

Revista de

CIENCIAS SOCIALES & HUMANIDADES

AÑO 2 / N° 4

Vicerrectoría de Investigación e Internacionalización

Universidad Pedagógica de El Salvador “Dr. Luis Alonso Aparicio”

TURISMO INCLUSIVO EN EL SALVADOR: un panorama emergente para nuevas oportunidades de desarrollo

**INCLUSIVE TOURISM IN EL SALVADOR:
an emerging scene for new development opportunities**

Andrea Dolores García Minero¹

andrea.garcia@udb.edu.sv

José Adalberto Gutiérrez Miranda²

jose.gutierrez@udb.edu.sv

<https://orcid.org/0009-0002-3228-4688>

pp. 32 - 52

Recibido: 16-10-2023 Aceptado: 08-01-2024

¹ Maestra en Dirección Turística y Consultoría Turística. Coordinadora del Área de Turismo en la Escuela de Idiomas de la Universidad Don Bosco.

² Licenciado en Idiomas, opción Turismo. Docente de tiempo completo en la Escuela de Idiomas de la Universidad Don Bosco.

RESUMEN

En El Salvador, la Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad (2021) supone el reconocimiento, protección y garantía para que las personas con discapacidad disfruten plenamente en igualdad de condiciones; pero este estudio señala que, en la práctica, la situación es distinta a dicha ley. Esta investigación estudia cómo la ley ha incidido en las prácticas turísticas tomando como referencia a turistas con discapacidad, guías y empresarios turísticos. Los resultados apuntan al poco beneficio que los turistas con discapacidad han percibido al momento de hacer turismo y de la nula aplicación del nuevo marco legal en el servicio de guiado, interpretación, diseño y comercialización de paquetes turísticos principalmente a causa del desconocimiento de la ley por la falta de divulgación. Estos resultados buscan visibilizar la importancia de concientizar de la existencia de la ley y de la necesidad de crear una ley en turismo inclusivo para que se puedan brindar productos y servicios accesibles e inclusivos, tanto en el sector público como privado.

PALABRAS CLAVE: accesibilidad, discapacidad, diseño universal, sitios turísticos, turismo inclusivo.

ABSTRACT

In El Salvador, the Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad (Special Inclusion Law for People with Disabilities, 2021) implies the recognition, protection and guarantee for persons with disabilities to enjoy full and equal conditions, but this study points out that, in practice, the situation is different from that law. This research studies how the law has affected tourism practices, taking as a reference tourist with disabilities, guides and tour operators. The results point to the little benefit that tourists with disabilities have perceived at the time of tourism and the lack of application of the new legal framework in the service of guiding, interpretation, design and marketing of tourist packages, mainly due to the lack of knowledge of the law due to the lack of dissemination. These results seek to make visible the importance of raising awareness of the existence of the law and the need to create a law on inclusive tourism in order to provide accessible and inclusive products and services, both in the public and private areas.

KEY WORDS: accessibility, disability, universal design, tourist sites, inclusive tourism.

Introducción

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad es un factor importante para el desarrollo igualitario del mundo. La OMS afirma que la inclusión efectiva de las personas con discapacidad significa eliminar las barreras y garantizar el acceso a las oportunidades en todos los ámbitos de la vida, como la educación, el empleo, y las actividades de ocio. Además, se enfatiza en la importancia de desarrollar actitudes positivas y respetuosas hacia las personas con discapacidad, creando una sociedad que aprecie las diferencias y la igualdad de oportunidades para todos.

El sector turístico puede mejorar su reputación y generar beneficios económicos, sociales y culturales al garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a las mismas oportunidades turísticas que las demás personas. Soriano (2016) sostiene que el turismo accesible es una oportunidad de mercado que puede impulsar la economía local y la inclusión de esta población (p. 97). En otras palabras, el turismo accesible es una oportunidad que permite que un mayor número de personas, incluidas las personas con discapacidad, puedan disfrutar de las actividades turísticas. Este mayor número de visitantes puede generar más ingresos para el sector turístico, lo que puede traducirse en beneficios económicos para los destinos turísticos, las empresas turísticas y los trabajadores del sector.

En los últimos años, ha habido una creciente demanda para desarrollar condiciones, servicios y productos turísticos más accesibles y equitativos. De acuerdo con la Organización Mundial para El Turismo (2020), el turismo es un derecho humano universal reconocido en el artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo, de la Organización Mundial para el Turismo (OMT) y debe ser accesible a todas las personas sin distinción alguna. Sin embargo, aún existen barreras que impiden que algunos grupos de personas no puedan disfrutar de este derecho, como las que afrontan las personas con discapacidad. Según la OMS (2015), se estima que el 15 % de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad. Asimismo, la Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad 2015 reveló que en El Salvador existen 410,378 personas con discapacidad, lo que indica el número de personas con discapacidad que viajan pueda estar aumentando.

Ante esta realidad, varios países han emprendido esfuerzos para construir marcos legales, estándares técnicos y manuales de accesibilidad destinados

a regular la creación de espacios inclusivos. En el caso de El Salvador, se han llevado a cabo investigaciones relacionadas con el turismo inclusivo y accesible. Por ejemplo, Pérez y Soriano (2018) elaboraron un Manual de Buenas Prácticas con el objetivo de proporcionar formación en técnicas de guiado e interpretación inclusiva a los guías turísticos certificados por el Ministerio de Turismo de El Salvador (MITUR). Del mismo modo, Ponce et al. (2015) desarrollaron una propuesta de guía de turismo accesible para los restaurantes ubicados en la Zona Rosa. Soriano (2016) reconoció las oportunidades de mercado que el turismo accesible puede ofrecer a un país cuando se desarrolla plenamente. Asimismo, la OMT ha contribuido, mediante la publicación de diferentes Manuales de Prácticas Inclusivas en 2014 y 2021, con el objetivo de promover la importancia de brindar servicios inclusivos. No obstante, hasta la fecha, no se ha llevado a cabo ningún estudio que se centre específicamente en la aplicación de la *Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad*, en el contexto de la práctica turística.

Por ello, en vista de este contexto y con todo lo mencionado anteriormente, este artículo busca indagar cómo la *Ley Especial de Inclusión de las Personas con Discapacidad* ha incidido en las prácticas del rubro turístico en El Salvador, desde la perspectiva de turistas con discapacidad, empresarios y guías turísticos con miras a recomendar maneras de mejorar la aplicación de esta ley favorecer el turismo inclusivo y accesible.

Con el fin de analizar este panorama, se plantean dos indicadores: en primer lugar, se pretende identificar los beneficios que ha generado la Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad en el desarrollo de actividades turísticas desde el punto de vista de los turistas con discapacidad. En segundo lugar, se busca describir la aplicación que los guías de turismo y los empresarios turísticos hacen sobre dicha ley desde sus campos de acción. A través de estos objetivos, se espera comprender el impacto y las prácticas actuales en el sector turístico para fortalecer la implementación de la ley actual y promover el desarrollo de este tipo de turismo en El Salvador.

El turismo accesible, un derecho humano que se debe garantizar

Los derechos humanos incluyen el derecho al descanso, que deben ser accesibles para todos. Según la Organización de las Naciones

Unidas, ONU, (2015), los derechos humanos son aquellos que “son inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición (...) sin discriminación alguna”. Asimismo, en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en el artículo 24, sostiene que: “Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre” (ONU, 2015).

En otras palabras, las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que las demás personas a disfrutar de las experiencias turísticas en su tiempo libre o de descanso. Sin embargo, en la práctica, las personas con discapacidad a menudo enfrentan barreras que les impiden disfrutar del turismo. Estas barreras pueden ser físicas, como la falta de acceso a infraestructuras turísticas accesibles, o cognitivas, como la falta de información accesible. Es por esto que el turismo debe ser garantizado para todas las personas, incluidas las personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad tienen derecho a disfrutar del ocio y la recreación, como cualquier otra persona. Para la World Leisure Organization, el ocio es considerado un derecho que toda persona tiene; ocupando un determinado tiempo para realizar actividades de entretenimiento, diversión o esparcimiento. En 2006, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reafirmó el derecho que tienen de participar en actividades culturales y recreativas en igualdad de condiciones con las demás personas. Como resultado, el ocio y la recreación son derechos humanos fundamentales que deben ser accesibles para todas las personas, incluidas las personas con discapacidad.

En el caso de El Salvador, si se examina la *Ley Especial de Inclusión de las Personas con Discapacidad* (2021), elaborada por el Consejo Nacional para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONAIPD), se puede observar su interés en implementar actividades turísticas más accesibles en el país. Dicha ley, junto con la Política Nacional de Turismo, constituye el marco legal básico encaminado a garantizar la igualdad de oportunidades y eliminar las barreras a la plena participación de las personas con discapacidad, en todos los ámbitos de la sociedad, incluido el turismo. En el contexto turístico, la Política Nacional de Turismo establece lineamientos claros sobre la accesibilidad y adecuación de los servicios turísticos (MITUR, 2013).

Las disposiciones legales expuestas en este apartado, no solo mejoran la experiencia de los turistas con discapacidad, sino que también crean

conciencia sobre la importancia de la accesibilidad en el sector turístico. Por consiguiente, la *Ley Especial de Inclusión de las Personas con Discapacidad* reconoce la igualdad de oportunidades para participar en actividades recreativas, culturales y deportivas. Asimismo, garantizar el acceso a estas actividades, detallado en los artículos del 83 al 87 de dicha ley. En otras palabras, esto pone en evidencia que en El Salvador hay esfuerzos jurídicos y legislativos para velar por los derechos de las personas con discapacidad en el ámbito turístico.

El rol de los guías turísticos

Los guías turísticos son expertos en la historia e interpretación de los destinos turísticos y pueden crear experiencias inclusivas y placenteras para todos los visitantes. Barón et al. (2004), señalan que los turistas tienen derecho a participar en todas las actividades turísticas, pero es necesario adaptarlas a las necesidades individuales de cada persona (p. 75). Lo anterior indica que, para minimizar las barreras que las personas con discapacidad puedan tener en un recorrido turístico, es necesario que los guías turísticos reciban capacitación especializada en la atención a personas con discapacidad.

Usualmente, los guías turísticos están preparados para atender a personas de la tercera edad. Sin embargo, el verdadero reto es cuando los guías afrontan el escenario de interpretar un destino con turistas con discapacidades sensoriales. Por tal motivo, los guías deben desarrollar habilidades de comunicación para reducir dicha barrera y brindar información de manera clara y comprensible. Pérez y Soriano (2018) sostienen que los guías turísticos desempeñan un papel fundamental en los recorridos turísticos. Su capacidad para transmitir conocimientos y su contacto directo con los turistas, son claves para el éxito de la comunicación turística y la atención al cliente (p. 10). En otras palabras, los guías turísticos capacitados en accesibilidad e inclusividad pueden ofrecer un servicio de calidad y aceptación a los turistas, ya que les permite comprender las necesidades de los turistas con discapacidad y adaptar sus servicios para satisfacerlas.

Resumiendo, la participación de los guías turísticos es fundamental en la creación de experiencias turísticas inclusivas. Su capacitación, compromiso con la accesibilidad y colaboración con otros actores del sector, son clave para asegurar que todas las personas, independientemente de sus discapacidades, puedan disfrutar plenamente de las opciones turísticas

que ofrece El Salvador. Los guías turísticos pueden marcar la diferencia para contribuir a un turismo más inclusivo y accesible.

La experiencia de los turistas con discapacidad en El Salvador

Frecuentemente, los turistas con discapacidad pueden afrontar limitantes al momento de realizar un *tour* o tomar un servicio turístico. A menudo, dicho grupo de personas pueden desmotivarse al momento de planificar un viaje para visitar un destino. Aunque se han realizado esfuerzos para mejorar la accesibilidad y conciencia, persisten barreras físicas y sociales.

Un ejemplo de dichos avances en la oferta de destinos que se adaptan a las necesidades de las personas con discapacidad para transformarlos en destinos inclusivos, es el caso del sitio arqueológico Joya de Cerén, declarado como patrimonio de la humanidad por la UNESCO, desde 1993. Las autoridades gubernamentales han modificado la accesibilidad del sitio para minimizar la barrera física y social con el fin de que los turistas puedan encontrar una infraestructura apropiada y señalética inclusiva, como rampas, textos en Braille, maquetas, etc. (Ministerio de Cultura de El Salvador, 2021). Sin embargo, se desconoce de esfuerzos similares en otros destinos turísticos, lo que indica que es primordial seguir trabajando para que todos los turistas con discapacidad en el país, puedan visitarlos sin problemas. Sumado a lo anterior, los turistas con discapacidad se enfrentan a otro tipo de obstáculos, como la falta de información accesible sobre destinos y servicios turísticos, dificultando así la planificación de viajes y minando la inversión económica en localidades y municipios (Molina, 2014).

Por otro lado, los costos adicionales asociados con la contratación de servicios de apoyo y adaptación, implican otra dificultad, en este caso, económica, para los turistas con discapacidad (Cochran, 2020), tales como asistentes personales, intérpretes de la lengua de señas o equipos especializados de transporte. Estas barreras destacan la necesidad de una mayor conciencia, infraestructuras accesibles, capacitación del personal y una oferta de servicios turísticos adaptada para garantizar que los turistas con discapacidad puedan disfrutar plenamente de las experiencias turísticas sin limitaciones ni exclusiones.

Participación de los turoperadores en turismo accesible e inclusivo

En El Salvador, se requieren adaptaciones significativas en los servicios y productos turísticos para cumplir con los requisitos de accesibilidad.

En tal sentido, es fundamental que las empresas turísticas implementen modificaciones físicas y sociales para garantizar el acceso sin barreras a los servicios de turismo. Por ejemplo, transporte con rampas que permitan a personas con silla de ruedas o muletas abordar por sí mismas sin ayuda. Asimismo, se debe proporcionar información turística accesible, como folletos en Braille o en formatos digitales accesibles, o capacitar a su personal en lengua de señas para reducir las limitantes de comunicación. Por tal razón, el personal debe estar capacitado en la atención y el trato adecuado a las personas con discapacidad para minimizar la barrera actitudinal. Estas adaptaciones son fundamentales para asegurar que los turistas con discapacidad puedan disfrutar plenamente de los paquetes que ofrecen las empresas turísticas de El Salvador, promoviendo así un turismo inclusivo y accesible en el país.

Por ello, es importante conocer cómo y en qué medida los actores involucrados en la actividad turística de El Salvador aplican la ley dentro de sus prácticas comerciales. El Ministerio de Turismo de El Salvador (MITUR), junto con el Consejo Nacional de Atención Integral de la Persona con Discapacidad (CONAIPD), en el marco de la Política Nacional de Turismo, impulsa la adaptación de los servicios turísticos para facilitar “desplazamiento y disfrute de actividades a visitantes con discapacidad” (MITUR, 2013). Dicha búsqueda de accesibilidad implica que los prestadores de servicios se ajusten a las necesidades de las personas con discapacidad.

Al tomar las adaptaciones descritas en la Política Nacional de Turismo, los turoperadores pueden brindar experiencias significativas para turistas con discapacidad, permitiéndoles disfrutar plenamente de los destinos y promoviendo la igualdad de oportunidades.

Metodología

En este estudio, se ha empleado un enfoque mixto como base metodológica para ampliar la comprensión y obtención de información precisa sobre la aplicación de la *Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad*. El enfoque mixto permite, desde la perspectiva cuantitativa, recopilar datos numéricos de manera sistemática y objetiva, lo que facilita el análisis y la obtención de resultados estadísticamente relevantes. Este enfoque también ha permitido examinar aspectos cuantificables y medibles de la aplicación de la Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad. Desde

la parte cualitativa, se ha profundizado en comprender el significado de las cosas. Para ello, se utilizan técnicas como la observación, la escucha y la comprensión (Sánchez, 2005). Este enfoque permitió comprender la aplicación de la ley desde la perspectiva de los participantes en el contexto turístico. Esto proporcionó una visión más completa y comprensiva de la ley.

Para tal efecto, se empleó el diseño de triangulación concurrente (DITRIAC), el cual consiste en combinar los métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión más completa de un fenómeno complejo. Esta combinación de enfoques metodológicos proporciona una visión integral y sólida de la situación, contribuyendo así a una comprensión más profunda y fundamentada de la temática investigada (Rodríguez, 2022).

En el contexto de esta investigación, se realizó una selección de sujetos de estudio que cumplieran con los objetivos previamente establecidos. Se optó por seleccionar veinte turistas con discapacidad, ocho guías turísticos y tres representantes de turoperadores. Estos sujetos de estudio proporcionaron información relevante para los propósitos de la investigación. Sin embargo, es importante tener en cuenta que los resultados obtenidos a partir de esta muestra no se pueden generalizar de manera directa a toda la población. A pesar de esto, los datos recopilados permiten obtener una visión inicial y exploratoria de las experiencias, percepciones y prácticas relacionadas con la aplicación de la Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad en el turismo.

Las técnicas utilizadas en este estudio para recopilar información incluyen: una encuesta dirigida a turistas con discapacidad, una encuesta realizada a los guías turísticos y entrevistas con turoperadores. Se recopilaron datos relacionados con indicadores clave, como el grado de cumplimiento de la ley, el nivel de accesibilidad en los servicios turísticos y las percepciones de los diferentes actores involucrados. Estos datos se han analizado y se han elaborado conclusiones basadas en la evidencia recolectada.

La encuesta fue administrada de forma *online*, lo que facilitó la participación de turistas con diferentes tipos de discapacidad: auditiva, física, visual y cognitiva. Para seleccionar a estos turistas, se contó con la colaboración de estudiantes de la Licenciatura en Idiomas con Especialidad en Turismo de la universidad Don Bosco. Además de los estudiantes con discapacidad, se involucraron familiares de estudiantes, conocidos y personas que

habían asistido a diversos eventos de turismo inclusivo, organizados por la Escuela de Idiomas y Educación. El instrumento fue un cuestionario de elaboración propia que consistió en 12 preguntas organizadas en 3 partes: primero, datos de selección; segundo, preguntas cerradas, y, finalmente, un espacio de preguntas abiertas.

Asimismo, se empleó un segundo instrumento de recolección de información, de manera virtual, dirigido a guías turísticos. Para ello, se invitó a participar a miembros de la Asociación Salvadoreña de Guías Turísticas (ASAGUITUR), y ocho guías decidieron participar voluntariamente. En el instrumento se plantearon cinco situaciones para conocer cómo aplican el nuevo marco legal en el servicio de guiado e interpretación que se le brinda a una persona con discapacidad, partiendo de su experiencia y formación en el rubro turístico.

Finalmente, se realizaron entrevistas virtuales dirigidas a tres turoperadores. Estas empresas fueron seleccionadas debido a su alianza actual con la Escuela de Idiomas y Educación, donde los estudiantes de turismo realizan prácticas profesionales. La guía de entrevista consistió en seis preguntas abiertas para evaluar el grado de aplicación de la Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad en el diseño de paquetes turísticos, la comercialización y los servicios ofrecidos por estas empresas. A través de estas, se pudo recabar información detallada sobre las prácticas actuales de inclusión y accesibilidad implementadas por los turoperadores, así como identificar posibles áreas de mejora y recomendaciones para promover una mayor inclusión en el turismo.

Los datos recolectados se analizaron por medio de la triangulación de fuentes, y se centró en los siguientes aspectos:

1. Conocimiento de la Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad: los resultados de la encuesta a turistas con discapacidad y el análisis de casos para guías turísticos mostraron que existe un bajo conocimiento de la ley, especialmente en la empresa privada.
2. Aplicación de la Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad: los resultados de la encuesta a turistas con discapacidad y el análisis de entrevistas a empresarios turísticos mostraron que hay pocos esfuerzos en el desarrollo del turismo inclusivo.

3. Experiencia de las personas con discapacidad al practicar turismo: los resultados de la encuesta a turistas con discapacidad mostraron que las personas con discapacidad enfrentan obstáculos para practicar turismo, como la falta de accesibilidad e inclusividad en los sitios turísticos y la falta de preparación de los guías turísticos y los turoperadores.

Resultados

El objetivo de la Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad es fomentar la igualdad de condiciones y superar las barreras físicas y sociales que enfrentan las personas con discapacidad. No obstante, los resultados de esta investigación indican que la promoción de esta ley no es muy efectiva. En Tabla 1, se presenta un resumen de dicho análisis:

Tabla 1

Conocimiento y la existencia de la Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad

Ítem	Respuesta	Porcentaje
Conocimiento de la existencia de la Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad	Sí	70 %
	No	30 %
Medio por el cual se enteró de la existencia de la nueva ley	Televisión	10 %
	Redes Sociales	20 %
	Charlas que promueve CONAIP	10 %
	Ningún Medio	60 %

Los resultados de la investigación plasmados en la Tabla 1, revelan que la mayoría de los encuestados, el 70 %, desconoce la existencia de la nueva Ley Especial de Inclusión para las Personas con Discapacidad. Por otro lado, el 30 % ha escuchado hablar de la ley, pero no posee información detallada al respecto. Es notable que un porcentaje significativo de los encuestados no se enteró de la ley a través de ningún medio en particular. Sin embargo, se observa que un 20 % de los encuestados se informó a través de redes sociales, mientras que un 10 % mencionó haber obtenido conocimiento a través de las charlas de concientización promovidas por el Consejo Nacional para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONAIPD); mientras que el otro 10 % mencionó haberse enterado por

medio de la televisión. Estos resultados sugieren la necesidad de aumentar la difusión y conciencia sobre la nueva ley para garantizar un mayor conocimiento y comprensión de esta.

Las personas con discapacidad tienen una menor frecuencia de viaje en comparación con aquellas sin discapacidad

Existe un deseo expresado por muchas personas con discapacidad de viajar con mayor frecuencia, especialmente para actividades de ocio, recreación y socialización. Sin embargo, se encuentran con numerosas barreras que limitan su capacidad para viajar en la medida que desean (Cochran, 2020). En este sentido, en la Tabla 2 se puede evidenciar la frecuencia con la que realizan turismo las personas con discapacidad.

Tabla 2
Experiencias turísticas

Ítem	Respuesta	Porcentaje
Frecuencia con la que realizan turismo	Dos o tres veces al año	55 %
	Una vez al año	25 %
	Una vez al mes	15 %
	Todos los fines de semanas	5 %
Accesibilidad e inclusividad en los sitios turísticos	Sí, son accesibles, pero no inclusivo	36.8 %
	Sí, son inclusivos, pero no accesibles	36.8 %
	Sí, son accesibles e inclusivos	10.5 %
	No son accesibles ni inclusivos	15.8 %

Los resultados de la investigación mostrados en la Tabla 2, revelan que el turismo se realiza con diferentes frecuencias entre el universo de esta investigación. Un 55 % de las personas encuestadas realizan turismo dos o tres veces al año, mientras que un 25 % lo realiza una vez al año. Sorprendentemente, un 15 % indica que realiza turismo una vez al mes y solo un 5 % afirma hacerlo todos los fines de semana. Estos datos ponen de manifiesto la diversidad en los patrones de viaje de las personas encuestadas. Por otro lado, es remarcable notar que existe una percepción contradictoria en cuanto a la accesibilidad e inclusión de los lugares turísticos. Un 36.8 % de las personas con discapacidad indican que los lugares son accesibles, pero no inclusivos; mientras que otro porcentaje igual afirma lo contrario, que sí son inclusivos, mas no accesibles. Solo un

10.5 % opina que los lugares cumplen con ambas características.

Esta diferencia probablemente se deba al tipo de discapacidad, ya que lo que puede ser accesible e inclusivo para una persona con discapacidad física puede no serlo para una persona con discapacidad auditiva o visual, debido a la falta de adaptaciones específicas para sus necesidades.

La contratación de servicios turísticos de un turoperador es fundamental en la planificación de un viaje

Es menester considerar el compromiso de las empresas con la accesibilidad e inclusión al hacer una elección. Estas compañías se esfuerzan por adaptar sus servicios para satisfacer las necesidades de todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad. Por lo tanto, cabe mencionar que algunos turoperadores invierten para adecuar sus servicios y satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad. En la Tabla 3 se puede observar la experiencia que los turistas con discapacidad han tenido al momento de contratar un servicio turístico con un turoperador.

Tabla 3
Experiencias con turoperadores

Ítem	Respuesta	Porcentaje
Contratación de servicios turísticos de un turoperador	Sí	45 %
	No	55 %
El servicio contratado fue inclusivo y accesible	Sí	5.6 %
	No	61.1 %
	Intentaron, pero no estaban capacitados de forma adecuada	33.3 %

Los resultados planteados en la Tabla 3, revelan que el 55 % de los participantes no han contratado los servicios de un turoperador, mientras que el 45 % sí lo ha hecho. Esto indica que una parte significativa de la muestra ha optado por planificar sus viajes de manera independiente o a través de otros medios. En cuanto a la calidad de los servicios proporcionados por los turoperadores, los datos muestran una percepción negativa en términos de accesibilidad e inclusión. Solo el 33.3 % de los encuestados señaló que los turoperadores intentaron brindar un servicio inclusivo, pero no estaban debidamente capacitadas. Por otro lado, un

considerable 61.1 % afirmó que estas empresas no ofrecieron un servicio inclusivo ni accesible, en absoluto. Únicamente un reducido 5.6 % opinó que los turoperadores que consultaron sí cumplieron con ambas características, lo cual indica que existe margen de mejora en este aspecto.

Estos resultados resaltan la necesidad de que los turoperadores se esfuercen por mejorar la accesibilidad y la inclusión en sus servicios. Es fundamental que estas empresas se capaciten adecuadamente para comprender y atender las necesidades específicas de las personas con discapacidad, proporcionando experiencias turísticas que sean verdaderamente inclusivas y accesibles para todos.

Análisis de casos para guías turísticas

En este análisis de casos, se examinó la aplicación del nuevo marco legal en las prácticas de guiado e interpretación turística. Se encontró que la falta de prácticas inclusivas y de accesibilidad limita el desempeño en la prestación de servicios de guiado e interpretación turística para personas con discapacidad. Aunque la mayoría de los participantes había brindado este tipo de servicios, enfrentaron desafíos en su ejecución. Se destacó la necesidad de mayor conocimiento y preparación en turismo inclusivo, así como la aplicación efectiva de la ley para garantizar la igualdad de derechos, respeto y no discriminación en este ámbito.

También se observó que solo un guía había recibido preparación específica en temas de accesibilidad, mientras que los demás se basaban en enfoques empíricos o de servicio al cliente. Esto limitaba su capacidad para proporcionar un guiado e interpretación inclusivos. Asimismo, los guías utilizaban recursos digitales, como: redes sociales, aplicaciones y visitas de campo para evaluar la accesibilidad e inclusión de los sitios turísticos antes de los viajes. Sin embargo, se mencionó la dificultad de anticiparse a las necesidades de las personas con discapacidad debido a la falta de comunicación previa por parte de los responsables de asignar los viajes.

Análisis de entrevistas a empresarios turísticos

El enfoque, de este estudio, estuvo en el conocimiento y aplicación de la nueva ley, así como en su experiencia, preparación y medidas para brindar servicios turísticos inclusivos y accesibles. Se destaca que, las tres empresas entrevistadas, tienen un conocimiento limitado de la ley, ya que abordaron aspectos generales y no profundizaron en cómo la ley

respalda específicamente la actividad turística. Además, se observó el uso de términos desactualizados e inapropiados para referirse a las personas con discapacidad. El hecho de tener un conocimiento limitado de la ley refleja una falta de aplicación en sus prácticas y en la comercialización de sus productos y servicios turísticos. En cuanto a su experiencia en brindar servicios a personas con discapacidad, mencionaron casos comunes como: personas en sillas de ruedas, personas que usan bastones, adultos mayores y una persona con síndrome de Down.

Aunque lograron ofrecer un servicio equitativo, consideraron que fue un desafío, especialmente en términos de transporte y accesibilidad. Por ejemplo, en el caso de una persona en silla de ruedas, tuvieron que pedir ayuda a otros turistas para levantar a la persona, lo cual resultó incómodo debido a la falta de espacio o a las escaleras demasiado altas. Estas situaciones podrían evitarse con recursos y una preparación adecuada. Ante estas dificultades, una de las empresas decidió contratar servicios de transporte más inclusivos para garantizar la seguridad y comodidad de las personas mayores. Sin embargo, esto generó costos elevados y ganancias mínimas. Además, ninguna de las tres empresas ha brindado servicios turísticos a personas con discapacidad auditiva o visual.

Cabe mencionar que dichas empresas expresan no contar con un mecanismo para identificar previamente si los participantes en el *tour* tienen alguna discapacidad, sino que se descubre durante el desarrollo del *tour*. Aunque expresaron que nunca rechazarían el servicio a nadie, les gustaría capacitar a su personal para ofrecer servicios inclusivos y accesibles.

De igual manera, señalaron que no tiene sentido que las empresas de turoperadores y las agencias de viajes ofrezcan servicios inclusivos y accesibles si los destinos turísticos carecen de entornos adecuados. Consideran que el gobierno de turno debe priorizar la capacitación y el desarrollo de espacios más accesibles para promover el turismo inclusivo. Aunque reconocen acciones positivas que han ayudado a cerrar la brecha entre personas con y sin discapacidad, aún queda mucho por hacer y se necesita una colaboración conjunta entre el gobierno y la empresa privada para lograr este objetivo.

Discusión

De los resultados obtenidos en este estudio se resaltan 5 aspectos significativos en relación con la aplicación de la Ley Especial de Inclusión

para Personas con Discapacidad en las prácticas inclusivas del rubro turístico. Aquí se ha tomado como referencia a turistas con discapacidad, empresarios y guías turísticos.

Primero, las personas con discapacidad que participaron en este estudio no visibilizan un avance significativo en el desarrollo de un turismo inclusivo. Hay pocos lugares accesibles, hay limitación de actividades turísticas por la falta de entornos inclusivos o dichos entornos están en su mayoría adaptados para recibir a personas con discapacidad física, no así a una persona que tenga una discapacidad visual o auditiva, que requieren de mayores adaptaciones por lo que, hasta cierto punto, limita, en gran medida, la práctica del turismo en personas con discapacidad. Según Garrod (2021), las personas con discapacidad generalmente se ven privadas de tres aspectos fundamentales: información adecuada, instalaciones apropiadas y actitudes positivas por parte de los demás. Dichos aspectos representan barreras significativas para las personas con discapacidad en el ámbito turístico.

Segundo, no hay aplicación de la nueva Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad en las prácticas de los guías turísticos, específicamente en el guiado y la interpretación turística. Tienen desconocimiento del nuevo marco legal algunos reconocen la Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad; solo conocen el nombre de la ley y no sus líneas de acción. En cuanto a las prácticas inclusivas que implementan a la hora de brindar un guiado o una interpretación, lo hacen de manera empírica. Un dato interesante es que solo un guía de los que aportaron en este estudio ha participado en un espacio de capacitación para brindar un servicio inclusivo. Esto representa un gran reto para atender a una persona con discapacidad visual, auditiva y mental, pero se les facilita un poco más atender a personas con discapacidad física o adultos mayores. Podemos decir que tratan de brindar un servicio inclusivo, pero la experiencia del turista sería mejor si contarán con la formación necesaria.

Tercero, al igual que los guías turísticos, los empresarios dueños de turoperadoras se ven inmersos en la misma situación, desconocimiento de la ley y la poca aplicación de prácticas inclusivas, tomando como referencia el marco nuevo legal. El diseño de sus paquetes turísticos está poco orientado a las personas con discapacidad, no cuenta con el equipo ni el personal necesario para brindar un servicio cien por ciento inclusivo. Concuerdan con los guías turísticos que la discapacidad con la

que se sienten mejor preparados para atender es la discapacidad física o trabajando con personas de la tercera edad, que hoy en día buscan realizar turismo con un poco más de frecuencia; en cambio, si hablamos de la discapacidad visual, mental y auditiva, nunca se les ha presentado la oportunidad de brindar un paquete turístico, por lo que la experiencia es nula y definitivamente sería un reto y tratarían de brindar un servicio inclusivo de forma empírica.

Cuarto, la divulgación de la Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad no ha sido suficiente para que los involucrados en la actividad turística se den cuenta y pongan en práctica lo establecido en la ley. Aquí, el capítulo XVIII, habla sobre los puntos de cultura, recreación y deporte, donde se especifica que se debe asegurar el acceso a monumentos nacionales, sitios turísticos, arqueológicos, museos, teatros y centros deportivos, brindando condiciones de accesibilidad y gratuidad para las personas con discapacidad (Ley Especial de Inclusión de las Personas con Discapacidad, 2021, artículos del 83 al 87). Sin embargo, es muy ambiguo encerrar la oferta turística del país en estos enunciados y se deja de manera general el concepto de “sitios turísticos”, entendiendo que, independientemente sea un sitio natural, cultural, de playa o de aventura, el acceso debe de estar garantizado para todos. Otro punto a recalcar es que, únicamente, hace énfasis a la palabra accesibilidad y para esto hay que establecer la diferencia entre dos conceptos, accesibilidad e inclusión. En el primer caso se refiere a la eliminación de barreras físicas en un entorno, y la inclusión, a la eliminación de barreras actitudinales para ofrecer un servicio sin distinción (Manual de Buenas Prácticas OMT, 2014). Debería de existir una combinación entre estos dos conceptos porque un sitio turístico puede ser muy accesible, pero no necesariamente será inclusivo sino existe la formación necesaria. También es importante destacar algunas acciones que están realizando el Consejo Nacional para la Inclusión de Personas con Discapacidad (CONAIP):

- Campañas de concientización de la nueva ley en escuelas públicas.
- Inauguración del primer restaurante inclusivo de la cadena de Buffalo Wings, aliado estratégico.
- Campañas de sensibilización sobre los derechos de las personas con discapacidad.

- Acompañamiento y donación de sillas de ruedas o vivieres a personas con discapacidad de escasos recursos.

No obstante, estas acciones no se visibilizan en gran escala, las campañas de concientización están enfocadas al sector público; al ingresar al sitio web de CONAIP la información es limitada y no se informa de estas acciones. En el sector turístico, la mayoría de sitios turísticos que podemos clasificar como accesibles, son administrados por instancias públicas porque la ley no regula la participación del sector privado en su totalidad.

Quinto, se destaca la buena actitud que tienen tanto guías como empresarios turísticos en querer formar parte de espacios de capacitación. Hay interés y voluntad en aprender más sobre la atención a turistas con discapacidad especialmente para dar asistencia a turistas con discapacidad visual, mental o auditiva con la finalidad de desarrollar un turismo inclusivo y no privar a este sector de la sociedad que tiene el derecho a practicar turismo sin ninguna barrera física o actitudinal.

Con base en estos cinco aspectos se sugieren tres medidas de acción. (1) Promover campañas de sensibilización de la Ley Especial de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el sector turístico dirigidas a prestadores de servicios y guías turísticos, tanto del sector público como privado, con la finalidad que puedan conocer la ley y saber cómo aplicarla dentro de su campo; luego de conocer el marco legal, se podría promover diferentes espacios de capacitación. Por ejemplo, atención al cliente, equipamiento turístico inclusivo, guiado e interpretación etc., con el objetivo que estén capacitados y preparados para atender a cualquier turista sin importar su condición. (2) Establecer alianzas entre CONAIP y universidades que tengan en su oferta académica carreras afines a turismo, para promover espacios de formación de cómo brindar asistencia a un turista con discapacidad, promoviendo la preparación de futuros profesionales y el interés por trabajar en pro del turismo inclusivo, y, al momento de llegar al mercado laboral, sean ellos los que sigan promoviendo la igualdad y el respeto. (3) Reconocer la importancia de una iniciativa de ley de turismo inclusivo para regular la actividad turística de forma general y que todos los prestadores de servicios turísticos se sumen a los esfuerzos de brindar servicios y productos turísticos de forma inclusiva y accesible. El estar conscientes que el hecho de tener una ley no garantizará que tengamos sitios y servicios inclusivos, se debe hacer cumplir la ley, realizando

inspecciones y dando acompañamiento para lograr incluir a las personas con discapacidad dentro de la práctica turística.

Conclusiones

Esta investigación indagó cómo ha incidido la ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad en las prácticas del rubro turístico, desde el punto de vista de turista con discapacidad, empresarios y guías turísticos.

En el primer caso, los turistas con discapacidad que participaron en este estudio, perciben de forma lejana los beneficios que esta nueva ley ha generado. No se puede negar el hecho que existen lugares accesibles como el sitio arqueológico Joya de Cerén, el Museo Nacional de Antropología Dr. David J. Guzmán (MUNA), o el Centro Recreativo Los Chorros. Sin embargo, en su mayoría, son administrados por el gobierno, lo que nos indica que, aunque hay un marco legal que obliga a seguir un diseño universal, no existe un ente regulador o supervisor. Por lo tanto, se debe remover la idea que un lugar es accesible solo por el simple hecho de tener una rampa. Martín, Serrano y De la Fuente (2018) reconocen que hay avances en materia de accesibilidad, pero en el ámbito turístico aún queda mucho camino por recorrer. La meta es generar turismo inclusivo de calidad para brindarle ese derecho social a todos por igual. Los turistas con discapacidad reconocen que el cambio no llegará de la noche a la mañana, es un proceso y esperamos ir avanzando para lograr inclusión en el rubro turístico.

En el segundo caso, hay poca aplicación de la ley en las prácticas de guiado e interpretación turística, así como en la comercialización de paquetes turísticos y contratación de servicios por parte de turoperadoras. Se sugiere a los turoperadores que, al momento de vender un paquete turístico, utilicen instrumentos de recolección de información que les ayuden a saber si las personas que viajarán tienen una discapacidad e informar a sus guías turísticos y poder estar preparados. También se sugiere priorizar la formación inclusiva, tanto en los guías turísticos como en los empresarios, para brindar experiencias significativas de viajes.

Referencias

- Barón, C., Franco P., García-Milà, X., Godoy, A., Del Moral, C., Sanchiz, N., Sanjuanbenito, R., Sanz, J. (2004). *Curso de turismo accesible*. Real Patronato sobre Discapacidad. https://www.siiis.net/docs/ficheros/200406220017_24_0.pdf
- Cochran, A. L. (2020). Understanding the role of transportation-related social interaction in travel behavior and health: A qualitative study of adults with disabilities. *Journal of Transport & Health*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2214140520301523>
- Consejo Nacional de Atención Integral para las Personas con Discapacidad -CONAIP. (2015). *Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad 2015*.
- Garrod, B. (2021). *How the travel industry still ignores people with disabilities*. <https://theconversation.com/how-the-travel-industry-still-ignores-people-with-disabilities-163685>
- Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad. Decreto N 672. (2021). Diario Oficial de la República de El Salvador, San Salvador.
- Ministerio de Cultura (2021). *Joya de Cerén abre nuevamente sus puertas al público*. <https://www.cultura.gob.sv/joya-de-ceren-abre-nuevamente-sus-puertas-al-publico/>
- Ministerio de Turismo. (2013). *Política Nacional de Turismo*.
- Martín Cano, M. C., Luque Serrano, E., y de la Fuente Robles, Y. M. (2018). Turismo inclusivo para todas las personas. Una apuesta por la diversidad. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*. (3), páginas 4-13
- OMT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas-Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. Organización Mundial del Turismo.
- OMT. (2021). *Accessibility and Inclusive Tourism Development - Compendium of Best Practices*. <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.2241>
- ONU (2015). *Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH)*. Naciones Unidas. https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf
- ONU (s/f). *Derechos humanos*. Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/global-issues/human-rights>
- Organización Mundial de Turismo. (2020). *Código Ético Mundial para el Turismo*. unwto.org. <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

- Pérez, M. y Soriano, L. (2018). *Turismo Inclusivo: Buenas Prácticas en Conducción e Interpretación Inclusiva para Guías de Turismo*. Editorial Universidad Don Bosco.
- Ponce, R., Rodríguez, M. y Romero, K. (2015). *Análisis de la condición de las instalaciones y servicio para el turismo accesible en restaurantes de capital salvadoreño en Zona Rosa, San Salvador y propuesta de guía de turismo accesible para restaurantes* [Tesis de Licenciatura en Turismo]. Universidad José Matías Delgado. <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/TUR/0002377-ADTESPA.pdf>
- Rodríguez, K. (2022). *Diseño de triangulación concurrente (DITRIAC)*. powtoon. <https://www.powtoon.com/c/dWnYQkqNhNG/2/m>
- Sánchez, M. (2005). *La metodología en la investigación cualitativa*. Mundo Siglo XXI, 1, 115–118. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7413/1/REXTN-MS01-08-Sanchez.pdf>
- Soriano, L. (2016). El Turismo Accesible como respuesta a una Oportunidad de Mercado en El Salvador. *Revista Teoría y Praxis*, (30), pp. 85-99.
- World Health Organization (2022). *Disability*. World Health Organization. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- World Leisure Organization. (2020). *Carta Sobre el Ocio*. World Leisure Organization. https://www.worldleisure.org/wlo2019/wp-content/uploads/2021/07/Charter-for-Leisure_es.pdf