

# Guía para la inclusión turística: Requisitos esenciales de accesibilidad en alojamiento

Keili D. Velásquez C.  
Diplomado en Accesibilidad turística.  
Caracas, Venezuela.  
keili.velasquez@zumaque.net

Keili D. Velásquez C.  
Diplomado en Accesibilidad turística.  
Caracas, Venezuela.  
keili.velasquez@zumaque.net

**Resumen** - Este proyecto desarrolla una Guía para la Inclusión Turística en alojamientos venezolanos, con el objeto de transformar infraestructuras limitadas en espacios de accesibilidad universal. La motivación principal surge de la brecha detectada en el sector nacional, donde predomina el cumplimiento normativo arquitectónico básico, pero se ignoran las necesidades sensoriales y cognitivas de un mercado global de mil trescientos millones de personas.

La metodología se basa en la implementación del Índice de Accesibilidad de Servicio y la aplicación de los principios de Llegada, Entrada, Circulación y Utilización. Mediante estas herramientas, se establece un sistema de medición de cuatro niveles que permite diagnosticar y categorizar los establecimientos de forma técnica y objetiva. Los resultados demuestran que la inclusión efectiva se logra mediante una hoja de ruta práctica que integra la capacitación del talento humano en Lengua de Señas Venezolana, la creación de manuales de fácil lectura y la adecuación de protocolos de servicio. Al aplicar esta guía, los hoteles y posadas no solo garantizan el derecho a la recreación, sino que elevan su competitividad y calidad operativa, consolidando un modelo de turismo sostenible y humano que beneficia tanto a los huéspedes con discapacidad como a la sociedad en general.

Palabras Clave: Guía, Accesibilidad, Inclusión Turística, Alojamientos.

## I. INTRODUCCIÓN.

El turismo se define fundamentalmente como requerimientos esenciales para atender adecuadamente a personas con diversos tipos de discapacidad.

Esta carencia no solo es una falta de adecuación física, sino una barrera significativa que limita las oportunidades de viaje y la inclusión social de un sector importante de la población. Ante este panorama, surge la "Guía para la Inclusión Turística", concebida como una herramienta práctica de autoevaluación para que los prestadores de servicios identifiquen y ejecuten las modificaciones necesarias para alcanzar estándares reales de accesibilidad universal. Un derecho y una actividad de esparcimiento que debe ser accesible para todos los ciudadanos sin distinción. Sin embargo, en la realidad venezolana actual existe un marcado déficit en esta área, especialmente dentro de la infraestructura de alojamiento. La

observación directa revela que una gran cantidad de hoteles y posadas en el país no cuentan con los requerimientos esenciales para atender adecuadamente a personas con diversos tipos de discapacidad.

Esta carencia no solo es una falta de adecuación física, sino una barrera significativa que limita las oportunidades de viaje y la inclusión social de un sector importante de la población. Ante este panorama, surge la "Guía para la Inclusión Turística", concebida como una herramienta práctica de autoevaluación para que los prestadores de servicios identifiquen y ejecuten las modificaciones necesarias para alcanzar estándares reales de accesibilidad universal.

## II. CONTEXTO.

El proyecto se desarrolla en un escenario donde la normativa nacional, específicamente las Normas COVENIN, se ha limitado históricamente a establecer mínimos dimensionales para la discapacidad motora (como rampas y anchos de puertas). Esto ha generado lo que se denomina una "Accesibilidad a Medias" (IAS Nivel 0): establecimientos que cumplen con la estructura física, pero fallan en la inclusión sensorial, cognitiva y de protocolos de servicio.

La guía se fundamenta en la legislación venezolana vigente (como la Constitución y la Ley Orgánica para la Inclusión de Personas con Discapacidad) pero busca trascender el simple requisito arquitectónico. Se introduce el marco metodológico L.E.C.U. (Llegada, Entrada, Circulación y Utilización) y el Índice de Accesibilidad de Servicio (IAS) como una ruta de modernización para alinear al sector turístico nacional con las mejores prácticas internacionales.



Por favor diseña una imagen relacionada al tema. (Generado por IA Gemini).

### III. JUSTIFICACION.

La implementación de esta guía se sustenta en tres pilares fundamentales:

**Justificación Ética y Social:** Responde al imperativo de garantizar la dignidad, autonomía e igualdad de oportunidades para más de 1.300 millones de personas con discapacidad a nivel mundial, asegurando que la hospitalidad no sea un privilegio sino un derecho accesible para todos.

**Justificación Técnica (El vacío L.E.C.U.):** El marco legal actual es insuficiente para abordar la accesibilidad de manera integral. La guía soluciona esta brecha al incluir requisitos de comunicación (Braille, pictogramas), orientación sensorial (señalización sonora/podo táctil) y, crucialmente, la capacitación del talento humano para el manejo de emergencias y atención inclusiva.

**Justificación Económica y Estratégica:** El turismo accesible representa un mercado altamente fiel y con capacidad de gasto que ayuda a combatir la estacionalidad del sector. Al elevar el nivel de inclusión, los alojamientos venezolanos obtienen una diferenciación competitiva, mejoran su reputación de marca y mitigan riesgos legales y operativos mediante protocolos de seguridad más robustos.

### IV. PROPOSITO DE LA GUIA.

El propósito fundamental de este documento es ofrecer una herramienta práctica, medible y de autoevaluación para que las empresas de alojamiento (hoteles y posadas) en Venezuela puedan trascender el simple cumplimiento de los requisitos arquitectónicos básicos.

Busca superar la limitación de las normativas tradicionales (como la Norma COVENIN), que se enfocan mayoritariamente en la discapacidad motora, para alcanzar la Accesibilidad Universal. En esencia, su propósito es servir como una hoja de ruta para que el sector turístico nacional transite desde una "accesibilidad a medias" hacia la excelencia en el servicio inclusivo, alineándose con estándares internacionales.



Por favor diseña una imagen relacionada al tema. (Generado por IA Gemini).

### V. OBJETIVO GENERAL.

Desarrollar una Guía de Inclusión Turística mediante la creación e implementación de un Índice de Accesibilidad de Servicio (IAS) bajo el marco metodológico L.E.C.U. (Llegada, Entrada, Circulación y Utilización).

Este instrumento permitirá a los propietarios de alojamientos en Venezuela autoevaluar su situación actual y elevar la calidad de su oferta, garantizando que la experiencia del huésped sea integral, autónoma y segura, yendo más allá del cumplimiento legal mínimo para asegurar la verdadera inclusión de personas con discapacidad sensorial, cognitiva y motora.

### VI. DIAGNOSTICO.

El diagnóstico actual del sector alojamiento en Venezuela revela una brecha crítica entre el cumplimiento legal y la inclusión real. Históricamente, se ha operado bajo un paradigma puramente arquitectónico, lo que ha generado una situación de "Accesibilidad a Medias" (Nivel IAS 0).



Por favor diseña una imagen relacionada al tema. (Generado por IA Gemini).

Hallazgos clave del diagnóstico:

**Enfoque Limitado:** La mayoría de las adecuaciones en hoteles y posadas se limitan a la discapacidad motora (rampas o baños más anchos), ignorando por completo las necesidades de personas con discapacidades sensoriales (visuales/auditivas) o cognitivas.

Desconexión Normativa: Aunque existen las Normas COVENIN, su aplicación es a menudo parcial o incorrecta, resultando en rampas con pendientes peligrosas o pasillos obstruidos que invalidan la inversión realizada.

Barrera del Talento Humano: El diagnóstico identifica que la mayor barrera no es física, sino actitudinal. El personal no cuenta con formación para atender a huéspedes con discapacidad, lo que genera inseguridad tanto en el prestador del servicio como en el usuario.

Invisibilidad del Mercado: Existe un desconocimiento del potencial económico del turismo accesible (un mercado global de 1.300 millones de personas), lo que lleva a los propietarios a ver la accesibilidad como un "gasto obligatorio" y no como una "inversión estratégica".

## VII. HERRAMIENTAS DEL DIAGNOSTICO.

Para determinar el estado actual de los alojamientos en Venezuela, se diseñó un modelo de diagnóstico integral que combina el análisis espacial con la recolección de datos directos. La herramienta principal fue la Encuesta de Autoevaluación de Accesibilidad, estructurada bajo criterios de rigor técnico internacional.

El Instrumento: Encuesta de Autoevaluación y Ponderación.

La encuesta se diseñó como un instrumento de recolección de datos cuantitativos y cualitativos. A diferencia de un cuestionario común, esta herramienta utiliza una Matriz de Ponderación, donde cada ítem tiene un peso específico según su impacto en la autonomía del huésped.

Estructura de la Encuesta: Se organiza en cuatro dimensiones críticas:

Física: Accesibilidad arquitectónica (Normas COVENIN).

Auditiva: Sistemas de alerta visual y señalética.

Visual: Uso de Braille, texturas podo táctiles y contrastes cromáticos.

Cognitiva: Evaluación de la comunicación y procesos de fácil lectura.

Método de Análisis: El Marco L.E.C.U.

Los resultados obtenidos a través de la encuesta se cruzan con la metodología L.E.C.U. para diagnosticar la "cadena de accesibilidad". Esta herramienta permite identificar en qué punto exacto se rompe la autonomía del usuario:

- Llegada (L): Análisis del entorno y estacionamiento.
- Entrada (E): Acceso principal y recepción.
- Circulación (C): Desplazamiento por pasillos, ascensores y áreas comunes.
- Utilización (U): Capacidad de uso de habitaciones, baños y servicios adicionales.

Sistema de Calificación: Índice de Accesibilidad de Servicio (IAS)

La encuesta arroja un resultado numérico que clasifica al establecimiento dentro del IAS. Esta herramienta de diagnóstico permite categorizar el alojamiento en niveles:

### Estructura de la encuesta

¿Tienen habitaciones accesibles?

1 respuesta



¿Cuántas habitaciones totalmente accesibles están disponibles?

1 respuesta



¿Existe una sección o mostrador de recepción con una altura máxima de 80 cm para atender a personas con sillas de ruedas?

1 respuesta



- Nivel 0: Cumplimiento legal nulo o mínimo.
- Nivel 1: Accesibilidad física básica (Movilidad reducida).
- Nivel 2: Inclusión sensorial y cognitiva integrada.
- Nivel 3: Excelencia y liderazgo (Personal capacitado y procesos 100% inclusivos).

## VIII. MARCO CONCEPTUAL Y METODOLOGIA.

El fundamento teórico de la Guía para la Inclusión Turística se aleja de la visión tradicional de la discapacidad como una "enfermedad" y se posiciona en el Modelo Social, donde la discapacidad es el resultado de la interacción entre una persona y las barreras (físicas, sociales y comunicacionales) que el entorno le impone.

Para este estudio, se han adoptado y adaptado tres pilares conceptuales clave:

Accesibilidad Universal y Diseño para Todos.

Se define como la condición que deben cumplir los entornos y servicios para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, y de la forma más autónoma y natural posible. El objetivo no es crear espacios "especiales" para personas con discapacidad, sino espacios funcionales para el 100% de la población.

Metodología L.E.C.U. (Llegada, Entrada, Circulación y Utilización).

Esta metodología constituye el eje analítico del proyecto. Permite evaluar la experiencia del huésped de manera secuencial y lógica:

- Llegada (L): Facilidad de aproximación al hotel desde el entorno urbano, transporte o estacionamiento.
- Entrada (E): Acceso libre de barreras físicas y sensoriales que permite el ingreso autónomo.
- Circulación (C): Desplazamiento horizontal y vertical por todas las áreas del establecimiento (pasillos, ascensores, áreas comunes).
- Utilización (U): Capacidad del usuario para disfrutar de los servicios y equipamiento (uso de la cama, baño, mobiliario del restaurante, sistemas de emergencia).

El Índice de Accesibilidad de Servicio (IAS).

Es la propuesta innovadora de esta guía. A diferencia de las normas técnicas que suelen ser binarias (cumple o no cum-

ple), el IAS es un modelo de madurez que clasifica los establecimientos en niveles evolutivos. Este índice permite a los hoteles en Venezuela medir su progreso no solo en infraestructura (lo tangible), sino también en la calidad del servicio, la capacitación del personal y la comunicación inclusiva (lo intangible).

Discapacidad Invisible y Cognitiva.

El marco conceptual incorpora la atención a las discapacidades no evidentes a simple vista, como la discapacidad auditiva, visual y cognitiva. Se introduce el concepto de "Fácil Lectura" y el uso de pictogramas normalizados como herramientas esenciales para reducir la carga cognitiva y mejorar la orientación dentro de los establecimientos de alojamiento.

## IX. BASES LEGALES.

El marco jurídico que sustenta la Guía para la Inclusión Turística en Venezuela se fundamenta en una jerarquía normativa que va desde la Constitución hasta normas técnicas es-



pecializadas, garantizando el derecho al libre tránsito, al disfrute del tiempo libre y a la no discriminación.

Por favor diseña una imagen relacionada al tema. (Generado por IA Gemini).

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

- Artículo 81: Establece que toda persona con discapacidad tiene derecho al ejercicio pleno de sus facultades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la

sociedad, garantizará el respeto a su dignidad humana y la equiparación de oportunidades.

- Artículo 111: Reconoce el derecho al deporte y a la recreación como actividades que benefician la calidad de vida.



<https://revistasic.org/constitucion-constitucion-y-mas-constitucion/>

Ley Orgánica para la Inclusión de Personas con Discapacidad (2024).

Esta es la ley más reciente y específica. Refuerza la obligatoriedad de que todos los entornos, productos y servicios sean diseñados bajo el principio de Diseño Universal. Establece sanciones para aquellos establecimientos de atención al público que mantengan barreras arquitectónicas o comunicacionales que impidan el acceso a personas con discapacidad.

Ley Orgánica de Turismo.

Define el turismo como un factor de desarrollo social y económico. Establece que los prestadores de servicios turísticos deben garantizar la calidad y la seguridad, lo cual incluye la adecuación de instalaciones para recibir a todos los usuarios en igualdad de condiciones.

Normas Técnicas COVENIN (Comisión Venezolana de Normas Industriales) Son las herramientas técnicas que dictan las medidas exactas. Las más relevantes para esta guía son:

- COVENIN 2730: Relativa al entorno urbano y las edificaciones. Establece las dimensiones de rampas, pasillos y accesos.
- COVENIN 3298: Especifica los requisitos para la accesibilidad de personas a las edificaciones, incluyendo señalización y áreas sanitarias.
- COVENIN 3656: Guía para el diseño de entornos accesibles.



<https://mitigarconsultores.wordpress.com/2011/08/25/normas-covenin-descargables/>

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU)

Ratificada por Venezuela, este tratado internacional obliga al Estado y a los entes privados a asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte y las comunicaciones, incluyendo los sistemas de información.



<https://www.cadenagramonte.cu/noticia/es/133707/organizacion-de-naciones-unidas-la-paz-se-aleja-cada-vez-mas>

#### X. Propuesta de Solución.

Hacia un Modelo de Gestión Inclusiva.

La solución propuesta no se limita a una reforma arquitectónica, sino que plantea un Sistema Progresivo de Gestión de la Accesibilidad. Esta propuesta se materializa en la implementación de la "Guía para la Inclusión Turística" como un estándar de calidad sectorial, estructurado en tres ejes de acción inmediata:

Implementación del Escalamiento IAS (Índice de Accesibilidad de Servicio).

La solución central es que cada hotel o posada adopte el IAS como su métrica de evolución. La propuesta establece que el establecimiento no intente ser "totalmente accesible" de la noche a la mañana, lo cual es económicamente inviable, sino que cumpla con una Hoja de Ruta por Niveles:

Fase 1 (Nivel 1): Adecuación de la infraestructura crítica (rampas, baños, accesos).

Fase 2 (Nivel 2): Incorporación de ayudas sensoriales (Braille, señales lumínicas) y comunicación inclusiva.

Fase 3 (Nivel 3): Excelencia en el servicio mediante la formación del personal en Lengua de Señas Venezolana (LSV) y protocolos de emergencia específicos.

El Manual de "Fácil Lectura" y Señalética Universal.

Como solución innovadora al problema de la discapacidad cognitiva y sensorial en Venezuela, la propuesta incluye la creación de un kit de señalización normalizada y la simplificación de procesos administrativos. Esto implica que los hoteles transformen sus reglamentos y procesos de *check-in* en documentos de "Fácil Lectura" (uso de pictogramas y lenguaje sencillo), reduciendo la ansiedad del huésped y mejorando su autonomía.

Capacitación del Talento Humano como Activo de Accesibilidad.

La propuesta identifica que la mejor "rampa" es un personal capacitado. Se propone un programa de formación continua que convierta al equipo del hotel en facilitadores de la experiencia. La solución incluye:

- Protocolos de asistencia para diferentes tipos de discapacidad.
- Capacitación en el manejo de equipos técnicos (sillas de evacuación, bucles magnéticos).
- Estrategias de comunicación asertiva y trato digno.

El Sello de Calidad Inclusiva.

Finalmente, la propuesta apunta a la creación de un distintivo o certificación de calidad basado en los resultados de la matriz de ponderación de la guía. Este sello permitiría a los alojamientos diferenciarse en el mercado, figurar en plataformas de reserva internacionales con información veraz sobre su nivel de accesibilidad y atraer al mercado de los 1.300 millones de turistas con discapacidad a nivel global.

Cronograma de Implementación: Ruta Crítica hacia la Inclusión.

La implementación de la Guía para la Inclusión Turística se ha diseñado para ejecutarse en un período estimado de 6 meses, permitiendo una transición orgánica desde el diagnóstico hasta la certificación en el Nivel 3 del IAS.

Fase 1: Diagnóstico, sensibilización y acceso (Meses 1-2).

Durante el Mes 1, el enfoque se centra en la base técnica: la aplicación de la Matriz de Autoevaluación bajo la metodología L.E.C.U. para identificar brechas críticas y presentar el plan de inversión a la gerencia.



Por favor diseña una imagen relacionada al tema. (Generado por IA Gemini).

En el Mes 2, se inicia el cambio cultural con jornadas de sensibilización para todo el personal sobre el modelo social de la discapacidad. Paralelamente, comienza la ejecución de las obras de mayor impacto arquitectónico, enfocándose en la eliminación de barreras en las áreas de Llegada y Entrada, como la construcción de rampas y nivelación de suelos.

Por favor diseña una imagen relacionada al tema. (Generado



por IA Gemini).

Fase 2: Adecuación de espacios e inclusión sensorial (Meses 3-4).

En el Mes 3, las labores de infraestructura se trasladan al interior del establecimiento, interviniendo pasillos y ascensores para asegurar una circulación fluida. Al mismo tiempo,

se inicia la transición al Nivel 2 mediante la instalación de señalética en Braille y mapas hápticos.



Por favor diseña una imagen relacionada al tema. (Generado por IA Gemini).

Para el Mes 4, se ejecutan las reformas en las áreas de utilización, priorizando los baños accesibles y la adaptación de habitaciones bajo normas COVENIN. En este punto, se trabaja también en la dimensión cognitiva mediante la creación de reglamentos y menús en Fácil Lectura.



Por favor diseña una imagen relacionada al tema. (Generado por IA Gemini)

Fase 3: Capacitación técnica, seguridad y certificación (Meses 5-6).

El Mes 5 se dedica intensivamente al "software humano" y la seguridad, con talleres de Lengua de Señas Venezolana (LSV) para el personal de primera línea e instalación de sistemas de alerta lumínica y sonora.

Finalmente, en el Mes 6, se validan todos los procesos mediante simulacros de emergencia inclusivos y una auditoría interna de calidad. El ciclo cierra con la obtención del distintivo de Nivel 3 del IAS y el lanzamiento de campañas de mercadeo digital para captar los nuevos nichos de mercado detectados.



Por favor diseña una imagen relacionada al tema. (Generado por IA Gemini)

La elaboración y análisis de esta Guía para la Inclusión Turística permite llegar a las siguientes conclusiones fundamentales:

- **Superación del Paradigma Físico:** Se ha demostrado que la accesibilidad no es solo una cuestión de rampas y concreto. La verdadera inclusión en el sector alojamiento depende de la integración de las dimensiones sensoriales, cognitivas y, sobre todo, del factor humano. El paso de la "Accesibilidad a Medias" hacia el Nivel 3 del IAS marca la diferencia entre un edificio que cumple la ley y un servicio que acoge la diversidad humana.
- **Viabilidad Estratégica:** La guía ofrece una solución económicamente viable para el contexto venezolano. Al proponer una implementación por fases (modelo L.E.C.U.), se elimina la percepción de que la inclusión es un gasto inalcanzable, transformándola en una inversión progresiva con retorno asegurado mediante la captación de nuevos nichos de mercado.
- **Brecha de Formación:** El diagnóstico subraya que la mayor debilidad de los hoteles y posadas no es siempre su estructura, sino la falta de protocolos de servicio. La capacitación en áreas como la Lengua de Señas Venezolana y la comunicación en "Fácil Lectura" son las herramientas más potentes y de menor costo para elevar la calidad del servicio turístico nacional.
- **Derecho y Negocio:** La inclusión turística es un imperativo ético y legal bajo la normativa venezolana, pero también es una oportunidad de negocio inteligente. Atender al mercado de personas con discapacidad implica atraer a un segmento de alta fidelidad que suele viajar acompañado y en temporadas bajas.

## **XI. Recomendaciones Finales.**

Con base en los hallazgos de este trabajo, se proponen las siguientes acciones para los distintos actores del sector:

Para los Propietarios y Gerentes de Alojamientos:

Adoptar la Matriz de Autoevaluación: Utilizar la herramienta presentada en esta guía como punto de partida para identificar fallas críticas y planificar mejoras sin esperar a inspecciones externas.

Invertir en el "Software" Humano: Priorizar la formación del personal en trato digno y protocolos de emergencia inclusivos, ya que la actitud del equipo puede compensar limitaciones arquitectónicas temporales.

Para los Entes Reguladores y Cámaras de Turismo:

1. Institucionalizar el Sello de Calidad IAS: Promover un reconocimiento oficial para aquellos establecimientos que logren alcanzar los niveles 2 y 3 del Índice de Accesibilidad de Servicio, incentivando la competencia sana por la inclusión.
2. Actualización Normativa: Revisar las normas técnicas locales para que incorporen no solo medidas físicas, sino también requisitos de accesibilidad comunicacional y cognitiva de manera obligatoria.

Para la Academia y Futuras Investigaciones:

1. Extensión del Modelo: Adaptar esta guía a otros sectores de la cadena de valor turística, como restaurantes, museos, parques nacionales y terminales de transporte, para garantizar una experiencia de destino totalmente accesible.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Asamblea Nacional Constituyente. (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.908.

Asamblea Nacional. (2007). Ley Orgánica para la Inclusión, Igualdad y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad (LOI-DPD). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 38.594.

Asamblea Nacional. (2014). Ley Orgánica de Turismo (LOT). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.152.