



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

TEMA:

**Evaluación del acceso a servicios turísticos para personas con
movilidad reducida en la Isla de Santa Cruz, provincia de Galápagos.**

AUTORA:

Holguín Santana, María Fernanda

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TUTOR:

Ing. José Alberto Medina Crespo, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

18 días del mes de septiembre del año 2017.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Holguín Santana María Fernanda**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniero (a) en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTOR

f. _____
Ing. José Alberto Medina Crespo, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

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

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2017.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Holguín Santana, María Fernanda**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Evaluación del acceso a servicios turísticos para personas con movilidad reducida en la Isla de Santa Cruz, provincia de Galápagos**, previo a la obtención del Título de **Ingeniera en Administración de Empresas Turística y Hoteleras**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2017.

EL AUTORA

f. _____
Holguín Santana, María Fernanda



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Holguín Santana, María Fernanda**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Evaluación del acceso a servicios turísticos para personas con movilidad reducida en la Isla de Santa Cruz, provincia de Galápagos**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2017.

EL AUTORA

f. _____
Holguín Santana, María Fernanda



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

ING. JOSÉ ALBERTO MEDINA CRESPO, MGS.

TUTOR

f. _____

ING. MARÍA BELÉN SALAZAR RAYMOND, MGS.

DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

ECO. LUIS ALBÁN ALAÑA, MGS.

COORDINADOR DEL ÁREA

AGRADECIMIENTO

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo agradecimiento en primer lugar, le agradezco a Dios por haberme permitido tener esta experiencia y la UCSG por haberme abierto sus puertas y convertirme hoy en una profesional, gracias a cada maestro por el apoyo recibido a lo largo de estos años.

De manera muy especial agradezco a mi madre por su amor incondicional y mi esposo por su apoyo y compañía.

Debo agradecer a mi tutor Ing. Jose Medina por su importante aporte y participación en el desarrollo de esta tesis, debo recalcar sobre todo su disponibilidad y paciencia.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibido de mi familia y amigos.

A todos ellos, muchas gracias.

Ma. Fernanda

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a Dios ya que, gracias a él, he logrado concluir mi carrera y aquellas personas muy especiales que siempre han estado a mi lado apoyándome para que pueda lograr esta meta.

A Sonia Santana, mi madre por ser siempre incondicional y darme su apoyo en todo momento. Gracias por existir.

A Rubén Cevallos, mi esposo por estar a mi lado motivándome y creer en mi capacidad.

A Shantal Cevallos, mi princesa por ser fuente de inspiración.

A mis maestros, por sus conocimientos impartidos y su apoyo durante este proceso.

Finalmente, a todos y cada una de las personas que han formado parte de mi formación en todos estos años.

Ma. Fernanda

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
OBJETIVOS	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	4
JUSTIFICACIÓN.....	4
Capítulo I.....	6
Fundamentación teórica	6
1.1 Marco teórico.....	6
1.1.1. Discapacidad.....	6
1.1.2 Personas con discapacidades.....	7
1.1.3 Tipos de discapacidades.....	9
1.1.4. Turismo	12
1.1.5. Inversión en infraestructura	13
1.1.6. Turismo accesible.....	14
1.1.7. Accesibilidad para las personas con discapacidad.....	15
1.2 Marco Conceptual.....	16
1.3 Marco Legal	17
1.3.1 Constitución de la República del Ecuador.....	17
1.3.2 Ley de Turismo	18
1.3.3 Ley Orgánica de Discapacidades.....	19
1.3.4 Plan Nacional para el Buen Vivir	19
Capítulo II.....	21
Marco Metodológico	21
2.1 Diseño de la Investigación	21
2.2 Enfoque de la investigación	22
2.3 Tipos de muestreo	22
2.4 Característica y cálculo de la muestra	23
2.5 Herramientas de recolección de datos	25
2.6 Estadígrafos o gráficos estadísticos	26
2.7 Conclusiones de los resultados obtenidos	32

Proceso de observación.....	33
Capítulo III.....	34
Desarrollo de la propuesta	34
3.1 Análisis del entorno de Isla Santa Cruz	34
3.1.1. Social.....	36
3.1.2. Demográfico	37
3.1.3. Turístico.....	40
3.2 Descripción de servicios de las parroquias de Santa Cruz	43
3.2.1 Hotelero.....	43
3.2.2 Restaurantes	45
3.2.3 Transportes.....	47
3.2.4. Playas	50
3.3. Evaluación del turismo en Santa Cruz	54
3.3.1 Principales puntos turísticos	56
3.3.2 Actividades turísticas permitidas	59
3.3.2 Tiempo de permanencia.....	62
3.4 Diagnóstico de acceso de servicio turístico.....	62
3.4.1 Mejora sugerida	63
CONCLUSIONES	68
REFERENCIAS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Servicios turísticos Santa Cruz.....	24
Tabla 2 Muestra de establecimientos a encuestar	25
Tabla 3 Observación de Accesibilidad.....	33
Tabla 5 Información demográfica	39
Tabla 6 Rutas líneas aéreas	40
Tabla 7 Hoteles registrados y habilitados.....	43
Tabla 8 Hoteles adecuados para personas con discapacidad	44
Tabla 9 Restaurantes registrados y habilitados	45
Tabla 10 Transportes registrados y habilitados para servicios turísticos	48
Tabla 11 Actividades permitidas por cada sector turístico	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Personas con discapacidad por tipo de discapacidad.....	8
Figura 2. Personas con discapacidad por provincia	8
Figura 3. Personas con discapacidad en cantón Santa Cruz	9
Figura 4. Personas con discapacidad a nivel nacional	24
Figura 5. Sectorización.....	26
Figura 6. Áreas de encuestados	27
Figura 7. Tipo de actividad.....	27
Figura 8. Oferta turística para personas con discapacidad motriz.....	28
Figura 9. Infraestructura adecuada para personas con discapacidad.....	28
Figura 10. Mejoras en la infraestructura	29
Figura 11. Mejoras en la infraestructura incrementaría el turismo	29
Figura 12. Información completa	30
Figura 13. Desarrollo de turismo accesible	31
Figura 14. Promoción turística	31
Figura 15. Provincia de Galápagos	34
Figura 16. Isla de Santa Cruz.....	35
Figura 18. Cobertura de servicios básicos en Isla Santa Cruz.....	36
Figura 19. Estructura de la población de Isla Santa Cruz	38
Figura 20. Origen de los visitantes de Isla de Santa Cruz.....	40
Figura 21. Medios de transporte de Isla de Santa Cruz.....	41
Figura 22. Tipos de turismo en Isla de Santa Cruz.....	42
Figura 23. Alojamiento sin servicio para personas con discapacidad	44
Figura 24. Restaurantes con servicio para personas con discapacidad	46
Figura 25. Restaurantes sin servicio para personas con discapacidad	46
Figura 26. Transporte tipo Taxi en la Isla de Santa Cruz	47
Figura 27. Ruta de servicio de transporte taxi en la Isla de Santa Cruz	48
Figura 28. Transporte tipo lancha en la Isla de Santa Cruz	49
Figura 29. Rutas de transporte tipo lancha en la Isla de Santa Cruz	49
Figura 30. Playa Tortuga Bay de la Isla de Santa Cruz	50
Figura 31. Ingreso a playa Tortuga Bay de la Isla de Santa Cruz.....	51
Figura 32. Playa Las Bachas de la Isla de Santa Cruz.....	51

Figura 33. Playa El Garrapatero de la Isla de Santa Cruz.....	52
Figura 34. Ingreso a playa El Garrapatero de la Isla de Santa Cruz	52
Figura 35. Playa Los Alemanes de la Isla de Santa Cruz	53
Figura 36. Características de ingreso de Playa Los Alemanes de la Isla de Santa Cruz.....	53
Figura 37. Evolución de Ingreso de turistas	54
Figura 38. Evolución de alojamientos en isla Santa Cruz	55
Figura 39. Evolución de embarcaciones en isla Santa Cruz.....	55
Figura 40. Atractivos turísticos de la playa Tortuga Bay.....	57
Figura 41. Atractivos turísticos de las Grietas	57
Figura 42. Atractivos turísticos del centro de crianza Fausto Llerena	58
Figura 43. Atractivos turísticos del Garrapatero	58
Figura 44. Algunos puntos turísticos no aptos para recibir personas con discapacidad tipo motriz.....	59
Figura 45. Actividades turísticas que se realizan en Isla de Santa Cruz.	61
Figura 46. Elementos para hotel accesible	64
Figura 47. Elementos para playa accesible	65
Figura 48. Buceo para personas con discapacidad tipo motriz	66
Figura 49. Kayak para personas con discapacidad tipo motriz	67

RESUMEN

La provincia de Galápagos es una de las veinticuatro provincias que conforma el Ecuador. Posee gran variedad de flora y fauna, lo cual le ha servido para ser reconocida y cotizada como lugar turístico a nivel mundial. De igual forma existe gran diversidad de servicios para que los turistas nacionales y extranjeros, que ingresan diariamente, puedan hacer uso para recorrer el archipiélago y descubrir el paisaje único que se ubican en las islas, es así que la Isla de Santa Cruz es la más demandada por los turistas, debido que en la misma se concentra la mayor cantidad de lugares turísticos de la provincia de Galápagos; parte importante también se debe porque en el cantón de Balta se ubica el aeropuerto, el cual es la puerta para que los turistas lleguen del territorio continental ingresen a las islas. Sin embargo, a pesar de la diversidad y cantidad de servicios que se localiza en la Isla de Santa Cruz, el que corresponde a turismo accesible, hasta la presente fecha, no ha sido desarrollado, lo cual ocasiona que las personas que poseen algún tipo de discapacidad, en especial tipo motriz, no puedan acceder a los diferentes servicios que se ofertan. Para lo cual se revisaron los principales servicios, como lo son el hotelero, transporte y alimenticio, así también los principales lugares turísticos que posee la isla, lo cual permite conocer de la totalidad de los establecimientos de estos servicios y cuántos de ellos cuentan con la infraestructura necesaria para recibir a las personas con discapacidad tipo motriz. Por otro lado, se realizó una encuesta a las personas con discapacidad tipo motriz que al momento se encontraban en el territorio que comprende la Isla de Santa Cruz, para conocer la percepción que poseen respecto a la accesibilidad del servicio. Es por ello que el presente trabajo se basa en el análisis que las personas con discapacidad tipo motriz atraviesan en la actualidad para acceder a los diversos servicios turísticos que se ofertan en la Isla de Santa Cruz, provincia de Galápagos.

Palabras Claves: turismo, discapacidades especiales, motriz, turismo accesible, servicios, inclusión, accesibilidad.

ABSTRACT

The province of Galápagos is one of the twenty-four provinces that make up Ecuador. It has a great variety of flora and fauna, which has served to be recognized and quoted as a tourist place worldwide. Likewise there is a great diversity of services so that the national and foreign tourists, who enter daily, can make use of to cross the archipelago and to discover the unique landscape that are located in the islands, this is how the Island of Santa Cruz is the most Demand by the tourists, because in the same it concentrates the greater quantity of tourist places of the province of Galápagos; Important part is also due to the fact that in the canton of Balta the airport is located, which is the gateway for tourists arriving from the mainland to enter the islands. However, in spite of the diversity and quantity of services that is located in the Island of Santa Cruz, the one that corresponds to accessible tourism, until the present date, has not been developed, which causes that the people that own some type of Disability, especially motor type, can't access the different services that are offered. For that, the main services, such as the hotel, transport and food, as well as the main tourist places of the island, were reviewed, which allows to know all the establishments of these services and how many of them have the Infrastructure needed to receive people with mobility-type disabilities. On the other hand, a survey was carried out on people with motor-type disability who were at the moment in the territory that includes the Island of Santa Cruz, in order to know the perception that they have regarding the accessibility of the services. That is why the present work is based on the analysis that people with motor type disability are currently going through to access the various tourist services offered on the Island of Santa Cruz, Galapagos province.

Keywords: tourism, special disabilities, motor, accessible tourism, services, inclusion, accessibility.

INTRODUCCIÓN

El análisis realizado en el presente trabajo tiene como objetivo evaluar la accesibilidad a los servicios turísticos para las personas con movilidad reducida que se localiza en la Isla de Santa Cruz, provincia de Galápagos, con el fin de captar a este segmento de mercado hacia el destino turístico.

En el capítulo I trata de la fundamentación teórica, donde se establecerán las definiciones que los conceptos que se emplearan en el transcurso del presente trabajo, así también se indicará los tipos de discapacidades que existen, además del marco legal que sustenta el presente trabajo.

En el capítulo II se muestra las técnicas y métodos empleadas en el presente trabajo, el tipo de investigación que se utiliza para la evaluación es tipo mixta (cuantitativos y cualitativos), los cuales permitirán recopilar datos mediante la observación, información relevante en libros y/o revistas. Así también se determina el tamaño de la muestra, se presentarán el análisis de los datos obtenidos en la encuesta que se tomó en los usuarios y propietarios que se localizaban en la isla de Santa Cruz.

En el capítulo III se refiere al Desarrollo de la Propuesta, donde se indica el diseño del sistema de accesibilidad para las personas con movilidad reducida que realicen turismo en la isla de Santa Cruz, provincia de Galápagos, donde se beneficiarán estas personas de tal manera que disfruten de los días de estancia en la isla, además con el objetivo de incrementar los turistas de este segmento de mercado.

En el capítulo IV se indican las conclusiones y recomendaciones derivadas de la evaluación realizada al acceso a servicios turísticos para personas con movilidad reducida en la Isla de Santa Cruz, provincia de Galápagos, de tal manera que los nativos mejoren los ingresos que se

generará con la implementación y puesta en marcha del presente trabajo, lo cual se visualizará con el desarrollo y crecimiento de los habitantes.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se entiende que en la sociedad actual no todas las personas poseen las capacidades físicas, intelectual, lenguaje, psicosocial, visual en su totalidad, por ende, no son capaces de afrontar las actividades diarias con la misma capacidad y desenvolvimiento que lo realiza las demás personas, por lo cual se enfrentan a las diferentes dificultades para desarrollar las actividades diarias con total facilidad.

Por otro lado, es necesario mencionar que hasta la actualidad existe cierto grado de discriminación para las personas que poseen algún tipo de discapacidad, esto se contrasta con las diversas actividades, campañas, leyes y demás acciones que se ha ejecutado tanto el gobierno central como las organizaciones civiles, para concientizar a la sociedad que estas personas poseen los mismos derechos y responsabilidades que los demás ciudadanos.

El nivel de privaciones y dificultades en que se enfrentan las personas con discapacidad en su vida cotidiana, se lo puede visualizar en el sin número de limitaciones que deben afrontar al momento de querer desarrollar alguna actividad por más sencilla que sea, entre las cuales se puede mencionar el trabajo, salud, educación, asó también el tiempo de descanso, ocio y/o turismo.

En las últimas décadas, el turismo es una actividad que ha ido ganando seguidores a nivel mundial, es por ello que es un campo que se encuentra en crecimiento, además que proporciona una fuente de ingreso económico para el país y directamente en la ciudad o comunidad donde se desarrolla el proyecto turístico.

Considerando que es un campo en crecimiento se ha desarrollado los diferentes tipos de turismo, como por ejemplo turismo ecológico, aventura, agrícola, entre otros, creados para satisfacer la demanda y expectativas de todas las personas. Por lo que se sintió la necesidad de desarrollar el turismo accesible enfocado a las personas que poseen algún tipo de discapacidad, de tal manera que puedan involucrarse a las diferentes actividades sin ninguna dificultad.

En la sociedad ecuatoriana, actualmente, mucho se habla y comenta acerca de los derechos que poseen las personas con discapacidad, por lo cual en algunos sectores paulatinamente se van realizando las modificaciones físicas y legales correspondientes; sin embargo, en la parte turística no se evidencia algún tipo de cambio, debido que poco o nada se ha hecho para mejorar esta situación.

La planificación y gestión del turismo accesible debe desarrollarse con el aval y respaldo del gobierno central, en conjunto con los sectores sociales y privados involucrados. El actual presidente de la República, Lenin Moreno, cuando desempeñó el cargo de Vicepresidente, promulgó la creación del proyecto dirigido al turismo accesible, el cual se encuentra a cargo del FENEDIF, sin embargo del mismo poco o nada se conoce. Sumado a los objetivos 2 y 3 que se encuentran en el Plan del Buen Vivir, donde se habla sobre la inclusión, así también de mejorar los espacios públicos.

En la Isla de Santa Cruz, el principal problema para desarrollar el turismo accesible se debe a que la mayor parte de la infraestructura tanto pública como privada, presenta impedimentos arquitectónicos y urbanísticos, lo cual dificulta que las personas con discapacidad puedan desplazarse, acceder y permanecer en los sitios turísticos que son generalmente visitados por los demás ciudadanos.

Por lo indicado anteriormente la presente evaluación propone analizar si los espacios turísticos que se encuentran en la Isla de Santa Cruz son los adecuados para que las personas con movilidad reducida, de tal manera que

la Isla sea considerada a nivel nacional e internacional como uno de las más accesibles a nivel de turismo accesible.

OBJETIVOS

Objetivo General

Realizar investigación sobre la accesibilidad a los servicios turísticos para personas con discapacidad motriz en la Isla Santa Cruz en la provincia de Galápagos.

Objetivos Específicos

1. Describir la situación actual sobre el turismo en la Isla Santa Cruz, en especial en el arribo de personas con capacidades especiales.
2. Levantar información de la oferta turística y evaluar la accesibilidad para personas especiales.
3. Realizar la evaluación del turismo en Santa Cruz y la accesibilidad para personas con discapacidad.

JUSTIFICACIÓN

Santa Cruz es una de las islas más visitadas de la provincia de Galápagos, a nivel turístico tiene variedad de actividades para que las personas nacionales y extranjeras puedan recorrer, participar y experimentar su permanencia en la isla.

De acuerdo con el Ministerio de Inclusión Económica y Social, la misión es Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estrategias, programas y servicios en especial asegurando la inclusión de personas con discapacidad, entre otros.

Basados en esta primicia se desea levantar información sobre los accesos que tienen actualmente los servicios turísticos para personas con discapacidad, describir las ofertas turística y evaluar los servicios como: acceso de entrada, puertas, pasillos, escaleras, baño, interruptores, cabinas de teléfono, rampas, parqueaderos, transporte, calles, veredas, plazas, parques, entre otros.

La investigación, desea poner de manifiesto cual es la situación actual sobre la accesibilidad y facilidades que brindan a los turistas con discapacidad motriz para su seguridad y bienestar mientras se encuentran realizando turismo.

Capítulo I

Fundamentación teórica

1.1 Marco teórico

1.1.1. Discapacidad

Los datos en América Latina concernientes a las discapacidades son poco precisos, es por ello por lo que los programas o políticas en las cuales trabajan los gobiernos, se lo realiza con datos estimados. De acuerdo con los datos del Banco Interamericano de Desarrollo, en el Ecuador las principales causas de discapacidad son por enfermedades adquiridas y por problema al nacer.

Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. (Organización Mundial de la Salud, 2017)

La discapacidad consiste en la diferencia que hay entre los individuos, causados por las limitaciones que poseen y que pueden ser diferentes de acuerdo con los diferentes tipos de discapacidades que existen, entre las cuales están las leves o severas. En la antigüedad se creía que las discapacidades eran un tipo de castigo hacia las personas que la poseían, en la actualidad y en base a los estudios realizados, se conoce que es el resultado de varios factores entre los cuales están los cuidados que tuvo la madre en el periodo de gestación, la alimentación durante el embarazo, partos mal atendidos; así también se conoce que algunas discapacidades pueden ser resultado de una deficiencia congénita y/o adquirida.

El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades ha determinado que las personas que poseen discapacidad sufren de algún tipo de discriminación ocasionado por la sociedad. La falta de tolerancia para este grupo de personas se refleja en la continua violación a sus derechos como ciudadanos, lo cual ha ocasionado que se segregue de la sociedad a las personas con discapacidad. Sin embargo, es importante indicar que la discapacidad no es en sí una limitación para quien la posee, más aún cuando estas personas a lo largo de los años han podido demostrar que son seres humanos que pueden razonar, pensar, sentir y desarrollarse normalmente pese a sus limitaciones.

En base a lo indicado se puede interpretar que las personas con discapacidad han tenido, tienen y seguirán teniendo barreras que impidan el normal desenvolvimiento de sus vidas, es por eso que las personas que tienen en sus manos la posibilidad de tomar medidas lo hagan enfocados en cambiar esta realidad.

1.1.2 Personas con discapacidades

Se estima que más de 50 millones de personas en el mundo tienen algún impedimento físico, mental o sensorial y alrededor del 80% de estas personas viven en países en desarrollo (Naciones Unidas, 2017). Por otro lado, por la falta de información precisa, son pocos los gobiernos que han enfrentado a este problema social, especialmente emitiendo y mejorando leyes donde se haga prevalecer los derechos a las personas con discapacidades. En el Ecuador, el 17 de diciembre de 2013 se promulgó la Ley Orgánica de Discapacidades.

La información proporcionada en la web del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), con corte a febrero de 2017, en el Ecuador existen 418,001 personas con diferentes tipos de discapacidad. Siendo el mayor porcentaje de la discapacidad el de tipo físico con el 47.07%, seguido por el intelectual con el 22.49%.

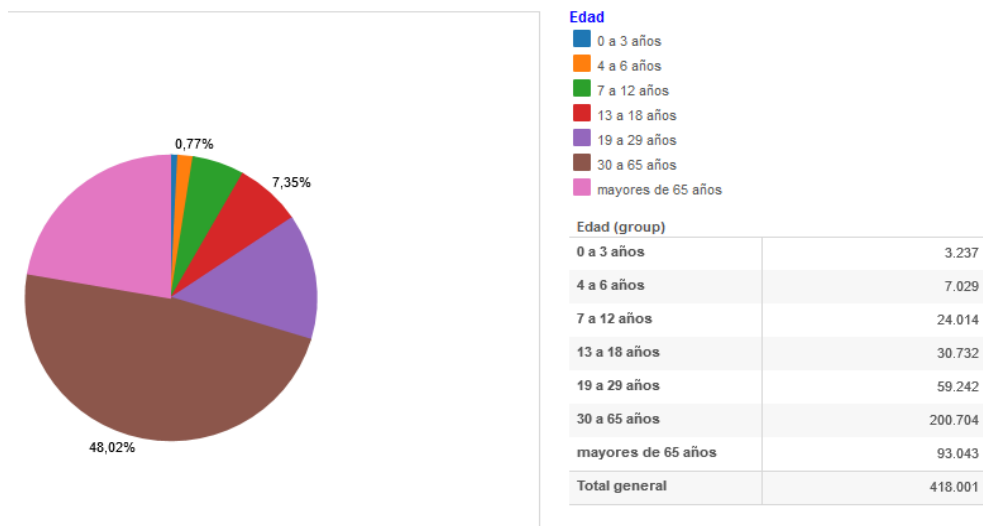


Figura 1. Personas con discapacidad por tipo de discapacidad
Tomado de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) febrero 2017

A nivel nacional las provincias que albergan la mayor cantidad de personas con discapacidad son Guayas con el 24%, en segundo lugar, se encuentra Pichincha con el 15%, seguido por Manabí con el 11%, Azuay con el 7% y El Oro con el 4%.

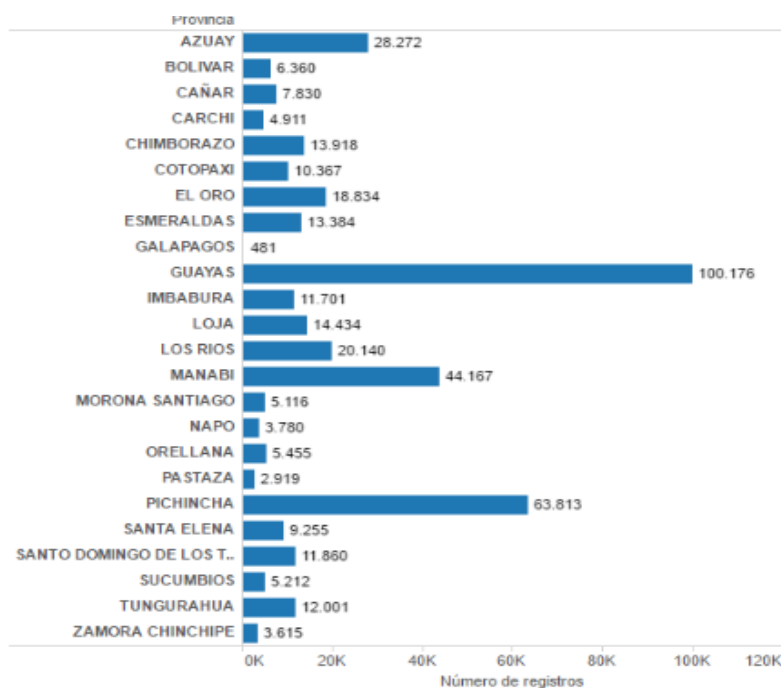


Figura 2. Personas con discapacidad por provincia
Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) febrero 2017

En la provincia de Galápagos se encuentran registradas 481 personas con discapacidad, lo cual corresponde al 0.1% en relación con los valores a nivel nacional. En la Isla Santa Cruz el dato que se posee es de 310 personas, es decir el 64% de las personas con discapacidad se encuentran domiciliadas en este cantón. Las personas con discapacidad que se localizan en la Isla Santa Cruz poseen tipo de discapacidad auditiva, intelectual, lenguaje, visual, psicosocial, intelectual y en su gran porcentaje posee la discapacidad física.

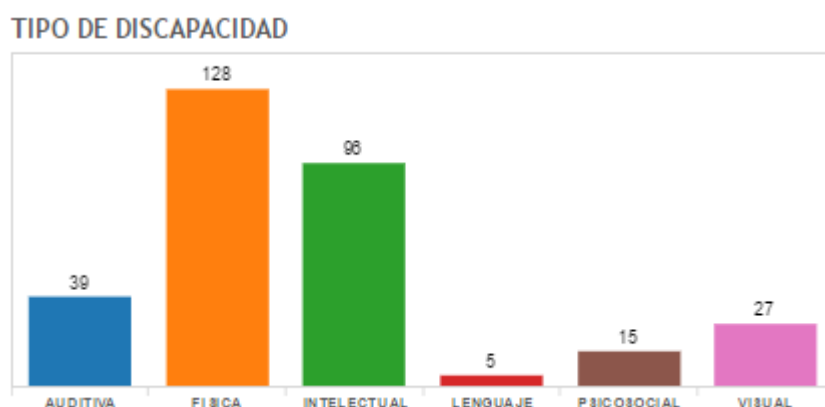


Figura 3. Personas con discapacidad en cantón Santa Cruz
Tomado de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) febrero 2017

1.1.3 Tipos de discapacidades

Según el Ministerio de Inclusión económica y social, la discapacidad de una persona puede ser una condición permanente o temporal en la vida de la persona, por lo que pueden presentarse en el nivel leve, moderado y severo. Es así como las discapacidades se clasifican en motriz, sensorial o mental.

Discapacidad motriz

En este grupo se encuentran las alteraciones más frecuentes, las cuales son el resultado de enfermedades como la poliomielitis, invalidez, también las causadas por accidentes que han ocasionado la amputación de uno o más de sus miembros. Las personas que tienen discapacidad física tienen dos escenarios determinados por el medio donde se desenvuelven; el

primero es que son excluidos o rechazados debido a la situación que poseen y la segunda, y que en la actualidad está ganando más terreno, es la incluyente, la cual brinda a la persona con discapacidad la oportunidad de desarrollar las actividades de manera normal.

Dentro de este grupo se encuentran tres subgrupos: discapacidad de las extremidades inferiores, superiores y las especificadas del grupo de discapacidades motrices.

- *Discapacidades de las extremidades inferiores, tronco, cuello y cabeza*, las personas que poseen esta discapacidad son aquellas que tienen limitaciones al moverse o caminar, debido a la falta total o parcial de una o ambas piernas. También abarcan a las personas que aun teniendo ambas piernas no tienen movimiento en ellas, así también las que cojean al caminar.
- *Discapacidades de las extremidades superiores*, corresponden a personas que poseen limitaciones en los brazos y manos ocasionadas por la pérdida total o parcial de los mismos, o aquellas que aun teniéndolos no poseen movimiento, lo cual no les permite realizar las actividades de manera independiente.
- *Las especificadas del grupo de discapacidades motrices*, lo conforman discapacidades que no se encuentran definidas claramente en los grupos señalados anteriormente.

Discapacidad sensorial

Hace referencia a las personas que poseen deficiencia total o parcial en uno o más de los sentidos; entre las cuales se encuentran la visual, lenguaje y auditiva, lo cual ocasiona que posea dificultades para comunicarse con las personas en su entorno, por lo que suelen ser excluidas del medio donde se desarrollan. Dentro de este grupo se encuentran cinco subgrupos: discapacidad para ver, para oír, para hablar (mudez), para la comunicación y comprensión del lenguaje.

- *Discapacidad para ver*, corresponde a la pérdida total o debilidad de la visión en uno o en los dos ojos, u otras limitaciones que son superadas con el uso de lentes.
- *Discapacidad para oír*, comprende con la pérdida total o parcial de la audición en uno o en ambos oídos. La pérdida parcial puede ser intensa, grave o severa.
- *Discapacidad para hablar (mudez)*, se refiere específicamente a la pérdida total del habla, no se considera la dificultad parcial.
- *Discapacidad para la comunicación y comprensión del lenguaje*, se refiere a la incapacidad de producir mensajes claros y comprensibles del habla. Comprende limitaciones graves y severas del lenguaje.

Discapacidad mental

Se refiere al desarrollo intelectual de medio a bajo que posee la persona. Generalmente esta discapacidad se desarrolla con otras áreas de habilidades de adaptación como comunicación, habilidades sociales, cuidado propio, entre otros. Las personas que poseen este tipo de discapacidad presentan diferentes limitaciones de las funciones mentales, es decir que el desarrollo intelectual se ve directamente afectado. Esta discapacidad puede interferir al correcto funcionamiento de sus actividades motoras.

Dentro de este grupo se encuentran tres subgrupos: Discapacidad intelectual, discapacidad conductual y otras mentales e insuficientemente especificadas en el grupo de discapacidades mentales.

- *Discapacidad intelectual*, está conformado por las discapacidades que se manifiestan como deficiencia o retraso mental o pérdida de memoria. Comprenden a las personas que poseen una capacidad intelectual inferior a las del promedio de su edad.
- *Discapacidad conductual y otras mentales*, lo comprenden las discapacidades moderadas a severas que se reflejan en el

comportamiento de las personas, en las actividades que realizan diariamente con la interacción con los demás que conforman su contorno.

- *Insuficiente especificadas del grupo de discapacidades mentales*, lo conforman aquellas descripciones que no se pueden agrupar en los tipos anteriores, pero que guardan relación a la discapacidad mental.

1.1.4. Turismo

El turismo en la actualidad es una de las principales fuentes de ingreso y desarrollo económico a nivel mundial, es el resultado del continuo cambio, crecimiento y diversificación que ha tenido este sector en los últimos años. Es por eso que el turismo es una pieza importante para el avance y progreso de los pueblos, en especial de los países en vías de desarrollo.

Turismo es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus desplazamientos y estancias en distintos lugares diferentes a de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo menor a un año, con fines de ocio, negocios y otros motivos. (Novás, 2006)

Los países en vía de desarrollo o desarrollados, han optado por el turismo como una opción viable para que sea la principal o una de las principales fuentes de ingresos. Especialmente en los sectores donde se acentúa la pobreza, el impulso de esta actividad puede beneficiar directamente al desarrollo de los habitantes, mediante la creación de pequeñas y medianas empresas, lo cual va de la mano con la generación de empleos.

En muchos países, el turismo actúa como un motor de desarrollo a través de la entrada de divisas y la creación de empleo directo e indirecto. El turismo aporta el 5% del PIB mundial y representa el 6% de las exportaciones de servicios mundiales. Es además el cuarto sector exportador, después del petróleo, los productos químicos y la

automoción. El turismo representa 235 millones de empleos, o sea uno de cada doce empleos en el mundo. (OMT, 2017)

Anteriormente en el Ecuador el turismo representaba un sector que generaba pérdidas, en vez de ganancias, es decir que predominaba el turismo realizado por los ecuatorianos hacia el exterior. Por lo que en la última década se enfocó a la creación de diversos destinos turísticos y se invirtió en ellos para que sean atractivos, es por ello que el turismo ha tenido un paulatino crecimiento en los últimos años, siendo así que los ingresos generados por este sector aumentaron en 138% entre el periodo 2007 a 2014.

1.1.5. Inversión en infraestructura

Así también se realizó inversión en la infraestructura pública que se encuentra relacionada al turismo como lo son las carreteras, aeropuertos y puertos. Esta inversión generó vías rápidas y de alta calidad, que garantizan el tránsito fluido y seguro, lo cual contribuye a la disminución de tiempos de movilización, que siendo un insumo intangible es un factor decisivo en la toma de decisión para el turista cuando desea visitar un lugar.

Un ejemplo palpable entre la inversión vial con el turismo es la inversión realizada para mejorar y crear la Ruta Spondylus, la cual conecta los pueblos que se encuentran en la zona costera, lo cual ha generado el desarrollo turístico y económico de los habitantes de las provincias que conforman el litoral ecuatoriano.

De acuerdo con el coordinador general de Planificación del Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO), indicó que la inversión vial realizada a nivel nacional, hasta el 2015, llega a US\$ 8'943 millones, siendo así que el 95% de las vías del país se encuentran en excelente estado. (Agencia de Noticias Públicas del Ecuador, 2016)

Sin embargo, de acuerdo con la Inclusión social y desarrollo económico en América Latina señala que "En América Latina y el Caribe, el estudiante,

el trabajador o la persona mayor con discapacidad tiene problemas para moverse en la mayoría de las ciudades”. Es por eso que la mayoría de estas personas tienen ayuda de otras personas para poder movilizarse.

La mayoría de las personas con discapacidad motriz utiliza silla de ruedas para movilizarse, por lo que éstos consumidores, demandan igualdad en los servicios de tal manera que puedan realizar sus actividades de la manera más normal que sea posible y así puedan satisfacer sus necesidades. Es así como el gobierno central en conjunto con los gobiernos autónomos descentralizados se enfocó en la eliminación de barreras arquitectónicas en las diferentes edificaciones a nivel nacional y en cada una de sus ciudades.

La idea principal de la eliminación de las barreras arquitectónicas es permitir y mejorar la accesibilidad a los diferentes lugares de la ciudad a los niños, adolescentes, mujeres en estado de gestación, personas con diferentes tipos de discapacidad y adultos mayores. El proyecto al cual se unieron algunos cantones, mediante ordenanza municipal, se basa en la construcción de rampas y colocación de medios utilizados para seguridad, sin embargo, hasta la presente fecha existen ciudades donde todavía persiste esta problemática.

1.1.6. Turismo accesible

De acuerdo con el artículo 44 de la Ley Orgánica de Discapacidades, hace referencia al Turismo accesible donde señala “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.”

Considerando que el libre acceso a los servicios turísticos es una condición de importancia que demuestra que se posee una sociedad diversa, las empresas, instituciones u organizaciones que conforman el sector

turístico, han concientizado sobre la necesidad de mejorar la accesibilidad de las personas discapacitadas, no solo con fines lucrativos sino también como aspecto social, por lo que se ha creado la disciplina de *Turismo accesible*.

Accesibilidad y el turismo accesible han evolucionado mucho y actualmente, se vincula “accesibilidad” a “calidad”, por un planteamiento muy sencillo: lo que es bueno para una persona con movilidad reducida, es bueno para todos. (Aguado, 2010)

Uno de los aspectos importantes que debe ser considerado para el desarrollo del turismo accesible es el acceso al espacio físico, con el fin de garantizar que las personas. Sin embargo, la accesibilidad de los bienes y servicios turísticos no debe estar limitado solamente para el cumplimiento de las empresas u organismos públicos, sino también a las agencias y empresas que proveen el servicio y consideran que todas las personas tienen el derecho de acceder a lugares turísticos, esto podría brindarles una ventaja competitiva de su oferta frente a la competencia.

1.1.7. Accesibilidad para las personas con discapacidad

Es responsabilidad del gobierno central y así también de la sociedad en general, generar y promover la igualdad de las oportunidades de las personas que poseen algún tipo de discapacidad, garantizando el acceso y utilización de todos los bienes y servicios que se ofertan en el mercado, para lo cual es necesario la eliminación de las barreras que impiden dicho acceso, tanto en el aspecto arquitectónico, urbanístico y movilidad.

La accesibilidad para las personas con discapacidad inicia en la facilitación que puede brindarse para el ingreso a los edificios públicos y privados, sitios históricos y turísticos, así también en la utilización de los medios de transporte especialmente de uso colectivo, ya sea terrestre, marítimo, fluvial o aéreo, esto también va de la mano del fácil acceso a los estacionamientos y lugares de espera para el abordaje de los medios de transporte señalados.

1.2 Marco Conceptual

A continuación, se desglosan algunos conceptos para una mejor comprensión y que serán empleados en el desarrollo del presente tema.

- **Accesibilidad:** Corresponde a la característica urbanística, de edificación, transporte o medios de comunicación que permiten a cualquier persona la utilización de un servicio.
- **Equidad:** La equidad se refiere a promover la igualdad entre las personas. Generalmente la equidad suele estar relacionado con la justicia social, defendiendo las mismas oportunidades y condiciones de las personas sin distinción.
- **Demanda turística:** Hace referencia a la disposición de compra de un servicio cuyo enfoque es turístico, el cual se determina por el precio, paquete comercializado y demás factores que promocióne.
- **Discapacidad:** Es toda limitación que posee una persona debido que posee una deficiencia sensorial, motriz o intelectual o mental, que le impide a una persona desarrollarse, lo que se considera, de manera normal y plena en la sociedad.
- **Discapacidad motriz:** Corresponde a las personas que poseen discapacidad para manipular objetos, caminar y coordinación de movimientos para realizar alguna actividad en la vida cotidiana. Dentro de este grupo se subdivide en discapacidad de las extremidades inferiores, discapacidad de las extremidades superiores e insuficientes especificadas del grupo discapacidades motrices.
- **Inclusión social:** Trata de asegurar una mayor participación de las personas en la toma de decisiones que afectan al desarrollo del diario vivir y el acceso a los derechos fundamentales que poseen.

- **Infraestructura turística:** Es el conjunto de elementos como bienes inmuebles o muebles que posee un complejo turístico y que sirve para brindar los servicios a los turistas.
- **Servicio turístico:** Es el servicio que brindan las empresas, agencias, instituciones y demás negocios que guardan relación con la oferta turística.
- **Turismo:** Es el conjunto de actividades que se ofertan y realizan con el fin de atraer a los diferentes turistas nacionales o extranjeros, que sirvan para satisfacer las necesidades y expectativas en el tiempo que ha destinado para sus vacaciones.
- **Turista:** Es la persona o visitante que permanece por lo menos una noche y no mayor a un año, en un lugar de alojamiento en el país o ciudad que visita. El turista puede ser una persona extranjera o nacional.

1.3 Marco Legal

Las políticas y programas inclusivos para las personas con discapacidad son relativamente nuevos y en algunos países de América Latina incluso no se encuentran aprobados. Se debe tener presente que cambiar la situación económica, social y legal de las personas con discapacidades es un proceso largo, por lo que la inclusión de este grupo de personas dependerá en su gran porcentaje de los esfuerzos para el cumplimiento de la legislación vigente, entre las cuales se encuentran:

1.3.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador vigente el cual fue aprobada mediante referéndum el 7 de mayo de 2011 y las enmiendas oficializadas el 21 de diciembre de 2015 mediante el Registro Oficial 653.

En la constitución de la República del Ecuador existe la sección sexta dedicada especialmente a las personas con discapacidad que conforman los artículos 47 que guarda relación con las políticas de prevención de las discapacidades; artículo 48 en relación a las medidas que aseguran la inclusión social, el incentivo, desarrollo y apoyo de programas y políticas que benefician a este sector y en especial a la garantía de los derechos de las personas con discapacidad.

El artículo 49 donde se garantiza que los familiares o personas responsables del ciudadano con discapacidad tendrá derecho al servicio de Seguridad Social, así también de constante capacitación de tal manera que se asegure que las personas con discapacidad obtengan una atención de calidad.

1.3.2 Ley de Turismo

Es donde se determina todos los principios en que se desarrolla la actividad turística, la iniciativa y participación de las diferentes comunidades entre ellas las indígenas, montubias, campesinas o afro-ecuatorianas en la oferta y prestación de servicios turísticos en el territorio ecuatoriano.

Se conoce como áreas protegidas al territorio donde se encuentran recursos naturales y culturales que se desea preservar del ser humano. El Ecuador debido a la biodiversidad que posee, se localizan varios lugares que son considerados como áreas protegidas, entre ellas se puede indicar a la provincia que corresponde a las Islas Galápagos.

En esta ley se indica que no solamente el gobierno central es el responsable de la conservación de la flora y fauna, sino que también se requiere la participación de los agentes, agencias, empresas y personas que habitan en estos territorios para la conservación a largo plazo de las áreas protegidas.

1.3.3 Ley Orgánica de Discapacidades

La Ley Orgánica de Discapacidades fue oficializada mediante el registro Nro. 796 el 25 de septiembre de 2012, cuyo objetivo principal es establecer las políticas de protección a las personas que por diferentes motivos poseen algún tipo de discapacidad.

Los principios en que se basa la ley se encuentra la no discriminación de ninguna persona con discapacidad, esto también incluye a sus familiares; igualdad de oportunidades a las que deben acceder las personas con discapacidad, ya que ante la ley todos tienen los mismos derechos; responsabilidad social colectiva en la cual se involucra a toda la sociedad para que pueda reconocer y denunciar actos donde se discrimine o viole los derechos de las personas con discapacidad o sus familiares; la accesibilidad de las personas con discapacidad al entorno físico donde se desarrollan.

1.3.4 Plan Nacional para el Buen Vivir

El Plan Nacional para el Buen Vivir fue realizado con el enfoque de tener una sociedad más equitativa y justa, busca eliminar la noción de exclusividad de crecimiento y desarrollo de los habitantes que se ha manejado durante las últimas décadas en el Ecuador, que si bien es cierto, en algunos aspectos, ha brindado resultados positivos, la grandes falencias ha sido la inequidad económica social, falta de asociación entre calidad de vida y crecimiento económico, así también se ha visualizado como un gran problema, la falta de sustentabilidad del crecimiento económico a través de los años.

El Buen Vivir o Sumak Kawsay es una idea movilizadora que ofrece alternativas a los problemas contemporáneos de la humanidad. El Buen Vivir construye sociedades solidarias, corresponsables y recíprocas que viven en armonía con la naturaleza, a partir de un cambio en las relaciones de poder. (Plan Nacional del Buen Vivir, p.23)

El concepto del Buen Vivir en el Ecuador nació de una idea del gobierno central de la última década, cuya idea política es el Socialismo, el cual se caracteriza por promulgar la justicia social e igualdad, eliminando los privilegios que puedan existir, de tal manera que se construya una sociedad que acepte y respete la diversidad de culturas e identidades, es por eso que la elaboración del Plan Nacional de Buen Vivir se consideraron diferentes políticas fundamentadas en la cohesión social.

Los principios que promulga la política del Buen Vivir son de una sociedad justa, igualitaria, equitativa, solidaria, con plena capacidad de autonomía, pluralista, participativa, auto determinada, con soberanía e integración de los diferentes pueblos, promoviendo la paz, con un estado democrático y especialmente transformando y fortaleciendo la sociedad.

Para alcanzar los principios planteados el Plan Nacional del Buen Vivir se establecieron doce objetivos nacionales, donde en cada una se detallan los lineamientos, políticas, estratégicas que deben realizarse en cada periodo de tiempo establecido. El último plan fue emitido en el año 2013 cuya vigencia es hasta el 2017.

El objetivo que abarca el presente tema es el segundo, el cual señala “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad”. Con este objetivo se desea mejorar la calidad de vida de los ciudadanos ecuatorianos, garantizar los derechos del buen vivir de todas las personas sin que existan desigualdades de ninguna índole.

La discriminación que recae sobre las personas con discapacidad está organizada en función de una hegemonía y homogenización estética, funcional e intelectual en detrimento de “lo diferente. El 16% de la población ecuatoriana se siente discriminada de manera directa por algún motivo; sin embargo, se percibe que el 37% de la población sufre discriminación. (Cobarcos, 2007, p.186)

Capítulo II

Marco Metodológico

2.1 Diseño de la Investigación

La investigación y evaluación de la accesibilidad que poseen las personas con movilidad reducida a las diferentes áreas y servicios que se ofertan en la Isla de Santa Cruz, en la provincia de Galápagos, se encuentra enfocado a dar a conocer la realidad de este grupo de personas, la disponibilidad actual del servicio y las incidencias actuales.

Mediante el análisis del presente trabajo, se busca resaltar la realidad en que se desenvuelven las personas con movilidad reducida en el aspecto turístico, con el fin de levantar la información de la situación actual y las necesidades de mejorar la accesibilidad en los sectores turísticos de la isla. De acuerdo con Mohammad Naghi (2005) “Usar un diseño formalizado y escrito aumenta la probabilidad de que la investigación proporcione la información deseada para tomar decisiones. La información debe ofrecer precisión, actualidad, suficiencia, disponibilidad y relevancia.” (p. 86)

Es así que se empleó en la investigación descriptiva de tal manera que se pueda definir las necesidades que poseen de las personas con discapacidad en el aspecto turístico, así también informar la incidencia por la falta de accesos y servicios que influyen en el desenvolvimiento de las actividades de este grupo de personas. Según lo señalado por Mohammad Naghi (2005) “la investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto del estudio” (p. 91).

Con el enfoque cuantitativo será posible recopilar información numérica que posteriormente será analizada, con relación a las consultas planteadas en la encuesta. De acuerdo con lo señalado por Frans Johan “el concepto “científico” es prácticamente equivalente a la ejecución de experimentos,

cuyos resultados son analizados a través del análisis cuantitativo, basado en los principios de la estadística” (p. 68).

2.2 Enfoque de la investigación

Se busca evaluar la influencia que tienen las personas con movilidad reducida en el sector turístico y como han formado parte del desarrollo del turismo en la Isla de Santa Cruz en la provincia de Galápagos; es por esto que se considerará los datos históricos, la observación directa y participativa, la recopilación de datos a las personas con capacidades especiales, que son nativas o que se encuentran por turismo en la isla, así también a los administradores o propietarios de los negocios que guardan relación con agentes turísticos.

El enfoque del presente trabajo es indicar los resultados de la evaluación del acceso a los servicios turísticos para las personas con discapacidad reducida, por lo cual se considerará los aspectos arquitectónicos de los edificios públicos y privados, el diseño de los lugares de esparcimiento, recreación y turísticos. Con lo cual es factible conocer la realidad actual, para levantar la información por categoría de servicios, evaluar las necesidades principales y realizar un análisis integral de la situación que se enfrentan las personas hoy en día.

2.3 Tipos de muestreo

Cuando se determina la muestra objeto de estudio, se especificará el método que será empleado para la presente evaluación, el cual será el método no probabilístico, esto es porque permitió seleccionar de toda la población a un determinado grupo de personas que colaboraron en las diferentes instituciones de la Isla.

Según lo señalado por Carmen Fuentelsaz (2006) el muestreo no probabilístico “es aquel en que no todos los sujetos tienen la misma

probabilidad de formar parte de la muestra de estudio” (p. 56). Es por ello que la aplicación del método indicado permite que varios elementos de la muestra participen de manera voluntaria, dispuesta y accesible lo cual facilitará el desarrollo efectivo de la encuesta tanto a las personas con discapacidad reducida y los administradores o propietarios de las agencias turísticas.

Considerando que la encuesta está dirigida para las instituciones que están en la Isla Santa Cruz, el modelo de muestreo encaja en este esquema es el no probabilístico accidental, el cual Carmen Fuentelsaz (2006) indica que “la selección de los sujetos de estudio se hace sobre la base de su presencia o no, en un lugar y un momento determinados.” (p. 59)

2.4 Característica y cálculo de la muestra

Como se ha indicado anteriormente las discapacidades se dividen en aditiva, física, intelectual, lenguaje, psicosocial y visual. Para la presente evaluación se considerará el tipo de discapacidad física, o también conocida como motriz, la cual corresponde a la disminución o ausencia de las funciones motoras, como lo es la ausencia de una mano, pie, pierna, entre otros).

De acuerdo con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), hasta febrero de 2017, en el territorio ecuatoriano se encuentran 418,001 personas poseen algún tipo de discapacidad. Cuyas edades oscilan desde 0 años hasta mayores de 65; siendo el rango que posee mayor porcentaje es el de 30 a 65 años con el 48%, seguido por las personas mayores de 65 años con 22%, en tercer lugar, el rango de 19 a 29 años con 14%.

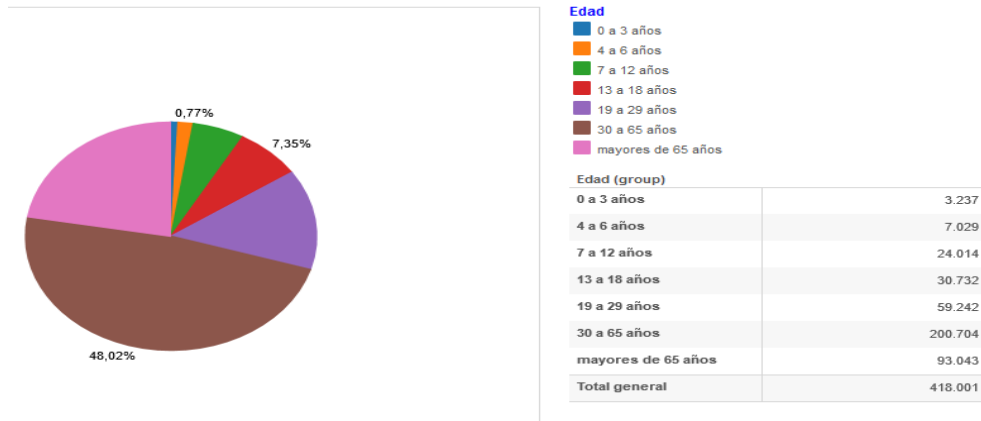


Figura 4. Personas con discapacidad a nivel nacional
Tomado de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) febrero 2017

Como parte de la investigación se tomó la información desde la página del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos la cantidad de establecimientos que brindan servicios turísticos en la Isla, los mismos que forman parte de la investigación, y se registran un total de 451.

Tabla 1
Servicios turísticos Santa Cruz

Servicio	Cantidad
Alojamiento en tierra	154
Alojamiento a bordo	59
Agencia de viajes	89
Transporte Terrestre Turístico	3
Negocios de alimentos & bebidas	78
Embarcaciones sin alojamientos	68
Total	451

Al tener 451 elementos para encuestar, se procede a realizar el cálculo de la cantidad de elementos a encuestar mediante el uso de la muestra finita:

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

$$n = \frac{(1.64)^2(0.50)(0.50)451}{0.001(451-1) + (0.50)(0.50)(1.64)^2}$$

n= 270

Se obtuvo como resultado un total de 270 establecimientos para encuestar los mismos que fueron distribuidos en la misma proporción de la existencia en la Isla Santa Cruz, de la siguiente manera:

Tabla 2

Muestra de establecimientos a encuestar

Servicio	Población	Ponderación	Muestra
Alojamiento en tierra	154	34%	92
Alojamiento a bordo	59	13%	35
Agencia de viajes	89	20%	53
Transporte Terrestre Turístico	3	1%	2
Negocios de alimentos & bebidas	78	17%	47
Embarcaciones sin alojamientos	68	15%	41
Total	451	100%	270

2.5 Herramientas de recolección de datos

Para llevar a cabo la investigación, parte fundamental es la correcta recopilación de los datos. Es por ello, que para esta labor se realizó el análisis de los datos mediante la tabulación, ponderación y graficación, de tal forma que se pudo emitir las conclusiones derivadas de la evaluación realizada.

El instrumento que se empleó es la encuesta a las personas administradoras, dueños o encargados de los diferentes establecimientos turísticos, también se necesitó emplear el instrumento de la observación, para levantar la información sobre la situación actual.

Las encuestas se basan en consultas objetivas con alternativas de respuestas múltiples, con la finalidad de conocer la opinión que poseen en base al tema planteado, así también para determinar cuál es el nivel de conocimiento con relación a las limitaciones que existen en el sector turístico. Es importante señalar que la encuesta no se encuentra estructurada para definir el estado económico, psicológico, emocional o evaluar el nivel de discapacidad que posea el encuestado.

De acuerdo con Elena Abascal, “La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población” (p. 14).

En tal virtud, se han la encuesta se la realizó asistiendo personalmente a cada establecimiento seleccionado, cuya atención fue por parte de Administradores, propietarios, colaboradores, entre otras personas que ofrecieron sus respuestas. El tiempo estimado fue de 10 minutos en cada encuesta y se la realizó durante tres días.

La observación fue de forma particular, utilizando una plantilla de lo observado y registrando cada lugar, servicio, calles, puntos turísticos para tomar la información más relevante y plasmarla en el documento de estudio.

2.6 Estadígrafos o gráficos estadísticos

La encuesta planteada tiene como objetivo recopilar información de los propietarios o administradores de los todos servicios turísticos que se encuentran distribuidos en la Isla de Santa Cruz, provincia de Galápagos, puesto que ellos conocen la realidad en que se desarrolla la oferta turística, por lo cual son la fuente confiable para obtener datos que sirvan para la evaluación planteada en el presente trabajo.

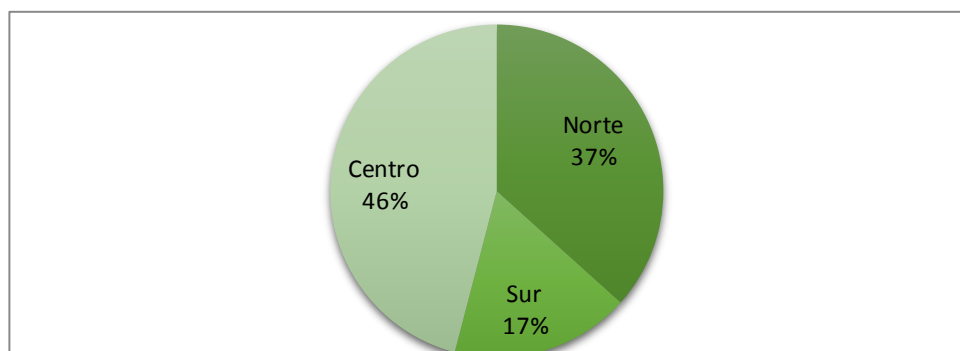


Figura 5. Sectorización

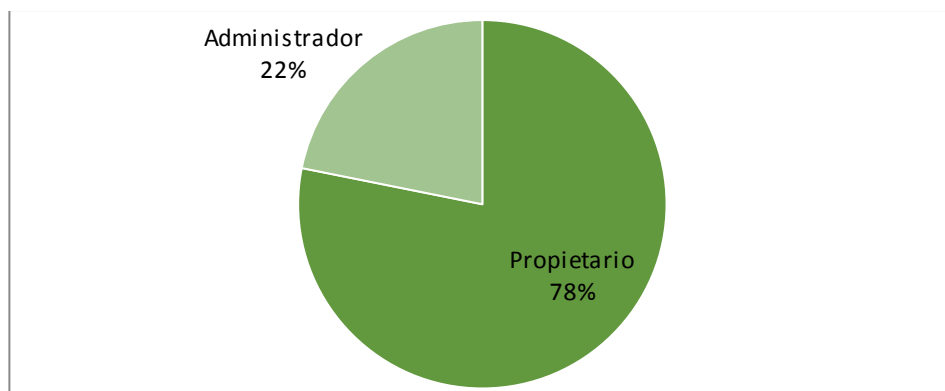


Figura 6. Áreas de encuestados

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar que, de los servicios turísticos encuestados, el 46% se localiza en el centro de la Isla de Santa Cruz, el 37% en el norte y el 17% en el Sur. Así también que el cuestionario fue desarrollado en un 78% por los propietarios de los establecimientos y el 22% por los administradores.

a. Indique el tipo de actividad comercial que realiza:

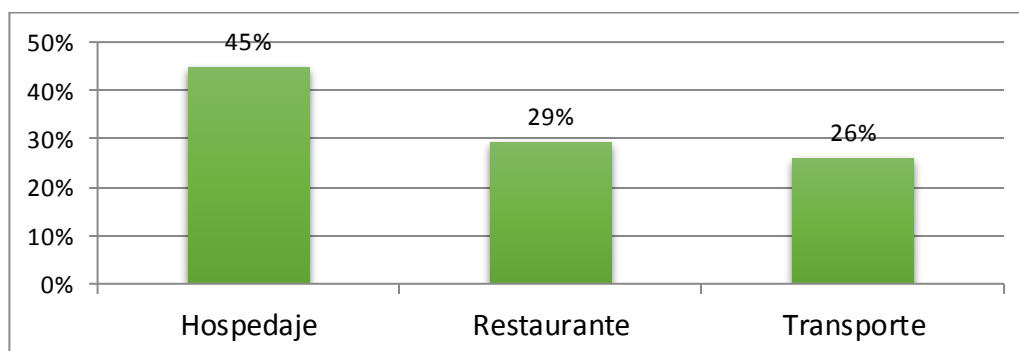


Figura 7. Tipo de actividad

La presente encuesta fue desarrollada de acuerdo con la muestra seleccionada de 270 agentes turísticos, de los cuales el 45% corresponde a servicio de hospedaje, el 29% a servicio de alimentación, sea este restaurante, bar, comida rápida, demás, y el 26% al servicio de transporte como taxis, buses públicos, lanchas y demás.

b. ¿Considera que existe suficiente oferta turística para las personas con discapacidad motriz?

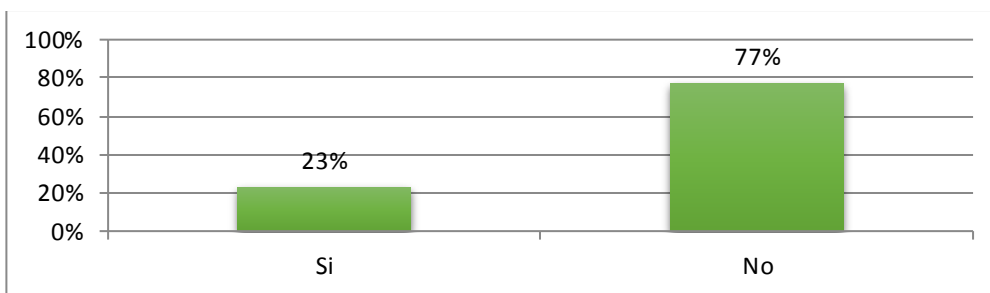


Figura 8. Oferta turística para personas con discapacidad motriz

La respuesta de los encargados de los servicios turísticos se basa al conocimiento que ellos poseen del negocio, por lo cual el 77% señala que no se posee suficiente oferta turística para las personas con discapacidad motriz en la Isla de Santa Cruz, sin embargo, el 23% señala que si existe.

c. ¿Considera que las infraestructuras que se encuentran en el Cantón Santa Cruz son adecuadas para las personas con discapacidad motriz?

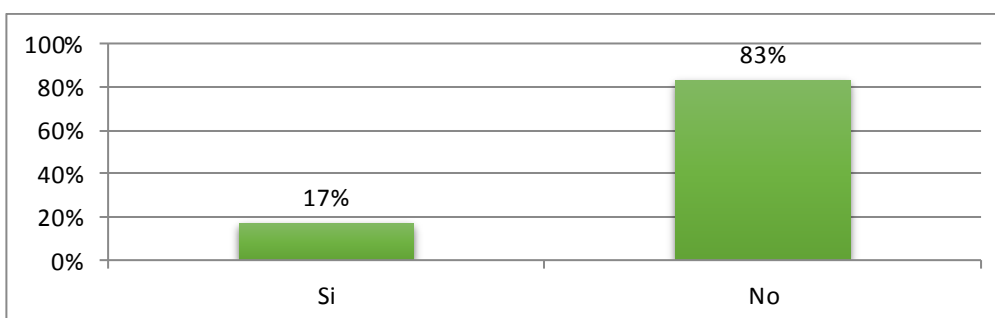


Figura 9. Infraestructura adecuada para personas con discapacidad

Al igual que los datos obtenidos de la pregunta anterior, la presente se basa en el conocimiento de información de los encargados de los servicios turísticos, por lo que el 83% considera que la infraestructura de la Isla de Santa Cruz no es la adecuada para recibir y atender a las personas con discapacidad tipo motriz y el 17% considera que sí.

d. ¿Considera que es necesario mejorar la infraestructura para que las personas con discapacidad motriz puedan acceder a los diversos servicios que se encuentran en el Cantón Santa Cruz?

e.

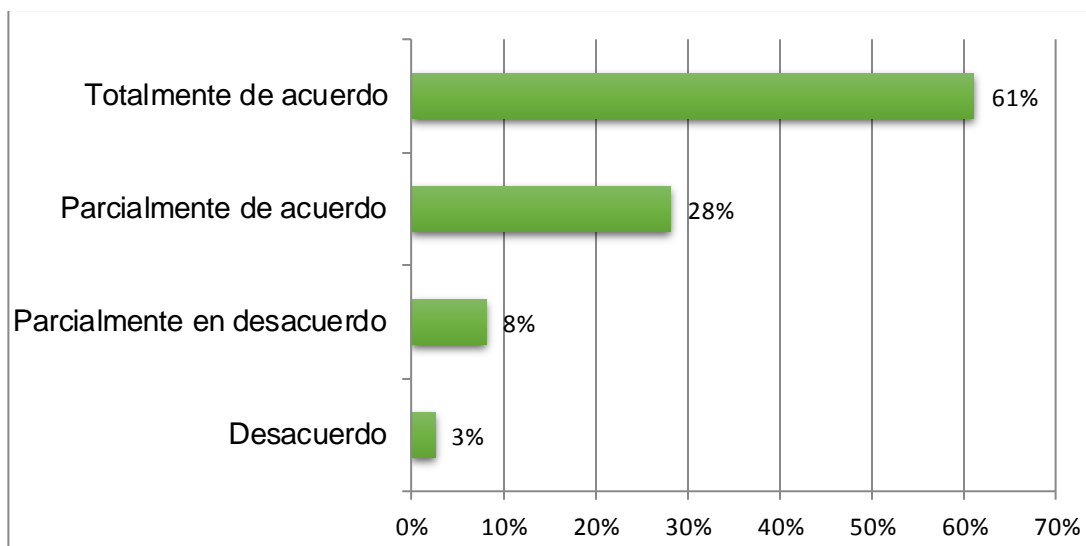


Figura 10. Mejoras en la infraestructura

De las respuestas obtenidas, el 61% y 28% (totalmente y parcialmente de acuerdo) de los encargados de los servicios turísticos considera que es necesario realizar las mejoras que sean necesarias en la infraestructura y demás servicios turísticos que se ubican en la Isla de Santa Cruz, cabe señalar que el 8% y 3% que señalaron estar parcialmente y totalmente en desacuerdo, indica que no es necesario realizar este tipo de inversión debido que la demanda de este grupo de personas no es significativo.

f. ¿Considera que las mejoras realizadas a la infraestructura, permitirá mejorar el turismo en el Cantón Santa Cruz?

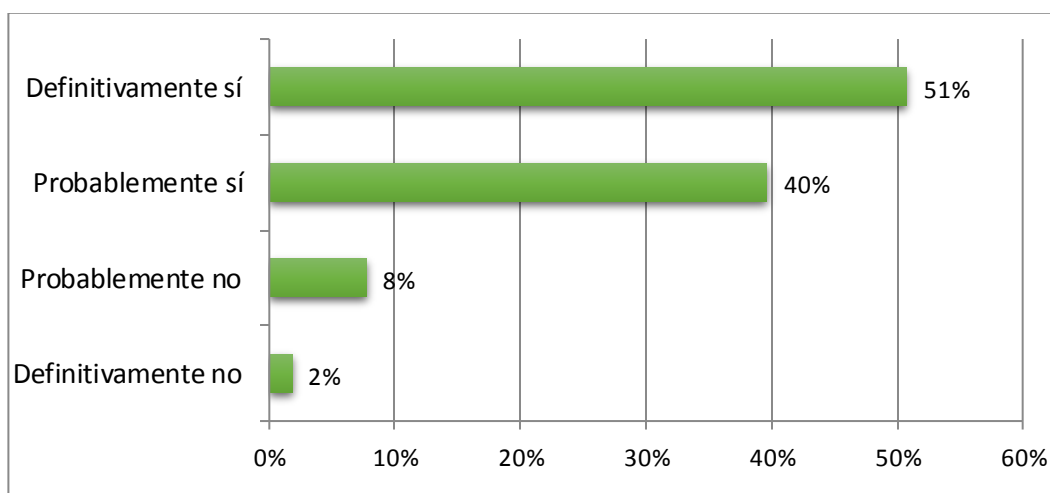


Figura 11. Mejoras en la infraestructura incrementaría el turismo

Los encargados de los servicios turísticos opinan que realizando las mejoras en la infraestructura pública y privada ubicada en la Isla de Santa Cruz, Definitivamente y probablemente sí se incrementaría el turismo, con el 51% y 40% respectivamente. Opinan que este grupo de personas, en su gran mayoría todavía no conoce la provincia de Galápagos, por lo que se motivarían a realizar el viaje turístico y ellos a su vez estarían acompañados de las familias y/o amigos. Por otro lado, el 8% y 2% opina que no habría incremento.

g. ¿Cree que existe suficiente información sobre los lugares turísticos, hospedaje, recreación, donde las personas con discapacidad motriz puedan obtener?

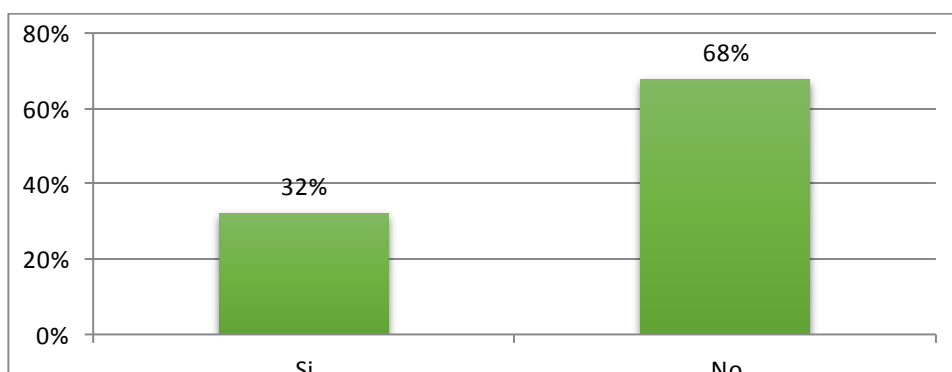


Figura 12. Información completa

Así también, el 68% consideran que no existe suficiente información de los sitios turísticos que posee la Isla de Santa Cruz, esto es porque sí hay pocos lugares que poseen la infraestructura adecuada, sin embargo, los mismos no son promocionados por las entidades encargadas. El 32% manifestó que sí existe la información necesaria.

h. ¿Considera que se debe desarrollar el Turismo Accesible en el Cantón Santa Cruz como valor agregado a los servicios turísticos que aquí se ofrecen?

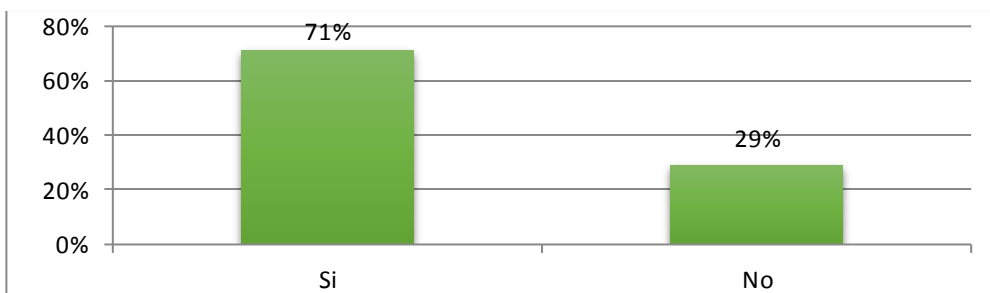


Figura 13. Desarrollo de turismo accesible

En la actualidad la igualdad de derechos de las personas con discapacidad se la está promoviendo a nivel nacional como mundialmente, por lo que se vuelve necesario desarrollar e implementar el turismo accesible en la Isla Santa Cruz, lo cual generaría mayores ingresos de turistas a la Isla por ende crecimiento económico, tomando esta perspectiva, el 71% de los encuestados indicó que sí debe llevarse a cabo este tipo de turismo y el 29% considera que no es necesario.

- i. **¿Considera que se debe desarrollar el Turismo Accesible en el Cantón Santa Cruz como valor agregado a los servicios turísticos que aquí se ofrecen?**

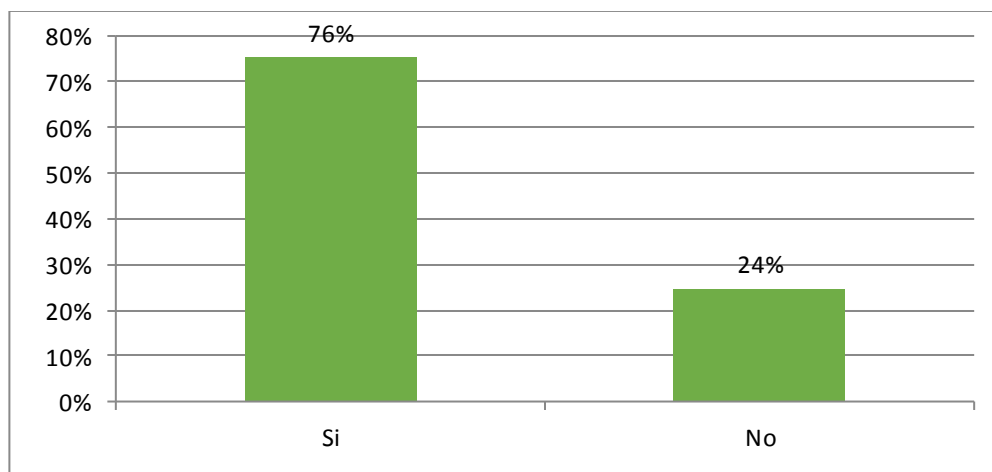


Figura 14. Promoción turística

De la mano de la puesta en marcha del turismo accesible y mejorar de la infraestructura de los sitios turísticos, el 76% de los encuestados considera que es necesaria la promoción a fin de dar a conocer que la Isla

de Santa Cruz se encuentra apta para recibir a las personas con discapacidad motriz y que las mismas hagan uso de todos los servicios turísticos que se ofertan en la isla, mientras que el 24% no está de acuerdo.

2.7 Conclusiones de los resultados obtenidos

Considerando los datos obtenidos de la encuesta realizada, se puede establecer que los servicios turísticos, sean estos hoteles, restaurantes, transporte no cuenta con la infraestructura necesaria para brindar servicio a las personas con discapacidad tipo motriz, lo cual conlleva que en la Isla de Santa Cruz no exista suficiente oferta turística para este grupo de personas.

Así también se puede observar que los propietarios o administradores que desarrollaron la encuesta están de acuerdo que se debe realizar las modificaciones que sean necesarias a la infraestructura, para que las personas con discapacidad puedan tener en la Isla de Santa Cruz como un destino turístico accesible.

Sin embargo, opinan que debe ser un trabajo global, tanto de las empresas públicas y privadas que se encuentran en la isla, de tal manera que sea una mejora generalizada y en todos los ámbitos. Con el objetivo de posteriormente implementar una campaña de promoción nacional e internacional, resaltando el valor agregado de los servicios turísticos, por lo que la Isla de Santa Cruz marcaría esta diferente frente a los demás destinos turísticos.

Todo esto tendría como resultado, incrementar el turismo que llegue a la isla, ya que, aunque no existen cifras exactas, se considera que el gran porcentaje de las personas con discapacidad motriz todavía no ha realizado viaje a la provincia de Galápagos, por lo cual se mejoraría la situación económica de los establecimientos que ofrecen algún tipo de servicio turístico.

Proceso de observación

Se realizó un recorrido por las principales calles de Santa Cruz y se realizó el siguiente proceso de observación:

Tabla 3

Observación de Accesibilidad

Aspectos	Objetivo	Resumen de lo observado	Deducción / análisis / hallazgos
De los puntos turísticos	Verificar en cada punto turístico la accesibilidad para personas con discapacidad especiales.	Algunas calles en malas condiciones. No existe preferencia de parqueo. El muelle carece de rampa. ***** Puntos turísticos tradicionales, existe espacio suficiente para transportar hasta cierto límite.	Se carece de letreros informativos. Pocos senderos adecuados para accesibilidad. Los paseos son rústicos no hay suficiente acceso.
	Verificar en cada servicio turístico la accesibilidad para personas con discapacidad especiales	Servicios turísticos formales con categoría si disponen, los informales carecen.	Son pocos los hoteles, restaurantes, bares, que poseen accesibilidad.
De las evidencias	Imágenes Fotos	Difícil acceso para calles paralelas. Se requiere ayuda para movilizarse.	Hacen falta más señales y servicios de acceso para personas con capacidad especial.

Elaboración propia.

Capítulo III

Desarrollo de la propuesta

3.1 Análisis del entorno de Isla Santa Cruz

La provincia de Galápagos es parte del territorio de la República del Ecuador, también conocida como las Islas Encantadas, se encuentra ubicada en el Océano Pacífico a aproximadamente 960 klm del territorio continental. El territorio total abarca 8010 km², lo cual está conformada por 19 islas y más de 200 islotes.

El 99% del territorio que conforma la provincia de Galápagos está declarado como área protegida, como Parque Nacional en el año de 1959, de esta manera se protege el 97% de la superficie que conforma el archipiélago. Así también, en el año de 1986, el mar que rodea las islas fue declarado como reserva marina. Considerando que las islas encantadas son reconocidas a nivel mundial por las numerosas especies en flora y fauna que abarca, la Unesco en el año de 1978 declaró a las Islas Galápagos como patrimonio de la humanidad por la cantidad de seres vivos que se concentran en el territorio del archipiélago.

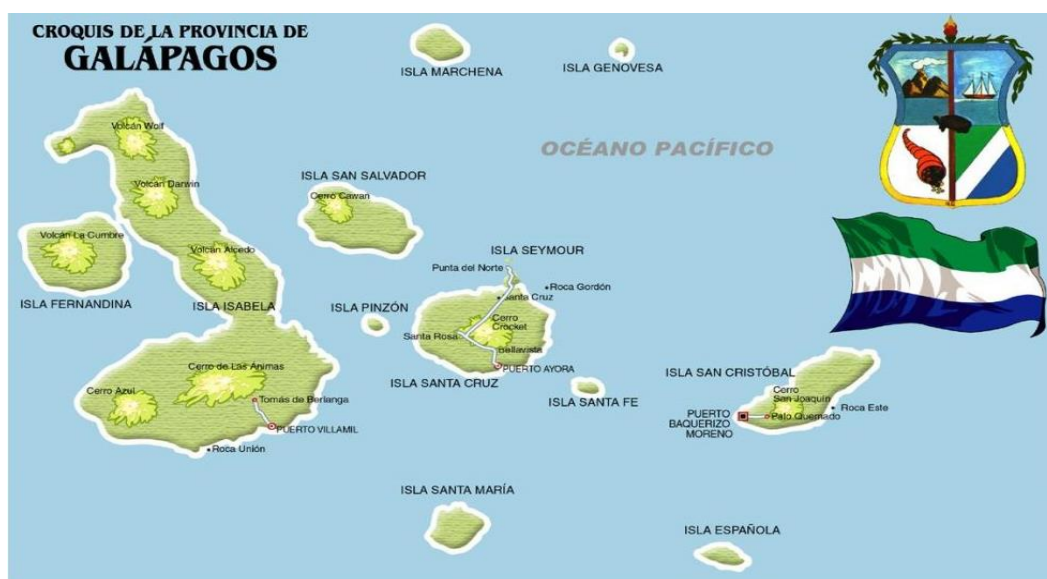


Figura 15. Provincia de Galápagos

Tomado de Gadsantacruz, 2017

La provincia de Galápagos abarca 22 islas y 107 islotes, divididos en 3 cantones que conforman el archipiélago, los cuales son San Cristóbal, Isabela e Isla Santa Cruz. La capital de la provincia es la ciudad de Puerto Baquerizo Moreno.

De acuerdo con Christophe Grenier (2007) “Santa Cruz había sido escogida para llevar una vida alejada de todo, resulta ser la escala favorita de los navegantes, a la espera de los científicos de la estación Darwin y luego de los turistas y los migrantes” (pg. 99)

La Isla de Santa Cruz posee una superficie de 986 km² aproximadamente, los límites de la Isla son, al norte con la Isla Balta, sur se encuentra la Isla Floreana, este con la Isla San Cristóbal y oeste con la isla Santiago. La capital de la Isla Santa Cruz es Puerto Ayora. Está conformada por 1 parroquias urbana y 2 rurales, Puerto Ayora y Bellavista y Santa Rosa, respectivamente.

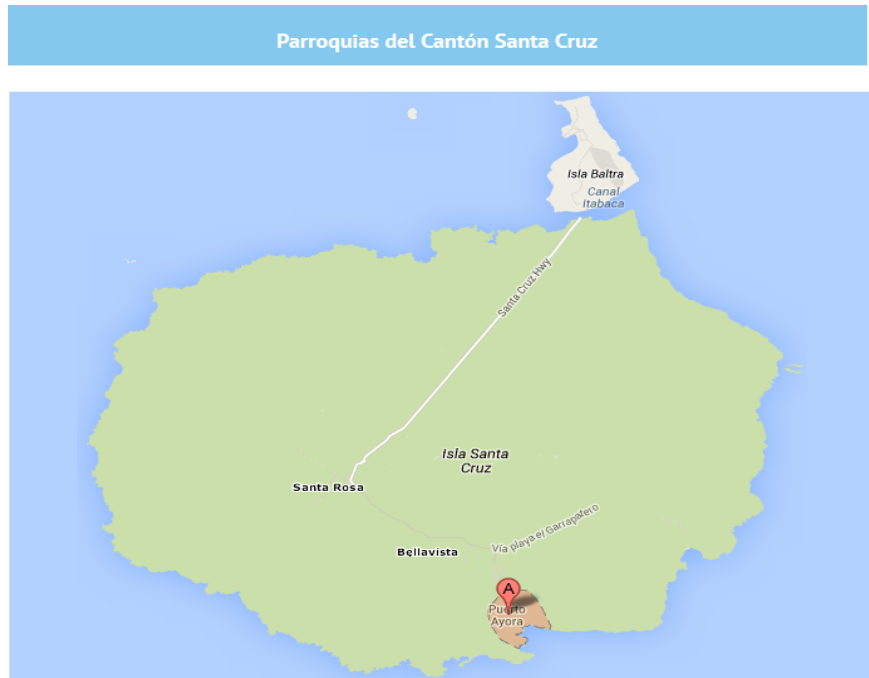


Figura 16. Isla de Santa Cruz
Tomado de Gadsantacruz, 2017

3.1.1. Social

De acuerdo con la encuesta desarrollada por el INEC en el año 2010 en la provincia de Galápagos habitan 25,244 personas, siendo en la Isla de Santa Cruz el cantón donde se concentra el mayor porcentaje de la población, con 15,701 habitantes, es decir el 62%. De acuerdo con los datos estadísticos del INEC, se estima que para el año 2020, las islas se encuentren habitadas por 33,042 personas.

En el año 2015 el INEC realizó censo de población y vivienda, de los cuales se puede conocer que el 44% de la población habita en una casa o villa, el 42% en departamentos. Siendo el 48% corresponde a bien propio y el 38% es bajo contrato de alquiler.

En lo que respecta a cobertura de servicios básicos, en comparación con el censo realizado en el año 2010, para el año 2015 existe un crecimiento en la cobertura de los servicios de agua potable y energía eléctrica, el 89.90 y 99.70%, respectivamente, de la población que cuenta con ambos servicios. Por otro lado, se debe indicar que lo que respecta a alcantarillado, falta mucho por hacer, debido que solamente el 27% de la población posee este servicio, el 73% utiliza pozo séptico.





	AGUA POTABLE		ALFABETISMO
89,90%	Cobertura Servicio	98,50%	Cobertura Servicio
	ENERGÍA ELÉCTRICA		ELIMINACIÓN EXCRENTA
99,70%	Cobertura Servicio	26,80%	Cobertura Servicio

Figura 17. Cobertura de servicios básicos en Isla Santa Cruz
Elaboración propia.

Así también se puede indicar que el rango de edad donde se concentra el mayor porcentaje de la población es de 25 a 29 años con el 10.2%, seguido por el rango de 5 a 9 años con el 9.8% y el tercer lugar, el rango de edades de 30 a 34 años con el 9.4%.

En relación con el nivel de instrucción, en la Isla de Santa Cruz se localizan 10 escuelas y 6 colegios entre públicos y privados, es así que, de acuerdo a los datos obtenidos en el INEC, el nivel de analfabetismo se redujo al 1,3% en el año 2010, tanto en las zonas urbanas como rurales de la Isla. También se encuentran 5 universidades, y como información adicional se señala que la provincia registra 496 personas con nivel de postgrado.

En relación con la utilización de la tecnología, el 92% de los habitantes de la Isla posee comunicación por teléfono móvil, el 46% posee computadora, sin embargo, solamente el 18% tiene acceso al servicio de internet.

Los habitantes de la Isla de Santa Cruz cuenta solamente con un hospital para atender las necesidades de salud, por lo cual es de comprender que el servicio es deficiente, sumado que carece de especialistas, por lo que, de presentarse una emergencia, muchos de los habitantes prefieren trasladarse al territorio continental para atender alguna emergencia que se presente.

3.1.2. Demográfico

Como se indicó anteriormente, la Isla de Santa Cruz abarca la mayor cantidad de habitantes que conforman la provincia de Galápagos, cuenta con 15,701 habitantes de acuerdo con el último censo realizado en el año 2015, de lo cual se determina que el género masculino corresponde que el 51% de los habitantes y el femenino el 49%.

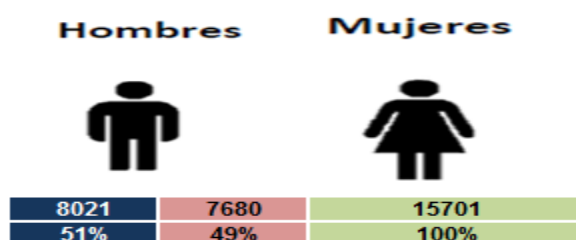


Figura 18. Estructura de la población de Isla Santa Cruz
Elaboración propia.

Así también de acuerdo con los datos del INEC del censo realizado en el año 2015, se puede determinar que el rango de edad donde se concentra la mayoría de la población es de 24 a 64 años con 7,455 habitantes, seguido por menos de 14 años con 4,966, posteriormente el rango de 15 a 24 años con 2,857 ciudadanos y los mayores de 65 años corresponden 424 personas.

El 40% de las personas indicó ser de estado civil casado, en el censo realizado en el año 2015, el 32% señaló ser soltero y 17% estar en unión libre, el 5% separado, divorciado el 4% y viudo el 2%. Es importante indicar que el número promedio de personas por hogar es de 3.

Las Personas Económicamente Activas (PEA) en la provincia de Galápagos corresponden el 73% y las Inactivas (PEI) es el 27%, siendo el cantón de la Isla de Santa Cruz donde se localizan la mayor cantidad de PEA con el 62%, de los cuales el 59% corresponde al género masculino y el 41% al femenino.

En la Isla de Santa Cruz, de acuerdo a la información señalada en Plan Galápagos 2015 – 2020, las ocupaciones donde se concentran la mayor cantidad de PEA son Trabajos de servicios y vendedores con el 20%, ocupaciones elementales con el 14% y oficiales, operarios y artesanos con el 12% (pg. 86).






En la provincia de Galápagos se registran 394 personas que poseen algún tipo de discapacidad, de las cuales 112 se encuentran incluidas en el mercado laboral, 69 están inscritas en el sistema de educativo y solamente 10 se benefician del bono que otorga el estado; esto en base a la información

que se encuentra en la web del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.

Así también, de la información que se indica en la Agenda Regional de Población y Desarrollo después 2014 Ecuador (2013), se establece que las Islas Galápagos es la segunda provincia, a nivel nacional, que ha presentado crecimiento de habitantes dado por migración interna, siendo las provincias de Guayas, Tungurahua y Pichincha de donde se originan el gran porcentaje de migrantes. Los cantones de Santa Cruz e Isabela son donde se han establecido el mayor porcentaje de los nuevos habitantes del archipiélago (pg 16).

Tabla 4

Información demográfica

	Menores de 14 años	De 15 a 24 años	de 24 a 64 años	Mayores de 65 años
Edades	32%	18%	47%	3%
	Soltero	Casado	Unión	Otros
Estado Civil	32%	40%	17%	11%
	PEA	PEI	Hombres	Mujeres
Trabajo	62%	38%	59%	41%
	Trabajadores de los servicios y vendedores	Ocupaciones elementales	Oficiales, operarios y artesanos	Otros
Ocupación	20%	14%	12%	54%
	Total personas con discapacidad*	Laborando*	Estudiando*	Beneficiarias del bono*
Discapacidad	394	28%	17%	2%

* Información correspondiente a la provincia de Galápagos.

Elaboración propia.

3.1.3. Turístico

Los turistas llegan a las islas encantadas exclusivamente por vía aérea, de los vuelos provenientes únicamente de las ciudades Quito y Guayaquil, se lo realiza por estas vías para realizar el control de las especies invasoras que podrían ingresar a las islas. Las aerolíneas que poseen ruta autorizada para trasladarse a las islas encantadas son Tame, Lan y Avianca.

Tabla 5

Rutas líneas aéreas

RUTAS GUAYAQUIL & QUITO							
AEROLINEA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
	X	X	X	X	X	X	X
	X	X	X	X	X	X	X
	X				X	X	X

La temporada turística en la provincia de Galápagos comprende los meses de enero a mayo, en este lapso el clima es soleado y cálido, la temperatura del mar es de 23° centígrados aproximadamente, con presencia de lluvia. De la consulta realizada a la página web del Observatorio de Galápagos, se indica que en el año 2016 la provincia de Galápagos tuvo 218,365 arribos turísticos, el cual tuvo un descenso del 3% en comparación con el año 2015 que fue de 225,755. Siendo Ecuador, Estados Unidos, Reino Unido y Alemania los lugares que registran la mayor cantidad de origen, representando el 69%.

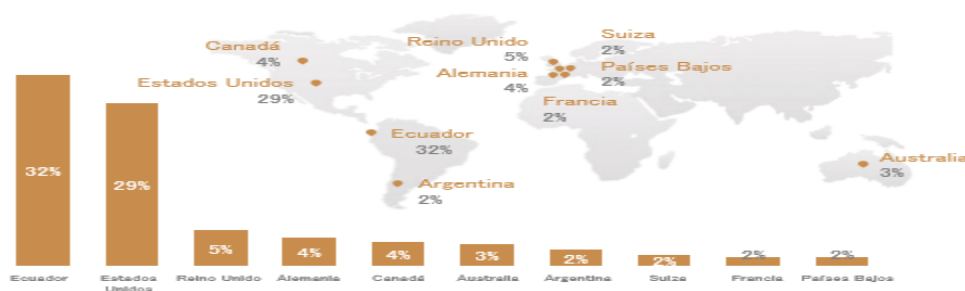


Figura 19. Origen de los visitantes de Isla de Santa Cruz

Tomado de Turismo, 2017

La edad de los turistas que ingresaron varía de acuerdo con el origen, siendo los extranjeros los rangos de edad que sobresalen los de 61 a 70 años con el 23% y los de 21 a 30 años. Por otro lado, los nacionales, el rango de edad que predomina es de 21 a 30 años con el 24% y de 31 a 40 años con el 21%. Así también es de indicar que el 54% de los turistas que ingresaron a la Isla de Santa Cruz son del sexo femenino y el 46% corresponden al sexo masculino.

El aeropuerto de Baltra es el que registró el 80% de los ingresos. Sin embargo, es de indicar que el aeropuerto de ingreso de los turistas al archipiélago no representa que la estadía de los mismos sea en dicho territorio, debido que los visitantes pueden trasladarse a las otras islas por medio de lanchas o avionetas, como se indicó anteriormente.

La dirección del Parque Nacional Galápagos regularizó el servicio de transporte en la provincia de Galápagos, con el fin de no exceder la contaminación por la utilización de estos servicios, siendo para la Isla de Santa Cruz las vías de transporte: fluvial (utilizando lanchas) y avionetas. Cabe señalar que el costo del servicio depende hacia donde se desea movilizar y el medio de transporte elegido.



Figura 20. Medios de transporte de Isla de Santa Cruz

Tomado de Gadsantacruz, 2017

Por la diversidad de flora y fauna que posee la Isla de Santa Cruz, es posible desarrollar algunas actividades como caminatas, buceo, observación

de aves, ciclismo, kayak, es así como los tipos de turismo que ahí se realizan son turismo aventura, ecoturismo, aviturismo y buceo recreativo.

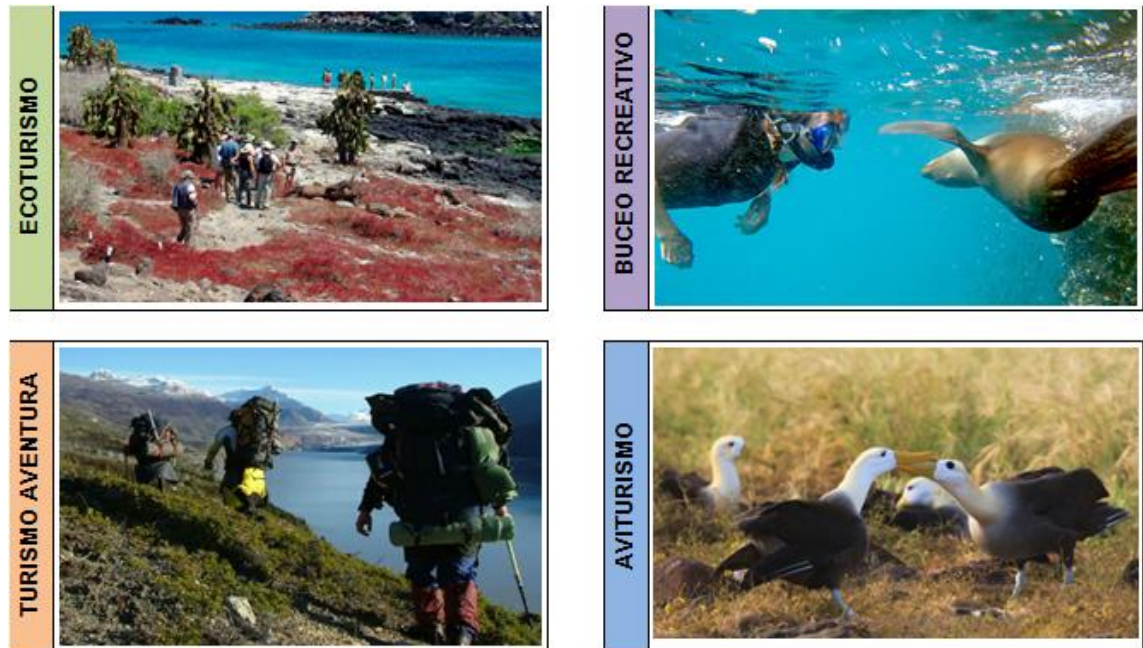


Figura 21. Tipos de turismo en Isla de Santa Cruz

Tomado de Guide Galápagos, 2015

Así también, debido que la provincia de Galápagos posee una gran diversidad en flora y fauna, el Parque Nacional Galápagos determinó reglas de visita que todos los turistas nacionales o extranjeros que ingresen al archipiélago deben cumplir sin excepción:

- a. Mantener distancia de 2 metros de la fauna, esto incluye las cámaras fotográficas o teléfonos inteligentes.
- b. No se debe tocar ni alimentar a ninguna especie animal.
- c. No se debe retirar elementos del ecosistema.
- d. Caminar dentro de los senderos debidamente delimitados.
- e. Se debe tomar fotos sin la utilización del flash. En caso de realizar filmaciones o drones, se requiere de una autorización previa.
- f. Acampar en sitios designados y aprobados.
- g. Para la actividad de pesca se debe hacerlo en embarcaciones autorizadas.
- h. No se debe introducir elementos externos al ecosistema.

- i. Está prohibido el uso de vehículos acuáticos motorizados, submarinos, así como también de turismo aéreo.
- j. La basura debe ser clasificada y colocada en los recipientes que se encuentran en el territorio insular.
- k. No se debe realizar grafitis o escribir en el entorno natural.

3.2 Descripción de servicios de las parroquias de Santa Cruz

3.2.1 Hotelero

De la información del catastro turístico que se encuentra de la página web Observatorio de Turismo de Galápagos, se indica que la región insular posee 316 hoteles lo que equivale a 3,012 habitaciones, entre las categorías 3, 4 y 5 estrellas; de los cuales en la Isla de Santa Cruz se localizan el 49% de los alojamientos autorizados, lo que equivale a 155 hoteles y 1,661 habitaciones, siendo la parroquia de Puerto Ayora donde se concentra la mayor cantidad, con 137.

Tabla 6
Hoteles registrados y habilitados

PARROQUÍA	CATEGORÍA				Total general
	3 Estrellas ★ ★ ★	4 Estrellas ★ ★ ★ ★	5 Estrellas ★ ★ ★ ★ ★	Casa de Huéspedes	
Bellavista	4	5	1	2	12
Puerto Ayora	97	10	1	29	137
Santa Rosa	1	4		1	6
Total general	102	19	2	32	155

Elaboración propia

Es de mencionar que de los 155 hoteles que se ubican en la isla de Santa Cruz, solamente 9 tienen las instalaciones adecuadas para recibir y albergar a las personas con discapacidad tipo motriz y los mismos se encuentran ubicados en las 3 parroquias que conforman el cantón.

Tabla 7
Hoteles adecuados para personas con discapacidad

NOMBRE ALOJAMIENTO	CATEGORÍA	PARROQUÍA
Hostal Chalet Galápagos	3 Estrellas	Puerto Ayora
Lodge Suymar	4 Estrellas	Bellavista
Galapagos Bay Suites	Casa de Huéspedes	Puerto Ayora
Petrel	Casa de Huéspedes	Santa Rosa
Hotel Galapagos Suites	4 Estrellas	Puerto Ayora
Lodge Twin Galapagos	4 Estrellas	Puerto Ayora
Hotel Ninfa	3 Estrellas	Puerto Ayora
Hostal Capital Max	3 Estrellas	Puerto Ayora
Hotel Golden Bay Spa	5 Estrellas	Puerto Ayora

Elaboración propia

Uno de los grandes inconvenientes que presentan las infraestructuras es por el terreno donde se encuentran ubicados, debido que no presentan las seguridades para minimizar el riesgo que pueda generarse para las personas con discapacidad tipo motriz. Otro motivo es la falta de interés de realizar la inversión necesaria para adecuar las infraestructuras para ofrecer este servicio.



Figura 22. Alojamiento sin servicio para personas con discapacidad
 Tomado de Nature Galápagos, 2016

3.2.2 Restaurantes

Respecto a los locales de servicio de alimentación, en la Isla Santa Cruz posee dos divisiones: Restaurantes y Fuentes de Soda. Éstos locales proveen de servicio de comida preparada para servirse tanto a los habitantes y turistas; los precios varían de acuerdo con la categoría de local que se seleccione.

De acuerdo a los registros de catastros que maneja el Observatorio de Galápagos y que se encuentra a disposición del público en general en la web (www.observatoriogalapagos.gob.ec), en el cantón de Santa Cruz se localizan 52 restaurantes y 9 fuentes de soda, distribuidas en las categorías de cuarta, tercera, segunda y primera.

Tabla 8

Restaurantes registrados y habilitados

TIPO ESTABLECIMIENTOS	CATEGORÍA	CANT.
Restaurantes	Cuarta	5
	Tercera	11
	Segunda	22
	Primera	14
	Sumatoria	52
Fuentes de soda	Tercera	4
	Segunda	3
	Primera	2
	Sumatoria	9

Elaboración propia.

Como se puede observar en el cuadro anterior, en la Isla de Santa Cruz se encuentran registrados 61 locales que ofrecen servicio de alimentación, sin embargo, es importante señalar que solamente 18 están habilitados para que las personas con discapacidad puedan acudir a los mismos.



Figura 23. Restaurantes con servicio para personas con discapacidad Tomado de Galapaguide, 2016

De los restaurantes que no se encuentran habilitados para este servicio, es de mencionar que el principal factor que se visualiza es la estructura arquitectónica que posee el establecimiento, especialmente por la ubicación de los mismos que va de la mano de la configuración geográfica, por ejemplo, sector de piedras rocallosas.



Figura 24. Restaurantes sin servicio para personas con discapacidad Tomado de Islas Galápagos, 2016

3.2.3 Transportes

A pesar de que las entidades encargadas han dictado normas y reglamentos que normalizan el servicio de transporte de pasajeros, los dueños o encargados de los mismos no acatan las ordenanzas, por lo que éste servicio requiere especial atención. Es así como las unidades no se encuentran en perfecto estado, los horarios de salida no son respetados, sino que los mismos son establecidos de acuerdo con la demanda del pasajero.

Tener la cifra exacta de transportes registrados y en funcionamiento en la Isla de Santa Cruz no fue posible, debido que no se ha realizado censo actualizado de este servicio, el último fue elaborado en el año 1999 por INGALA, sin embargo, de acuerdo al Informe Galápagos 2009 – 2010 (pg. 30), señala que, de las encuestas realizadas a las cooperativas de transporte, comisión Provincial de Transporte en el cantón, existen 260 taxis tipo camioneta.



Figura 25. Transporte tipo Taxi en la Isla de Santa Cruz
Tomado de Gadsantacruz, 2017

La ruta terrestre inicia desde el aeropuerto que se encuentra en Baltra, así también los caminos de Puerto Ayora y el Canal de Itabaca, es donde se localizan la mayoría de los transportes; esto es básicamente porque estos caminos conducen a la mayoría de los destinos turísticos del cantón.

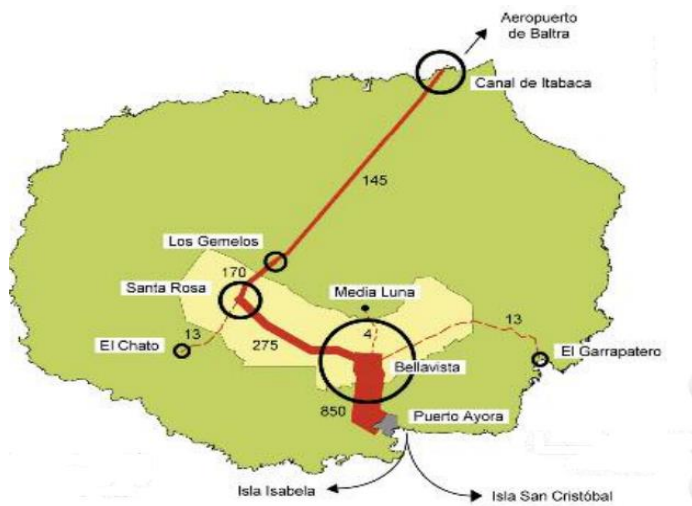


Figura 26. Ruta de servicio de transporte taxi en la Isla de Santa Cruz
Tomado de Gadsantacruz, 2017

Por otro lado, también se encuentran habilitados medios de transporte que son empleados para prestar servicios turísticos, hasta la presente fecha en total son 108 entre motonaves, yates, motoveleros y lanchas, que ofertan los servicios para realizar las diversas actividades tipos cruceros, buceo, pesca o tours hacia las demás islas que conforman la provincia de Galápagos.

Tabla 9

Transportes registrados y habilitados para servicios turísticos

MODALIDAD	CATEGORIA	CANT.
Crucero Navegable	Catamarán	2
Crucero Navegable	Motonave	10
Crucero Navegable	Motovelero	7
Crucero Navegable	Yate	39
Crucero Navegable de buceo	Yate	2
Grupos Organizados	Lancha	10
Pesca Vivencial	Lancha	11
Tour de bahía	Lancha	6
Tour diario	Lancha	10
Tour diario de buceo	Lancha	10
Tour diario de buceo	Motovelero	1

Elaboración propia.

El transporte más solicitado por los turistas para realizar las diferentes actividades, son las denominadas lanchas, esto es por la disponibilidad, costo y tiempo. Este servicio se originó con la necesidad de movilizarse hacia las

demás islas que comprenden la provincia de Galápagos, es así que se han establecido varios trayectos de acuerdo a la demanda y necesidad del turista para movilizarse hacia Puerto Villamil, Puerto Baquerizo Moreno y Puerto Velasco Ibarra.

Durante la última década la demanda de servicio turístico por lancha ha ido en aumento, debido que en poco tiempo se logra recorrer otros puntos turísticos, esto beneficia al turista debido que optimizan el tiempo visitando más lugares en el mismo tiempo.



Figura 27. Transporte tipo lancha en la Isla de Santa Cruz
Tomado de Ecuador Turístico, 2016

Otra ventaja de este servicio se debe que las lanchas no poseen un horario establecido de salida, esto es porque generalmente la hora de salida depende del tiempo que se tome para que se llene la unidad; éstas poseen la capacidad de 20 pasajeros promedio. Sin embargo, si la demanda del turista es de un servicio exclusivo, puede salir con menos pasajeros.



Figura 28. Rutas de transporte tipo lancha en la Isla de Santa Cruz
Tomado de Ecuador Turístico, 2016

3.2.4. Playas

La Isla de Santa Cruz posee varios atractivos en relación con playas, las primeras ofertas turísticas se han ido modificando en el transcurso del tiempo de tal manera de garantizar una experiencia inolvidable a los turistas, es así que se han agregado nuevas actividades como tours a navegables hacia la bahía, snorkel, camping, recorridos a caballo, buceos, pesca deportiva, kayak actualmente se desarrollan en las playas de Santa Cruz.

Las playas que son los principales atractivos que se localizan en Santa Cruz son Tortuga Bay, Las Bachas, El Garrapatero y Los Alemanes.

Playa Tortuga Bay, se localiza a 3 km de Puerto Ayora, está conformada por dos playas de arena color marfil interminables, separadas por manglares; siendo este paisaje el factor atrayente de los turistas por su espectacular belleza, así también se puede observar una zona árida donde se visualiza vegetación típica como cactus y árboles de palo santo. Las tortugas marinas prefieren las arenas de esta playa, así también los leones marinos, pelícanos, iguanas marinas, flamings y gaviotas.



Figura 29. Playa Tortuga Bay de la Isla de Santa Cruz
Tomado de Turismundial, 2015

El camino de ingreso que lleva hacia la playa Tortuga Bay se encuentra habilitado para que las personas con discapacidad tipo motriz puedan acceder al mismo. El camino tiene una longitud de 2,500 metros, con tiempo aproximado de recorrido de 45 minutos. Sin embargo, al culminar este trayecto no se cuenta con los recursos o servicios de accesibilidad hacia la

playa que puedan ser empleados para las personas con discapacidad tipo motriz.



Figura 30. Ingreso a playa Tortuga Bay de la Isla de Santa Cruz

Elaboración propia

Playa Las Bachas, se localiza al noreste de la isla de Santa Cruz, está conformada por dos playas de aguas cristalinas y la arena blanca donde se puede observar tortugas marinas, flamengos y aves como patillos y teros reales. Las tortugas marinas escogen la playa Las Bachas como sitio de anidación. Aquí se encuentra un muelle flotante que sirvió en la II Guerra Mundial y que fue abandonado por el ejército americano, por lo que es muy popular para realizar buceo de superficie, nadar, caminata.



Figura 31. Playa Las Bachas de la Isla de Santa Cruz

Tomado de Turismundial, 2015

Es una playa considerada virgen, debido que el ambiente es tranquilo, posee agua cristalina, vegetación escasa, pocos turistas la visitan, por lo que es ideal para que las personas con discapacidad puedan hacer uso de la misma, sin embargo, la misma no se encuentra habilitada para el ingreso y permanencia de este grupo de personas.

Playa El Garrapatero, localizada a 19 km de Puerto Ayora, se caracteriza por ser una playa que contiene arena blanca que bordea una laguna costera donde generalmente se encuentran flamings y patillos. El agua cristalina y el paisaje que forman los árboles de manzanillo además sirve de habitat para los pinzones. Ésta playa cuenta con centro de control y guarda parques para atención oportuna a los turistas. Las actividades que se pueden realizar aquí son ciclismo, agroturismo, caminata



Figura 32. Playa El Garrapatero de la Isla de Santa Cruz
Tomado de Nature Galápagos, 2015

La playa El Garrapatero no se encuentra habilitada para recibir a las personas con discapacidad motriz, siendo que el camino de ingreso es de arena, lo que imposibilita que el equipo utilizado por este grupo de personas para moverse sea empleado.



Figura 33. Ingreso a playa El Garrapatero de la Isla de Santa Cruz
Elaboración propia.

Playa Los Alemanes, se encuentra ubicada a 15 minutos de Puerto Ayora, después de la playa Tortuga Bay es la segunda preferida por los

turistas por las aguas cristalinas que posee, ofrece un ambiente tranquilo ideal para la natación, buceo sumergible, snorkel y kayak. En esta playa posee dos climas marcados una seca y otra caliente, lo cual genera que posea un paisaje predominado por árboles de palo santo y Nopal, sin embargo, también posee una zona árida.



Figura 34. Playa Los Alemanes de la Isla de Santa Cruz
Tomado de Ecostravel, 2016

La playa Los Alemanes posee acceso de ingreso elaborado con tablas ubicado al inicio de la arena, el cual puede ser utilizado para las personas con discapacidad tipo motriz puedan acceder a la misma, sin embargo, una vez que concluye el camino no es posible acceder a la playa ni a la orilla del mar.



Figura 35. Características de ingreso de Playa Los Alemanes de la Isla de Santa Cruz
Elaboración propia.

Como se ha señalado en cada una de las características de las playas que posee la Isla de Santa Cruz, de las cuatro playas, dos de ellas poseen

senderos aptos para ser utilizados por las personas con discapacidad. Estos caminos permiten a las personas movilizarse hacia la playa, sin embargo, una vez que llegan a la misma, no cuentan con los elementos necesarios para acceder a la arena y playa, por consiguiente a las actividades que se ofertan en cada una.

3.3. Evaluación del turismo en Santa Cruz

La isla de Santa Cruz es denominada como la capital económica de la provincia de Galápagos, debido que en este cantón se ubican la mayor cantidad de establecimientos relacionados a la actividad comercial, financiera, así también los negocios que se dedican al servicio turístico. Es por ello que el lugar elegido por los turistas nacionales o extranjeros que ingresan a Galápagos es la Isla de Santa Cruz.

Desde el año 2010, el interés de los turistas nacionales y extranjeros para visitar las islas Galápagos ha ido en aumento, es así como el porcentaje de variación hasta el año 2016 es de 126%, siendo el cantón de Santa Cruz el que receipta el mayor porcentaje de visitantes con el 77% promedio, debido especialmente porque las parroquias de Santa Rosa y Puerto Ayora se caracterizan por poseer los lugares turísticos preferidos por los visitantes.

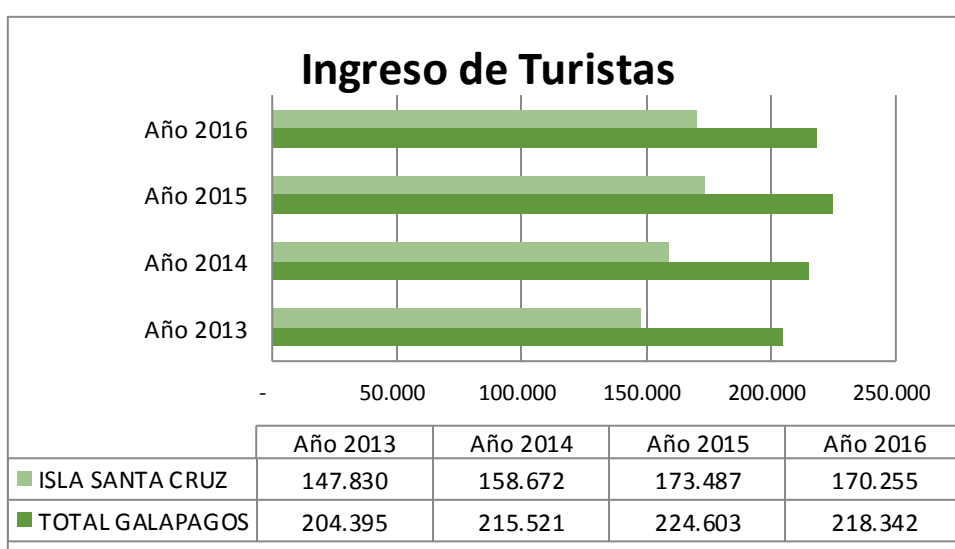


Figura 36. Evolución de Ingreso de turistas
Elaboración propia

De igual manera como ha incrementado los turistas que ingresan al cantón Santa Cruz, paulatinamente también se han incorporado nuevas infraestructuras de alojamiento, es así como la cantidad de establecimientos que brindan el servicio del año 2010 al 2015, representa el crecimiento de 298%, siendo el año 2015 donde se triplicaron los alojamientos, según información que consta en el Observatorio de Galápagos.

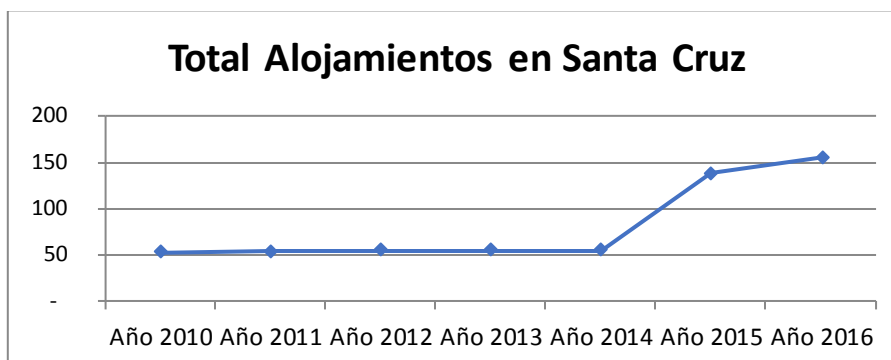


Figura 37. Evolución de alojamientos en isla Santa Cruz

Elaboración propia.

Así también las embarcaciones utilizadas para ofertar servicios turísticos desde el año 2010 hasta 2016, se han incrementado en 100%, especialmente para la adquisición de embarcaciones tipo lanchas con motores más potentes, debido que las mismas permiten reducir el tiempo de recorrido de un punto a otro en un 40% aproximadamente.

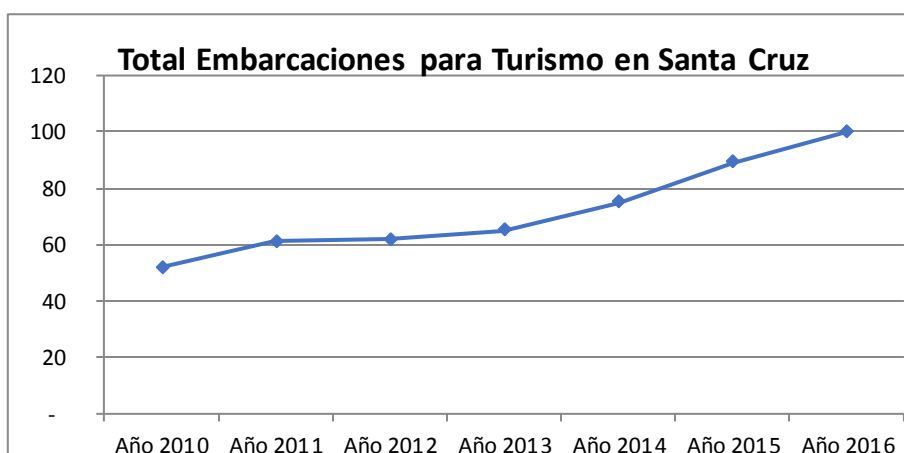


Figura 38. Evolución de embarcaciones en isla Santa Cruz

Elaboración propia

La isla de Santa Cruz por la ubicación geográfica que le permite tener en su territorio diversa flora y fauna, sumado al liderazgo que ha tomado en relación a los demás cantones que conforman la provincia de Galápagos, han logrado despertar el interés de los grupos empresariales locales y externos con el fin de realizar inversión, sea en el sector de alojamiento, alimenticio o transporte, porque tal como se ha podido observar en los diferentes servicios turísticos, desde el año 2010 hasta la presente fecha, ha ido en crecimiento.

3.3.1 Principales puntos turísticos

El Parque Nacional Galápagos es el ente regulador en la región insular por parte del gobierno central, es por eso que considerando que la Isla de Santa Cruz posee diversos atractivos turísticos naturales, el 98% de los mismos se encuentran administrados por el Parque Nacional Galápagos, el cual para la conservación de la flora y fauna que se encuentra en la isla de Santa Cruz, hace algunos años implementó los modelos de turismo que no ponen en peligro el ecosistema de la isla.

Los principales puntos turísticos que se encuentran en el cantón de Santa Cruz y que el Parque Nacional Galápagos los ha determinado por el interés que poseen los turistas al querer visitarlos son Tortuga Bay, Las Grietas, Centro de crianza Fausto Llerena y el Garrapatero.

Tortuga Bay, lugar preferido por los turistas debido que el paisaje está conformado por playa de arena blanca, mar color turquesa, rocas oscuras y porosas, lejos del ruido de la ciudad, exuberante vegetación donde predomina el cactus, pinzones de Darwin, cucubes, iguanas marinas, palomas y tortugas marinas que eligen esta playa para realizar los nidos. Además, está conformada por dos playas que, aunque cercanas son muy diferentes, como playa Brava compuesta por corrientes fuertes, por otro lado se encuentra la playa Mansa con poca corriente.



Figura 39. Atractivos turísticos de la playa Tortuga Bay
Tomado de Viajeros, 2016

Las Grietas, su formación se debe a una fractura volcánica de varios kilómetros tierra adentro; en este sector se presentan dos estaciones: seca y lluviosa. El ecosistema salobre se debe a la mezcla de agua de mar con el agua lluvia, es por ello que en estas aguas se puede visualizar peces se quedan atrapados entre las grietas. La flora en este lugar es muy diversa, se puede visualizar cactus de lava, helechos y bambú gigantes, bosque de aguacate, entre otros; en relación con la flora es posible disfrutar de las iguanas marinas, halcones, búhos, tortugas, pájaros carpinteros, entre otras especies.

Este punto turístico es apto para personas sin ninguna discapacidad motriz, debido por las características de las mimas, iniciando por el sendero que dirige hacia las grietas, es considerado de dificultad media, especialmente por la presencia de rocas, así también, una vez que se llega a las grietas, la permanencia es sobre las rocas.



Figura 40. Atractivos turísticos de las Grietas
Tomado de Viajeros, 2016

Centro de crianza Fausto Llerena, se caracteriza por reproducir en cautiverio a las tortugas conocidas como Galápagos, las mantienen hasta que poseen 2 o 3 años, posterior a eso son liberadas en el hábitat natural en cualquiera de las islas que posee la provincia de Galápagos. El Parque Nacional Galápagos desarrolló la Ruta de las Tortugas Gigantes como atractivo turístico del centro de crianza, con esto pretenden atraer a los turistas para que conozcan sobre las tortugas.



Figura 41. Atractivos turísticos del centro de crianza Fausto Llerena
Tomado de Nature Galápagos, 2015

El Garrapatero, los turistas lo consideran un paraíso, por el agua cristalina rodeada por arena blanca, corriente suave por lo que el mar es tranquilo. En la parte trasera de la playa se encuentra una laguna donde los visitantes pueden visualizar flamings, patillos de cuello largo, pinzones y aves migratorias. El punto turístico posee dos estaciones muy diferenciadas: seca y húmeda, lo que ayuda que la vegetación que se encuentra ahí como cactus, palo santo, espino, muyuyo.



Figura 42. Atractivos turísticos del Garrapatero
Tomado de Nature Galápagos, 2015

3.3.2 Actividades turísticas permitidas

En la Isla de Santa Cruz, 29 son las actividades turísticas permitidas y aprobadas para el servicio de turismo por el Parque Nacional Galápagos para el público en general, sea turistas o residentes; sin embargo, es importante señalar que debido a la geografía donde se encuentran ubicados los puntos turísticos y considerando que no se debe afectar al ecosistema, pocas estarían en condiciones de recibir a las personas con discapacidad tipo motriz.

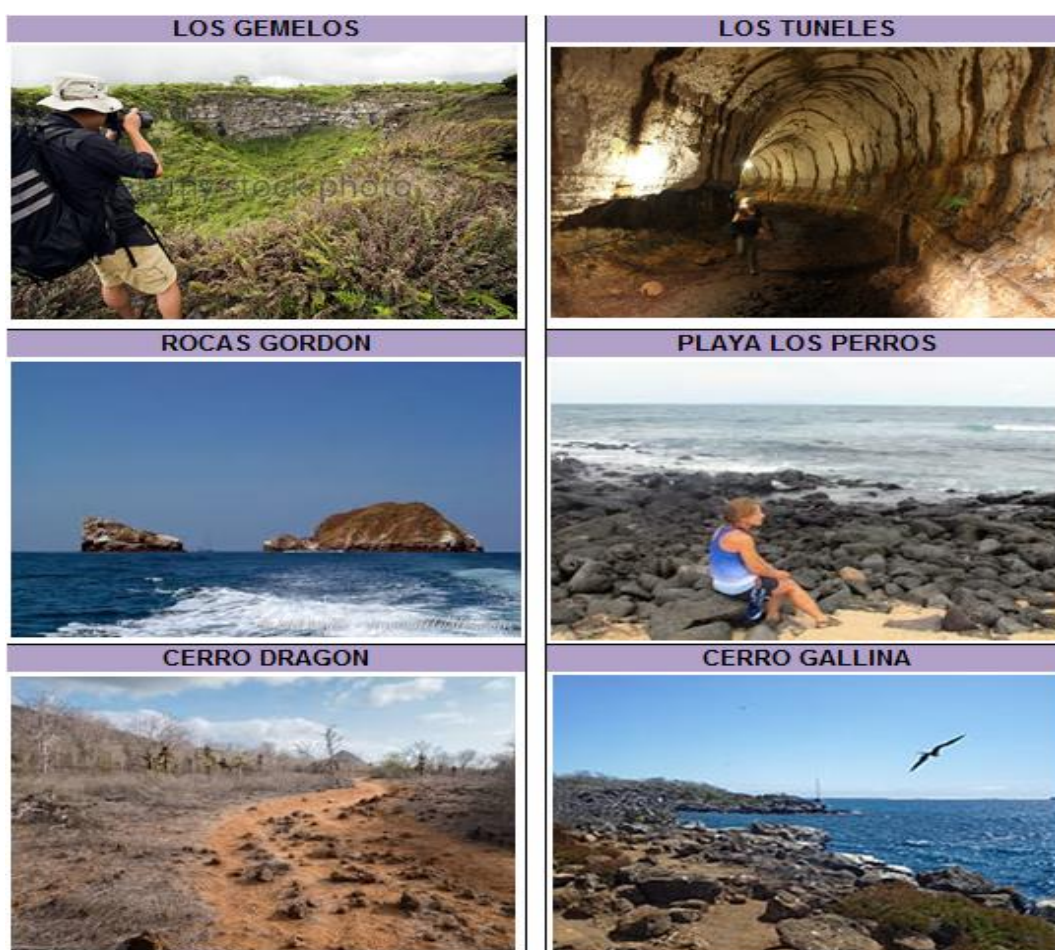


Figura 43. Algunos puntos turísticos no aptos para recibir personas con discapacidad tipo motriz
Tomado de Ecuador Turístico, 2017

Por otro lado, en cada uno de los puntos turísticos que se encuentran en el cantón Santa Cruz, el Parque Nacional Galápagos ha realizado un análisis del ecosistema para determinar las actividades recreacionales turísticas que pueden realizarse en cada una, de tal manera que la presencia de los humanos no afecte o altere a la flora ni fauna que ahí se localiza.

A continuación, se indican las actividades aprobadas por el Parque Nacional Galápagos en cada uno de los sitios turísticos:

Tabla 10 *Actividades permitidas por cada sector turístico*

Sitios de Visita	Caminata	Snorkel	Panga Ride	Kayak	Buceo	Pesca	Surf
Bahía Ballena	X	X	X	X		X	
Bahía Borrero		X	X				
Bajo Bazán							X
Caamaño		X	X		X		
Caleta Tortuga Negra			X	X			
Cerro Dragón		X	X				
Cerro Gallina							X
El Bajo					X		
El Barranco					X		
Garrapatero	X	X		X			
Guy Fawkes Sur		X		X			
Isla Edén		X	X	X			
La Fe		X	X			X	
Laguna de las Ninfas	X						
La Ratonera							X
Las Grietas	X	X					
Las Palmitas		X	X			X	
Los Gemelos	X						
Mirador de los Túneles	X						
Playa de Estación Charles Darwin	X	X					
Playa de los Perros	X	X					X
Playa las Bachas	X	X					
Punta Angermeyer							X
Punta Carrión		X	X		X		
Punta Estrada				X	X		X
Puntudo Cerro Crocker	X						
Reserva El Chato	X						
Rocas Gordon		X	X		X		
Tortuga Bay	X	X		X			X

Elaboración propia.

A pesar de que los lugares y las actividades turísticas se encuentran regulados por el Parque Nacional Galápagos, no se posee información estadística de la cantidad de turistas que ingresan a cada uno de los sitios señalados, ni del tipo de actividad que ahí realizan. Tal como se puede

observar en la tabla, 7 actividades son las que se encuentran aprobadas y disponibles para que los turistas realicen la de su preferencia.

De acuerdo con las características de las actividades, las personas con discapacidad tipo motriz podrían realizar la caminata, sin embargo, dependería del punto turístico escogido, ya que como se mencionó anteriormente, los senderos en gran porcentaje no están adecuados para una fácil movilización. Actividades tipo Snorkel, Panga Ride, Kayak, Buceo y Surf por el riesgo que involucra realizar éstos deportes, además por la falta de personal capacitado para atender cualquier emergencia que se presente, no serían óptimos para que las personas con discapacidad tipo motriz lo realicen.

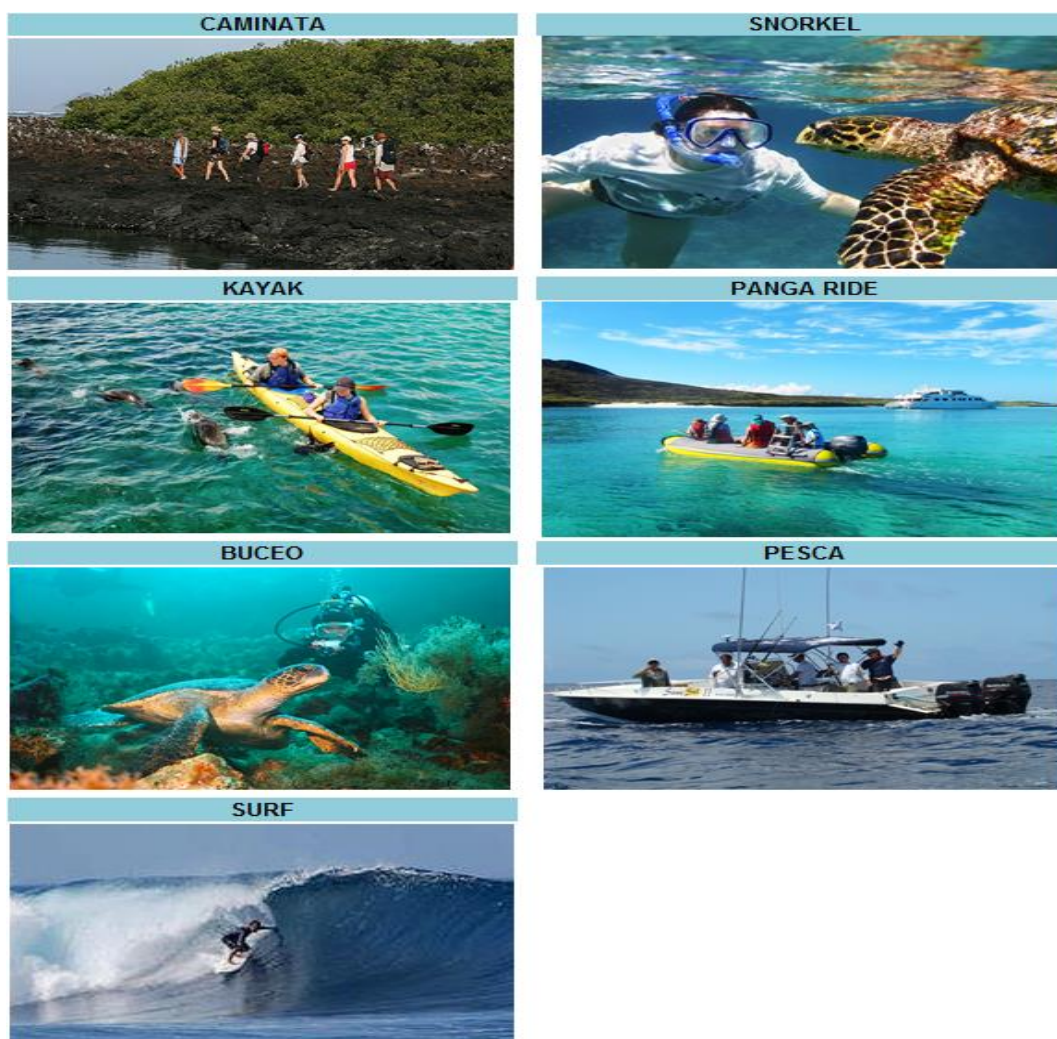


Figura 44. Actividades turísticas que se realizan en Isla de Santa Cruz.
Tomado de Ecuador Turístico, 2017

La pesca al igual que la actividad caminata podría ser realizada por las personas con discapacidad, sin embargo las embarcaciones empleadas para esta actividad, no se encuentran adecuadas para que este grupo de personas pueda acceder y permanecer en las mismas.

3.3.2 Tiempo de permanencia

De acuerdo a la información que proporciona en las estadísticas del Parque Nacional Galápagos, el tiempo de permanencia a nivel general en la provincia de Galápagos es de 7 días, sin embargo, en la isla de Santa Cruz el promedio de días que los turistas permanecen es de 6 días, donde los turistas consideran que es el tiempo óptimo para visitar y conocer los principales puntos turísticos que posee el cantón, así como también los alrededores.



DÍAS DE ESTANCIA		
	GALÁPAGOS	SANTA CRUZ
DÍAS	7	6

3.4 Diagnóstico de acceso de servicio turístico

Con la idea principal de eliminar las barreras físicas y mentales que puede traer dificultades en los viajes recreacionales, en el año 2015, la Organización Mundial de Turismo crea y promueve la campaña “Turismo para todos”, cuya finalidad es que cada país desarrolle los atractivos turísticos que posee y que los mismos sean adecuados tomando en consideración las necesidades que posee cada individuo, sea nacional o extranjero.

En el Ecuador se promulgó la Guía de Turismo Accesible donde se pretende hacer conocer a los turistas locales y externos, los puntos turísticos ubicados en las tres regiones costa, sierra y amazonia que se encuentran adecuados en para recibir las personas con discapacidad, sin embargo, la

región insular todavía no ha sido incluida todavía en este proyecto, básicamente por la poca inversión tanto pública como privada que se ha realizado en las infraestructuras de los servicios de alojamiento, alimentación y turísticos para que estén en condiciones adecuadas para recibir a este grupo de personas.

Considerando que las islas Galápagos han recibido el reconocimiento del Mejor Destino Turístico debido a la riqueza en flora y fauna, permitiendo disfrutar de paisajes naturales, visualizar especies animales únicas en el mundo y practicar deportes extremos, el archipiélago es un destino apetecido por las personas de todas las condiciones a nivel mundial, por lo tanto todos los servicios que ahí se ofertan, deben poseer la infraestructura de acorde a las exigencias de las necesidades que se presenten.

Es así que, aunque la Isla de Santa Cruz registra los mayores ingresos de los turistas, posee los puntos turísticos más visitados, la mayor cantidad de hoteles y restaurantes de la provincia, no se ha realizado una campaña de inversión para que las infraestructuras sean adecuadas a las necesidades de las personas con discapacidad tipo motriz, de tal manera que puedan acceder a los servicios y más aún a las actividades recreativas que oferta el cantón.

3.4.1 Mejora sugerida

Actualmente el crecimiento y desarrollo de las sociedades ha despertado el interés para que todas las personas que la conforman sean incluidas, es por ello que las personas con discapacidad en los últimos años han adquirido un rol importante en la sociedad, es así que todas las instituciones públicas y privadas se han adecuado para ofertar los servicios a este grupo de personas que han permanecido excluidas.

El sector turístico en el territorio continental ecuatoriano ha desarrollado el turismo accesible, de tal manera que las personas con discapacidad puedan hacer uso de los servicios, sin embargo, en la provincia de Galápagos debido a la falta de inversión no ha sido posible realizar las adecuaciones para que

los servicios que se ofertan en la Isla de Santa Cruz se encuentren aptos para recibir a las personas con discapacidad tipo motriz.

Es así que después de haber revisado la situación actual en la que se encuentran las infraestructuras de los principales servicios como lo son el hotelero, alimenticio y transporte, se puede indicar que la calidad y cantidad de servicios que se oferta en el cantón Santa Cruz no es suficiente para satisfacer la demanda generada por las personas con discapacidad. Es por ello que se sugieren alternativas que ayuden a mejorar las infraestructuras y los demás servicios para que todos los turistas nacionales y extranjeros puedan disfrutar de la Isla Santa Cruz, sin ningún tipo de restricción.

En Infraestructura Hotelera

Como se ha podido observar anteriormente en las diferentes infraestructuras de los servicios hoteleros y restaurantes que se ofertan en la Isla de Santa Cruz, actualmente no se encuentran adecuadas para recibir a las personas con discapacidad tipo motriz, es por ello que se vuelve necesario realizar las inversiones para implementar y/o mejorar las rampas de acceso, parqueaderos, ascensores, baños, señalización y áreas sociales, de tal manera que las personas con discapacidad tipo motriz puedan acceder a las diferentes edificaciones y servicios hoteleros de manera fácil e independiente.



Figura 45. Elementos para hotel accesible
Tomado de Revista Ibérica, 2016

En equipamiento y acceso para la playa

En relación a las playas, como se ha podido observar existen algunas que por el terreno donde se encuentran, no podrían ser aptas para que las personas con discapacidad tipo motriz accedan a las mismas, sin embargo, así también las que podrían recibir a las personas con discapacidad no se encuentran aptas para el ingreso ni cuentan con los equipos necesarios para que este grupo de personas puedan permanecer en las mismas, la falta de senderos es otro factor que necesita realizarse.

Por lo anterior, el equipamiento de las playas constaría de parqueaderos debidamente identificados, senderos de ingreso exclusivos para las personas con discapacidad, sillas anfibia con las cuales estas personas puedan ingresar al mar sin ninguna dificultad.

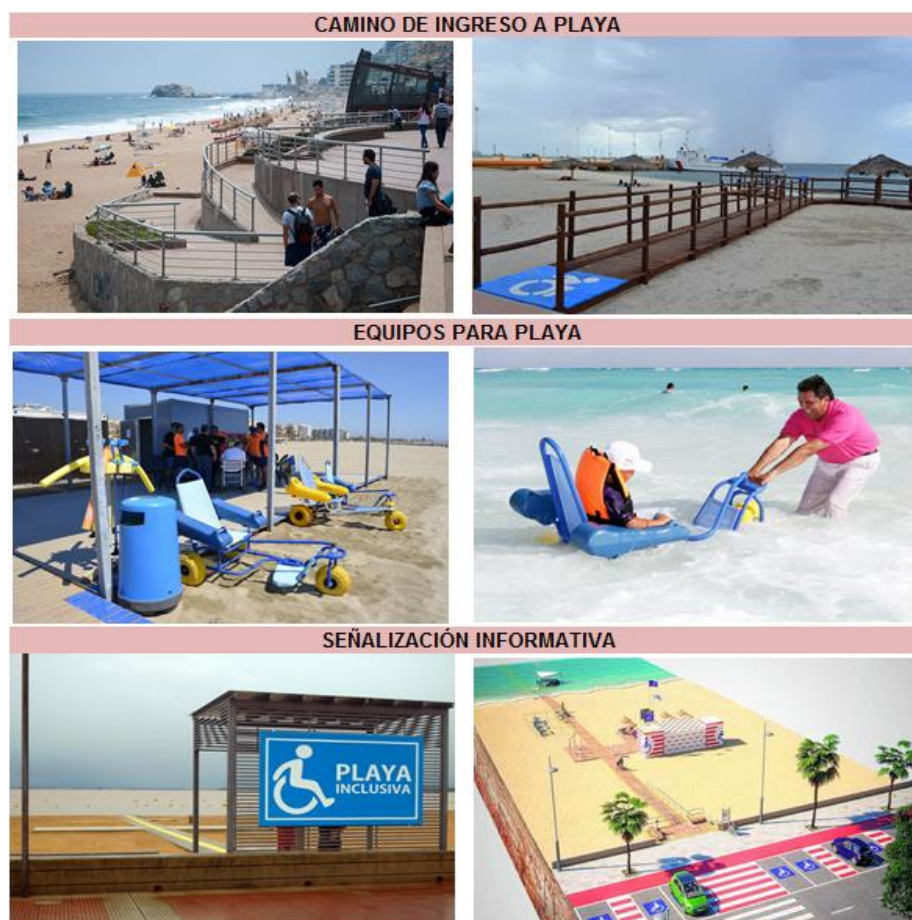


Figura 46. Elementos para playa accesible

Tomado de Barrera Cero, 2015

Actividades recreativas turísticas

Las actividades recreativas que se ofertan en la Isla de Santa Cruz fueron diseñadas para que sean realizadas por las personas sin ningún tipo de limitaciones, por lo cual las personas con discapacidad tipo motriz no podrían hacerlas. Sin embargo, en la actualidad, debido a las investigaciones y desarrollos en la ciencia, se ha determinado que ciertas actividades podrían ser ejecutadas por las personas con discapacidad tipo motriz, para ello es necesario que se realicen ciertas adecuaciones a los equipos y de esta manera puedan ser ofertadas a este grupo de personas.

Deportes acuáticos tipo buceo y snorkel pueden ser realizadas por personas con discapacidad tipo motriz, requisito principal es recibir el entrenamiento adecuado y estar siempre acompañados por el instructor o compañero de buceo, así también los equipos utilizados para desarrollar esta actividad deben ser adecuados para este grupo de personas.



Figura 47. Buceo para personas con discapacidad tipo motriz
Tomado de El Souvenir, 2015

De igual manera para que el deporte denominado Kayak, sea realizado por las personas con discapacidad motriz es necesario que los equipos estén adaptados para que las personas con capacidades reducidas puedan ingresar y salir de los botes sin ningún inconveniente, además que ofrezca la seguridad

necesaria para que no se presente contratiempos durante el tiempo que se ejecute la actividad.



Figura 48. Kayak para personas con discapacidad tipo motriz
Tomado de Ecodeporte, 2015

Por otro lado, es importante indicar que las actividades para ride y surf no estarían a disponibilidad para las personas con discapacidad tipo motriz, debido que las características de éstos son consideradas deportes de alto extremo, por lo que las personas con movilidad reducida tendrían limitaciones al ejecutarlas.

CONCLUSIONES

Al realizar la investigación se tomó en consideración la provincia de Galápagos por ser uno de los destinos turísticos de mayor afluencia a nivel nacional y mundial, a pesar de ellos tiene pocos servicios con adecuaciones para al servicio de las personas con discapacidad tipo motriz.

Se investigó por medio de información documental, histórica, observación y análisis de datos de las encuestas que fueron tomadas a las personas con discapacidad que se encontraban en la Isla de Santa Cruz. La recopilación de esta información dio como resultado que el servicio para atender a las personas con discapacidad es escaso, por lo tanto, se concluye que al cantón de Santa Cruz le hace falta mejorar la infraestructura para atender a la diversidad de turistas que arriban a la misma.

Así también se levantó la información de Isla de Santa Cruz con respecto al área social, demográfico y turístico con la finalidad de conocer cada aspecto, así como también, la descripción del sector hotelero, restaurantes, transporte y acceso a las playas que se encuentran en la isla, para inventariar la cantidad de establecimientos que se encuentran habilitados y en funcionamiento.

Como resultado de la evaluación realizada a los servicios turísticos que posee la Isla de Santa Cruz, se concluye que los servicios de hospedaje, transporte y alimentación en su gran porcentaje no se encuentran aptos para atender a las personas con discapacidad tipo motriz, así también, las actividades recreativas que se ofertan no han sido adecuadas para que las personas con movilidad reducida puedan realizarlas.

Por lo anterior, como mejora sugerida para los servicios hoteleros y restaurantes es necesaria la inversión de tal manera que se mejore las infraestructuras incluyendo rampas para acceso directo, baños y señalización. Para el equipamiento y acceso a las playas es necesaria la elaboración de

senderos debidamente señalados para que las personas con discapacidad puedan ingresar a la playa y el mar. Respecto a las actividades recreativas turísticas lo fundamental es adquirir y poner a disposición los equipos adaptados para que las personas con discapacidad tipo motriz pueda realizar los deportes sin ningún inconveniente.

REFERENCIAS

- Abascal, Elena. *Análisis de encuestas*. Madrid: Esic Editorial, 2005.
- Agencia de Noticias Públicas del Ecuador. *El 95% de la red vial en Ecuador está en excelentes condiciones al 2015*, 24 de Marzo de 2016.
- Aguado, Alejandro Galan. *Estudios de turismo rural y cooperación entre Castilla y León y Portugal*. España: Universidad de Salamanca, 2010.
- Asamblea Nacional. «Ley Orgánica de Discapacidades.» Quito, 26 de junio de 2012.
- Buvinic, Mayra. *Inclusión social y desarrollo económico en América Latina*. s.f.
- Fuentelsaz, Carmen. *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. España: Universidad de Barcelona, 2006.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz. «Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Santa Cruz.» Plan de Desarrollo, Santa Cruz, 2009.
- Grenier, Christophe. *Conservación contra natura. Las Islas Galápagos*. Quito: Abya-Yala, 2007.
- INEC. «Ecuador en Cifras.» s.f. www.ecuadorencifras.gob.ec (último acceso: 13 de 07 de 2017).
- INEC. «Resultado del Censo 2010 de Población y vivienda en el Ecuador - Galápagos.» Resultado de censo, Quito, s.f.
- López, Arturo Elizondo. *Metodología de la investigación contable*. México, 2002.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. «Propuesta de atención integral para personas con discapacidad.» Quito, 2013.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. www.servicios.turismo.gob.ec. s.f. <http://servicios.turismo.gob.ec/> (último acceso: 17 de 07 de 2017).

Naciones Unidas. 02 de junio de 2017. www.un.org/es/.

Naghi, Mohammad. *Metología de la investigación*. México: Limusa S.A., 2005.

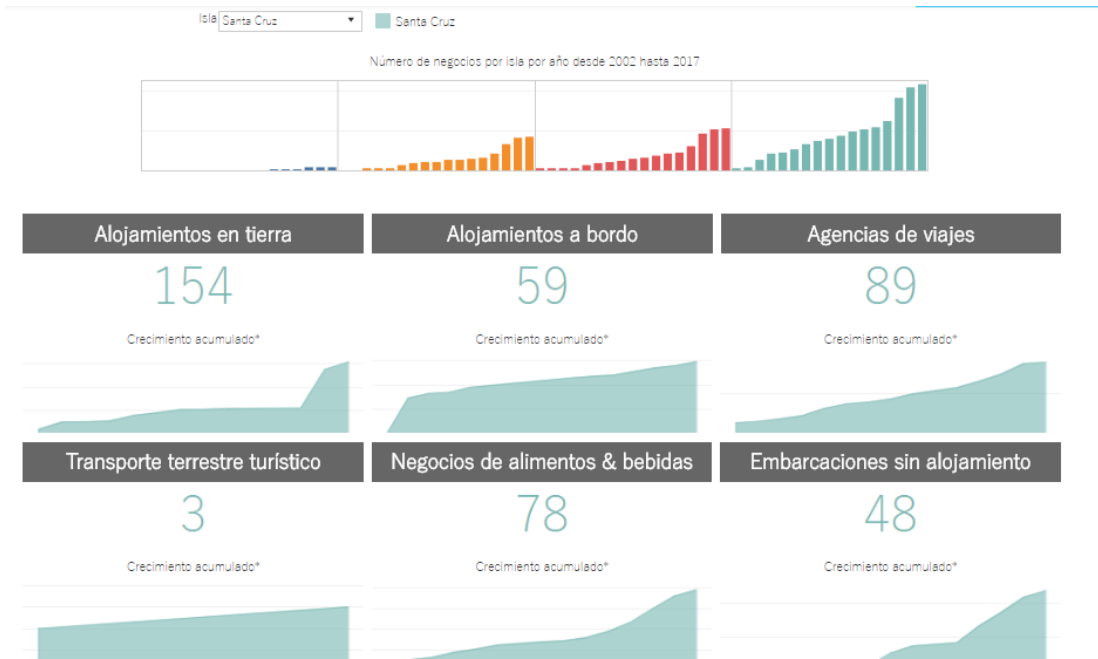
Novás, Noelia Cabarcos. «Promoción y venta de servicios turísticos.» De Noelia Cabarcos Novás, 2. España, 2006.

Observatorio de Turismo de Galápagos. *Observatorio de Turismo de Galápagos*. s.f. <http://www.observatoriogalapagos.gob.ec> (último acceso: 14 de 07 de 2017).


OMT. *Organización Mundial del Turismo*. 02 de junio de 2017. www2.unwto.org.

Organización Mundial de la Salud. *Organización Mundial de la Salud*. 02 de junio de 2017. www.who.int.

ANEXOS



Anexo encuesta realizada a las personas con discapacidad.

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL													
													
Estudio turístico sobre el acceso de servicios para personas con capacidades especiales: motriz, en la Isla Santa Cruz en la provincia de Galápagos.													
Dirigida a personas en general													
INFORMACIÓN GENERAL													
Género _____	Edad _____												
<p>1. ¿Posee usted alguna discapacidad?</p> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>													
<p>2. ¿Entre sus familiares o amigos, tiene alguna persona que posee discapacidad?</p> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>													
<p>3. Determine el tipo de discapacidad:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Auditiva</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Lenguaje</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Física</td> <td style="border: 1px solid black;"></td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Psicosocial</td> <td style="border: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Intelectual</td> <td style="border: 1px solid black;"></td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Visual</td> <td style="border: 1px solid black;"></td> </tr> </table>		Auditiva		Lenguaje		Física		Psicosocial		Intelectual		Visual	
Auditiva		Lenguaje											
Física		Psicosocial											
Intelectual		Visual											
<p>4. Durante los dos últimos años, ¿ha realizado algún viaje turístico?</p> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> <p>Si su respuesta fue No continúe con la pregunta 5, caso contrario pase a la pregunta 6.</p>													
<p>5. Especifique el o los motivos por los cuales no ha realizado viaje turístico durante el último año.</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Costo de viaje <input type="checkbox"/></td> <td>Falta de tiempo <input type="checkbox"/></td> <td>Pocas alternativas atrayentes <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Problemas de acceso al destino elegido <input type="checkbox"/></td> <td>Falta de asistencia y servicios adecuados <input type="checkbox"/></td> <td>Por cuestiones de salud <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>Otros: _____</p>		Costo de viaje <input type="checkbox"/>	Falta de tiempo <input type="checkbox"/>	Pocas alternativas atrayentes <input type="checkbox"/>	Problemas de acceso al destino elegido <input type="checkbox"/>	Falta de asistencia y servicios adecuados <input type="checkbox"/>	Por cuestiones de salud <input type="checkbox"/>						
Costo de viaje <input type="checkbox"/>	Falta de tiempo <input type="checkbox"/>	Pocas alternativas atrayentes <input type="checkbox"/>											
Problemas de acceso al destino elegido <input type="checkbox"/>	Falta de asistencia y servicios adecuados <input type="checkbox"/>	Por cuestiones de salud <input type="checkbox"/>											
<p>6. El destino elegido fue:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Costa</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Oriente</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Sierra</td> <td style="border: 1px solid black;"></td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Galápagos</td> <td style="border: 1px solid black;"></td> </tr> </table> <p>Otro (especifique): _____</p>		Costa		Oriente		Sierra		Galápagos					
Costa		Oriente											
Sierra		Galápagos											
<p>7. ¿Cuándo usted realiza viajes turísticos, necesita algún tipo de apoyo?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Ningún apoyo <input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Casi frecuente <input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Frecuente <input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Permanente <input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Ningún apoyo <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Casi frecuente <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Frecuente <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Permanente <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Ningún apoyo <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
Casi frecuente <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
Frecuente <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
Permanente <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
<p>8. ¿Qué tipo de alojamiento generalmente suele hospedarse cuando realiza viajes de turismo?</p> Hotel <input type="checkbox"/> Hostales <input type="checkbox"/> Hostería <input type="checkbox"/> Departamento <input type="checkbox"/> Cabaña <input type="checkbox"/>													
<p>9. ¿Está satisfecho con la calidad de servicio que se ofrecen para las personas con discapacidad?</p> No satisfecho <input type="checkbox"/> Algo satisfecho <input type="checkbox"/> Satisfecho <input type="checkbox"/> Muy Satisfecho <input type="checkbox"/>													
<p>10. ¿Conoce usted lo que es Turismo Accesible?</p> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>													
<p>11. ¿Si usted conociera de algún lugar donde se oferten los servicios necesarios para personas con discapacidad, usted lo visitaría?</p> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ¿Por qué? _____													
Gracias por su colaboración!													



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Holguín Santana, María Fernanda**, con C.C: # 2000079661 autora del trabajo de titulación: **Evaluación del acceso a servicios turísticos para personas con movilidad reducida en la Isla de Santa Cruz, provincia de Galápagos**, 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, a los 18 días del mes de septiembre del año 2017.

f. _____

Nombre: **Holguín Santana María Fernanda**

C.C: **2000079661**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación del acceso a servicios turísticos para personas con movilidad reducida en la Isla de Santa Cruz, provincia de Galápagos.		
AUTOR(ES)	María Fernanda Holguín Santana		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. José Alberto Medina Crespo, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Administración de empresas turísticas y hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniera en Administración turísticas y hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	18 de septiembre de 2017	No. DE PÁGINAS:	73
ÁREAS TEMÁTICAS:	Turismo, Discapacidad, Vinculación		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	turismo, discapacidades especiales, motriz, turismo accesible, servicios, inclusión, accesibilidad.		
<p>La provincia de Galápagos es una de las veinticuatro provincias que conforma el Ecuador. Posee gran variedad de flora y fauna, lo cual le ha servido para ser reconocida y cotizada como lugar turístico a nivel mundial. De igual forma existe gran diversidad de servicios para que los turistas nacionales y extranjeros, que ingresan diariamente, puedan hacer uso para recorrer el archipiélago y descubrir el paisaje único que se ubican en las islas, es así que la Isla de Santa Cruz es la más demanda por los turistas, debido que en la misma se concentra la mayor cantidad de lugares turísticos de la provincia de Galápagos; parte importante también se debe porque en el cantón de Balta se ubica el aeropuerto, el cual es la puerta para que los turistas lleguen del territorio continental ingresen a las islas. Sin embargo, a pesar de la diversidad y cantidad de servicios que se localiza en la Isla de Santa Cruz, el que corresponde a turismo accesible, hasta la presente fecha, no ha sido desarrollado, lo cual ocasiona que las personas que poseen algún tipo de discapacidad, en especial tipo motriz, no puedan acceder a los diferentes servicios que se ofertan. Para lo cual se revisaron los principales servicios, como lo son el hotelero, transporte y alimenticio, así también los principales lugares turísticos que posee la isla, lo cual permite conocer de la totalidad de los establecimientos de estos servicios y cuántos de ellos cuentan con la infraestructura necesaria para recibir a las personas con discapacidad tipo motriz. Por otro lado, se realizó una encuesta a las personas con discapacidad tipo motriz que al momento se encontraban en el territorio que comprende la Isla de Santa Cruz, para conocer la percepción que poseen respecto a la accesibilidad de los servicios. Es por ello que el presente trabajo se basa en el análisis que las personas con discapacidad tipo motriz atraviesan en la actualidad para acceder a los diversos servicios turísticos que se ofertan en la Isla de Santa Cruz, provincia de Galápagos.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-0991587696	E-mail: maferag_11@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: (Apellidos, Nombres completos)		
	Teléfono: +593-4-(registrar teléfonos)		
	E-mail: (registrar los emails)		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



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



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	