

# PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA POTENCIAR EL TURISMO ACCESIBLE E INCLUYENTE

## Una Inversión Estratégica en Capital Humano

LEIMIS MORALES

Puerto La Cruz, Anzoátegui - Venezuela

Leimis.morales@zumaque.net

LEIMIS MORALES

Puerto La Cruz, Anzoátegui - Venezuela

Leimis.morales@zumaque.net

**Resumen**—Este artículo presenta los hallazgos y la propuesta de un programa de formación dirigido al personal de primera línea de establecimientos hoteleros, con el objetivo de transformar la percepción del Turismo Accesible de ser un gasto a una inversión estratégica. Se analiza cómo la capacitación no solo mitiga riesgos legales y reputacionales, sino que se convierte en una ventaja competitiva sostenible al estandarizar protocolos de servicio. El estudio resalta que la principal barrera para la inclusión no es física, sino la actitudinal y operativa del capital humano. El programa, basado en principios de constructivismo social y andragogía, se convierte en la herramienta esencial para alinear el servicio con las exigencias de la OMT y captar un segmento de mercado creciente y fiel.

**Palabras Clave:** Turismo Accesible; Capacitación; Rentabilidad; Hospitalidad Inclusiva; Riesgo Reputacional; Ventaja Competitiva

### I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el sector turismo exige una redefinición del concepto de calidad. La mera existencia de infraestructura adaptada (rampas, ascensores) ya no es suficiente para clasificar un establecimiento como "accesible" o "inclusivo". La verdadera experiencia turística se define por la interacción humana y la calidad del servicio.

Actualmente, existe un segmento significativo y en crecimiento de viajeros con discapacidad, cuya magnitud es respaldada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que calcula que 1300 millones de personas, es decir, el 16% de la población mundial, viven con alguna forma de discapacidad. Este grupo, junto a sus acompañantes, representa un mercado con un alto poder adquisitivo y una demanda insatisfecha de experiencias turísticas plenamente accesibles. Pese a que las inversiones en infraestructura física sean visibles, la verdadera brecha en la calidad del servicio se encuentra en las

interacciones cotidianas que definen la experiencia del huésped, por ejemplo, el primer contacto en Recepción.

El presente artículo surge de la necesidad de abordar el déficit de conocimiento y sensibilidad en el personal de contacto directo de los establecimientos hoteleros, identificando que la barrera actitudinal y operativa es el principal obstáculo para el desarrollo del Turismo Accesible e Inclusivo.

La industria hotelera tiene la obligación ética de garantizar el derecho al ocio y a la no discriminación, tal como lo exige la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Derivado de ello, un servicio que excluye por falta de sensibilización quebranta los principios fundamentales de la hospitalidad y expone al servicio de alojamiento a riesgos de incumplimiento legal y a un deterioro de su reputación. La capacitación del personal, por ende, se justifica como la herramienta esencial para traducir los mandatos legales y éticos en acciones concretas y respetuosas.

La motivación para este proyecto radica en transformar la narrativa del Turismo Accesible, pasando de ser visto como una obligación de cumplimiento legal (o un "gasto social") a una inversión estratégica que impulsa la rentabilidad, mitiga riesgos y genera una ventaja competitiva sostenible. Esta propuesta se enmarca en las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT) sobre la accesibilidad como pilar fundamental de la hospitalidad contemporánea.

### II. OBJETIVOS

1. Determinar el nivel de conocimiento y las actitudes del personal de Recepción para aplicar módulos de sensibilización que erradiquen las barreras actitudinales hacia el Turismo Accesible.
2. Dotar al personal de las herramientas técnicas (etiqueta, lenguaje inclusivo y protocolos) que permitan la eliminación de las barreras de comunicación y la estandarización de un servicio accesible.

3. Medir el impacto del programa en el conocimiento y la actitud del personal para proponer la adopción formal de los protocolos de atención accesible como un estándar de calidad, cumplimiento legal y requisito de negocio.



Fuente: imagen generada por IA

El sector turístico global ha reconocido formalmente la accesibilidad y la inclusión como imperativos éticos, sociales y económicos, alineados con los principios de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas. Esta tendencia ha impulsado inversiones significativas en la adaptación de la infraestructura física de los servicios de alojamiento. Sin embargo, en la práctica diaria, la inclusión de los huéspedes con discapacidad se ve constantemente obstaculizada, no por la falta de rampas o ascensores, sino por la persistencia de barreras humanas y de interacción.

En tal sentido, esta investigación se centra en la evidente disociación entre la infraestructura accesible y la calidad del servicio ofrecido, específicamente en el área de atención al cliente (Recepción), donde el personal a pesar de su buena voluntad, opera con un bajo, o inexistente, nivel de conocimientos y sensibilización básica en materia de Turismo Accesible.

Esta deficiencia genera dos tipos de barreras críticas que comprometen la experiencia del huésped; por un lado, las barreras aptitudinales derivadas del desconocimiento y la falta de sensibilización que, si bien no son intencionalmente hostiles, resultan discriminatorias y crean incomodidad, llevando a que el huésped se sienta más como una carga que como un cliente valorado. Por otro lado, las barreras de comunicación, tales como la incapacidad para interactuar con personas con discapacidad sensorial o el uso de un lenguaje incorrecto, terminan por obstaculizar la transmisión de información esencial para la estadía, degradando la experiencia del huésped, lo cual termina anulando el valor de cualquier inversión física en accesibilidad.

Cabe destacar que, la industria hotelera como proveedora de experiencias, tiene la responsabilidad social de promover la igualdad y la no discriminación. La falta de sensibilización y capacitación básica en el personal de atención al cliente no es

solo un problema de calidad de servicio, sino que tiene profundas implicaciones en otros factores fundamentales para el sector turístico. La falta de protocolos de atención y la generación de barreras aptitudinales pueden ser interpretadas como un acto de discriminación en la prestación de un servicio público, exponiendo a la organización a riesgos legales y sanciones. Aunque el foco legal a menudo se centra en la infraestructura, el servicio y la atención son componentes inseparables del cumplimiento legal.

### III. ANTECEDENTES

La Organización Mundial del Turismo (OMT) ha sido un actor clave en la promoción de la accesibilidad como un derecho y un factor de calidad. Sus documentos de recomendación no solo abordan la accesibilidad física, sino, la accesibilidad en la prestación del servicio y la información, tal como se refleja en:

- **LAS RECOMENDACIONES DE 2013 POR UN TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS - El Enfoque Integral:** establecen un marco general para integrar los principios del Diseño Universal en toda la cadena de valor turística. Estas directrices van más allá de las rampas y ascensores, al enfocarse en el factor humano y la gestión, reflejado en los principios de:
  - **Uso Sencillo e Intuitivo:** exige que los servicios sean fáciles de usar, lo cual se traduce directamente en la necesidad de protocolos claros y estandarizados en la recepción que no dependan de la improvisación del personal.
  - **Información Perceptible:** subraya que la información debe ser transmitida eficazmente al usuario, independientemente de sus capacidades sensoriales o cognitivas.



Fuente: imagen generada por IA

- **LAS RECOMENDACIONES DE 2015 SOBRE ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA - El foco en la comunicación:** en el cual plantea la exigencia de una comunicación inclusiva y en cómo ésta debe ser entregada a través de:

- **Requisito de Formatos Múltiples:** la OMT aconseja que las organizaciones turísticas estén preparadas para proporcionar formatos accesibles o apoyos apropiados según las necesidades del usuario (por ejemplo, letra grande, audio, comunicación escrita, etc.).

- **Capacitación del Personal:** el informe subraya que las organizaciones deben estar abiertas a trabajar con los usuarios para conocer sus necesidades y proporcionar el formato o apoyo apropiado. Esto implica una formación continua que dote al personal de la sensibilidad y las habilidades para interactuar y ofrecer el apoyo requerido.

En base a esto, la OMT justifica que la eliminación de las barreras de comunicación no es solo una buena práctica, sino un requisito establecido por el principal órgano rector del turismo. Además, refuerza la idea de que la accesibilidad es un compromiso de la empresa que se ejecuta a través de las habilidades de su personal.

Por lo tanto, el presente proyecto se alinea con la expectativa del organismo rector de que la inversión en capacitación es un paso fundamental para asegurar una experiencia de calidad verificable, lo que a su vez se convierte en una ventaja competitiva medible para el establecimiento.

## INICIATIVAS NACIONALES DE CAPACITACIÓN

El sector público y privado venezolano ha reconocido la capacitación como un mecanismo clave para lograr la inclusión turística, lo cual se ve reflejado través de la convergencia estratégica de tres pilares fundamentales: el marco normativo venezolano, la política de gestión turística del Estado y un soporte académico especializado. Tal es el caso de iniciativas como:

- **Programa Nacional de Turismo Accesible (INATUR - Ministerio del Poder Popular para el Turismo – 2014):** el cual ha estado orientado a la promoción de la accesibilidad y la formación de los Prestadores de Servicios Turísticos (PST). Aunado a esto también han desarrollado talleres de capacitación enfocados en la atención de personas con discapacidad (visual, auditiva y motora), trabajados en alianza con organizaciones especializadas como Asoive (Asociación de Intérpretes de Lengua de Señas Venezolana).

- **Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS):** ha establecido mesas de trabajo, en conjunto con el sector turístico (MINTUR/INATUR) y otras instancias, que buscan impulsar el turismo no solo como

derecho, sino como un motor económico que atrae a un público más diverso y amplía las oportunidades.

- **Instituto de Altos Estudios Transdisciplinarios (IAET – 2024):** cumple un papel protagónico liderando la creación y difusión de programas de formación avanzados, como el "Diplomado en Turismo Accesible", y la realización de talleres y encuentros enfocados en la sensibilización y capacitación de los Prestadores de Servicios Turísticos (PST), permitiendo que la accesibilidad trascienda el ámbito de la conciencia general y se concrete en soluciones prácticas y metodológicas aplicables al sector.



En conclusión, esta sinergia colectiva demuestra el interés de transformar la inclusión en una obligación de servicio, con base institucional (MINTUR/INATUR, CONAPDIS) y académica (IAET), establecida en el mandato legal y alineada a los objetivos del Estado venezolano para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo.

Por consiguiente, el presente proyecto se justifica como una aplicación práctica de esta comprensión académica, asegurando que los protocolos de capacitación y sensibilización a implementar con el personal de las áreas de atención, no solo cumplan con la ley (CONAPDIS/MINTUR) sino que también posean el rigor conceptual necesario para generar un impacto real y sostenible en la calidad del servicio.

## EL TURISMO ACCESIBLE EN LA EDUCACIÓN: ¿UTOPIA O REALIDAD EXCLUYENTE? (Luján Anzola, 2018)

La perspectiva del autor establece un nuevo paradigma social y turístico que sirve de sustento al proyecto, pasando de una visión asistencialista a una de valoración de potencialidades:

*"...nos exhorta a reevaluar nuestras concepciones acerca de la Discapacidad (como visión minusvalidante para comenzar a valorar las potencialidades humanas por encima de las condiciones), así como del Turismo Accesible (como espacio fundamentalmente de desarrollo económico, para pasar a ser un espacio de promoción de la inclusión, e integración de la población en igualdad de condiciones) ..."*

En este sentido, el trabajo de Luján Anzola señala que la principal barrera para la inclusión no es física, sino humana. El autor, basándose en dos décadas de experiencia docente en Venezuela, confirma que la exclusión persiste debido al comportamiento o la actitud de las personas y la falta de atención adecuada hacia la población con discapacidad. De este modo, se valida directamente la necesidad de abordar las barreras aptitudinales como primer objetivo, justificando un enfoque hacia la sensibilización y valoración de las potencialidades humanas, en lugar de ver la discapacidad como una limitación.

#### IV. BASES TEÓRICAS

##### 1. TEORÍA DEL CONSTRUCTIVISMO SOCIAL — LEV VYGOTSKY (1978)



Fuente: imagen generada por IA

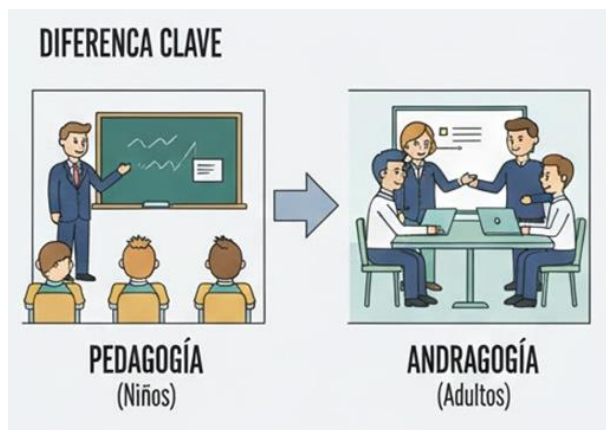
Esta teoría plantea que el aprendizaje es primariamente un proceso social y cultural, en el cual, el conocimiento se construye a través de la interacción con otros (pares, expertos) y dentro de un contexto específico que favorezca la colaboración, la investigación y la creatividad para solucionar problemas.

En este sentido, Vygotsky señala que el papel del maestro en entornos formativos se transforma de ser un transmisor de información a un facilitador que guía a los participantes en su propio proceso de construcción de conocimiento. El aprendizaje, entonces, es un proceso dinámico constituido por etapas de adaptación a la realidad en las cuales los estudiantes construyen activamente el conocimiento mediante la creación y comprobación de sus propias teorías del mundo.

El Constructivismo Social postula que el cambio de actitud se logra mejor a través de la interacción social y el diálogo. Esto se traduce en la capacitación al promover la discusión de casos en grupo y la inclusión de dinámicas grupales o juegos de roles bajo la guía del facilitador. De esta manera, se permite que el personal derribe prejuicios y construya un entendimiento colectivo y uniforme sobre el servicio inclusivo, facilitando la adopción de los nuevos protocolos en equipo.

##### 2. ANDRAGOGÍA O TEORÍA DEL APRENDIZAJE DE ADULTOS — Malcolm S. Knowles (Knowles, Holton III, & Swanson, 2015)

Esta teoría establece que los adultos aprenden de manera diferente a los niños (pedagogía). Se hace énfasis en la necesidad de que los adultos conozcan la razón de lo que aprenden, que se basen en su experiencia previa, que el aprendizaje esté centrado en la resolución de problemas y que respondan mejor a motivaciones internas.



Fuente: imagen generada por IA

En este sentido, el estudio desarrollado por Knowles contempla la experiencia previa del adulto como la base fundamental para el aprendizaje, cuyo enfoque se centra en la problemática de una situación y no solo en el contenido. Es otras palabras, refiere que los adultos están más interesados en temas que tienen una relevancia inmediata para su trabajo o vida personal, ya que, si no pueden aplicar personalmente el aprendizaje a sus roles diarios, la motivación hacia la acción formativa se reduce significativamente.

De acuerdo con esto, la teoría de la Andragogía se consolida como base en la estrategia de ejecución del proyecto, ya que, exige que el contenido se centre en la solución de problemas y en la relevancia inmediata para el rol del empleado, lo cual justifica el establecimiento de protocolos claros y funcionales. De este modo, el personal de Recepción asimilará los nuevos procedimientos de comunicación al presentarlos como herramientas directas para resolver los dilemas cotidianos del servicio hotelero, cumpliendo así con el principio de orientación a la tarea de Knowles.

##### 3. EL TURISMO DESDE LA MIRADA DEL OTRO (Luján Anzola, 2017)

En esta obra el autor plantea, desde una visión humanista, una manera de anular la discapacidad, refiriéndose a:

*“...la necesidad de percibir al individuo con sus potencialidades y no como un ser limitado por su condición. Esto significa que el Turismo Accesible debe ser un espacio de desarrollo humano y social, transformando la óptica*

*asistencialista para entender al otro en su plena capacidad de aportar a la sociedad.”*



Fuente: imagen generada por IA

Desde esta perspectiva, el autor argumenta que la exclusión persiste debido al enfoque basado en la limitación que continúa viendo a la persona con discapacidad desde una óptica de carencia, lo cual valida la premisa de que la principal barrera en el servicio es humana.

Por tanto, el principio de centrarse en “*la mirada del otro*” que plantea el autor confirma la necesidad de utilizar metodologías de enseñanza que promuevan la empatía y la reflexión, asegurando que el cambio actitudinal sea profundo y no superficial. El objetivo final de la instrucción es que el personal de atención deje de ver al huésped como una “carga” y comience a valorar sus potencialidades, transformando así la percepción del servicio.

## V. BASES LEGALES

**CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CDPD)** – Organización de las Naciones Unidas (ONU – 2006)

**Art.9** (párrafo 2, literal d) – **Accesibilidad:** Exige que los Estados Partes tomen medidas para asegurar la accesibilidad a la información y los servicios, lo cual incluye el turismo y la hotelería, estableciendo que se proporcione:

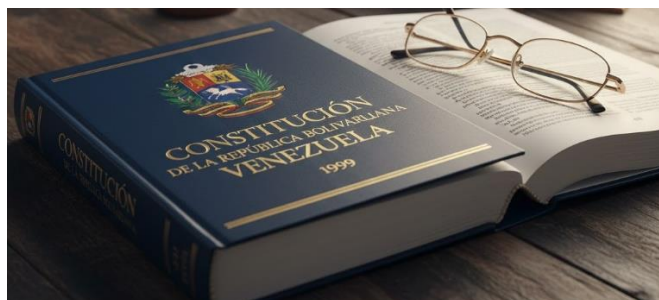
*“formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar la accesibilidad a los edificios y otras instalaciones abiertas al público”*

En este contexto, la CDPD relaciona el requisito de la asistencia directamente a la capacitación del personal para que actúe como ese intermediario que facilita la comunicación. Un servicio que excluye, por falta de sensibilización o desconocimiento de protocolos, quebranta los principios fundamentales de la hospitalidad y expone al servicio de alojamiento a riesgos de incumplimiento de derechos humanos.

## ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT)

La Organización Mundial del Turismo (OMT), a través de las **Recomendaciones por un Turismo Accesible para Todos (2013)** y sobre **Accesibilidad de la Información Turística (2015)**, establece los estándares de calidad específicos para la industria turística, integrando la accesibilidad como pilar de la gestión. El organismo exige que la accesibilidad sea incorporada en toda la cadena de valor turística, lo que requiere un enfoque que abarque desde la planificación y el diseño hasta la operación y la prestación del servicio. Por lo tanto, la OMT recomienda la implementación de programas de sensibilización y formación del personal para asegurar la calidad de la atención y garantizar que la información sea accesible, perceptible y de uso intuitivo para todos los usuarios.

De este modo, al exigir que la accesibilidad sea parte integral de la cadena de valor, la OMT obliga a los establecimientos turísticos a ir más allá de la infraestructura física. Este enfoque en la accesibilidad de la información y la comunicación valida directamente la necesidad de que el personal esté capacitado para transmitir información de manera accesible, asegurando que el estándar de servicio cumpla con las mejores prácticas globales de la industria.



Fuente: imagen generada por IA

**CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (CRBV)** (Gaceta Oficial Nro. 5.908 Extraordinario, 1999)

**Art. 81 (Derechos de las Personas con Discapacidad):** reconoce su derecho al pleno ejercicio de sus facultades y cita que:

*“El Estado con la participación solidaria de la sociedad, les garantizará el pleno ejercicio de sus derechos y deberá*

*atenderlas en sus necesidades de recreación y deporte, educación y trabajo, y dotarles de las ayudas técnicas y personales que requieran.”*

**Art. 102 (Derecho a la Educación):** establece que

*“...la educación es un derecho humano y un deber social fundamental... El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades...”*

Queda evidenciado que la Constitución, basándose en el principio de Derechos Humanos, enmarca la actividad turística dentro del derecho a la recreación. Esto implica que cualquier barrera actitudinal o de comunicación impuesta por el personal en áreas de atención es una violación de la igualdad y la dignidad constitucionalmente garantizadas a los huéspedes.

Asimismo, si bien la Carta Magna no obliga expresamente a las empresas, sí establece el deber de garantizar la educación en todas sus modalidades. Por tanto, la capacitación en Turismo Accesible constituye una modalidad de educación permanente de carácter vital para el desarrollo integral del empleado.

## **LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS (LOTTT)** (Gaceta Oficial Nro. 6.076 Extraordinario, 2012)

**Art. 317 (Obligación de la Formación Colectiva):** destaca la obligación del patrono de proveer y promover la capacitación de su personal

*“...los empleadores deben facilitar la formación de los trabajadores y trabajadoras en el ámbito de la entidad de trabajo, como parte del proceso social del trabajo.”*

De este modo, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) justifica el propósito de este proyecto, ya que sustenta la implementación de un programa estructurado de formación colectiva y permanente enfocado en el desarrollo laboral.

## **LEY ORGÁNICA PARA LA INCLUSIÓN, IGUALDAD Y DESARROLLO INTEGRAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (LOIIDPD)** (Gaceta Oficial Nro. 38.594, 2007)

**Art. 5 (Principio de No Discriminación):** establece el derecho a la igualdad de oportunidades y la no discriminación, que incluye la esfera del servicio.

**Art. 31 (Derecho a la Cultura, Deporte, Recreación y Turismo)** numeral 6: señala el *“...derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las*

*demás personas...”*, por lo cual los prestadores de servicios turísticos deben velar para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a los servicios y actividades que ellos prestan.

Lo antes expuesto, ratifica la necesidad de eliminar las barreras actitudinales, haciendo hincapié en que una actitud discriminatoria o de desconocimiento vulnera los derechos de las personas con discapacidad y, a su vez, viola directamente las disposiciones de ley.



Fuente: imagen generada por IA

## **VI. METODOLOGÍA Y HALLAZGOS**

### **A. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se sustentó en un diseño de tipo Proyectivo cuyo propósito central no es la verificación de una hipótesis de causa-efecto, sino proponer una solución funcional y aplicable a un problema práctico, partiendo de una fase descriptiva inicial basada en la revisión de antecedentes clave, legislación internacional (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad - CDPD) y nacional (LOIIDPD), y teorías de aprendizaje de adultos (Andragogía de Malcolm Knowles) y constructivismo social (Lev Vygotsky). El objetivo fue diseñar un programa de formación que garantice la asimilación profunda y el cambio conductual efectivo.

### **B. ALCANCE Y LIMITACIONES**

El alcance y las limitaciones de esta investigación están intrínsecamente ligados a su carácter proyectivo y a su diseño no experimental de campo, definiendo la viabilidad y los límites del conocimiento generado.

El alcance del estudio se define por un enfoque dual: se concentra exclusivamente en la identificación y eliminación de las barreras actitudinales y de comunicación presentes en el personal de atención de primera línea. El producto final de esta investigación no es la ejecución del programa de formación, sino el diseño detallado y justificado de dicho programa, junto con sus protocolos de servicio y su validación conceptual, legal y metodológica. Por tanto, el estudio se limita a establecer la pertinencia y la viabilidad técnica y operativa de la solución propuesta, proporcionando una hoja de ruta funcional basada en un diagnóstico real del contexto de estudio.

En cuanto a las limitaciones, la investigación presenta tres restricciones metodológicas y operacionales clave. Primero, dado su diseño no experimental, el estudio no contempla la evaluación de la efectividad o el impacto del programa una vez implementado (es decir, no mide el cambio actitudinal o el mejoramiento del servicio post-capacitación), limitándose a generar la propuesta. Segundo, el alcance geográfico del diagnóstico es específico al establecimiento hotelero seleccionado, lo que implica que los resultados de la fase descriptiva no son directamente generalizables a otras cadenas o regiones sin un proceso de validación y adaptación. Finalmente, el estudio restringe su análisis al factor humano, quedando fuera de su objeto de estudio la evaluación, el costo o la intervención en las barreras arquitectónicas o de infraestructura física del hotel.



Fuente: imagen generada por IA

### C. POBLACIÓN Y MUESTRA

La Población sujeta a estudio está constituida por la totalidad del personal de primera línea del establecimiento hotelero, quienes mantienen contacto directo con el huésped. En términos cuantitativos, esta población está conformada por veinte (20) trabajadores, incluyendo al personal de Recepción, Guest Service y cualquier otro rol involucrado directamente en la bienvenida y atención.

Cabe resaltar que, esta población es el objeto de estudio debido a que es en estas áreas donde se manifiestan y se miden las barreras actitudinales y de comunicación, siendo el punto de quiebre principal en la cadena de servicio y, por ende, el objetivo directo del programa de sensibilización y capacitación.

En cuanto a la Muestra, para la fase de diagnóstico de la investigación, se seleccionó una muestra de cinco (5) trabajadores. Esta selección se justifica por la naturaleza del estudio, que requiere captar información relevante de los informantes clave que poseen la experiencia más directa en la interacción con huéspedes con discapacidad. Aunque la muestra es parcial, su carácter intencional asegura que el diagnóstico se base en datos precisos sobre los prejuicios, el conocimiento de protocolos y las necesidades reales de formación, garantizando que el diseño del programa sea empírico y pertinente.

### C. LA EXPERIENCIA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

El proceso incluyó el establecimiento de un diagnóstico sobre la percepción actual de los Prestadores de Servicios Turísticos respecto al Turismo Accesible y el mapeo de sus principales necesidades formativas, haciendo uso de la técnica de la encuesta como herramienta base para la recolección de datos.

Dicha encuesta contó con un diseño basado en una serie de preguntas estructuradas para obtener la información necesaria para el diagnóstico. En este sentido, se utilizaron ítems cerrados para medir la sensibilidad y los prejuicios del personal ante diferentes situaciones de interacción con huéspedes con discapacidad. También se aplicaron preguntas de opción múltiple o dicotómicas (Sí/No) para evaluar el conocimiento técnico sobre terminología correcta, la existencia de protocolos de atención o el manejo de ayudas y formatos accesibles.

## Encuesta: Turismo Accesible

- 1** ¿Con qué término prefiere referirse a una persona con un requerimiento de accesibilidad?

a) Persona con discapacidad (PcD) / Viajero con necesidades especiales	<input type="checkbox"/> a.
b) Discapacitado / Viajero limitado	<input type="checkbox"/> b.
c) Persona con capacidades diferentes	<input type="checkbox"/> c.
d) No estoy seguro/a	<input type="checkbox"/> d.
  
- 2** Si tuviera que diseñar Productos y Servicios para ser utilizados por todas las personas, sin necesidad de adaptación, ¿Con qué términos los definiría?

a) Estándares de Accesibilidad	<input type="checkbox"/> a.
b) Diseño Inclusivo	<input type="checkbox"/> b.
c) Diseño Universal	<input type="checkbox"/> c.
d) Turismo Adaptado	<input type="checkbox"/> d.
  
- 3** ¿Conoce la principal diferencia entre una "Rampa Accesible" y una "Rampa Funcional" en un servicio turístico?

Yes                       No
  
- 4** Durante el último año, ¿Con qué frecuencia ha recibido solicitudes de información o reserva de clientes que requieran algún tipo de adaptación o servicio accesible?

Nunca/pocas Veces
Ocasionalmente
Frecuentemente  
1 o 2
3 o 5
más de 5

seleccione según la escala

1 o 2                       3 o 5                       más de 5
  
- 5** ¿Cuentan con instalaciones adaptadas para personas con Discapacidad?

Yes                       No

mencione algunas:
  
- 6** ¿En su espacio de trabajo, cuenta con acceso a información interna de consulta o referencia (ej: manual, ficha, ¿base de datos) que le permita conocer el nivel de accesibilidad de los productos que vende?

a) Sí, la utilizo con frecuencia	<input type="checkbox"/> a.
b) Sí, pero está desactualizada o es incompleta	<input type="checkbox"/> b.
c) No, la información debo consultarla con el encargado de cada área	<input type="checkbox"/> c.

☀ **7** ¿Cuál considera que es la principal barrera comunicacional que enfrenta su empresa al tratar con viajeros con discapacidad? (Seleccione la más relevante)

a) Falta de conocimiento de la terminología  a.

b) Ausencia de fotos/vídeos accesibles de los productos  b.

c) La falta de transparencia y claridad al comunicar las características del servicio  c.

d) El miedo a ofender o a preguntar lo incorrecto  d.

e) Todas las anteriores  e.

☀ **8** ¿Qué nivel de preparación considera que tiene usted en materia de accesibilidad? (Terminología, marco legal, regulaciones, protocolos de emergencia, lenguaje de señas, etc)

Nada o muy bajo    Aceptable - Básico    Avanzado - Superior

seleccione según la escala  1  2  3  4  5

☀ **9** Dentro de su entorno laboral, ¿Considera que hay interés/disposición por ofrecer opciones de Turismo Accesible? ¿Cómo lo calificaría, entendiéndolo 1 como el nivel más bajo y 5 el más alto?

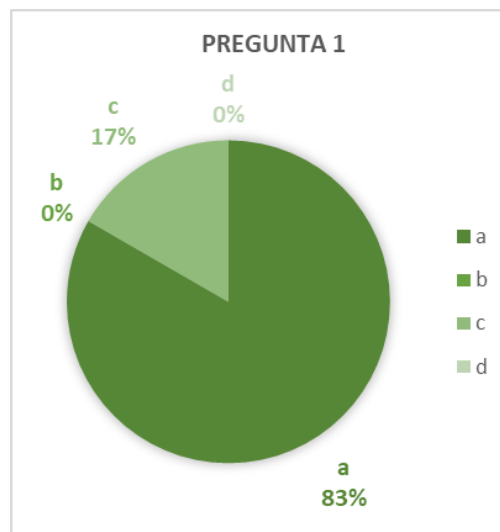
Yes     No

seleccione según la escala  1  2  3  4  5

☀ **10** Si pudiera implementar una mejora inmediata para atender mejor a los clientes con necesidades de accesibilidad, ¿cuál sería?

Your Name:     Date:

Donde Trabaja:     Cargo:



**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la encuesta, se puede determinar que la mayoría de los Prestadores de Servicios Turísticos (PST) encuestados, reconocen el término “Persona con Discapacidad” como el más adecuado para referirse a una persona con algún requerimiento de accesibilidad.

A continuación, se presentan algunas de las preguntas realizadas con su respectivo resultados y análisis, a fin de graficar la experiencia, iniciando con una consulta técnica para identificar el nivel de familiarización y dominio de los conceptos y terminología básica:

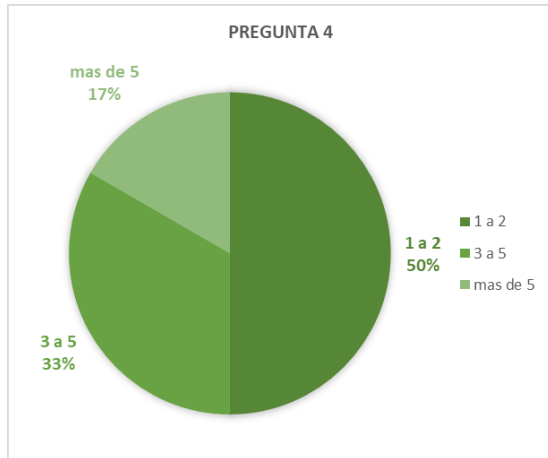
**PREGUNTA 1. ¿Con qué término prefiere referirse a una persona con un requerimiento de accesibilidad?**

ESCALA VALORATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Persona con discapacidad (PcD) / Viajero con necesidades especiales	5	83%
Discapacitado / Viajero limitado	0	0%
Personas con capacidades diferentes	1	17%
No estoy seguro (a)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Otro de los elementos evaluados en la fase de diagnóstico, fue la recurrencia en las solicitudes de servicios por parte de personas con discapacidad:

**PREGUNTA 4. Durante el último año, ¿Con qué frecuencia ha recibido solicitudes de información o reserva de clientes que requerían algún tipo de adaptación o servicio accesible?**

ESCALA VALORATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca / Pocas Veces (1 a 2 solicitudes)	3	50%
Ocasionalmente (3 a 5 solicitudes)	2	33%
Frecuentemente (más de 5 solicitudes)	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

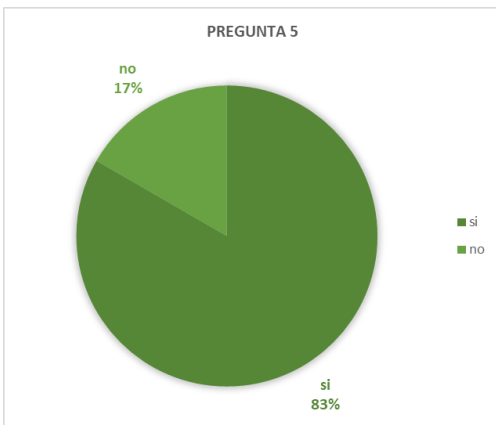


**Interpretación:** Todos los PST señalan haber recibido solicitudes de Personas con Discapacidad, sin embargo, las diferencias porcentuales podrían deberse a la ubicación del trabajo dentro de la estructura organizacional o departamento en el cual labora, por ejemplo: el recepcionista del hotel está más expuesto a la demanda de servicios o requerimientos de accesibilidad, que un coordinador de eventos o analista de tecnología del mismo hotel.

También se sometió a evaluación la percepción del encuestado en cuanto a facilidades de infraestructura e instalaciones con que cuenta el establecimiento hotelero, arrojando el siguiente resultado:

**PREGUNTA 5. ¿Cuentan con instalaciones adaptadas para personas con Discapacidad?**

ESCALA VALORATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	83%
No	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

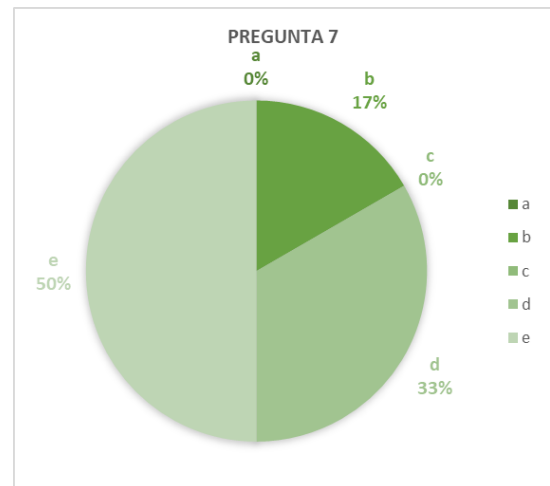


**Interpretación:** En esta ocasión, juega un papel importante el conocimiento técnico sobre Accesibilidad al momento de responder. Si bien la opción a obtuvo un 80%, habría que verificar bajo cuales criterios está basando su respuesta el PST, entendiendo que tener una rampa dentro de las instalaciones no necesariamente representa o cumple con la normativa de accesibilidad.

En la búsqueda de respuestas ante las principales barreras existentes, se formula la siguiente interrogante:

**PREGUNTA 7. ¿Cuál considera que es la principal barrera comunicacional que enfrenta su empresa al tratar con viajeros con discapacidad? (Seleccione la más relevante).**

ESCALA VALORATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de conocimiento de la terminología	0	0%
Ausencia de fotos/videos accesibles de los productos	1	17%
La falta de transparencia y claridad al comunicar las características del servicio	0	0%
El miedo a ofender o a preguntar lo incorrecto	2	33%
Todas las anteriores	3	50%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

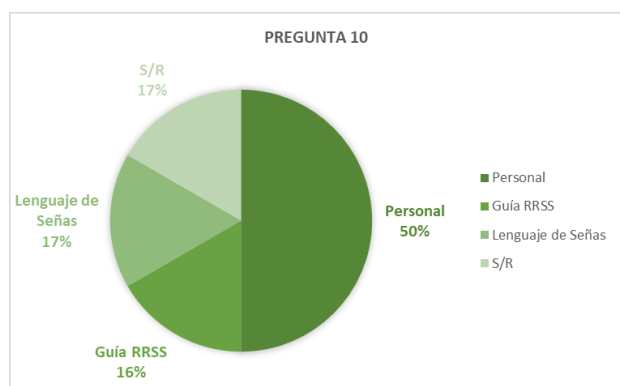


**Interpretación:** El 50% de los encuestados señalan que la barrera comunicacional abarca todos los ámbitos, no solo a nivel teórico o conceptual, sino también la forma en que esto es llevado a la práctica.

Como última exploración, se solicita a los encuestados plantear una alternativa inmediata para solventar las deficiencias en la atención de personas con discapacidad, obteniendo como resultado:

**PREGUNTA 10. Si pudiera implementar una mejora inmediata para atender mejor a los clientes con necesidades de accesibilidad, ¿cuál sería?**

ESCALA VALORATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitación al Personal de Atención al Cliente	3	50%
Guía rápida de Accesibilidad para RRSS	1	16%
Lenguaje de Señas, empatía	1	17%
Sin respuesta	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:** En su mayoría, todos coinciden en que la capacitación al personal es fundamental. No obstante, también consideran importante la implementación de herramientas adicionales que les permitan cumplir y mejorar sus funciones diarias, tales como conocimientos en Lenguaje de Señas, Guías informativas para RRSS, entre otros.

En líneas generales los hallazgos confirmaron que, si bien existe una buena voluntad generalizada, esta está acompañada de un profundo desconocimiento de la etiqueta, el lenguaje inclusivo y los protocolos de asistencia específicos. Esta brecha genera una incertidumbre en el personal que a menudo se traduce en una actitud paternalista o de evitación, resultando en la exclusión del huésped.

En conclusión, la necesidad de ejecución del programa se ve directamente validada por el consenso unánime de los encuestados: **la capacitación al personal es fundamental**. Este acuerdo, sumado al hecho de que todos los PST han recibido solicitudes de viajeros con requerimientos de accesibilidad, confirma que el factor humano es la principal

limitación del servicio. Por lo tanto, este diagnóstico sirve como fundamento empírico y metodológico para proceder al diseño del programa de sensibilización y capacitación, enfocando sus contenidos en corregir la deficiencia teórica y la dispersión informativa.



Fuente: imagen generada por IA

#### D. ANÁLISI DE RESULTADOS

El diagnóstico reveló una deficiencia importante en la base o formación teórica del personal, lo cual afecta directamente el objetivo de eliminar las barreras de comunicación. Si bien la mayoría de los Prestadores de Servicios Turísticos (PST) encuestados reconocen el término adecuado "Persona con Discapacidad", existe una confusión significativa entre los términos técnicos como "Diseño Inclusivo" o "Diseño Universal". Aunado a esto, el 50% de los encuestados señaló que la barrera comunicacional en la organización es integral, abarcando desde lo teórico y conceptual hasta su aplicación práctica.

En cuanto a las barreras actitudinales, el análisis revela un panorama favorable respecto a la disposición, pero preocupante en la competencia técnica. Afortunadamente, existe una sensación y motivación importante por ofrecer y brindar atención, por lo que la barrera actitudinal, aunque pudiese estar presente, no es el factor predominante. Sin embargo, esta buena disposición contrasta con un exceso de valoración individual, pues mientras el 50% de la muestra percibe una barrera comunicacional organizacional, el 67% manifiesta tener un dominio aceptable del tema a título personal, lo cual se infiere como una sensación de preparación superior a la observada en el colectivo inmediato. Esta sobrestimación del conocimiento, combinada con la confusión técnica detectada, valida la necesidad de que el programa de sensibilización se centre en corregir los prejuicios cognitivos y la percepción de seguridad superficial, asegurando un cambio actitudinal profundo.

En conclusión, la necesidad del proyecto se ve directamente validada por el consenso unánime de los encuestados: la

capacitación al personal es fundamental. Este acuerdo, sumado al hecho de que todos los PST han recibido solicitudes de viajeros con requerimientos de accesibilidad, confirma que el factor humano es la principal limitación del servicio. Por lo tanto, este diagnóstico sirve como fundamento empírico y metodológico para proceder al diseño del programa de sensibilización y capacitación, enfocando sus contenidos en corregir la deficiencia teórica y la dispersión informativa.

## VII. EL PROGRAMA DE FORMACIÓN COMO ESTRATEGIA DE NEGOCIO

El programa se estructura como una inversión estratégica con un retorno de inversión claro (ROI) en tres áreas cruciales, tales como:

### A. MITIGACIÓN DE RIESGOS: El Imperativo Legal

La capacitación asegura que el personal conozca y aplique los derechos del huésped, minimizando el riesgo de demandas y sanciones por incumplimiento de la Ley Orgánica para la Inclusión, Igualdad y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad (LOIIDPD). El cumplimiento se enfoca en la prestación del servicio humano más allá de la infraestructura física.

### B. RENTABILIDAD INMEDIATA: La Captación del Mercado

El segmento de Turismo Accesible representa un mercado con un alto gasto y potencial de fidelización. Un servicio inclusivo confiable se convierte en el factor decisivo para este viajero. La inversión en capacitación es significativamente menor que el costo de perder a un segmento que, por su naturaleza, tiende a ser recurrente y altamente recomendado cuando encuentra un servicio de calidad.



Fuente: imagen generada por IA

## C. EXCELENCIA UNIVERSAL Y ORGULLO DE PERTENENCIA: La Cultura Organizacional

A nivel interno, cambiamos el paradigma. El personal deja de ver la discapacidad como un problema para verla como una dimensión de la diversidad humana. Esto eleva el clima organizacional y el orgullo de pertenencia al ser una empresa verdaderamente incluyente. Creamos una cultura de excelencia universal, elevando el estándar de servicio para todos los clientes, no solo para aquellos con discapacidad. Reforzamos el enfoque de un "Turismo para Todos".

## V. PROGRAMA DE FORMACIÓN DE PERSONAL EN AREAS DE ATENCIÓN

El programa tiene como propósito principal sensibilizar y capacitar al personal sobre las necesidades de las personas con discapacidad para eliminar barreras actitudinales y de comunicación, asegurando un servicio de calidad que cumpla con los requisitos legales y de experiencia del huésped.

### OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- **Sensibilización:** lograr un cambio profundo en la percepción y actitud hacia los huéspedes con discapacidad, promoviendo la empatía y erradicando los prejuicios y la ignorancia que originan las barreras actitudinales.
- **Capacitación Técnica:** proveer al personal de herramientas concretas sobre la etiqueta de discapacidad, el uso de un lenguaje inclusivo y las técnicas específicas de asistencia y comunicación necesarias para atender a personas con diferentes tipos de discapacidad (física, sensorial e intelectual), eliminando así las barreras de comunicación.
- **Estandarización y Cumplimiento Legal:** asegurar un Servicio de Calidad y Cumplimiento Legal: Establecer protocolos de atención accesibles que garanticen un servicio hotelero de excelencia, que no solo satisfaga las expectativas del huésped, sino que también cumpla rigurosamente con todos los requisitos legales y normativos en materia de accesibilidad turística.

### RECURSOS

- **Económicos:** Pago de honorarios a Facilitador especializado en Turismo Accesible. Compra de material didáctico (lapiceros, block de notas, entre otros). Refrigerios.

- **Humanos:** Facilitador externo: Experto en accesibilidad Turística. Coordinador Interno: Supervisor de Área, Coordinador de Personal, etc. Testimoniales: personas con discapacidad invitados para sesiones de sensibilización.
- **Materiales:** Sala de capacitación, proyector, computadores, mobiliario, material de simulación (ventas, sillas de ruedas de préstamo, audífonos, etc.), Manuales de Protocolo de Atención Accesible, entre otros.

## CONTENIDO DEL PROGRAMA POR MODULOS



**MÓDULO 1: FUNDAMENTACIÓN Y MARCO LEGAL:** Sentar las bases conceptuales, pasando del modelo médico-patológico al Modelo de Derechos Humanos (enfoque de la OMT).

- Fundamentos Éticos y Legales del trato digno.
- Principios de Valoración con Enfoque en las Potencialidades Humanas.
- Dinámicas Experienciales: Taller “Ponte en mi lugar”
- Identificación y corrección de los Prejuicios Cognitivos.

**MÓDULO 2: COMUNICACIÓN Y DIVERSIDAD:** Es la columna vertebral. Se enfoca en la interacción: lenguaje inclusivo, terminología correcta y técnicas de apoyo que promueven la autonomía del huésped. Aquí es donde se genera la sensibilización real, un cambio de actitud necesario.

- Lenguaje Inclusivo:
- Etiqueta de Servicio
- Técnicas de Asistencia Específica para personas con Discapacidad Visual y Auditiva

**MÓDULO 3: PROTOCOLO Y ESTANDARIZACIÓN DEL SERVICIO:** Desarrollar el Manual de Protocolo de Atención Accesible, estandarizando la respuesta ante las distintas discapacidades (motriz, sensorial, cognitiva), transformando la sensibilidad en procedimientos claros y medibles.

- Mapeo de Accesibilidad
- Protocolo de Check-in
- Ficha de Consulta Interna
- Manejo de Crisis y Emergencias

**MÓDULO 4: SOSTENIBILIDAD Y CICLO DE FORMACIÓN CONTINUA:** Abordar la sostenibilidad e integración del programa en los procesos de inducción de nuevo personal y la actualización periódica de los procesos, mitigar el impacto de la rotación de personal.

- Post-Diagnóstico (Post-Test)
- Feedback Operativo
- Compromiso y Plan de acción individual
- Planificación de la Segunda Fase
- Entrega de Certificados

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **Institucionalizar el Ciclo de Formación Continua:** como un proceso permanente y obligatorio, integrándolo al plan anual de formación del personal, asegurando que la formación se adapte continuamente a las necesidades operativas que surjan.

- **Integrar las Fichas de Consulta y Protocolos:** este material debe ser de acceso inmediato para todo el personal de en las áreas de atención, convirtiéndose en un manual de referencia diario para garantizar la estandarización y la uniformidad en la asistencia a huéspedes con requerimientos de accesibilidad.

- **Realizar una Auditoría de Impacto Post-Capacitación:** realizar una evaluación del impacto del programa 30 a 60 días después de la implementación, permitirá medir objetivamente el cambio en la percepción y la satisfacción del cliente, verificando que el cambio actitudinal y técnico se haya consolidado en la operación diaria.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

