



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

**TEMA:**

**“ESTUDIO DE LA ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD EN LAS INSTALACIONES DE LA TERMINAL DE CRUCEROS DE  
MANTA”**

**MODALIDAD:**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**AUTOR:**

**SANTANA PANTA GEMA MONSERRATE**

**TUTOR:**

**GUSTAVO XAVIER ÁLVARO SILVA MG.**

**MANTA – MANABÍ - ECUADOR**

**ENERO 2021**

## **CERTIFICACIÓN DEL AUTOR**

Por medio de la presente certifico el proyecto para la obtención del título en Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas, cuyo tema es “Estudio de la accesibilidad para personas para personas con discapacidad en las instalaciones de la terminal de cruceros de Manta”, este fue desarrollado en su totalidad por la señorita Gema Monserrate Santana Panta, estudiante de la carrera de Turismo, período académico 2020 (2), quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Lo certifico,

Gustavo Xavier Álvaro Silva Mg. Tutor  
**Área:** Turismo

## **AUTORÍA**

El presente trabajo de investigación ejecutado previo a la obtención del título de Ingeniera de Administración de Empresas Turísticas, pertenece exclusivamente a la autora, de tal forma que para uso de este documento se determina ubicar los créditos pertinentes.

---

**Gema Monserrate Santana Panta**

**131520625-8**

## **CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “**ESTUDIO DE LA ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS INSTALACIONES DE LA TERMINAL DE CRUCEROS DE MANTA**”, ha sido realizado y concluido por la señorita Santana Panta Gema Monserrate; la misma que ha sido controlada y supervisada por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

---

Arq. Luigi Pihuave  
**SUPLENTE DEL PRESIDENTE  
DEL TRIBUNAL**

---

Lcda. Jessica Mendoza  
**MIEMBRO TRIBUNAL  
DE TITULACIÓN**

---

Ing. Karla Cornejo  
**MIEMBRO TRIBUNAL DE  
TITULACIÓN**

---

Dr. Xavier Álvaro Silva  
**DOCENTE TUTOR DE  
TITULACIÓN**

---

Gema Monserrate Santana Panta  
**GRADUADO**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme estar con salud, por darme el valor y la sapiencia para poder culminar esta faceta de mi vida.

A mi tutor de tesis Dr. C. Xavier Álvaro, docente ejemplar y guía en todo este proyecto investigativo, que con su sabiduría, paciencia y trabajo logró direccionar de la manera correcta para llegar al éxito.

Agradezco a mi familia, a mis compañeros y a todas aquellas personas que de alguna u otra manera han contribuido para lograr este propósito.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, y al cuerpo docente de la facultad de Turismo, por sus enseñanzas que se me ha impartido para así poder alcanzar esta meta anhelada.

## **DEDICATORIA**

Con todo mi cariño dedico este proyecto a mi madre Lina, por ser el pilar fundamental de mi vida, porque gracias a su apoyo y consejos constantes estoy culminando este proyecto, es ella quien me impulsa cada día a superarme, a ser una mejor persona y una excelente profesional.

A mi padre, que con su esfuerzo y sacrificio me ha hecho llegar a donde estoy, sin importar las adversidades.

A mis hermanos, por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera estudiantil, por estar conmigo en los buenos y en los malos momentos.

## RESUMEN

La accesibilidad es un derecho que todas las personas merecen, en especial aquellas que poseen algún tipo de discapacidad. Este es un tema muy importante, el cual ha venido trascendiendo a nivel mundial con el pasar de los años. A estos efectos, el presente proyecto pretende efectuar un análisis de la accesibilidad que poseen las instalaciones de la Terminal de Cruceros de la ciudad de Manta. El procedimiento metodológico se enfoca en determinar las condiciones de accesibilidad y atiende a la siguiente lógica: Generar una idea, identificar el problema, establecer objetivos, recolectar información para la creación del marco teórico, aplicar técnicas, realizar análisis de resultados y conclusiones. Esta investigación es de tipo documental y descriptiva. Se utilizó el método analítico y el inductivo-deductivo, en cuanto a las técnicas se aplicó la entrevista y la observación y por último como herramientas, el cuestionario de la entrevista y la ficha de observación. Es posible concluir que la Terminal de Cruceros es un sitio muy bien diseñado, sin embargo, posee ciertas debilidades en cuanto al libre desplazamiento de las personas con discapacidad, se ha de mencionar, que dichas falencias necesitan ser corregidas, considerando que se deberían implementar ciertos elementos o artefactos que mejoren la calidad del servicio de la misma.

***Palabras clave:*** Terminal de cruceros de Manta, discapacidad, accesibilidad.

## **ABSTRACT**

Accessibility is a right that all people deserve, especially those with disabilities. This is a very important issue, which has been transcending worldwide over the years. To this end, this project aims to conduct an analysis of the accessibility of the facilities of the Cruise Terminal in the city of Manta. The methodological procedure focuses on determining the conditions of accessibility and attends to the following logic: generate an idea, identify the problem, establish objectives, collect information for the creation of the theoretical framework, apply techniques, and analyze results and conclusions. This research is of a documentary and descriptive type. The analytical and the inductive-deductive method were used, as for the techniques the interview and the observation were applied and finally as tools, the interview questionnaire and the observation card. It is possible to conclude that the Cruise Terminal is a very well designed site, however, it has certain weaknesses in terms of free movement of people with disabilities, it should be mentioned, that these shortcomings need to be corrected, considering that certain elements or devices should be implemented to improve the quality of service of it.

Keywords: Terminal de cruceros, disability, accessibility.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL AUTOR .....	II
AUTORÍA .....	III
APROBACIÓN TESIS TRIBUNAL .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
DEDICATORIA .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT .....	VIII
ÍNDICE DE IMÁGENES .....	XII
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. Marco teórico.....	4
<b>1.1. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.</b> .....	5
<b>1.2. TURISMO ACCESIBLE</b> .....	5
<b>1.3. COMPORTAMIENTO DEL TURISMO ACCESIBLE A NIVEL MUNDIAL</b> .....	7
<b>1.4. TURISMO ACCESIBLE EN EL ECUADOR</b> .....	8
<b>1.5. TURISMO ACCESIBLE EN MANTA</b> .....	9
<b>1.6. DISCAPACIDAD</b> .....	9
<b>1.7. TIPOS DE DISCAPACIDAD</b> .....	10
<b>1. Discapacidad Física.</b> - .....	10
<b>2. Discapacidad Mental y Psicológica.</b> - .....	11
<b>3. Discapacidad Intelectual.</b> - .....	11
<b>4. Discapacidad Sensorial.</b> -.....	11
<b>1.8. LA DISCAPACIDAD EN EL ECUADOR</b> .....	12
<b>1.9. TERMINAL DE CRUCEROS</b> .....	12
• Terminal Kai Tak.....	12

• Shanghai International Cruise Terminal .....	13
• Marina Bay Cruise Centre.....	13
• Terminal de Leixoes .....	13
• Terminal Osanbashi de Yokohama.....	13
1.10. TERMINAL DE CRUCEROS DE ECUADOR .....	14
1.11. TERMINAL DE CRUCEROS DE MANTA.....	14
CAPÍTULO II. Marco Metodológico .....	15
2.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS GENERALES.....	15
2.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	16
2.2.1. Investigación histórica. -.....	16
2.2.2. Investigación documental. -.....	16
2.2.3. Investigación descriptiva. -.....	17
2.2.4. Investigación correlacional. - .....	17
2.2.5. Investigación explicativa o causal. -.....	17
2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	17
2.3.1. Método deductivo. -.....	18
2.3.2. Método inductivo. - .....	18
2.3.3. Método inductivo-deductivo. - .....	18
2.3.4. Método hipotético-deductivo. - .....	18
2.3.5. Método analítico. - Consiste.....	18
2.3.6. Método sintético. -.....	18
2.3.7. Método analítico-sintético. - .....	18
2.3.8. Método histórico-comparativo. - .....	18
2.3.9. Métodos de investigación cualitativa y cuantitativa. -.....	18
2.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	19
2.4.1. Entrevista. -.....	19
2.4.2. Observación. -.....	19

<b>2.4.3. Encuestas.....</b>	<b>19</b>
<b>2.5. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>20</b>
CAPÍTULO III. Resultados y discusión.....	21
<b>3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>21</b>
<b>3.2. CONCLUSIONES .....</b>	<b>23</b>
<b>3.3. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>24</b>
ANEXOS .....	25
BIBLIOGRAFÍA .....	30
WEBGRAFÍA.....	31

## ÍNDICE DE IMÁGENES

<b>Imagen N°1: Representación gráfica de la base teórica.....</b>	<b>4</b>
<b>Imagen N°2: Procedimiento metodológico .....</b>	<b>15</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla N°1: Inicios del turismo accesible a nivel mundial .....8**

**Tabla N°2: Diferencias entre deficiencia, discapacidad y minusvalía .....10**

## INTRODUCCIÓN

La ciudad de Manta es el primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador y que al igual que muchas ciudades, se proyecta ante el mercado mundial del turismo, procurando satisfacer efectivamente las necesidades y expectativas de los visitantes.

En el transcurso de los años, Manta se ha constituido como el puerto pesquero más importante del país, a su vez en el destino obligatorio de cruceros, evidenciando de esta manera, su calidad de destino.

Anualmente se registra en el Ministerio de Turismo la planificación para la llegada de varios cruceros, siendo este un puntal económico importante para la ciudad, la provincia y el país.

Mendoza (2018) asegura que Manta es el principal receptor de cruceros que arriban el país, con un promedio de 25.000 turistas al año, procedentes de Europa y América del Norte, en su mayoría.

Morrillo & Salgado (2018) sostienen que la Terminal de Cruceros permite convertir las zonas portuarias en estratégicos puntos turísticos e impone a Manta como una potencia mundial, debido a que brinda un servicio de calidad y de excelencia, ya que cuenta con instalaciones e infraestructura con el acceso adecuado; la cual hace que los cruceristas se sientan más cómodos al momento de visitar la ciudad y el país.

La accesibilidad es uno de los elementos cruciales que más destacan en cuanto a un crucero, ya que se transporta un sin número de personas, entre ellas, las que poseen ciertas discapacidades; por lo cual el acceso y la movilización es un factor importante; siendo este un motivo por el cual una terminal debe estar bien acondicionada y preparada para así brindar un servicio de calidad.

El realizar un análisis al turismo accesible, es una de las opciones más factibles que permitirán mantener la oferta de recepción de cruceros en su puerto marítimo, contribuyendo con el crecimiento económico de las personas y la ciudad, la que debe constantemente replantear su oferta.

Este trabajo representa un análisis de las condiciones de accesibilidad que poseen las instalaciones de la Terminal de Cruceros de Manta, centradas específicamente en las personas con discapacidad.

Para cumplir con los objetivos planteados, se pretendió utilizar la técnica de encuesta, sin embargo, por motivo de la pandemia, que ha afectado a todos los países, se procedió a utilizar la entrevista y la observación como una técnica válida de recolección de información.

Es necesario entender la importancia que tiene la Terminal de Cruceros de Manta para alentar el crecimiento turístico de nuestra región, para cuyo efecto es necesario plantear el siguiente **problema de investigación**:

¿Qué incidencia tiene la accesibilidad de la Terminal de cruceros de Manta para las personas con discapacidad que arriban a este puerto?

Para precisar, en cuanto a los límites de esta investigación, se expresa como **objeto de investigación** la accesibilidad en la Terminal de Cruceros de Manta para las personas con discapacidades, mientras que, en el **campo de acción**, el turismo. Se plantea como **idea fundamental a defender** las facilidades en las instalaciones de la institución antes citada en procura, que éstas posibiliten la movilidad adecuada a las personas con discapacidad entre los puntos de ingreso y salida de la Terminal.

Las principales **variables de investigación** son las facilidades de accesibilidad en la Terminal de Cruceros y su incidencia en las personas con discapacidad.

En cuanto a los **objetivos**, se plantean de la siguiente manera:

**Objetivo general:**

Realizar un análisis de los procesos y protocolos de accesibilidad para personas con discapacidad de la Terminal de Cruceros de Manta.

**Objetivos específicos:**

- Generar una base teórica, relacionada con el objeto de estudio y su campo de acción.
- Establecer el proceso metodológico que contribuya al cumplimiento de los propósitos de la investigación.

- Determinar el nivel de efectividad de los procedimientos de accesibilidad que aplica la Terminal de Cruceros de Manta para personas con discapacidad.

En el presente estudio se aplicó las técnicas de la entrevista y la observación, en conjunto con las herramientas de cuestionario y ficha de observación.

El informe de investigación contiene lo siguiente:

En el **Capítulo I** se efectuará un análisis teórico de las conceptualizaciones sobre discapacidad y accesibilidad, haciendo referencia a las barreras existentes para personas con limitaciones de movilidad, así como un corto análisis sobre la discapacidad en el Ecuador.

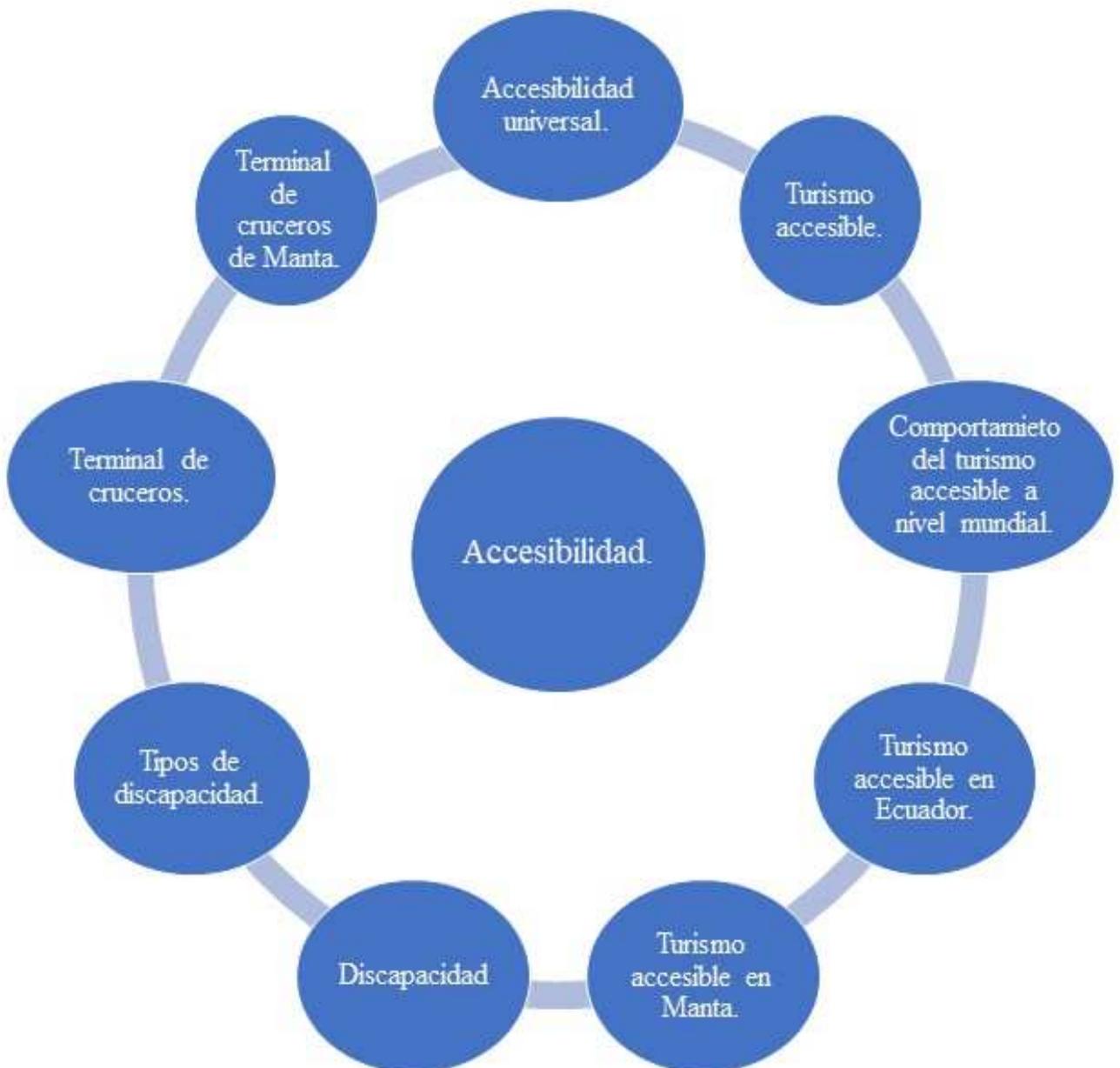
El **Capítulo II** plantea los métodos, técnicas y herramientas a utilizar durante esta investigación. La metodología que se emplea en este proyecto es de tipo documental y descriptiva, para lo cual se utilizan técnicas como la entrevista y la observación.

Finalmente, en el **Capítulo III**, con base al análisis de la información obtenida, considerando la metodología de observación aplicada en este trabajo, se expondrá los resultados obtenidos, para posteriormente emitir conclusiones y recomendaciones que se deriven.

## CAPÍTULO I. Marco teórico

Este capítulo recoge la base teórica relacionada con el objeto de estudio, así como, la contribución de la autora en las reflexiones puntuales sobre la posición de los autores aquí citados. Su estructura se la aprecia en la siguiente imagen:

***Imagen N°1: Representación gráfica de la base teórica***



***Fuente: Elaboración propia.***

## **1.1.ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.**

El diccionario RAE (2020) define a la accesibilidad de la siguiente manera:

Cualidad de accesible.

Por su parte, De Asís (2013) define a la accesibilidad universal como uno de los grandes principios que acompañan el tratamiento de la discapacidad. Se trata de un principio que aparece de manera clara a partir de los años setenta del siglo XX, pero cuyo significado general, entendido como la exigencia de eliminación de barreras y obstáculos, ha estado siempre presente en la historia de la discapacidad.

La accesibilidad universal está estrechamente conectada con el concepto de barrera. En este campo puede entenderse por “barrera” todo obstáculo que dificulte o impida el acceso de las personas a algún ámbito de la vida social. Las barreras pueden tener orígenes muy diversos y proyectarse en ámbitos también diferentes. (p.1,2)

Alonso (2007), asegura que el término accesibilidad se utiliza popularmente para referirse a la posibilidad de llegar a donde se requiere ir o alcanzar aquello que se desea. En el contexto de la discapacidad el término adquiere un matiz reivindicativo al referirse a los derechos de aquellas personas que, por tener dificultades físicas, sensoriales, o de otro tipo, no pueden relacionarse con el entorno o con otras personas en igualdad de condiciones. De este modo se identifica a la accesibilidad con suprimir barreras para los colectivos de personas con discapacidad, lo que supone intervenciones, a veces complejas y caras, destinadas a sólo una parte limitada de la población.

## **1.2.TURISMO ACCESIBLE**

La OMT (2014), afirma que existen diferentes motivos por el cual es difícil conceptualizar al turismo accesible a continuación dos diferentes definiciones:

1. El término Accesible tiene varios sinónimos en diferentes países, sin haberse acordado uno común. Así se denomina entre otros: Turismo inclusivo, Turismo adaptado, Turismo para Todos, Turismo sin barreras (Barrier Free Tourism, BFT, en sus siglas en inglés), Turismo de fácil acceso (Easy access tourism), Turismo Universal.

2. Desde que se asocia el término de turismo con el concepto de la accesibilidad, han sido varios los intentos de emitir una definición concreta del término sin llegar a un acuerdo sobre una única definición. A pesar de que el concepto va quedando más definido, por cada experto en la materia se provee una definición diferente sin que se haya llevado a cabo un consenso internacional de una definición que satisfaga a todos los implicados. (p.17)

Con el pasar de los años se ha ido buscando un significado exacto el cual abarque mucha más información y que este sea inclusivo; es por lo que algunos autores han definido al Turismo Accesible de la siguiente manera:

Fernández (2009) expresa que el turismo accesible no se limita a la eliminación de barreras físicas, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona, discapacitada o no. Actualmente, ambos términos, turismo accesible y turismo para todos, se utilizan de manera indiferente, persiguiéndose en ambos casos que el turista que acude a un destino pueda moverse en él de manera autónoma, sin ayuda. (p.214)

Según el Manual sobre el Turismo Accesible para todos (2014); se concluye que el Turismo Accesible ha evolucionado de las adaptaciones para que las personas con discapacidad puedan hacer turismo de una manera autónoma hacia un turismo

Duarte, et al, (2016) definen al turismo accesible como el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también a los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje de calidad para todos, entendiendo que la accesibilidad es parte importante de esta calidad. (p.20)

López & Luna (2017), aseguran que turismo accesible hace referencia a la adecuación del entorno, productos o servicios turísticos que permitan el acceso, uso y disfrute de todos los usuarios sin importar su tipo de discapacidad o deficiencia que puedan impedir su participación plena en igualdad de condiciones con las demás personas. Si entendemos la discapacidad como

la interacción en el entorno con las personas de iguales o no condición, en los viajes, alojamientos y demás servicios turísticos debemos implementar los mecanismos para eliminar las barreras de accesibilidad para el disfrute de las actividades turísticas.

Díaz, et al (2018), sostienen que el turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. Sin embargo, el turismo social parte de una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas. En definitiva, la conjunción de estos dos conceptos, turismo accesible y turismo social, hacen posible la consecución de un verdadero turismo para todos.

Para estos efectos, la autora considera que el término adecuado para definir al turismo accesible es “EL TURISMO PARA TODOS”; ya que este abarca diferentes conceptos que garantizan el buen uso de la accesibilidad turística.

### **1.3.COMPORTAMIENTO DEL TURISMO ACCESIBLE A NIVEL MUNDIAL**

Díaz, et al (2018-2), señalan que el año 2017 fue declarado por las Naciones Unidas como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el desarrollo. Esta decisión concuerda con algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas, entre ellos el de “promover el Crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”. Asimismo, el 27 de septiembre de 2016 se celebró el Día del Turismo, dedicado en el año 2016 al Turismo Accesible con el lema “Turismo para Todos: Promover la Accesibilidad Universal”, con el reto de reconocer la necesidad de la accesibilidad en el turismo y dar cabida a todas las personas en los destinos turísticos. (p.66)

Es importante indicar que muchos países actualmente cuentan con protocolos de accesibilidad enfocados a las personas con discapacidad; estos en sus inicios crearon fundaciones y organizaciones, las cuales ofrecían servicios y productos; entre ellos mencionaremos a París, Portugal, y Uruguay, (tabla 1), como se detalla a continuación:

**Tabla No1: Inicios del turismo accesible a nivel mundial.**

<b>TURISMO ACCESIBLE EN EUROPA</b>	<b>TURISMO ACCESIBLE EN FRANCIA</b>	<b>TURISMO ACCESIBLE EN PORTUGAL</b>	<b>TURISMO ACCESIBLE EN URUGUAY</b>
<p>El continente europeo, a diferencia de otros, ha presentado un avance significativo, ya que buscan ofrecer a las personas con discapacidades un diseño universal en servicios y productos para lograr su inclusión.</p>	<p>En el caso de París (capital de Francia), se ha fomentado una marca “Tourisme &amp; Handicaps” la cual fue creada para cubrir las necesidades apropiadas para cada persona con discapacidad, ya sea física, auditiva, visual o intelectual, brindando garantías de información, servicios y productos.</p>	<p>En el 2006 empezó con el sello “Lousã, destino de turismo accesible”, dándole el reconocimiento debido a las empresas públicas y privadas que cubrían las necesidades de las personas con discapacidad, alcanzando 143 establecimientos.</p>	<p>Este país se planteó objetivos para posicionarse como destino turístico inclusivo y "amigable", estos objetivos hacían énfasis en incluir a personas discapacitadas dentro de los equipos de trabajos.</p>

*Fuente: Elaboración propia a partir de Desarrollo del turismo accesible en ciudades de Ecuador (caso Manta - 2018).*

#### **1.4.TURISMO ACCESIBLE EN EL ECUADOR**

López y Luna (2017-2) afirman que la ciudad de Baños es la primera ciudad en el Ecuador que implementó el Turismo Accesible impulsado por Alfonso Eliécer Morales, quien fue concejal en el periodo 2005-2009. Se construyeron rampas las mismas que llegan a un total de 190, los hoteles adecuaron habitaciones especiales para personas con movilidad reducida, se crearon senderos especiales en terminales y lugares turísticos. Al ser la primera ciudad más accesible del Ecuador, le fue otorgada diversos premios tales como “Society for Accessible Travel & Hospitality”. En el 2006 y por el proceso eruptivo del volcán Tungurahua, se hicieron acreedores al Premio Reina Sofía de España ya que se pudo mejorar la accesibilidad en los refugios temporales implementados por el proceso eruptivo del volcán. (p.197)

## 1.5.TURISMO ACCESIBLE EN MANTA

Díaz, et al (2018-3), expresan que en la ciudad de Manta se ha trabajado en turismo inclusivo con charlas desde los organismos encargados como CONADIS y GAD Municipal de la ciudad para la aplicación de estas normas en espacios arquitectónicos, veredas, bordillos, aceras, accesibilidad a la playa al medio físico en estacionamientos, información en vallas publicitarias, capacitación a través de seminarios a educadores universitarios y encargados del turismo. Pero a pesar de este trabajo no se aplican las normas requeridas para una verdadera inclusión dentro del ámbito turístico, sea en ciudad, campo o playa en este destino turístico, lo que abre una brecha muy grande en comparación con los avances que se observan en otros países en cuanto a accesibilidad turística y accesibilidad universal en todos los ámbitos. (p.79)

## 1.6.DISCAPACIDAD

La OMS (2020), en su publicación sobre temas de salud en su página web publica la siguiente definición y que, para motivos de este estudio, se considera adecuado:

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

La OMS (2011) calcula que el 15% de la población mundial (mil millones de personas) vive con algún tipo de discapacidad, de las cuales, casi 200 millones presentan dificultades considerables en su funcionamiento. La proporción de personas con discapacidad está aumentando, lo que se atribuye al envejecimiento de la población y al aumento de las enfermedades crónicas a escala mundial. Año a año va en aumento y requiere de políticas turísticas que permitan gozar de los mismos derechos que el resto de la sociedad y disfrutar de los entornos turísticos en igualdad de condiciones y de manera autónoma.

En la Ley de Discapacidades del Ecuador (2010), el artículo 6 expresa que:

*Se considera que personas con discapacidad son aquellas que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales tienen dificultad para realizar actividades de la vida diaria. (pág.8).*

De acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento y Discapacidad CIDDM-2 (1999), existen 3 conceptos básicos que es de mucha importancia mencionar son, La Deficiencia, La Discapacidad y La Minusvalía.

**Tabla No.2: Diferencias entre deficiencia, discapacidad y minusvalía.**

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Deficiencia	- Son problemas en las funciones o estructuras corporales tales como una desviación significativa o una “pérdida”.
Discapacidad	- Es toda restricción o ausencia de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano
Minusvalía	- Es una situación que limita o impide a una persona en cuanto al desempeño en un rol rutinario.

*Fuente: Elaboración propia a partir de CIDDM (1999).*

## 1.7.TIPOS DE DISCAPACIDAD

La discapacidad se puede clasificar de diferentes maneras de acuerdo con los órganos y su función, siendo estas las que limitan al ser humano a la interacción de él con su entorno.

Según la guía sobre discapacidades del CONADIS (2017) de acuerdo con el artículo número 6 publicado en el registro oficial de la Ley Orgánica de Discapacidades de 2012, define cuatro tipos de discapacidades:

- 1. Discapacidad Física.** - Se refiere a las deficiencias corporales o viscerales, las cuales pueden ser evidentes (Ej. amputaciones, paraplejia, hemiparesia, etc.) o que al implicar daño y limitación en la función de órganos internos pueden ser imperceptibles, más ocasionan dificultad significativa o imposibilidad para: caminar, correr, manipular objetos con las manos, subir o bajar gradas, levantarse, sentarse, mantener el equilibrio, controlar esfínteres, entre otros. (p.15)

Las deficiencias que originan cualquier discapacidad física pueden ser:

- Genéticas: Son transmitidas de padres a hijos.

- Congénitas: Se refiere a aquellas con las que nace un individuo y que no dependen de factores hereditarios, sino que se presentan por alteraciones durante la gestación.
- Adquiridas: Ocasionadas por enfermedades producidas después del nacimiento, o por accidentes de tipo doméstico, de tránsito, violencia, laborales, etc.

- 2. Discapacidad Mental y Psicológica.** - Se refiere a deficiencias y/o trastornos de la conciencia, del comportamiento, del razonamiento, de los estados de ánimo, afectividad, la comprensión de la realidad, (irritabilidad, depresión, inestabilidad emocional crónica); generalmente debido a enfermedades mentales como la esquizofrenia, trastorno bipolar, psicosis y otros. (p.16)
- 3. Discapacidad Intelectual.** - Se refiere a deficiencias en personas que presentan especial dificultad en la comprensión de ideas complejas, así como, en la capacidad de: razonar, resolución de problemas, toma de decisiones; lo que repercute en sus procesos de socialización, relacionamiento interpersonal y desenvolvimiento en la vida diaria, siendo fácilmente influenciados por el medio. Tiene relación con los casos de personas con retraso mental de grado: fronterizo, leve, moderado, grave y profundo; el rango del Coeficiente Intelectual que no implica retraso mental oscila de 81 a 110 puntos. (p.18)
- 4. Discapacidad Sensorial.** - Dentro de este grupo, se hace referencia a deficiencias de los sentidos de la vista, la audición y el lenguaje.

**4.1 Discapacidad Visual.** -Se refiere a personas que presentan ceguera y baja visión. En ambas situaciones se estaría hablando de personas con un alto grado de pérdida de visión, es decir, personas que: no ven absolutamente nada, o aun con la mejor corrección posible (uso de lentes), presentan grave dificultad para ver; su situación es estable, es decir, sin posibilidad de mejoría mediante intervención quirúrgica o tratamiento adecuado.

También corresponde a esta discapacidad, las personas que presentan desfiguración de un ojo y uso de una prótesis ocular. (p.23)

**4.2 Discapacidad Auditiva.** - Se refiere a personas con sordera total y/o con sordera moderada y severa de ambos oídos, la cual dificulta la comunicación con

su entorno. La discapacidad auditiva puede presentarse por causas: genéticas, congénitas, infecciosas, ocupacionales, traumáticas, tóxicas, envejecimiento y otras. (p.26)

## **1.8.LA DISCAPACIDAD EN EL ECUADOR**

En el Ecuador las personas con discapacidad están amparadas por la Ley Orgánica, esta tiene por objeto asegurar la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de cada una de las personas con discapacidad, establecidos en la Constitución de la República, los tratados e instrumentos internacionales; así como, aquellos que se derivaren de leyes conexas, con enfoque de género, generacional e intercultural.

En cuanto a accesibilidad y transporte; se afianza a la persona con discapacidad y el manejo de bienes y servicios que pertenecen a la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulte su normal desenvolvimiento e integración social; en toda obra se debe preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad; en los estacionamientos se tendrá espacios exclusivos para vehículos que transporten o sean conducidos por personas con discapacidad físico-motora.

Las personas con discapacidad tienen derecho a acceder y a utilizar el transporte público contando con medidas que garanticen y facilitar el acceso a las unidades de transporte y aseguren su integridad cuando estas estén siendo utilizadas; con respecto a tarifas para hacer uso de estas instalaciones, sean públicas o privadas, las personas con discapacidad pagan el 25% del precio habitual en los servicios de transporte aéreo y el 50% en el transporte terrestre.

## **1.9.TERMINAL DE CRUCEROS**

Las terminales de cruceros son espacios físicos que están destinados exclusivamente a la acogida de los cruceristas que desembarcan a un determinado puerto de un país, ofreciendo, además de sus propias instalaciones, productos y servicios turísticos.

López (2017) califica las mejores terminales de cruceros del mundo. A continuación, se detalla cada una de ellas:

- Terminal Kai Tak

Ubicada en Hong Kong, construida en Victoria Harbor, sobre una pista de aterrizaje del antiguo aeropuerto de Hong Kong. Este edificio futurista, un auténtico icono de la ciudad, que

ofrece un parque en la cubierta, costó alrededor de quinientos millones de dólares y fue diseñado por Norman Foster & Partners, el genial arquitecto autor de edificios como el Reichstag, la Torre de Collserola, o el aeropuerto de Beijing, tiene un diseño sostenible también combina una serie de medidas de ahorro de energía.

- **Shanghai International Cruise Terminal**

La Shanghai International Cruise Terminal, está ubicada en China cuenta con 263.448 m<sup>2</sup>, diseñada por Spark Architects y acabada en 2011, está situada en la orilla norte de un meandro del río Huangpu. Combina una línea de edificios de oficinas, una gran cantidad de instalaciones subterráneas, en el contexto de un nuevo parque público de un kilómetro de largo, este terminal brinda una capacidad anual de un millón de personas; utiliza energía renovables y refrigeración por agua de río.

- **Marina Bay Cruise Centre**

Esta terminal está ubicada en Singapur; posee una característica forma geométrica, tiene una cubierta responde al tema acuático con una interpretación cubista de las olas, con sus formas onduladas. La luz natural se ha introducido estratégicamente para alegrar todo el vestíbulo de la terminal; este ofrece una gran variedad de vistas desde diferentes puntos de vista. Tiene una superficie de 29.873,9 m<sup>2</sup>.

- **Terminal de Leixoes**

Esta terminal está ubicada en Portugal, en la región de Oporto; ocupa parte del sótano, la planta baja y la primera planta, mientras que la Universidad de Oporto ocupa 6.000 m<sup>2</sup>. La cuarta planta ofrece un restaurante, una sala de exposiciones de 600 m<sup>2</sup>, y más dependencias docentes y de investigación. La cubierta es un anfiteatro al aire libre de 2.472 m<sup>2</sup> que puede ser utilizado para todo tipo de eventos y celebraciones. La terminal da servicio a un muelle de 360 metros de longitud y 10 metros de calado, capaz para buques de 300 metros de eslora. Ese muelle ofrece un atraque para buques fluviales en los que poder remontar el Duero hasta Oporto o incluso hasta su valle lleno de cepas centenarias.

- **Terminal Osanbashi de Yokohama**

Ubicada en Japón, esta terminal tiene un cierto parecido a una ballena, con la sensación de estar dentro de un animal prehistórico. Es un edificio-muelle de 70 metros de ancho y 430 metros de longitud. La altura total es de aproximadamente 15 metros.

## **1.10. TERMINAL DE CRUCEROS DE ECUADOR**

El Ministerio de Turismo (2015) asegura que el crecimiento constante del turismo de cruceros en el Ecuador es una excelente oportunidad que debe ser bien aprovechada por el sector turístico; se tiene como principal puerto de cruceros a la Terminal de Crucero de Manta.

Los cruceristas provienen principalmente de Estados Unidos, Europa y Asia. Ellos buscan múltiples destinos nuevos, para disfrutar de las actividades culturales, deportivas y experiencias únicas transformadoras de vida.

## **1.11. TERMINAL DE CRUCEROS DE MANTA.**

Esta terminal fue inaugurada el 19 de octubre del 2018. La Terminal de Cruceros de Manta ha sido diseñada con un estilo moderno y elegante, haciendo de este un lugar con muy buen ambiente, para así brindar al pasajero, servicio adecuado en los procesos de embarque y desembarque, contando además con zonas de información, máquina de rayos X, detector de metales, oficinas, parqueo para autobuses, vehículos de alquiler, control de pasajeros y tripulantes, carros portaequipajes, enfermería, zona comercial, internet, cafetería, servicios higiénicos, rampas de fácil acceso para personas con movilidad reducida, cámaras de seguridad, servicio de traslado desde y hacia el Crucero, seguridad privada permanente, entre otros.

## CAPÍTULO II. Marco Metodológico

El capítulo II aborda el cómo y con qué se desarrolló esta investigación, describe, además, el tipo de investigación, técnicas y herramientas utilizadas durante el proceso investigativo, para así recolectar y sistematizar la información de forma adecuada.

El procedimiento metodológico se puede observar en la siguiente imagen.

*Imagen N.º 2: Procedimiento metodológico*



*Fuente: Elaboración propia (2020).*

### 2.1.ASPECTOS METODOLÓGICOS GENERALES

Para el desarrollo del presente proyecto se realizó la siguiente estructura general. En la introducción se analizaron las distintas perspectivas acerca de la investigación, se planteó la problemática en base al análisis bibliográfico y revisión de documentos oficiales. Luego, se estableció el objeto de investigación y se delimitó el campo, se determinaron las correspondientes variables y se plantearon los objetivos generales y específicos. Posterior a esto, se detalló la importancia del proyecto de investigación y se realizó una breve descripción de cada capítulo.

En el diseño del Marco Teórico se tomaron como referencia ciertas conclusiones y escritos de varios autores. En dichos escritos se encontró información de suma importancia acerca del tema de investigación. Las palabras claves del presente proyecto investigativo son: accesibilidad, turismo accesible, capacidades especiales, terminal de cruceros de Manta.

En el Marco Metodológico se detallan cada uno de los mecanismos a utilizar para el análisis de la problemática de investigación. En esta etapa se analizaron diferentes documentos referentes a la investigación y posterior a aquello, se elaboraron los instrumentos.

En los Resultados y Discusión se disponen los resultados adquiridos después de la aplicación de las técnicas en el campo de estudio, estos mismos serán puestos a disposición de las autoridades competentes del ámbito turístico. Al finalizar, se presentan conclusiones y recomendaciones que se derivan del trabajo.

## **2.2.TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Bernal (2010), asegura que existen varios tipos de investigación y que es necesario conocer sus características para saber cuál de ellos se ajusta mejor a la investigación que va a realizarse.

Aunque no hay acuerdo entre los distintos tratadistas en torno a la clasificación de los tipos de investigación, en este libro los principales tipos de investigación son la histórica, documental, descriptiva, correlacional, explicativa o causal, estudio de caso, experimental, seccional o transversal y longitudinal.

**2.2.1. Investigación histórica.** - Orienta a estudiar los sucesos del pasado. Analiza la relación de esos sucesos con otros eventos de la época y con sucesos presentes. En síntesis, busca entender el pasado y su relación con el presente y el futuro. Esta investigación tiene como sus principales fuentes y técnicas de obtención de la información, la revisión documental, los vestigios y objetos reales y, en algunos casos, personas que tuvieron relación directa con los hechos estudiados o quienes, aunque no tuvieron relación directa con esos hechos, cuentan con información válida y confiable sobre los mismos.

**2.2.2. Investigación documental.** - Consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio.

Las principales fuentes de información en este tipo de investigación son: documentos escritos (libros, periódicos, revistas, actas notariales, tratados, conferencias escritas, etcétera), documentos fílmicos (películas, diapositivas, etcétera) y documentos grabados (discos, cintas, casetes, disquetes, etcétera).

**2.2.3. Investigación descriptiva.** - Es aquella que reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio. Es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. La realización de este tipo de investigación se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.

**2.2.4. Investigación correlacional.** - Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Examina relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica causas o consecuencias. Su principal soporte es el uso de herramientas estadísticas.

**2.2.5. Investigación explicativa o causal.** - Para muchos expertos es el ideal y el culmen de la investigación no experimental, tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. En la investigación explicativa se analizan causas y efectos de la relación entre variables.

La autora sostiene que los tipos de investigación que se utilizaron para realizar este proyecto es la investigación documental, que sirvió para la recolección de información a través de la revisión de libros, documentos, tesis y artículos argumentativos, que por efecto permite ampliar la fuente de información y obtener un criterio más amplio para contextualizar una investigación descriptiva, que se utilizó para la recopilación de información, mediante los métodos de la observación y las entrevistas realizadas.

## **2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Bernal (2010-2) menciona que los métodos que se han complementado son el Inductivo, deductivo, inductivo-deductivo, hipotético-deductivo, analítico, sintético, analítico-sintético, histórico-comparativo y cualitativos y cuantitativos.

A continuación, se describe de manera general cada uno de estos métodos.

- 2.3.1. Método deductivo.** - Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.
- 2.3.2. Método inductivo.** - Utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.
- 2.3.3. Método inductivo-deductivo.** - Se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general).
- 2.3.4. Método hipotético-deductivo.** - Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.
- 2.3.5. Método analítico.** - Consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.
- 2.3.6. Método sintético.** - Integra los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad.
- 2.3.7. Método analítico-sintético.** - Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).
- 2.3.8. Método histórico-comparativo.** - Consiste en establecer la semejanza de esos fenómenos, infiriendo una conclusión acerca de su parentesco genético, es decir, de su origen común.
- 2.3.9. Métodos de investigación cualitativa y cuantitativa.** - Otra forma reciente de caracterizar métodos de investigación es la concepción de métodos cimentada en las distintas concepciones de la realidad social, en el modo de conocerla científicamente y en el uso de herramientas metodológicas que se emplean para analizarla. (p,60)

La autora sostiene que los métodos utilizados en el presente son el analítico y el inductivo-deductivo.

El método analítico se utilizó para establecer con principios y criterios la información obtenida de la investigación; en cuanto al método inductivo-deductivo fue utilizado para conocer y determinar las condiciones que presenta la Terminal de Cruceros de Manta en cuanto a accesibilidad para los cruceristas.

## 2.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

De la Ballina (2017) menciona que las técnicas de una investigación son:

- 2.4.1. Entrevista.** - Tiene como objetivo ir más allá de las respuestas superficiales para así profundizar las explicaciones a los comportamientos y demandas turísticas de un individuo; el desarrollo de las entrevistas se realiza de acuerdo a los distintos temas y preguntas que se hayan incluido en el guión diseñado a tal fin.
- 2.4.2. Observación.** - Es una de las técnicas más ricas, a la vez que sencillas, en la obtención de información de alta calidad sobre los comportamientos de los turistas; es una forma parte de la práctica habitual en la gestión de cualquier negocio turístico: observar y aprender de los comportamientos de diferentes tipos de clientes. Sin embargo, frente al uso inconexo e informal procede entender la observación como una técnica en sí, con un protocolo de realización, también afirma que la observación es la que permite combinar la obtención de datos puramente cualitativos con otros de tipo más cuantitativo.
- 2.4.3. Encuestas.** - Son técnicas descriptivas por excelencia, realizadas a petición del encuestador a una serie de turistas, que reúnen una serie de características especificadas, para que estos, de forma activa y conociendo el objeto de estudio, faciliten una información que, previamente, ha sido predefinida como igual para todos. (p,100)

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó la técnica de la observación ya que se considera esta, la adecuada para la obtención de datos, esta permitirá establecer y determinar las condiciones de accesibilidad de la Terminal de Cruceros de Manta; otra de las técnicas utilizadas fue la entrevista, esta resultó útil para la recopilación de información muy bien detallada acerca las opiniones de las personas familiarizadas con la Terminal de Cruceros de Manta.

## **2.5.HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN**

Las herramientas utilizadas fueron, el cuestionario y la ficha de observación. A continuación, su caracterización.

**2.5.1. Cuestionario de entrevista.** - El cuestionario fue realizado con el propósito de evidenciar las condiciones de accesibilidad que presenta la Terminal de Cruceros de Manta. Cabe recalcar que por motivo de la pandemia no se realizó encuestas; la opción más efectiva, fue realizar entrevistas. (Anexos 1, 2 y 3).

**2.5.2. Ficha de observación.** - Se la utilizó con el propósito de registrar información relevante para aclarar el tema de esta investigación, esta contiene criterios relacionados a la Terminal de Cruceros de Manta en cuanto a accesibilidad para personas con discapacidad. (Anexo 4)

### **CAPÍTULO III. Resultados y discusión**

En el capítulo III se analizan los resultados obtenidos luego de la aplicación de las técnicas descritas en el capítulo anterior.

En principio se hará referencia a las respuestas otorgadas por funcionarios de la Terminal de Cruceros, seguidamente las de los prestadores de servicios de guiamento, luego, la de la funcionaria de la Dirección de Turismo del GAD Municipal de Manta, de una experta en temas de discapacidad y finalmente los resultados de la observación.

#### **3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

De acuerdo a la entrevista realizada a Sonia Christiansen (2020), funcionaria de la Dirección de Turismo del GAD Municipal de Manta detalla que la Terminal de Cruceros es un lugar apropiado para el desplazamiento de los cruceristas que cuenten con alguna discapacidad, pero considera que se debería aportar con otras medidas de accesibilidad en cuanto a equipamiento del lugar.

Con respecto a capacitaciones, asegura que actualmente no se desarrolla ningún tipo de preparación sobre accesibilidad y que sería prudente impartirlas; recomienda capacitar en el tema de accesibilidad a los funcionarios que laboran en la Terminal de Cruceros; que se debería implementar otro tipo artefactos o implementos enfocados a las personas con distintos tipos de discapacidad y que los autobuses sean totalmente accesibles.

Por lo que corresponde a los resultados de la entrevista realizada a los funcionarios que laboran en la Terminal de Cruceros de Manta declararon que el nivel de accesibilidad de dicha institución se encuentra en óptimas condiciones, describiendo a la terminal como un espacio físico que cuenta con condiciones y elementos adecuados para la acogida de las personas con discapacidad y por efecto se brinda servicios y productos de óptima calidad a las mismas, no obstante hace falta mejoras, las mismas que se ejecutarán en la temporada de cruceros 2021. Asimismo, expresaron que, producto de la pandemia, la actual temporada (2020) se encuentra suspendida, por lo cual no se ha incurrido en mejoras.

En cuanto a los resultados obtenidos por parte de los prestadores de servicios (guías de turismo), se declara que la terminal de cruceros de Manta cuenta con muchas facilidades, sin embargo, no son suficientes, debiendo incurrir en adaptaciones físicas e incremento de personal calificado. Así también se debe mejorar o implementar la señalética con lenguaje

braille, personal que hable lengua de señas, a fin de convertirse en una terminal de excelencia; por consiguiente, se argumenta que un importante número de los cruceristas que desembarcan, poseen discapacidades físicas todo esto debido a la avanzada edad.

Con respecto a la entrevista realizada a Pahola Díaz, catedrática universitaria, experta en temas de discapacidad, considera que la terminal de cruceros es una infraestructura física amplia, que posee las condiciones necesarias para el arribo y atención de cruceristas con discapacidad, en su mayoría físicas, pero que hace falta adecuar las instalaciones para la acogida de personas con otro tipo de discapacidades.

Si bien es cierto la terminal de cruceros de Manta fue una obra complementaria de Autoridad Portuaria en el año 2017, esta ha venido a constituir una obra que ha beneficiado al turismo en la ciudad, ya que sus instalaciones, cuando no es temporada de cruceros, son usadas para eventos públicos y privados.

La autora sostiene, con base a la propia observación, que la Terminal de Cruceros de la ciudad es un lugar muy bien diseñado con respecto a la accesibilidad y el servicio que se brinda a las personas con discapacidad, es un lugar moderno, extenso y sobre todo acogedor, pero que, a pesar de ser un espacio correctamente acondicionado, esté únicamente posee adecuaciones que se centran en el desplazamiento (arribo) de las personas con discapacidades físicas, dejando de lado otros tipos de discapacidad, como lo son las sensoriales.

### **3.2.CONCLUSIONES**

Toda vez que se han cumplido los propósitos de la investigación, las conclusiones son las siguientes:

Este proyecto fue desarrollado durante plena pandemia Covid-19, por lo cual, no fue posible realizar encuestas y recoger el criterio de los cruceristas, sin embargo, se logró realizar entrevistas en profundidad, que permitieron conocer a fondo procesos y protocolos de accesibilidad para personas con discapacidad que posee la Terminal de Cruceros de la ciudad de Manta.

Las bases teóricas y la metodología aplicada, permitieron esclarecer conceptos entorno a esta investigación, dejando en claro que la Terminal de Cruceros de la ciudad de Manta actualmente no cuenta con protocolos de accesibilidad, es decir, un documento en el cual se especifique los procesos, privilegios y facilidades, como la circulación del crucerista al momento de desembarcar a la terminal, las medidas de seguridad, la comunicación y acompañamiento de los cruceristas que poseen discapacidad, la presencia de intérpretes de la lengua de señas y la colocación de señalética especializada.

Se determinó, a través de la observación y las entrevistas, el nivel de efectividad de los procedimientos de accesibilidad que aplica la Terminal de Cruceros de Manta para personas con discapacidad, con el cual se concluye, que este lugar no cuenta con elementos que permitan satisfacer por completo las necesidades de las personas con diferentes tipos de discapacidad.

### **3.3.RECOMENDACIONES**

- La Terminal de Cruceros debería contar con un protocolo de atención exclusiva y diferenciada para personas con discapacidad, en el cual se mencione cada una de los procedimientos que se debería realizar con el crucerista con discapacidad, al momento de arribar a este puerto.
- A las autoridades portuarias, tomar en consideración el presente estudio, con el fin de corregir las debilidades detectadas, mejorando y adecuando ciertos espacios, artefactos o equipos para el correcto desplazamiento de las personas con discapacidad visual y auditiva; colocando suelo podotáctil, contratando intérpretes la lengua de señas, y mostrando información por medios audiovisuales que resulten útiles para ciertos tipos de discapacidad.
- Este documento debería ser tomado como base, para futuros estudios que estén direccionados a la accesibilidad de la Terminal de Cruceros de Manta y otras ubicadas en Ecuador u otros países.

## ANEXOS

### Anexo N°1 Cuestionario dirigido a funcionario GAD Manta

El presente cuestionario posibilitará conocer las condiciones de accesibilidad que poseen las instalaciones de la Terminal Cruceros de Manta.

Valoramos sus respuestas, gracias.

Nombre del/la entrevistado/a:

#### PARA FUNCIONARIO(S) DEL GAD DE MANTA

1. Desde su perspectiva como funcionario del municipio. ¿Considera usted que se invirtió lo debido en la construcción de la Terminal de Cruceros de Manta teniendo en cuenta las facilidades (accesibilidad) de la misma?
2. ¿Considera usted que las instalaciones de las Terminal de Cruceros de Manta son las apropiadas para la accesibilidad de las personas con capacidades restringidas?
3. ¿El municipio realiza capacitación al personal sobre temas de discapacidad y accesibilidad en la Terminal de Cruceros de Manta?
4. ¿Considera usted que la accesibilidad es un factor importante que hace que los cruceristas con capacidades restringidas sientan de la Terminal de Cruceros de Manta un lugar adecuado para ellos?
5. Según su perspectiva con que recomendaciones o sugerencias aportaría usted, para mejorar la Terminal de Cruceros de Manta en cuanto a la accesibilidad.

## **Anexo N°2 Cuestionario dirigido a funcionario de Autoridad Portuaria de Manta.**

El presente cuestionario posibilitará conocer las condiciones de accesibilidad que poseen las instalaciones de la Terminal Cruceros de Manta.

Nombre del/la entrevistado/a:

### **PARA FUNCIONARIO(S) DE AUTORIDAD PORTUARIA DE MANTA**

1. ¿El diseño arquitectónico de la Terminal de Cruceros de Manta contempló las facilidades (accesibilidad) que requieren las personas con discapacidad que pudieran hacer uso de ellas?
2. ¿En el staff que labora en la Terminal de Cruceros de Manta, existe personal calificado para atender a personas con discapacidad?
3. ¿La Terminal de Cruceros de Manta cuenta con personal que conozca la lengua de signos o con intérpretes de lengua de signos?
4. ¿La Terminal de Cruceros de Manta cuenta con facilidades de lectura braille?
5. Según su perspectiva con que recomendaciones o sugerencias aportaría usted, para mejorar la Terminal de Cruceros de Manta en cuanto a la accesibilidad.

#### **Anexo N°4 Cuestionario dirigido a profesional experta en discapacidad.**

El presente cuestionario posibilitará conocer las condiciones de accesibilidad que poseen las instalaciones de la Terminal Cruceros de Manta.

Nombre del/la entrevistado/a:

##### **PARA LA EXPERTA EN DISCAPACIDAD**

1. ¿Considera usted que el diseño arquitectónico de la Terminal de Cruceros de Manta (TPM) contempló las facilidades (de accesibilidad) que requieren las personas con discapacidad para que puedan hacer uso de ellas?
2. ¿Considera usted que la accesibilidad es un factor importante que hace que los cruceristas con discapacidad sientan de la Terminal de Cruceros de Manta (TPM) un lugar adecuado para ellos?
3. ¿Desde su punto de vista, qué facilidades posee la Terminal de Cruceros de Manta (TPM) y cuáles le hacen falta a la para brindar una adecuada atención a las personas con discapacidad?
4. ¿Qué recomendaría usted a los gestores de Terminal de Cruceros de Manta (TPM) a fin de mejorar las condiciones que esta dependencia presta para personas con discapacidad?

### **Anexo N°3 Cuestionario dirigido a los prestadores de servicios (Guía de turismo)**

El presente cuestionario posibilitará conocer las condiciones de accesibilidad que poseen las instalaciones de la Terminal Cruceros de Manta.

Nombre del/la entrevistado/a:

**PARA GUÍA DE TURISMO DE LA TERMINAL DE CRUCEROS DE MANTA**

1. ¿Cuántos cruceros que llegan a Manta (Terminal de Cruceros de Manta) debe atender al año?
2. ¿Con qué frecuencia atiende a cruceristas con discapacidad?
3. ¿Qué tipo de discapacidad, de las personas que usted atiende, es la más frecuente?
4. ¿En su formación como Guía, qué tipo de formación o capacitación ha recibido para trabajar con personas discapacitadas?

**Anexo N°4, Ficha de observación.**

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>			
<b>PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN</b>	<b>VALORACIÓN</b>		
	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES</b>			
Rampas externas de desnivel			
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad física			
Señalética informativa en sistema Braille			
Pasamanos externos			
Puertas automáticas			
Baños inclusivos			
Superficie podotáctil			
<b>PUNTO DE INFORMACIÓN</b>			
Registro en sistema Braille			
Rotulación para personas con discapacidad visual			
Los avisos estan colocados a una altura entre 80 y 100cm			
Personal capacitado en lengua de señas			
Emisión de información por medios de comunicación audiovisual, con un recuadro que ocupe el 50% del tamaño total de la pantalla.			
<b>BAÑOS</b>			
Accesorios ubicados máximo 122 cm del suelo.			
Barras de apoyo			
Sistema de Asistencia (Botón o cordon de halar)			
Espejo (Ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavado)			
Utilización de focos con luces para identificar si los retretes estan siendo utilizados.			
<b>OBSERVACIONES GENERALES</b>			

## BIBLIOGRAFÍA

1. Alonso, F. (2007). Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal.
2. Alonso, F. (2016). La accesibilidad en evolución: La adaptación en persona-entorno y su aplicación al medio residencial en España en Europa.
3. Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial Pearson Educación.
4. De la Ballina, F. (2017). Marketing Turístico Aplicado /ESIC.
5. De Asís, R (2013). Sobre la Accesibilidad Universal.
6. Díaz, et al. (2018). Desarrollo Del Turismo Accesible en Ciudades De Ecuador (Caso Manta).
7. Duarte, et al. (2016). Importancia de la Transformación Digital en Pequeñas y Medianas Empresas de Turismo. Accesibilidad en: Gestión integral administrativa, financiera y comercial de las PyME, 1era ed. Mérida: Centro de Publicaciones Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Universidad de Los Andes Venezuela.
8. Fernández, M. (2009). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico.
9. García, R. (2016). Turismo de Cruceros: historia, situación actual y futuro de la industria.
10. López, A. & Luna, H. (2017). Turismo accesible en el Ecuador. INNOVA Research Journal.
11. Organización Mundial del Turismo (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.
12. Organización Mundial de la Salud. (2001). Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud: CIF.

## WEBGRAFÍA

1. <https://www.who.int/topics/disabilities/es/#> Recuperado el 6 de noviembre del 2020.
2. <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-accesible/> Recuperado el 6 de noviembre del 2020.
3. <https://www.manabi.gob.ec/cantones/manta> Recuperado el 10 de noviembre del 2020.
4. <https://www.obraspublicas.gob.ec/manta-tiene-la-primera-terminal-de-cruceros-delecuador/> Recuperado el 12 de noviembre del 2020.
5. <http://coproder.com/wp-content/uploads/GUIA-SENSIBILIZACION-ENDISCAPACIDADES.pdf> Recuperado el 12 de noviembre del 2020.
6. [http://www.insor.gov.co/home/wpcontent/uploads/filebase/ciddm\\_deficiencia\\_minus\\_valias.pdf](http://www.insor.gov.co/home/wpcontent/uploads/filebase/ciddm_deficiencia_minus_valias.pdf) Recuperado el 13 de noviembre del 2020.
7. <https://www.elcomercio.com/actualidad/manta-terminal-cruceros-turismopuerto.html> Recuperado el 14 de noviembre del 2020.
8. <https://es.calameo.com/cruisesnewsmediagroup/read/0001494318c880647eae> Recuperado el 16 de noviembre del 2020.  
<https://www.turismo.gob.ec/turismo-decruceros-una-nueva-alternativa-para-ecuador/> Recuperado el 20 de noviembre del 2020.
9. <http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2019/09/InformeEstad%C3%ADstico-Puerto-de-Manta-Primer-Semestre-2019-rev-10092019.pdf> Recuperado el 22 de noviembre del 2020.