

Análisis del Turismo Accesible en Colombia

Ornella Martinez Burnett¹

d.lenguas@umayor.edu.co

<https://orcid.org/0009-0002-5091-1577>

Universitaria Mayor de Cartagena –UMAYOR
Cartagena -Colombia

Cinthia Andrea Bru Porto

s.vicerrectoria@umayor.edu.co

<https://orcid.org/0009-0005-4813-9233>

Universitaria Mayor de Cartagena –UMAYOR
Cartagena -Colombia

Heyllen Yeniza Beltran Badel

d.electromecanica@umayor.edu.co

<https://orcid.org/0009-0005-0529-3505>

Universitaria Mayor de Cartagena –UMAYOR
Cartagena -Colombia

Emilia Maria Polo Carrillo

Vicerrectoria.academica@umayor.edu.co

<http://orcid.org/0000-0002-1898-4568>

Universitaria Mayor de Cartagena –UMAYOR
Cartagena -Colombia

RESUMEN

El turismo accesible es un tipo de turismo que pretende el pleno disfrute de las actividades turísticas por parte de toda la población. El objeto de esta investigación es analizar las variables de la práctica del turismo accesible en Colombia cuyos hallazgos muestran que tan próximo esta Colombia de llegar a ser un destino de preferencia por turismo accesible, el 69% de las ciudades del país no ofrecen productos enfocados en esta población, el 70.4% no conoce normatividad ni protocolos basados en el servicio, el 67.3% que el destino si posee características para ser accesible, aunque muchas ciudades del país no lo ven rentable. En el turismo accesible se debe considerar la eliminación de barreras obstáculos, así mismo, el estado Colombiano debe diseñar políticas que conlleven a exigir a todas las ciudades del país como el cumplimiento obligatorio de incluir el turismo sostenible e los planes de desarrollo.

Palabras clave: turismo; accesibilidad; discapacidad; diseño universal

¹ Autor principal

Correspondencia: d.lenguas@umayor.edu.co

Analysis of Accessible Tourism in Colombia

ABSTRACT

Accessible tourism is a type of tourism that aims at the full enjoyment of tourism activities by the entire population. The purpose of this research is to analyze the variables of the practice of accessible tourism in Colombia, whose findings show how close Colombia is to becoming a preferred destination for accessible tourism, 69% of the country's cities do not offer products focused on this population, 70.4% It does not know regulations or protocols based on the service, 67.3% that the destination does have characteristics to be accessible, although many cities in the country do not see it as profitable. In accessible tourism, the elimination of barriers and obstacles must be considered, likewise, the Colombian state must design policies that lead to requiring all cities in the country to include sustainable tourism in development plans as a mandatory compliance.

Keywords: tourism; accessibility; disability; universal design

Artículo recibido 17 noviembre 2023

Aceptado para publicación: 29 diciembre 2023

INTRODUCCIÓN

El turismo ha sido una industria en crecimiento vertiginoso en los últimos años y esto debido a que son más las personas que hoy tienen la posibilidad de disfrutar de la actividad, pues cada día, en aras de promover un turismo accesible, se busca eliminar las brechas o barreras que obstaculizan el disfrute de dicha actividad a la población en general sin distinción alguna. Cuando se habla de turismo accesible, se alude a la premisa que la Organización Mundial del Turismo (OMT) define como un Turismo Para Todos, (Organización mundial del turismo, 2014) en el que no solo las personas con alguna limitación o en condición de discapacidad, puedan acceder a la oferta de servicios que brinda el mercado turístico, dando el carácter inclusivo a dicha actividad.

Hablar de un turismo accesible es un concepto que la OMT, como máximo organismo regulador de la actividad turística, propone en el contexto para el año 2014, cuando en alianza con la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad en España y en colaboración con la Red Europea de Turismo Accesible ENAT, elaboran y presentan el primer de los cinco módulos que conforman el Manual de Turismo Accesible a nivel internacional, del cual los distintos actores dentro de la industria turística han adoptado buenas prácticas, en aras de hacer de este sector mucho más competitivo, en función a la prestación de servicios de alta calidad, que den oportuna respuesta a las necesidades cambiantes de la demanda.

La OMT el año 1982 define el turismo como la actividad económica dirigida a satisfacer las necesidades de quienes se desplazan de sus lugares habituales de residencia. Más concretamente el turismo hace relación a aquellos desplazamientos realizados en el tiempo libre, normalmente con ánimo de conocer otras culturas, otras formas de vida, o simplemente descansar o divertirse. Según las afirmaciones de la OMT el turismo (Lalangui et al., 2017) se ha convertido en un fenómeno social de extraordinaria importancia, que moviliza a millones de personas en todo el mundo, constituyendo no sólo un factor de riqueza y progreso económico sin precedentes, sino también un elemento decisivo para la mejora del conocimiento, la comunicación, el grado de relación y el respeto entre los ciudadanos de distintos países (Carrillo & Saïd Boujrourf, 2020).

En función a lo anterior esta investigación busca realizar una revisión sistemática a partir de datos reales certeros que permiten analizar las características del turismo accesible en Colombia basado en los aspectos relevantes del diseño universal.

Tendencias en la demanda de turismo accesible

El turismo accesible es la puerta de entrada para que la oferta de los servicios del turismo esté enfocada en la “adaptación” según las necesidades específicas del cliente libre de obstáculos para cualquier barrera personal que genere impedimentos. ((Brida et al., 2017) manifiestan que el turismo es un gran motor económico, propulsor de la economía popular.

La (Organización Mundial de la Salud, 2023) manifiesta que Se calcula que 1300 millones de personas es decir, 1 de cada 6 personas en todo el mundo sufren una discapacidad importante, Algunas personas con discapacidad mueren hasta 20 años antes que las personas sin discapacidad, también tienen dos veces más riesgo de desarrollar afecciones como la depresión, el asma, la diabetes, el ictus, la obesidad entre otros, como también lo inaccesible que son los medios de transporte que suponen una dificultad 15 veces mayor para las personas con discapacidad que para las personas sin discapacidad. Más de 80 millones de personas con discapacidad viven en América Latina y el Caribe (ONU, 2021). El Turismo Accesible surge como una alternativa para dar respuesta a las necesidades de aquellas personas con diversidad funcional, a quienes se les había negado el pleno disfrute de esta actividad, puesto que la sociedad a través de los años, ha impuesto barreras sociales y del entorno, tal como lo contempla la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014).

Posteriormente, tomando en cuenta lo reflejado en el informe “Turismo para todos”, se firma un acuerdo de colaboración tripartito entre la OMT, Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de las personas con discapacidad y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) (Lalangui et al., 2017).

Ahora bien, el 15 % de la población mundial, o 1000 millones de habitantes, experimentan algún tipo de discapacidad, y la prevalencia de la discapacidad es mayor en los países en desarrollo. Entre 110 millones y 190 millones de personas, es decir, la quinta parte de la población mundial, se ve afectada por discapacidades importantes (Banco Mundial, 2023).

Los beneficiarios del turismo accesible son el público con discapacidad física que tienen disminución de la capacidad de movimiento; personas con discapacidad sensorial con discapacidad visual, auditiva y del habla (OMS, 2015); personas con discapacidad intelectual caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores ((Tafur, 2016); personas con enfermedades mentales y físicas, la primera alteración de los procesos cognitivos y afectivos del desarrollo, que pueden afectar la percepción de la realidad, la segunda relacionada con enfermedades del cuerpo (Alonso, 2018), adultos mayores son otro numeroso grupo de personas usuarias del turismo accesible (Murello, 2016).

Lo anterior se suma, que existe otro factor en relación con las personas mayores que beneficia en gran medida al turismo, el turista Senior demanda los parámetros de diseño aptos para todas las personas, por lo que al mismo tiempo que incrementan sus viajes, gracias al turismo social, incrementan la demanda de Turismo Accesible, (Lanquar, 2023).

Tabla 1 Expansión del Mercado potencial de personas con discapacidad.

Región/país	Personas con discapacidad (millones)	Media de gasto por año en turismo, por personas con discapacidad
Nivel global	1.000	Datos desconocidos
Unión Europea	>802	80.000 millones de EUR
Estados Unidos de América	543	13.600 millones de USD
Australia	3.94	1.3000 millones de AUD
Latinoamérica	664	Datos desconocidos

Fuente: Australian Bureau Statistics (World Tourism Organization (UNWTO), 2014)), 2014)

El reto ahora para los destinos turísticos, es adaptar sus entornos para la atención de este nicho de mercado y hacer lo más autónomo posible el disfrute de la actividad turística para ellos, es así como se debe trabajar desde la eliminación de las barreras del entorno, tales como: aquellas del transporte, arquitectónicas o de infraestructura, e incluso aquellas que impiden el desarrollo de una comunicación asertiva, sobre todo cuando en el destino no se ha ceñido a los parámetros del diseño universal que propone la Organización Mundial del Turismo (Maldonado & David, 2020). La importancia de plantear un turismo accesible desde la planificación y estrategia de los interesados en el desarrollo del turismo para todos, como un derecho fundamental, (Osorio Lopez & Rodriguez Ferrucho, 2021).

La constante actualización de los criterios de calidad integral de la oferta turística, entre cuyas variables de mayor importancia se encuentra la accesibilidad, constituyen una de las apuestas del sector, desde una perspectiva social, hasta una perspectiva de oportunidad de negocio ((Joubert, 2014).

Cuando se analizan las barreras que impiden el uso y disfrute de entornos y servicios es importante tener presente, que las mismas se visionan en distintos ámbitos y están provocadas en gran parte, por un diseño pensado en un prototipo de “hombre estándar” al que no corresponden la mayoría de las personas, con o sin discapacidad, es decir, se proyectan entornos en los cuales todas las personas, tendrían las mismas necesidades, durante todo su ciclo de vida (Bermello Ponce, 2018).

El Diseño para Todos, se entiende como la herramienta que debe ser utilizada para lograr la accesibilidad. En la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU se define como “Diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado (Ortiz, 2012).

El Diseño para Todos beneficia al turismo en toda su extensión y en todas sus fases. La filosofía de diseño, fue acuñada por el arquitecto Ronald L. Mace, y ratificada en la Declaración de Estocolmo del año del Instituto Europeo de Diseño y Discapacidad, cuyos principios son los siguientes ((Labrador Arroyo, 2020).

El turismo como oportunidad de negocio es necesario tener en cuenta dos premisas claves, que ayuden a combinar de manera efectiva el negocio con los derechos de los turistas la comercialización de la accesibilidad requiere un enfoque integral que comprenda acciones desde el nivel nacional al regional y local. Las pequeñas empresas, siempre que ofrezcan servicios accesibles, deben estar respaldadas con la mejora en la accesibilidad en espacios públicos, así como a través de la gestión integral y las acciones de marketing en relación a lo que estas empresas ofrecen en los destinos accesibles. El tamaño estimado del mercado de Turismo Accesible es una muy buena razón en sí para considerar la introducción de las mejoras sistemáticas de accesibilidad en las empresas y en los destinos turísticos (Pinilla & González, 2014)

Tabla 1. Expansión del Mercado potencial de personas con discapacidad.

Región/país	Personas con discapacidad (millones)	Media de gasto por año en turismo, por personas con discapacidad
Nivel global	1.000	Datos desconocidos
Unión Europea	>802	80.000 millones de EUR
Estados Unidos de América	543	13.600 millones de USD
Australia	3.94	1.3000 millones de AUD
Latinoamérica	664	Datos desconocidos

Fuente: Australian Bureau Statistics (2004).

Se puede observar por región la cantidad de personas en condición de discapacidad y el gasto relacionado para cada una de las personas en condición de discapacidad.

Retos del turismo accesible en Colombia, como un destino turístico de Proyección Internacional.

Tomando en cuenta lo considerado por la Organización Mundial de la salud (OMS, 2011) en su informe en el que calcula que el 15% de la población mundial, proyectado en cifras a unos mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad, en atención a lo anterior la Organización Mundial del turismo, manifiesta que la accesibilidad en cuanto a la prestación de servicios turísticos es fundamental, así como también sugiere la accesibilidad como uno de los pilares para que exista un turismo sostenible y responsable en los destinos turísticos (Banco Mundial, 2023) Lo anterior se consagra en uno de los documentos que sopesa la práctica del turismo bajo los principios de la ética y las buenas costumbres, Código Ético Mundial del Turismo (Maldonado & David, 2020). Se reconoce a Colombia como un país en desarrollo constante de la industria turística, así como también una alta participación del sector en el PIB, debe estar a la vanguardia de los tiempos y en la optimización de procesos de inclusión y accesibilidad turística (Pérez, 2013).

En Colombia se estiman que existen un total de 3.051.217 personas en condición de discapacidad, significando un porcentaje del 6.3% de la población total, cifra bastante significativa y debido a la cual, desde la cadena de servicios del turismo, se deben ofertar servicios que atiendan a un componente inclusivo e integrador, respetando en todo momento a la población diversamente hábil (DANE, 2015). Como acción para mitigar los inconvenientes que aún existen en cuanto a accesibilidad turística en Colombia, se ha establecido una norma de accesibilidad establecida por la unidad sectorial de

normalización MINCIT – Ministerio de Comercio Industria y Turismo, ICONTEC – Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación y COTELCO, denominada NTSH-006, la cual da lineamientos a los establecimientos de hospedaje, asociados a las facilidades que puede propiciar, para considerarse accesible turísticamente, debido a que hace alusión a la clasificación de los establecimientos de hospedaje y su categorización por estrellas, atendiendo a la calidad de los servicios ofrecidos y la infraestructura del establecimiento (Escobedo, 2020).

Indagando en el contexto latinoamericano, países como México, que han tomado referencia de países mucho más avanzados en el camino a la accesibilidad turística de todas las personas, tales como: España, Portugal, Inglaterra y Austria, cuyas medidas en cuanto accesibilidad turística, se han orientado a entornos como los museos, atendiendo a que son lugares de interés turístico en diferentes destinos, adaptando servicios a personas en condición de discapacidad motriz, permitiendo la instalación de rampas, adoptando el modelo de visitas guiadas narradas a través de audio guías, facilitando material en braille para aquellas personas con limitaciones visuales, entre otras herramientas que han permitido a este país latinoamericano tener avances significativos en su apuesta por ser un destino turísticamente accesible (Caribe, 2022).

El mayor reto es mirar el turismo accesible en Colombia, como una oportunidad de negocio e inversión en el país, tomando en cuenta que es una tendencia de mercado mundial, que cada vez cobra mayor fuerza, pero que además del carácter social e inclusivo que supone, puede significar mayor rentabilidad en el ejercicio de la actividad turística (World Tourism Organization (UNWTO), 2014).

Si se revisa el estado de personas con discapacidad auditiva en Colombia, el da El Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) es un modelo que, fundamentado en los resultados la práctica y la investigación educativa, las teorías del aprendizaje, las tecnologías y los avances en la neurociencia, combina una mirada y un enfoque inclusivo de la enseñanza con propuestas para su aplicación en la práctica. El DUA parte de la diversidad desde el comienzo de la planificación didáctica y trata de lograr que todo el alumnado tenga oportunidades para aprender. Facilita a los docentes un marco para enriquecer y flexibilizar el diseño del currículo, reducir las posibles barreras y proporcionar oportunidades de aprendizaje a todos los estudiantes. Se reconoce el potencial de este modelo teórico práctico para contribuir a lograr el Objetivo de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 Garantizar una

educación inclusiva y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje para todos cuando no se especifique otra condición. Según el Instituto nacional para ciegos existen, 1.143.992 de personas con limitaciones visuales en Colombia, por otro lado según el DANE, la población mayor a 60 años, corresponde a 6.000.000 aproximadamente, es decir, de cada 100 personas, 13 tiene edad superior a 60 años, de acuerdo a cifras de la asociación pequeños gigantes de Colombia, existen aproximadamente cerca de 7000 personas de talla baja.

De lo anterior se estima que la población que no cuenta con las condiciones óptimas de accesibilidad para su movilización es de 14.039.201, es decir, el 29,87% de la población necesita condiciones de accesibilidad en Colombia (Ministerio de la protección social, 2022).

Uno de los factores con mayor relevancia en el proceso de reconocimiento de un destino como accesible y en contexto al diseño universal, es la legislación que maneje en función al desarrollo de las personas con discapacidad, en la medida en que exista el reconocimiento de la población en condición de discapacidad y que a la misma se le dé cumplimiento (Sánchez Fuentes et al., 2022).

Tal como lo sostienen autores como (Vega Mora, 2010); se identificó el diagnóstico territorial, autores como (Bernal, Gavilánez et al, 2020); se identificó la caracterización de la demanda en el contexto de la accesibilidad y que permite el mejoramiento de la prestación de los servicios turísticos (Lahera-Portelles et al., 2020); entendiendo que el turismo es un bien social, que busca satisfacer experiencias y necesidades personales y colectivas del viajero; la aplicación de herramientas informáticas, como mecanismos fundamentales para el fomento de la accesibilidad en el ámbito turístico, otro factor relevante es la valoración de la oferta turística (Naciones Unidas, 2017), habiendo revisado previamente el contexto de la demanda de los destinos turísticos accesibles, es prioritario revisar o valorar la oferta turística del destino, cuando se tiene claro qué tipo de destino; El séptimo factor identificado y de alta relevancia, son las barreras físicas de accesibilidad, estas limitan la movilidad de las personas en condición de discapacidad, así como también, a aquellas que se consideran beneficiarios del turismo accesible, las barreras físicas son producto de la omisión de un diagnóstico del territorio y por ende de una caracterización de la demanda.

Lo anterior supone una oportunidad muy significativa de negocio y rentabilidad a la industria del turismo, las cifras en función a la población de adulto mayor son crecientes y por ello la Organización

de las Naciones Unidas, ha manifestado que para el año 2050, no habrá sociedades con una pirámide demográfica con una base ancha de jóvenes y escasos adultos mayores en la cima (ONU, 2002) mejores políticas para el bienestar social de la población de adultos mayores, permitiéndoles mayor participación en las dinámicas de la sociedad cotidiana (Robledo Marín et al., 2020)

Metodología de desarrollo análisis de los factores relevantes para el diseño universal del turismo accesible

Se analizaron las dificultades particulares que enfrenta Colombia para posicionarse como un destino turístico popular a nivel mundial. Proporcionando una base metodológica sólida que guiará la investigación hacia los objetivos propuestos, ofreciendo un análisis completo y detallado de los factores determinantes del turismo accesible.

Aspectos relevantes asociados a la práctica del turismo accesible, para su diseño universal se basa en el principio del Diseño para todos, entendido como el diseño de entornos para personas en condición de discapacidad o incluso aquellas que no presentan discapacidad este concepto data de la década de los ochenta y su autor es el arquitecto Ronald Mace y se ha adoptado en diferentes campos (Alba Pastor, 2019). Los factores asociados al turismo accesible dependen entonces del entorno y del avance tecnológico que se evidencie en los destinos (AENOR, 2007), no obstante, se hace difícil identificar en la práctica, cada uno de los factores que inciden en la denominación de accesibilidad de un destino, pues son diversas las discapacidades, a la hora de adaptar técnicas de diseño universal, como es el caso de la usabilidad de las TIC (Leiras, 2022), ya que las mismas, suponen la reducción de brechas y el disfrute de un turismo accesible como derecho social.

Se puede inferir que para que un destino turístico tenga factores que lo hagan accesible, es necesario adaptar un "Plan de Accesibilidad", el cual incluya no solo la infraestructura física para permitir el desplazamiento sin restricciones, sino también un equipo responsable que no solo se limite al acceso material, sino que organice programas de ocio, esparcimiento, deporte y proyectos para garantizar métodos que aseguren el acceso.

Es así, como a través del desplazamiento espacial que el turismo propicio, se desarrollan prácticas sociales distintas aceptadas o no en las normas de comportamiento de las sociedades instituidas, siendo así una realidad compleja de creciente relevancia que obliga a los miembros de la sociedad a razonar

no sólo en términos de costumbres, sino que también en función a la lógica del ocio (Delgado, 2019). De tal modo, cuando se aborda el proceso de socialización de personas que presentan alguna limitación o deficiencia, para poder desenvolverse de manera autónoma en el espacio urbano o rural, se analiza de manera directa el proceso de “inclusión social”, el cual puede o no estar inmerso en la prestación de los servicios turísticos.

Tabla 2. Factores relevantes asociados a la práctica del turismo accesible

Autores	Factores relevantes asociados a la práctica del turismo accesible
Peñañiel, E. E. A., & Guevarar, S. P. M. (2022).	La antropología y la discapacidad La discapacidad desde un modelo rehabilitador La socialización y la discapacidad La legislación y la discapacidad
Bernal, C. M. V., Gavilánez, D. P. F., Sampedro, O. F. B., & Sánchez, A. D. (2020).	Diagnóstico territorial de un destino Caracterización de la demanda de personas en condición de discapacidad Índice potencial interpretativo de los atractivos del destino
Martínez, D. M. (2020).	La accesibilidad y su relación con la sostenibilidad Uso y aplicación de herramientas informáticas
González Lezo, N. C., & Dafne Morales, B. (2022)	Análisis topográfico del destino Valoración de la oferta turística
Carcelén Tomalá, M. J. (2022).	Barreras de Accesibilidad en los hoteles Identificación de beneficiarios y beneficios del turismo accesible:
Sinti Rojas, M. J., & Torres Navarro, M. P. (2022).	Condiciones del espacio físico Medios comunicacionales:

Fuente de Elaboración propia

Al especificar los aspectos relevantes del turismo accesible, es evidente que existen coincidencias entre aquellos que, a criterio particular de cada autor, suelen tener mayor nivel de relevancia, es así como la tabla anterior, permite identificar que autores como González, Bernal y Gavilánez y Sinti, consideran prioritario la revisión topográfica, entendida como el análisis del territorio y de las condiciones del mismo, para la práctica del turismo accesible, reconociendo que este factor es relevante al considerar un destino turístico accesible y acorde al diseño universal.

Al igual que (Carcelén Tomalá, 2022), consideran que es fundamental identificar la población o

demanda potencial del turismo accesible, siendo este un factor relevante en la medida en que permite a la cadena de servicios de la industria turística dimensionar el creciente segmento de mercado en torno a estas especificidades, así como también dimensionar el nivel de rentabilidad de la industria si se dispone a dar atención a esta población.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta la encuesta realizada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a operadores turísticos alrededor del país, podemos identificar dos falencias importantes dentro del correcto desarrollo del turismo accesible:

El año 2022 el ministerio de Comercio, Industria y Turismo realizó una encuesta en aproximadamente mil prestadores de servicios turísticos para conocer qué tan cerca está el país de ser un destino totalmente accesible, las conclusiones fueron las siguientes:

El 69,4% señaló que no ofrecen productos enfocados en esta población; son pocas las ciudades que dentro de sus planes de desarrollo han incluido la priorización de estos grupos, es importante resaltar el trabajo realizado con las cartillas en Bogotá donde se estableció una red de turismo accesible donde podemos encontrar planes para personas mayores hasta personas con discapacidades visuales, intelectuales y mentales. Se incluye desde servicios relacionados al senderismo adaptado a las necesidades de los diversos grupos hasta visitas experienciales en museos y restaurantes. El 70,4% indicó que no conoce la normatividad ni protocolos de servicio para esta comunidad.

El 67,3% de los prestadores turísticos informó que su destino poseía las características necesarias para ser accesible, aunque muchas ciudades del país han optado por implementar este tipo de turismo, también es cierto que varios destinos no lo ven rentable y, por ende, no han implementado las diversas recomendaciones para el mismo. Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesaria una mayor participación de las orientaciones relacionadas a la NTC para que además de conocer los requisitos para brindar los diferentes servicios, conozcan la población y sea provechosa la experiencia.

Como se referencio anteriormente, hasta el 2019 en el país se realizó el lanzamiento del primer Manual del turismo accesible y desde octubre de 2022 existe la NTC 6654 que brinda orientaciones a los prestadores turísticos que estén interesados en ampliar su portafolio a este nicho de mercado (Ministerio de turismo, 2021) .

Es importante resaltar que la Norma Técnica Colombiana (NTC) 664 además de poseer requisitos y recomendaciones para el pleno disfrute de esta población, entrega lineamientos para programas y eventos en gran escala. Por ende, es imperativo que todos los prestadores de servicios turísticos estén al tanto de la misma, para que sea aplicada de forma correcta en los diferentes escenarios de su competencia.

Finalmente, para que exista un turismo accesible, los distintos actores involucrados en la cadena de servicios turísticos, tanto del sector público como privado, deben trabajar en la eliminación total de aquellas barreras que en ocasiones no son solo físicas o de infraestructura, sino que van ligadas a la parte actitudinal y de formación o capacitación del personal a cargo de brindar el servicio, lo cual resta calidad al servicio brindado.

Para la práctica del turismo accesible, en aras de dar una visión amplia del estado de la accesibilidad turística en el contexto actual, es recomendable para futuras investigaciones, que no sólo se explore en cuanto a los factores, sino que se revise un panorama mucho más amplio, en cuanto a la accesibilidad y a lo que contempla el máximo órgano a nivel internacional en turismo como es la OMT.

La industria del turismo es creciente y cambiante, pues se modifica a través del tiempo y el espacio, en función a las necesidades de los distintos grupos que integran la sociedad, desde el objeto de estudio de esta investigación, el cual correspondió al turismo accesible y no se trató sobre las adecuaciones, mejoras e inversiones que deben hacerse para que un destino sea accesible; se pudo evidenciar, que la sociedad y los distintos actores inmersos en la cadena de servicios turísticos han presentado mayor interés mayor interés en los últimos años, por hacer de esta actividad, más accesible, partiendo de la premisa, de que todos los individuos que hacen parte de una sociedad.

El turismo accesible debe considerar la eliminación de barreras obstáculos que impidan el pleno disfrute de la actividad turística. El estado Colombiano debe diseñar políticas que conlleven a exigir a todas las ciudades del país como el cumplimiento obligatorio de incluir el turismo sostenible e los planes de desarrollo.

CONCLUSIONES

Para que exista un turismo accesible, los distintos actores involucrados en la cadena de servicios turísticos, tanto del sector público como privado, deben trabajar en la eliminación total de aquellas

barreras que en ocasiones no son solo físicas o de infraestructura, sino que van ligadas a la parte actitudinal y de formación o capacitación del personal a cargo de brindar el servicio, lo cual resta calidad al servicio brindado.

Para la práctica del turismo accesible, en aras de dar una visión amplia del estado de la accesibilidad turística en el contexto actual, es recomendable para futuras investigaciones, que no sólo se explore en cuanto a los factores, sino que se revise un panorama mucho más amplio, en cuanto a la accesibilidad y a lo que contempla el máximo órgano a nivel internacional en turismo como es la OMT.

La industria del turismo es creciente y cambiante, pues se modifica a través del tiempo y el espacio, en función a las necesidades de los distintos grupos que integran la sociedad, desde el objeto de estudio de esta investigación, el cual correspondió al turismo accesible y no se trató sobre las adecuaciones, mejoras e inversiones que deben hacerse para que un destino sea accesible; se pudo evidenciar, que la sociedad y los distintos actores inmersos en la cadena de servicios turísticos han presentado mayor interés en los últimos años, por hacer de esta actividad, más accesible, partiendo de la premisa, de que todos los individuos que hacen parte de una sociedad tienen derecho a hacer buen uso del tiempo libre y por ende a poner en práctica la actividad turística.

El turismo accesible debe considerar la eliminación de barreras u obstáculos que impidan el pleno disfrute de la actividad turística. El estado colombiano debe diseñar políticas que conlleven a exigir a todas las ciudades del país como el cumplimiento obligatorio de incluir el turismo sostenible en los planes de desarrollo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alba Pastor, C. (2019). Diseño universal para el aprendizaje: Un modelo teórico-práctico para una educación inclusiva de calidad. *Participación educativa*. <https://doi.org/10.4438/1886-5097-PE>

Alonso, D. (2018). DESARROLLO DE LAS HABILIDADES MOTRICES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL A TRAVÉS DEL PROCESO COGNITIVO. *ARTSEDUCA. Revista electrónica de educación en las Artes*, 19, 224-245.
<https://doi.org/10.6035/Artseduca.2018.19.10>

Banco Mundial, B.-A. (2023). *Discapacidad* [Text/HTML]. World Bank.

<https://www.bancomundial.org/es/topic/disability>

Bermello Ponce, G. M. (2018). *Diseño de un manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística en el cantón La Maná de la provincia de Cotopaxi, 2018.*

<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/4059>

Brida, J. G., Rodríguez-Brindis, M. A., Mejía-Alzate, M. L., & Zapata-Aguirre, S. (2017). *La contribución directa del turismo al crecimiento económico de Colombia: Análisis por ramas características del sector utilizando la Cuenta Satélite de Turismo—CST. 0213.*

Caribe, C. E. para A. L. y el. (2022). *Hacia la transformación del modelo de desarrollo en América Latina y el Caribe* [Text]. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

<https://www.cepal.org/es/articulos/2022-la-transformacion-modelo-desarrollo-america-latina-caribe>

Carrillo, M. J. M., & Saïd Boujrourf. (2020). Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(1), Article 1. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>

Escobedo, A. (2020, marzo 29). ¿Cuál es la naturaleza del turismo? *Entorno Turístico*. <https://www.entornoturistico.com/cual-es-la-naturaleza-del-turismo/>

Joubert, E. G. (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: Perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén.* <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/130>

Labrador Arroyo, F. (2020). *Manual de accesibilidad en museos*. 1-79.

<https://www.torrossa.com/en/resources/an/4648508>

Lahera-Portelles, F., Lahera-Martínez, F., & Fernández-Quñones, Y. (2020). *Enfoque profesional del uso de las herramientas informáticas como medios de enseñanza*. 19.

Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. del R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). TURISMO SOSTENIBLE, UN APOORTE A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: SUS INICIOS, CARACTERÍSTICAS Y DESARROLLO. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1), 148-153. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202017000100021&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Lanquar, R. (2023). El Turismo social y su lógica como servicio de interés público: Región del Estrecho de Gibraltar. *Revista de Estudios Turísticos*, 81, 21-28. <https://doi.org/10.61520/et.811984.449>
- Maldonado, G., & David, S. (2020). *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Loja—Ecuador*.
- Ministerio de la protección social. (2022). 3.4_discapacidad.pdf. https://colombia.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/3.4_discapacidad.pdf
- Ministerio de turismo. (2021). *Guía explicativa NTC-6505 SG Sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico.pdf*. <https://calidadturistica.gov.co/attachments/courses/1/36/Gu%C3%ADa%20explicativa%20NTC-6505%20SGSostenibilidad%20para%20organizaciones%20que%20prestan%20el%20servicio%20de%20transporte%20tur%C3%ADstico.pdf>
- Murello, D. A. (2016). *Los adultos mayores como consumidores de turismo. Caso de estudio: Ciudad de Bahía Blanca*. <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/290>
- Naciones Unidas. (2017). *Turismo sostenible | Department of Economic and Social Affairs*. <https://sdgs.un.org/es/topics/sustainable-tourism>
- OMT. (2014). *El turismo accesible identificado como «Cambio de paradigma» para los Destinos turísticos*. <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-accesible-identificado-como-cambio-de-paradigma-para-los-destinos-turisticos>
- ONU. (2002). *Informes de turismo | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. <https://www.mincit.gov.co/estudios-economicos/estadisticas-e-informes/informes-de-turismo>
- ONU. (2021, diciembre 16). *Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe: Un camino hacia el desarrollo sostenible [ES/PT] - World | ReliefWeb*. <https://reliefweb.int/report/world/inclusi-n-de-las-personas-con-discapacidad-en-am-rica-latina-y-el-caribe-un-camino>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *Discapacidad en el mundo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

- Organización mundial del turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284416486>
- Ortiz, R. M. S. (2012). *El impacto del Tratado del Libre Comercio o TLC con EEUU en la Salud Peruana*.
- Osorio Lopez, M. Á., & Rodriguez Ferrucho, D. F. (2021). *Diseño de un instrumento de medición de accesibilidad, para personas en condición de discapacidad sensorial y movilidad reducida en los senderos plantas del camino, la arboleda y lagunas de buitrago habilitados para turismo natural en el Pnn Chingaza*. <https://repositorio.unicolmayor.edu.co/handle/unicolmayor/5563>
- Pérez, J. (2013). *Las publicaciones científicas en Colombia, su origen y su futuro según el nuevo modelo de medición de Pubindex*. <http://www.scielo.org.co/pdf/biosa/v12n2/v12n2a01.pdf>
- Pinilla, J. M. C., & González, A. B. (2014). *Estrategias de marketing sectorial*. ESIC Editorial.
- Robledo Marín, C. A., Orejuela, J. J., Robledo Marín, C. A., & Orejuela, J. J. (2020). Vejez y ser persona vieja: Una aproximación al estado del arte de la cuestión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 16(1), 93-112. <https://doi.org/10.15332/22563067.5543>
- Sánchez Fuentes, S., Duk, C., Sánchez Fuentes, S., & Duk, C. (2022). La Importancia del Entorno. Diseño Universal para el Aprendizaje Contextualizado. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 16(2), 21-31. <https://doi.org/10.4067/S0718-73782022000200021>
- Tafur, D. M. (2016). *Gabriela L. Urquiza. Burgos*.
- Vega Mora, L. (2010). *Hacia un diagnóstico territorial bajo enfoque sistémico**. <http://scielo.org.co/pdf/inno/v12n20/v12n20a04.pdf>
- World Tourism Organization (UNWTO) (Ed.). (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. World Tourism Organization (UNWTO). <https://doi.org/10.18111/9789284416486>