



## EVALUACIÓN DEL MERCADO TURÍSTICO PROYECTÁNDOSE HACIA UN TURISMO ACCESIBLE EN EL DESTINO MANTA/MANABÍ.

Paola Estefanía Zambrano Meza<sup>1</sup>  
Zaira Fernanda Velásquez Cedeño<sup>2</sup>

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Paola Estefanía Zambrano Meza y Zaira Fernanda Velásquez Cedeño (2019): "Evaluación del mercado turístico proyectándose hacia un turismo accesible en el destino Manta/Manabí", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (diciembre 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/12/evaluacion-mercado-turistico.html>

### Resumen

La inclusión de las personas con discapacidad en el turismo, ha cobrado relevancia en los últimos años, logrando impulsar leyes y normativas a nivel mundial, y productos turísticos que permiten generar un entorno más igualitario, participación y el pleno goce, de todos sus derechos. Por lo tanto, este trabajo tuvo como objetivo desarrollar la evaluación del mercado turístico en el destino Manta/Manabí, para su proyección hacia un turismo accesible, para dar cumplimiento a lo propuesto se procedió a establecer la metodología, para lo cual en primera instancia se realizó la revisión bibliográfica relacionada a la accesibilidad en los destinos turísticos, realizado el análisis de criterios por autores, los mismos que fueron los siguientes : Damazio, & Gallardo, (2009), Fundación ONCE, (2009), Guajardo, García, & Sánchez, (2012), Martos, (2012), y Medina, (2017), dicho proceso permitió fundamentar un trabajo cuantitativo y cualitativo, en base a un diseño y aplicación de encuestas, entrevistas, fichas técnicas, matriz FODA; planteando el actual trabajo investigativo en las siguientes fases: estudio mercado turístico, el mismo que se desarrolló en dos etapas, la primera etapa: implicó el desarrollo de un estudio de la demanda turística, proceso en el cual se diseñaron y aplicaron encuestas utilizando cuestionarios estructurados sobre la percepción de la accesibilidad en los principales entornos del destino, las encuestas fueron aplicadas a 384 turistas internos en los principales puntos de visita turística de Manta; la segunda etapa consistió en la caracterización y evaluación de la oferta turística e infraestructura, se determinó mediante un análisis bibliográfico los principales espacios, y elementos de la oferta turística a evaluar, y posteriormente se aplicó en los lugares y espacios seleccionados una serie parcial de fichas estructuradas mediante los indicadores para el estudio de la accesibilidad en el

<sup>1</sup> Ing. en Turismo/ Egresada de la Maestría en Turismo, mención Gestión Sostenible de Destinos Turísticos de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López" [ESPAM –"MFL"] – Calceta – Ecuador. Profesional Independiente p.zambrano90@outlook.com

<sup>2</sup> Ing. en Turismo - Egresada de la Maestría en Turismo, mención Gestión Sostenible de Destinos Turísticos de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López" [ESPAM –"MFL"] Coordinadora de Cultura y Comunicación – ESPAM "MFL" zair24@hotmail.com

turismo diseñados por la Organización Mundial del Turismo [OMT], de igual forma se procedió a la aplicación de una entrevista estructura a los principales actores locales del destino Manta, en la cual se abordaron ítems específicos con la intención de conocer las problemáticas existentes y la iniciativas que se llevan a cabo a favor del turismo accesible en dicho territorio, fue necesario también la realización de la matriz FODA, para identificar los diferentes factores internos y externos del objeto en estudio, la última fase radica identificación de estrategias y acciones que permitirán proyectar la oferta el destino Manta hacia el turismo accesible, las mismas que se plantearon una vez analizada la información de carácter bibliográfico y de campo recopilada en todo el desarrollo del trabajo investigativo.

**Palabras Claves:** turismo accesible - turismo sostenible- desarrollo turístico - destinos inteligentes -mercado turístico.

### Abstract

The inclusion of people with disabilities in tourism has gained relevance in recent years, managing to promote laws and regulations worldwide, and tourism products that allow generating a more egalitarian environment, participation and full enjoyment of all their rights. Therefore, this work aimed to develop the evaluation of the tourism market in the Manta / Manabí destination, for its projection towards accessible tourism, to comply with the proposed procedure, the methodology was established, for which in the first instance performed the bibliographic review related to accessibility in tourist destinations, performed the criteria analysis by authors, which were the following: Damazio, & Gallardo, (2009), Foundation ONCE, (2009), Guajardo, García, & Sánchez , (2012), Martos, (2012), and Medina, (2017), this process allowed to base a quantitative and qualitative work, based on the design and application of surveys, interviews, technical sheets, SWOT matrix; posing the current research work in the following phases: tourism market study, the same one that was developed in two stages, the first stage: I imply the development of a study of the tourist demand, process in which surveys were designed and applied using structured questionnaires on the perception of accessibility in the main environments of the destination, the surveys were applied to 384 internal tourists in the main tourist visit points of Manta; The second stage consisted in the characterization and evaluation of the tourist offer and infrastructure, the main spaces, and elements of the tourist offer to be evaluated were determined through a bibliographic analysis, and subsequently a partial series of files was applied in the selected places and spaces structured through the indicators for the study of accessibility in tourism designed by the World Tourism Organization [UNWTO], in the same way a structure interview was applied to the main local actors of the Manta destination, in which they were approached specific items with the intention of knowing the existing problems and the initiatives that are carried out in favor of accessible tourism in that territory, it was also necessary to carry out the SWOT matrix, to identify the different internal and external factors of the object under study, the last phase lies strategy identification s and actions that will make it possible to project the Manta destination towards accessible tourism, the same ones that were raised after analyzing the bibliographic and field information collected throughout the development of the research work.

**Key Words:** accessible tourism, sustainable tourism, tourism development, smart destinations, tourism market.

**JEL:** L83

**UNESCO:** 531290

## 1. INTRODUCCIÓN

En el año 2016, y bajo el lema “Un turismo para todos” – Promover la Accesibilidad Universal., se celebró el día mundial de la industria denominada “sin chimenea”, la ceremonia tuvo lugar en Bangkok, Tailandia; en donde se llevaron a cabo diferentes jornadas de reuniones, conferencias, y demás actos oficiales por la conmemoración de dicho aniversario, se abordaron diversas temáticas concernientes al tema principal, donde actuaron varios expertos expresando sus diferentes puntos de vista; en una de las intervenciones el secretario de la Organización Mundial del Turismo [OMT], Ban Ki-moon, expuso, Todos los ciudadanos del mundo tienen derecho a disfrutar de la increíble diversidad que este planeta tiene que ofrecer. Por tanto, es muy importante que todos los países y destinos, así como la industria, fomenten la accesibilidad para todos en el entorno físico, en los sistemas de transporte, en las instalaciones y los servicios públicos y en la información y canales de comunicación”. (OMT, 2016).

Sin lugar a duda, en la actualidad el turismo accesible esta tomado una significativa relevancia, pues supone ser una oportunidad encaminada a la sensibilización de la industria turística, que permitirá mediante acciones coordinadas generar cambios positivos dentro del mercado turístico, y por ende el desarrollo de productos o destinos enfocados en la inclusión e igualdad de oportunidades para todos; de manera que, esta tipología de turismo como lo indican (Grünewald et. al. 2012) “lleva a establecer pautas de integración para este conjunto de personas que involucra entre otros segmentos de la demanda, al grupo de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, personas pequeñas, discapacitados temporales y permanentes” (p.1).

### 1.1. Contexto general sobre la discapacidad, y el turismo accesible

Con base a los estudios existentes, expuestos por la OMS, (2011), que certifican un acelerado crecimiento de la población con discapacidad; en el cual, se estima que, más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad, es decir alrededor del 15% de la población mundial, a su vez se indica que, casi 200 millones de personas experimentan dificultades considerables en su funcionamiento, por lo tanto, en los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, pues su prevalencia está aumentando. De igual manera, dentro del contexto de Latinoamérica, se estima que cerca del 12% de la población vivirá con algún tipo de discapacidad aproximadamente 66 millones de personas posee algún tipo de discapacidad, pues su prevalencia varía desde 5,1% en México hasta 23,9% en Brasil, mientras que en el Caribe el rango oscila entre 2,9% en Bahamas y 6,9% en Aruba<sup>3</sup>.

Referente a la discapacidad, en el Ecuador, según lo indicado estadísticamente por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades [CONADIS]<sup>4</sup>, existían registradas hasta el mes de diciembre del año 2017, un total de 432.209, personas con discapacidad en el territorio, dichos datos exponían que la provincia del Guayas, es la de mayor registro, con un porcentaje de 24,27%, seguido por las provincias de Pichincha (15,40%) y Manabí (10,46%). Los tipos de discapacidad registrados por el CONADIS, son los siguientes: física, intelectual, auditiva, visual, psicosocial, y de lenguaje. En lo que corresponde a la discapacidad física existen un total de 201.872, personas con este tipo de discapacidad; siendo esta la de mayor porcentaje a nivel nacional; la provincia de Manabí posee 24,620 casos.

---

<sup>3</sup> Nota de la CEPAL – Comisión Económica para América Latina y El Caribe (2012).  
<https://www.cepal.org/notas/74/Titulares2.html>

<sup>4</sup> <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Debido a estos altos índices, indiscutiblemente se requiere en particular poner mucha atención a los procesos en materia de legislación, planificación pública y urbanística en los territorios, donde predominen reglamentos, lineamientos y proyectos que permitan la inserción de aquellos ciudadanos que poseen algún tipo de discapacidad, en los diferentes ámbitos sociales y culturales de la colectividad, tomando en consideración factores claves como la accesibilidad y el diseño universal; pues según lo manifiesta (Simian, 2014), “la accesibilidad hace mención a la propiedad del urbanismo, edificación, transporte y medios de comunicación para facilitar la autonomía personal de las personas, sea cual sea su edad y condiciones físicas psíquicas y/o sensoriales” (p.268). Por tal motivo la accesibilidad es necesaria en todas las dimensiones, no solo proveería y proporcionaría la participación, el desenvolvimiento y la autonomía del individuo en el entorno, si no que a la vez beneficiaría el desarrollo de turismo accesible. Desde manera que, el turismo accesible, como lo mencionan ( Domínguez; Fraiz ;Alén; 2015), hace referencia al proceso requerido para asegurar que el transporte, alojamiento, destinos y atracciones de todo el sistema turístico cumplen adecuadamente las necesidades de las personas con discapacidad, así como a otros colectivos que se pueden beneficiar de mejoras a nivel de movilidad, visión, audición o cognitivamente (p.772.); y al mismo tiempo es inclusivo para todos; pues no excluye a nadie, y más bien permite ampliamente el acceso a los diferentes servicios turísticos de la oferta, medidamente planificados y gestionados desde la superestructura.

Es importante también, considerar los aportes del informe de la Accesibilidad (OMT; Fundación Once; 2013), expuesto en la FITUR/ 2013, puesto que menciona lo siguiente : Las áreas de intervenciones que garantizan el éxito en la consecución del turismo accesible son: Legislación; Investigación; Sensibilización e información; Promoción; sin lugar a duda la [OMT], está convencida de que la accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios turísticos debería ser un componente esencial de cualquier política de turismo responsable y sostenible; enfocados desde un marco de responsabilidad social<sup>5</sup>; por lo que Canalis (2017) lo considera “un factor intrínsecamente relacionado con la sostenibilidad, calidad y competitividad de los destinos turísticos”. De igual forma, como lo mencionan (Clemente, Bote, & Sánchez, 2018) es indudable que el segmento de las personas con discapacidad o aquellas que tienen funcionalidades diferentes, ha adquirido en las últimas décadas un gran protagonismo para diferentes sectores económicos y culturales, siendo el disfrute de actividades turísticas y de ocio uno de los sectores en los que se han interesado tanto asociaciones de personas discapacitadas como instituciones públicas y privadas para el desarrollo de las mismas.

## **1.2. Iniciativas del Turismo Accesible e Inclusión de las personas con discapacidad**

Existen ya, modelos exitosos a nivel mundial enfocados de manera eficiente y planificada, trabajando en pro de la inclusión total de las personas con discapacidad, ya sea, promoviendo proyectos de ley, guías, reconocimientos u premios entre otros; con la finalidad de garantizar la participación plena, de dichos ciudadanos, en todos los aspectos y sectores que fluctúan dentro de una sociedad, un referente o caso que puede ser citado, es España, dicho país, en lo que respecta al turismo accesible, según lo que indica Alfonso Huertas, presidente de la Federación de entidades de la Discapacidad (FEJIDIF) en España, hay más de 1.500 destinos adaptados.(..).El ejemplo más claro de esta apuesta por la accesibilidad turística lo encontramos en Ávila. En 2011 consiguió el reconocimiento como Ciudad Europea de la Accesibilidad. <sup>6</sup> .

---

<sup>5</sup> Cita textual de la página web oficial de la OMT (Organización Mundial del Turismo)  
<http://www2.unwto.org/es/content/turismo-accesible>

<sup>6</sup> Condecoración reconoce a aquellos destinos que, además de tener facilidades hoteleras para este colectivo también tiene una propuesta cultural accesible con museos y visitas guiadas. THE OSTELA (SCHOOL OF TOURISM & HOSPITALITY (2016) – BLOG DE TURISMO. <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/espana-apuesta-por-el-turismo-accesible>

Con respecto a esto, es necesario indicar que la accesibilidad actualmente es un elemento fundamental a incluir en el desarrollo de los nuevos modelos de destinos turísticos, entre ellos los denominados destinos turísticos inteligentes (DTI), pues según (De Ávila Muñoz & García, n.d.) mencionan lo siguiente, los (DTI) aúna los conceptos de sostenibilidad, accesibilidad, conocimiento e innovación tecnológica en torno a los destinos turísticos. No sólo se dotará de inteligencia a la infraestructura del destino para fomentar el desarrollo eficiente y sostenible e incrementar la calidad de vida de los residentes, que son requisitos básicos de la ciudad inteligente, el valor añadido que aporta el concepto de destino turístico inteligente es la consideración del visitante/ turista como centro del mismo. A todo esto, dentro del marco del Segundo Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes, desarrollada en Oviedo en el año 2018, Schlieper <sup>7</sup> explico las mejoras dentro de la accesibilidad en el turismo, caso Alemania, en su intervención dijo lo siguiente: Alemania cuenta con una red de transporte muy amplia, restaurantes, todo tipo de atracciones que están preparadas ya para personas con discapacidades, así como muchos de sus parques nacionales tienen incorporados sistema de accesibilidad para discapacitados, (...)Alemania es un destino turístico libre de barreras para personas con discapacidad, (...) desarrollando un turismo para todos.. (...) si barreras arquitectónica; de manera que el desarrollo y la puesta en marcha de un Sistema Nacional de Información, (...) que su surgió de la idea fundamental de tener una calidad coherente sobre la accesibilidad (...) el proyecto Accesibilidad para Todos, comprobando en sí, los avances de accesibilidad dentro de la cadena de viajes (dentro de hoteles, restaurantes, agencias de viajes, aeropuerto, etc.), y promoverlo en línea (...) lo que permite tanto al sector público, como las empresas turísticas y visitantes tener información veraz de los productos existentes en todo los estados miembros, un punto a favor es que toda la información está organizada y detalla muy específicamente cada detalle los servicios que posee los lugares y espacios evaluados. Por tal motivo la gestión e importancia que involucre el trabajo articulado de los principales los actores públicos y privados en estos temas, permite emprender acciones orientadas a potencializar y fortalecer los destinos turísticos y convertirlos en entornos que permitan soluciones reales para aquellos nichos de mercados que están en cierta forma relegados actualmente.

A su vez, el Portal de Lonely Planet, presento una lista de los destinos más accesibles del 2016, pues como menciona la plataforma, dado el rápido envejecimiento de la población, las empresas y organizaciones turísticas se han percatado de que no solo los viajeros con discapacidades consideran la accesibilidad un factor importante a la hora de planificar un viaje, (Heng, 2016); la lista en detalle consta en el portal de la siguiente manera:

1. Playa del Carmen (México)
2. Barcelona (España)
3. Liubliana (Eslovenia)
4. Galápagos y Amazonia (Ecuador)
5. Ciudad de Singapur (Singapur)
6. Sicilia (Italia)
7. San Diego (EEUU)
8. Melbourne (Australia)
9. Viena (Austria)
10. Manchester (Reino Unido)

Dichos destinos, presentan adaptaciones ya sea, en hoteles, restaurantes, atractivos, infraestructura, así como en otros servicios y elementos, permitiendo que las personas con algún tipo de discapacidad, puedan movilizarse de manera autónoma entre los espacios, entornos, o puntos de interés que ahí se ofrecen. A pesar de todos estos ejemplos, es necesario mencionar

---

<sup>7</sup> Olaf Schlieper –Director de Innovaciones en el Consejo Nacional Alemán de Turismo- Desarrollo de Productos Turísticos sin Barreras. <https://www.youtube.com/watch?v=J-uK9taMpnk>

que la mayoría de oferta turística presente en varios destinos a nivel mundial, no se adapta o es accesible para aquellas personas que presentan algún tipo de discapacidad.

En lo que respecta se podría decir que en el Ecuador constan los siguientes antecedentes, se han formulado e implementado, leyes, normativas, modelos y programas de inclusión social, para que las personas con discapacidad tengan una mejor calidad de vida, puedan acceder a sus derechos y a la participación plena en cualquier actividad de carácter social, económico, y cultural sin discriminación, a un trato justo y en igualdad de condiciones; que hoy son un referente para la región, una muestra de esto es lo siguiente:

- *La política de la discapacidad inició en 2007, en el marco del programa Ecuador Sin Barreras, en que la Vicepresidencia de la República emprendió diferentes proyectos en beneficio de las personas con discapacidad, como las guías para implementar normas de accesibilidad, la eliminación de barreras físicas, el desarrollo del primer registro laboral para conocer la medida en que las empresas cumplen con la contratación de este sector de la población.*<sup>8</sup>
- *La Misión Manuela Espejo [MME], inicia en el año 2009, surgió por la falta de estadísticas concretas, la fase de diagnóstico permitió obtener información y crear una base de datos real de cuantas personas con discapacidad residían en el territorio, lo que permitiría al estado, generar una coherente administración pública, y entregar de manera más eficiente atención primordial, ayuda técnica, atención médica, a dichos ciudadanos.*

Es importante reconocer los diferentes organismos públicos y privados, a cargo del bienestar y la inclusión de las personas con discapacidad, en cuanto al sector público, el MIES, (Ministerio de Inclusión Económica y Social), esta cartera de estado, fundado en 1979, está a cargo de gestionar modelos y programas de inclusión para aquellas personas que poseen o presentan algún tipo de discapacidad; a su vez el (Consejo Nacional para la Igualdad de las Discapacidades) CONADIS, fundado en el año de 1992, es una de las instituciones que más ha luchado en todo el territorio ecuatoriano por la plena vigencia de los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias, de igual manera se encarga de formular las políticas públicas en temas de discapacidad, y su deber se basa en controlar y evaluar en todo el país el cumplimiento de las mismas. Debido al trabajo arduo en materia de accesibilidad, políticas de estado y servicios a las personas con discapacidad, fue galardonado el Ecuador con el premio Roosevelt para las Discapacidades, por la ONU en el año 2001.

En lo concerniente al turismo accesible, dentro del territorio ecuatoriano, una de las primeras ciudades que implemento e impulso este tipo de turismo, como lo mencionan (López, y Luna, 2017): es la ciudad de Baños, mediante la gestión del Sr Alfonso Eliécer Morales, concejal en el periodo 2005 – 2009, las primeras iniciativas fueron: la construcción de rampas, la adaptación de habitaciones en los hoteles para personas con movilidad reducida, y se crearon facilidades en puntos de interés turísticos, de la ciudad, estas decisiones que fueron acertadas y tuvieron connotación a nivel nacional e internacional, obteniendo varios premios de gran renombre, entre ellos el Society for Accessible Travel & Hospitality, actualmente dispone de varios servicios turísticos adaptados y accesibles”, siendo pionero del turismo accesible e inclusivo.

Otro punto a favor de este tipo de turismo dentro del territorio ecuatoriano, es la creación de una Red del Turismo Accesible (REDTA-EC), dedicada a operar viajes inclusivos, realizar asesoría y

---

<sup>8</sup> <https://www.vicepresidencia.gob.ec/programas-de-la-vicepresidencia-de-la-republica/>

capacitación en accesibilidad universal para el sector turístico; comprometida con el desarrollo sostenible y un turismo para todos.<sup>9</sup>

En cuanto al desarrollo de proyectos que permitan la inclusión a personas con discapacidad, tanto en el ámbito laboral, como el ejercicio del derecho a la recreación que tienen ellos, al ser ciudadanos ecuatorianos; organismos como el CONADIS; la (Federación Ecuatoriana de Discapacidad Física) FENEDIF, han hecho su aporte en temas relacionados con el turismo; ya sea suscitando, el proyecto denominado “Inclusión socio-laboral de mujeres y jóvenes con discapacidad, en el sector del Turismo Accesible en Ecuador”, financiado por la AECID y la Fundación ONCE, la FENEDIF y Petroamazonas, el mismo que, se ejecutaría en los periodos 2015-2017, articularía dos ejes de acción: el impulso del autoempleo de mujeres y jóvenes indígenas con discapacidad en turismo accesible y la mejora de las capacidades del sector público y privado en cuanto al turismo accesible; entre las actividades más relevantes enfocadas en el turismo accesible se puede mencionar:

- El diseño de un Plan de Acción de Turismo Accesible para las 3 provincias, (Esmeraldas, Cotopaxi, y Orellana).
- El diseño de una página web interactiva sobre turismo accesible.
- El lanzamiento de la campaña de turismo accesible, y;
- La realización de una adaptación piloto de 6 centros turísticos en Esmeraldas, Cotopaxi y Orellana.

A demás de promover; la II Conferencia sobre Turismo Accesible para América Latina y El Caribe 2016, en la ciudad de Manta, la cual, trató temas sobre la accesibilidad universal, seguridad turística, entre otros, dichas conferencias contaban con el aval de Ministerio de Turismo [MINTUR]; es importante destacar que el alcalde de dicha municipalidad<sup>10</sup>, está comprometido en generar acciones en su gobierno que garanticen desde toda instancia la igualdad de derechos, justicia y equidad social dentro del territorio Mantense, procurando que se respeten los derechos de las personas con discapacidad, con la determinación de hacer de Manta una ciudad inclusiva, se han desarrollado algunos aportes en la adaptabilidad de espacios públicos que permitan la autonomía, desplazamiento y esparcimiento de las personas con discapacidad, un ejemplo de esto son las rampas inclusivas construidas bajo estándares y normas de accesibilidad en los balnearios de las playas del Murciélago y San Mateo.

### **1.3. El turismo accesible y sus principales problemáticas**

En la actualidad existen ya, varias iniciativas efectuándose, desde la parte gubernamental, social y empresarial, con la finalidad de formar una cultura inclusiva, y por ende fomentar dentro de los territorios el turismo accesible para todos, de manera que, se integren y respeten los derechos de todos los individuos presentes en una sociedad, en especial a aquellos que poseen algún tipo de discapacidad, según explica Nicolás Li Calzi, “Latinoamérica es un concierto surgente en este tema, hay países que marcan mucho la diferencia como Chile mismo y Colombia (...), ciudades específicamente como Medellín o Santiago que están trabajando más fuerte en lo que es América Latina. Pero en sí, en el concierto general está muy rezagada a nivel de adecuaciones para personas con discapacidad”<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> <http://turismoaccesibleec.org/>

<sup>10</sup> Ing. Jorge Zambrano – Alcalde de Manta/2014-2019

<sup>11</sup> ¿Ciudades accesibles en Latinoamérica? Personas con discapacidad nos cuentan su día a día <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2017/12/01/ciudades-accesibles-personas-discapacidad-nos-cuentan-dia-dia.html>

Cabe mencionar también que, para Donoso<sup>12</sup>, (2018) existente varias razones para desarrollar el turismo para todos, como es el considerar al turismo como un elemento básico en la vida cotidiana, un derecho de nuestra sociedad. Es, además, un factor de integración social. La accesibilidad es un elemento básico de la calidad de la oferta turística, así como una oportunidad de negocio para los destinos y empresas turísticas. Refuerza la competitividad frente a otros destinos.

Mientras tanto, en el Ecuador, se presenta retos en materia de accesibilidad dentro de la cadena del turismo, las mismas que se pueden evidenciar a simple vista, una de estas, es la escasa disponibilidad de facilidades, equipamientos, infraestructura básica y oferta complementaria accesible para personas con discapacidad, en los destinos turísticos, debido a esto, los productos turísticos accesibles, son pocos. Pero cabe destacar que existen iniciativas y aportes significativos correspondiente a este tema, las cuales son: La campaña 'Turismo para todos', la misma que, busca implementar políticas de inclusión de las personas con discapacidad. En la iniciativa intervienen los Ministerios de Turismo y Trabajo, y el Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades [Conadis], los mismos que, presentaron una plataforma virtual de turismo accesible para capacitar a las operadoras de turismo. También se presentó una guía de atención para los turistas con y sin discapacidad;<sup>13</sup> de igual manera, "One More Summit", presentado el 17 de octubre del año 2018. (...) es un proyecto liderado por Sebastián Carrasco, andinista ecuatoriano que presenta una discapacidad física a partir de un accidente (...), su iniciativa consiste en facilitar el ascenso a alta montaña a las personas con discapacidad mediante la implementación de las primeras rutas de turismo inclusivas en alta montaña. Para su efecto, en el país se fabricarán las primeras bicicletas de mano destinadas a esta actividad.<sup>14</sup>

Pero, a pesar de estas iniciativas, el reto es grande, puesto que existen aún considerables limitantes, por tal motivo se considerable mencionar lo siguiente: el turismo para las personas con discapacidad aún no tiene un desarrollo sostenible en Ecuador (...) según la Red de Turismo Accesible de Ecuador, falta mucho por recorrer en este sentido. "Hay que comenzar por la legislación ecuatoriana, para que sea reconocido en la Ley Orgánica de Turismo", comentó Alfonso Morales, director ejecutivo de esta red (...) el activista consideró que con la legislación se podrá contratar guías especializados y disponer de infraestructura adecuada. <sup>15</sup>

En lo correspondiente al territorio Manabita, las problemáticas en materia de accesibilidad y adecuaciones para personas con discapacidad, prevalecen desde la transportación, aunque este servicio esencial para el desplazamiento de personas y elemento indispensable de conectividad a nivel provincial e interprovincial, en su mayoría no dispone de mobiliario accesible, que permita a las personas con algún tipo de discapacidad ejercer su propia autonomía, ante esto menciona Wilmer Moreira, que, en Manabí es misión imposible que una persona en sillas de ruedas utilice un bus, pues éstos no tienen adaptaciones o facilidades para que ingresen junto a la silla que ahora hace las veces de sus piernas.(..) intentó subir a una unidad. Hizo el intento en seis buses y simplemente no cabía con la silla por las puertas de los vehículos. Se decepcionó<sup>16</sup>; en cuanto a, los establecimientos turísticos (alojamiento, restarucion,recreación, etc.), que cuenta con adaptaciones son escasos, y en muchas ocasiones estas adaptaciones no cumplen con los criterios de accesibilidad en el turismo, es decir no disponen de todos los servicios o productos accesibles, indispensables para el uso de las personas con discapacidad, al igual que los principales espacios urbanos de las diferentes cantones que componen la provincia de Manabí , no cumplen con este tipo de criterios, en muchos casos se debe al poco interés en ciertos temas por

---

<sup>12</sup> Representante en Ecuador de la Comisión Global del Diseño Universal

<sup>13</sup> <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/campana-turismo-para-todos-busca-ser-pionero-en-inclusion-de-personas-con-discapacidad>

<sup>14</sup> <https://soloturismo.com.ec/index.php/2018/10/22/ecuador-avanza-en-turismo-accesible-con-iniciativas-como-one-more-summit/>

<sup>15</sup> <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/turismo-cuenca-mejoras-exigencias>

<sup>16</sup> <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/435240-la-accesibilidad-tarea-pendiente/>

parte de los principales entes competentes, o a la falta de trabajo articulado entre los mismo, en lo concerniente concretamente al destino de Manta, la problemáticas observadas, inciden desde el punto de la trasportación, la planificación y/o gestión, principalmente en el manejo de los atractivos y recursos turísticos, así como también el poco control de los establecimientos y servicios dedicados a la actividad turística, otra causal es los pocos recursos económicos con los que operan los gobiernos locales, lo cual radica en las escasas facilidades e infraestructuras adaptadas o accesibles en los principales espacios urbanos, generando así una demanda insatisfecha de parte de este grupo poblacional.

Por lo consiguiente el presente artículo contiene información primordial sobre las normativas vigentes en materia de accesibilidad, la percepción de los turistas internos en cuanto a la accesibilidad en el destino, así como también datos específicos de aquellos establecimientos y atractivos que cumplen los criterios o indicadores principales establecidos por organismos internacionales en materia de la accesibilidad en el turismo para personas con discapacidad física, de igual forma incluye los diferentes criterios de los actores locales acerca de la temática en estudio, a su vez el propósito de dicha investigación como profesionales del turismo, es lograr generar pautas que permitan el desarrollo de un turismo accesible e inclusivo en el destino de Manta.

## 2. METODOLOGÍA

La metodología en la cual se basa la investigación es de carácter exploratorio descriptivo, con enfoque cuantitativo y cualitativo; se procedió a la revisión bibliográfica de documentos informativos, técnicos y legales, folletos, revistas, artículos científicos, boletines estadísticos, entre otros, de utilizando en si técnicas como la encuesta, observación directa, entrevista; por lo cual se procedió a elaborar una serie de instrumentos acordes para cada técnica, utilizando cuestionario estructurado para el desarrollo de la encuesta a turista y entrevista a los principales actores públicos y privados directamente enfocados con la planificación urbana, la gestión turística, el sector de los servicios turísticos; dichos instrumentos se conformaron por 10 preguntas cada uno, para la observación directa realizada en las visitas técnicas al objeto en estudio se procedió a la estructuración de un total de 5 fichas, utilizando la metodología el Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo, del Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas de la [OMT]

La información proporciona sobre la estimación de llegada de turistas al destino de Manta, sirvió de base para la determinación muestra. Por lo cual se procedió a la aplicación de la fórmula para poblaciones infinitas propuesta por (Morales, 2012), puesto que se conoce el total de la población y esta supera los 100.000 sujetos.

A su vez el marco muestral de la investigación planteada, está compuesta por:

- a.) Los turistas que visitan el destino turístico de Manta.

La fórmula a aplicada es la siguiente:

$$N = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Dónde:

$z^2$  =Nivel de confianza establecido en el 95% igual a 1,96

pq= varianza de la población (.25)

$e^2$ = error muestral 0.5%

$$N = \frac{(1.96^2)(.25)}{.05^2}$$

N= 384

A su vez el marco muestral del presente estudio, está compuesta por:

- a.) Los establecimientos turísticos, expuestos en el catastro del 2018, correspondientes a (de alojamiento, de comidas y bebidas,) y los principales atractivos y/o recursos turísticos naturales y culturales presentes en el destino de Manta, expuestos en documentos oficiales de la Dirección de Turismo del GAD Municipal de Manta y la app denominada Manta en Todo.
- b.) Las principales infraestructuras básicas del Destino Manta (Terminal Terrestre, Aeropuerto).

Se procedió a aplicar las fichas de evaluación a los establecimientos turísticos de alojamiento y restauración, utilizando el método de muestro subjetivo, determinándose de la siguiente manera : los diferentes establecimientos de alojamiento que poseen categorizados de la siguiente manera: lujo, primera y segunda y/o de 5,4, y 3 estrellas; en cuanto a la restauración se procedió a evaluar solamente a los restaurantes del destino Manta, de primera, segunda, y tercera, categoría, ubicados en los principales sitios de afluencia turística los mismos que fueron seleccionados por los investigadores mediante la observación directa realizada en el destino, estos son Parque del Marisco – Playa de Tarqui, el Malecón escénico de la Playa el Murciélago y los establecimientos de restauración presente en la Playa de San Mateo, lo que una vez analizados los datos en el catastro del cantón de Manta, determinó un total de 65 establecimientos para la evaluación. Lo correspondiente a atractivos y/o recursos turísticos del destino Manta, e infraestructura presente en el destino de Manta, se procedió a evaluar los principales atractivos naturales y culturales del objeto de estudio. En cuanto a la infraestructura básica, de transportación de llegada y salida del destino (aeropuerto y terminal terrestre) se evaluó al 100%, de las 2 operadoras de transporte aéreo se procedió a evaluar a una, puesto que en el momento de la visita técnica solo se encontraba operando una y de las operadoras interprovincial de transporte terrestre se procedió a evaluar al 100%.

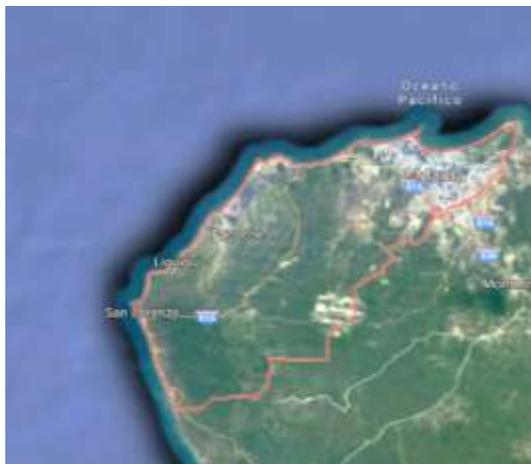
### **3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1. Estudio del Mercado Turístico**

##### **3.1.1. Delimitación del Destino Turístico de Manta**

El cantón Manta, se encuentra en la provincia de Manabí – Ecuador, ubicado en la saliente más occidental de América del Sur sobre el Océano Pacífico. Se extiende a ambos lados de la línea equinoccial, de 0°25 minutos de latitud norte hasta 1°57 minutos de latitud sur y de 79°24 minutos de longitud oeste a los 80°55 minutos de longitud oeste; está conformado por siete parroquias, las cuales son Eloy Alfaro, Los Esteros, Manta, Tarqui y San Mateo (parroquias urbanas) y San Lorenzo y Santa Marianita (parroquias rurales).(GAD MUNICIPAL DE MANTA, 2014)

Ilustración 1. Mapa Satéltal del Cantón Manta



Fuente: GoogleMaps

Según los datos de proyección poblacional presentados por el Instituto Nacional de Estadística Censo [INEC], se obtiene que una proyección poblacional para el cantón Manta de 259.052 habitantes para el año 2018. A continuación, se presenta en la siguiente ilustración la proyección poblacional desde el año 2011 al año 2018.

Figura 1. Proyección Poblacional del Cantón Manta desde el año 2011 al 2018



Fuente: INEC (Proyección de la Población Ecuatoriana, por años calendario, según cantones 2010-2020)

<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>

Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

Siendo una ciudad marítima, la economía se sustenta en el comercio y la navegación. Durante el siglo XIX exporta el sombrero de paja toquilla y en menor proporción el palo de balsa y lana de

ceibo. Durante los primeros 45 años del siglo XX, y aprovechando el ferrocarril Santa Ana-Portoviejo-Montecristi-Manta, el principal producto de exportación fue la tagua. Desde mediados de la década de los 40, hasta fines de 1980, la exportación del algodón y sobre del café dinamizan la economía mantense. Desde 1980 la pesca se convierte en la actividad económica que genera trabajo y riqueza a la ciudad. Sánchez, (2015).

En el cantón se han invertido en los últimos 20 años cerca de \$ 3.500 millones en obra pública y privada. Uno de los sectores que mayor despunte ha presentado es el inmobiliario. La pesca sigue siendo el eje de su desarrollo (...) Después del terremoto de abril de 2016, Manta es una de las ciudades que muestra recuperación. Bajo el eslogan 'Manta se levanta', la urbe porteña, a través de la alcaldía, emprendió obras de regeneración, las cuales fueron posibles gracias a un préstamo de \$ 100 millones otorgado por el Banco Mundial (BM) en 2013, con 5 años de gracia.<sup>17</sup>

### 3.1.2. Turismo

El turismo en el ámbito mundial, es una de las industrias con mayor crecimiento, calificado comúnmente como un agente dinamizador de la economía a nivel local, generador de empleos, y de competitividad; permitiendo de forma directa o indirecta el desarrollo productivo, económico – social, y cultural; de los territorios en donde se desarrolla dicho fenómeno. Según datos expuesto por la (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2018) las llegadas de turistas internacionales registraron un notable aumento del 7% en 2017 hasta alcanzar un total de 1.322 millones, esto se indica en el Barómetro OMT del Turismo Mundial; a su vez, las previsiones apuntan a que este fuerte impulso se mantendrá en 2018, con un ritmo de entre el 4% y el 5%.

En lo que respecta a dicha actividad, la balanza turística del Ecuador en el 2018, creció con relación a 2017 y reflejó un saldo positivo de los ingresos frente a los egresos por 1.332,3 millones de dólares. Uno de los factores importantes para el crecimiento del turismo en 2018 fue el incremento en la llegada de visitantes por vía aérea, que representa un 16%, más que en 2017, gracias al inicio de operaciones de nuevas aerolíneas como Spirit, GOL y Laser Airlines y la ampliación de frecuencias y nuevas rutas de Aeroméxico, Aireuropa, TAME y Aerolane. España es el primer país con mayor crecimiento porcentual. Solo en 2018 se registraron más de 103.008 llegadas (75% más que en 2017), seguido de Estados Unidos con 351.709 llegadas (44% más que en 2017), Canadá (21%), Bélgica (17%) Alemania, Italia (15%), Países Bajos (13%), entre otros.(Ministerio de Turismo [Mintur], 2019). A su vez, los desplazamientos concernientes a los viajes internos realizados por el turistas en los distintos feriados en el año 2018 del Ecuador, el portal GeoVit,<sup>18</sup> refleja que a nivel general los tres principales destinos elegidos, son las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca; de igual forma los feriados de Carnaval y Año nuevo registran el índice de mayor movimiento a nivel nacional.

*Ilustración 2. Top 10 Destinos - Visitas Turísticas Internas*

---

<sup>17</sup> <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/507/1/manta-llega-a-sus-95-anos-con-visible-desarrollo>

<sup>18</sup> <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internos-geovit>



Fuente: GeoVit

Como se puede observar en la imagen expuesta, Manta, se encuentra dentro del top 10 de destinos visitados por el turista interno, específicamente en el puesto número 8; en el año de 1990 fue declarado municipio turístico, y cuenta con un concejo cantonal turístico, integrado por representantes de instituciones vinculadas a esta actividad. Esta medida permite orientar e impulsar el desarrollo de la llamada industria sin chimenea, que a la fecha promueve la inversión en la edificación de grandes hoteles y hostales de primer orden, centros comerciales y de negocios<sup>19</sup>.

### 3.1.3. Análisis de la Demanda Turística del Destino Manta

Los datos sobre los principales indicadores de alojamiento, tales como la tarifa promedio por habitación (ADR) y la Tasa de ocupación (%OCC) distribuida por categoría de alojamiento, permiten visualizar los totales del destino Manta de acuerdo a cada indicador, primer trimestre del año 2018, la (%OCC) mayor en el mes de enero y marzo radica en la categoría de 5 estrellas, mientras que en el mes de febrero se adjudicó en los alojamientos de 4 estrellas; a su vez la (ADR) de mayor valor se concentró en la categoría de 4 estrellas, en los meses de enero y febrero, mientras que en marzo se posesiono en los establecimientos categorizados de 5 estrellas.

Tabla 1. Tarifa promedio y Tasa de Ocupación de los establecimientos de alojamiento del Destino Manta – Primer Trimestre.

Indicador	Meses - 2018					
	Enero		Febrero		Marzo	
	Categoría	Totales	Categoría	Totales	Categoría	Totales
Tasa Promedio por Habitación (ADR)	5 estrellas	\$ 67	5 estrellas	\$ 89	5 estrellas	\$ 98.56
	4 estrellas	\$ 83	4 estrellas	\$ 93	4 estrellas	\$ 76.01
	3 estrellas	\$ 45	3 estrellas	\$ 32	3 estrellas	\$ 40.52
	2 estrellas	\$ 24	2 estrellas	\$ 25	2 estrellas	\$ 18.06
Tasa de Ocupación (%OCC)	5 estrellas	72%	5 estrellas	48%	5 estrellas	78.31%
	4 estrellas	44%	4 estrellas	52%	4 estrellas	37.59%
	3 estrellas	41%	3 estrellas	49%	3 estrellas	32.79%
	2 estrellas	39%	2 estrellas	32%	2 estrellas	28.27%

<sup>19</sup> <https://lagentedemanabi.jimdo.com/2014/04/18/los-atractivos-econ%C3%B3micos-y-tur%C3%ADsticos-de-manta/>

Fuente: Mintur (Ministerio de Turismo) y el I-TUR (Dirección de Turismo-Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta).  
Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

En los demás trimestres correspondientes al año 2018, se puede identificar que los indicadores en cuanto a la (ADR) por habitación tuvieron un incremento significativo en los meses de julio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre, en la categoría de 5 y 4 estrellas, mientras que en la categoría denominada 3 y 2 estrellas, fueron en los meses de abril, agosto y noviembre.

Indicadores	Categoría	2do Trimestre			3 Trimestre			4to Trimestre		
		Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tarifa Promedio por Habitación (ADR)	5 Estrellas	\$ 96	\$ 111	\$ 98	\$ 132	\$ 143	\$ 115	\$ 103	\$ 124	\$ 147
	4 Estrellas	\$ 78	\$ 76	\$ 75	\$ 83	\$ 100	\$ 80	\$ 79	\$ 81	\$ 92
	3 Estrellas	\$ 35	\$ 29	\$ 27	\$ 30	\$ 34	\$ 29	\$ 28	\$ 49	\$ 29
	2 Estrellas	\$ 37	\$ 28	\$ 23	\$ 27	\$ 35	\$ 32	\$ 34	\$ 36	\$ 33
Tasa de Ocupación (%OCC)	5 Estrellas	41%	31%	41%	77%	62%	40%	56%	47%	39%
	4 Estrellas	40%	32%	36%	49%	55%	36%	38%	40%	31%
	3 Estrellas	31%	36%	44%	46%	55%	46%	42%	29%	48%
	2 Estrellas	23%	29%	30%	28%	47%	20%	34%	29%	26%

Tabla 2. Tarifa promedio y Tasa de Ocupación de los establecimientos de alojamiento del Destino Manta 2018

Fuente: Mintur (Ministerio de Turismo)  
Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

De igual forma cabe mencionar que, el sector hotelero de Manta en las fiestas de fin de año de 2018 fue uno de los beneficiados con el arribo masivo de turistas. Según la Dirección de Turismo del Municipio del puerto manabita, el último feriado registró la visita de 82.000 turistas (...) la ocupación hotelera fue el 78%, el primer día de feriado, la cifra fue aumentando en los días posteriores, el promedio de ocupación represento el 92% de la capacidad hotelera con 6.000 camas, de igual manera el resto de visitantes llegó a apartamentos y casas de amigos.<sup>20</sup>

Los indicadores correspondientes al primer trimestre del año 2019, sobre la tarifa promedio por habitación (ADR), indican que la categoría de 5 estrellas incremento en los meses de enero, febrero y marzo; mientras que la categoría de 4 estrellas en los meses de enero y febrero disminuyo, y para el mes de marzo se vio aumento, en comparativa al trimestre del año 2018. Igualmente, se puede observar fácilmente que la tasa de ocupación (%OCC) de dicho trimestre mayoritariamente radica en la categoría de 5 estrellas, haciendo una comparativa de los valores de la (%OCC), se podría decir que los tres primeros meses del año en curso disminuyo significativa en la categoría de 5 estrellas en los meses de enero y marzo, mientras que mes de febrero subió el porcentaje con respecto al primer trimestre del año 2018.

<sup>20</sup> <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/82-000-turistas-manta-fin-ano>

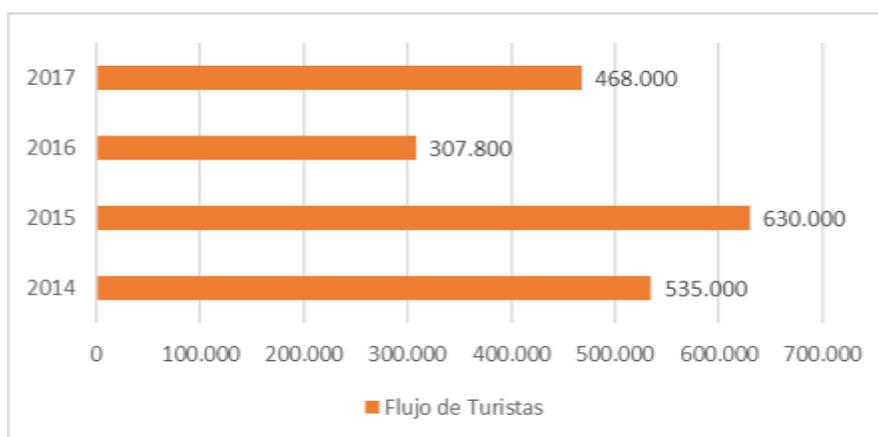
Tabla 3. Tarifa promedio y Porcentaje de Ocupación de los establecimientos de alojamiento del Destino Manta.

Indicador	Meses - 2019					
	Enero		Febrero		Marzo	
	Categoría	Totales	Categoría	Totales	Categoría	Totales
Tasa Promedio(ADR)	5 estrellas	\$ 102	5 estrellas	\$ 112	5 estrellas	\$ 131
	4 estrellas	\$ 80	4 estrellas	\$ 78	4 estrellas	\$ 84
	3 estrellas	\$ 29	3 estrellas	\$ 27	3 estrellas	\$ 31
	2 estrellas	\$ 32	2 estrellas	\$ 28	2 estrellas	\$ 28
Ocupación (%OCC)	5 estrellas	56%	5 estrellas	58%	5 estrellas	45%
	4 estrellas	33%	4 estrellas	42%	4 estrellas	39%
	3 estrellas	43%	3 estrellas	34%	3 estrellas	39%
	2 estrellas	21%	2 estrellas	24%	2 estrellas	29%

Fuente: Mintur (Ministerio de Turismo)  
Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

Las estadísticas correspondientes al flujo de turistas del destino Manta, del periodo 2014 al 2015 indican que iban en aumento, lo que se puede observar en la ilustración 7, pero en el año del 2016, sufrió un declive, esto debido a la catástrofe natural del 16<sup>a</sup>, lo no solo perjudico al destino de Manta, en el flujo de visitantes, sino que causo daño en gran parte de la infraestructura básica, comercial y hotelera, afectando directamente al turismo de dicho destino, así como el de toda la provincia de Manabí. Sin embargo, este hecho lamentable, no detuvo el progreso de Manta, y a la fecha es una de las ciudades en donde la reconstrucción se desarrolló con ligereza y se evidencia en las zonas centrales y los espacios ya regenerados.

Figura 1. Flujo de Turistas del destino Manta por año – 2014/2017



Fuente: I-TUR (Dirección de Turismo-Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta).  
Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

Respecto a la estimación de llegadas de turistas nacional y extranjero, los valores que corresponde al año 2018, permiten observar que aquellos que deciden visitar el cantón de Manta, preferiblemente viajan por vía terrestre, arribando al terminal “Luis Valdivieso Moran”; en lo que concierne a la transportación aérea, la principales aerolíneas que utilizadas por los pasajeros son

Tame y Avianca, siendo estas las únicas habilitadas para realizar vuelos en la ruta Quito-Manta / Manta-Quito, según la Dirección de Aviación Civil.

Figura 2. Estimación de Llegada de Turistas –Primer Trimestre 2018



Fuente: I-TUR (Dirección de Turismo-Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta).  
Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

La mayor afluencia turística en el destino de Manta se dio en el mes de noviembre, seguido de febrero, cuyos meses presentaron dos feriados nacionales importantes como el feriado de los difuntos y el feriado de carnaval, los meses diciembre, junio y abril, también concretaron afluencia importante al destino, mientras que los meses enero y mayo, representaron menor índice flujo turístico, los datos se expresan en la siguiente figura:

Figura 3. Estimación de Llegada de Turistas –2018

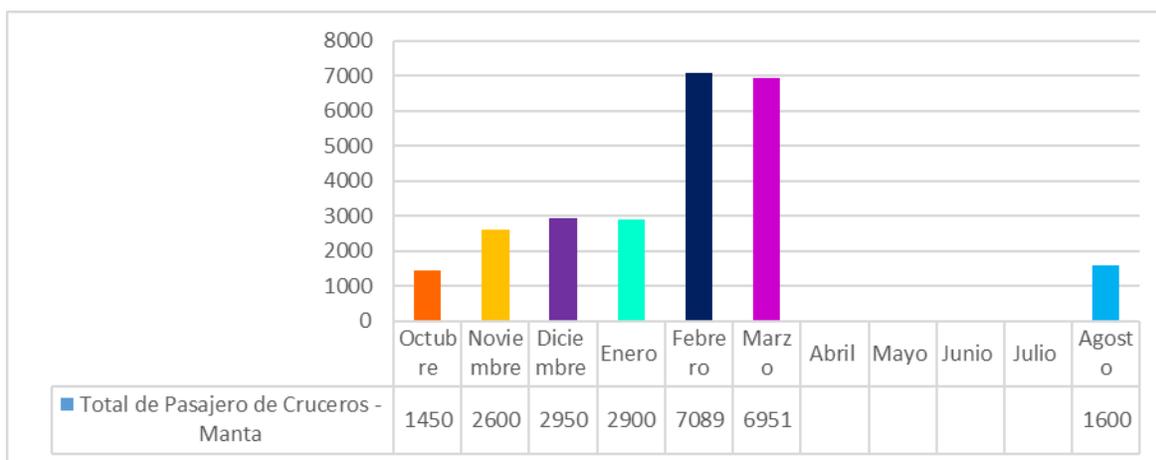


Fuente: I-TUR (Dirección de Turismo-Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta).  
Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

Con respecto a la vía marítima, la temporada de arribo de cruceros correspondiente al 2017-2018, inicio en el mes de octubre del 2017, y se recibió un total de 23 embarcaciones, según datos proporcionas por el I-Tur Manta, los mismos que a término de la temporada, indicaron la presencia 25540 pasajeros; a su vez, la temporada de arribo de cruceros correspondiente al 2018-2019,

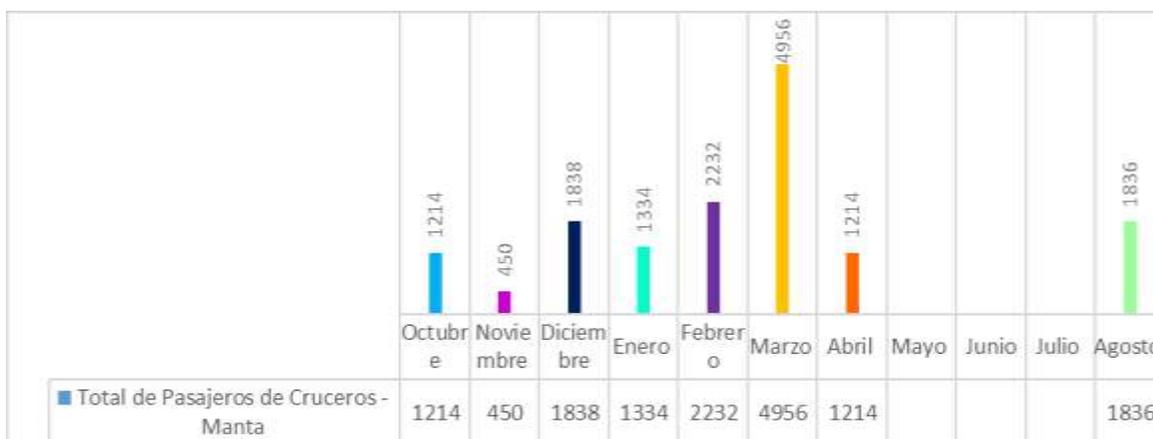
arranco oficialmente en el mes de octubre del 2018, con el arribo del crucero Zaandam, procedente de San Diego California-Estados Unidos , y finalizo en el mes agosto del 2019, recibiendo un total de 12 embarcaciones, lo que significó la presencia de a un total de 15074 pasajeros, lo que represento una baja significativa con respecto al número de embarcaciones y pasajeros recibidos respecto a la temporada del 2017-2018, en los (anexos 4 y 5 )respectivamente, se puede visualizar datos específicos sobre el nombre de los cruceros recibidos y el total de pasajeros en cada uno de ellos respecto a cada temporada, a continuación se presentan las ilustraciones debidas indicando datos concernientes a cada temporada.

Figura 4. Llegada de Visitantes –Temporada de Cruceros 2017-2018



Fuente: I-TUR (Dirección de Turismo-Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta).  
Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

Figura 5. Arribo de Cruceros Temporada 2018-2019



Fuente: I-TUR (Dirección de Turismo-Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta).  
Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

Según el muestreo hotelero realizado I-Tur del cantón Manta, en los datos correspondientes al primer trimestre del año 2018, se puede evidenciar el predominio de huéspedes nacionales, siendo el mes de febrero con el (91%) el valor más alto de registro de hospedaje nacional en los

establecimientos de alojamiento del destino Manta; a su vez también se observa un crecimiento porcentual del (25%) correspondiente a huéspedes extranjeros en el mes de marzo. A continuación, se presentan el siguiente gráfico:

Figura 6. Porcentaje de procedencia de turistas hospedados en los establecimientos hoteleros de Manta.



Fuente: I-TUR (Dirección de Turismo-Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta).  
Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

#### 3.1.4. Resultados obtenidos en el estudio de la demanda turística del turista interior del destino Manta

En el marco de la evaluación de mercado turístico proyectándose hacia un turismo accesible en el destino de Manta/Manabí, el estudio de la demanda turística del turista interior, enfocado desde la percepción de la accesibilidad, constituye sin duda un referente primordial y de suma importancia para identificar acciones, puesto que los encuestados aportan con datos esenciales que permiten identificar como ellos exteriorizan la percepción acerca de los principales elementos presentes dentro de la oferta turística en el destino Manta. Por tal motivo el estudio de la demanda turística del turista interior del destino Manta, se establecieron los siguientes objetivos:

- Cuantificar el número de visitantes que poseen familiares con discapacidad.
- Evaluar la percepción del turista sobre la accesibilidad en la infraestructura, espacios de la oferta turística del destino Manta.

A continuación, se presentan los siguientes resultados

### 3.1.4.1. Encuesta de Percepción de la Accesibilidad en el destino de Manta

#### 1.- ¿Algún miembro de su familia posee discapacidad?

El 66,9 % de los turistas no tiene algún familiar que posee discapacidad, sin embargo, el 33,1% que acude al destino respondió afirmativamente ante esta cuestión. Es importante identificar que, aunque no existe una mayoría, de turistas cuyos familiares poseen algún tipo de discapacidad, el porcentaje minoritario es considerable, puesto que el mismo corresponde a un total de 125/384 personas encuestadas.

Tabla 4. Algún miembro de su familia posee discapacidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	127	33,1	33,1
	NO	257	66,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0

Fuente: IBM SPSS Statistics 21

Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

#### 2.- ¿Qué tipo de discapacidad presenta?

En detalle, la discapacidad física es la variable más ponderada con un total de 52,4%; seguida con una participación de 18,4% la discapacidad intelectual, a su vez, la discapacidad visual, y auditiva con una representación del 15,6% y 12,9% respectivamente ubicada en el tercer y cuarto lugar, mientras tanto la discapacidad de tipo psicosocial con un valor del 0,7%, fue la variable con menor incidencia en relación al valor total de personas encuestadas, que respondieron afirmativamente a la pregunta<sup>1</sup>. Es pertinente indicar que, la discapacidad física según los antecedentes expuestos con anterioridad, es la que más prevalencia tiene dentro del territorio ecuatoriano y se ha demostrado con esta pequeña parte de población encuestada en el destino de Manta. A su vez, el estudio reflejo que, en algunos casos, y según lo indicado por parte de los encuestados, sus familiares poseían más de un tipo de discapacidad.

Tabla 5. Tipo de discapacidad.

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Tipo de discapacidad que presenta <sup>a</sup>	Discapacidad Física	77	52,4%	60,6%
	Discapacidad Intelectual	27	18,4%	21,3%
	Discapacidad Auditiva	19	12,9%	15,0%
	Discapacidad Visual	23	15,6%	18,1%
	Discapacidad Psicosocial	1	0,7%	0,8%
Total		147	100,0%	115,7%

a. Agrupación

Fuente: IBM SPSS Statistics 21  
Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

### 3.- ¿Considera Ud., que los espacios urbanos, instalaciones y oferta turística del destino Manta, deberían ser accesibles para personas que poseen cualquier tipo de discapacidad?

Mayoritariamente con un porcentaje correspondiente al 93,5% los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo, con que los espacios urbanos, instalaciones y demás elementos de la oferta turística e infraestructura del destino debería ser accesibles o adaptadas para las personas con discapacidad, de igual forma el 3,4% de los encuestados respondió estar de acuerdo, por lo que se considera positiva la apreciación ante esta interrogante con un total acumulado del 96,9%; con un valor minoritario correspondiente al 2,9% mencionaron los encuestados no estar de acuerdo. Se podría deducir en base a los resultados obtenidos, que, las personas encuestadas en los principales entornos y sitios de interés turístico del destino Manta, no poseen características discriminatorias, más bien presentan sensibilidad y empatía hacia la población que presenta algún tipo de discapacidad, lo que facilitaría el desarrollo a futuro de un turismo accesible en dicho destino.

Tabla 6. Los espacios urbanos, instalaciones y la oferta turística del Destino Manta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	359	93,5	93,5	93,5
	De acuerdo	13	3,4	3,4	96,9
	Ni de acuerdo/ Ni desacuerdo	1	,3	,3	97,1
	En desacuerdo	11	2,9	2,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics 21  
Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

**4.- ¿En su visita al destino turístico de Manta, Ud., ha observado espacios urbanos, instalaciones y sitios de esparcimiento accesible para personas con discapacidad física?**

Con un porcentaje correspondiente al 65,4%, las personas encuestadas supieron indicar que sí, han observado espacios urbanos, instalaciones, y sitios de esparcimiento para personas que poseen discapacidad física, a la vez el 34,6% indicó respondió de forma negativa.

Tabla 7. Espacios urbanos, instalaciones y sitios de esparcimiento accesible para personas con discapacidad física.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	251	65,4	65,4	65,4
Válidos NO	133	34,6	34,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics 21  
Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

**5.- ¿A observado Ud., establecimientos turísticos con características accesible para personas con discapacidad física en el destino Manta?**

Según los resultados obtenidos se puede apreciar que, con una ponderación del 64,6% respondió negativamente, mencionado no haber observado ningún establecimiento turístico con características accesibles, en cuanto a los alojamientos un 22,7% señaló esta opción, a su vez, mínimamente el 12,8% indicó la presencia de establecimientos de comidas y bebidas accesibles para personas con discapacidad física, en el destino Manta.

Tabla 8. Establecimientos turísticos observado en el destino de Manta por el turista.

		Frecuencias \$Pregunta5		
		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Tipo de establecimiento turístico <sup>a</sup>	De alojamiento (hotel, hostería, hosta, etc)	87	22,7%	22,7%
	De comidas y bebidas( restaurante, bar, cafetería, soda bar)	49	12,8%	12,8%
	Ninguna de las opciones anteriores	248	64,6%	64,6%
Total		384	100,0%	100,0%

a. Agrupación

Fuente: IBM SPSS Statistics 21  
Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

**6.- De la siguiente lista podría Ud., indicar que tipo elementos urbanos adaptados o accesibles observe en el destino de Manta.**

Mayoritariamente con un total de 25,1%, los turistas encuestados indicaron haber observado rampas en la playa con características accesibles para personas con discapacidad física, de igual

forma con un porcentaje del 22,6%, observo rampas peatonales, y un 15,5% indico pasos peatonales o directos, mínimamente con el 5,8% los turistas observaron rejillas, tapa de protección en las alcantarillas.

Tabla 9. Elementos Urbanos accesibles observados en el destino de Manta por el turista.

Frecuencias \$Pregunta6				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Elementos Urbanos <sup>a</sup>	Rampas peatonales	231	22,6%	60,2%
	Rampas en la playa	257	25,1%	66,9%
	Pasos peatonales o directos	159	15,5%	41,4%
	Cruce peatonal en cruz	135	13,2%	35,2%
	Refugios (Paradas intermedias)	89	8,7%	23,2%
	Bolardos	93	9,1%	24,2%
	Rejillas, tapas de protección en alcantarillas	59	5,8%	15,4%
Total		1023	100,0%	266,4%

a. Agrupación

Fuente: IBM SPSS Statistics 21  
Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

### 7.- De la siguiente lista podría Ud., indicar que tipo espacios urbanos adaptados o accesibles observo en el destino de Manta.

El 53,7% de los turistas encuestados, observo accesibilidad en los espacios urbanos identificados como plazas, parques y jardines, de igual manera con un porcentaje relativo el 34,9%, identifico espacios de estacionamientos accesibles, mínimamente con un 11,4% expresaron observar espacios urbanos de carácter recreativo y cultural adaptados para personas con discapacidad.

Tabla 10. Espacios urbanos adaptados observados en el destino de Manta por el turista.

Frecuencias \$Pregunta7				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Espacios Urbanos <sup>a</sup>	Plaza, Parques y Jardines	269	53,7%	70,1%
	Espacios recreativos y culturales (cines,teatros,centros deportivos,entre otros)	57	11,4%	14,8%
	Estacionamientos	175	34,9%	45,6%

Total	501	100,0%	130,5%
-------	-----	--------	--------

a. Agrupación

Fuente: IBM SPSS Statistics 21  
Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

### 8.- De la siguiente lista podría Ud., indicar que elemento de accesibilidad del entorno arquitectónico observe en el destino de Manta.

El 26,3% de los turistas encuestados, observó accesibilidad en entorno identificado los diferentes accesos a establecimientos públicos, hoteles, restaurantes, etc., presentes en el destino, con un porcentaje relativo el 23,8%, identificó espacios de los ascensores de las diferentes infraestructuras como accesibles, mínimamente con un 13,0% expresaron haber observado baños accesibles en los diferentes entornos del destino Manta.

Tabla 11. Elementos de accesibilidad al entorno arquitectónico observados en el destino Manta por el turista.

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Accesibilidad al entorno <sup>a</sup>	Acceso: Entradas a garages, entrada a diferentes establecimientos públicos, hoteles, restaurantes, etc	107	26,3%	27,9%
	Rampas accesibles	89	21,9%	23,2%
	Ascensores	97	23,8%	25,3%
	Puertas	61	15,0%	15,9%
	Baños Accesibles	53	13,0%	13,8%
Total		407	100,0%	106,0%

a. Agrupación

Fuente: IBM SPSS Statistics 21  
Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

### 9.- ¿Considera Ud., que el GAD Municipal de Manta, invierte considerablemente en facilidades e infraestructura accesible?

La opinión acerca de si el GAD Municipal invierte considerablemente en facilidades e infraestructura en el destino de Manta, correspondió de la siguiente manera, 38,8 % de los encuestados considera que si, mientras que el 61,2% restante menciona que no.

Tabla 12. Percepción del turista en cuanto a la inversión en facilidades e infraestructura accesible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	149	38,8	38,8	38,8
	NO	235	61,2	61,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics 21  
Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

**10.- ¿Considera Ud., los gobiernos locales o municipales deben invertir en entornos urbanos que le permita a los residentes y turistas con discapacidad física, ejercer la movilidad autónoma?**

El 96,6% respondió de forma positiva, a la cuestión, pues consideran que los gobiernos locales o municipales deben invertir en entornos urbanos accesibles que faciliten la movilidad tanto a ciudadanos como a turistas, mientras que un 3,4% considera que no.

Tabla 13. Opinión realizada por el turista, en cuanto a la participación de inversión de gobiernos locales y municipales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	371	96,6	96,6	96,6
	NO	13	3,4	3,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics 21  
Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

**3.1.5. Análisis de la Oferta Turística del destino Manta**

El principal atractivo del destino Manta, está enfocado directamente al turismo de sol y playa; en su extensión territorial posee 13 playas, ubicadas tanto en la zona urbana como rural debido a esto, posee una serie de alternativas y actividades; como la práctica de deportes, en el medio terrestre, y acuático; entre los más destacables están los siguientes; voleibol, senderismo, snorkel, kitesurf, buceo, pesca deportiva, velerismo, entre otras.

Tabla 14. Playas Urbanas y Rurales del destino Manta.

<b>Atractivos Turísticos</b>	
<b>Categoría : Sitios Naturales</b>	
<b>Tipo: Costas</b>	
<b>PLAYAS URBANAS</b>	<b>PLAYAS RURALES</b>
Playa de los Esteros	Playa Santa Marianita
Playa de Tarqui	Playa la Tiñosa
Playa El Murciélago	Playa de Liguiqui
Playa de Barraquillo	Playa de San Lorenzo
Playa de Piedra Larga	Playa de las Piñas
Playa de San Mateo	Playa de Santa Rosa
	Playa La Resbalosa

Fuente: I-TUR (Dirección de Turismo-Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta).  
Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

A esto se suma su pasado histórico, Shánchez, (2017), puesto que, la localidad de San Pablo de Manta, fue asentamiento de una de las más importantes culturas precolombina del litoral ecuatoriano, la cual se denominó Cultura Manteña, cuya simbología o elemento que la identifica es su silla de piedra, sin respaldar en forma de U, otro eje primordial de gran connotación, es que dicha cultura fundamentaba su economía, en la pesca, el comercio, la navegación, y las artesanías; a su vez guardaban mucho respeto por la naturaleza y su entorno, que involucraba a su vez la espiritualidad, pues dicho asentamiento humano de siglos a.C. adoraba a la salud, dándole el nombre de Umiña; en lo que respecta al turismo cultural, la ciudad Mantense posee museos, casas patrimoniales, variados festivales que dan connotación a su gran riqueza cultural.

Tabla 15. Museos del Destino Manta.

<b>Atractivos Turísticos</b>	
<b>Categoría : Museos y Manifestaciones Culturales</b>	
<b>Tipo: Museos</b>	
<p><b>Museo Centro Cultural Manta</b></p> <p><b>Dirección: Malecón al frente de la playa "Murciélago"</b></p> <p><b>Horarios de Atención: Martes-Viernes 8:30AM – 17:00 PM</b></p> <p><b>Sábado- Domingo y Feriados 10:00 AM – 16:00 PM</b></p>	<p>El museo pertenece al Ministerio de Cultura y Patrimonio; que conserva y muestra parte de la Historia y Cultura Nacional. En sus dos áreas de exposición los visitantes podrán conocer la historia arqueológica de la provincia de Manabí, así como acerca de las expresiones artísticas más importantes desarrolladas en el siglo XX en Ecuador.</p>
<p><b>Museo Cancebí</b></p> <p><b>Dirección: Av. 2 y Calle 9</b></p> <p><b>Horarios de Atención: Lunes a Viernes 8:00AM A 5:00PM</b></p>	<p>Está situado en el antiguo hotel Argones, edificio construido en 1908 fue uno de los primeros hoteles de la ciudad, este museo, que presenta muestras de carácter etnográfico, nace con el objeto de rescatar la memoria de los campesinos y pescadores de Manabí son casi 300 objetos originales que fueron utilizados por ellos en los viejos tiempos.</p>

<p><b>Museo Pacocha</b></p> <p><b>Dirección: a 26 Km de Manta, parroquia Santa Marianita</b></p> <p><b>Horarios de atención: De lunes a domingo. de 08:00 AM a 16:00 PM</b></p>	<p>Este centro cuenta con cinco galerías con muestras: arqueológica, etnográfica, arqueológica industrial, la Alfarista y la de Manta Rural.</p>
---	--

*Fuente: I-TUR (Dirección de Turismo-Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta) y App Móvil Manta es Todo  
Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez*

También posee atracciones de índole ecoturístico, el Refugio de Vida Silvestre Marino Costera Pacocha, con una extensión de área protegidas de 5.045 hectáreas de ecosistemas terrestres y 8.500 hectáreas de ambientes marino costeros; ubicada a 26 km al sur de Manta, este singular atractivo posee variedad especies protegidas; su territorio es guardián de monos aulladores y capuchinos, de la tortuga golfina y la tortuga verde, aridillas, perezosos, etc.; en lo que corresponde a especie de hazienda marino, posee alrededor de 40 especies de peces, las más conocidas son : la corvina de roca, el camotillo, la sierra, entre otros, esta reserva también cuenta con la presencia de ballenas jorobadas y delfines; dentro de las alternativas que esta área protegida ofrece a sus visitantes y turista se encuentra las siguientes: fotografía, caminatas, paseo en bicicleta, canoa; natación, buceo de profundidad y superficie. Sus principales atractivos son: el bosque de la Grúa, las playas y acantilados y la anidación de tortugas. Dentro de este refugio de Vida Silvestre se encuentran los siguientes ecosistemas según el (Ministerio del Ambiente, 2009).

- Aguas Costeras
- Arrecifes Rocosos
- Playas de Arena
- Playas Mixtas (arena y roca)
- Matorral Seco
- Bosque Seco Caducifolio
- Bosque Seco Semicaducifolio

Tabla 16. Refugio de Vida Silvestre Marino Costera Pacoche.

Atractivos Turísticos Natural	
Cantón Manta	
<b>Refugio de Vida Marino Costera Pacoche</b>	
 <p><b>Refugio de Vida Silvestre Marino Costero Pacoche</b></p> <p><b>Año de creación: 2008</b>  <b>Categoría de Manejo: Refugio de Vida Silvestre</b>  <b>Autoridad a Cargo: Ministerio del Ambiente</b></p>	<p>Esta área protegida debe su nombre a las colinas de Pacoche, ubicadas en el cabo de San Lorenzo al sur de Manta, la punta más saliente de la provincia de Manabí.</p>
<p>El área protegida limita con varios poblados asentados en la línea costera: San Lorenzo, Río Cañas, Las Piñas y Santa Rosa. En el área de influencia están los poblados de Pile, Santa Marianita y Liquiquí, en la zona playa, y Pacoche y El Aromo, en el interior. Los sitios La Solita y Agua Fria se encuentran dentro del área protegida.</p>	<p>Facilidades existentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sendero El Faro (1 km de recorrido dentro del bosque seco)</li> <li>- Sendero Pasaje del Mono (1,5 Km recorrido sobre la zona del bosque húmedo)</li> </ul>

Fuente: Ministerio del Ambiente <sup>21</sup>  
 Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

A la vez, y debido a centrarse en una zona costera el puerto de Manta, posee variedad de platos, compuestos principalmente por mariscos, Calderón, y ;Hernandez, (2017), tales como: Ceviches, encebollado, platillos preparados con camarón, pescado, pulpo, calamar, ostras y demás mariscos típicos del lugar; así también como otros platillos tradicionales de la gastronomía manabita, tales como: hayacas, tongas, caldo y seco de gallina, torta de choclo, muchines, corviches, humitas, empanadas de verde, bolones, tortillas de maíz, pan de yuca.

La información proporcionada por la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo de Manta, contabiliza un total de 488 establecimientos turísticos presentes en el destino, en dicha información claramente se puede observar que la oferta correspondiente al servicio de comidas y bebidas lleva la delantera con la cifra de 295 establecimientos, seguido del servicio de alojamiento con un total de 107, la cantidad perteneciente a los servicios de recreación es de 51, de agencias de viajes 31, y para transporte turístico 4, a continuación se presenta de manera ordena la categorización y distribución de los establecimientos:

Tabla 17. Establecimientos turísticos del cantón Manta.

CATASTRO TURÍSTICO			
AÑO: 2018		PROVINCIA: MANABÍ	
CANTÓN: MANTA		PERIODO 2017-2018	
ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS		CANTÓN: MANTA	
		REGISTROS	DISTRIBUCIÓN POR CLASE Y CATEGORÍA
<b>ALOJAMIENTO</b>		<u>107</u>	<b>PLAZAS CAMAS</b> <u>5.116</u>
<i>Hotel</i>	28	<i>Hostal</i>	2.606
<i>Hotel Apartamento</i>	1	<i>Hostería</i>	166
<i>Hostales</i>	65	<i>Hotel</i>	2.344
<i>Hostal Residencia</i>	4		
<i>Hosterías</i>	7		
<i>Pensiones</i>	2		
<b>COMIDAS Y BEBIDAS</b>		<u>295</u>	<b>PLAZAS MESAS</b> <u>21.020</u>
<i>Restaurant</i>	170	<i>Restaurante</i>	13.460
<i>Cafetería</i>	40	<i>Cafetería</i>	1.864
<i>Bar</i>	44	<i>Bar</i>	3.620
<i>Fuente de Soda</i>	41	<i>Fuente de Soda</i>	2.076
<b>INTERMEDIACIÓN</b>		<u>31</u>	

<sup>21</sup> <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/areas-protegidas/refugio-de-vida-silvestre-marino-costera-pacoche>

<i>Agencia de Viajes</i>		31		
<b>RECREACIÓN</b>	<u>51</u>		<b>PLAZAS MESAS</b>	<u>8.696</u>
<i>Balnearios</i>		11	<i>Termas y Balnearios</i>	440
<i>Discoteca</i>		16	<i>Discoteca</i>	1.700
<i>Sala de Recepciones</i>		17	<i>Sala de Recepciones y Banquetes</i>	2.920
<i>Centro de Convenciones</i>		1	<i>Centro de Convenciones</i>	3.000
<i>Centro de Recreación Turístico</i>		6	<i>Centro de Recreación Turístico</i>	636
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO</b>	<u>4</u>			
<i>Transporte Terrestre Turístico</i>		4		
<b>TOTAL</b>	488			

Fuente: I-TUR (Dirección de Turismo-Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta)- Mintur(Ministerio de Turismo), 2018)

Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

### 3.2.6. Análisis de la Infraestructura del Destino Manta

El destino de Manta, cuenta con una terminal terrestre, oficialmente denominado "Luis Valdivieso Morán" el cual fue inaugurado el 04 de noviembre de 2017, se encuentra ubicado al noroeste de la ciudad, en la vía Puerto – Aeropuerto, ciudadela El Palmar, sustituyendo al antiguo terminal de buses interprovinciales 24 de Mayo. A su vez, las principales líneas de buses que prestan el servicio de transportación terrestre interprovincial, intercantonal activas dentro del terminal terrestre son las siguientes:

Tabla 18.Principales Cooperativas Intercantonaes e Interprovinciales en el Destino Manta.

Cooperativas Intercantonaes	Cooperativas Interprovinciales
Coop. 15 de Octubre	Coop. Reales Tamarindos
Coop. Costa Norte	Coop. Carlos Alberto Aray
Coop. Crucita	Coop. Coactur
Coop. Jaramijó	Coop. Flota Bolivar
Coop. Ayacucho	Coop. Flota Imbabura
Coop. CTM	Coop. Manglaralto
Coop. Los Bajos	Coop. Panamericana
Coop. Montecristi	Coop. Reina del Camino
Coop. Turismo de Manta	Coop. Rutas Portovejenses
Coop. Turístico Manabí	Coop. TransEsmeraldas
Coop. Vuelta Larga	Coop. Zaracay
Coop. Asociación Bolivarense	-

Fuente: <http://terminalmanta.gob.ec/> Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

#### - Red vial

El cantón de Manta, según datos expuestos en el (Plan de desarrollo y ordenamiento territorial [PDOT]), posee un área urbana de 6.049.23 has, con una longitud en sentido Norte-Sur de 6,5Km, y en sentido Este-Oeste de 16 Km aproximadamente hasta San Mateo. La red vial presenta una longitud total de 349.94km, de los cuales 298.40km, corresponden a calles locales (82,8%) y 51,54 km a una red arterial (17.2). En algunos casos, las vías en sentido Norte-Sur presentan pendientes superiores al 7%.

El corredor Arterial Estatal E-30 conecta la ciudad por el Este, con una vía que presenta cuatro carriles de circulación, dos por sentidos. Conecta con Montecristi, Portoviejo, provincia del Guayas y el resto del país. Corredor Arterial Estatal E-15 bordea la ciudad de Este a Oeste, presentando cuatro carriles de circulación, dos por sentidos, uniendo todo el perfil costanero del Ecuador. La

infraestructura vial básica de Manta, en donde los mayores flujos vehiculares por ser conectores de las principales vías de acceso al destino, hacia las vías internas principales de la ciudad son las siguientes:

- Av. 4 de noviembre – Av. Jaime Chávez
- Calle 23 – Av. Flavio Reyes
- Vía Manta-Rocafuerte – Av. 108
- Av. Circunvalación Tramo I
- La vía Puerto - Aeropuerto
- Av. Circunvalación Tramo III y Av. Circunvalación Tramo II
- Vía Interbarrial
- Vía De la Cultura
- Av. 113
- Av. María Auxiliadora

A su vez, la longitud total de las vías correspondiente al sistema vial arterial y las calles de la ciudad de Manta, es de 349.94 km, y proceden de la siguiente forma:

a. Calles locales: 298.40 Km.

b. Sistema Vial Arterial y Colectoras: 51.54 Km. (GAD MUNICIPAL DE MANTA, 2014)

#### - **Transportación Aérea**

La ciudad de Manta, posee el Aeropuerto Internacional Gral. Eloy Alfaro, ubicado a 2,5 Km del este de la ciudad, en la vía Jaramijó- Ecuador. Cabe indicar que dicho aeropuerto sufrió varias afectaciones, en el terremoto suscitado el 16<sup>a</sup> del 2016, su torre de control colapsó y las instalaciones tuvieron que ser demolidas<sup>22</sup>. Por lo que en la actualidad las operaciones aéreas se realizan desde un hangar provisional. El hangar tiene una dimensión de 1 350 metros cuadrados y en él operan las aerolíneas Tame EP y Avianca, con vuelos comerciales que llegan desde Quito. Posteriormente este terminal quedará como zona de carga del nuevo Aeropuerto de Manta, En cuanto al proceso de construcción de la terminal definitiva, el ministro Granda explicó que “se ha avanzado en el proceso de financiamiento mediante un crédito entre los gobiernos de Ecuador y China”, cuya inauguración estaría prevista para en el 2019.<sup>23</sup>

Tabla 19. Información General del Aeropuerto Internacional Gral. Eloy Alfaro.

Códigos	IATA : MEC	OACI:SEMT
Tipo	Público - Militar	
Autoridad a Cargo	Dirección de Aviación Civil	
Contacto	Teléfono: 593 5 2621857 / 2622590 / 2621580 Correo-e: Página web:	
Aerolíneas y Destinos		
Aeropuertos cercanos	Aeropuerto de Salinas (Ecuador) (143km) Aeropuerto de Guayaquil (161km) Aeropuerto de Latacunga (231km) Aeropuerto de Esmeraldas (243km) Aeropuerto de Quito (260km)	

Fuente: <https://www.aeropuertos.net/aeropuerto-internacional-loy-alfaro/#aerolineas>  
Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

<sup>22</sup> <https://www.reconstruyoecuador.gob.ec/terminal-provisional-de-aeropuerto-de-manta-estara-listo-en-45-dias/>

<sup>23</sup> <https://www.obraspublicas.gob.ec/manta-cuenta-con-un-hangar-provisional-para-recibir-pasajeros-mientras-se-construye-el-nuevo-aeropuerto/>

El 23 de noviembre del 2018, se anunció por parte del gobierno ecuatoriano los inicios de la os trabajos de reconstrucción del aeropuerto de la ciudad de Manta, obra que tendrá una inversión de 21 millones de dólares con financiamiento de China. El presidente explicó que la nueva terminal tendrá una torre de control de ocho pisos, el edificio será de dos plantas para embarque y reembarque y además tendrá terminal de carga que antes no existía. El Eximbank de China es la entidad que financiará la rehabilitación y construcción de la nueva terminal aérea internacional Eloy Alfaro mediante un crédito de \$ 21 millones y aporte del Estado ecuatoriano de \$ 4.5 millones, indicó, por su parte, Aurelio Hidalgo, ministro de Transporte y Obras Públicas.<sup>24</sup>

#### - **Transportación Marítima**

El Puerto pesquero de Aguas Profundas de Manta está ubicado al Norte de la ciudad es el primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador, donde cada año llegan decenas de cruceros. (GAD MUNICIPAL DE MANTA, 2014). A su vez cabe indicar que la Autoridad Portuaria de Manta creada el 24 de octubre de 1966; es la institución asignada para gestionar la operación y control del puerto de Manta, tanto del Terminal Internacional, como del Terminal de Cabotaje. Como parte de un mecanismo de Iniciativa Privada, la operación del “Terminal Internacional del Puerto de Manta, TIAM” fue delegada el 5 de diciembre del 2016 al Grupo AGUNSA, el mismo que con el objeto de tomar a cargo la operación del puerto, con fecha 12 de diciembre del 2016, constituye la empresa ecuatoriana “Terminal Portuario de Manta S.A. (TPM)”. TPM toma a su cargo la operación del Terminal Internacional por un periodo de 40 años. Su objetivo es el desarrollo de un sólido proyecto de inversión para mejorar el Puerto de Manta a través de nuevas infraestructuras, equipos actualizados y personal capacitado para cumplir con las necesidades del Comercio Exterior en la Región.<sup>25</sup>

Dispone de dos muelles tipo espigón de 200 metros de longitud con capacidad para recibir 4 embarcaciones simultáneamente, es decir, 800 metros lineales de atracaderos destinados a las operaciones de buques portacontenedores, graneleros, carreros, pesqueros y cruceros. Ambos muelles tienen un ancho de plataforma de 45 metros cada uno. Posee además otros 620 metros lineales para las actividades exclusivamente pesqueras y de cabotaje. Su dársena es de 110 hectáreas protegidas por un espigón que permite una rápida y cómoda operación de arribo, carga y descarga de las embarcaciones. Cuenta con 120.980 m<sup>2</sup> (doce hectáreas) para almacenamiento, entre patios y una bodega cubierta.<sup>26</sup>

Las principales conexiones viales con el puerto son las siguientes:

- Vía Circunvalación.
- Avenida de la Cultura.
- Vía Costanera
- Vía Rocafuerte-Chone
- Avenida 4 de noviembre.
- Vía Montecristi-Portoviejo-Jipijapa.

Las ventajas competitivas y comparativas del puerto marítimo de calado natural, son las siguientes:

- Ingreso directo de las naves sin canales de acceso
- Una profundidad natural de 12 metros y una dársena de 110 hectáreas
- Ubicación geo-estratégica, equidistante a puertos y rutas marítimas principales
- Puerto más cercano del Asia en la Costa Oeste de Sudamérica
- Clúster Logístico (Aeropuerto Internacional, Zona Manta, Zoframa)
- Bien comunicado con el Hinterland; equidistante a las fronteras y centros de consumo del Ecuador
- Puerto Multipropósito al manejo de todo tipo de carga, con altos estándares de servicio.
- Atención las 24 horas, los 365 días del año, con el mínimo tiempo de espera.

---

<sup>24</sup> <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/politica/3/gobierno-reconstruccion-aeropuerto-manta>

<sup>25</sup> <http://tpm.ec/historia/>

<sup>26</sup> <http://www.camae.org/puerto/autoridad-portuaria-de-manta-apm/>

Actualmente el Terminal Portuario de Manta, cuenta con la Primera Terminal Internacional de Cruceros del país. Esta emblemática obra, fue inaugurada el 19 de octubre del 2018, está situada en la zona de mayor desarrollo turístico de la ciudad, la cual se impone en un área total de 7.064 m<sup>2</sup>, de los cuales 1.317,20 m<sup>2</sup> constituyen la edificación y 5.746,80 m<sup>2</sup> fueron destinados a áreas verdes y parqueos, lo que conllevó una inversión aproximada de USD 2´440.000,00. Esta importante obra, también funcionara como centro de convenciones, en la cual podrán desarrollarse eventos relevantes a nivel nacional e internacional, integrándose al Malecón escénico como parte de un gran proyecto bajo la administración de la Autoridad Portuaria de Manta APM y el Gobierno Nacional.<sup>27</sup>

A todo esto, es preciso referenciar que la transportación presente en el destino de Manta, posee una infraestructura adecuada en cuanto a criterios de accesibilidad, en su mayoría esta se destina a áreas de parqueo accesibles señalizadas, baños adaptados, rampas de ingreso accesibles, pero específicamente en cuanto al operadoras de transporte terrestre de ingreso y salida del destino, se pudo observar que su mobiliario no brinda la facilidad para la autonomía y desenvolvimiento de las personas con discapacidad física, a la hora de hacer uso de las unidades de transporte terrestre, lo que sin duda genera malestar e insatisfacción es personas que presentan este tipo de discapacidad. Siendo este elemento uno de los principales medios de articulación entre los turistas y el destino, puesto que, el mayor ingreso de visitantes y turistas al cantón Manta, según datos del Itur, se realiza por vía terrestre, en su mayoría utilizando las operadoras de transporte con rutas establecidas hacia el destino.

### 3.2.7. Resultados obtenidos en la Evaluación de la accesibilidad en el turismo dentro de la oferta turístico y la infraestructura del destino de Manta.

Los temas claves para la evaluación utilizados en este estudio, se componen de la siguiente manera: Acceso, Aseos, Gestión, Información, Movilidad, Personal, Servicios y Usabilidad. Los varios indicadores planteados en el documento de la [OMT], fueron un soporte significativo al evaluar la infraestructura, servicios, la gestión y demás componentes de la accesibilidad en el turismo dentro de los diferentes establecimientos dedicados a la actividad turística y servicios básicos con la transportación, presentes en el destino turístico de Manta. A continuación, se detalla claramente que corresponde a cada tema clave.

Tabla 20. Temas Claves para la evaluación de la accesibilidad en el turismo

Tema Clave	Especificaciones
Acceso (A)	Se refiere a las maneras usuales que se tienen de llegar, identificar y entrar a un edificio o vehículo.
Aseos (As)	Se refiere a la posibilidad de utilizar los servicios higiénicos de un lugar. Incluye la disponibilidad de uso (públicos o privados), y la adaptabilidad de los mismos.
Gestión (G)	Hace referencia a los procesos que garantizan que la accesibilidad no es puntual, que se mantendrá a lo largo del tiempo y que se desarrollará mediante un proceso de mejora continua. Para ello se mide la responsabilidad de la entidad u organización, la gestión de sus recursos (materiales y humanos), la existencia de unas herramientas de mejora continua y la medición de valores como la satisfacción del cliente.
Información (I)	Hace referencia a la disponibilidad de elementos que den a conocer lo que sucede en nuestro entorno. Puede tratarse desde paneles informativos, alarmas, sistema de megafonía, los programas específicos para personas con necesidades especiales, entre otros.
Movilidad (M)	Hace referencia a la posibilidad de desenvolverse de manera autónoma por el espacio. Incluye aspectos como itinerarios horizontales y verticales.
Personal (P)	Hace referencia a la parte de recursos humanos que se emplean en la prestación de servicios. En este apartado se incluye la formación recibida, así como los servicios que dependan directamente de las personas empleadas.
Servicios (Se)	En este apartado se incluyen los elementos inherentes a los distintos ámbitos y que se prestan en calidad de atención al público. En este apartado pueden incluirse cosas tan diversas como la frecuencia de viajes en transportes o la disponibilidad de menús especiales en restaurantes.

<sup>27</sup> <http://tpm.ec/se-inaugura-la-primera-terminal-cruceros-del-pais-manta/>

**Usabilidad (U)** Se refiere a la posibilidad de interactuar con los elementos que se ponen a disposición del público. En este apartado están incluidos el mobiliario, el mobiliario urbano, las máquinas de emisión de billetes, cajeros, etc.

Fuente: [OMT] Modulo IV: Indicadores para la accesibilidad en el turismo

Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

### 3.4.5.1. Accesibilidad en el turismo dentro de la oferta turística en el destino de Manta

#### a) Alojamiento

Correspondiente al acceso a transporte accesible el indicador demostró ser no aceptable el 100% de los establecimientos hoteleros evaluados, en lo que corresponde a parking con plazas de estacionamiento reservadas para personas con discapacidad, el 68,29% corresponde a no aceptable, en lo correspondiente a gestión de la accesibilidad los tres indicadores evaluados procedieron de manera no aceptable, de igual forma en su mayoría con un total de 78,05% de los establecimientos no poseen información accesible, el 56,10% del total de establecimiento evaluados posee al menos un acceso accesible, de igual forma mayoritariamente con un porcentaje de 92,68%, no posee itinerario interior accesible, en lo correspondiente a si existe personal capacitado para la atención de personas con discapacidad con un total de 63,41% se considera este indicador como no aceptable, en cuanto a si poseen habitaciones accesibles o adaptadas para personas con discapacidad el 70,73% no aceptable puesto que los establecimientos evaluados no poseen habitación de este tipo, de igual forma cabe indicar que los establecimientos catalogados de lujo observados cuenta con más de una habitación accesible, con un porcentaje del 65,84% la mayoría de establecimientos no poseen otros servicios accesibles (cafetería, sala de reuniones, piscina etc.), y con un total del 56,10% los establecimientos no adapta sus los menús a las necesidades nutricionales del usuario.

Tabla 21. Ficha de evaluación de los establecimientos de alojamiento del destino Manta

Elemento : Hoteles y Establecimientos Similares - Infraestructura y Servicios								
Tema Clave	Indicadores	Aceptable	No Aceptable	Total de Infraestructura y Servicios evaluada	Sin Respuesta	Porcentaje Aceptable	Porcentaje No Aceptable	Porcentaje Acumulado
Acceso (A)	I.1 Transporte Accesible		41	41	17	0,00	100,00	100,00
	I.2 Estacionamiento	13	28	41	17	31,71	68,29	100,00
Gestión (G)	I.1 Protocolo de evacuación	2	39	41	17	4,88	95,12	100,00
	I.2 Gestión de la Accesibilidad	3	38	41	17	7,32	92,68	100,00
	I.3 Certificado de Accesibilidad	1	40	41	17	2,44	97,56	100,00
Información (I)	I.1 Información Accesible	9	32	41	17	21,95	78,05	100,00
Movilidad (M)	I.1 Acceso Accesible	23	18	41	17	56,10	43,90	100,00
	I.2 Itinerario Interior Accesible	3	38	41	17	7,32	92,68	100,00
Personal (P)	I.1 Formación en atención	15	26	41	17	36,59	63,41	100,00
Servicios (Se)	I.1 Habitaciones Accesibles	12	29	41	17	29,27	70,73	100,00
	I.2 Otros Servicios Accesibles	14	27	41	17	34,15	65,85	100,00

I.3 Necesidades del Usuario	18	23	41	17	43,90	56,10	100,00
-----------------------------	----	----	----	----	-------	-------	--------

Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

## b) Restauración

En los establecimientos de restauración seleccionados, se pudo observar lo siguiente, correspondiente al tema clave de acceso, los indicadores evaluados corresponde a si los establecimientos posee plazas de aparcamientos propias o reservadas para personas con discapacidad, el indicador se posesiona como no aceptable, de igual forma los accesos como rampas, que permitan el ingreso y la movilidad de las personas con discapacidad, dieron como resultado no aceptable con un porcentaje del 56,14 %, sobre el 100%, de igual forma los establecimientos evaluados dieron como resultado negativo con una ponderación no aceptable del 98,25 % en cuanto a aseos accesible, en materia de gestión dentro de los restaurantes, los 3 indicadores referentes a este tema clave, dieron como resultado no aceptable al 100%, debido a que los establecimientos no posee certificación accesible, protocolos de evacuación, ni gestión de la accesibilidad, al igual que no poseen información accesible en las cartas de servicios y menús, demostrando ser no aceptable al 100% el indicador de información, en cuanto a si el personal dispone de formación para atención de personas con discapacidad el 63,16 % indico que no, al igual que la mayoría de establecimientos con el 70,18% no se adaptan a las necesidades específicas de las personas con discapacidad, acorde a la alimentación, establecimientos evaluados no poseen habitación de este tipo, de igual forma cabe indicar que el 100% no disponen de mobiliario de uso para las personas con discapacidad siendo este indicador no aceptable. A continuación, los datos obtenidos se exponen en la siguiente tabla.

Tabla 22. Ficha de evaluación de los establecimientos de restauración del destino Manta

Elemento : Establecimientos de Restauración - Infraestructura y Servicios								
Tema Clave	Indicadores	Aceptable	No Aceptable	Total de Infraestructura y Servicios evaluada	Sin Respuesta	Porcentaje Aceptable	Porcentaje No Aceptable	Porcentaje Acumulado
Acceso (A)	I.1 Estacionamiento Accesible	25	32	57	12	43,86	56,14	100,00
	I.2 Acceso Accesible	25	32	57	12	43,86	56,14	100,00
Aseos (As)	I.1 Aseos adaptados o accesibles	1	56	57	12	1,75	98,25	100,00
Gestión (G)	I.1 Protocolo de evacuación		57	57	12		100,00	100,00
	I.2 Sistema de Gestión de la Accesibilidad		57	57	12		100,00	100,00
	I.3 Certificado de Accesibilidad		57	57	12		100,00	100,00
Información (I)	I.1 Información Accesible		57	57	12		100,00	100,00
Movilidad (M)	I.1 Acceso Accesible	25	32	57	12	43,86	56,14	100,00
	I.2 Itinerario Interior Accesible		57	57	12		100,00	100,00
Personal (P)	I.1 Formación en atención personas con discapacidad	21	36	57	12	36,59	63,16	100,00
Servicios (Se)	I.1. Adaptación de menús según las necesidades del usuario	9	40	57	12	15,79	70,18	100,00
Usabilidad (U)	I.1 Espacios habilitados y mobiliario		57	57	12		100,00	100,00

Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

### c) Atractivos Turísticos

Mayoritariamente el indicador de acceso al transporte accesible con un total del 100% se posiciona como no adecuado, de igual forma y con un 93,33% no aceptable se califican los estacionamientos en los principales atractivos turísticos, pues no cuenta con plazas de estacionamiento reservadas en sus infraestructuras o espacios, en cuanto a si los espacios del recurso turístico poseen aseos accesibles, se pudo corroborar que el 80% como no aceptable, ningún recurso evaluado posee indicadores de gestión por lo que este criterio resulta no aceptable, en cuanto al tema de información los dos primeros indicadores corresponde como no aceptable con un total del 100%, mientras que los indicadores correspondiente a aplicaciones móviles accesibles e itinerarios y/o rutas accesibles, el 93,33% no es aceptable, dicho valor es similar los dos indicadores, de igual forma el 80% corresponde a no aceptable en cuanto a acceso se refiere, pues mayoritariamente los recursos turísticos no tienen infraestructura y facilidades turísticas accesibles, en cuanto a itinerarios accesibles hacia los principales servicios del recurso este se encuentra no aceptable con un total de 100%, en cuanto al personal capacitado para la atención de personas 73,33% es no aceptable, los indicadores correspondientes a personal de asistencia específico para atención de personas con discapacidad y plazas reservadas en espacios como (graderías, eventos y otros), el 86,67 se considera no aceptable, el 80% de las actividades al público no se consideran accesibles, debido que en la mayoría de casos no cuenta con las facilidades de acceso en los lugares destinados para la realización de los diversos programas, y con un 93,33% no aceptable se considera la inexistencia de información accesible en los principales recursos turísticos del destino Manta.

Tabla 23 Ficha de evaluación de los establecimientos de atractivos turísticos del destino Manta

Tema Clave	Indicadores	Aceptable	No Aceptable	Total de Recursos Turísticos Evaluado	Porcentaje Aceptable	Porcentaje No aceptable	Porcentaje Acumulado
Acceso(A)	I.1 Transporte Accesible		15	15	0,00	100,00	100,00
	I.2 Estacionamiento	1	14	15	6,67	93,33	100,00
Aseos (As)	I.1 Banos Accessible	3	13	15	20,00	80,00	100,00
Gestión (G)	I.1 Protocolo de evacuación		15	15	0,00	100,00	100,00
	I.2 Gestión de la Accesibilidad		15	15	0,00	100,00	100,00
	I.3 Certificado de la Accesibilidad		15	15	0,00	100,00	100,00
Información (I)	I.1 Información Accesible		15	15	0,00	100,00	100,00
	I.2 Aplicaciones móviles accesibles		15	15	0,00	100,00	100,00
	I.3 Itinerarios o Rutas accesibles	1	14	15	6,67	93,33	100,00
	I.4 Sistema de guiado por geolocalización	1	14	15	6,67	93,33	100,00
Movilidad (M)	I.1 Acceso Accesible	3	12	15	20,00	80,00	100,00
	I.2 Itinerario Accesible en los principales servicios		15	15	0,00	100,00	100,00
Personal (P)	I.1 Formación en atención	4	11	15	26,67	73,33	100,00
Servicios (Se)	I.1 Servicio de asistencia específico	2	13	15	13,33	86,67	100,00
	I.2 Programas y actividades al público, adaptadas	3	12	15	20,00	80,00	100,00
	I.3 Plazas reservadas en espacios	2	13	15	13,33	86,67	100,00
Usabilidad (U)	I.1 Punto de Información accesible	1	14	15	6,67	93,33	100,00

Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

### 3.4.5.2. Accesibilidad en el turismo dentro la infraestructura del Destino de Manta

#### a) Infraestructura del transporte

En lo correspondiente a los indicadores de acceso, cabe indicar que la infraestructura de transporte evaluada posee conexión al transporte público, pero este no presta las condiciones de ser accesible o adaptado para personas con discapacidad, por lo que este criterio es del 100% no es aceptable, de igual forma el 100% de la infraestructura de transporte cuenta con plazas de estacionamiento reservadas para personas con discapacidad, y baños accesibles en buen estado, a su vez un 50% no posee un sistema de gestión de accesibilidad, ni protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad, mientras que el otro 50%

si posee un sistema de gestión de la accesibilidad, y un protocolo general (plan de contingencia), en el cual se explica cómo actuar con la ciudadanía que posee discapacidad en caso de emergencia. El 100% de las infraestructuras evaluadas no cuenta con un certificado de accesibilidad, en el indicador correspondiente información accesible el 50% indico que sí, explicando que (posee pantallas dinámicas de salida/llegada), de igual forma el otro 50% menciona que no posee ningún tipo de información accesible, el 100% de la infraestructura no posee un sistema de guiado en interiores, no cuenta con aplicaciones móviles oficiales accesibles para sus pasajeros, no posee itinerarios interiores accesibles desde la entrada hasta el acceso del vehículo, no dispone de sistema de embarque al transporte (plataformas elevadoras, rampas a nivel, etc.), en lo correspondiente a si el personal que labora en la infraestructura de transporte posee con personal de servicio de asistencia para personas con discapacidad, personal formado en atención para personas con discapacidad, y mobiliario accesible dentro de la infraestructura como (mostradores, sillas, etc), el 100% respondió aceptable.

Tabla 24. Infraestructura de Transporte de Llegada/Salida (Aeropuerto y Terminal Terrestre) del destino Manta

Elemento : Infraestructura de Transporte									
Tema Clave	Indicadores	Terminal Terrestre		Aeropuerto		Total de Infraestructura de Transporte Evaluada	Porcentaje Aceptable	Porcentaje No Aceptable	Porcentaje Acumulado
		Aceptable	No Aceptable	Aceptable	No Aceptable				
Acceso (A)	I.1 Conexión al transporte urbano accesible		X		X	2		100,00	100,00
	I.2 Plazas de estacionamiento reservadas	X		X		2	100,00		100,00
Aseos (As)	I.1 Aseos adaptados operativos	X		X		2	100,00		100,00
Gestión (G)	I.1 Sistema de gestión de la accesibilidad	X			X	2	50,00	50,00	100,00
	I.2 Protocolo de evacuación específico	X			X	2	50,00	50,00	100,00
	I.3 Certificado de accesibilidad		X		X	2		100,00	100,00
Información (I)	I.1 Información accesibles (pantallas didactivas)	X			X	2	50,00	50,00	100,00
	I.2 Sistema guiado de interiores		X		X	2		100,00	100,00
	I.3 Aplicaciones móviles oficiales		X		X	2		100,00	100,00
Movilidad (M)	I.1 Itinerarios accesibles		X		X	2		100,00	100,00
	I.2 Sistema de embarque accesible		X		X	2		100,00	100,00

Personal (P)	I.1 Servicio de asistencia para personas con discapacidad	X	X	2	100,00		100,00
	I.2 Formación del personal para atención de personas con discapacidad	X	X	2	100,00		100,00
Servicios (Se)	I.1 Formación del personal para atención de personas con discapacidad	X	X	2	100,00		100,00
Usabilidad (U)	I.1 Mobiliario accesible	X	X	2	100,00		100,00

Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

Se logró evaluar a una compañía en lo concerniente a transporte aéreo, cabe mencionar que solo existen dos operadoras que brindan el servicio de vuelos comercial, se obtuvieron los siguientes datos, si aceptable con un 100% los indicadores correspondientes a: baños accesibles, protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad, información accesible, sistema de transferencia, plazas reservadas para personas con discapacidad; a su vez dos indicadores resultaron no aceptables al 100% los mismos que corresponde a plazas de viajes para personas usuarias en sillas de ruedas, y material móvil con menús especiales, este último indicador se marcó como no corresponde, ya que la operadora de transporte no dispone de servicio de alimentación en vuelos nacionales, pero se indicó que si se dispone de este servicio en viajes internacionales.

Tabla 25 Material Móvil de aerolínea de llegada/salida del Destino Manta

Elemento : Material Móvil							
Tema Clave	Indicadores	Aceptable	No Aceptable	No corresponde	Total de Transporte Evaluado	Porcentaje Aceptable	Porcentaje No Aceptable
<b>Aseos (A)</b>	I.1 Aseos adaptados	X			1	100,00	
<b>Gestión (G)</b>	I.1 Protocolo de evacuación específico	X			1	100,00	
<b>Información (I)</b>	I.1 Información accesible	X			1	100,00	
<b>Movilidad (M)</b>	I.1 Sistema de transferencia	X				100,00	
<b>Servicios (Se)</b>	I.1 Plazas reservadas para personas con discapacidad	X			1	100,00	
	I.2 Plazas de viaje para personas usuarias de sillas de rueda		X		1		100,00
	I.3 Menus especiales					-	-

Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

De igual manera, se procedió a evaluar la gestión y el personal de las operadoras de transporte aéreo, mediante los indicadores establecidos, se recabo la siguiente información, en lo correspondiente al protocolo de transporte de almacenaje de sillas de ruedas, gestión de la accesibilidad, personal con formación en atención para personas con discapacidad se indicó como

si aceptable al 100% , mientras que los demás parámetros sobre protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad, y certificado de accesibilidad se calificaron como no aceptable con el porcentaje del 100%.

Tabla 26 Aerolínea de Llegada y Salida del Destino Manta

Elemento: Operadoras de Transporte						
Tema Clave	Indicadores	Aceptable	No Aceptable	Total de compañías de transporte evaluadas	Porcentaje Aceptable	Porcentaje No Aceptable
<b>Gestión (G)</b>	I.1 Protocolo para almacenaje de silla de ruedas	X		1	100,00%	
	I.2 Protocolo específico de evacuación		X	1		100,00%
	I.3 Sistema de gestión de accesibilidad	X		1	100,00%	
	I.4 Certificado de accesibilidad		X	1		100,00%
<b>Personal (P)</b>	I.1 Formación en atención de personas con discapacidad	X		1	100,00%	

Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

En lo correspondiente a si el transporte posee acceso, específicamente sistemas de embarque de pasajeros como rampas a nivel, plancha puente, etc., se identificó que el 100% de unidades no posee este tipo de sistemas, de igual forma el porcentaje de 66,67% no dispone de baños adaptados por lo cual no es aceptable, el porcentaje de 77,78% corresponde a los sistemas de información accesible (dispone únicamente de pantallas dinámicas), las unidades de transporte, en cuanto a si existe plazas reservadas para personas con discapacidad el 100% se considera sí aceptable, de igual forma se logró identificar que las plazas reservadas son los 4 primeros asientos del transporte (autobús), a su vez se pudo verificar que no existen transporte que dispongan de plazas de viajes para personas usuarias de sillas de ruedas por lo cual el indicador corresponde al 100% no aceptable, a su vez tampoco disponen de pulsadores de aviso de paradas accesibles, por lo cual el indicador es 100% no aceptable

Tabla 27 Material Móvil de unidades de transporte terrestre interprovincial de Llegada/salida del destino Manta

Elemento : Material Móvil							
Tema Clave	Indicadores	Aceptable	No Aceptable	Total de Transporte Evaluado	Porcentaje Aceptable	Porcentaje No Aceptable	Porcentaje Acumulado
<b>Acceso(A)</b>	I.1 Sistema de embarque accesible		9	9		100,00	100,00
<b>Aseos (As)</b>	I.1 Aseos adaptados	3	6	9	33,33	66,67	100,00
<b>Información (I)</b>	I.1 Información accesible	7	2	9	77,78	22,22	100,00
<b>Servicios (Se)</b>	I.1 Asientos reservados	9		9	100,00		100,00
	I.2 Plazas de viaje		9	9		100,00	100,00

	para personas usuarias de silla de ruedas				
<b>Usabilidad (U)</b>	I.1 Pulsadores de aviso en paradas	9	9	100,00	100,00

Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

En lo que respecta a la gestión de las operadoras de transporte, el 88,89% se considera no aceptable, puesto que no disponen de un sistema de gestión accesible, a su vez, el indicador de certificado de accesibilidad, corresponde como no aceptable al 100% puesto que ninguna de las unidades evaluados posee uno, al igual que no se disponen las compañías operadoras del transporte de app con información accesible oficiales, que proporcione al usuario sobre las rutas o destino, precios de los pasajes etc, este indicador corresponde al 100% no aceptable, el 88,89% se estableció como si aceptable el parámetro correspondiente a si existe personal formado para brindar atención a personas con discapacidad.

Tabla 28 Operadoras de transporte terrestre interprovincial de llegada/salida del Destino Manta

Elemento: Operadoras de Transporte							
Tema Clave	Indicadores	Aceptable	No Aceptable	Total de compañías de transporte terrestre interprovincial evaluadas	Porcentaje Aceptable	Porcentaje No Aceptable	Porcentaje Acumulado
<b>Gestión (G)</b>	I.1 Sistema de gestión de accesibilidad	1	8	9	11,11	88,89	100,00
	I.2 Certificado de accesibilidad		9	9		100,00	100,00
<b>Información (I)</b>	I.1 App móviles con información accesible		9	9	100,00		100,00
<b>Personal (P)</b>	I.1 Formación atención de personas con discapacidad	8	1	9	88,89	11,11	100,00

Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez

### 3.2.8. Análisis de los Principales Actores del Destino Manta

Las entidades públicas y privadas, juegan un rol preponderante en la planificación y gestión de territorios, por lo que las debidas acciones o propuestas que generan mediante el trabajo articulado son significativamente importantes para el progreso y desarrollo de los pueblos. Por lo que fue necesario en la identificación de actores locales presentes en direcciones, consejos, organizaciones sociales, principalmente involucrados en la planificación, gestión, y desarrollo urbano, inclusivo y turístico, dentro del destino de Manta, estos son los siguientes:

Tabla 29. Actores Principales del Destino Manta.

<b>Principales Actores</b>		
<b>Representantes</b>	<b>Cargo</b>	<b>Institución</b>
Arq. Galo Álvarez González. Arq. Sara Delgado	Director (E). de Planificación y Ordenamiento Territorial Analista de Planificación y Ordenamiento Territorial.	<b>Dirección de Planificación y Ordenamiento Territorial.</b> GAD MUNICIPAL DE MANTA ENTIDAD PÚBLICA
Lcdo. Luis Espinoza	Director (E). de Gestión Cultural y Patrimonio	<b>Dirección de Gestión Cultural y Patrimonio</b> GAD MUNICIPAL DE MANTA ENTIDAD PÚBLICA
Mg. Sonia Christiansen	Directora (E). de Turismo	<b>Dirección de Turismo.</b> GAD MUNICIPAL DE MANTA ENTIDAD PÚBLICA
Lcdo. Luis Trejo	Subdirector (E). de Discapacidades	<b>Patronato Municipal de Amparo Social de Manta</b> GAD MUNICIPAL DE MANTA ENTIDAD PÚBLICA
Lcdo. Esteban Fiallos	Presidente de la Cámara de Turismo	<b>Cámara de Turismo del Cantón Manta</b>  ENTIDAD PRIVADA

Fuente: PDOT de Manta 2014-2019  
Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

Tabla 30 Matriz de síntesis de entrevistas

ENTREVISTA A PRINCIPALES ACTORES DEL DESTINO MANTA	
INFORMACIÓN GENERAL	ARGUMENTO
<p><b>Arq. Galo Álvarez González.</b>  <b>Director (E). de Planificación y Ordenamiento Territorial</b>  <b>Arq. Sara Delgado</b>  <b>Analista de Planificación y Ordenamiento Territorial.</b>  <b>Institución: GAD de Manta</b>  <b>Dirección: I. Municipalidad – Av. 4</b></p>	<p>P1-(R). Si, En este momento se encuentran en proceso, se ha venido trabajando 2 años con mayor énfasis en la inclusión de las personas con discapacidad, no solo en la parte técnica, sino también en la parte social, ya que, mediante acciones coordinadas con el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Manta, se ha trabajado por el mejoramiento de la accesibilidad en el Destino de Manta; se ha procedido a realizar diversas remodelaciones de ciertos espacios públicos ya construidos, así como construir nuevos espacios para dar cumplimiento con las INEN en cuanto a accesibilidad se refiere, un ejemplo de esto son los espacios lúdicos como parques que cuentan con infraestructura y equipamiento para las personas con discapacidad.</p> <p>P2-(R). La rampa inclusiva construida en las playas del Murciélago y San Mateo, para que las personas con discapacidad puedan acceder a la zona de la playa, esto fue un proyecto que se desarrolló con fondos públicos, y el equipamiento de las sillas anfibia fueron donado por la empresa privada. Si existe participación y apoyo de las empresas privadas que provee la dotación de equipamiento.</p> <p>P3-(R). Eliminación de la contaminación en los principales recursos naturales del destino Manta, debemos ser amigables con el ambiente (Gobernanza); Aplicación de las Ordenanzas(Gobernanza); se necesita que el sector privado cumpla a cabalidad con lo establecido en la ley (Sector Privado). Conciencia Ciudadana;(Cultura Ciudadano)</p> <p>P4-(R). Creo que Si, pero no tenemos conocimiento de un tema en específico.</p> <p>P5-(R). No, le falta construir un atractivo, falta inversión para ampliar la infraestructura, equipamiento y los servicios, para lograr la accesibilidad en el turismo; principalmente en las zonas rurales los recursos existen, pero falta muchas facilidades, otra problemática es el escaso personal para controlar el cumplimiento de las normas y leyes establecidas, por falta de presupuesto.</p> <p>P6-(R). La infraestructura de los terminales de transporte, Si cumple con los criterios de accesibilidad, pero las operadoras de transporte en cuenta a buses, ni taxis poseen los criterios de accesibilidad.</p> <p>P7-(R). No, hace falta personal mayormente capacitado, inversión, proyectos, zonificar las playas para tener orden, conciencia ciudadana.</p> <p>P8-(R). Si, falta recursos económicos, tener mayor sensibilidad y cultura inclusiva.</p> <p>P9-(R). Si, porque Manta se proyecta y desea ser reconocido como una ciudad completamente accesible e inclusiva, si se crearan productos completamente accesibles para las personas con discapacidad, se generaría incremento en el turismo, y la calidad de los servicios en el destino.</p> <p>P10-(R). No, específicamente para el turismo accesible.</p>
<p><b>Lcdo. Luis Espinoza</b>  <b>Director (E). de Gestión Cultural y Patrimonio</b>  <b>Institución: GAD de Manta</b>  <b>Dirección: Museo Cancebí – Av. 2</b></p>	<p>P1-(R). Si, pero medianamente; es un trabajo mancomunado, Manta cuenta posee la primera playa con acceso directo al mar, y si existen políticas para tratar de impulsar este trabajo</p> <p>P2-(R). Si, un ejemplo de esto es la construcción del Mall del Pacifico, que cuenta con acceso a los servicios, otro de esto es la plaza de La Cuadra,</p> <p>P3-(R). La contaminación es un factor problemático, la actual administración está trabajando por minimizar y erradicar la contaminación.</p> <p>P4-(R). Personalmente no tengo conocimiento de aquello, mejor podría consultar a la Dirección de Turismo. Desde nuestro departamento se han realizado algunas acciones uno de los objetivos es incluir a las personas con discapacidad, visibilizar ante la comunidad, a este tipo de población, se está trabajando con el Patronato Municipal, y en los diferentes eventos se da prioridad a las personas con discapacidad.</p> <p>P5-(R). No al cien por ciento, pero si se ha efectuado trabajos, de pronto no todo el alojamiento y demás establecimientos turísticos, cuenta con accesos o servicios que cumplan los criterios de accesibilidad, al igual que las instituciones. Es un tema que ha ido generando conciencia y está avanzando.</p> <p>P6-(R). En cuanto a la transportación las instalaciones son moderna, pero a simple vista la transportación terrestre no cuenta con criterios de accesibilidad.</p> <p>P7-(R). Si, desde el gobierno Municipal, Manta es un Municipio Turístico, y los esfuerzos van encaminados hacia allá</p> <p>P8-(R). Si, Falta de recursos.</p> <p>P9-(R). Si, porque ha sido demostrado con la rampla inclusiva en le Playa del Murciélago, visitante de Colombia, Chile, ven a manta como un destino, y visitantes nacionales también han usado estas facilidades, genero mucho impacto positivo, y si se crean más espacios de este tipo, podría generar mayor competitividad frente a otros destinos.</p> <p>P10-(R). No tengo conocimiento, sería con la Dirección de Turismo.</p>
<p><b>Mg. Sonia Christiansen</b>  <b>Directora (E). de Turismo</b>  <b>Institución: GAD de Manta</b></p>	<p>P1-(R). No, actualmente la ciudad se encuentra en un proceso de regeneración, y podría decir que tan solo un 40% cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad física, en las zonas regeneradas se cuenta con adoquines táctiles para personas con discapacidad visual, así como rampas en las esquinas y veredas amplias. En dos playas urbanas contamos con rampas accesibles (El Murciélago y San Mateo) y en Murciélago se brinda también el servicio de sillas anfibia. Tan solo un 20% de la planta</p>

<p><b>Dirección: Av. Malecón</b></p>	<p>turística tiene accesos para personas con discapacidad física, visual y auditiva.  P2-(R). El Concejo Cantonal de Protección de Derechos de Manta, es el responsable de implementar proyectos en cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidades.  P3-(R). La accesibilidad a todos los establecimientos y lugares turísticos, y que todas las personas puedan disfrutar de los encantos que ofrece el cantón, esto incluye: atención personalizada, lugares de fácil tránsito y acceso.  P4-(R). Enfocado netamente a la demanda y competitividad no, pero mensualmente solicitamos a la planta hotelera, nos provea el registro de personas que reciben con discapacidad.  P5-(R). Tan solo el 20% de la infraestructura cuenta con accesibilidad para discapacitados, especialmente los hoteles de lujo y restaurantes de primera.  P6-(R). Terminal terrestre: si, posee las facilidades para personas con discapacidad - Aeropuerto: Por ahora contamos con una terminal provisional básica- Terminal de cruceros: Si, posee facilidades  P7- (R). Todas las estructuras nuevas en la ciudad se diseñan con la finalidad de poseer facilidades para personas con discapacidad, especialmente física.  P8-(R). No, ya que cuentan con apoyo y asesoramiento por el CCPD  P9-(R). Si, ya que las familias que cuentan con personas discapacitadas podrán venir confiados de que todos sus miembros disfrutarán la visita al cantón  P10-(R). Consultar con el Concejo Cantonal de Protección de Derechos: <a href="http://ccpdmanta.gob.ec">ccpdmanta.gob.ec</a></p>
<p><b>Lcdo. Luís Trejo</b>  <b>Subdirector (E). de Discapacidades</b>  <b>Institución: GAD de Manta</b>  <b>Dirección: Cdla Urbirriós</b></p>	<p>P1-(R). Sí, pero en manera media, falta mucho para posicionarnos como una ciudad accesible o inclusiva, se ha trabajado mucho por la eliminación de las barreras social, eliminar patrones, pero en la accesibilidad en el espacio físico todavía deja mucho que desear, sin embargo, estamos muchos más avanzados que otros territorios, se ha visto el cambio en respeto a diez años atrás, existen normativas ya que están siendo utilizadas para la creación de nuevos espacios con características que permitan el acceso a las personas con discapacidad.  P2-(R). El Gob. Autónomo de Manta, trabaja de la mano con el sector privado, ya que respondemos a un PDOT, y este está alineado para trabajar con ejes trasversales con son el sector privado, un ejemplo es el trabajado con fundaciones y otras instituciones del sector privado para la dotación de sillas anfias, se articularon acciones desde la dirección de turismo y el GAD de Manta, de igual forma se capacito al personal del municipio para que responda a las necesidades de las personas locales o extranjeras que utilizan este servicio. Se capacito al personal de salvavidas (tanto en el uso y las ayudas técnicas) en medidas de seguridad de las personas con discapacidad, este fue un trabajo articulado de la Subdirección de Discapacidad y la Dirección de Turismo  P3-(R). Comportamiento Social, cultura de respeto e inclusiva, mayor inversión en facilidades turísticas, y erradicar la contaminación.  P4-(R). No, desconozco, medianamente existió una propuesta para la implementación de equipo en hoteles de lujo, que permitía enviar señales de prevención en cualquier evento de posibles catástrofes, para personas no videntes y personas con discapacidad intelectual.  P5-(R). Pienso que la mayoría de hotel de alta gama si cumplen con todos los requisitos, pero las demás categorías no poseen criterios accesibles en su mayoría, en los restaurantes de alta gama creo que sí.  P6-(R). El terminal terrestre si cumple con los criterios, pero el servicio de transportación de este no, no posee los criterios o características accesibles, se podría deber a que gran parte de las empresas no cuenta con los recursos económicos para invertir en este tipo de transportación. No se llega a un consenso para realizar esta inversión directa.  P7- (R). Sí, hay personal capaz, pero falta recursos económicos para la inversión.  P8-(R). La Cultura, aplicar las normativas correspondientes, falta planificación y proyección para el desarrollo de ciudades accesibles y amigables.  P9-(R). Si, por ser un punto de turismo más frecuente, sería muy bueno y generaría mayor incremento a los atractivos de Manta. Dependería también de que todas las administraciones del cantón Manta, trabajen mediante acciones coordinadas por llegar a ser una ciudad totalmente accesible en 20 años.  P10-(R). No tengo conocimiento, preferiblemente con la Dirección de Turismo.</p>
<p><b>Lcdo. Esteban Fiallos</b>  <b>Presidente de la Cámara de Turismo</b>  <b>Institución: Cámara de Turismo de Manta</b>  <b>Dirección: Avenida 2 No. 1047 entre Calles 10 y 11</b></p>	<p>P1-(R). Si, existe accesibilidad en los entornos, pero falta mucho, se he está trabajando de parte de la Municipalidad de Manta, y se puede evidenciar en las zonas regeneradas de la ciudad de Manta, pero en la parte rural falta adecuaciones y facilidades en cuanto al turismo accesible.  P2-(R). Los afiliados a la cámara de turismo en su mayor parte hoteles, han modificado su infraestructura que tenga toda la accesibilidad disponible para estos usuarios los hoteles que más han aportado es el Mantahost, El Poseidón y el Wyndham Manta Sail Plaza Hotel, en cuanto a otros hoteles en su mayoría faltaría la implementación de accesos y espacios accesible, a su vez mediante acciones coordinadas de la Cámara de Turismo y el Municipio de Manta, se procedió a realizar capacitaciones a los prestadores de servicio para que el personal se pueda comunicar en el lenguaje de señas con los clientes que posean este tipo de discapacidad. Se ha tenido acercamiento con una Fundación Japonesa, se está coordinando la creación de un circuito de cerrado de televisión, en donde se da información de los beneficios del hotel y de la ciudad, para las personas con discapacidad, creo que también implica en su sistema de control tenga implementado el sistema Braille, se va a implementar como plan piloto este año (2019), aquí en Manta, si funciona se aplicaría a nivel nacional y proyección también a nivel internacional.  P3-(R). Imagen del destino, mejorar las facilidades e infraestructura en el destino para todos, la contaminación en los recursos naturales que son el atractivo principal de Manta.  P4-(R). No tengo conocimiento de este tipo de investigación, pero la Cámara de Turismo ha incentivado y trabajado coordinadamente con las Universidad de la Uleam, existe la apertura, se ha propuesto que los estudiantes desarrollen ciertos proyectos y estamos con la finalidad de firmar un convenio, con la Espam también tenemos un convenio, pero no se ha propuesto todavía el desarrollo y ejecución de proyectos, ejemplo , se necesita que los espacios públicos sean atendidos, para lograr el mejoramiento de la</p>

imagen turística del destino. El proyecto se propuesto a la Uleam, de arquitectura, saneamiento.

P5-(R). No creo. Falta mucho en oferta turística accesible, se podría decir que la mayoría de esta dentro de los alojamientos es decir hoteles de 5 estrellas (de lujo)

P6-(R). La transportación del destino Manta, en cuanto a buses no es accesible, no poseen equipamientos que presenten facilidades para que las personas con discapacidad acceder de manera autónoma

P7- (R). Considero que falta mucho de trabajo articulado para poder gestionar el desarrollo o implementación de los criterios de accesibilidad en todo Manta.

P8-(R). No, en cuanto al turismo accesible.

P9-(R). Bueno, es un nicho de mercado que podría ser atractivo siempre y cuando toda la ciudad y todos sus diferentes actores estén alineados al mismo concepto, si bien es cierto los hoteles podrían alinearse y cumplir con los criterios, pero falta trabajar mucho. A largo plazo es una inversión a largo y mediano plazo, en el futuro podría ser Manta obtendría ese nicho de mercado

P10-(R).No, existe normativa en turismo accesible

*Elaborado por: P. Zambrano y Z. Velásquez*

### 3.2.9. Conclusión de la entrevista a los principales actores

En torno a los principales problemáticos en materia de accesibilidad en el turismo, casi todo los entrevistados mencionan que:

- No existen una trasportación terrestre (buses no accesibles) estos no cumplen con los parámetros de accesibilidad.
- Falta de presupuesto para la inversión e implementación de accesibilidades turísticas y equipamiento en los principales atractivos, especialmente en las zonas rurales, así como también para la contratación de personal que controle el cumplimiento de las normativas vigentes.
- Poca conciencia ciudadana, al igual que respeto por el medio ambiente, pues los principales atractivos naturales del cantón tienen índices de contaminación.
- Falta de diseño y desarrollo de proyectos a favor del turismo accesible

Las acciones emprendidas y aplicadas por parte de los actores involucrados son las siguientes:

- La Dirección de Planificación y Ordenamiento territorial, da cumplimiento en la aplicación de las normas técnicas de accesibilidad universal, en las nuevas infraestructuras y mobiliarios dentro de los espacios públicos construidos como (parques, aceras, calles, playas etc.), para dar mayor énfasis en la inclusión de las personas con discapacidad.
- La Dirección de Gestión Cultural y Patrimonio, incluye a las personas con discapacidad a través de eventos culturales, tales las ferias inclusivas, participación de las personas con discapacidades en programas artísticos.
- La Dirección de Turismo, realizó la construcción de la rampa inclusiva en las playas El Murciélagos y San Mateo, y se articularon acciones para la donación de las sillas anfibus a través de empresas privadas.
- La Cámara de Turismo, los afiliados a esta organización en especial los hoteles de 5 estrellas han mejorado la accesibilidad para las personas con discapacidad, cumpliendo con los criterios universales y normativas técnicas vigentes.

Se llevó a cabo un diagnóstico FODA, con base en analizar de forma específica las fortalezas y contribuciones que se obtienen de la realidad actual del destino Manta, para en sí, considerar las adecuadas acciones o estrategias que permitan apropiadamente potenciar los aspectos positivos con la finalidad de mitigar los aspectos negativos.

Para su efecto se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

- Se tomó en consideración los factores internos y externos, relacionados al ámbito de la accesibilidad en el turismo.
- Se constató a través de la investigación de campo, realizada en el destino, y cuyos resultados expuestos en el acápite anterior, permitieron determinar los factores internos y externos en cuanto al objeto en estudio.

Tabla 31 Matriz FODA para el análisis estratégico de la accesibilidad en el turismo dentro del Destino Manta.

Fortaleza	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diversidad Natural, Cultural, Gastronómica y Paisajística, con potencialidad para el desarrollo de nuevos productos y segmentos de mercado.</li> <li>2. Existencia de Inversión Privada.</li> <li>3. Planta hotelera de lujo con infraestructura de facilidades para el turismo inclusivo.</li> <li>4. Conectividad hacia y desde el destino (Aérea, Marítima y Terrestre).</li> <li>5. Ordenanzas municipales a favor de la inclusión.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ODS orientados a impulsar ciudades inteligentes con capacidades de accesibilidad universal.</li> <li>2. Cooperación Nacional e Internacional para el fomento del turismo accesible (inclusivo).</li> <li>3. Política inclusiva para el turismo en Ecuador.</li> <li>4. Iniciativas para la sensibilización y formación de prestadores de servicio turísticos con énfasis en turismo inclusivo.</li> <li>5. Política de cielos abiertos.</li> </ol>
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carencia de transporte público con facilidades para el turismo accesible.</li> <li>2. Mal estado y deficiente señalización e información turística en los principales recursos del destino.</li> <li>3. Limitados espacios turísticos con criterios de accesibilidad universal.</li> <li>4. Carencia de planes, guías e instrumentos de gestión y buenas prácticas para el turismo accesible.</li> <li>5. Recursos turísticos naturales sobreexplotados y en proceso de deterioro por contaminación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eventuales políticas de austeridad económica por crisis en el país.</li> <li>2. Destinos nacionales competitivos con reconocimientos internacionales en accesibilidad.</li> <li>3. Eventos naturales adversos (terremotos, inundaciones, tsunamis).</li> <li>4. Degradación de la imagen del destino por inseguridad (narcotráfico, sicarito, asaltos).</li> <li>5. Fuga de capitales</li> </ol>

*Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez*

#### Legenda de ponderación de la matriz FODA

0	1	2	3
<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>

Posteriormente se procedió a realizar el análisis estratégico de la matriz FODA, que se evidencia a continuación.

Tabla 32 Análisis estratégico Matriz FODA

Matriz FODA del destino Manta		Oportunidades						Amenazas						TF
		O1	O2	O3	O4	O5	T	A1	A2	A3	A4	A5	T	
Fortalezas	F1	2	2	2	1	2	9	1	3	0	0	0	4	13
	F2	3	3	3	2	3	14	2	3	0	0	1	6	20
	F3	3	2	2	3	1	11	1	2	0	0	0	3	14
	F4	3	2	1	1	3	10	1	3	0	0	2	6	16
	F5	1	2	3	3	1	10	0	2	0	0	0	2	14
	T	12	11	11	10	10	54	5	13	0	0	3	21	TD
Debilidades	D1	2	3	3	3	2	13	0	2	0	0	0	2	15
	D2	2	3	3	1	1	10	0	1	0	0	0	1	11
	D3	3	3	3	3	1	13	0	3	0	0	0	3	16
	D4	3	3	3	2	1	12	0	3	0	0	0	3	15
	D5	3	3	1	1	1	9	0	3	1	0	0	4	12
	T	13	15	13	10	6	57	0	12	1	0	0	13	
	TO	27	25	24	22	16	TA	5	25	1	0	3		

Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

En el cuadro expuesto anteriormente se sintetizan los resultados del análisis FODA, en donde se sumaron los valores de cada cuadrante y se dividió entre el sumatorio total, determinando su nivel de importancia.

Tabla 33. Variables principales de la matriz FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>F2.-</b> Inversión Privada
<b>Oportunidades</b>	<b>O1.-</b> ODS orientados a impulsar ciudades inteligentes con capacidades de accesibilidad universal.
<b>Debilidades</b>	<b>D3.-</b> Limitados espacios turísticos con criterios de accesibilidad universal.
<b>Amenazas</b>	<b>A2.-</b> Destinos nacionales competitivos con reconocimientos internacionales en accesibilidad.

Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

A través de la tabla valorativa se logra identificar que los resultados de la matriz FODA se ve reflejado en el cuadrante mini- maxi: donde se da una mayor incidencia de los factores de en estudio, cuya mayor ponderación corresponde a las oportunidades y debilidades, por lo cual se generaran acciones o estrategias de reorientación a fin de minimizar las debilidades aprovechando al máximo las oportunidades.

Tabla 34. Cuadrantes para el análisis estratégico

	Oportunidad	Amenaza
Fortalezas	Estrategia Ofensiva	Estrategia Defensiva
Debilidades	Estrategia de reorientación	Estrategia de supervivencia

Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez

### Problema Estratégico

Si se evita los destinos nacionales competitivos con reconocimiento internacional en accesibilidad, teniendo en cuenta los limitados espacios turísticos con criterios de accesibilidad universal, aunque se disponga de inversión privada, no podrá utilizarse plenamente los ODS orientados a impulsar ciudades inteligentes con capacidades de accesibilidad universal.

### Solución Estratégica

Utilizando plenamente la inversión privada aprovechando los ODS orientados a impulsar ciudades inteligentes con capacidades de accesibilidad universal se debe generar propuestas que posibiliten mitigar los destinos nacionales competitivos con reconocimiento internacional en accesibilidad y superar los limitados espacios turísticos con criterios de accesibilidad universal.

### 3.3. Estrategias para la proyección del turismo accesible en el destino manta

Es necesario indicar que el turismo dentro del destino Manta, en su mayoría están compuesto por las actividades de turismo de sol y playa, por lo tanto, es necesario articular acciones que tengan como fin el desarrollo y proyección de nuevos modelos de turismo, uno de esto es el turismo accesible, sensibilizando a la industria turística hacia un turismo con responsabilidad social, y promoviendo la diversificación de la oferta en el destino de Manta. De igual manera, es de suma importancia la articulación de los diferentes actores que convergen en el destino de Manta, para que mediante acciones coordinadas se logre el desarrollo e implementación de planes de gestión de la accesibilidad en el turismo, de buenas prácticas y manuales técnicos que permitan el desarrollo del turismo accesible en el destino de Manta, con el objetivo de tomar decisiones a fin de mitigar los impactos generados por la poca planificación de infraestructura, equipamiento y productos turísticos accesibles. Para mitigar los impactos identificados anteriormente, se tomarán en consideración las siguientes acciones, las mismas que se describe a continuación:

Tabla 35. Principales estrategias y acciones en para la proyección del turismo accesible en el destino Manta.

Estrategia	
Estrategia Macro	Mejora de la Accesibilidad en el transporte
	Mejora de la infraestructura en la oferta turística
	Mejora de la información y equipamiento accesible
	Formación y Sensibilización en Turismo Accesible
	Mejora de la Calidad de los Servicios Turísticos
	Mejora del Equipamiento Turístico
Acciones	

<b>Acceso</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Impulsar la creación de incentivos para el mejoramiento del mobiliario de transporte.</li> <li>2. Verificar la delimitación y señalética correspondiente según las normativas vigentes de los espacios de estacionamientos accesibles en el entorno de los atractivos turísticos.</li> <li>3. Verificar la delimitación y señalética correspondiente según las normativas vigentes de los espacios de estacionamientos accesibles en las inmediaciones de aquellos establecimientos turísticos que posean aparcamientos propios.</li> </ol>
<b>Aseos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño y mejoramiento de la accesibilidad en la infraestructura de aseos públicos en los atractivos turísticos.</li> <li>2. Impulsar, verificar y controlar la implementación de los criterios universales en los establecimientos turísticos</li> </ol>
<b>Gestión</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación de un organismo rector de la gestión turística accesible.</li> <li>2. Diseño de Guía de Buenas Practicas en Turismo Accesible para prestadores de servicios turísticos.</li> <li>3. Formación continua a prestadores de servicios turísticos en materia de accesibilidad, normativas, criterios universales, atención a personas con discapacidad, protocolos de evacuación específicos, gestión y certificación de la accesibilidad.</li> <li>4. Formación y Sensibilización de los prestadores de servicio de transporte, sobre la necesidad de la accesibilidad universal en sus mobiliarios y equipamientos.</li> <li>5. Estructuración de una guía accesible para el sector de trasportación</li> <li>6. Incentivos para los establecimientos turísticos y operadores de trasportación mejor valorados en accesibilidad.</li> <li>7. Verificación de la incorporación de los criterios universales en los espacios y establecimientos turísticos.</li> <li>8. Control y Evaluación continua de la accesibilidad en el turismo dentro de los diferentes elementos de la oferta.</li> <li>9. Promover la creación de Ordenanzas Sancionatorias por el incumpliendo de aplicación de criterios universales dentro del sector turístico.</li> </ol>
<b>Información</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación de una app turística Accesible</li> <li>2. Implementación de paneles informativos accesibles en los puntos de interés y afluencia turística</li> <li>3. Creación de una página web turística oficial accesible</li> </ol>
<b>Movilidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño e implementación de itinerarios accesibles en los lugares turísticos</li> <li>2. Socialización de guía para el diseño e implementación de itinerarios accesibles en establecimientos turísticos.</li> <li>3. Diseño e Implementación de senderos o rutas accesibles.</li> </ol>
<b>Personal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formación y capacitación continua del personal de establecimientos turísticos para la atención de personas con discapacidad.</li> </ol>
<b>Servicios</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponer de personal especializado en atención para personas con discapacidad en los principales puntos de interés turístico y en los terminales de trasportación.</li> <li>2. Fomentar la incorporación de personal especializado en atención para personas con discapacidad en los establecimientos turísticos.</li> <li>3. Generar actividades accesibles en los principales puntos de interés turístico.</li> <li>4. Incentivar la disposición de habitaciones accesibles en los establecimientos hoteleros.</li> </ol>
<b>Usabilidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestionar la incorporación de equipamiento accesible en los atractivos turísticos, y terminales de transporte.</li> <li>2. Verificar la incorporación de equipamiento accesible en los establecimientos turísticos.</li> </ol>

*Elaborado por P. Zambrano y Z. Velásquez*

#### 4. CONCLUSIÓN

- Manta, es uno de los principales destinos turísticos de la provincia y el país, que debido a su ubicación geográfica cuenta con varios atractivos de tipo natural cultural, y gastronómico, conectividad aérea, marítima y terrestre, industria turística adecuada, lo que facilita el desarrollo turístico del cantón, sin embargo, el modelo predominante en el territorio es el turismo de masas de sol y playa, de manera que las acciones e iniciativas van dirigidas a este tipo de segmento, por lo cual la oferta turística mayoritariamente no dispone de facilidades que permitan la proyección del turismo accesible en el destino. La información relacionada a la evaluación de accesibilidad en el turismo permitió identificar en el objeto de estudio, la existencia de 2 rampas accesibles en dos de las playas con más visitación turísticas (El Murciélago y San Mateo), la

transportación en el destino presenta falencias dentro de las condiciones y criterios accesible, pues no existe mobiliario de transporte terrestre que pueda generar la autonomía de las personas con discapacidad física.

- A su vez, la participación e iniciativas de los principales involucrados del sector público y privado, en materia de turismo accesible, ha sido escasa, por lo que se observa no existen mucha coyuntura entre ellos que genere el trabajo articulado, por tal motivo, no se evidencia propuestas o proyectos a largo plazo que favorezcan la planificación, gestión y desarrollo de la accesibilidad en el turismo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (Organización Mundial del Turismo[OMT]). (2018). Resultados del turismo internacional en 2017: los más altos en siete años.
- Calderón, José;Hernandez, R. (2017). UNA INTRODUCCIÓN AL TURISMO GASTRONÓMICO DEL CANTÓN MANTA – ECUADOR. *RITUREM. Revista Internacional de Turismo y Empresa*, 1(2), 25–32. Retrieved from <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/16506/2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clemente, J., Bote, M., & Sánchez, P. (2018). EL TURISMO SOCIAL ACCESIBLE COMO NUEVO MODELO TURÍSTICO. *Cuadernos de Turismo*, nº 41, 139–159. Retrieved from <https://revistas.um.es/turismo/article/download/326981/228751/>
- Damazio, Grace y Gallardo, R. (2009). Evaluación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos de las Llanuras del Norte de Costa Rica. *Tecnología En Marcha*, 22, 95–112. Retrieved from [revistas.tec.ac.cr/index.php/tec\\_marcha/article/view/201](http://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/201)
- Donoso, M. (2018). EL TURISMO ACCESIBLE. *Edición 26*. Retrieved from [https://www.numbersmagazine.com/edicion\\_impresa.php?ed=26&nom=revista](https://www.numbersmagazine.com/edicion_impresa.php?ed=26&nom=revista)
- GAD MUNICIPAL DE MANTA. (2014). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Retrieved from <http://www.manta.gob.ec/index.php/publico/pdot-2014-2019>
- GRÜNEWALD, L.A.; FERNÁNDEZ, A.N.; CAPEL, G.; CALGARO, M. (2012). El turismo accesible como herramienta de inclusión y desarrollo de destinos y empresas turísticas. Retrieved from <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ext/article/view/1041/1681>
- Guajardo, Fátima; García, Alejandra y Sánchez, I. (2012). *Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible*. Universidad de Monterrey. Retrieved from [http://bibsrv.udem.edu.mx:8080/e-books/Tesis/000144602\\_LTU.pdf](http://bibsrv.udem.edu.mx:8080/e-books/Tesis/000144602_LTU.pdf)
- Heng, M. (2016). Los destinos más accesibles para el 2016. Retrieved from <https://www.lonelyplanet.es/blog/los-destinos-mas-accesibles-para-el-2016>
- López, Ana; Luna, H. (2017). Turismo accesible en el ecuador. *INNOVA*, 2, 196–198. Retrieved from <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/339/332>
- LÓPEZ DE ÁVILA MUÑOZ, ANTONIO;GARCÍA, S. (n.d.). *DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES*. Retrieved from <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ DE AVILA y GARCIA.pdf>

- Martos, M. (2012). Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad. *Anales de Geografía de La Universidad Complutense*, 32, 297–321. Retrieved from <http://revistas.ucm.es/index.php/AGUC/article/view/39722/38214>
- Medina, M. (2017). Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la reserva de biósfera Isla de Ometepe (Nicaragua). *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15, 913–924. Retrieved from <http://www.pasosonline.org/es/articulos/1118-x-26>
- Ministerio del Ambiente. (2009). *PLAN DE MANEJO REFUGIO DE VIDA SILVESTRE MARINO Y COSTERA PACOCHE 2009-2014*. Retrieved from <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/documentos>
- Mintur(Ministerio de Turismo). (2018). *SERVICIOS TURÍSTICOS - ESTADÍSTICAS DE OFERTA. Distribucion de Establecimientos a Nivel Nacional - Distribución de Establecimientos a Nivel Provincial y Cantonal*. Retrieved from <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- Mintur(Ministerio de Turismo). (2019, February 4). El turismo ecuatoriano creció un 11% en 2018. Retrieved from <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018/>
- Morales, P. Estadística aplicada a las Ciencias Sociales Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? (2012). Retrieved from <http://data.evalua.cdmx.gob.mx/docs/gral/taller2015/S0202EAC.pdf>
- OMS. (2011). *Resumen: Informen Mundial sobre la Discapacidad*. Suiza. Retrieved from [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/accessible\\_es.pdf?ua=1](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_es.pdf?ua=1)
- OMT, (Organización Mundial del Turismo); FUNDACIÓN ONCE, (Organización Nacional de Ciegos Españoles). (2013). *Informe del evento "Accesibilidad: una ventaja competitiva en los destinos turísticos."* Retrieved from [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/report\\_-\\_fitur\\_2013\\_accessibility\\_informe1.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/report_-_fitur_2013_accessibility_informe1.pdf)
- OMT. (2016). Turismo Accesible, tema del Día Mundial del Turismo 2016. Retrieved from <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-09-20/turismo-accesible-tema-del-dia-mundial-del-turismo-2016>
- ONCE, F. (2009). *Estudio de los Requisitos de Accesibilidad en las Normas de Calidad en el Turismo Europeo*. Retrieved from [https://www.discapnet.es/sites/default/files/congresos/docs/estudio\\_normas\\_de\\_calidad\\_en\\_el\\_turismo\\_europeo\\_2009\\_version\\_imprimible.pdf](https://www.discapnet.es/sites/default/files/congresos/docs/estudio_normas_de_calidad_en_el_turismo_europeo_2009_version_imprimible.pdf)
- Sánchez, J. (2015). El comercio y el turismo son los principales puntales de desarrollo de la ciudad puerto. *El Telégrafo*. Retrieved from <https://www.letelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/el-comercio-y-el-turismo-son-los-principales-puntales-de-desarrollo-de-la-ciudad-puerto>
- Shánchez, J. (2017). LOS MANTENÍOS Y SU CULTURA EN LA CIUDAD DE MANTA DEL SIGLO XXI. Retrieved from <https://joselias2022.com/category/historia-de-manta/page/3/>