

ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO ZUMAQUE (SEDE DEL AEROPUERTO DE MAIQUETIA)

"Comprometidos con un turismo universal y una atención personalizada en la puerta de entrada a Venezuela."

Betzaida Y. Briceño T.
Diplomado en Accesibilidad e Inclusión en el Turismo.
Caracas, Venezuela
Betzaida.briceno@zumaque.net

Betzaida Y. Briceño T.
Diplomado en Accesibilidad e Inclusión en el Turismo.
Caracas, Venezuela
Betzaida.briceno@zumaque.net

RESUMEN- La inclusión de personas con discapacidad es un derecho fundamental y un pilar del turismo responsable. Viajes y Turismo Zumaque ha iniciado un proyecto integral para eliminar barreras y fomentar la accesibilidad en sus servicios.

Un diagnóstico realizado en su oficina del Aeropuerto Internacional de Maiquetía reveló que persiste la brecha crítica por falta de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad. Para solventar esta situación, la empresa diseñó un plan estratégico que incluye: Un programa de capacitación continua dirigido al personal, en segundo lugar, la implementación de proyectos para adecuaciones físicas a partir de los ajustes razonables en el mobiliario y la incorporación de señales táctiles y auditivas, en tercer lugar la implementación de ofertas de servicio que busquen lograr la asignación por parte de las autoridades competentes de un "Sello de Calidad en Gestión de Accesibilidad", en las instalaciones y servicios que brinda la empresa.

La empresa Viajes y Turismo Zumaque busca posicionarse como referente en el sector, demostrando que la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidad es sinónimo de calidad y sostenibilidad en el turismo nacional.

Palabras Clave: Discapacidad, Plan Estratégico, Accesibilidad, Inclusión, Turismo

The inclusion of people with disabilities is a fundamental right and a pillar of responsible tourism. Viajes y Turismo Zumaque has launched a comprehensive project to eliminate barriers and promote accessibility in its services.

A needs assessment conducted at its Maiquetía International Airport office revealed a persistent critical

gap in accessibility and inclusion for people with disabilities. To address this situation, the company designed a strategic plan that includes: a continuous training program for staff; the implementation of projects for physical adaptations, including reasonable adjustments to furniture and the incorporation of tactile and auditory cues; and the implementation of service offerings aimed at obtaining an "Accessibility Management Quality Seal" from the relevant authorities for the company's facilities and services.

Viajes y Turismo Zumaque seeks to position itself as a leader in the sector, demonstrating that accessibility and inclusion for people with disabilities are synonymous with quality and sustainability in national tourism.

Keywords: Disability, Strategic Plan, Accessibility, Inclusion, Tourism.

I. INTRODUCCIÓN

La inclusión de personas con discapacidad es un derecho fundamental que permite su desarrollo pleno en todos los ámbitos de la vida. La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que el 16% de la población mundial, unos 1.300 millones de personas, vive con alguna forma de discapacidad, siendo la prevalencia mayor en países en desarrollo. En Venezuela, según el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS), 1.454.845 ciudadanos tienen discapacidad, lo que representa el 5.38% de la población.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) reconoce la accesibilidad como un derecho universal y un pilar del turismo responsable y sostenible, contribuyendo al crecimiento económico, desarrollo inclusivo, sostenibilidad ambiental y oportunidades de negocio. El mercado del turismo accesible es significativo, con

millones de personas con discapacidad en todo el mundo con capacidad para viajar.

Sin embargo, las barreras actitudinales, como el rechazo y la falta de empatía, representan un desafío importante. Viajes y Turismo Zumaque se compromete a promover la inclusión, investigando, sensibilizando y capacitando a su personal, así como adaptando sus instalaciones en el Aeropuerto Internacional de Maiquetía.

Con 30 años de experiencia, Viajes y Turismo Zumaque ofrece servicios de boletos aéreos y marítimos, reservas de hotel, traslados, planes vacacionales y organización de eventos corporativos. Cuenta con oficinas en Caracas, Porlamar y el Aeropuerto de Maiquetía, empleando a 25 personas en total.

El grupo Zumaque en aras de la mejora continua de sus procesos, servicios y atención al cliente, tiene el firme propósito de fomentar el desarrollo integral de la calidad a través de la implementación de programas de formación con el fin de contribuir a la inclusión social y al desarrollo sostenible del sector turístico y para lograrlo se plantea las siguientes propuestas:

- La incorporación de un sello de Calidad en Gestión de Accesibilidad e Inclusión ante el Ministerio del Poder Popular para el Turismo, con el fin de que las empresas del sector turístico específicamente (Hospedaje y restaurante) puedan capacitar a su personal con el firme propósito de proveer un servicio lo más óptimo posible a las personas con discapacidad.
- Dictar talleres de capacitación al personal de caunter del Aeropuerto en periodos de dos (2) meses aproximadamente bajo convenios con el IEAT (Instituto de Altos Estudios Transdisciplinarios) y otros entes, con el fin de brindarles la oportunidad de conocer las herramientas teóricas y prácticas para el servicio de las personas con discapacidad auditiva y motora.

Foto 2: Taller de accesibilidad en el restaurante Valparaiso dictado por el profesor y especialista en accesibilidad Juan Lujan Anzola.

- Ofertar el servicio del “*Concierge*” para brindar apoyo a las empresas turísticas en el buen trato y servicio de las personas con discapacidad.
- A propósito de avanzar con el proyecto de accesibilidad, se dictó la primera charla de sensibilización y concientización para un grupo de personas del gremio turístico, con el fin de motivar e incentivar a los prestadores de servicio a incluir todas aquellas personas con alguna

deficiencia para el disfrute del turismo en igualdad de condiciones.



Foto 1: Taller de accesibilidad en Nueva Esparta dictado por el vicepresidente ejecutivo del Grupo Zumaque y Prof. y especialista en accesibilidad Juan Lujan Anzola.

- Participamos en la semana de capacitación Saber y Hacer con AVEMAREP en el Hotel Lido Caracas, donde el vicepresidente ejecutivo de Viajes Y Turismo Zumaque realizó una presentación sobre la importancia y la necesidad de un turismo inclusivo y accesible para todos, paseándose por la legislación sobre accesibilidad, la trayectoria y estructura del Grupo Zumaque, los convenios que sostiene para lograr la accesibilidad de las empresas, que es el turismo accesible y a quien está dirigido, etc. Realizando una presentación muy completa de la necesidades y oportunidades que tienen las personas con discapacidad y como el gremio tiene toda la herramienta para trabajar en pro de un turismo para todos.

Teniendo en cuenta todos estos proyectos del Grupo Zumaque y realizando una inspección de la oficina del aeropuerto (Counter) se toma la iniciativa de plantearle a la empresa la adecuación de dicha oficina, la capacitación y sensibilización de su personal con el fin de promover a través del ejemplo la atención de las personas con discapacidad, realizando los ajustes razonables que estén dentro de las posibilidades de la empresa ejecutar, con el compromiso de hacer todo lo que sea necesario para así lograr un servicio oportuno y de calidad a esta población que esta desatendida.

II. DIAGNÓSTICO

1. Marco Metodológico (Principio LECU)

2. Evaluación de Hallazgos según Ciclo de Uso

- **Accesibilidad Exterior (Llegar):** La oficina presenta una ubicación estratégica en la salida oeste del Aeropuerto Internacional Simón Bolívar, lo que facilita su localización y arribo masivo.
- **Condiciones de Acceso (Entrar):** El acceso principal cumple con estándares de amplitud y tecnología de automatización (puerta con sensor), lo que garantiza una entrada autónoma y fluida para usuarios con movilidad reducida.
- **Movilidad Interna (Circular):** El diseño de planta abierta permite una circulación libre de obstáculos, facilitando el radio de giro necesario para sillas de ruedas, andaderas y otros apoyos técnicos.
- **Capacidad Operativa (Utilizar):** El espacio físico cuenta con el mobiliario básico operativo (escritorios, computadoras y almacenamiento). Sin embargo, el aprovechamiento pleno de los servicios se ve comprometido por la ausencia de infraestructura adaptada.

3. Análisis de Brechas y Barreras Identificadas

Tras la inspección técnica, se han categorizado las deficiencias que impiden la prestación de un servicio inclusivo:

- **Barrera Físico-Estructural (Mobiliario):** El mostrador principal (counter) presenta una altura que no cumple con las normativas de diseño universal, impidiendo el contacto visual directo y cómodo entre el prestador del servicio y usuarios en silla de ruedas.
- **Barrera Comunicacional y Tecnológica:** Ausencia absoluta de señalética braille, podotáctil o de alto contraste. No se dispone de herramientas de apoyo (como servicios de interpretación de lengua de señas o aplicaciones tecnológicas) para la atención de personas con discapacidad auditiva.
- **Barrera Institucional y Normativa:** La organización carece de una política interna formal de accesibilidad que regule los protocolos de atención y los ajustes razonables necesarios según la legislación vigente.
- **Barrera Actitudinal y Humana:** Se evidencia una brecha de competencias en el capital humano, caracterizada por la inseguridad o

temor en el abordaje de clientes con discapacidad debido a la falta de programas de formación técnica y sensibilización.

4. Inventario de Necesidades de Apoyo Técnico

Actualmente, la oficina presenta una carencia total de equipos de asistencia inmediata como:

- Sillas de ruedas de cortesía.
- Apoyos para movilidad (muletas o bastones).
- Protocolos de comunicación alternativa.

CAUNTER ACCESIBLES

Sí, existen mostradores (counters) diseñados bajo los principios de accesibilidad universal, que buscan ser útiles para todos, incluyendo personas con discapacidad, mediante diseños flexibles como diferentes alturas (bajas para sillas de ruedas y estándar), áreas de giro amplio, señalización clara y contrastada, bucles magnéticos para hipoacusia y superficies táctiles, aplicando principios como el uso equitativo, flexible e intuitivo, y la información perceptible para una plena inclusión en entornos como bancos, hospitales y oficinas.

Características de estos mostradores accesibles:

- **Variedad de alturas:** Se incluyen secciones bajas (a unos 70-80 cm) que permiten el acceso a usuarios en sillas de ruedas o personas de baja estatura, y secciones estándar.
- **Información Perceptible:**
 - **Visual:** Buena iluminación, alto contraste de color, señalización clara y legible.
 - **Auditiva:** Micrófonos y sistemas de bucle magnético (o similares) para usuarios con audífonos, y asistentes de voz en quioscos.
 - **Táctil:** Señales en Braille o altorrelieve para personas ciegas.
- **Diseño intuitivo y flexible:** Fácil de entender y usar, con opciones para diferentes ritmos y habilidades, evitando la segregación y reduciendo errores.
- **Bajo esfuerzo físico:** Posición corporal neutra, elementos al alcance sin necesidad de agacharse o estirarse excesivamente.

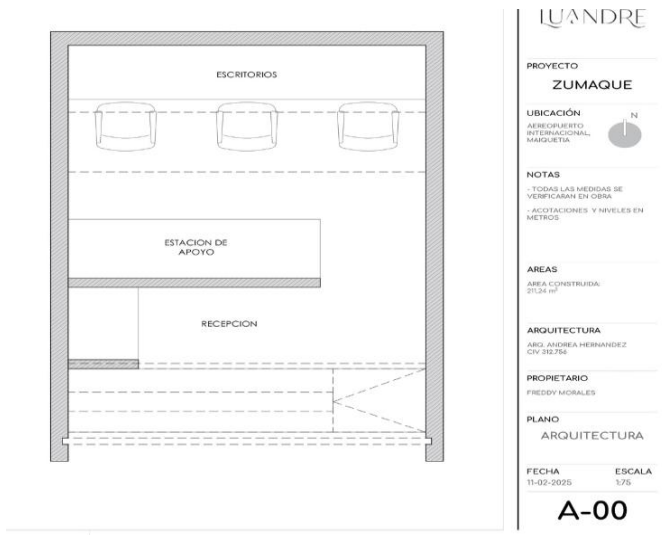


Imagen 4: Plano de la oficina de Viajes y Turismo Zumaque en el Aeropuerto Internacional de Maiquetía. Fuente: Humberto Perzozo vicepresidente VyT 2026

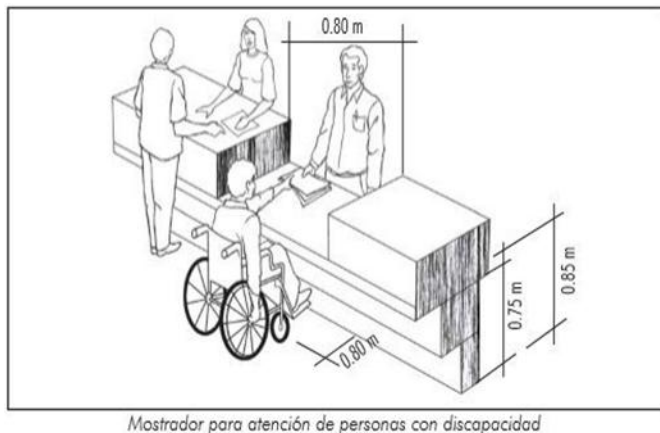


Imagen 5: Mostrador de personas con Discapacidad Fuente: <https://www.google.com/search?q=MOSTRADOR+DE+PERSONAS+CON+DISCAPACIDAD&sca>

La Accesibilidad Universal debe estar siempre contemplada por Promotores y Diseñadores porque todos #Somosiguales @MOPdePanama (Google)

Estos diseños no solo cumplen con normativas (como la ADA en EE. UU. o leyes de inclusión locales) sino que, al aplicar los principios del **Diseño Universal**, benefician a toda la población, no solo a personas con discapacidad, creando entornos más equitativos y funcionales.

La ADA (Americans with Disabilities Act o Ley para estadounidenses con Discapacidades) en EE. UU. es una ley federal de derechos civiles que prohíbe la **discriminación contra personas con discapacidades**, garantizando igualdad de oportunidades en áreas clave como empleo, transporte, servicios gubernamentales, bienes y servicios públicos, y telecomunicaciones, a

través de **protecciones legales y requisitos de accesibilidad** para hacer la vida pública más inclusiva. [Goglee.com](https://www.goglee.com)

III. ENCUESTA DE ACCESIBILIDAD

La encuesta permitió identificar una brecha significativa entre la voluntad de servicio y la preparación técnica necesaria para atender a personas con discapacidad.

Perfil del Equipo y Contacto Humano

- **Composición del personal:** La empresa cuenta mayoritariamente con personal femenino.
- **Interacción directa:** El 77.8% de los encuestados afirma tener contacto directo con los clientes.
- **Canales de comunicación:** La atención se realiza activamente a través de canales digitales (WhatsApp, correo electrónico) y telefónicos, lo cual es un punto positivo para la accesibilidad remota.

Principales Hallazgos y Desafíos

- **Desconocimiento técnico:** Existe un reconocimiento explícito por parte del personal sobre su falta de preparación para atender adecuadamente diversas discapacidades.
- **Detección de discapacidades:** El equipo presenta limitaciones para identificar discapacidades "no visibles", lo que puede derivar en una atención inadecuada o falta de apoyo oportuno.
- **Atención empírica vs. profesional:** Se detectó que el personal ayuda basándose en su propia percepción subjetiva en lugar de consultar directamente las necesidades del usuario. Esto puede resultar en intervenciones inefectivas o invasivas.
- **Barreras actitudinales:** Se identificó un temor al tratar al cliente debido a la falta de conocimiento y herramientas para comunicarse correctamente.

Necesidades Identificadas por el Personal

Al consultarles qué necesitan para brindar un mejor servicio, las respuestas fueron contundentes:

- **Conocimiento y Capacitación:** El 55.6% de los encuestados considera que el conocimiento es el factor primordial para mejorar.

- Sensibilización: Un 22.2% destaca la importancia de profundizar en la empatía y sensibilidad ante el usuario.
- Herramientas y Disposición: El resto del personal se divide entre la necesidad de herramientas específicas y mantener una buena disposición de servicio.

A pesar de las barreras actuales (comunicacionales, físicas y de formación), existe una disposición muy positiva del personal hacia el aprendizaje. El equipo reconoce que la capacitación integral es el único camino para cerrar la brecha y transformar la atención en un servicio inclusivo y accesible.

IV. MARCO LEGAL

Las legislaciones existentes contribuyen en la búsqueda de la accesibilidad como un principio que permite que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente, en igualdad, y participar en todos los aspectos de la vida.



Imagen 6: Logo de (Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad) fuente: <https://www.google.com/search?q=conapdis>

CONAPDIS (Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad)

Ente rector del Estado encargado de diseñar e implementar políticas públicas, promover la inclusión y garantizar los derechos humanos de las personas con discapacidad.

- **Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.** (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.* Gaceta Oficial N° 36.860.

Artículo 81. Establece que las personas con discapacidad o necesidades especiales tienen derecho a:

- Ejercer sus capacidades de forma plena y autónoma
 - Integrarse a la comunidad y a la familia
 - Respeto a su dignidad humana
 - Oportunidades equitativas
 - Condiciones laborales satisfactorias
 - Formación, capacitación y acceso al empleo
 - Expresarse y comunicarse a través de la lengua de señas venezolana
- **Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad Venezuela en la ONU.** Ley Orgánica para la Inclusión, Igualdad y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad **27 de junio de 2024.** Fue publicada en la Gaceta Oficial N° 6.817
 - **Artículo 1.** Las disposiciones de la presente Ley son de orden público y tiene por objeto regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades, y lograr la integración a la vida familiar y comunitaria, mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas plenos de derechos y la participación solidaria de la sociedad y la familia.
 - **Artículo 3.** La presente Ley ampara a todos los venezolanos y venezolanas y extranjeros y extranjeras con discapacidad, en los términos previstos en esta Ley. La Ley amparará a los extranjeros y extrajeras que residan legalmente en el país o que se encuentren de tránsito y rige para los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal competentes en la materia, y las personas naturales y jurídicas de derecho privado, cuyo objeto sea la atención de las personas con discapacidad.
 - **Artículo 4.** Los principios que rigen las disposiciones de la presente Ley son: humanismo social, protagonismo, igualdad, cooperación, equidad, solidaridad, integración, no segregación, no discriminación, participación, corresponsabilidad, respeto por la diferencia y aceptación de la diversidad humana, respeto por las capacidades en evolución de los niños y niñas con discapacidad, accesibilidad, equiparación de oportunidades, respeto a la dignidad personal, así como los aquí no enunciados y establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en los tratados, pactos, convenios, convenciones, acuerdos, declaraciones y

compromisos internacionales e intergubernamentales, válidamente suscritos y ratificados o aceptados por la República.

- **Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.** (2014). *Ley Orgánica de Turismo*. Gaceta Oficial N° 6.152.
- **Artículo 5:** 4. Inclusión social: El turismo promueve la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos y vulnerables, y de las personas con discapacidad de cualquier tipo que límite su desempeño y participación activa en la sociedad.
- **8.** Cultura turística: El turismo debe generar condiciones que permitan su desarrollo, fomentando el conocimiento, fortalecimiento y sostenibilidad de la cultura nacional, sin perjuicio del principio de sustentabilidad; promoviendo así la participación y compromiso de los actores involucrados en la actividad turística junto al pueblo en general.
- **Organización Mundial de la Salud (OMS).** (2023). *Informe mundial sobre la salud de las personas con discapacidad*.
- **Organización Mundial del Turismo (OMT).** (s.f.). *Recomendaciones sobre el turismo accesible*.
- **UNE-ISO 21902.** (2021). Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones.

especializada a todas las personas con discapacidad que deseen el servicio de asistencia en el Aeropuerto Internacional Simón Bolívar de Maiquetía contando con las herramientas requeridas para brindar un servicio de calidad y adaptado a los requerimientos de usuarios(as) con discapacidad.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Desarrollar talleres y seminarios que aborden los diferentes tipos de discapacidad, sus necesidades específicas y las barreras que enfrentan.
- Fomentar la empatía y el respeto, promoviendo una actitud inclusiva en todo el personal.
- Capacitar en comunicación accesible, incluyendo lengua de señas básico y técnicas para comunicarse con personas con discapacidad visual o intelectual.
- Identificar la oficina con las señaléticas de accesibilidad.
- Dotar al personal con las herramientas de apoyo que permita ofrecer al cliente con discapacidad bienestar y confort.

VI. META

Cumplir con los objetivos planteados para lograr una atención de calidad, donde prevalezca la empatía y el buen trato a toda persona con discapacidad que desee utilizar los servicios del personal del Grupo Zumaque en el Aeropuerto Internacional de Maiquetía, contando con el conocimiento mínimo necesario.

VII. ESTRATEGIA

Realizar charlas de concientización y formación con personal capacitado en el tema de accesibilidad para brindar al personal el conocimiento necesario para el manejo de las herramientas.

Ubicar el espacio para colocar la señalética que identifique la oficina del Aeropuerto Internacional de Maiquetía Simón Bolívar como un espacio de atención y servicio accesible.

Asignar los equipos de apoyo (bastón) para personas con discapacidad visual.

Promover espacios y rutas turísticas accesibles para el público con deficiencia.



Imagen 7:
<https://www.google.com/search?q=LEY+PARA+ACCESIBILIDAD+EN+PNG&sca>

V. DISEÑO Y PLANIFICACION DEL PROYECTO

1. OBJETIVOS:

1.1. OBJETIVO GENERAL:

- Concientizar, sensibilizar y capacitar al personal para brindar una atención eficiente y

Investigar todos aquellos espacios que prestan un servicio accesible para ofrecer a los clientes espacios adecuados a sus requerimientos.

Participación en ferias y eventos turísticos: Instalar un stand informativo y realizar presentaciones sobre la accesibilidad de la oficina.

Establecer alianzas con organizaciones de personas con discapacidad: Realizar eventos y actividades conjuntas para promover la accesibilidad.

Colaborar con el Instituto Aeropuerto Internacional de Maiquetía (IAAIM): Difundir la información a través de sus canales de comunicación.

Entiendo perfectamente. Es muy valioso reconocer que la accesibilidad es un proceso continuo y que comenzar con herramientas básicas es un paso fundamental. Su enfoque de iniciar con recursos mínimos y avanzar progresivamente es una estrategia inteligente y realista.

Aquí hay algunas reflexiones adicionales sobre su enfoque:

Priorización de la sensibilización:

La capacitación del personal en empatía y comprensión es clave. Incluso con recursos limitados, una actitud positiva y respetuosa puede marcar una gran diferencia en la experiencia de los usuarios.

Flexibilidad y adaptabilidad:

Estar preparado para adaptarse a las necesidades individuales de cada persona con discapacidad es esencial. La flexibilidad en la prestación de servicios puede compensar la falta de recursos extensos.

Colaboración y retroalimentación:

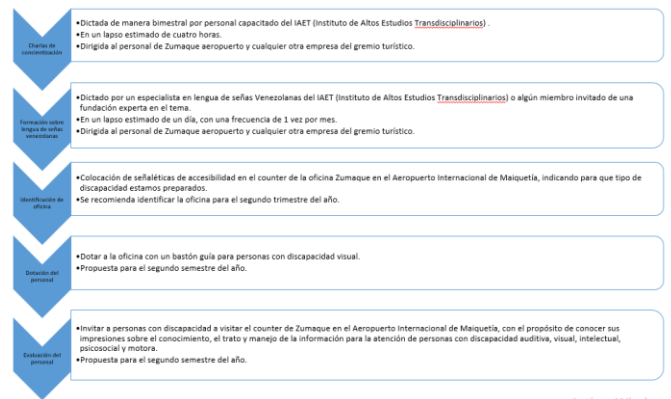
Establecer canales de comunicación con organizaciones de personas con discapacidad y solicitar retroalimentación de los usuarios ayudará a identificar áreas de mejora y a priorizar la adquisición de nuevas herramientas.

Planificación a largo plazo:

Es importante tener un plan a largo plazo para la implementación de mejoras en la accesibilidad. Esto incluye la identificación de las necesidades futuras y la búsqueda de financiamiento para adquirir herramientas y tecnologías más avanzadas.

Comunicación constante con entes reguladores:

Es muy importante mantener una comunicación constante y estrecha con el INAC (Instituto Nacional de Aeronáutica Civil) y el CONAPDIS (Consejo Nacional para las personas con Discapacidad) ya que estos entes pueden ofrecer herramientas y guías para mejorar el servicio.



Articular WinFlow

Imagen 8: Diseño Propio. Fuente: Power Point

VIII. RESULTADOS OBTENIDOS

- Personal sensibilizado y capacitado para la atención de personas con discapacidad auditiva y motora.
- La ampliación de la cartera de clientes.
- Posicionamiento como la primera agencia de viajes con un Counter accesible en el aeropuerto.

IX. CONTROL Y SEGUIMIENTO

- Supervisión y evaluación en el desempeño del personal.
- Realizar encuestas de satisfacción al cliente.
- Difusión a través de las Redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn): Publicaciones con información detallada, imágenes y videos que muestren la accesibilidad de la oficina.
- Monitorear el alcance de la campaña en los diferentes canales de difusión.
- Recopilar comentarios y sugerencias de los profesionales del turismo.
- Medir el impacto de la campaña en el número de clientes con discapacidad que utilizan los servicios de la agencia.
- Realizar publicidad en el gremio turístico para informar que en el aeropuerto Internacional de Maiquetía existe una oficina accesible, que brinda un servicio con conocimiento adecuado para las personas con discapacidad.
- Proponer señaléticas en formatos alternativos táctiles y auditivos tales como letras, figuras,

formatos y símbolos para personas con deficiencia visual (Segunda fase).

- Colocar pictogramas para personas con discapacidad de aprendizaje que no comprenden el lenguaje escrito (Segunda fase).
- Ofrecer información sobre lugares, espacios y otros servicios accesibles para el disfrute de personas con discapacidad (Segunda fase).
- Solicitar al Instituto Autónomo Aeropuerto Internacional de Maiquetía (IAAIM) la autorización para la modificación del Counter para hacer de la oficina un espacio más accesible para las personas con discapacidad motora (Segunda fase).

X. CONCLUSION

La accesibilidad no es un favor, es un derecho humano fundamental que exige nuestra acción constante. Debemos trascender la tolerancia y construir una sociedad donde la inclusión sea la norma, no la excepción. Para lograrlo, la sensibilización y la capacitación son esenciales, para disminuir la discapacidad y fomentando una cultura de empatía y respeto.

La inclusión debe permear todos los ámbitos de la vida: educación, salud, trabajo y ocio. Es imperativo abandonar la uniformidad y abrazar la diversidad, reconociendo las capacidades únicas de cada individuo y adaptando nuestros entornos para su participación plena y autónoma.

En este sentido, iniciativas como la de Viajes y Turismo Zumaque son cruciales. Al colaborar con instituciones especializadas y fundamentar sus acciones en marcos legales nacionales e internacionales, Zumaque no solo promueve un turismo accesible, sino que trabaja en un cambio paradigmático.

La adecuación del Counter en el Aeropuerto de Maiquetía es un ejemplo concreto de este compromiso, demostrando que la accesibilidad es sinónimo de calidad y servicio al cliente. Esta acción, junto a sus esfuerzos de formación y sensibilización, coloca a Zumaque como un referente en la construcción de un futuro donde el turismo accesible y la inclusión sea una realidad tangible para todos."

En resumen, Viajes y Turismo Zumaque tiene una oportunidad valiosa para convertirse en una empresa más inclusiva y accesible. La clave está en abordar la falta de conocimiento a través de una capacitación efectiva y en adoptar un enfoque centrado en las necesidades individuales de cada cliente.

XI. AGRADECIMIENTOS

Participar en este diplomado no ha sido solo una etapa académica, sino un despertar a una realidad que exige nuestra acción inmediata. El destino quiso que mi formación comenzara el mismo día que recibí el diagnóstico de mi propia discapacidad (hipoacusia de moderada a grave), transformando este proyecto en una misión personal y profesional.

Gracias por permitirme ser parte de esta formación que hoy me permite proponer para **Viajes y Turismo Zumaque** un cambio de paradigma en nuestra oficina del Aeropuerto de Maiquetía. Esta experiencia ha sido el pilar para diseñar una propuesta estratégica que busca posicionarnos como un referente de calidad y sostenibilidad, persiguiendo con determinación un 'Sello de Calidad en Gestión de Accesibilidad'.

He aprendido que detrás de cada cifra hay un individuo con el deseo de explorar el mundo de forma autónoma y digna. Mi propuesta nace de la necesidad de sustituir el temor por herramientas técnicas y la indiferencia por una cultura de respeto. A los futuros participantes: los invito a ver en la accesibilidad una oportunidad invaluable para transformar el servicio en empatía y la calidad en verdadera inclusión. Prepárense para cambiar su mirada, porque el turismo accesible solo es posible cuando primero transformamos nuestro propio entendimiento de la diversidad humana. ¡Hagamos que la inclusión sea la norma y no la excepción! "

Experiencia Audiovisual y Sensibilización Digital

"Más allá de la investigación académica, he tenido el honor de llevar este mensaje de inclusión a la acción a través de la participación de contenido para las redes sociales de **Viajes y Turismo Zumaque**. Grabar estos videos de accesibilidad ha sido una experiencia transformadora; me ha permitido conectar con nuestra audiencia desde la empatía y demostrar que un turismo sin barreras es posible cuando existe la voluntad de comunicar correctamente.

Estos videos no son solo material informativo, sino una invitación visual a comprender el mundo desde otras perspectivas. Los invito a explorar estos contenidos, donde compartimos consejos, realidades y los avances que estamos implementando para que cada viajero se sienta bienvenido desde su llegada al Aeropuerto de Maiquetía.

Puedes visualizar nuestra labor de sensibilización en los siguientes enlaces:

- **Video 1: Hacia un Turismo sin Barreras – Nuestro Compromiso en Zumaque.**
<https://www.instagram.com/reel/DPe9f25jFU6/>
En este material compartimos la visión de la agencia sobre la importancia de adaptar nuestros

servicios para recibir a todos los viajeros con la dignidad que merecen.

- **Video 2: El Valor de la Empatía y la Inclusión en el Servicio Turístico.** <https://www.instagram.com/reel/DJ2j0MtNups/>
Una mirada cercana a cómo la capacitación constante nos permite transformar la experiencia de viaje en el Aeropuerto de Maiquetía.

¡Gracias por acompañarnos en este camino hacia un turismo universal!"

XII. BIBLIOGRAFÍA

Plan Estratégico para el Desarrollo del Turismo Accesible e Incluyente (PEDTAI) República Bolivariana de Venezuela 2023

ONU, 2005. Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.* Gaceta Oficial N° 36.860.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2014). *Ley Orgánica de Turismo.* Gaceta Oficial N° 6.152.

Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad Venezuela en la ONU. Ley Orgánica para la Inclusión, Igualdad y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad **27 de junio de 2024.** Fue publicada en la Gaceta Oficial N° 6.817

Ley Orgánica para la Inclusión, Igualdad y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad, la cual fue publicada en la **Gaceta Oficial N° 6.817 Extraordinario,** de fecha **27 de junio de 2024.**

El Potencial del Turismo Accesible
Una aproximación a la Inclusión académica desde la Valoración de las Potencialidades Múltiples