

Dossier

Avances del  
Turismo Incluyente en  
Venezuela

ISSN  
Depósito Legal  
ppi201402ME4569

Turismo En  
**COMUNidades**  
Revista Científica de Turismo

 **CENINTUR**  
CENTRO NACIONAL DE INVESTIGACIONES TURÍSTICAS  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL FRANCISCO DE MIRANDA

  
**UNATUR**

**Turismo en COMUNidades**

**ISSN**

**Depósito Legal**

**ppi201402ME4569**

**Año 5 - N°1**

**Enero - Julio 2026**

**Ministerio del Poder Popular para  
el Turismo**

**Daniella Cabello**

**Ministerio del Poder Popular para  
la Educación Universitaria**

**Ricardo Sanchez**

**Universidad Nacional de Turismo**

**Rectora**

**Azucena Jaspe**

**Vicerrectora Académica**

**Gladys Ayala**

**Comité Editorial**

**Juan Lujan**

**Mariangela Petrizzo**

**Esta obra se rige bajo una  
Licencia Creative Commons**

**Atribución -NoComercial-**

**Compartir Igual 4.0**

**Internacional**

**Telefonos**

**0274-252-22-39**

**direccion@hotelescuola.org.ve**

**www.hotelescuola.org.ve**

**cenintur@hotelescuola.org.ve**

**@cuhelav\_oficial**



## **Presentación**

**Accesibilidad e Inclusión Agencia de  
Viajes y Turismo Zumaque (sede del  
Aeropuerto Maiquetía) pág. 3**

**Programa de Formación para Potenciar el  
Turismo Accesible e Incluyente pág. 14**

**Propuesta Estandarización de Servicios e  
Implementación de Rampa Fija en Playa  
Guacuco, Isla de Margarita pág. 28**

**Guía de Accesibilidad para prestadores  
de servicio de Transporte Terrestre  
pág.41**

**Guía para la inclusión turística:  
Requisitos esenciales de accesibilidad en  
alojamiento pág. 52**

## **Referencias**

## **Reflexiones Finales**

## PRESENTACIÓN

### Un Cambio de Paradigma en la Ciencia Turística Venezolana

La Universidad Nacional del Turismo (UNATUR), a través de su brazo de investigación, el CENINTUR, asume hoy un compromiso histórico con la vanguardia del conocimiento. Esta edición de Turismo en Comunidades no es una entrega más; es el acta de nacimiento de la producción científica formal en materia de Turismo Accesible e Incluyente en Venezuela.

Tal como se plantea en el libro: *“El potencial del Turismo Accesible”* (Lujan, J. 2015), el mundo actual se debate entre un modelo económico excluyente por naturaleza y una visión humanista que celebra nuestra esencia como seres “imperfectos, multidiversos, pero igualmente valiosos”. Nuestra revista se posiciona en este segundo frente, buscando tocar las fibras de la conciencia colectiva para despertar el respeto y la valoración de la diversidad.

El Turismo Accesible no debe ser interpretado como un nicho de mercado o un acto de filantropía. Es en sí, un contexto de justicia social que promueve la participación, autónoma e independiente de las personas con discapacidad. Al ser esta la primera publicación de este tipo a escala nacional, establecemos las bases teóricas y metodológicas para que investigadores, estudiantes y hacedores de política pública transformen el entorno turístico venezolano. Nuestra meta es clara: trascender la teoría para convertir a Venezuela en un referente de inclusión en Latinoamérica y el mundo.

La presente publicación congrega un cuerpo de investigaciones que sistematizan las experiencias de prestadores de servicios que han aceptado el reto de “visualizar las transformaciones o adecuaciones pertinentes de los espacios del turismo desde la perspectiva de la persona con discapacidad”. Esta mirada empática revela la cruda realidad de quienes han sido excluidos de la posibilidad de disfrutar en igualdad de condiciones de nuestros destinos, pero también ofrece la hoja de ruta para el cambio. Para avanzar hacia la eliminación de la exclusión en el contexto social y turístico, proponemos tres ejes de transformación esenciales que se desarrollan en este número:

**La Accesibilidad como Calidad Integral:** No existe un turismo de calidad si no es accesible. La adecuación de los espacios —desde el diseño universal en infraestructuras hasta la señalética háptica y visual— es una exigencia de los estándares internacionales contemporáneos.

**La Formación como Motor de Cambio:** La transformación no es solo física, sino actitudinal. Los artículos aquí presentados ofrecen herramientas para disminuir las barreras actitudinales que impiden ver a la persona con discapacidad como un sujeto con plenos derechos y que debe contar en todo momento con autonomía.

**Innovación y Sostenibilidad:** El Turismo Accesible garantiza la sostenibilidad social. Un espacio adecuado para una persona con discapacidad es, por extensión, un espacio más seguro y cómodo para adultos mayores, familias con niños y personas con movilidad reducida temporal, entre otras.

Esta entrega de Turismo en Comunidades es una invitación abierta a la innovación. Al documentar estas iniciativas, el CENINTUR y la UNATUR abren un camino irreversible hacia la modernización de los servicios turísticos nacionales, donde la excelencia se mide por la capacidad de incluir a todos, sin dejar a nadie atrás.

En relación con estos aspectos la UNATUR es la única casa de estudios que cuenta en su pènsum de estudio, en cada una de las áreas del Programa Nacional de Formación en Turismo (Alojamiento, Gestión Turística, Gastronomía y Guiatura Turística) con unidades curriculares sobre Turismo Accesible, así como la introducción a la Legua de Señas Venezolana. Adicionalmente, el Centro Nacional de Investigaciones Turísticas cuenta con un área de investigación sobre Turismo Accesible en donde todo(a) investigador(a) puede desarrollar sus iniciativas vinculadas a la accesibilidad, la inclusión y el reconocimiento de la diversidad.

Cabe destacar que los prestadores de servicios turísticos que presentan en esta edición de la revista Turismo en Comunidades sus investigaciones y emprendimientos vinculados a la accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad, se formaron en el Diplomado para el Turismo Accesible e Incluyente, siendo el primero en su naturaleza en el país y que se integra a la primera fase (de formación) en la implementación del Plan Estratégico para el Desarrollo del Turismo Accesible e Incluyente que tiene por objetivo lograr que Venezuela se transforme en un destino turístico accesible e incluyente.

**Dr. Juan Enrique Lujan Azola**

**Director del Centro Nacional de Investigaciones Turísticas**



**ACCESIBILIDAD = PERSONAL CAPACITADO + INFRAESTRUCTURA ADECUADA**

# 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](mailto:Betzaida.briceno@zumaque.net)

Betzaida Y. Briceño T.

Diplomado en Accesibilidad e Inclusión en el Turismo.

Caracas, Venezuela

[Betzaida.briceno@zumaque.net](mailto: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

**SUMMARY-** 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)

Para evaluar de manera objetiva las condiciones de la oficina, se ha aplicado el principio de accesibilidad universal **LECU**, el cual garantiza que cualquier individuo, independientemente de su condición física o cognitiva, pueda completar el ciclo de uso de un espacio:

- **Llegar:** Disponibilidad de rutas de acceso externas y conectividad.
- **Entrar:** Capacidad de franqueo de accesos y recepción de información inicial.
- **Circular:** Autonomía de desplazamiento en el área interna.
- **Utilizar:** Aprovechamiento efectivo de servicios y equipos de comunicación.

## PRINCIPIOS LECU



**Imagen 1:** Principios L.E.C.U ASB América Latina  
Fuente: <https://www.google.com/search?q=PRINCIPIOS+LECU+ASB+AMERICA+LATINA&sca>

### 1.1. Marco Metodológico (Principio LECU) (Creación Gemini Google)

¿Conoces el término "LECU"?

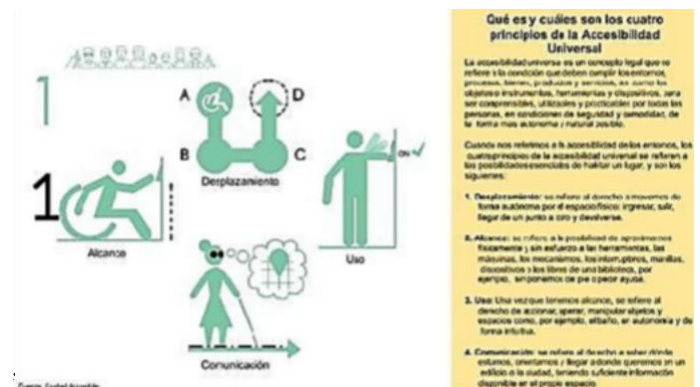
Sendai marca un hito en la gestión inclusiva del riesgo no solo porque se hace eco de la problemática de las personas con discapacidad ante los desastres, sino porque algunos términos como accesibilidad y diseño universal, que son banderas de lucha para las personas con discapacidad y sus organizaciones, ahora ya son conceptos claves también para quienes trabajen en gestión de riesgos de desastres. Si la accesibilidad es un derecho de una persona de ingresar, transitar y permanecer en un lugar, de manera segura, confortable y autónoma, también debe ser percibida como algo fundamental para garantizar la información ante

desastres de toda la población y la evacuación de las personas con discapacidad. En resumen, podría decirse que Sendai establece la inclusión como un elemento inherente de la gestión del riesgo. [Goggle.com](https://www.google.com).

"Se considerará que la accesibilidad es un requisito para la gestión integral del riesgo de desastres. Por ello, el diseño universal prevalecerá en las diferentes infraestructuras de uso cotidiano y de emergencias (como los albergues temporales) y en ausencia de los mismos se incorporarán ajustes razonables para las personas con discapacidad" (PCGIR, 2017).



**Imagen 3:** Oficina de Viajes y Turismo Zumaque Aeropuerto Internacional de Maiquetía al momento de la inspección. Fuente: Jhosmar González 2025



**Imagen 2:** Principios de Accesibilidad Universal  
Fuente: <https://www.google.com/search?q=principios+de+accesibilidad+universal&sca>

## 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.

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

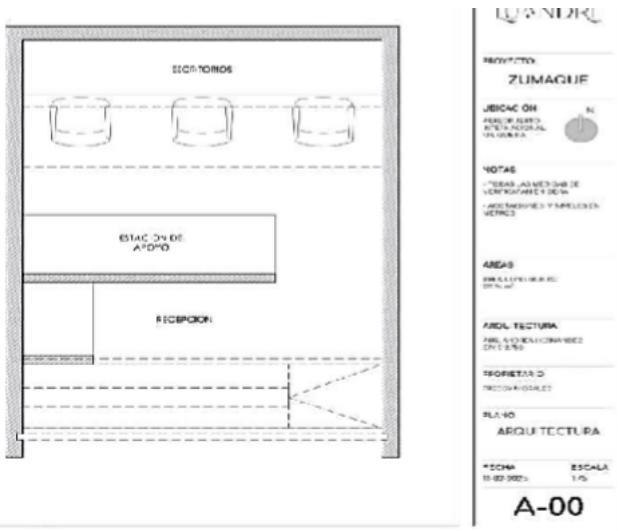
#### Principales Hallazgos y Desafíos

- 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.

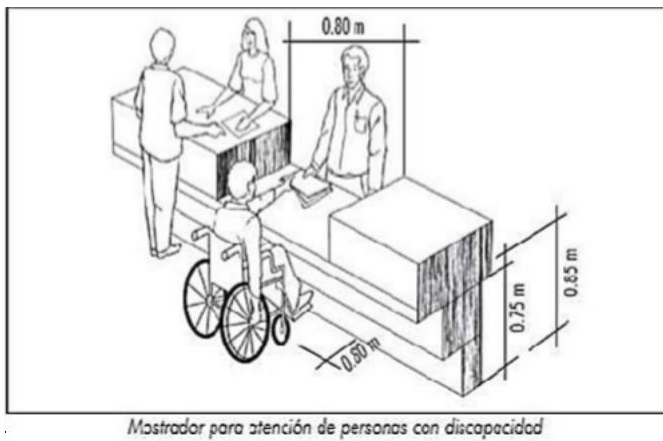
#### Necesidades Identificadas por el Personal

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.



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



Mostrador para atención de personas con discapacidad

**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

- 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 limite 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.



Imagen 7:

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

## V. DISEÑO Y PLANIFICACION DEL PROYECTO

### 1. OBJETIVOS:

#### 1. OBJETIVO GENERAL:

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

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.

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.

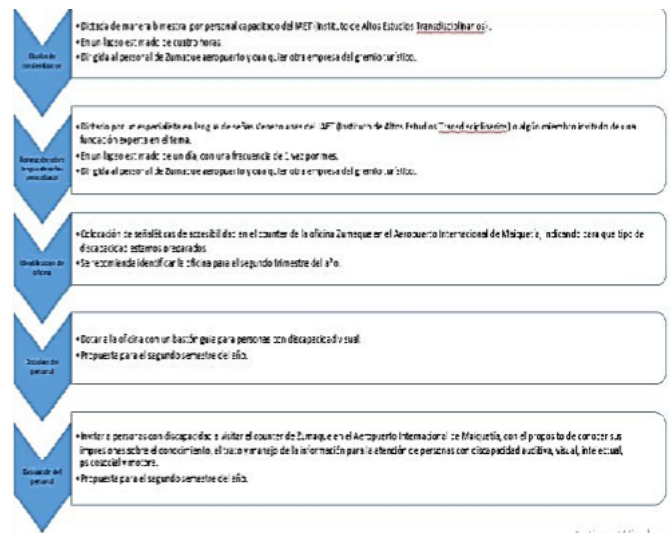


Imagen 8: Diseño Propio. Fuente: Power Point

## **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**



**FORMACIÓN = SENSIBILIZACIÓN + CAPACITACIÓN**

# 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](mailto:Leimis.morales@zumaque.net)

Leimis Morales

Puerto La Cruz, Anzoátegui - Venezuela

[Leimis.morales@zumaque.net](mailto: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 la 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 - EI 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 a 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)



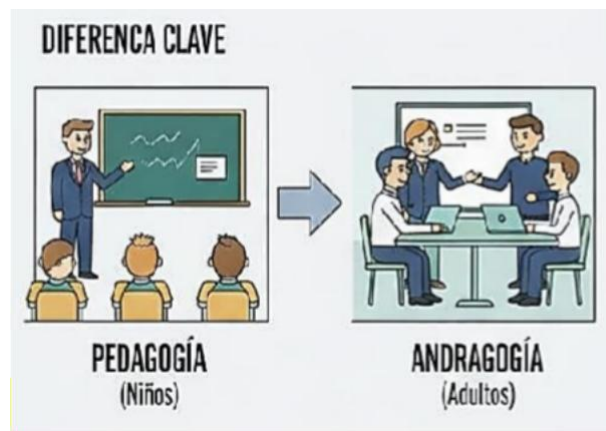
Fuente: imagen generada por IA

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:

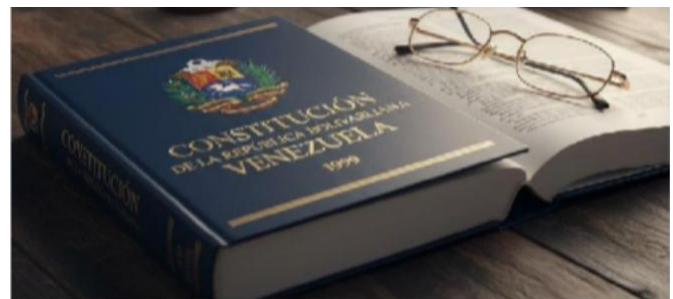
*“formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar la accesibilidad a los edificios y otras instalaciones abiertas al público”*

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 por 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 aptitudinales, 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 aptitudinales 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.

### 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.



Fuente: imagen generada por IA

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 (PdD) / Viajero con necesidades especiales	<input type="radio"/>	m.a.
b) Discapacitado / Viajero limitado	<input type="radio"/>	m.b.
c) Persona con capacidades diferentes	<input type="radio"/>	m.c.
d) No estoy seguro/a	<input type="radio"/>	m.d.

2. Si hubiera que mostrar Protocolos y Servicios, ¿cómo los utilizarían por todos los usuarios, sin necesidad de adaptación? ¿Con qué términos los definiría?

a) Estándares de Accesibilidad	<input type="radio"/>	m.a.
b) Diseño Inclusivo	<input type="radio"/>	m.b.
c) Diseño Universal	<input type="radio"/>	m.c.
d) Turismo Adaptado	<input type="radio"/>	m.d.

3. ¿Conoce la principal diferencia entre una "Rampa Accesible" y una "Rampa Funcional" en un servicio turístico?

Sí  No

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

seleccione según la escala

Nunca pocas veces	Ocasionalmente	Frecuentemente
1 o 2	3 o 4	5 o más de 5

5. ¿Cuántas instalaciones, actividades para personas con Discapacidad?

Sí  No

no tiene alguna:

6. En su estado de trabajo, ¿cuánto con acceso a información interna de consulta o referencial (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="radio"/>	m.a.
b) Sí, pero está desactualizado o incompleto	<input type="radio"/>	m.b.
c) No, la información debe consultarse con el encargado de cada línea	<input type="radio"/>	m.c.

7 ¿Cuál considera que es la principal barrera comunicacional que enfrenta su empresa al tratar con viajeros con discapacidad? (Se otorgan 3 a más respuestas)

a) Falta de conocimiento de la limitación b) 0%  
 b) Ausencia de fotos/videos necesarios en productos m.b.  
 c) La falta de experiencia y edad al comunicar los parámetros del servicio u.c.  
 d) El miedo a clientes o a pagar por la inclusión i.d.  
 e) Todas las anteriores n.e.

8 ¿Cuál nivel de preparación considera que se encuentra en materia de accesibilidad? (Términos: mercado, reglas, regulaciones, protocolos de emergencia, lenguaje de señas, etc)

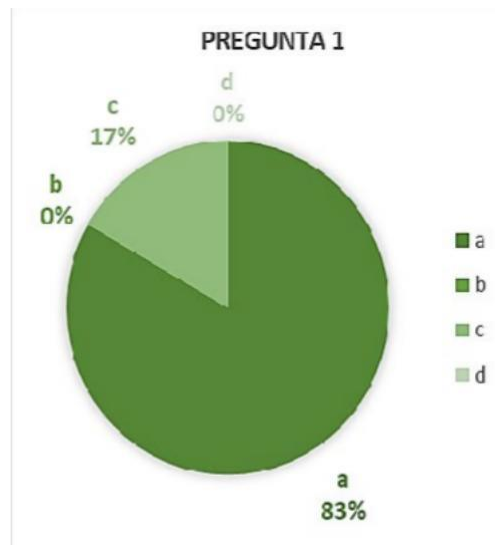
Nunca o muy bajo Aceptable - Básico Adecuado - Superior

9 Durante su primer o último año, ¿Considera que hay la suficiente disposición por ofrecer opciones de Turismo Accesible? ¿Cómo lo ves? (Como lo ves? (Como, entendiendo 1 como el nivel más bajo y 5 el más alto?)

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: \_\_\_\_\_ Cere: \_\_\_\_\_  
 Dónde 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:

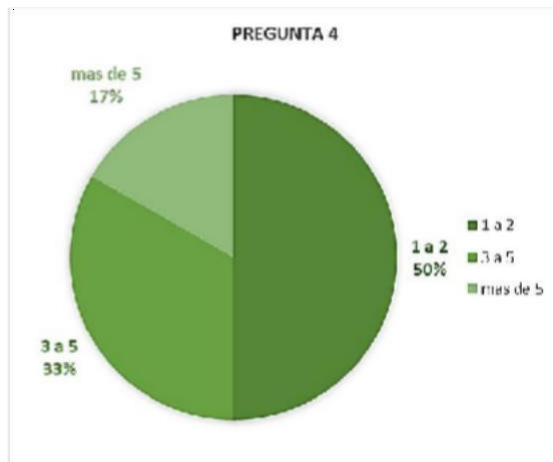
**PREGUNTA 1. ¿Con qué término prefiere referirse a una persona con un requerimiento de accesibilidad?**

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>

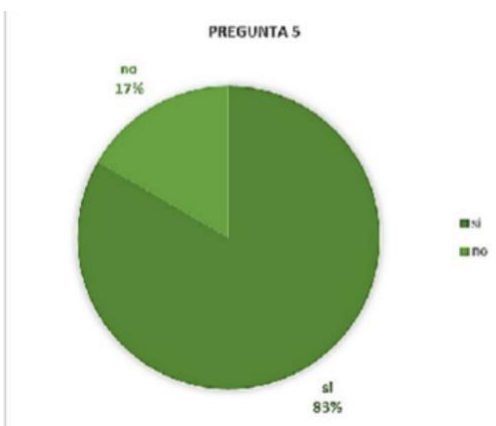


**Interpretación:** Todos los PST señalan haber recibido solicitudes de Personas con Discapacidad, sin embargo, las diferencias porcentuales podrían deberse a la ubicación del trabajo dentro de la estructura organizacional o departamento en el cual labora, por ejemplo: el recepcionista del hotel está 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>



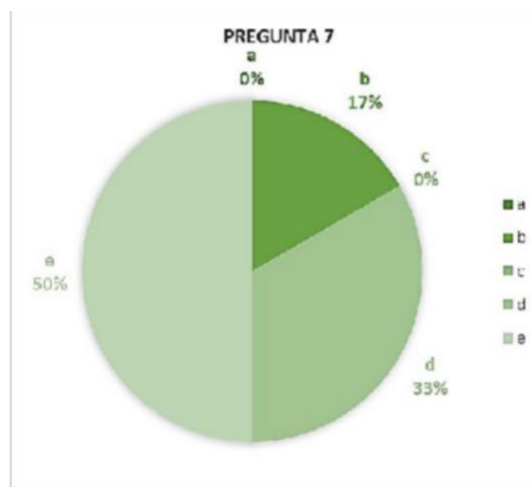
**Interpretación:** En esta ocasión, juega un papel importante el conocimiento técnico sobre Accesibilidad al momento de responder. Si bien la opción a obtuvo un 80%, habría que verificar bajo cuales criterios está basando su respuesta el

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>

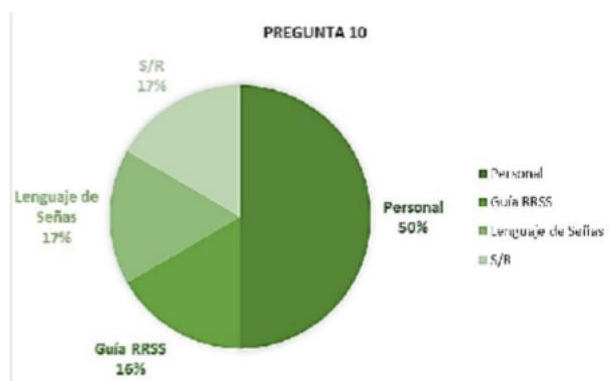


**Interpretación:** El 50% de los encuestados señalan que la barrera comunicacional abarca todos los ámbitos, no solo a nivel teórico o conceptual, sino también la forma en que esto es llevado a la práctica.

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 aptitudinales.
- **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 (vendajes, 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

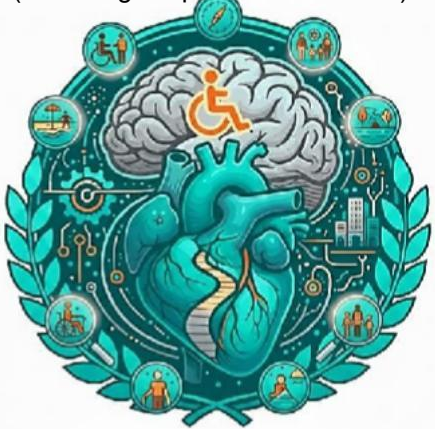
## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **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.

- Asamblea Nacional. (2007). **Ley Orgánica para la Inclusión, Igualdad y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad (LOIIDPD)**. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 38.594.
- Asamblea Nacional. (2012). **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)**. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.076.
- Asamblea Nacional. (2014). **Ley Orgánica de Turismo (LOT)**. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.152.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2013). **Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos. OMT.**
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2015). **Recomendaciones de la OMT sobre Accesibilidad de la Información Turística. OMT.**
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2006). **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**. Organización de las Naciones Unidas.
- Luján Anzola, J. E. (2018). **El Turismo Accesible en la Educación: ¿Utopía o realidad excluyente?** [Artículo de Investigación]. Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kléber Ramírez.
- Luján Anzola, J. E. (2017). **El Turismo desde la mirada del otro**. [Documento de investigación]. Universidad Politécnica Territorial Kléber Ramírez.
- Strecconi, C. (2015). **Potencialidades y aplicaciones de las Inteligencias Múltiples**. Universidad de Flores.
- Knowles, M. S. (1980). **La práctica moderna de la educación de adultos: De la pedagogía a la andragogía**. Prentice Hall.
- Vygotsky, L. S. (2001). **El desarrollo de los procesos psicológicos superiores**. (M. Cole, V. John-Steiner, S. Scribner, & E. Souberman, Eds.). Crítica. (Obra original publicada en 1978).



Fuente: imagen generada por IA

***Con mente abierta y corazón  
inclusivo, cada viaje se convierte  
en  
una oportunidad para todos.***



**1.700 KM DE PLAYAS EN VENEZUELA SON DESTINOS TURÍSTICOS Y HASTA EL 2025 SOLO 1 PLAYA CUENTA CON ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y NO EXISTE NINGUNA EN EL TERRITORIO INSULAR**

## Propuesta Estandarización de Servicio e Implementación de Rampa Fija en Playa Guacuco, Isla de Margarita.

### Un Plan Maestro para la Estandarización del Servicio y Accesibilidad en Playa Guacuco

Jesús Manuel Landaeta Larez

Diplomado en Accesibilidad e Inclusión en el Turismo.

Isla de Margarita, Venezuela

[jesus.landaeta@zumaque.net](mailto:jesus.landaeta@zumaque.net)

Jesús Manuel Landaeta Larez

Diplomado en Accesibilidad e Inclusión en el Turismo.

Isla de Margarita, Venezuela

[jesus.landaeta@zumaque.net](mailto:jesus.landaeta@zumaque.net)

**Resumen** - El Objeto Principal de esta propuesta es el diseño e implementación de una rampa fija de madera en Playa Guacuco para garantizar el acceso seguro y autónomo al mar de Personas con Movilidad Reducida (PMR). El proyecto busca eliminar barreras físicas como la arena suelta y cumplir con las normas COVENIN, posicionando a la isla como un destino inclusivo, competitivo y de alta calidad turística.

La metodología consistió en un diagnóstico integral bajo los principios LECU (Llegada, Entrada, Circulación y Utilización) y un análisis actitudinal de los prestadores de servicios locales. Los resultados revelaron deficiencias estructurales críticas y que el 83,3% del personal carece de formación en accesibilidad, evidenciando la urgente necesidad de una intervención tanto técnica como educativa.

El resultado es una propuesta técnica detallada para una rampa de madera (1,20 m de ancho y pendiente del 8%) junto a un programa de capacitación en protocolos de atención inclusiva. Esta solución integral garantiza el derecho a la recreación y transforma a Playa Guacuco en un referente de turismo accesible, mejorando la experiencia del visitante y profesionalizando la cadena de valor turística en la región.

**Palabras Clave:** Rampa de madera, Playa Guacuco, Personas con Movilidad Reducida (PMR), Accesibilidad universal, Turismo inclusivo.

**Summary-** The main objective of this proposal is the design and implementation of a fixed wooden ramp at Guacuco Beach to guarantee safe and autonomous access to the sea for People with Reduced Mobility (PRM). The project seeks to eliminate physical barriers, such as loose sand, and comply with COVENIN standards, positioning the island as an inclusive, competitive, and high-quality tourist destination.

The methodology consisted of a comprehensive diagnosis based on the LECU principles (Arrival, Entry, Circulation, and Utilization) and an attitudinal analysis of local service providers. The results revealed critical structural deficiencies and that 83.3% of the staff lacks training in accessibility, highlighting the urgent need for both technical and educational intervention.

The outcome is a detailed technical proposal for a wooden ramp (1.20 m wide with an 8% slope) along with a training program in inclusive service protocols. This comprehensive solution guarantees the right to recreation and transforms Guacuco Beach into a benchmark for accessible tourism, improving the visitor experience and professionalizing the tourism value chain in the region.

**Keywords:** Wooden ramp, Guacuco Beach, People with Reduced Mobility (PRM), Universal accessibility, Inclusive tourism.

## I. INTRODUCCIÓN: Un Compromiso con el Derecho al Ocio

El derecho al ocio, la recreación y la participación en la vida cultural es un derecho humano fundamental que debe garantizarse a toda la población, incluyendo a las Personas con Movilidad Reducida (PMR) y a aquellas con otras discapacidades. En este contexto, el Turismo Accesible ha dejado de ser una simple opción de nicho para convertirse en un imperativo ético, social y legal. La accesibilidad en entornos naturales, especialmente en las playas, es crucial, ya que permite la igualdad de oportunidades y mejora la calidad de vida tanto de los visitantes como de la población local. La Isla de Margarita se posiciona como un destino clave en la región y un motor fundamental para el desarrollo socioeconómico de Venezuela. Al garantizar entornos, productos y servicios aptos para todos, los destinos turísticos no solo cumplen con un mandato de justicia social, sino que también incrementan su competitividad, diversifican su oferta y acceden a un segmento de mercado en constante crecimiento.

La Isla de Margarita, joya del Caribe venezolano, se enfrenta a un desafío que trasciende la belleza escénica de sus costas: la democratización del disfrute. Mientras el turismo evoluciona globalmente hacia modelos más humanos y sostenibles, surge una interrogante ética y operativa: ¿Son nuestros destinos verdaderamente para todos? La respuesta actual en Playa Guacuco es negativa. Sin embargo, una nueva propuesta técnica y social busca transformar esta realidad, convirtiendo la exclusión en oportunidad mediante la implementación de una Rampa Fija de Accesibilidad y un riguroso programa de estandarización de servicios.

Este artículo desglosa en profundidad el diagnóstico, la justificación legal, la ingeniería de la solución y el componente humano necesario para que Playa Guacuco cumpla con su potencial de ser un destino modelo en Venezuela.

Por ello, la presente propuesta busca transformar Playa Guacuco, un sitio emblemático, en un modelo de playa accesible mediante la implementación de una rampa fija.

## II. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN: Entre la Tendencia Global y la Realidad Local

El desarrollo de playas accesibles es una tendencia global consolidada, donde países y regiones han implementado infraestructuras permanentes para garantizar la inclusión. Ejemplos de este compromiso

mundial incluyen destinos como Palmanova en Mallorca, España, y Cape Cod en Massachusetts, Estados Unidos, que ofrecen rampas, pasarelas y equipamiento de apoyo como sillas anfibia.



Fuente: <https://www.turismoyderecho.com.ar/playas-accesibles-proyecto-de-ley/>

En sintonía con este movimiento, Venezuela ha dado pasos significativos. Un hito reciente es la inauguración de Playa Norte en Adícora, estado Falcón, la cual se ha convertido en la primera playa inclusiva del país, equipada con rampas de acceso, pasarelas de madera, zonas de descanso y sillas anfibia. Este avance nacional demuestra la voluntad política y la viabilidad técnica de replicar proyectos de accesibilidad en las costas venezolanas.



Fuente: <http://conapdis.gob.ve/wordpress/inauguracion-de-playa-inclusiva-para-personas-con-discapacidad-en-falcon/>

A pesar de los esfuerzos de revitalización general de Playa Guacuco, persiste un desafío crítico para lograr un turismo realmente inclusivo. La principal barrera es de naturaleza físico ambiental: la combinación de arena suelta y el desnivel en la transición del estacionamiento al mar impide el desplazamiento autónomo y seguro para un segmento significativo de la población, incluyendo usuarios de sillas de ruedas, personas mayores y familias con coches de bebé. Esta limitación directa constituye una barrera que restringe el derecho

al ocio, contraviniendo la Ley para Personas con Discapacidad y la Constitución Nacional.

Por lo tanto, surge la iniciativa de implementar una Rampa Fija de accesibilidad en Playa Guacuco. La elección de una estructura fija de madera se justifica por la necesidad de asegurar la durabilidad y estabilidad estructural frente a la dinámica marina. La ejecución de este proyecto se establece como:

1. Un acto de justicia social, eliminando la barrera física.
2. Una oportunidad económica, ampliando el mercado turístico hacia el segmento accesible.
3. Un mandato legal, cumpliendo con estándares nacionales como la COVENIN 3656:2001.

Esta rampa, complementada con un programa de estandarización de servicio, posicionará a Playa Guacuco como un destino modelo de inclusión y calidad turística en el Caribe venezolano.

### La Barrera de Playa Guacuco

A pesar de ser un sitio emblemático, Guacuco presenta un desafío físico-ambiental crítico: la arena suelta y el desnivel abrupto entre el estacionamiento y la costa. Esta condición impide el desplazamiento autónomo y seguro, contraviniendo directamente la Ley para Personas con Discapacidad y la Constitución Nacional. La propuesta actual no se limita a "construir una rampa", sino que se plantea como un acto de justicia social, una oportunidad económica para ampliar el mercado turístico y un mandato legal ineludible.

### III. DEFINICIÓN DEL ÁMBITO: Intervención Estratégica

El ámbito de acción de este proyecto se define en la zona de transición entre el paseo peatonal/servicios de Playa Guacuco y la línea de costa, seleccionando un punto estratégico de anclaje para la intervención. El alcance se centra en el diseño, la especificación técnica y la propuesta de implementación de una rampa fija de accesibilidad. Esta solución busca ser práctica, duradera y adaptable a las dinámicas del entorno marino, asegurando que cumpla rigurosamente con los parámetros dimensionales y de seguridad establecidos en las normas venezolanas **COVENIN 3656:2001** y **2733:2004**.

### IV. OBJETIVO GENERAL: Autonomía y Seguridad

Diseñar, optimizar y proponer la implementación de una rampa fija de accesibilidad en Playa Guacuco, Isla de Margarita, para garantizar el acceso seguro y autónomo al mar a las Personas con Movilidad Reducida (PMR), elevando la calidad integral del destino turístico y asegurando el cumplimiento de los estándares de la legislación venezolana de accesibilidad.



Fuente: Elaboración propia creada con IA

### V. DIAGNÓSTICO: Diagnóstico: La Radiografía de las Barreras

Utilizando la metodología **LECU** (Llegada, Entrada, Circulación y Utilización), se realizó una inspección exhaustiva que reveló deficiencias críticas en la infraestructura actual:

**Llegada (Acceso y Aproximación al Entorno de Playa):** Este principio evalúa la facilidad y seguridad para que un usuario llegue a la zona de la playa y obtenga información previa. Hallazgos específicos en Playa Guacuco:

- Ausencia de señalización accesible.
- No se identificaron espacios de estacionamiento reservados para personas con discapacidad.

- La acera con los accesos a la playa presenta pavimento irregular y tramos sin rebaje.
- Se requiere el uso de transporte privado o taxi.



**Fuente:** Elaboración propia creada con IA

**Entrada (Transición del Entorno Firme a la Arena/Establecimientos):** Evalúa el acceso a los establecimientos y el inicio de la cadena de accesibilidad en la arena. Hallazgos específicos en Playa Guacuco:

- La transición del estacionamiento a la arena es directa y abrupta. Sin rampas ni pasarelas accesibles.
- Restaurantes presentan escalones, sin rampa alternativa.
- Prestadores de servicios no cuentan con los conocimientos para atender y comunicarse de manera efectiva



**Fuente:** Elaboración propia creada con IA

**Circulación (Movilidad Horizontal y Vertical Interna):** Evalúa la posibilidad de desplazamiento seguro y autónomo dentro de la zona turística (arena, restaurantes, áreas comunes). Hallazgos específicos en Playa Guacuco:

- La circulación es imposible para usuarios de silla de ruedas.
- No se evidenció la existencia de sillas de ruedas anfibias.
- No existe señalización táctil o auditiva.
- La señalización visual es nula.



**Fuente:** Elaboración propia creada con IA

**Utilización (Uso y Disfrute de Servicios Clave):** Se inspecciona el uso de las instalaciones terminales (baños, duchas, ocio). Hallazgos específicos en Playa Guacuco:

- No existen baños ni duchas accesibles.
- No hay disponibilidad de sillas anfibias.
- No hay personal formado para el servicio de asistencia.



**Fuente:** Elaboración propia creada con IA

Playa Guacuco presenta un alto nivel de inaccesibilidad, lo que genera una carga desproporcionada o indebida en las personas con discapacidad que desean disfrutar del entorno. La falta de cumplimiento de los Principios L.E.C.U. se traduce en la exclusión directa de un segmento de turistas.

## VI. PERFIL DE LOS USUARIOS AFECTADOS

El proyecto beneficia a un amplio espectro de usuarios:

- **Usuarios de Silla de Ruedas:** Requieren una superficie firme, antideslizante y con pendiente adecuada.
- **Personas Mayores:** Necesitan superficies estables y, posiblemente, pasamanos para apoyo.
- **Personas con Discapacidades Temporales:** (Ej. muletas, lesiones).
- **Familias con Coche de Bebé:** Facilita el movimiento de los niños y sus equipos.



**Fuente:** Elaboración propia creada con IA

## VII. HERRAMIENTAS DEL DIAGNÓSTICO

El diagnóstico de accesibilidad no debe limitarse a las barreras físicas, sino también a las barreras actitudinales y de servicio. El personal independiente de Playa Guacuco (vendedores, prestadores de servicios de alquiler, restaurantes) es fundamental, ya que son los primeros en interactuar con los turistas. Se diseñó e implementó una encuesta para obtener datos cuantitativos y cualitativos sobre su percepción, conocimiento y disposición al cambio.

## VIII. Aplicación y alcance

Se aplicó un muestreo para cubrir a la mayoría de los actores independientes clave de la playa. La herramienta utilizada fue una encuesta de aproximadamente 10 preguntas cerradas, con la finalidad de:

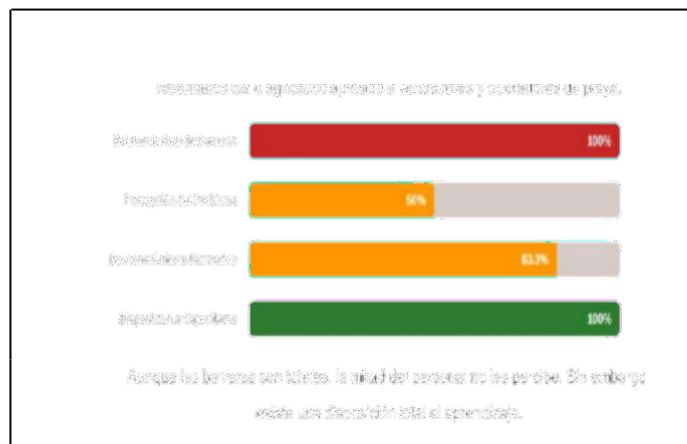
- **Evaluar la percepción** del personal sobre la demanda de turismo accesible.
- **Identificar barreras de servicio** y la existencia de barreras actitudinales.
- **Medir el nivel de conocimiento** sobre la Ley para Personas con Discapacidad.
- **Cuantificar la disposición** a colaborar en la implementación de la rampa y recibir capacitación.

## IX. ANÁLISIS E INTEGRACIÓN DE RESULTADOS: El Factor Humano

La aplicación de una encuesta como herramienta del diagnóstico garantiza que la propuesta de la rampa no sea solo una solución de infraestructura, sino una solución integral de calidad del servicio, que incluye el factor humano como parte crucial del sistema turístico.

El diagnóstico no se limitó a lo físico. Una encuesta realizada a prestadores de servicios reveló una brecha educativa alarmante: **el 83,3% del personal desconoce el concepto formal de accesibilidad** y carece de formación para atender a PMR. A pesar de esto, el 100% de los encuestados manifestó su disposición total para

recibir capacitación, lo que representa el activo más valioso para la sostenibilidad del proyecto.



Fuente: Elaboración propia

## X. PROPUESTA DE SOLUCIÓN: Rampa de Accesibilidad y Capacitación

La solución propuesta es dual: infraestructura física y formación humana.

### Diseño de la Propuesta (Rampa Fija de madera)

La decisión de optar por una Rampa Fija (permanente) en lugar de una modular implica una inversión en durabilidad, estabilidad y una mayor integración estética con el entorno urbanístico de la playa, utilizando la madera como elemento principal.

El diseño se centrará en la resistencia estructural contra la erosión, la salinidad y la corrosión marina, lo cual requiere la selección de materiales adecuados y un programa de mantenimiento riguroso.



Fuente: Elaboración propia creada con IA

## Dimensiones (Basado en COVENIN 3656 y 2733):

- **Ancho Libre Mínimo:** Mayor o igual a 1,20m (Asegura maniobrabilidad para sillas de ruedas, superior al mínimo de 0.90 m).
- **Pendiente Longitudinal Máxima:** 8% (Tramos largos). Se diseñará con la menor pendiente posible (idealmente 6%) y con tramos de descanso intermedios.
- **Descansos/Mesetas:** Obligatorios cada 10m (mínimo 1,20m de largo) para garantizar el descanso y la seguridad del usuario.

### Elementos Adicionales:

- **Pasamanos:** Dobles, continuos y no deslizantes a ambos lados, a alturas de 0.90 m y 0.75 m.
- **Bordillos de Seguridad:** En ambos lados para evitar la caída de las ruedas.
- **Señalización:** Adecuada según COVENIN 3298.

## XI. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN: Énfasis en la Capacitación

La implementación de la rampa debe ir acompañada de un programa de capacitación robusto para asegurar que la infraestructura se traduzca en una experiencia de servicio de alta calidad.

La rampa por sí sola no garantiza la inclusión. Se propone un **Taller de Sensibilización y Protocolos de Servicio** para los vendedores, que abarque desde el lenguaje inclusivo hasta técnicas ergonómicas para la asistencia segura y el manejo de sillas anfibia.

### Módulos Clave:

#### Módulo I: Sensibilización y Paradigma Social (Romper Barreras Actitudinales):

- Entender la discapacidad desde la diversidad y no desde la limitación.

- Uso de lenguaje inclusivo y correcto.



Fuente: Elaboración propia creada con IA

### Módulo II: Asistencia Segura y Ergonómica (Eficiencia Operacional):

- Protocolos para la asistencia segura en la rampa.
- Técnicas ergonómicas para evitar lesiones al asistir a un PMR.
- Manejo y uso correcto de la Silla de Ruedas Anfibia.



Fuente: Elaboración propia creada con IA

### Módulo III: Marco Legal y Calidad del Servicio (Cumplimiento Normativo):

- Conocimiento básico de la Ley para Personas con Discapacidad y Normas COVENIN.
- Estandarización de la atención: Creación de un Procedimiento Operativo Estándar de servicio accesible para todos los vendedores.



Fuente: Elaboración propia creada con IA

## XII. BASES LEGALES O MARCO NORMATIVO: Un Mandato, No una Opción

El proyecto de accesibilidad para Playa Guacuco se fundamenta en un sólido marco jurídico y normativo venezolano, que impone al Estado y a los prestadores de servicios turísticos la obligación de garantizar la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal. Esta base legal proporciona el sustento para la inversión y el diseño propuesto de la rampa fija.

### A. Nivel Constitucional: La Base de los Derechos Humanos

El proyecto tiene su origen en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) de

1999, que establece los principios fundamentales de igualdad y el reconocimiento pleno de los derechos de las personas con discapacidad (PCD):

- **Artículo 21 (Principio de Igualdad):** Establece que todas las personas son iguales ante la ley y prohíbe las discriminaciones basadas en la condición social, o cualquier otra que tenga por objeto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos y libertades. La falta de accesibilidad se considera una forma de discriminación indirecta.
- **Artículo 81 (Derechos de las PCD):** Consagra el derecho de toda persona con discapacidad a ejercer sus derechos y deberes plenamente, garantizando el respeto de su dignidad y promoviendo su integración. Exige al Estado garantizar las condiciones y los medios necesarios para ello, incluyendo la rehabilitación y la atención especializada.
- **Artículo 112 (Fomento del Turismo):** Establece que el Estado debe promover el desarrollo del turismo como actividad económica estratégica, lo que implica adoptar criterios de sostenibilidad e inclusión, esenciales para la calidad del producto turístico.

#### **B. Nivel Legal Especial:** Desarrollo y Obligaciones

Las leyes especiales desarrollan los mandatos constitucionales y establecen obligaciones concretas para la accesibilidad en el espacio físico y el turismo:

- **Ley para Personas con Discapacidad (LPD, 2007):**
  - **Artículo 5 (Obligaciones del Estado):** Refuerza la obligación del Estado de garantizar la accesibilidad, entendida como la eliminación de barreras físicas.
  - **Artículo 27 (Derecho a la Recreación y Espacios):** Garantiza expresamente el derecho a la recreación, el deporte y el acceso pleno a parques, playas y otros espacios públicos. Este es el sustento directo para la implementación de la rampa en Playa Guacuco.
  - **Artículo 30 (Adaptación del Entorno):** Determina que los proyectos y construcciones de edificaciones de uso

público, así como el entorno urbano, deben cumplir con las normas técnicas de accesibilidad que regulan la materia.

- **Ley Orgánica de Turismo (LOT, 2012):**

- Establece el turismo como actividad de interés público. Si bien no detalla las normas de construcción, rige la actividad turística bajo los principios de Inclusión Social y Sostenibilidad, promoviendo la creación de un producto turístico que beneficie a toda la sociedad, incluyendo la accesibilidad.

#### **C. Nivel Técnico y Reglamentario: Estándares Operacionales (Ingeniería)**

Este nivel es crucial para el enfoque de Ingeniería Industrial, ya que proporciona las especificaciones técnicas precisas que la rampa fija debe cumplir para ser legal y funcionalmente accesible:

- **Norma Venezolana COVENIN 3656:2001 (Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Edificios. Rampas Fijas):**

- Esta norma es el estándar técnico fundamental para el diseño de la rampa fija. Establece los requisitos dimensionales y de seguridad obligatorios:
  - **Pendiente Longitudinal:** Detalla las pendientes máximas permitidas (ej. 8% para tramos de 3 m a 10 m, 12% para desniveles menores a 0.18 m).
  - **Ancho Mínimo:** Exige un ancho libre mínimo de 0,90 m (nuestro diseño propone 1,20m para mayor maniobrabilidad).
  - **Descansos:** Obliga a la instalación de descansos de al menos 1,20 m de largo en tramos de rampa y en los cambios de dirección.
  - **Superficie:** El pavimento debe ser firme, antideslizante y sin accidentes.

- **Norma Venezolana FONDONORMA 2733:2004 (1ra Revisión) (Entorno Urbano y Edificaciones. Accesibilidad para las Personas):**

Establece los principios generales que rigen la accesibilidad en todo el entorno urbano, incluyendo aceras, pasillos y elementos de apoyo (como sanitarios y señalización), asegurando que el proyecto de la rampa se integre en un contexto más amplio de accesibilidad en la playa.

- **Resolución Ministerial N° 005 C - MINTUR (Ministerio del Poder Popular para el Turismo):**

Esta resolución establece los requisitos básicos para la clasificación de los servicios turísticos. En su articulado y anexos, exige que los establecimientos turísticos (incluyendo balnearios) estén acondicionados para permitir la accesibilidad y el tránsito de todas las personas, obligando al cumplimiento de la normativa técnica aplicable (COVENIN).

En resumen, la implementación de la rampa fija en Playa Guacuco no es opcional, sino un mandato legal y una necesidad operativa basada en los más altos estándares técnicos nacionales para un turismo inclusivo.

### XIII. DESARROLLO DEL PROYECTO: Gestión y Validación Interinstitucional

El desarrollo del proyecto se enfoca en la transición de la fase de planificación a la fase de acción, siendo la actividad primordial la presentación y validación de la propuesta técnica.

#### Presentación y Negociación

Se organizarán sesiones de trabajo dirigidas a los dos actores clave para la viabilidad del proyecto:

#### 1. Clubes de Playa/Prestadores de Servicio Independientes:

- **Objetivo:** Obtener la aceptación operacional del componente de capacitación y mantenimiento.

- **Contenido de la Presentación:** Énfasis en la ventaja competitiva que representa la accesibilidad. Se presentará el programa de capacitación como un mecanismo de estandarización de la calidad del servicio, permitiendo que los clubes obtengan una certificación de "Servicio Turístico Accesible".
- **Resultado Esperado:** Compromiso formal de los vendedores y clubes de playa para participar en la capacitación y en el fondo de mantenimiento de la rampa.

#### 2. Alcaldía del Municipio Arismendi (Obras Públicas y Turismo):

- **Objetivo:** Obtener la **aprobación de la ingeniería civil** la para la rampa fija, así como el compromiso con el cumplimiento del Marco Legal.
- **Contenido de la Presentación:** Enfoque en el cumplimiento normativo (COVENIN) y la sostenibilidad de la infraestructura. Se presentará la propuesta para la elaboración de una rampa fija de madera.
- **Resultado Esperado:** La inclusión de la rampa como proyecto prioritario de infraestructura social turística del municipio.

#### Resultados Obtenidos. (Esperados)

Tras la implementación exitosa de la rampa fija y el programa de capacitación, se esperan los siguientes resultados, medidos a través de métricas clave:

Área de Impacto	Resultado Esperado	Métrica
Infraestructura	Eliminación de la barrera física de la arena.	Índice de Cumplimiento COVENIN 3656
Servicio / Humano	Mejora en la calidad de la atención al turista accesible.	Tasa de Aprobación del Taller de Capacitación (Vendedores).
Experiencia del Usuario	Aumento de la satisfacción y autonomía de los PMR.	Índice de Autonomía en la Rampa (Evaluación post-uso).
Económico / Turístico	Expansión del mercado hacia el turismo accesible.	Crecimiento de Visitas de Turistas PMR (Medido por encuestas o registro de sillas anfibus).

Fuente: Elaboración propia.

### Verificación de la Mejora:

Se aplicará el principio de la Verificación de la Mejora para garantizar que la propuesta planteada no solo cumple con las especificaciones, sino que resuelve el problema original de manera efectiva. Además, se realizará seguimientos y monitoreo una vez entregada la propuesta a los entes competentes.



Fuente: Elaboración propia creada con IA

## XIV. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

El presente proyecto, se encuentra enfocado en la mejora de la accesibilidad turística de Playa Guacuco, ha confirmado que la falta de infraestructura accesible y la ausencia de protocolos de servicio constituyen las principales barreras que limitan el pleno goce y disfrute de este destino por parte de las Personas con Movilidad Reducida (PMR).

- La propuesta de diseño de una Rampa Fija, se valida como la solución de infraestructura óptima para eliminar la barrera física que representa la arena y el tramo desde el estacionamiento a la playa.

- El diagnóstico al personal independiente (vendedores) evidenció una brecha crítica en el conocimiento y la actitud. Por ello, la inclusión del Programa de Capacitación es indispensable, transformando la infraestructura física en un sistema de servicio integral. Este enfoque asegura que la inversión en la rampa se vea potenciada por un servicio humano de alta calidad.
- La revisión del Marco Legal, establece que la accesibilidad no es un elemento discrecional, sino un mandato constitucional y técnico-legal. La ejecución del proyecto mediante la articulación entre la Alcaldía (licencias) y los Clubes de Playa (operación y mantenimiento) es el mecanismo de gestión idóneo para asegurar la permanencia del proyecto y la expansión del nicho de turismo accesible en el municipio Arismendi.

En definitiva, la rampa fija, complementada con el programa de capacitación, logra el Objetivo General de garantizar el acceso seguro y autónomo al mar a las personas con movilidad reducida, posicionando a Playa Guacuco como un destino modelo de inclusión y calidad turística en la Isla de Margarita.

### Recomendaciones Adicionales:

- Integración de Equipamiento: Adquirir una o dos sillas de ruedas anfibas y un equipo de asistencia/elevación.
- Punto de Servicio Accesible: Instalar un módulo de servicios con baños accesibles (según COVENIN 2733) cerca del punto de anclaje de la rampa.
- Mantenimiento Preventivo: Establecer un calendario de inspección y mantenimiento de los módulos, anclajes, y limpieza diaria para prolongar la vida útil del activo.

**Con este proyecto, Playa Guacuco no solo abre sus puertas a un nuevo mercado, sino que envía un mensaje poderoso: el paraíso es para todos.**



Fuente: Elaboración propia creada con IA

## XV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Organización Mundial del Turismo (OMT).** *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas.*
- 
- ## XVI. AGRADECIMIENTO
- A Dios**, por ser el guía constante en cada uno de mis pasos, por darme la fortaleza necesaria para culminar esta meta y por permitirme transformar una idea en un proyecto con propósito humano.
- A mi Madre**, el pilar más sólido de mi vida y el motor detrás de este esfuerzo. Tu apoyo incondicional fue el aliento que me mantuvo en pie durante todo el proceso de ejecución de esta propuesta. Aunque tu partida física ocurrió justo al concluir este camino, sé que tu espíritu me acompaña en la satisfacción del deber cumplido. Este proyecto no es solo un logro profesional; es un tributo a tu amor, a tu fe en mí y a la nobleza que siempre me enseñaste. **A ti, madre, te dedico este trabajo con todo mi corazón. Te amare siempre.**
- A la Empresa Zumaque**, por brindarme la plataforma, la confianza y las herramientas necesarias para desarrollar esta propuesta, permitiéndome crecer profesionalmente en un entorno de excelencia.
- Al Instituto de Altos Estudios Transdisciplinarios (IAET)**, por ser la casa de estudio donde pude expandir mis conocimientos y por fomentar una visión integral del turismo y la sociedad.
- Al Prof. Juan Lujan**, por su valiosa tutoría, su paciencia y por compartir sus conocimientos con la generosidad que caracteriza a los grandes maestros. Su orientación fue fundamental para darle rigor y forma a este sueño de inclusión.
- **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. (2007).** Ley para Personas con Discapacidad. Gaceta Oficial N° 38.598.
  - **Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2014).** Ley Orgánica de Turismo. Gaceta Oficial N° 6.152 (Extraordinario).
  - **FONDONORMA. (2001).** Norma COVENIN 3656:2001. Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificaciones. Rampas fijas. Caracas, Venezuela.
  - **FONDONORMA. (2004).** Norma COVENIN 2733:2004. Entorno urbano y edificaciones. Accesibilidad para las personas. Caracas, Venezuela.



**EN LA CADENA DE VALOR TURÍSICO, EL  
TRANSPORTE ES UN ESLABÓN  
FUNDAMENTAL Y SUS CONDICIONES DE  
ACCESIBILIDAD SON PRIORITARIAS**

# Guía de Accesibilidad para prestadores de servicios de Transporte Terrestre

## Construyendo Puentes: Cómo la Accesibilidad Transforma el Transporte Terrestre

Zulibel C. Adrianza V.  
Diplomado en Accesibilidad e Inclusión en el Turismo.  
Caracas, Venezuela  
[zulibel.adrianza@zumaque.net](mailto:zulibel.adrianza@zumaque.net)

Zulibel C. Adrianza V.  
Diplomado en Accesibilidad e Inclusión en el Turismo.  
Caracas, Venezuela  
[zulibel.adrianza@zumaque.net](mailto:zulibel.adrianza@zumaque.net)

**Resumen** - El objeto principal de este trabajo es la creación de una Guía de Accesibilidad para el Transporte Terrestre, orientada a garantizar la movilidad autónoma de personas con discapacidad y adultos mayores. La idea es poder generar estándares de servicios e infraestructuras que eliminen las barreras del sector, profesionalizando la atención al cliente. Se justifica ante la necesidad de transformar las unidades de transporte en entornos inclusivos bajo parámetros de los ajustes razonables, permitiendo que la movilidad autónoma en contextos turísticos promueva la inclusión social. La metodología empleada consistió en un diagnóstico participativo y técnico que permitió identificar deficiencias físico-estructurales, comunicacionales y actitudinales. Se estructuró un plan de acción que incluye el uso de ayudas mecánicas y tecnologías de apoyo (tabletas) para mejorar la interacción con pasajeros con diversos requerimientos sensoriales o motores. La implementación de este proyecto promueve la accesibilidad potenciando la calidad del servicio, cumpliendo con el marco legal y fortaleciendo la cadena de valor turístico accesible.

**Palabras Clave:** Guía de Accesibilidad, Empresas de Transporte, Diagnóstico Participativo, Turismo Accesible.

### I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se ha desarrollado en el marco del 2do Diplomado en Accesibilidad e Inclusión en el Turismo, con el firme propósito de abordar la movilidad como un componente crítico para alcanzar una plena inclusión social. La investigación reconoce que la carencia de infraestructura adecuada y la inexistencia de protocolos estandarizados en el

transporte terrestre constituyen barreras insuperables que limitan la autonomía de las personas con discapacidad.

Ante este escenario, el objetivo central de este estudio es la creación de la Guía de Accesibilidad para prestadores de servicios en unidades de Transporte Terrestre. Este documento es el resultado de un diagnóstico empírico detallado aplicado a la empresa Multiservicios Global MD y se fundamenta rigurosamente en la legislación nacional vigente, específicamente en los artículos 37 al 40 de la Ley para las Personas con Discapacidad.

La propuesta busca establecer estándares de accesibilidad universal y protocolos de servicio adaptado que garanticen la igualdad de condiciones en el entorno físico y el transporte. De este modo, el proyecto no solo cumple con un imperativo ético y legal, sino que impulsa el concepto de Turismo y Movilidad para Todos, transformando la accesibilidad en un motor de desarrollo y un pilar fundamental para la participación ciudadana en todos los ámbitos de la vida social, económica y de esparcimiento.



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

## II. Contexto y Justificación

El proyecto se fundamenta en que el derecho a la movilidad y el disfrute de espacios de esparcimiento son pilares esenciales para la plena inclusión social. Se identifica que la accesibilidad en el transporte, tanto público como privado (taxis, servicios por aplicaciones, etc.), es un componente crítico que suele ser descuidado, convirtiéndose en una barrera que limita la autonomía de grandes sectores de la población debido a la falta de infraestructura, protocolos y vehículos adaptados.



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

La justificación del trabajo reside en:

**Garantía de Derechos:** Asegurar que todos los ciudadanos accedan a los mismos recursos de movilización, equiparando oportunidades en los ámbitos social, económico y de ocio.

**Alianza Estratégica:** El desarrollo fue posible gracias a la apertura de la Empresa Multiservicios Global MD, que aceptó la propuesta de implementación.

**Inclusión Efectiva:** El enfoque principal es beneficiar a personas con discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas, así como a adultos mayores.

**Impacto Ético y de Mercado:** Más allá del cumplimiento legal, el proyecto busca abrir un nicho de mercado significativo bajo el concepto de "Turismo y Movilidad para Todos".



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

## III. Definición del Ámbito

El ámbito del proyecto se define como la Accesibilidad Universal dentro del Transporte Terrestre Adaptado. Se centra específicamente en el análisis de barreras y la creación de soluciones de diseño y servicio que impacten la movilidad de personas con discapacidad y adultos mayores.

El análisis abarca diversos tipos de unidades, incluyendo:

**Vehículos Ligeros:** Sedan y camionetas convencionales.

**Transporte Colectivo:** Vans, unidades tipo Encava (microbuses), Coaster y buses Pullman de larga distancia.



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

#### IV. Objetivo General

El objetivo de este proyecto es diseñar e implementar una "Guía de Accesibilidad para prestadores de servicios en unidades de Transporte Terrestre", concebida como una herramienta integral para estandarizar la atención y adecuar la infraestructura móvil en el sector turístico y de transporte.



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

Este objetivo se fundamenta en los pilares: siguientes

- **Garantía de Autonomía:** El propósito fundamental es eliminar las barreras físicas y actitudinales que impiden que las personas con discapacidad y adultos mayores se desplacen de manera independiente. El transporte no se visualiza solo como un vehículo, sino como el eslabón imprescindible que permite el ejercicio del derecho al libre tránsito y al disfrute del turismo.
- **Profesionalización del Servicio:** Se busca transformar la voluntad de servicio en una competencia profesional técnica. A través de la guía, se establecen protocolos claros de atención (qué hacer y cómo decir) y procedimientos operativos para el manejo de ayudas técnicas (rampas, anclajes y sistemas de transferencia), reduciendo así la improvisación y aumentando la seguridad tanto del usuario como del prestador del servicio.

- **Cumplimiento del Marco Legal:** El objetivo responde directamente al mandato de la Ley para las Personas con Discapacidad, específicamente en sus artículos 37 y 38, que exigen la adaptación de las unidades de transporte. Por lo tanto, el proyecto sirve como un puente práctico para que las empresas de transporte transiten de la irregularidad hacia el cumplimiento normativo.
- **Enfoque en el Diseño Universal:** Se fundamenta en la premisa de que "lo que es necesario para unos, es cómodo para todos". Al mejorar la accesibilidad en las unidades de transporte, se eleva la calidad del servicio para la totalidad de los pasajeros, promoviendo un modelo de negocio más inclusivo, competitivo y socialmente responsable.



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

**El Viaje comienza en las Personas, No en los Vehículos.**



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

## V. Diagnóstico y Usuarios

El diagnóstico realizado en la Empresa Multiservicios Global MD reveló una brecha significativa en la preparación para atender a personas con discapacidad. Se identificó que existe un conocimiento muy limitado entre los colaboradores sobre accesibilidad e inclusión, lo cual impacta directamente la operatividad de la empresa en tres áreas fundamentales:

- **Desconocimiento de los usuarios:** Escaso entendimiento de las necesidades específicas según el tipo de discapacidad.
- **Invisibilidad de obstáculos:** Falta de capacidad para reconocer barreras en la infraestructura y los servicios actuales.
- **Carencia de estándares:** Incertidumbre sobre los requisitos necesarios para que una unidad de transporte sea considerada "apta" o accesible.



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

## VI. Tipos de Barreras

El proyecto clasifica los obstáculos que impiden la movilidad autónoma en tres categorías principales:

- **Físicas o Arquitectónicas:** Obstáculos materiales como escalones altos, pasillos estrechos, baños inaccesibles o la falta de rampas y sistemas de anclaje para sillas de ruedas.
- **Comunicacionales:** Impedimentos en la recepción de información, tales como anuncios de paradas exclusivamente sonoros (que afectan a personas sordas) o información escrita en

formatos no accesibles (letra pequeña o falta de Braille).

- **Actitudinales:** Considerada la barrera más común y peligrosa, incluye prejuicios, trato infantilizado, sobreprotección o la negación directa del servicio por ignorancia o miedo.



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

## VII. Perfil de los Usuarios Afectados

La propuesta adopta una perspectiva integral, considerando beneficiarios a todas las personas que enfrentan desafíos de movilidad, abarcando los tipos de discapacidad reconocidos globalmente:

- **Movilidad reducida:** Usuarios de sillas de ruedas, andaderas o con dificultades ambulatorias.
- **Discapacidad Sensorial:** Personas con pérdida total o parcial de la visión o la audición.
- **Discapacidad Intelectual y Psicosocial:** Personas que requieren instrucciones sencillas, paciencia y un entorno previsible.
- **Adultos mayores:** Personas que, por su edad, requieren atención o asistencia especial durante sus traslados.



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

## VIII. Herramientas del Diagnóstico

Para cuantificar la situación real, se utilizó una metodología de investigación empírica centrada en la siguiente herramienta:

- **Encuesta Estructurada:** Aplicada a proveedores de servicios de transporte privado. Se dividió en tres secciones clave:
- **Sección I (Conceptos):** Midió la comprensión sobre qué es la accesibilidad y quiénes son sus usuarios.
- **Sección II (Infraestructura):** Diagnosticó la disponibilidad de unidades adaptadas y la capacidad del personal para identificar barreras físicas.
- **Sección III (Formación):** Evaluó la disposición del personal para recibir capacitación y su percepción sobre los obstáculos para implementar mejoras.



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

### Desarrollo del Proyecto

El desarrollo se fundamentó en la creación de una herramienta práctica que permitiera pasar de la teoría a la acción. El núcleo del proyecto es la Guía de Accesibilidad, la cual fue concebida no solo como un manual estático, sino como un programa de formación integral.

Se estableció que para un desarrollo exitoso era indispensable la capacitación del personal (administrativo y conductores). El plan de formación diseñado contempla:

- **Módulos Teóricos:** Sensibilización sobre el trato adecuado y conocimiento del marco legal.

- **Módulos Prácticos:** Entrenamiento directo en el uso de equipos auxiliares, como rampas y sistemas de seguridad dentro de las unidades.
- **Protocolos de Comunicación:** Establecimiento de pautas claras para la atención desde el momento de la reserva hasta el desembarque final.



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

### Proceso de Implementación y Formación

La metodología finaliza con una estrategia de adopción que garantiza que el conocimiento sea práctico y no solo teórico:

**Formatos Multimedia:** La guía se presenta en formato PDF/Digital para consulta administrativa y en Video/Audiovisual para el aprendizaje práctico de conductores.

**Capacitación Directa:** Se estableció un plan de formación presencial total de 8 horas, dividido en módulos de 2 horas cada uno. Los módulos cubren desde fundamentos legales y protocolos de comunicación hasta la práctica intensiva con unidades de transporte reales y ayudas técnicas como rampas y tablas de transferencia.



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini y Canva)

## IX. Resultados Obtenidos

El resultado principal es la entrega de un ecosistema de herramientas para la empresa Multiservicios Global MD, logrando los siguientes hitos:

- **Manual Operativo:** Se consolidó una guía que estandariza los procedimientos de atención para pasajeros con discapacidad físico-motora, sensorial (visual y auditiva) e intelectual.
- **Material Multimedia:** La creación de recursos audiovisuales que facilitan la rápida consulta por parte de los conductores, mostrando de forma visual el uso correcto de las ayudas técnicas.
- **Inclusión como Valor Agregado:** Se logró transformar la visión de la empresa, viendo la accesibilidad no como una carga, sino como una oportunidad de mercado y un servicio de excelencia bajo el lema: "El que no vive para servir, no sirve para vivir".

2. **Seguridad y Autonomía:** La correcta implementación de rampas y anclajes garantiza que el traslado sea seguro, reduciendo el riesgo de incidentes y aumentando la confianza del usuario.
3. **Cumplimiento Normativo:** La empresa ahora cuenta con los estándares necesarios para alinearse con los artículos 37 y 38 de la Ley para Personas con Discapacidad, lo cual es verificable ante inspecciones de transporte terrestre.

### ECOSISTEMA DE HERRAMIENTAS PARA LA INCLUSIÓN



### EJES DE CONTROL PARA UN SERVICIO INCLUSIVO



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini y Canva)

Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini y Canva)

## X. Verificación de la Mejora

Para asegurar que el proyecto cumple con sus objetivos, la verificación se enfoca en tres ejes de control:

1. **Eficiencia en el Servicio:** Se verifica mediante la correcta identificación de las necesidades del pasajero al momento de la venta, evitando sorpresas u obstáculos al momento de abordar la unidad.

## XI. Diseño de la Propuesta (La Guía)

Utilizando los datos obtenidos, se diseñó la Guía de Accesibilidad e Inclusión en el Turismo como el pilar informativo para estandarizar procesos.

La metodología de diseño de la guía se enfocó en dos áreas:

- **Capacitación y Concientización:** Protocolos de trato adecuado y manejo de equipos (sillas de ruedas, etc.).
- **Adecuación Técnica:** Especificaciones técnicas para diferentes tipos de vehículos (Sedán, Vans, Microbuses, etc.).

### 3. Proceso de Implementación y Formación

La metodología finaliza con una estrategia de adopción que garantiza que el conocimiento sea práctico y no solo teórico:

- **Formatos Multimedia:** La guía se presenta en formato PDF/Digital para consulta

administrativa y en Video/Audiovisual para el aprendizaje práctico de conductores.

- **Capacitación Directa:** Se estableció un plan de formación presencial total de 8 horas, dividido en módulos de 2 horas cada uno. Los módulos cubren desde fundamentos legales y protocolos de comunicación hasta la práctica intensiva con unidades de transporte reales y ayudas técnicas como rampas y tablas de transferencia.



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini y Canva)

## BASES LEGALES O MARCO NORMATIVO

El proyecto se fundamenta rigurosamente en la legislación nacional venezolana para garantizar los derechos de las personas con discapacidad en el transporte. Las leyes citadas son:

### Ley para las Personas con Discapacidad (Venezuela):

- **Art. 37 (Asientos):** Obligatoriedad de garantizar acceso al entorno físico y transporte, incluyendo reserva de asientos adecuados y accesibles.
- **Art. 38 (Adaptación de unidades):** Exige que los transportes colectivos cuenten con rampas, sistemas de elevación, estribos y señalizaciones auditivas y visuales antes de entrar en circulación.
- **Art. 39 (Descuentos y gratuidad):** Establece la gratuidad del pasaje urbano y descuentos del 50% en

rutas suburbanas/interurbanas para personas con discapacidad y adultos mayores.

- **Art. 40 (Transporte sin recargo):** Prohíbe el cobro de recargos por el transporte de ayudas técnicas (sillas de ruedas, andaderas) y prohíbe negar el servicio.
- **Art. 41 (Accesibilidad en terminales):** Establece que terminales terrestres, puertos y aeropuertos deben ser accesibles e informativos.

Ley Orgánica para la Inclusión, Igualdad y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad: Mencionada como la normativa que actualizó las disposiciones sobre empleo (**Art. 28**) y otros aspectos de inclusión.

## XII. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

Es necesario detallar los hallazgos obtenidos tras la aplicación de las herramientas de diagnóstico en la empresa objeto de estudio (Multiservicios Global MD).

Los resultados se dividen en tres áreas críticas que justifican la intervención:

### 1. Nivel de Conocimiento Teórico y Conceptual

La investigación reveló una brecha significativa en la formación del personal:

- **Desconocimiento Terminológico:** Un alto porcentaje de los encuestados no maneja los conceptos correctos de accesibilidad e inclusión, confundiendo a menudo la "ayuda voluntaria" con la "accesibilidad universal".
- **Identificación de la Discapacidad:** Existe una capacidad aceptable para identificar la discapacidad motora, pero una carencia casi total en el reconocimiento y abordaje de discapacidades "invisibles", como la intelectual, psicosocial o sensorial (auditiva y visual).

### 2. Identificación de Barreras en el Servicio

Los resultados permitieron clasificar las limitaciones actuales del servicio de transporte:

- **Barreras Físicas y Técnicas:** Se confirmó que la flota de vehículos (sedanes y vans) no cuenta con

las adaptaciones mínimas (rampas, anclajes o espacios reservados). El 100% de los servicios se realizan de forma convencional, obligando a los usuarios con movilidad reducida a realizar transferencias inseguras.

- **Barreras Actitudinales y de Comunicación:** Se detectó que el personal no posee protocolos de comunicación. No saben cómo dirigirse a una persona con discapacidad (dirigiéndose habitualmente al acompañante) ni conocen técnicas de guiado para personas ciegas o de apoyo para personas sordas.

### 3. Diagnóstico de Necesidades de Formación

Uno de los resultados más positivos fue la actitud del personal frente al cambio:

- **Disposición al Aprendizaje:** La encuesta arrojó que el 100% de los conductores y personal administrativo considera necesaria la capacitación y está dispuesto a participar en programas de formación.
- **Prioridades de Capacitación:** Se identificó que la mayor necesidad percibida es el aprendizaje de "maniobras de transferencia" y el uso correcto de ayudas técnicas (sillas de ruedas, andaderas) para evitar daños tanto al equipo como al pasajero.

### 4. Verificación de la Mejora (Post-Propuesta)

Tras la presentación de la Guía de Accesibilidad, los resultados proyectados indican:

- **Estandarización:** La creación de un protocolo único que elimina la improvisación en el servicio.
- **Seguridad Jurídica:** La alineación de la empresa con la Ley para las Personas con Discapacidad, mitigando riesgos legales por discriminación o mal servicio.
- **Expansión de Mercado:** La validación de que, al implementar estas mejoras, la empresa se vuelve competitiva para atender a un segmento de la población (turismo accesible) que anteriormente era ignorado por falta de preparación.



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini y Canva)

### Equipando los Vehículos para Garantizar un Acceso Universal.



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

### Protocolos claros para cada Rol: De la Oficina a la Ruta.

Para garantizar la adopción efectiva, la estrategia de entrega contempla un proceso claro y directo:



Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

**De la Guía al Hecho:** Un proceso de Implementación en 3 Pasos.

Personal Administrativo (Ventas)	Conductores (Operación)
<b>Actitud y Enfoque</b> Asegurar que las políticas cumplan la obligación legal. Usar siempre el término 'persona con discapacidad'.	<b>Actitud y Enfoque</b> Tratar a todos con respeto. Nunca negar el servicio. Dirigirse siempre al pasajero, no a su acompañante.
<b>Comunicación</b> Al reservar, preguntar qué tipo de apoyo necesita y comunicarlo al conductor con anticipación.	<b>Comunicación</b> Preguntar siempre: '¿Cómo puedo asistirlo?'. Hablar de frente, lento y vocalizando bien.
<b>Manejo Técnico</b> Programar la revisión periódica de rampas y tablas. Asignar solo unidades certificadas.	<b>Manejo Técnico</b> Realizar una Inspección pre-viaje de todos los equipos de accesibilidad. Operar las ayudas de forma segura.
<b>Contingencia</b> Desarrollar un plan para fallas de equipos en ruta. Analizar reportes para mejora continua.	<b>Contingencia</b> Seguir el protocolo de contingencia y reportar cualquier incidente de forma clara y objetiva.

Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)

### XIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y FUENTES

#### EXTERNAS.

El documento incluye los siguientes enlaces y referencias técnicas:

PNUD Venezuela: Enlace a la Ley Orgánica para la Inclusión, Igualdad y Desarrollo Integral de las personas con discapacidad.

Legislación Comparada: El documento hace breves menciones a normativas de otros países como referencia (SOAT en Colombia, identificación de vehículos en Ecuador y normas de circulación en España) en relación con el **Artículo 42**.

### XIV. CITAS Y LEMAS DESTACADOS

El proyecto utiliza frases clave para enfatizar el compromiso ético del servicio:

- "El que no vive para servir, no sirve para vivir" (Lema de cierre del proyecto).
- "Turismo y Movilidad para Todos" (Concepto central que impulsa el proyecto).

### Fuentes de Datos (Diagnóstico)

Los resultados y la propuesta se basan en:

- Encuesta Estructurada: Aplicada a proveedores de servicios de transporte privados en convenio con Viajes y Turismo Zumaque, C.A.
- Estudio de caso: Diagnóstico empírico realizado directamente en la Empresa Multiservicios Global MD.

El transporte como Pilar del Turismo y la Movilidad para Todos.

La implementación de una estrategia de accesibilidad no solo optimiza un servicio. Transforma a la empresa en un actor fundamental para la inclusión, la autonomía y el desarrollo social.

Es la decisión de construir puentes donde otros ven barreras, posicionándonos como líderes en una nueva era de transporte terrestre.

### XV. AGRADECIMIENTO

La culminación de este proyecto representa no solo un logro académico, sino un compromiso profundo con la construcción de un mundo más equitativo y accesible. Por ello, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a quienes hicieron posible este camino:

En primer lugar, manifiesto mi gratitud a Viajes y Turismo Zumaque, C.A., por la confianza depositada en mí y por brindarme la oportunidad de ser partícipe en este 2do Diplomado en Accesibilidad e Inclusión en el Turismo. Gracias por facilitarme los espacios y el apoyo necesarios para desarrollar mi proyecto titulado: "Guía de Accesibilidad para prestadores de servicios de Transporte Terrestre". Su compromiso con la excelencia ha sido fundamental para transformar esta investigación en una herramienta valiosa para un turismo sin barreras.

Al Dr. Juan Luján, mi asesor, por su invaluable guía, su tiempo y su generosa disposición para compartir sus conocimientos; sus orientaciones fueron la brújula necesaria para dar estructura y propósito a esta propuesta. Así mismo, agradezco a la empresa Multiservicios Global MD por abrirme sus puertas para realizar el diagnóstico, demostrando que el sector transporte está listo para evolucionar hacia un modelo más humano e inclusivo.

A los facilitadores y compañeros del diplomado, gracias por ser una fuente constante de inspiración y por

acordarme que cada barrera eliminada es una victoria para a mí la dignidad humana. De manera especial, agradezco a mi familia y seres queridos, cuyo apoyo incondicional y paciencia fueron mi mayor motivación para completar esta etapa.

Este trabajo es un paso más hacia un "Turismo para Todos", y lo dedico a cada persona con discapacidad que, con su ejemplo, nos enseña que el movimiento es un derecho y la inclusión un deber de todos.

agradezco a la empresa Multiservicios Global MD por abrirme sus puertas para realizar el diagnóstico, demostrando que el sector transporte está listo para evolucionar hacia un modelo más humano e inclusivo.

A los facilitadores y compañeros del diplomado, gracias por ser una fuente constante de inspiración y por recordarme que cada barrera eliminada es una victoria para la dignidad humana. De manera especial, agradezco a mi familia y seres queridos, cuyo apoyo incondicional y paciencia fueron mi mayor motivación para completar esta etapa.

Este trabajo es un paso más hacia un "Turismo para Todos", y lo dedico a cada persona con discapacidad que, con su ejemplo, nos enseña que el movimiento es un derecho y la inclusión un deber de todos.

Muchas gracias.

**Transporte para Todos: Claves para un Servicio Inclusivo**

**EL PROBLEMA: BARRERAS EN EL TRANSPORTE**

**LA SOLUCIÓN: UNA GUÍA PRÁCTICA DE INCLUSIÓN**

**Principal Obstáculo: El Desconocimiento**  
Una empresa brinda mejor un conocimiento realizable sobre accesibilidad y tipos de discapacidad.

**Usuarios Afectados**  
Personas con movilidad reducida y discapacidad visual, auditiva, intelectual y psicosocial.

**Una Guía con Doble Enfoque**

**CAPACITACIÓN PRÁCTICA E INTENSIVA**  
Taller de 0 horas sobre protocolos de atención, manejo legal y manejo de ayuda técnica.

**ADECUACIONES TÉCNICAS ESENCIALES**  
Se requiere la instalación de rampas, baldas de referencia y baldas de apoyo.

TIPO DE BARRERA	EJEMPLO CLAVE EN EL TRANSPORTE
<b>FÍSICA/ARQUITECTÓNICA</b>	Estaciones altas sin rampa, pasillos estrechos e falta de espacio de seguridad.
<b>COMUNICACIONAL</b>	Atención solo por voz sin apoyo visual o falta de información en formatos accesibles.
<b>ACTITUDINAL</b>	Regulaciones, trato indiferente e inseguro al servicio. El cliente más común y más castigado.

**"No es solo una obligación, es una oportunidad de negocio."**  
La accesibilidad amplía el mercado, genera lealtad y mejora la imagen marca.

Por favor, diseñame o muéstrame en una imagen, sin cambiar el contexto, el siguiente punto a tratar. (Por la IA Gemini)



**TURISMO INCLUSIVO = ACCESIBILIDAD + VALORACIÓN + AUTONOMÍA**

# 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



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

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.

### 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".

### III. 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 podotáctiles 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

#### Estructura de la encuesta

¿Tienen habitaciones accesibles?

1 respuesta



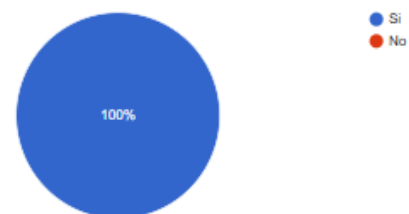
¿Cuántas habitaciones totalmente accesibles están disponibles?

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



diagnóstico permite categorizar el alojamiento en niveles:

- 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).

### III. 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 cumple), el IAS es un modelo de madurez que clasi-

fica 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.

### IV. 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 especializadas, 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>

### III. 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.

### III. 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 (LOIIDPD). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 38.594.

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

## Referencias

- 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.
- 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 (LOIIDPD)**. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 38.594.
- Asamblea Nacional. (2012). **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)**. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.076.
- Asamblea Nacional. (2014). **Ley Orgánica de Turismo (LOT)**. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.152.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2013). **Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos**. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2015). **Recomendaciones de la OMT sobre Accesibilidad de la Información Turística**. OMT.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Organización de las Naciones Unidas.
- Luján Anzola, J. E. (2018). El Turismo Accesible en la Educación: ¿Utopía o realidad excluyente? [Artículo de Investigación]. Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kléber Ramírez.
- Luján Anzola, J. E. (2017). El Turismo desde la mirada del otro. [Documento de investigación]. Universidad Politécnica Territorial Kléber Ramírez.
- Streconci, C. (2015). Potencialidades y aplicaciones de las Inteligencias Múltiples. Universidad de Flores.
- Knowles, M. S. (1980). La práctica moderna de la educación de adultos: De la pedagogía a la andragogía. Prentice Hall.
- Vygotsky, L. S. (2001). El desarrollo de los procesos psicológicos superiores. (M. Cole, V. John-Steiner, S. Scribner, & E. Souberman, Eds.). Crítica. (Obra original publicada en 1978).
- 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. (2007). Ley para Personas con Discapacidad. Gaceta Oficial N° 38.598.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2014). Ley Orgánica de Turismo. Gaceta Oficial N° 6.152 (Extraordinario).
- FONDONORMA. (2001). Norma COVENIN 3656:2001. Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificaciones. Rampas fijas. Caracas, Venezuela.
- FONDONORMA. (2004). Norma COVENIN 2733:2004. Entorno urbano y edificaciones. Accesibilidad para las personas. Caracas, Venezuela.
- PNUD Venezuela: Enlace a la Ley Orgánica para la Inclusión, Igualdad y Desarrollo Integral de las personas con discapacidad.
- Legislación Comparada: El documento hace breves menciones a normativas de otros países como referencia (SOAT en Colombia, identificación de vehículos en Ecuador y normas de circulación en España) en relación con el Artículo 42.

• 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 (LOIIDPD). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 38.594.

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

## REFLEXIONES FINALES

La publicación de estas investigaciones por parte de los prestadores de servicios turísticos formados para la accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad marca un punto de inflexión, pero también nos sitúa ante un espejo que refleja lo mucho que aún falta por recorrer. Transformar a Venezuela como un Destino Turístico Incluyente no es una meta que se alcance con una sola edición, ni con la adecuación aislada de un hotel o una playa; es una carrera de fondo que exige una revisión constante de nuestras propias estructuras mentales y profesionales.

Las investigaciones presentadas en este número son valientes porque no solo describen la belleza de nuestros paisajes o atractivos turísticos, sino que se atreven a señalar las grietas de la exclusión. Los investigadores e investigadoras actúan aquí como cartógrafos de una nueva realidad: están identificando dónde están las barreras y, más importante aún, están proponiendo las soluciones técnicas y sociales para derribarlas. Sin ciencia no hay transformación sostenible; sin datos no hay políticas públicas eficientes.

Aunque contamos con un robusto marco legal, como la reciente Ley Orgánica para la Inclusión (2024) y las normas COVENIN, el verdadero reto reside en la cotidianidad del servicio. El camino que falta por recorrer implica:

- 1) Superar el enfoque asistencialista: Debemos dejar de ver la accesibilidad como un "favor" o una obra de caridad para entenderla como una inversión en calidad y derechos humanos.
- 2) La transversalidad en la formación: La inclusión debe dejar de ser una materia optativa para convertirse en el eje central de toda la formación turística nacional.
- 3) La tecnología al servicio de la autonomía: El futuro nos demanda integrar tecnologías asistivas en la interpretación del patrimonio natural y cultural venezolano.

Venezuela posee una oportunidad de oro. Al sistematizar estas iniciativas, estamos enviando un mensaje claro al mundo: nuestra biodiversidad y cultura son para todos. El camino es largo y, en ocasiones, complejo, pero cada investigación que hoy presentamos es un paso firme hacia la consolidación de un país donde el turismo sea, finalmente, un espacio de libertad absoluta.

No estamos solo publicando artículos; estamos construyendo la base de una nueva cultura turística. El compromiso de nuestros investigadores es la llama que mantendrá encendida la urgencia de transformar cada rincón de nuestra geografía en un espacio donde la única etiqueta que importe sea la de "visitante", sin distinción de capacidades.

### Sección Complementaria: El Marco Jurídico y Técnico de la Accesibilidad

Para que el Turismo Accesible e Incluyente trascienda la intención y se convierta en una realidad tangible en Venezuela, esta publicación se fundamenta en un robusto andamiaje legal y técnico que todo investigador y prestador de servicios debe dominar. La transformación de nuestros espacios no es un ejercicio estético, sino un cumplimiento del deber ciudadano y profesional.

### El Impacto Transversal de la Ley Orgánica (2024) en el Ecosistema Turístico Venezolano

La promulgación de la **Ley Orgánica para la Inclusión, Igualdad y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad (2024)** marca un antes y un después para la actividad turística en el país. Ya no se trata de una recomendación ética, sino de un mandato de **orden público** que redefine la gestión de destinos y servicios.

#### 1. El Turismo como Derecho Humano y Desarrollo Integral

La ley establece que la inclusión es un proceso continuo que busca el "desarrollo integral" (Art. 1). Para el sector turismo, esto significa que el ocio y la recreación dejan de ser suntuarios para ser reconocidos como **necesidades básicas para la salud mental y social**. La investigación científica en la UNATUR ahora debe medir el éxito de un destino no solo por su afluencia, sino por su capacidad de permitir que una persona con discapacidad alcance su máximo potencial de disfrute de forma autónoma.:

## • **2. Corresponsabilidad: Del Estado al Prestador de Servicio**

Uno de los puntos más disruptivos de la ley es la corresponsabilidad entre el Estado, las familias y la sociedad (Art. 5). En el contexto turístico, esto obliga a las operadoras, hoteles y comunidades organizadas a:

- **Adecuar el entorno físico y comunicacional: No como una "mejora opcional", sino como un requisito de operatividad.**
  - **Capacitación del personal: La ley impulsa la formación obligatoria en trato adecuado y lengua de señas, un área donde la UNATUR se posiciona como el principal ente formador.**
- 
- **Adecuar el entorno físico y comunicacional: No como una "mejora opcional", sino como un requisito de operatividad.**
  - **Capacitación del personal: La ley impulsa la formación obligatoria en trato adecuado y lengua de señas, un área donde la UNATUR se posiciona como el principal ente formador.**

## **3. El Diseño Universal como Estándar de Competitividad**

La ley hace énfasis en el **Diseño Universal** (Art. 23), lo que obliga a repensar la arquitectura turística venezolana. Al eliminar barreras desde la fase de proyecto, Venezuela empieza a cumplir con estándares internacionales que atraen el "turismo de plata" (adultos mayores) y el turismo internacional de personas con discapacidad, sectores que poseen una alta fidelidad y gasto promedio. Esto convierte a la ley en una herramienta de **atracción de divisas y competitividad global**.

## **4. Sanciones y Estímulos: El Nuevo Escenario para la Gestión**

La Ley de 2024 refuerza los mecanismos de cumplimiento. Para la **Revista Turismo en Comunidades**, esto abre una línea de investigación fértil sobre la **certificación de calidad turística**. Aquellos prestadores que cumplan con la ley no solo evitan sanciones, sino que se posicionan como referentes de vanguardia, facilitando su acceso a sellos de calidad nacionales e internacionales.

## **5. Empoderamiento y Participación Protagónica**

Finalmente, la ley promueve la participación de las personas con discapacidad en la toma de decisiones. Esto implica que las comunidades turísticas deben incluirlas en el **diseño de las rutas y experiencias**. La publicación del CENINTUR se convierte así en la plataforma donde estas experiencias de co-creación se sistematizan y validan científicamente.

Para la UNATUR, esta ley es la brújula que orienta la transformación de los servicios turísticos, asegurando que cada destino sea un espacio de libertad, dignidad y autonomía para todos los ciudadanos.

Turismo **Es** **COMUNidades**  
Revista Científica de Turismo