pueden utilizar de manera más eficaz para sobresalir entre la competencia.

Consecuentemente, el énfasis en las relaciones en el marketing moderno es un intento de ampliar el papel de la atención al cliente y conectarlo a mejorar la calidad y la comercialización de las actividades. La creación de la cultura corporativa de una empresa enfocada en la calidad es uno de los mayores retos en la gestión de la empresa. Si la empresa es capaz de sobrevivir en un mercado competitivo depende en gran medida de si se debe cambiar la forma en que interactúa con los clientes, puesto que es una forma de mantenerse al día con los rápidos cambios en el entorno del mercado y si la empresa se adapta a las expectativas del cliente.

### **2.1.2 Capacidades especiales**

Gobierno del Estado de Chihuahua (2013) afirma: Se considera persona con capacidades diferentes a todo ser humano que presente temporal o permanentemente una limitación, pérdida o disminución de sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, para realizar sus actividades connaturales. (p. 203)

Básicamente se considera que las personas con capacidades especiales o capacidades diferentes, son aquellas que poseen limitaciones en sus facultades mentales, motoras o sensoriales, las mismas que pueden ser atribuidas a diferentes causas; razón por la cual demandan de una atención especial y a su vez necesitan de un proceso de aprendizaje especializado a través del cual puedan desarrollar de mejor forma sus capacidades.

En términos sociales, las personas que presentan capacidades especiales por lo general suelen ser más vulnerables, puesto que requieren

de un apoyo permanente para realizarse y tener una mejor calidad de vida en diversos aspectos. No obstante, en algunos casos dicha necesidad de apoyo constante a su vez incide en que exista una respuesta de sobreprotección o en el peor de los casos de indiferencia.

Gobierno del Estado de Chihuahua (2013) reconoce: Que las personas con capacidades diferentes, sufren marginación y discriminación, no sólo por parte de la sociedad, sino también a veces de su familia, lo que las orilla a tener además de un problema físico, una baja autoestima. (p. 203)

En este contexto, se puede decir que la respuesta por parte de la sociedad durante años no ha sido la adecuada, puesto que en muchos casos se han evidenciado discriminación hacia las personas con capacidades especiales, en cuyo caso recibir un trato desfavorable por su condición representa un factor negativo que podría afectar la autoestima del individuo.

Partiendo de lo antes mencionado, se destaca el déficit que existe en la atención y el trato hacia las personas con capacidades especiales, donde resalta las diferencias con lo que una persona con discapacidad puede hacer con relación a lo que la sociedad espera de él. Es importante considerar que las personas con capacidades diferentes no necesariamente nacieron con dichas condiciones, puesto que existen quienes pudieron haberla desarrollado posteriormente.

Los traumas físicos relacionados a accidentes o a la violencia, pueden provocar lesiones físicas a menudo graves que alteran el cuerpo, como la eliminación de una extremidad, lo que conlleva a una disminución de sus capacidades. Desde esta perspectiva, se puede decir que la discapacidad no solo puede ser vista como una afectación a la salud de las personas, ya que también adquiere un sentido social, cultural y político, que implica los accionares de estos sectores, cuando el resultado de sus acciones no garantiza una inclusión de las personas con discapacidades.

Barranco (2012) afirma:

En base a la definición que se refiere a los tipos de autonomía que existen: física, mental, intelectual o sensorial. De tal manera que la discapacidad, sea del tipo que sea, la edad o la enfermedad reducen o anulan la capacidad física, y/o la capacidad mental, y/o la capacidad intelectual, y/o la capacidad sensorial. (p. 53)

La discapacidad se puede dividir en una serie de amplias sub-categorías, que puede incluir lo siguiente:

1. Los impedimentos físicos que afectan el movimiento, como la distrofia muscular, el síndrome post-polio, espina bífida y parálisis cerebral.
2. La falta de o la amputación de miembros u otras partes del cuerpo.
3. Deficiencias sensoriales, tales como problemas visuales o auditivos.
4. Alteraciones neurológicas, como la epilepsia, la disautonomía, entre otras.
5. Las deficiencias cognitivas tales como el autismo o síndrome de Down.

6. Las enfermedades psiquiátricas como la depresión y la esquizofrenia.

Cabe destacar que algunas condiciones no son evidentes para los observadores externos; éstas se denominan discapacidades invisibles. Una persona puede verse deteriorada por una condición corregible tales como la miopía, o por una condición médica como parálisis cerebral inmutable. Para aquellos con condiciones suaves, las deficiencias relacionadas pueden mejorar o desaparecer con la aplicación de medidas correctivas. Sin embargo, los impedimentos más graves requieren prótesis o equipo de adaptación para la funcionalidad. Una lista de las discapacidades nunca puede ser completa o finalizada porque los individuos, las organizaciones y los gobiernos definen discapacidades de formas diferentes.

### **2.1.3 Inclusión social**

Orduz (2011) afirma:

El termino inclusión fuera del ámbito escolar pretende recoger las diferencias individuales y la diversidad de las personas, de esta manera no se asigna una connotación negativa a la diversidad, por el contrario la visualiza como una posibilidad de riqueza social. Consecuente con esto, la inclusión y la diferencia son conceptos tenidos en cuenta en escenarios políticos, sociales, laborales y organizacionales, y a partir de allí se definen políticas, programas y proyectos encaminados a favorecer la equidad y la igualdad entre los ciudadanos sin importar sus características físicas, mentales, sociales, contextos culturales (p.43)

Básicamente, la inclusión social se describe cómo una sociedad que valora a todos sus ciudadanos, respeta sus diferencias, asegura que se cumplan las necesidades básicas de todos, y permite completa la participación de todos los individuos en dicha sociedad. Por lo tanto, para el uso de un enfoque basado en la inclusión social, se debe tener en cuenta si las personas tienen acceso a la sociedad de bienes. Esto incluye acceso a las necesidades, tales como:

- Alimentación saludable,
- Alojamiento adecuado,
- Los bienes materiales esenciales,
- Los servicios de salud y de atención médica.

Bajo esta perspectiva, también es importante que se considere si las personas tienen acceso a las actividades participativas de la sociedad, tales como:

- Empleo
- La educación, la educación incluyendo continua
- Las actividades artísticas y culturales
- Deportes y recreación
- Elecciones, consultas, y los grupos de toma de decisiones

Las barreras para el acceso puede servir como sustituto de la exclusión social, y en muchos casos, las barreras son medibles lo que posteriormente facilita la toma de decisiones para establecer las medidas correctivas necesarias. Los obstáculos que pueden existir en áreas tales como:

- De alfabetización,
- Disponibilidad de tiempo,

- Escasez de recursos,
- Cercanía, lejanía y la disponibilidad de transporte,
- Infraestructura de comunicación, como el teléfono e internet,
- Consideraciones financieras,
- La salud, el bienestar y la discapacidad,
- Apoyo social,
- Estigma y la discriminación.

Partiendo de lo antes mencionado, se puede decir que la inclusión social se basa en nociones de pertenencia, aceptación y reconocimiento e implica la realización de una participación plena e igualitaria en las instituciones económicas, sociales, culturales y políticas. Se trata de reconocer y valorar la diversidad; de fomentar el sentimiento de pertenencia mediante el aumento de la igualdad social y la participación de las poblaciones diversas y desfavorecidas. Las cuestiones de la diversidad y la inclusión social tienen un impacto en cómo se entregan los programas y servicios para satisfacer una amplia gama de necesidades de la población. Como resultado, los conceptos de diversidad e inclusión social se han convertido en un aspecto fundamental para la evaluación de los programas de las organizaciones gubernamentales y de la comunidad.

Ordúz (2011) afirma:

Los indicadores sociales consideran que el bienestar de la población, en lugar de individuos. Esto es un enfoque útil para una variedad de razones; en primer lugar, un enfoque basado en la población permite programas y servicios que se adaptan a las necesidades más amplias de la sociedad. Permite a los responsables políticos y los analistas identificar amplias áreas de necesidad, y realizar un seguimiento de los cambios

actuales. En segundo lugar, las necesidades específicas de los subgrupos de población se pueden examinar fácilmente y pueden desarrollarse programas dirigidos. (p. 32)

Si bien hay un sinnúmero de indicadores potenciales que podrían ser utilizados como parte de un marco social de inclusión, no todas estas insignias estarían disponibles en la sociedad. Por lo tanto es importante seleccionar hitos que se puedan medir fácilmente, consistentes en un período de tiempo, de modo que el bienestar de la sociedad se puede monitorizar a largo.

Gobierno del Estado de Chihuahua (2013) afirma:

Si una democracia bien entendida tiene como objetivo fundamental igualar condiciones para que todos puedan participar en la vida común, es innegable que el poder público debe formular y aplicar programas, recursos, políticas y acciones orientados a atemperar las desigualdades físicas o morales de la discapacidad y lograr que ésta se convierta en capacidad. (p. 189)

El concepto de inclusión enfatiza el diseño universal para los problemas de accesibilidad física, como la facilidad de uso de las estructuras físicas y la eliminación de las barreras que impiden el adecuado movimiento para las personas de capacidades especiales, pero la mayor parte de su propósito es el de alcanzar una transformación cultural. En este contexto, la inclusión típicamente promueve estudios sobre discapacidad como un movimiento intelectual y subraya la necesidad de que las personas con discapacidad puedan gozar de sus derechos a plenitud.

Los defensores de inclusión sostienen que fusionar la integración de los diferentes tipos de individuos es un aspecto positivo, puesto que ayuda a las personas de capacidades especiales a lidiar con sus temores de ser discriminados en la sociedad, que, sin el conocimiento de la persona, es por lo general lo que subyace tanto a los sentimientos relacionados al autoestima, o en participar en las actividades que llaman la atención sobre la condición de la persona.

La inclusión aboga a menudo a alentar específicamente a las personas con capacidades especiales a que se suscriban a un conjunto de ideas y proyectos sociales para involucrarse en actividades que le dan ellos a la audiencia más amplia atención del público, tales como convertirse en bailarines profesionales, actores, artistas visuales, cineastas, oradores, profesiones en diversas áreas, entre otros.

Ordúz (2011) afirma:

Se puede decir que la actitud inclusiva es bastante divergente, y por lo general todo lo contrario de la actitud que prevalece en la mayoría de países del mundo. Opuesto al enfoque de Inclusión que tiende a ser una actitud o trasfondo de piedad en la población de las personas sanas hacia las personas con discapacidad. (p. 43)

#### **2.1.4 Inclusión social y el turismo**

La organización Viaje a la Sostenibilidad (2014) afirma:

Es aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos. Es decir, posibilita que las personas con discapacidad permanente o temporal, cuenten con las condiciones adecuadas de seguridad y autonomía para el desarrollo de sus actividades en ámbitos físicos, en la prestación de servicios y en los sistemas de comunicación. (p. 23)

El turismo ha crecido rápidamente, y al mismo tiempo, también se ha encontrado con muchos problemas común a otras estrategias de desarrollo que enfrenta, tales como: la excesiva dependencia externa, la creación de enclaves, el refuerzo de la socioeconómica y las desigualdades espaciales, la destrucción del medio ambiente y la necesidad de aumentar la alienación cultural. Para evitar tales problemas, los mecanismos institucionales han tratado de crear y alentar al Estado la participación de la comunidad como apoyo en la planificación turística.

Un conjunto de criterios puede ser desarrollado para evaluar los efectos del crecimiento en el turismo, que incluyen: el trabajo y la creación de valor añadido, el efecto sobre las cuentas externas y el equilibrio de los pagos; promoción de una efectiva transferencia de tecnologías apropiadas, la generación de puestos de trabajo para los trabajadores calificados, el establecimiento de salarios y condiciones de trabajo favorables en relación a las establecidas en el país, y el surgimiento de una enfoque de acceso equitativo en términos sociales, sectoriales y distribución regional de los costos y beneficios de este crecimiento.

Sin una preocupación real por la desarrollo comprometido con el bienestar de la población, es imposible establecer niveles satisfactorios de empleo local en el sector turístico; por lo tanto, el grupo de personas que necesitan la accesibilidad como un requisito para la participación en todos

los aspectos de la sociedad incluye a aquellos con discapacidades físicas (por ejemplo, la movilidad y la destreza), sensorial, de aprendizaje y deficiencias mentales. También, incluidas las personas que sufren temporalmente los efectos de un accidente, quienes deben recibir atención especializada y por lo tanto es necesario que se les proporcione las facilidades para que puedan acceder a sectores turísticos.

El turismo debe ser abierto a cualquier persona, incluyendo aquellos que tienen limitaciones, debido a las características de la pluralidad, la diversidad de los pueblos, razas o credos. Por lo tanto, los principios del turismo inclusivo deben apuntar turismo para todos aquellos que deseen disfrutar de tales servicios.

## **2.2. Marco conceptual**

**Asistencia social:** Gobierno Federal de Estados Unidos Mexicanos ( 2014) afirma:

Combinación de elementos constructivos y operativos que permiten a cualquier persona con discapacidad, entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con el uso seguro, autónomo y cómodo en los espacios construidos, el mobiliario y equipo, el transporte, la información y las comunicaciones. (p. 12)

**Ayudas técnicas:** Según el Gobierno Federal de Estados Unidos Mexicanos (2014) son los dispositivos tecnológicos y materiales que permiten habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad. (p. 12)

**Capacidades básicas:** Gobierno Federal de Estados Unidos Mexicanos (2014) afirma:

Conjunto de acciones que permiten a las personas, familias y comunidades tener una plataforma base, tanto en términos de habilidades y capacidades como de patrimonio, especialmente en alimentación, educación, salud, vivienda, entorno y otros aspectos que mejoren su bienestar, eleven su productividad y les permitan comenzar a acumular activos y alcanzar una participación social plena y libre. (p. 13)

**Deficiencias:** Gobierno Federal de Estados Unidos Mexicanos (2014) son problemas en las funciones o estructuras corporales, tales como una desviación significativa o una pérdida. (p. 9)

**Desarrollo social:** Gobierno Federal de Estados Unidos Mexicanos (2014) afirma:

Se construye a partir de la vinculación de políticas económicas y sociales que permitan crear y ampliar opciones de desarrollo en las distintas etapas de la vida de las personas y en las múltiples esferas en que participa la familia y la comunidad. Es un proceso de mejoramiento permanente del bienestar generalizado donde todas las personas contribuyen participativamente al desarrollo económico y social del país. (p. 13)

**Discriminación:** Gobierno Federal de Estados Unidos Mexicanos (2014) afirma:

Es cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, entre ellas, la denegación de ajustes razonables. (p. 14)

**Equiparación de oportunidades:** Según el Gobierno Federal de Estados Unidos Mexicanos (2014) es el proceso mediante el cual los diversos sistemas de la sociedad y el entorno, como los servicios, actividades, información y documentación, se ponen a disposición de todos, particularmente de las personas con discapacidad. (p. 15)

**Motricidad:** Según Smith (2010) la motricidad se basa en la capacidad de los músculos de contraerse y consecuentemente desplazar palancas. Esta contracción muscular se necesita para lograr realizar un movimiento continuo y armonioso que el músculo posea un soporte o tono muscular. (p. 16)

**Turismo social:** Según Rivas, (2015) el turismo social es el practicado por aquellos estratos de población con menores recursos: jóvenes, tercera edad, trabajadores con rentas bajas. (p. 15)

### **2.3. Marco referencial**

Para el desarrollo del presente proyecto se han considerado dos estudios previamente realizados por otros autores o instituciones los cuales

servirán de base para el análisis de la problemática del trabajo que se realizara.

Como primer proyecto a analizarse se encuentra el de la autora Zambrano, (2014) con el tema Propuesta para la Creación Del Centro De Equidad y Turismo Incluyente C.E.T.I. para personas con discapacidad desarrollado en el parque histórico en donde la autora obtuvo los siguientes resultados la población actualmente tiene una actitud motivadora frente este tipo de proyectos puesto que debido a las campañas que ha llevado a cabo el Gobierno ecuatoriano hoy en día las personas presentan mayor tolerancia y emprendimiento respecto a las personas con capacidades especiales, también determino que aquellas personas con discapacidad visual son quienes más problemas tienen al momento de realizar actividades cotidianas puesto que no existe la comodidad y garantías necesarias para que estos tengan una experiencia satisfactoria.

Otro proyecto a analizarse es el de los autores (Castro & Guayasamin, s.f.) con el tema “Propuesta metodológica para la enseñanza de actividades físicas y recreativas en personas con déficit mental en el instituto piloto de integración del Azuay (IPIA )” donde se pudo evidenciar que la actividad física y recreativa permite la inclusión total de todo tipo de personas sin discriminación de ningún tipo pero se encontraron con que en el Instituto la gran mayoría de alumnos no sentían un interés puesto que nunca nadie se había encargado de motivarlos a realizar actividades recreativas o físicas a más de paseos. Además de esto otro hecho relevante fue que los alumnos de esta institución presentaban poco desarrollo motriz lo cual se mejoraría con la implementación de actividades físicas.

## **2.4. Marco legal**

En lo que se refiere al aspecto legal, se toma como referencia la información publicada por la Presidencia de la República del Ecuador (2012) afirma:

### **SECCIÓN CUARTA DE LA CULTURA, DEPORTE, RECREACIÓN Y TURISMO**

Artículo 44.- Turismo accesible.- La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad.

En este caso, el artículo 44 de la Ley Orgánica de Discapacidad, se hace referencia a la necesidad de garantizar el acceso al turismo a las personas que presentan capacidades especiales, para lo cual se deben incorporar los servicios necesarios, así como la infraestructura necesaria para facilitar el acceso a los centros turísticos, además, el enfoque involucra que los prestadores de servicios turísticos se encuentren ampliamente capacitados para proporcionar el trato adecuado a todos los individuos, a fin de evitar cualquier tipo de discriminación.

## **CAPÍTULO 3:**

### **Marco metodológico**

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

De acuerdo a los objetivos de investigación previamente establecidos, así como las necesidades de información que se requieren para el desarrollo de la propuesta, se establece que el enfoque es cuantitativo, considerando que los resultados que se obtengan a partir de la aplicación de la técnica de investigación seleccionada, se presentan de forma porcentual para su posterior análisis.

En otro apartado, en lo que respecta a la modalidad de estudio se lleva a cabo una investigación de campo, considerando que la autora del presente proyecto debe acudir al sector de estudio para recabar la información a partir de fuentes primarias, esto le proporciona mayor confiabilidad en los resultados, puesto que se obtendrán de forma directa de la población de estudio.

#### **3.2. Tipo de investigación**

Según la información presentada por Naghi (2010) investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto de estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. (p. 91)

En este caso, se considera necesaria la aplicación de una investigación descriptiva, puesto que le permitirá a la autora del presente trabajo identificar la situación actual de los centros turísticos que operan en

la Ciudad de Guayaquil, conocer las percepciones, preferencias y las necesidades de los clientes potenciales para el plan de sensibilización que concientice y capacite a la sociedad guayaquileña.

La información que se obtenga a partir de la investigación descriptiva proporciona los parámetros necesarios para el diseño de la propuesta basada en la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil, como propuesta inclusiva para la ciudad.

### **3.3. Método de estudio**

Según la información presentada por Mediano (2014) el método deductivo parte de una premisa general, o universal, para sacar conclusiones de un caso particular. Partiendo de enunciados generales formula enunciados particulares. (p. 44)

En este caso se inicia con un método deductivo, considerando que se analiza la información general expuesta en libros, informes oficiales con relación a las temáticas relacionadas como son el servicio al cliente, capacidades especiales, inclusión social, inclusión social y el turismo, puesto que a partir de la información analizada se obtendrán las directrices para su aplicación particular en el proyecto.

Por otra parte, Mediano (2014) afirma:

El método inductivo procede de lo particular a lo universal. Consiste en analizar casos particulares a partir de los cuales se derivan conclusiones de carácter general. A partir de la aplicación del método inductivo, se

obtendrá información del caso en particular con relación a las opiniones y necesidades de los clientes potenciales para el plan de sensibilización que concientice y capacite a la sociedad guayaquileña, en este caso según la información que se obtenga y la propuesta diseñada, se podrá generalizar los resultados para su aplicación en proyectos similares que se emprendan en otras ciudades. (p. 45)

### **3.4. Población y muestra**

#### **Población**

En este caso, considerando que la propuesta se enfoca en la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil, que según el (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2015), alcanzan un total de 6.658 en la ciudad, se selecciona como población de estudio a un representante; padre, madre o persona responsable del menor para la aplicación de la técnica de investigación.

#### **Muestra**

Para el cálculo de la muestra, puesto que se trata de un total de población menor a cien mil personas, se considera la aplicación de una fórmula finita según se muestra a continuación:

**Tabla 1**

**Fórmula finita**

FÓRMULA PARA MUESTRA FINITA	FÓRMULA PARA MUESTRA FINITA			
<b>FÓRMULA</b>	z2 =	3,8416	PXQ=	0,25
$n = \frac{Z^2(p)(q)N}{e^2(N-1) + pq(Z)^2}$ <p>Z= Nivel de confianza 95% (1,96)                      p= Probabilidad de éxito 50% (0,50)                      q= Probabilidad de fracaso 50% (0,50)                      e= error muestral 5% (0,05)</p>	P=	0,5		1664,5
	Q=	0,5	RESULTADO DE ARRIBA	6394,3432
	N=	<b>6658</b>		
	E2=	0,0025	PXQXZ2	0,9604
	N-1=	6657	E2XN-1=	16,6425
			RESULTADO DE ABAJO	17,6029
<b>RESULTADO DE MUESTRA</b>	<b>RESULTADO DE MUESTRA</b>			<b>363,3</b>

*Nota:* Adaptado de “Teoría de Colas”, por E. Montes, 2011, Blogspot, p. 1

En este caso, se trabaja con una muestra de 363 personas, a las cuales se les aplica las técnicas de investigación seleccionada para la recopilación de la información necesaria.

### 3.5. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica de investigación aplicada es la encuesta, la cual esta direccionada a la persona responsable de niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil, por lo tanto se aplica como instrumento de investigación el cuestionario que está estructurado a base de preguntas cerradas para facilitar su posterior tabulación y análisis.

### 3.6. Procesamiento de la información

La información que se obtuvo a partir de las encuestas es tabulada y presentada de forma estadística y numérica, y posteriormente analizada de forma individual para establecer las conclusiones del caso. Se realiza la

encuesta a 363 personas; de las cuales 250 fueron mujeres y 113 hombres. En un rango de edades de 20 – 68.

### 3.7 Análisis de las encuestas

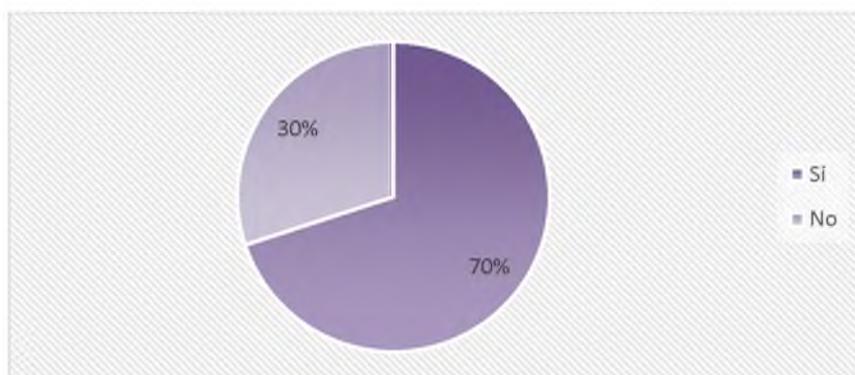
#### Pregunta 1

**¿Usted tiene familiares o conocidos, niños y niñas, que presenten capacidades especiales?**

Tabla 2

*Familiar o conocido con capacidades especiales*

Opciones	Total	%
Si	254	70%
No	109	30%
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>100%</b>



**Figura 1. Familiar o conocido con capacidades especiales**

En esta pregunta se puede observar que el 70 % de los encuestados conocen o tienen un familiar con alguna Capacidad Especial, lo que es positivo para la factibilidad del proyecto.

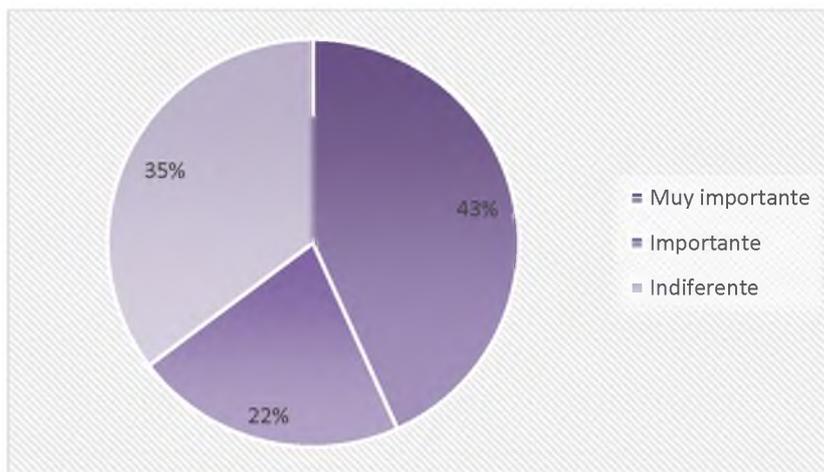
## Pregunta 2

¿Cuán importante considera que es el turismo en la actualidad?

Tabla 3

### *Importancia del Turismo en la actualidad*

Opciones	Total	%
<b>Muy importante</b>	<u>157</u>	<u>43%</u>
<b>Indiferente</b>	<u>128</u>	<u>35%</u>
<b>Importante</b>	<u>78</u>	<u>21%</u>
<b>TOTAL</b>	<u>363</u>	<u>100%</u>



**Figura 2. Importancia del Turismo en la actualidad**

En el siguiente resultado se puede notar que para el 43 % de los encuestados actualmente el Turismo es muy importante, mientras al 35 % le es indiferente el turismo, siendo para un 22 % de las personas el turismo algo importante.

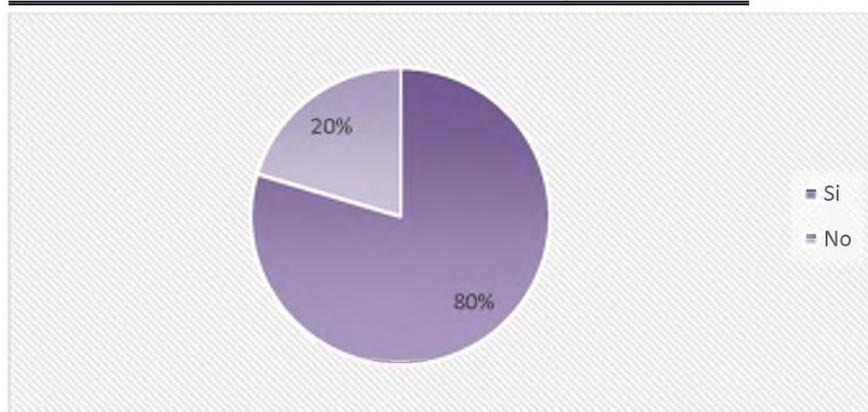
### Pregunta 3

¿Considera que en la actualidad las autoridades proporcionan las facilidades necesarias para acceder a lugares turísticos dentro de la ciudad de Guayaquil?

Tabla 4

*Facilidades necesarias para acceder a lugares Turísticos en Guayaquil*

Opciones	Total	%
Si	289	80%
No	74	20%
TOTAL	363	100%



**Figura 3.** Facilidades necesarias para acceder a lugares Turísticos en Guayaquil

El 80 % de los encuestados consideran que actualmente las autoridades están proporcionando las facilidades necesarias para acceder a los lugares turísticos dentro de la ciudad de Guayaquil.

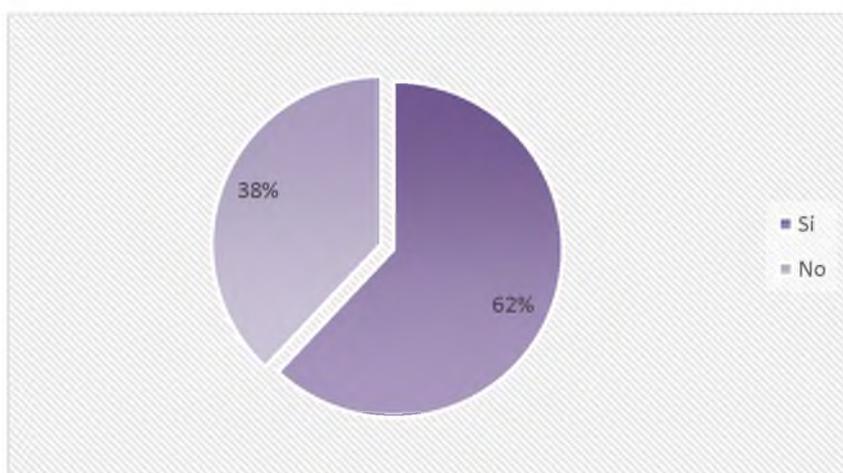
#### Pregunta 4

¿Considera que existen limitaciones para un determinado segmento de la población para visitar determinados lugares turísticos en la ciudad?

Tabla 5

*Limitaciones para un determinado segmento de la población*

Opciones	Total	%
Si	225	62%
No	138	38%
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>100%</b>



**Figura 4.** Limitaciones para un determinado segmento de la población

Como resultado se obtuvo que un 62 % de los encuestados considera que existen limitaciones para un determinado segmento de la población para visitar determinados lugares turísticos en la ciudad mientras que el 38% consideran que no existe ningún tipo de limitaciones, cabe recalcar que de este porcentaje ninguno tiene familiares con capacidades especiales.

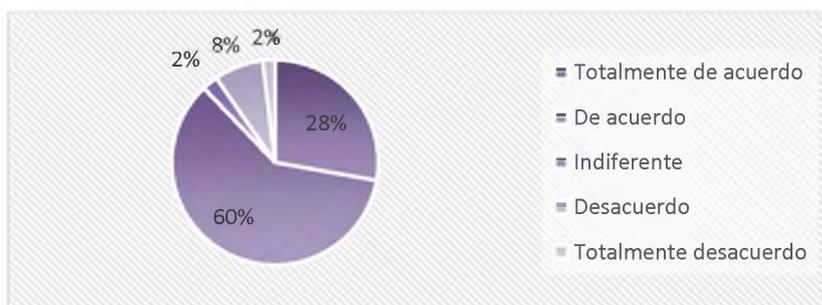
## Pregunta 5

¿Considera que en la actualidad los centros turísticos que operan en la Ciudad de Guayaquil poseen las condiciones necesarias para atender a personas con capacidades especiales?

Tabla 6

**Los Centros Turísticos tienen las condiciones necesarias para atender a las personas con Capacidades Especiales**

Opciones	Total	%
De acuerdo	218	60%
Totalmente de acuerdo	101	28%
Totalmente desacuerdo	28	8%
Indiferente	9	2%
Desacuerdo	7	2%
TOTAL	363	100%



**Figura 5. Los Centros Turísticos tienen las condiciones necesarias para atender a las personas con Capacidades Especiales**

El 88 % de los encuestados consideran que en la actualidad los centros turísticos que operan en la Ciudad de Guayaquil poseen las condiciones necesarias para atender a personas con capacidades especiales.

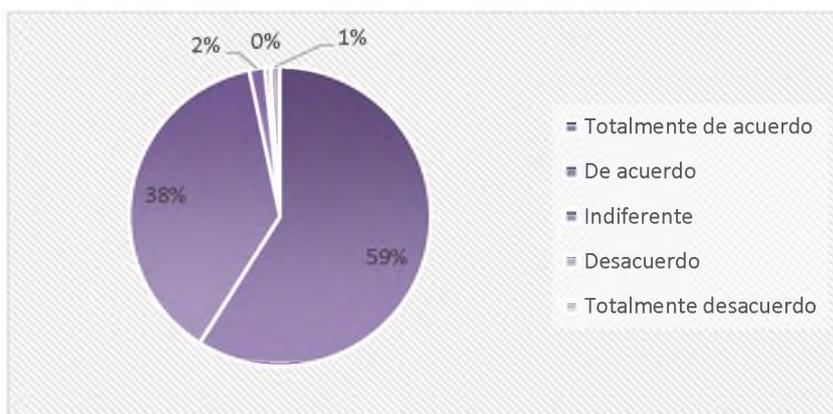
## Pregunta 6

¿Considera que se toman en cuenta las necesidades de las personas con capacidades especiales en los sitios turísticos de la Ciudad de Guayaquil?

Tabla 7

### *Necesidades de las personas con Capacidades Especiales*

Opciones	Total	%
De acuerdo	137	38%
Indiferente	6	2%
Desacuerdo	2	1%
Totalmente desacuerdo	4	1%
Totalmente de acuerdo	214	59%
TOTAL	363	100%



**Figura 6. Necesidades de las personas con Capacidades Especiales**

El 97 % de los encuestados consideran que actualmente se están tomando en cuenta las necesidades de las personas con capacidades especiales en los sitios turísticos de la Ciudad de Guayaquil, lo que indica que se está trabajando en lo que respecta al ámbito del turismo inclusivo.

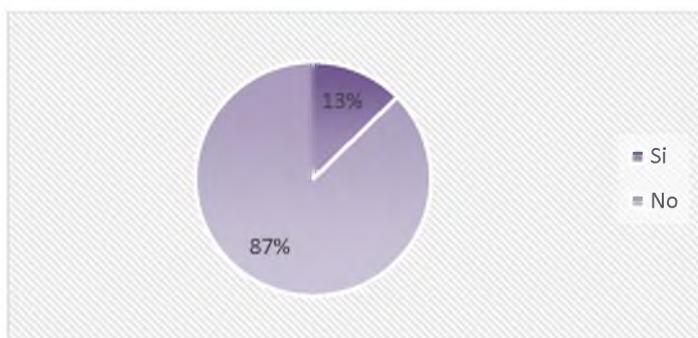
## Pregunta 7

¿Ha observado en la actualidad campañas donde se sensibilice a la sociedad guayaquileña y las autoridades sobre la importancia del turismo inclusivo?

Tabla 8

### *Campañas de sensibilización sobre la importancia Turismo Inclusivo*

Opciones	Total	%
No	317	87%
Si	46	13%
TOTAL	363	100%



**Figura 7. Campañas de sensibilización sobre la importancia Turismo Inclusivo**

En esta pregunta se puede observar que un 87 % de los encuestados en la actualidad no ha visto ninguna campaña donde se sensibilice a la sociedad guayaquileña y las autoridades sobre la importancia del turismo inclusivo lo que es un resultado alarmante puesto no se está haciendo conciencia de lo importante que es este tema.

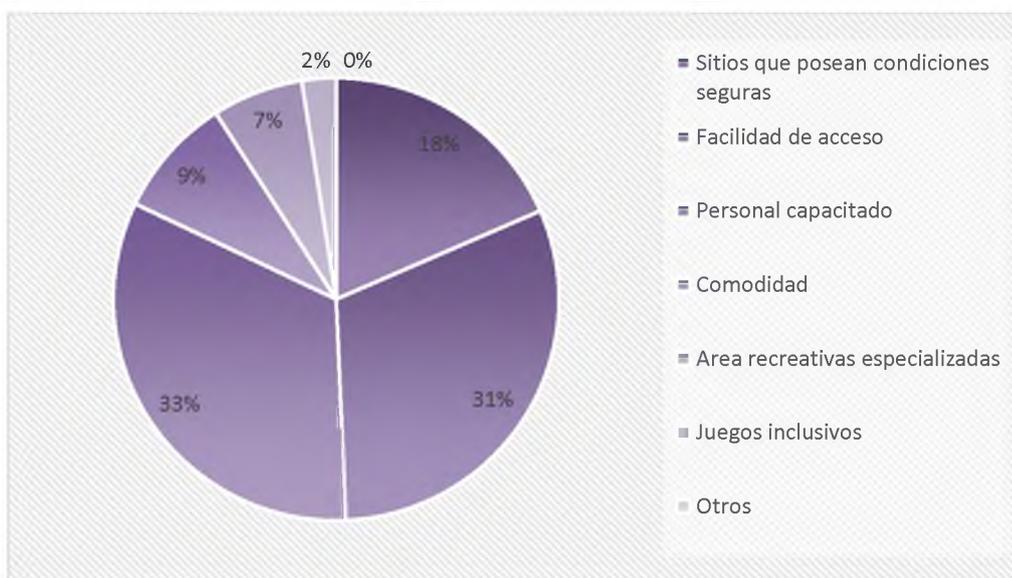
## Pregunta 8

¿Cuáles considera que son las principales necesidades que se deben cubrir para proporcionar un turismo inclusivo a personas con capacidades especiales?

Tabla 9

### Principales necesidades que se deben cubrir en el Turismo Inclusivo

Opciones	Total	%
Sitios que posean condiciones seguras	119	33%
Personal capacitado	112	31%
Facilidad de acceso	67	18%
Comodidad	32	9%
Área recreativas especializadas	24	7%
Juegos inclusivos	9	2%
Otros	0	0%
TOTAL	363	100%



**Figura 8. Principales necesidades que se deben cubrir en el Turismo Inclusivo**

El 33 % de los encuestados piensan que la principal necesidad que se debe cubrir es tener el debido personal capacitado para dar un servicio eficiente y eficaz.

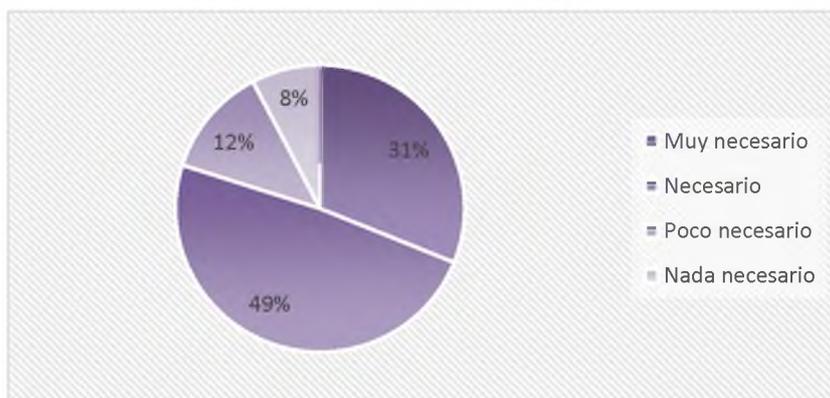
## Pregunta 9

¿Cuán necesario considera la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil, como propuesta inclusiva para la ciudad?

Tabla 10

***Cuan necesario es la implementación de un Centro de Recreación para las personas con Capacidades Especiales***

Opciones	Total	%
Necesario	177	49%
Muy necesario	113	31%
Poco necesario	45	12%
Nada necesario	28	8%
TOTAL	363	100%



**Figura 9. Cuan necesario es la implementación de un Centro de Recreación para las personas con Capacidades Especiales**

En esta pregunta se observa que el 31 % de los encuestados consideran muy necesario y el 49 % necesario la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil, como propuesta inclusiva para la ciudad lo que es un punto muy favorable para el proyecto.

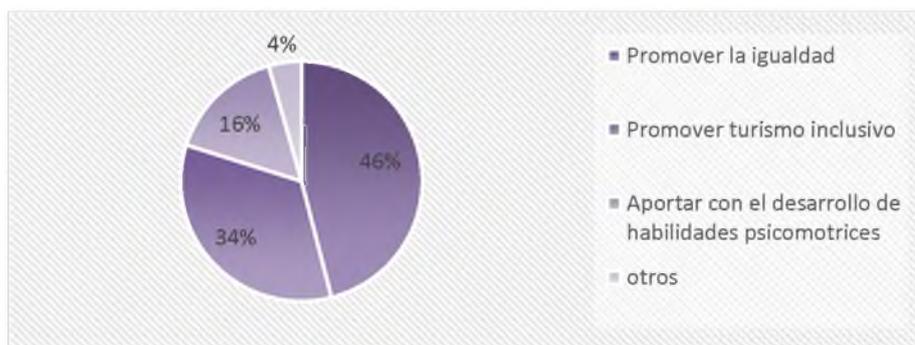
## Pregunta 10

¿Cuáles consideraría que serían los beneficios de la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil?

Tabla 11

### *Beneficios de la implementación de un Centro de Recreación para personas con Capacidades Especiales*

Opciones	Total	%
Promover la igualdad	167	46%
Promover turismo inclusivo	123	34%
Aportar con el desarrollo de habilidades psicomotrices	57	16%
otros	16	4%
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>100%</b>



**Figura 10. Beneficios de la implementación de un Centro de Recreación para personas con Capacidades Especiales**

Los beneficios que los ciudadanos consideran que trae consigo la implementación del centro de recreación son muy importantes para el crecimiento del establecimiento y de las opciones planteadas el 46 % piensan que los más importante es que promueva la igualdad.

### **3.7.1 Análisis general de las encuestas**

Analizando los resultados obtenidos en las encuestas se refleja que existe una demanda muy alta que desea la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales debido a que tienen un familiar o al menos conocen a alguien con esta condición un punto positivo para la factibilidad del proyecto, además de aportar al crecimiento del área turística en la ciudad de Guayaquil y fomentar la importancia de la inclusión en todos los ámbitos.

A pesar de que los encuestados consideran que actualmente las autoridades se encuentran proporcionando las facilidades necesarias para acceder a los diferentes puntos turísticos de la ciudad se cree que aún existen ciertas limitaciones para un determinado segmento de la población, es por ello que solo el 28% consideran que los centros turísticos que operan en Guayaquil poseen las condiciones adecuadas para atender a las personas con capacidades especiales un porcentaje muy bajo lo que es preocupante.

Un poco más de la mitad de los encuestados consideran que en la actualidad se están tomando en cuenta las necesidades de este grupo vulnerable esto indica que en lo que respecta al ámbito del turismo inclusivo aún queda mucho por realizar, debido a que la mayoría no han visto ninguna campaña donde se sensibilice a la sociedad Guayaquileña sobre la importancia del mismo. Para ellos el principal punto que se debe cubrir en la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales es contar con un personal altamente capacitado para la correcta y eficiente atención que demandan.

En los resultados que arrojaron las encuestas también se pudo notar que los ciudadanos creen que el mayor beneficio que trae la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales es que se promueva la igualdad, ya que todas las personas tienen derecho a la recreación, además que consideran que es muy necesario la creación del mismo lo que es un punto muy favorable para el proyecto.

### 3.8 Análisis PEST



**Figura 11. PEST. Adaptado de “Para qué sirve el análisis PEST,” por F. Torreblanca, 2015, p. 1.**

## Político

Según un informe presentado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social en el censo del 2010, el INEC informo que en el Ecuador existen 816.000 personas que declaran estar en condición de discapacidad, pero el CONADIS cuenta solamente con 350.777 registros.



**Figura 12. Porcentaje de personas con discapacidad en Ecuador. Tomado de “Inserción de personas con discapacidades,” por Secretaría Técnica de Discapacidades, 2010, p. 3.**

Los datos muestran que la mayor cantidad de personas con discapacidad registrada en el CONADIS habita en las provincias de Guayas Pichincha y Manabí.

El Gobierno junto al CONADIS crearon una Legislación Inclusiva la misma que esta detallada en la Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades ANID en la cual hace referencia en uno de sus puntos que se debe fomentar el Turismo, cultura, arte, deporte y recreación lo que es beneficioso para la creación del Complejo Recreativo más aún si el mismo tiene como fin incentivar el Turismo Inclusivo y de este modo hacer

conciencia de la importancia del mismo logrando erradicar toda forma de discriminación.

El artículo 7 de la Ley de Seguridad Social trata sobre la protección a los discapacitados es un punto importante porque de este modo se da a notar el interés que tiene el Gobierno por las personas con Capacidades Especiales y el seguimiento que se da para que se cumplan sus derechos, esta ley es muy valioso para el centro de recreación ya que se desea integrar en el personal a estas personas y así ir fomentando más la Inclusión laboral.

## Económico

El Art. 330 de la Constitución de la República del Ecuador dice que: "Las personas con discapacidad tienen garantizada la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado. Se prohíbe además la reducción de la remuneración del trabajador con discapacidad." Esta política de empleo ha sido muy beneficiosa para las personas con Capacidades Especiales por lo cual se han respetado sus derechos.



**Figura 13.** Inclusión laboral en Ecuador. Tomada de "Análisis de la situación actual del país," por Ec. F. Ortiz de la Cadena, Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana, p. 34.

El Ministro Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad hace referencia al crecimiento económico del país el cual manifiesta es inclusiva y democrática, en relación al PIB No petrolero, pasando de un 3,4% a un 5,1%. Ecuador está avanzando a paso firme para convertirse en potencia turística. En el 2006 llegaban a 841 mil turistas al país, para el 2013 se incrementaron a 1'366.000 (lo que significa un 62 por ciento más).

Además se realizan diferentes festividades de eventos especiales como lo son las caminatas inclusivas como la que el año pasado realizo en Guayaquil el Ministerio de Deporte con su slogan "Si yo puedo, tu puedes", de las cuales se obtienen donaciones para las diferentes fundaciones que atienden a este grupo vulnerable.



**Figura 14.** Campaña de concientización. Tomada de "si yo puedo tu puedes," por el Ministerio de deporte, 2015, p. 12.

## Social

Tomando en cuenta el artículo 24 de la Constitución de la República donde se expone el derecho a la recreación y al esparcimiento, el centro de recreación fomenta el acceso a los bienes y servicios Turísticos para las personas con Capacidades Especiales como iniciativa para el cumplimiento y defensa de los derechos de este grupo vulnerable como lo es el descuento en la entrada al mismo y en el pasaje del transporte a ofrecer para las escuelas y colegios.

El CONADIS en el artículo 10 de la Ley Orgánica de Discapacidad delega al Ministerio de Turismo como el responsable de promover el turismo para personas con discapacidad un punto beneficioso para el centro ya que la propuesta y el fin de este se basan en la inclusión.

El artículo 6 de la Ley Orgánica de Discapacidad en su punto 18 hace referencia que el Ministerio de Bienestar Social debe defender los derechos de las personas con Capacidades Especiales, de esto modo se podrá verificar que se estén realizando los respectivos descuentos como lo es en los pasajes, en las entradas a los lugares de esparcimiento y recreación, tickets de avión, descuento en la importación de bienes entre otros.



**Figura 15. Descuento en los medios de transporte. Tomado de “Personas con discapacidad severa ya no pagarán pasaje,” por M. Chinchay, 2016, Diario La República, p. 1.**

## Tecnológico

El turismo en el Ecuador se ha visto muy beneficiado por la tecnología ya que mediante las redes se ha podido explotar y vender todos los productos y servicios aumentando de este modo la demanda. Es así que este factor es muy importante para el centro de recreación ya que lograra aumentar su clientela brindando el acceso a la información y manteniendo una comunicación de forma virtual con los clientes potenciales mediante el blog.

En este aspecto en el Ecuador se ha logrado un gran avance en lo que respecta a la accesibilidad a medios físicos y de transportes. Lo cual permitirá tener innovaciones en implementos y equipos para el centro de recreación tomando en cuenta el artículo 44 de la Ley Orgánica de Discapacidad la cual se refiere a la necesidad de garantizar el acceso a personas que presentan alguna capacidad especial.



**Figura 16.** Juegos de recreación. Tomado de “Parque de la Quebrada Chiclana,” por C. Yulín 2013, p. 1.

Es por esto que en el centro de recreación se implementaran en los juegos todas las facilidades para que los niños y niñas en sillas de ruedas puedan hacer uso de los mismos sin privarse de este disfrute.



**Figura 17.** Juegos de recreación. Tomado de “Parque Luis Muñoz Marín,” por S. Castillo, diario Ahora, 2016, p. 4.

### 3.9 Análisis PORTER



**Figura 18.** Análisis Porter. Adaptado de “Planeación Estratégica – Análisis Porter,” por G. Collado, Escuela de Organización Industrial, 2011, p. 1.

### **Amenaza de nuevos competidores**

En el caso del centro recreativo no cuenta con una competencia directa, debido a que en la ciudad de Guayaquil aún no existe un lugar de esparcimiento turístico enfocado en los niños y niñas con capacidades especiales.

Este centro es el primero en la ciudad y contempla una idea innovadora y diferente tanto en las actividades a ofrecer como en la infraestructura. Por lo tanto la amenaza de nuevos competidores es baja.

### **Amenaza de productos y servicios sustitutos**

Trata sobre los competidores que ofertan productos y servicios diferentes que satisfacen la misma necesidad. El Municipio de Guayaquil ofrece 5 puntos de recreación familiar dentro de la Ciudad como son los parques acuáticos ubicados en el sur y norte en los cuales la entrada es totalmente gratuita estos cuentan con chorros de agua, piscina, juegos infantiles y comidas. Pero ninguno ofrece personal capacitado para atender y cubrir las necesidades de los niños y niñas con Capacidades Especiales y sus Familiares, por lo tanto la amenaza de estos productos y servicios es baja.

### **Poder de negociación de los proveedores**

En el caso del centro de recreación, los proveedores son las empresas que su giro de negocio sea el mantenimiento de césped sintético, piscinas, productos de limpieza, suministro de oficina; y de todos aquellos productos que se necesiten para el buen funcionamiento del mismo. Además de las terapistas de lenguaje y físicas las cuales ayudaran en el éxito de este

centro. Por lo tanto, al existir un buen número de proveedores para este tipo de requerimientos, el poder de negociación es medio.

### **Poder de negociación con los clientes**

A mayor organización de los clientes mayores son sus exigencias en materia de reducción de precios, de mayor calidad y servicios y por consiguiente el establecimiento tendrá una disminución en los márgenes de utilidad, con lo que respecta al centro de recreación el mercado meta son los niños y niñas con capacidades especiales, sus familias y grupos de amigos. En cuanto al poder de negociación este se regirá principalmente por el precio ya que se fijara de acuerdo al poder adquisitivo de los familiares que tengan un miembro con alguna capacidad especial.

### **Rivalidad entre Competidores existentes**

Para una empresa es más difícil disputar en un mercado donde los competidores estén muy bien posicionados, pues constantemente está enfrentada a guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entrada de nuevos productos.

El Centro Integral de Equinoterapia de la prefectura del Guayas que brinda un servicio terapéutico los cuales les ofrecen un poco de recreación a los niños y niñas con poseen alguna capacidad especial pero ninguno de estos se compara con los que se brindan en el centro recreativo puesto no solo se ofrece una terapia que va ligada a juegos interactivos entre ellos, sus familiares y las terapistas con las que se contara, sino un sin número de beneficios no solo para los niños y niñas con capacidades especiales sino también para sus familiares con un tiempo de relax mientras el personal especializado se está haciendo cargo de su hija, sobrino o hermano.

## Tablas de medición del análisis PORTER

**Tabla 12**

***Medición Análisis Porter***

**1.- AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES**

VARIABLES	INTENSIDAD		
	ALTA	BAJA	MEDIA
PUBLICIDAD Y MARKETING: con esta variable se tendría un gran alcance de consumidores		X	
FIDELIZACION DE LOS CLIENTES: promover y crear clientes leales		X	
EXISTENCIA DE NUEVOS COMPETIDORES: Al ser un servicio diferente todavía no existen nichos para ese mercado		X	

**2.- AMENAZA DE PRODUCTOS O SERVICIOS SUSTITUTOS**

VARIABLES	INTENSIDAD		
	ALTA	BAJA	MEDIA
SERVICIOS DIFERENCIADOS: nuevos y modernos con diferente tecnología		X	
PERSONAL CAPACITADO: profesionales con actitud y aptitud para brindar servicios		X	
INFRAESTRUCTURA: Amplio espacio y nuevas tendencias.		X	

**3.- PODER DE NEGOCIACION DE LOS PROVEEDORES**

VARIABLES	INTENSIDAD		
	ALTA	BAJA	MEDIA
SELECCIÓN DE PROVEEDORES: calificados a costos bajos			X
CAMBIOS DE PROVEEDORES: al existir algunas empresas que ofrecen similitud de servicios como es mantenimiento, limpieza es relativamente fácil realizar los cambios, en caso de incumplimientos			X

#### 4.- PODER DE NEGOCIACION CON LOS CLIENTES

VARIABLES	INTENSIDAD		
	ALTA	BAJA	MEDIA
SATISFACER NECESIDAD GENERAL: la cual es centro de recreación	X		
PRECIOS DE SERVICIOS: costos bajos, ayudarán a precios bajos lo cual atraerá mayor cantidad de clientes y satisfacción de sus necesidades	X		

#### 5.- RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES EXISTENTES

VARIABLES	INTENSIDAD		
	ALTA	BAJA	MEDIA
IDENTIFICACION DE LOS COMPETIDORES: Centro Integral de Equinoterapia: tamaño desigual no ofrece el 100% de los servicios		X	
GRADO DE DIFERENCIACION: en la calidad de los servicios		X	
ALCANCE DE LA COMPETENCIA: no existe		X	

### 3.10 Análisis FODA

Tabla 13

#### Análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>INTERNO</b>	El personal del centro de recreación posee los conocimientos necesarios para proporcionar una atención adecuada a niños y jóvenes con capacidades especiales.	No se cuenta con reconocimiento en el segmento del mercado al cual se pretende ingresar.
	Se cuenta con las condiciones necesarias en infraestructura para atender a los niños y jóvenes con capacidades especiales.	No se cuenta con la capacidad financiera para la implementación de centros similares en otras ciudades del país.
	Se cuenta con una ubicación estratégica para el centro de recreación.	No contar con proveedores fijos para adquirir todos los equipos e implementos necesarios para el centro recreativo.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<b>EXTERNO</b>	Actualmente existe mayor interés por parte de las autoridades para promover el turismo.	Las posibles disposiciones que pudiera implementar el estado para regular el funcionamiento de centros recreativos con enfoque turístico dirigido para un segmento de mercado de personas con capacidades especiales.
	En la Ley de Turismo se establecen normativas orientadas a garantizar el acceso al turismo a toda la población.	Acceso de nuevos establecimientos de características similares que pudieran competir con el negocio establecido.
	Actualmente no existe centros turísticos especializados para proporcionar atención a niños y jóvenes con capacidades especiales.	Encarecimiento de equipos e implementos necesarios para el centro recreativo.

**Tabla 14**

***MATRIZ EFI***

<b>FACTORES DE ÉXITO</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PONDERADO</b>
<b>FORTALEZA</b>			
Conocimientos necesarios para adecuada atención	0,20	3	0,60
Infraestructura necesaria	0,27	4	1,07
Ubicación estratégica	0,13	2	0,27
<b>DEBILIDADES</b>			
No tiene reconocimiento	0,07	1	0,07
No cuenta con capacidad financiera	0,13	2	0,27
No contar con proveedores fijos	0,20	3	0,60
<b>F-D</b>	<b>1,00</b>	<b>15</b>	<b>2,87</b>

El promedio general entre el análisis de fortalezas y debilidades es del 2,5 % con una ponderación del 2,87.

**Tabla 15**

***MATRIZ EFE***

<b>FACTORES DE ÉXITO</b>	<b>PESO CALIFICACIÓN PONDERADO</b>		
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Mayor interés por parte de las autoridades para promover el turismo	0,21	4	0,84
Ley de turismo con normativas orientadas a garantizar el acceso al turismo	0,16	3	0,47
No existe centros turísticos especializados	0,16	3	0,47
<b>AMENAZAS</b>			
Posibles disposiciones que pudiera implementar el estado	0,21	4	0,84
Accesos de nuevos establecimientos	0,11	2	0,21
Encarecimiento de equipos e implementos	0,16	3	0,47
	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>3,32</b>

El promedio general entre el análisis de fortalezas y debilidades es del 3,17 % con una ponderación del 3,32.

**Tabla 16**

***Estrategias para la implementación del proyecto***

<b>Factores</b>	<b>Detalle</b>	<b>Estrategias para mejorar</b>
<b>FORTALEZA</b>	Conocimientos necesarios para la adecuada atención	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Personal capacitado (Terapistas).</li> <li>2.- Realizar evaluaciones semestrales al personal.</li> <li>3.- Retroalimentaciones del trabajo.</li> </ol>
<b>FORTALEZA</b>	Ubicación estratégica	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Mapas referenciales de ubicación.</li> <li>2.- Acceso a parqueos gratis.</li> </ol>
<b>DEBILIDADES</b>	No tiene reconocimiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Marketing agresivo.</li> <li>2.- Fidelizar clientes.</li> <li>3.- Servicios acorde a las necesidades para crear reconocimiento.</li> </ol>
	No cuenta con capacidad financiera	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Búsqueda exhaustiva de financiamiento por parte de las corporaciones del estado.</li> </ol>
	No contar con proveedores fijos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Lista de proveedores calificados.</li> <li>2.- Proveedores con facilidades y costos bajos.</li> </ol>
<b>AMENAZAS</b>	Accesos de nuevos competidores con centros de recreación similares	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Lograr posicionar la marca en el mercado.</li> <li>2.- Promociones y actividades dirigidas a personas con capacidades especiales.</li> </ol>
<b>OPORTUNIDADES</b>	Ley de turismo con normativas orientadas a garantizar el acceso al turismo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Cartas al GAD (Gobierno Autónomo descentralizado) para promover apoyo</li> </ol>

## **CAPÍTULO 4:**

### **Plan estratégico**

#### **4.1. Nombre del centro de recreación**

El nombre que se ha seleccionado para este Centro de Recreación es *Pintando Sonrisas* puesto eso es lo que se estima conseguir con el servicio a ofrecer.

##### **4.1.1. Objeto social**

Este centro de recreación contribuye a la ciudadanía un turismo diferente donde se provee un alto disfrute y satisfacción tanto a este grupo vulnerable como a sus parientes y amigos logrando hacer conciencia de la importancia de la inclusión en el ámbito de la recreación.

##### **4.1.2. Logo**



**Figura 19.** Figura 19. Logo del centro de recreación. Creado por la autora, 2016.

### **4.1.3. Misión**

Crear una percepción social sobre la Inclusión en el área Turística, con un talento humano capacitado para cubrir todas las necesidades que demandan los consumidores de este servicio, mediante los valores en donde predomine la igualdad, fomentando un Turismo Inclusivo en la Ciudad de Guayaquil.

### **4.1.4. Visión**

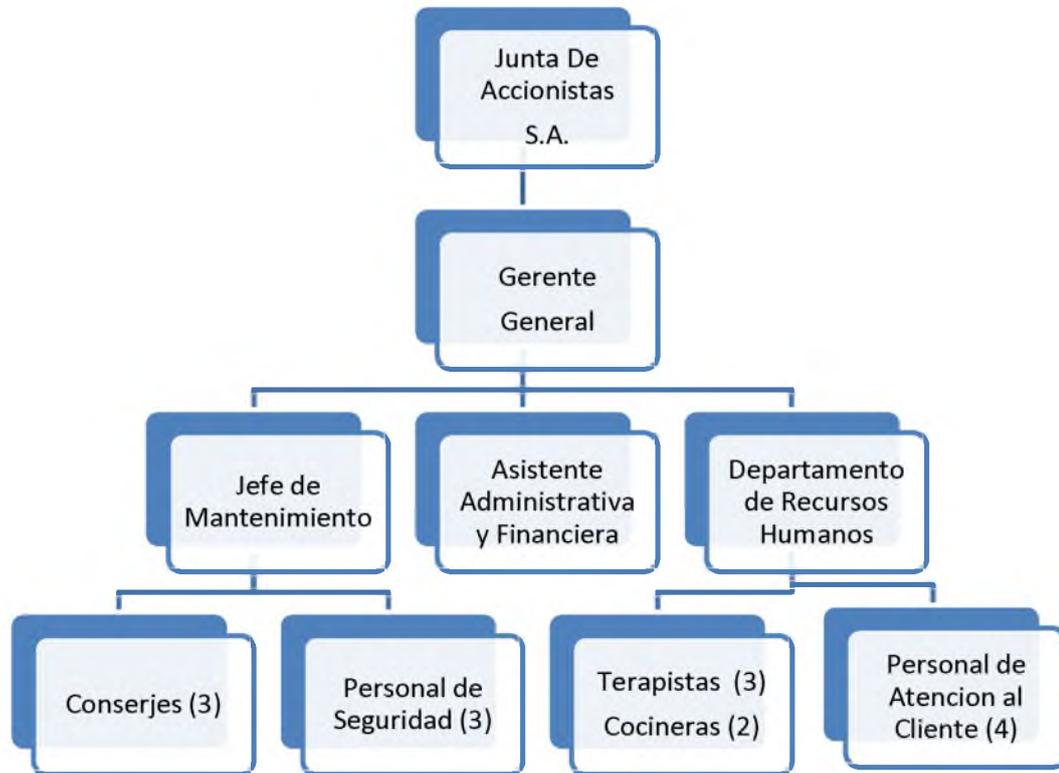
Ser pionero en la ciudad y en el país, al fomentar el Turismo Inclusivo y el servicio ofrecido, caracterizado por la calidad brindada y la colaboración de las campañas inclusivas en el Ecuador logrando así el crecimiento económico y turístico.

### **4.1.5. Valores**

La gestión del centro se basa en los siguientes valores:

- Colaboración
- Respeto
- Eficiencia
- Trabajo en Equipo

#### 4.1.6. Organigrama



**Figura 20. Organigrama. Adaptado de “Tipos de Organigramas,” por I. Thompson, 2009, Promonegocios, p. 1.**

#### 4.1.7. Estructura organizacional

##### ❖ Gerente General

- Representante legal del centro de recreación.
- Encargado de establecer las políticas y funciones para el personal.
- Responsable del Marketing y Publicidad del Centro.
- Establecer las metas y tomar decisiones para el beneficio del Centro.
- Gestionarlos permisos y vacaciones del personal.

## ❖ **Asistente Administrativa y Financiera**

- Asistir en el desarrollo de actividades del Centro.
- Realizar el seguimiento a los pagos para su debida cancelación.
- Controlar los pagos efectuados al personal del establecimiento y proveedores.
- Realizar las solicitudes para la dotación de todos los materiales necesarios para el funcionamiento del Centro.
- Asistir la gerencia en planes económicos y financieros, tales como presupuestos.
- Atender las llamadas telefónicas y revisar diariamente el correo del centro de recreación.

## ❖ **Jefe de Mantenimiento**

- Planificar y asignar las actividades del personal a su cargo.
- Supervisar el mantenimiento de las instalaciones.
- Suministrar al personal el material y equipos necesarios para realizar las actividades designadas.
- Inspeccionar las instalaciones para detectar fallas y asignar las reparaciones correspondientes.
- Estimar el costo de las reparaciones.

## • **Conserjes**

- Realizar la apertura y cierre del centro.
- Controlar el estado de funcionamiento, aseo, mantenimiento y limpieza del centro de recreación.
- Inspeccionar implementos de limpieza del centro de recreación.

- Reportar al jefe inmediato los incidentes presentados a diario en el centro.

#### ❖ **Personal de Seguridad**

- Vigilar la entrada de automóviles al centro recreacional, mediante la entrega de tickets.
- Recepcionar los tickets a la salida de los carros.
- Patrullar las instalaciones para verificar que todo marche en correcta armonía.

#### ❖ **Departamento de Recursos Humanos**

- Se encarga de la descripción de los puestos de trabajo.
- Tramitar los despidos y renuncias además realizan todos los movimientos del seguro social.
- Se encarga de la elección y formalización de contratos.

#### ❖ **Terapistas**

- Crear los programas terapéuticos de recreación para ayudar a los niños y niñas con capacidades especiales a desarrollar su área social.
- Incentivar la participación de actividades en grupo.
- Supervisar las actividades deportivas y los juegos.

#### ❖ **Personal de Atención al Cliente**

- Cobrar la entrada al centro de recreación.

- Atender de manera eficaz y eficiente a los clientes.
- Mantener de forma ordenada los archivos del Centro.
- Realizar el informe mensual de las actividades realizadas.

#### ❖ **Personal de Cocina**

- Encargados de la preparación de los diferentes alimentos a ofrecer considerando todas las políticas de calidad de los productos.

## **4.2. Localización del proyecto**

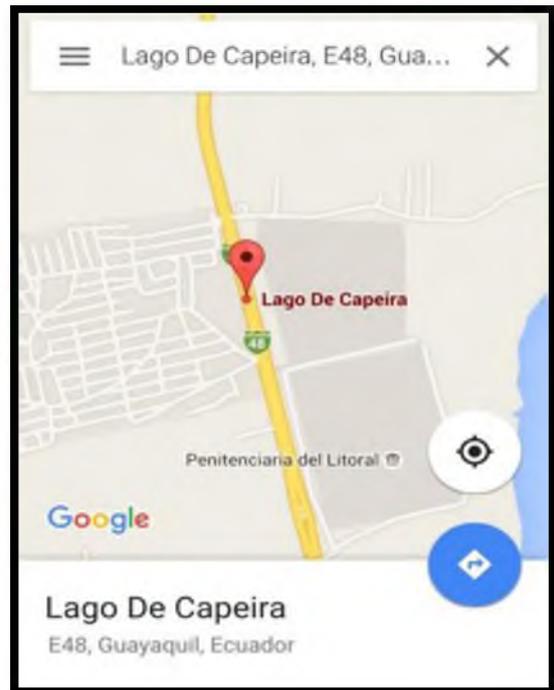
### **4.2.1. Macro localización**

El centro de recreación se propone que este ubicado en la Urbanización Lago de Capeira kilómetro 23 vía Daule donde antiguamente se encontraba el complejo turístico con el mismo nombre.

<b>País:</b>	Ecuador
<b>Provincia:</b>	Guayas
<b>Ciudad:</b>	Guayaquil
<b>Zona:</b>	Norte



**Figura 21.** Localización del centro de recreación. Tomada de “Googlemaps,” por Google Inc. 2016



#### 4.2.2. Micro localización

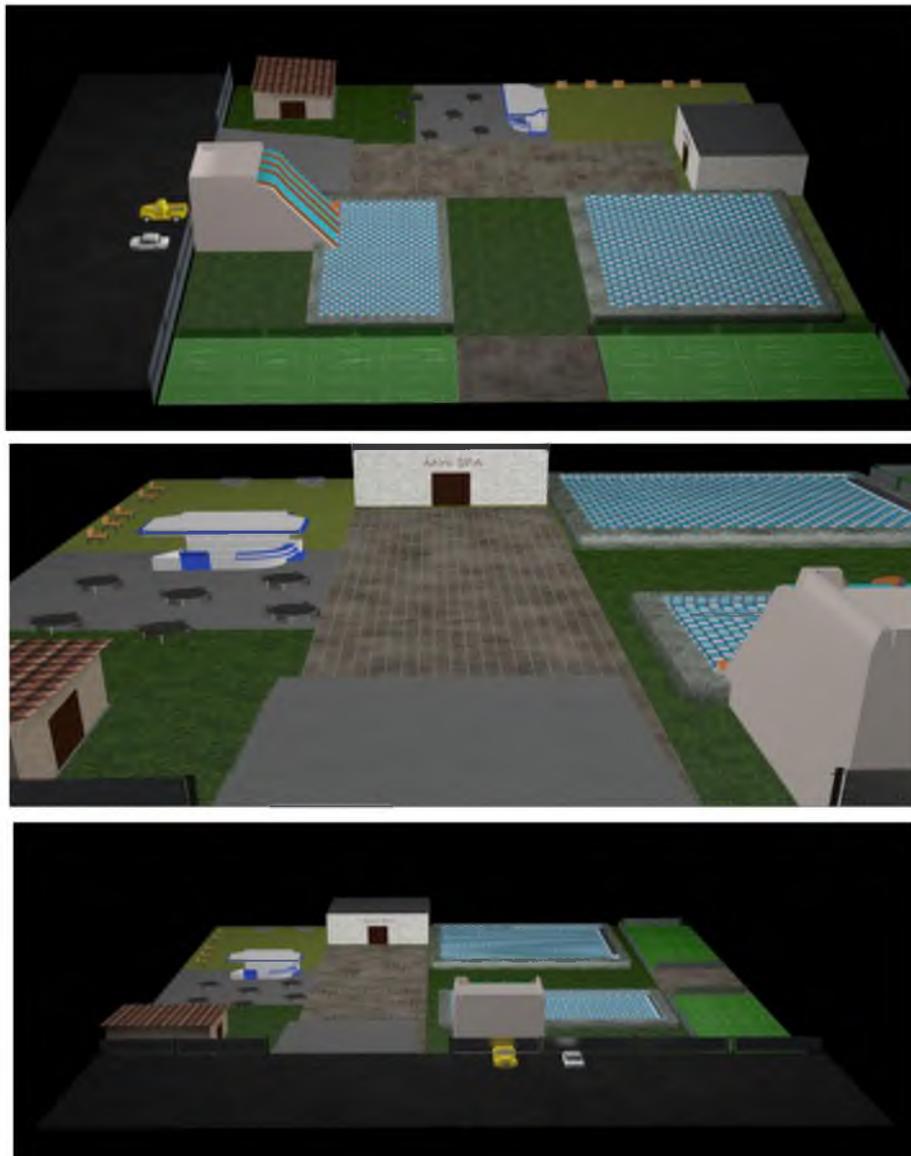
Tabla 17

##### *Micro localización*

<b>Estilos de vida</b>	
<b>Gustos y Preferencias:</b>	Complejos Turisticos, lugares de relajacion.
<b>Horarios:</b>	9:00 am – 17:30 pm
<b>Psicograficas</b>	
<b>Niveles de Ingresos</b>	Sueldo Basico para arriba.
<b>Nivel de Estudio</b>	Primaria, Secundaria y Profesionales en general.
<b>A que clase social pertenece</b>	Clase Media y Alta

### 4.2.3. Distribución física del espacio

El centro cuenta con dos de las piscinas instaladas en el antiguo complejo Lago de Capeira, el área del parqueo, canchas deportivas, un mini spa, además un salón de eventos y lo más importante el área de recreación donde se realizan las diferentes actividades con el personal capacitado.



**Figura 22.** Distribución física del lugar. Creado por la autora, 2016.

### **4.3. Horario de funcionamiento**

El horario de atención del centro es de jueves a domingos de 08:00 am a 18:00 pm, donde se ofrece servicio de desayuno, snack además de diferentes platos a la carta.

### **4.4. Infraestructura necesaria**

Para el buen funcionamiento del centro de recreación se cuenta con todas las seguridades físicas necesarias como: la accesibilidad requerida en cada una de las áreas, piscinas, baños, el parqueo, sala de eventos, mini sala de spa y las canchas de deportes.

### **4.5. Productos a ofrecer**

Se ofrece servicio de alimentación como se había especificado anteriormente. Este está compuesto por desayuno, snack y platos a la carta; además un mini spa para los padres que necesitan un tiempo de relax, mientras sus hijos se encuentran disfrutando con las terapistas en el área de recreación.

Como servicio adicional, el transporte para las escuelas y colegios que contratan el mismo para llevar a sus estudiantes al centro recreativo como parte de sus salidas de campo.

## **CAPÍTULO 5:**

### **Marketing Mix**

Para lograr que el centro de recreación *Pintando Sonrisas* tenga un excelente posicionamiento en la Ciudad de Guayaquil y en toda la provincia del Guayas, se tomó en cuenta las cuatro P puesto se valora como la más óptima y eficaz, basada en el Producto, Precio, Plaza y Promoción.

#### **5.1 Producto**

El centro de recreación *Pintando Sonrisas* como se mencionó anteriormente está ubicado en la Urbanización Lago de Capeira kilómetro 23 vía Daule donde funcionaba anteriormente el Complejo Turístico del mismo nombre en el cual se han hecho algunas modificaciones.

Este centro de recreación se creó pensando en los niños y niñas con Capacidades Especiales que tienen el derecho de poder disfrutar de todos los beneficios que ofrece un complejo turístico, además se brinda un plus tanto para sus familiares como amigos en general para de este modo fomentar la inclusión turística.

El centro de recreación *Pintando Sonrisas* cuenta con:

- Tres canchas: Fútbol, básquet y vóley, que la usan tanto los niños y niñas con capacidades especiales como parte de las actividades que realizan con el personal capacitado como también sus familiares y visitantes.



**Figura 23. Canchas deportivas. Tomado de “Canchas Hoy se juega,” 2015, p. 2.**

- Un mini Spa para los padres y familiares hecho pensando en ellos y en su necesidad de relajación, mientras sus hijos juegan y se entretienen pueden hacer uso de esta área del Centro sin tener preocupación alguna ya que el personal capacitado está a cargo de los infantes.



**Figura 24. Mini Spa. Tomado de “Don Carlos Spa,” por B. Palace, 2016, The Top 5 Spas on the Costa del Sol, p. 1.**

- Dos piscinas: una para los adultos con medidas de 20\*40 mtrs<sup>2</sup> y la otra para los niños hasta 11 años con medidas de 20\*10 mtrs<sup>2</sup>



**Figura 25. Área de piscinas. Tomado de “IPV Fuengirola,” por B. Palace, 2016, The Top 5 Spas on the Costa del Sol, p. 1.**

También se cuenta con una sala de eventos en la cual se pueden realizar cualquier tipo de fiestas ya sean de cumpleaños o las de integraciones organizadas por las escuelas y colegios. Se permite el uso de la misma a los clientes para conversar o almorzar cuando no se esté realizando ningún evento.



**Figura 26. Sala de eventos. Tomado de “Los salones,” por Resort Los Cedros, 2016, p. 4.**

- Un área de recreación para realizar las diferentes actividades comandadas por las terapistas.



**Figura 27.** Área de recreación. Tomado de “Jardin de las delicias,” por Resort Los Cedros, 2016, p. 2.

## **5.2 Precio**

Se estableció el precio del centro de recreación en base del valor de las entradas de los diferentes complejos que existen en la ciudad. Además se toma en cuenta los días de baja y alta demanda, de acuerdo a esto los valores de las entradas son:

- ❖ Jueves y Viernes: \$3 Niños - \$7 Adultos
- ❖ Sábados y Domingos: \$5 Niños – 10 Adultos

Cabe destacar que los niños y niñas con Capacidades Especiales tienen en cualquiera de estos días el descuento respectivo presentando el carnet del CONADIS, el descuento varía según el grado de Discapacidad indicado en el mismo.

El valor para las escuelas y colegios es el mismo pero a este se le suma \$1 por persona por el servicio de transporte brindado.

### **5.3 Plaza**

El Centro de Recreación está ubicado en la Urbanización Lago de Capeira kilómetro 23 vía Daule a 25 minutos del centro de la ciudad un lugar de fácil acceso tanto para los residentes de la misma como para los ciudadanos en general.

Debido a que no se ofrece un producto sino un servicio no se cuenta con grandes canales de distribución, ya que la atención es directa por medio de todo el personal a cargo los que brindan la atención necesaria a los clientes lo cual es una ventaja puesto esto da una disminución en los costos de distribución y lo más favorable es que al ser todo el equipo de trabajo los que venden directamente el servicio se podrá determinar de este modo las necesidades de los clientes e implementar nuevas estrategias para satisfacerlas.

Si no se cuenta con movilización propia, se puede llegar al centro en la línea 54 y buses interprovinciales que toman la ruta a Manabí como “Pedro Carbo” y “CIFA”.

### **5.4 Promoción**

La promoción realizada esta direccionada al servicio y enfoque de inclusión que se pretende dar a conocer. La cual se enfoca en aumentar la cantidad de clientes y encontrar otros usos a las instalaciones.

El precio que involucra toda la promoción tiene un valor de \$1,531.00 mensual.

✓ **Blog** con información detallada sitio del Centro de Recreación. El cual no tiene costo alguno puesto es creado por el Gerente General.

✓ **Folletería** tanto en las escuelas y colegios que cuenten con los programas de inclusión, como en los centros de apoyo para los niños y jóvenes con capacidades especiales como lo son FASINARM, SERLI, entre otras. La empresa encargada de realizar los trípticos informativos detallando las áreas del Centro de Recreación es "Mas Flaver ilustrando promociones".

✓ **Menciones Radiales:** Las mismas que son transmitidas en las siguientes emisoras: 92.1 Radio Estrella, 91.7 Antena tres, 90.5 Radio Canela y 107.3 Radio Rumba.

Cada mención tiene un valor de \$15 con un máximo de 3 menciones por día, los 7 días de la semana.

✓ **Vallas publicitarias:** Las cuales son realizadas por "Ecuavallas". Las mismas que son de 8 de ancho por 5 de alto y la lona es impresa por la misma empresa con un valor de \$120.00 por valla publicitaria.

## Presupuesto de Marketing

Tabla 18

### Presupuesto de Marketing

ITEMS	CANTIDAD	PRECIO	PERIODO
BLOG	1	10	5 MESES
CUÑAS RADIALES	21	315	2 SEMANAS
FOLLETOS	3.000	6	1 MES
VALLAS PUBLICITARIAS	10	1.200	1 AÑO
<b>TOTAL</b>		<b>1.531</b>	



Figura 28. Blog del establecimiento. Creado por la autora, 2016.

## CAPÍTULO 6: Análisis financiero

### 6.1 Inversión inicial

Realizando un análisis vertical se observa que el Activo corriente representa un 31 % en relación a los activos totales; los activos fijos representan un 68 %, se realizó una inversión de USD 352.791; correspondiente a la adquisición de activos fijos de los cuales es financiado con 70 % con institución bancaria Banco de Machala en un plazo de 5 años, y el 30 % restante es de aportación personal, la cual se ve reflejada en el incremento de los documentos por pagar de la empresa.

Las instalaciones fueron adquiridas totalmente a un costo de USD 350.698 el cual se refleja en el activo fijo como equipo de producción.

**Tabla 19**  
***Inversión inicial***

#### BALANCE INICIAL

<u>ACTIVOS</u>		<u>PASIVOS</u>	
<b>Activo Corriente</b>		<b>Pasivo Largo Plazo</b>	
Bancos	\$ 160,342	Documentos por pagar	\$ 360,593
	<b>\$ 160,342</b>	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 360,593</b>
<b>Activo Fijo</b>		<b>PATRIMONIO</b>	
Equipos de Oficina	\$ 1,303	Capital Propio	\$ 154,540
Equipos de Computación	\$ 790	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	
Terreno -Instalaciones	\$ 350,000		\$ 154,540
Equipos de produccion	\$ 698		
<b>Activo Diferido</b>			
Gastos de Constitución	\$ 2,000		
	<b>\$ 352,791</b>		
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 515,133</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 515,133</b>

## Ingresos

La variación que se utiliza para la proyección de ingresos para los años 2.3.4 y 5 corresponde a un incremento del 8 % en relación del año base, de los cuales 3,58 % corresponde a incremento de precio y 3.58 % a incremento de clientes, es tomado de la inflación del país de Diciembre del 2015. La capacidad instalada para el proyecto para iniciar el año 1 es del 70 % con un ingreso de atención a clientes de manera semanal con capacidad para recibir a 1250 personas capacidad total de 1786.

**Tabla 20**

### *Ingresos*

PRODUCTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Ingreso</b>					
jueves y viernes niños	\$ 14.400	\$ 15.449	\$ 16.575	\$ 17.784	\$ 19.080
jueves y viernes adultos	\$ 50.400	\$ 54.073	\$ 58.014	\$ 62.242	\$ 66.779
sabados y domingos niños	\$ 96.000	\$ 102.997	\$ 110.503	\$ 118.557	\$ 127.197
sabados y domingos adultos	\$ 288.000	\$ 308.990	\$ 331.510	\$ 355.671	\$ 381.592
<b>Servicios adicionales</b>					
Spa	\$ 61.440	\$ 65.918	\$ 70.722	\$ 75.876	\$ 81.406
Salon de eventos	\$ 96.000	\$ 102.997	\$ 110.503	\$ 118.557	\$ 127.197
<b>Bar</b>					
Bebidas	\$ 12.000	\$ 12.875	\$ 13.813	\$ 14.820	\$ 15.900
Snacks	\$ 24.000	\$ 25.749	\$ 27.626	\$ 29.639	\$ 31.799
Platos a la carta	\$ 50.400	\$ 54.073	\$ 58.014	\$ 62.242	\$ 66.779
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 692.640</b>	<b>\$ 743.121</b>	<b>\$ 797.281</b>	<b>\$ 855.388</b>	<b>\$ 917.780</b>

## 6.2 Costos

El costo de venta representó un 25 % en relación al total de las ventas, los gastos administrativos y ventas representan un 19 % en relación a las ventas.

**Tabla 21**

**Costos**

RUBRO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Ingreso</b>	\$ 103.896	\$ 107.615	\$ 111.468	\$ 115.459	\$ 119.592
jueves y viernes niños	\$ 2.160	\$ 2.237	\$ 2.317	\$ 2.400	\$ 2.486
jueves y viernes adultos	\$ 7.560	\$ 7.831	\$ 8.111	\$ 8.401	\$ 8.702
sabados y domingos niños	\$ 14.400	\$ 14.916	\$ 15.449	\$ 16.003	\$ 16.575
sabados y domingos adultos	\$ 43.200	\$ 44.747	\$ 46.348	\$ 48.008	\$ 49.726
<b>Servicios adicionales</b>					
Spa	\$ 9.216	\$ 9.546	\$ 9.888	\$ 10.242	\$ 10.608
Salon de eventos	\$ 14.400	\$ 14.916	\$ 15.449	\$ 16.003	\$ 16.575
<b>Bar</b>					
Bebidas	\$ 1.800	\$ 1.864	\$ 1.931	\$ 2.000	\$ 2.072
Snacks	\$ 3.600	\$ 3.729	\$ 3.862	\$ 4.001	\$ 4.144
Platos a la carta	\$ 7.560	\$ 7.831	\$ 8.111	\$ 8.401	\$ 8.702
<b>Mano de obra Directa</b>	\$ 72.268	\$ 79.744	\$ 82.599	\$ 85.556	\$ 88.619
Operarios	\$ 44.163	\$ 48.764	\$ 50.510	\$ 52.318	\$ 54.191
Terapistas	\$ 16.790	\$ 18.515	\$ 19.178	\$ 19.865	\$ 20.576
Cocineras	\$ 11.315	\$ 12.465	\$ 12.912	\$ 13.374	\$ 13.853
<b>TOTAL</b>	\$ 176.164	\$ 187.360	\$ 194.067	\$ 201.015	\$ 208.211

**6.3 Pérdidas y ganancias**

En el Estado de Pérdidas y ganancias para el primer año refleja un margen del 75 % en relación a las ventas y un costo de venta del 25 %. En el estado de pérdidas y ganancias se incluyen todos los gastos operacionales, fijos, administrativos y de ventas en los que se ha incurrido.

**Tabla 22*****Pérdidas y ganancias***

RUBRO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas Totales	\$ 692,640	\$ 743,121	\$ 797,281	\$ 855,388	\$ 917,730
(-) Costos de Operación	\$ 176,164	\$ 187,360	\$ 194,067	\$ 201,015	\$ 208,211
<b>(=) Utilidad Bruta en Ventas</b>	<b>\$ 516,476</b>	<b>\$ 555,761</b>	<b>\$ 603,213</b>	<b>\$ 654,373</b>	<b>\$ 709,518</b>
(-) Gastos en Administración	\$ 101,989	\$ 106,291	\$ 109,474	\$ 112,508	\$ 115,924
(-) Gastos de Ventas	\$ 18,372	\$ 19,030	\$ 19,711	\$ 20,417	\$ 21,148
<b>(=) Utilidad antes de impuestos</b>	<b>\$ 396,115</b>	<b>\$ 430,440</b>	<b>\$ 474,029</b>	<b>\$ 521,449</b>	<b>\$ 572,447</b>
(-) Gastos Financieros	\$ 43,690	\$ 36,131	\$ 27,528	\$ 17,738	\$ 6,596
<b>(=) Utilidad antes de participación a trabajadores</b>	<b>\$ 352,425</b>	<b>\$ 394,309</b>	<b>\$ 446,501</b>	<b>\$ 503,711</b>	<b>\$ 565,851</b>
(-) 15% Participación a trabajadores	\$ 52,864	\$ 59,146	\$ 66,975	\$ 75,557	\$ 84,878
<b>(=) Utilidad antes de impuesto a la renta</b>	<b>\$ 299,561</b>	<b>\$ 335,163</b>	<b>\$ 379,526</b>	<b>\$ 428,154</b>	<b>\$ 480,973</b>
(-) 22% Impuesto a la renta	\$ 65,903	\$ 73,736	\$ 83,496	\$ 94,194	\$ 105,814
<b>(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 233,658</b>	<b>\$ 261,427</b>	<b>\$ 296,030</b>	<b>\$ 333,960</b>	<b>\$ 375,159</b>

**6.4 Evaluación**

Se concluye que el proyecto es recomendable al tener una tasa interna de retorno del 45 %.

**Tabla 23*****Evaluación***

INVERSIÓN INICIAL	(529,833)
Flujo año 1	317,623
Flujo año 2	231,181
Flujo año 3	260,655
Flujo año 4	290,223
Flujo año 5	321,941

**EVALUACIÓN FINANCIERA**

TASA DE DESCUENTO	15%
VAN	\$ 363,957
TIR	45%
B/C	\$ 0.69
PERÍODO DE RECUPERACIÓN	1 año 6 meses

**6.5 Escenarios**

La capacidad instalada del proyecto se ubica en un escenario normal con una tasa de descuento del 15 % y un VAN positivo, recuperando la inversión en 1 año 6 meses con una TIR DEL 45 %. La cual indica que el proyecto de inversión es viable.

Tasa de descuento: representa el descuento al flujo de dinero esperado en el futuro, para determinar si el proyecto agrega valor. Se tomó el 15 % como base referencial para el proyecto de inversión, es más elevado que la tasa de interés que tienen los bancos.

**Tabla 24**

***Escenarios***

	ESCENARIO PESIMISTA	ESCENARIO NORMAL	ESCENARIO OPTIMISTA
Tasa de Descuento	15%	15%	15%
Capacidad Instalada	50%	70%	100%
Inversión inicial	\$ (529,833)	\$ (529,833)	\$ (529,833)
Flujo 1	\$ 277,489	\$ 317,623	\$ 461,068
Flujo 2	\$ 255,031	\$ 231,181	\$ 393,072
Flujo 3	\$ 273,319	\$ 260,655	\$ 423,571
Flujo 4	\$ 306,140	\$ 290,223	\$ 469,639
Flujo 5	\$ 341,677	\$ 321,941	\$ 519,542
VAN	\$ 372,977	\$ 363,957	\$ 846,645
TIR	44%	45%	79%
B/C	0.70	0.69	1.60
PRI	2 años, 4 meses	1 año 6 meses	1 año 3 meses

## 6.6 Ratios financieros

Tabla 25

### *Ratios Financieros*

INDICADOR	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
MARGEN BRUTO	57.19%	57.92%	59.46%	60.96%	62.38%
MARGEN NETO	33.73%	35.18%	37.13%	39.04%	40.88%
RETORNO SOBRE ACTIVOS	28.75%	25.48%	23.33%	21.67%	20.33%
RETORNO SOBRE CAPITAL	60.19%	40.24%	31.30%	26.10%	22.67%

## CAPÍTULO 7: Impactos

### 7.1 Social

Este proyecto cuenta con un impacto social debido a que es el primer y único centro de recreación dirigido a los niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil y en el país del sector privado. Además no solo se brinda un trabajo de terapia sino recreación que va ligada de entretenimiento y aprendizaje, que hace un aporte benéfico a este grupo vulnerable y a su vez a su familia.

**Tabla 26**

#### *Impacto Social*

IMPACTO SOCIAL	Nulo	Bajo	Medio	Alto	TOTAL
<b>Indicadores/ nivel de impacto</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
Primer centro de recreación inclusivo del país				X	3
Aceptación de los ciudadanos			X		2
Fomentación de la importación de la inclusión				x	3
<b>TOTAL</b>			<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
<b>Nivel de impacto</b>					<b>2.66</b>

### 7.2 Económico

El impacto que representa el centro de recreación es muy importante para la ciudad y el país puesto es una nueva puerta tanto para lo que es empleo e ingresos ya que es una plaza con una demanda muy alta y de este modo se logra un aporte económico importante.

**Tabla 27**

***Impacto Económico***

<b>IMPACTO ECONÓMICO</b>	<b>Nulo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Indicadores/ nivel de impacto</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
Aporte a la economía del país				X	3
Nueva plaza de empleo			X		2
Crecimiento del PIB turístico			x		2
<b>TOTAL</b>			<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
<b>Nivel de impacto</b>					<b>2.33</b>

### **7.3 Turístico**

En este punto se puede alegar que el centro de recreación representa un gran impacto en la medida que se está ofreciendo un turismo inclusivo con un mensaje importante a la sociedad como lo es que todas las personas tienen derecho a la recreación, además que el ser pioneros en esta área es muy gratificante porque se está aportando al turismo en el área donde la oferta es muy baja.

**Tabla 28**

***Impacto Turístico***

<b>IMPACTO TURÍSTICO</b>	<b>Nulo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Indicadores/ nivel de impacto</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
Desarrollo del turismo social e inclusivo			X		2
Incremento de la demanda				X	3
Crecimiento de los lugares recreativos de la ciudad			x		2
<b>TOTAL</b>			<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
<b>Nivel de impacto</b>					<b>2.33</b>

**Tabla 29**

***Niveles de Calificación***

<b>Nivel</b>	<b>Calificación</b>
1	Bajo
2	Medio
3	Alto

## Conclusiones

El objetivo de este proyecto dio como resultado que la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil es beneficiosa tanto para ellos como para sus familiares y amigos y los ciudadanos en general, no solo porque aporta al crecimiento económico del país sino que se fomenta la importancia del turismo inclusivo.

En base a la investigación de mercado realizada en las escuelas y centros de estimulación que tienen como plan educativo la inclusión se verificó que existe una demanda muy alta para este tipo de establecimiento que ofrezca una terapia que va de la mano con la recreación y el disfrute, además que les permita a los familiares y amigos poder tener un tiempo de relax.

Se analiza la situación actual de los centros turísticos que operan en la Ciudad de Guayaquil la cual dio como resultado que aunque la Prefectura y la Alcaldía se preocupan por este grupo vulnerable en los servicios que ofrecen para ellos no se ha implementado un negocio el cual le ofrezca a los niños y niñas con Capacidades Especiales y a sus padres un tiempo de relax y recreación.

Lo cual hace factible la creación del centro y de este modo poder satisfacer todas las necesidades de los clientes potenciales y a su vez fomentar un turismo inclusivo en el cual se respeten y valoren los derechos de los niños y niñas con Capacidades Especiales ya que se debe hablar en todos los aspectos de la igualdad y no solo de equidad.

Este proyecto incentiva a la inversión en lo que se refiere a un turismo inclusivo y el aumento de las oportunidades de trabajo, además de concientizar a los ciudadanos sobre la importancia de la inclusión no solo educativa y social sino también en el área turística.

## **Recomendaciones**

El personal con el que cuenta el establecimiento es el pilar fundamental para el crecimiento social y económico del mismo, es por esto que se recomienda contratar un talento humano totalmente capacitado y competitivo mediante el cual se lograra el éxito del mismo.

Es beneficioso que se realice la implementación de este centro de recreación en la ciudad de Guayaquil tanto para los niños y niñas con capacidades especiales como para el crecimiento del área turística y así fomentar el turismo social e inclusivo.

El Ministerio de Turismo debe promover el turismo inclusivo y controlar que todos los sitios que brindan este servicio cuenten con las facilidades y las prestaciones necesarias para dar la correcta asistencia a este grupo vulnerable.

Se debe buscar la ayuda de la publicidad no pagada para la difusión del centro de recreación. Es imprescindible que las autoridades competentes realicen campañas sobre la importancia del turismo inclusivo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional del Ecuador (2012, Septiembre 25). Ley Orgánica de Discapacidades
- Barranco, M. C. (2012). *Situaciones de dependencia, discapacidad y derechos*. Madrid: Editorial Dykinson.
- Bernardez M. (2010). *Desempeño Organizacional: Mejora, creación e incubación de nuevas organizaciones*. Indiana: Editorial AuthorHouse.
- Castro, K. y Guayasamin, F. (2011). "Propuesta metodológica para la enseñanza de actividades físicas y recreativas en personas con déficit mental en el instituto piloto de integración del Azuay (IPIA)". Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1887>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2015). *Personas con discapacidad incluidas en el Sistema Nacional de Educación*.
- Gobierno del Estado de Chihuahua (2013). *Personas con capacidades diferentes*.
- Gobierno Federal de Estados Unidos Mexicanos (2014). *Glosario de términos sobre discapacidad*.
- INEC. (2010, Noviembre 26). *Censo de población vivienda*.
- Lundberg, D. (2010). *El negocio del turismo*. México, D.F: Editorial Diana.
- Mediano, M. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: Editorial UNED.

- Ministerio de Turismo del Ecuador (2013). *WTM-Lata: El Turismo Consciente está sucediendo*.
- Ministerio de Turismo del Ecuador (2010). *El Turismo*.
- Naghi, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México, D.F: Editorial Limusa.
- Ochoa, K. (2015, Octubre 28). *Sitios turísticos de Quito deberán presentar facilidades para personas con capacidades especiales*.
- Orduz, R. (2011). *Inclusión social: una apuesta por la diversidad*. Bogotá: Editorial Colombia digital.
- Rivas, J. (2015). *Estructura y economía del mercado turístico*. Madrid: Editorial Septem Ediciones.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*.
- Smith, J. (2010). *Anatomía de los órganos del lenguaje, visión y audición*. Buenos Aires: Editorial Educación Medica Panamericana.
- Viaje a la Sostenibilidad (2014). *Turismo sostenible, educación ambiental, permacultura*. Recuperado de <http://turismo-sostenible.net/documentos/codigo-etico-mundial-para-el-turismo/>
- Zambrano, S. (2014). *Propuesta para la creación del centro de equidad y turismo incluyente C.E.T.I. para personas con discapacidad desarrollado en el parque histórico de Guayaquil*. Recuperado de <HTTP://repositorio.uq.edu.ec/bitstream/reduq/.../TESIS%20SANDRA%20PDF.p.html>

# **ANEXOS**

**a. Formulario de encuestas**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**Facultad de Especialidades Empresariales**

**INFORMACIÓN GENERAL**

Sexo:  
Masculin   
o  
Femenino

Edad

Profesión

**1. ¿Usted tiene familiares o conocidos, niños y niñas, que presenten capacidades especiales?**

SI

NO

**2. ¿Cuán importante considera que es el turismo en la actualidad?**

Muy importante

Importante

Indiferente

Nada importante

**3. ¿Considera que en la actualidad las autoridades proporcionan las facilidades necesarias para acceder a lugares turísticos dentro de la ciudad de Guayaquil?**

SI

NO

**4. ¿Considera que existen limitaciones para un determinado segmento de la población para visitar determinados lugares turísticos en la ciudad?**

SI

NO

**5. ¿Considera que en la actualidad los centros turísticos que operan en la Ciudad de Guayaquil poseen las condiciones necesarias para atender a personas con capacidades especiales?**

Totalmente de  
Acuerdo

De  
acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

**6. ¿Considera que se toman en cuenta las necesidades de las personas con capacidades especiales en los sitios turísticos de la Ciudad de Guayaquil?**

Totalmente de  
acuerdo

De  
acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

**7. ¿Ha observado en la actualidad campañas donde se sensibilice a la sociedad guayaquileña y las autoridades sobre la importancia del turismo inclusivo?**

SI

NO

**8. ¿Cuáles considera que son las principales necesidades que se deben cubrir para proporcionar un turismo inclusivo a personas con capacidades especiales?**

Sitios que posean las  Facilidad  
condiciones seguras de acceso

Personal  
capacitado

Comodidad

Áreas recreativas  Juegos  
especializadas inclusivos

Otros

**9. ¿Cuán necesario considera la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil, como propuesta inclusiva para la ciudad?**

Muy necesario

Necesario

Poco necesario

Nada

necesario

**10. ¿Cuáles consideraría que serían los beneficios de la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil?**

Promover la igualdad

Promover el  
turismo  
inclusivo

Aportar con el  
desarrollo de habilidades  
psicomotrices

Otros

## b. Cuadros financieros

### Inversión Inicial

<b>EFFECTIVO</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Bancos	1	\$ 160,342	\$ 160,342
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 160,342</b>
<b>EQUIPOS DE OFICINA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Escritorio	1	\$ 140	\$ 140
Sillas Ejecutivas	5	\$ 25	\$ 125
Archivadores	1	\$ 20	\$ 20
Teléfono	1	\$ 18	\$ 18
Aire acondicionado	2	\$ 500	\$ 1,000
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1,303</b>
<b>SUMINISTROS DE OFICINA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Utiles de oficina	5	\$ 11	\$ 55
Materiales para el SPA	12	\$ 1,200	\$ 14,400
Vasos, platos, cucharas, tenedores y cuchillos	150	\$ 1.10	\$ 165
Servilletas	200	\$ 0.40	\$ 80.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 14,700</b>
<b>EQUIPOS DE COMPUTACION</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Computadora	2	\$ 350	\$ 700
Impresora Multifuncion	1	\$ 90	\$ 90
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 790</b>
<b>EQUIPOS PRODUCCION</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Mesas Plasticas	30	\$ 3.50	\$ 105
Manteles	30	\$ 1.25	\$ 38
Sillas Plasticas	100	\$ 2.30	\$ 230
Césped	1	\$ 10.00	\$ 10
Arcos	2	\$ 25.00	\$ 50
Resbaladeras	3	\$ 25.00	\$ 75
Columpios	4	\$ 25.00	\$ 100
Camillas para el Spa	3	\$ 20.00	\$ 60
Parlantes	2	\$ 15.00	\$ 30
Terreno -Instalaciones			\$ 350,000
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 350,698</b>
<b>GASTOS DE CONSTITUCION</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Escrituras, ruc, permisos	1	\$ 2,000	\$ 2,000
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 2,000</b>
<b>TOTAL DE LA INVERSION INICIAL</b>			<b>\$ 529,833</b>

## Depreciación de activos fijos

### DEPRECIACIÓN

#### TANGIBLES

	AÑOS DE VIDA ÚTIL	VALOR EN LIBROS	DEPRECIACIÓN ANUAL	DEPRECIACIÓN MENSUAL
Equipos de Oficina	10	\$ 1,303	\$ 130	\$ 11
Equipos de Computación	3	\$ 790	\$ 263	\$ 22
Equipos de producción	10	\$ 698	\$ 70	\$ 6
Terreno-Instalación	20	\$ 350,000	\$ 17,500	\$ 1,458
<b>TOTAL DE DEPRECIACIÓN</b>			<b>\$ 17,963</b>	<b>\$ 1,497</b>

#### INTANGIBLES

	AÑOS DE VIDA ÚTIL	VALOR DEL BIEN	DEPRECIACIÓN ANUAL	DEPRECIACIÓN MENSUAL
Gastos de Constitución	\$ 1	\$ 2,000	\$ 2,000	\$ 167
<b>TOTAL DE DEPRECIACIÓN</b>			<b>\$ 2,000</b>	<b>\$ 167</b>

## Detalle de sueldos

CARGO	CANT.	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Operarios	8	44.163	48.764	50.510	52.318	54.191
Terapistas	3	16.790	18.515	19.178	19.865	20.576
Jefe de Mantenimiento	1	12.332	13.589	14.076	14.580	15.102
Asistente Administrativa	1	10.837	11.937	12.364	12.806	13.265
Jefe de Recursos Humanos	1	12.332	13.589	14.076	14.580	15.102
Gerente General	1	15.324	16.895	17.500	18.127	18.776
Cocineras	2	11.315	12.465	12.912	13.374	13.853
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>123.094</b>	<b>135.755</b>	<b>140.615</b>	<b>145.649</b>	<b>150.863</b>

## Préstamo para financiamiento

<b>Inversión Inicial</b>	\$ 529.832,50	
<b>Monto del Crédito</b>	\$ 360.592,75	
<b>Tasa Interés Anual</b>	13,00%	BANCO MACHALA
<b>Tasa de Interés Mensu.</b>	1,08%	
<b>Plazo en años</b>	5	años
<b>Plazo en meses</b>	60	meses
<b>Cuota Mensual</b>	\$ 8.204,59	

PERÍODO	PAGO CAPITAL	INTERÉS	CUOTA MENSUAL
\$ 1	\$ 54.765	\$ 43.690	\$ 98.455
\$ 2	\$ 62.324	\$ 36.131	\$ 98.455
\$ 3	\$ 70.927	\$ 27.528	\$ 98.455
\$ 4	\$ 80.717	\$ 17.738	\$ 98.455
\$ 5	\$ 91.859	\$ 6.596	\$ 98.455
	<b>\$ 360.593</b>	<b>\$ 131.683</b>	<b>\$ 492.276</b>

## Detalle de gastos proyectados

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Gastos de Administración</b>	\$ 101,989	\$ 106,291	\$ 109,474	\$ 112,508	\$ 115,924
Jefe de Mantenimiento	\$ 12,332	\$ 13,589	\$ 14,076	\$ 14,580	\$ 15,102
Asistente Administrativa	\$ 10,837	\$ 11,937	\$ 12,364	\$ 12,806	\$ 13,265
Jefe de Recursos Humanos	\$ 12,332	\$ 13,589	\$ 14,076	\$ 14,580	\$ 15,102
Gerente General	\$ 15,324	\$ 16,895	\$ 17,500	\$ 18,127	\$ 18,776
Servicios Básicos	\$ 2,400	\$ 2,486	\$ 2,595	\$ 2,709	\$ 2,829
Uniformes	\$ 1,800	\$ 1,864	\$ 1,931	\$ 2,000	\$ 2,072
Suministros de planta	\$ 12,000	\$ 12,430	\$ 12,875	\$ 13,335	\$ 13,813
Materiales de limpieza	\$ 600	\$ 621	\$ 644	\$ 667	\$ 691
Suministro de oficina	\$ 14,400	\$ 14,916	\$ 15,449	\$ 16,003	\$ 16,575
Depreciación de Equipos de Oficina	\$ 130	\$ 130	\$ 130	\$ 130	\$ 130
Depreciación de Equipos de Computación	\$ 263	\$ 263	\$ 263	\$ -	\$ -
Depreciación de Terreno -Instalaciones	\$ 17,500	\$ 17,500	\$ 17,500	\$ 17,500	\$ 17,500
Depreciación equipos de producción	\$ 70	\$ 70	\$ 70	\$ 70	\$ 70
Amortización	\$ 2,000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Gastos de Ventas</b>	\$ 18,372	\$ 19,030	\$ 19,711	\$ 20,417	\$ 21,148
Gastos de Publicidad	\$ 18,372	\$ 19,030	\$ 19,711	\$ 20,417	\$ 21,148
<b>Gastos Financieros</b>	\$ 43,690	\$ 27,528	\$ 36,131	\$ 17,738	\$ 6,596
Gastos de Interés	\$ 43,690	\$ 27,528	\$ 36,131	\$ 17,738	\$ 6,596
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 164,051</b>	<b>\$ 152,849</b>	<b>\$ 165,315</b>	<b>\$ 150,662</b>	<b>\$ 143,668</b>

## Flujo de caja de proyecto

RUBROS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>FLUJO OPERACIONAL</b>						
Ingresos por ventas		\$ 692,640	\$ 743,121	\$ 797,281	\$ 855,388	\$ 917,730
(-) Egresos de efectivo		\$ 276,562	\$ 413,484	\$ 438,171	\$ 466,710	\$ 497,333
Gastos de operación		\$ 176,164	\$ 187,360	\$ 194,067	\$ 201,015	\$ 208,211
Gastos de administración		\$ 82,025	\$ 88,328	\$ 91,510	\$ 94,807	\$ 98,224
Gastos de ventas		\$ 18,372	\$ 19,030	\$ 19,711	\$ 20,417	\$ 21,148
Impuesto a la renta		\$ -	\$ 65,903	\$ 73,736	\$ 83,496	\$ 94,194
Participación de trabajadores		\$ -	\$ 52,864	\$ 59,146	\$ 66,975	\$ 75,557
<b>(=) FLUJO NETO OPERACIONAL</b>		<b>\$ 416,078</b>	<b>\$ 329,636</b>	<b>\$ 359,110</b>	<b>\$ 388,678</b>	<b>\$ 420,397</b>
<b>FLUJO DE INVERSIÓN</b>						
<b>Ingresos de efectivo</b>						
Ventas de activos fijos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-) <b>Egresos de efectivo</b>						
Compras de activos fijos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>(=) FLUJO NETO DE INVERSIÓN</b>		<b>\$ -</b>				
<b>FLUJO DE FINANCIAMIENTO</b>						
<b>Ingresos de efectivo</b>						
PRESTAMOS RECIBIDOS		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-) <b>Egresos de efectivo</b>						
Pagos de préstamos o principal		\$ 54,765	\$ 62,324	\$ 70,927	\$ 80,717	\$ 91,859
Pago de intereses		\$ 43,690	\$ 36,131	\$ 27,528	\$ 17,738	\$ 6,596
<b>(=) FLUJO NETO DE FINANCIAMIENTO</b>		<b>\$ (98,455)</b>				
<b>FLUJO NETO DE CAJA</b>	<b>\$ (529,833)</b>	<b>\$ 317,623</b>	<b>\$ 231,181</b>	<b>\$ 260,655</b>	<b>\$ 290,223</b>	<b>\$ 321,941</b>

## Balance General proyectado

ACTIVOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Activos Corrientes</b>					
Caja	\$ 477,965	\$ 709,147	\$ 969,801	\$ 1,260,024	\$ 1,581,965
Varios					
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>\$ 477,965</b>	<b>\$ 709,147</b>	<b>\$ 969,801</b>	<b>\$ 1,260,024</b>	<b>\$ 1,581,965</b>
<b>Activos Fijos</b>					
Equipos de Oficina	\$ 1,303	\$ 1,303	\$ 1,303	\$ 1,303	\$ 1,303
Equipos de Computación	\$ 790	\$ 790	\$ 790	\$ 790	\$ 790
Terreno -Instalaciones	\$ 350,000	\$ 350,000	\$ 350,000	\$ 350,000	\$ 350,000
Equipos de producción	\$ 698	\$ 698	\$ 698	\$ 698	\$ 698
(-) Depreciación Acumulada	\$ (17,963)	\$ (35,927)	\$ (53,890)	\$ (71,590)	\$ (89,290)
<b>Total Activos Fijos</b>	<b>\$ 334,827</b>	<b>\$ 316,864</b>	<b>\$ 298,900</b>	<b>\$ 281,200</b>	<b>\$ 263,500</b>
<b>Activos Diferidos</b>					
Gastos de Constitución	\$ 2,000				
(-) Amortización Acumulada	\$ (2,000)				
<b>Total Activos Diferidos</b>	<b>\$ -</b>				
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 812,792</b>	<b>\$ 1,026,010</b>	<b>\$ 1,268,702</b>	<b>\$ 1,541,224</b>	<b>\$ 1,845,466</b>
<b>PASIVOS</b>					
<b>Pasivos Corrientes</b>					
Cuentas por Pagar	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Participación a Trabajadores por Pagar	\$ 52,864	\$ 59,146	\$ 66,975	\$ 75,557	\$ 84,878
Impuesto a la Renta por Pagar	\$ 65,903	\$ 73,736	\$ 83,496	\$ 94,194	\$ 105,814
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>\$ 118,767</b>	<b>\$ 132,882</b>	<b>\$ 150,471</b>	<b>\$ 169,751</b>	<b>\$ 190,692</b>
<b>Pasivo de Largo Plazo</b>					
Préstamo Bancario	\$ 305,828	\$ 243,503	\$ 172,576	\$ 91,859	\$ -
<b>Total Pasivos de Largo Plazo</b>	<b>\$ 305,828</b>	<b>\$ 243,503</b>	<b>\$ 172,576</b>	<b>\$ 91,859</b>	<b>\$ -</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 424,595</b>	<b>\$ 376,386</b>	<b>\$ 323,047</b>	<b>\$ 261,610</b>	<b>\$ 190,692</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
Capital Social	\$ 154,540	\$ 154,540	\$ 154,540	\$ 154,540	\$ 154,540
Utilidad del Ejercicio	\$ 233,658	\$ 261,427	\$ 296,030	\$ 333,960	\$ 375,159
Utilidades Retenidas	\$ -	\$ 233,658	\$ 495,085	\$ 791,115	\$ 1,125,075
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 388,197</b>	<b>\$ 649,625</b>	<b>\$ 945,655</b>	<b>\$ 1,279,615</b>	<b>\$ 1,654,774</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 812,792</b>	<b>\$ 1,026,010</b>	<b>\$ 1,268,702</b>	<b>\$ 1,541,224</b>	<b>\$ 1,845,466</b>

### c. Fotos del Establecimiento “Lago de Capeira”







## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Monroy De La Vera Andrea Pamela, con C.C: # 0926444472 autor/a del trabajo de titulación: Estudio de Factibilidad para la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil, como propuesta inclusiva para la ciudad previo a la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 11 de marzo del 2016

f. Pamela Monroy  
Nombre: Monroy De La Vera Andrea Pamela  
C.C: 0926444472



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



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

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Estudio de factibilidad para la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales en Guayaquil, como propuesta inclusiva para la ciudad		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Monroy De La Vera Andrea Pamela		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Montero Mueses Diana Cecilia		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Especialidades Empresariales		
<b>CARRERA:</b>	Escuela de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>		<b>No. DE PÁGINAS:</b>	88
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Turismo e inclusión económica, social e interculturalidad		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Capacidades Especial, Inclusión, Discapacidad, Factibilidad, Centro de recreación, Sostenibilidad, Implementación.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	Esta propuesta tiene como objetivo analizar la factibilidad para la implementación de un centro de recreación para niños y niñas con capacidades especiales y a su vez fomentar el turismo inclusivo en la ciudad de Guayaquil. A pesar de que el Gobierno y el Ministerio de Turismo en la actualidad tienen un gran interés por fomentar el turismo en el Ecuador se han enfocado más en lo que respecta al turismo receptivo y sostenible dejando de lado otros tipos de turismo que aún no han podido ser desarrollados en la ciudad es por ello que el presente proyecto se enfoca en lo que respecta al turismo social e inclusivo. Los beneficiarios de este centro de recreación planteado son los menores con capacidades especiales, sus familiares y amigos ya que la inclusión es la base fundamental del proyecto presentado. Existe una necesidad de proporcionar alternativas para el turismo social e inclusivo que cumpla con lo dispuesto en La Ley Orgánica de Discapacidad lo cual se ha tomado en cuenta para la creación del centro de recreación.		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-3870475/ 0991064509	<b>E-mail:</b> pamelamonroy@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Guzmán Barquet Eduardo Andrés		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206950 ext 5027; 0997202912		
	<b>E-mail:</b> eduardo.guzman01@cu.ucsg.edu.ec		