

# EL TURISMO ACCESIBLE EN LA EDUCACIÓN ¿UTOPIA O REALIDAD EXCLUYENTE?

JUAN ENRIQUE LUJÁN ANZOLA<sup>1</sup>

MSc. Pedagogía Crítica (Área de Turismo Accesible)  
Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kléber Ramírez  
Programa Universitario de Estudios Abiertos  
Área de Diversidad e Integración

## Resumen

Los procesos educativos a nivel universitario en la carrera de Turismo deben contar con el dinamismo que esta área del conocimiento científico posee, en este sentido las carreras deben transformarse para dar respuesta a un ámbito de la sociedad que se encuentra en constante cambio, por ende las adecuaciones en los contenidos, las metodologías de enseñanza-aprendizaje y los temas de investigación y acción deben ampliarse en la medida en que la realidad lo requiera. Tal es el caso del Turismo Accesible como área de estudio, que ha venido fortaleciéndose cada vez más, al concretarse como un contexto dentro de la actividad turística, en donde se promueve la integración e inclusión de Personas con Discapacidad, y que luego de diversas experiencias en los procesos de formación en dicha área, se ha presentado el nacimiento de un nuevo paradigma turístico y social que 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), son necesidades que desde el ámbito educativo, de investigación y profesional se pueden solventar.

**Palabras Clave:** Turismo, Turismo Accesible, investigación, Integración, Inclusión, Personas con Discapacidad, Potencialidades Múltiples.

## Abstract:

The educational processes at university level in the career of Tourism must have the dynamism that this area of scientific knowledge has, in this sense the careers must be transformed to respond to an area of society that is constantly changing, therefore the Adaptations in content, teaching-learning methodologies and research and action issues should be expanded to the extent that reality requires. Such is the case of Accessible Tourism as an area of study, which has been increasingly strengthened as it has become a context within the tourism activity, where the integration and inclusion of People with Disabilities is promoted, and after various experiences in the processes of training in this area, the birth of a new tourism and social paradigm has been presented, which encourages us to reevaluate our conceptions about disability (as a disabling vision to begin to value human potentialities above conditions), as well as Accessible Tourism (as a space fundamentally of economic development, to become a space for the promotion of inclusion, and integration of the population under equal conditions), are needs that from the educational, research and professional fields can be solve.

---

<sup>1</sup>[juanenriquelujananzola@gmail.com](mailto:juanenriquelujananzola@gmail.com)

**Keywords:** Tourism, Accessible Tourism, research, Integration, Inclusion, People with Disabilities, Multiple Potentialities.

## **1. INTRODUCCIÓN. PARTIENDO DEL “BUEN LUGAR” DE TOMAS MORO (LA UTOPIÍA)**

Para nadie es un secreto que los procesos de integración e inclusión de Personas con Discapacidad en los espacios y procesos educativos de cada nivel o etapa (primaria, secundaria, universitaria y de post-grado) ha sido un fenómeno social reciente a nivel mundial, y aún en muchos países de América Latina continúa siendo selectivo.

El presente escrito no pretende establecer conclusiones al respecto de esta problemática, ni mucho menos generar una “receta” para solucionar tal situación, busca más bien presentar en base a una serie de experiencias recogidas durante un cúmulo de (veinte 20) años en la actividad docente, tomando como referencias cada una de las etapas del Sistema Educativo Venezolano por las que se ha tenido la valiosa oportunidad de transitar, permitiendo a su vez establecer comparaciones en cuanto a la situación observada tanto a nivel nacional como internacional en relación a los procesos de integración e inclusión de Personas con Discapacidad a los distintos ámbitos de formación.

Lo que si aspira este trabajo es que sirva para presentar los resultados que durante el transitar en el ámbito educativo (ya por más de veinte años), se pueda continuar reflexionando al respecto de las necesidades que aún se encuentran presentes en cuanto a la implementación cotidiana y natural de procesos de integración e inclusión, tomando como base la implementación de estrategias educativas que promuevan el Turismo Accesible, (el cual ha sido foco de investigaciones recientes, durante los últimos quince años aproximadamente) como un ámbito de investigación y formación que permita potenciar las transformaciones necesarias hacia un ámbito educativo más humanista, sensible y valorativo de las potencialidades humanas, pudiendo deslastrar finalmente a la sociedad actual de la sombra de la exclusión.

## **2. LO QUE HA PLANTEADO LA HISTORIA RECIENTE (2000-2016)**

En diversos países del mundo (España, México, Chile, Venezuela, entre otros) se han venido diseñando y aplicando una serie de herramientas legales (acuerdos, normas, leyes, entre otras) en materia de integración e inclusión de Personas con Discapacidad, así como investigaciones de diversa índole en pro de mejorar los espacios y actividades que promuevan estos procesos en el ámbito educativo buscando incentivar transformaciones en todos los ámbitos sociales y dentro de ellos el contexto turístico, situaciones que aún en la actualidad no logran su cometido puesto que la exclusión es cotidiana y evidente.

Sin embargo, en el caso venezolano se ha avanzado en la construcción de normas y leyes que promueven los procesos de integración y de inclusión a cualquiera de los ámbitos sociales, dentro de las herramientas legales más importantes además de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Carta Magna del 15 de diciembre de 1999) en donde se enarbolan todos los principios de igualdad social y por ende el reconocimiento de los deberes y derechos con que cuentan los ciudadanos con y sin discapacidad, cabe mencionar la Ley para Personas con Discapacidad (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.598 del 5 de enero del 2007) en donde se destacan no sólo la caracterización de esta población, sino también sobre los compromisos que se deben cumplir en cada contexto (educativo, laboral, entre

otros) por parte de organizaciones, instituciones y empresas que a bien reciban a integrantes de esta población.

Estas estructuras legales buscan orientar la dinámica social en pro de sus transformaciones hacia una sociedad más incluyente y que derribe las barreras existentes para la integración e inclusión de las personas con discapacidad a cada ámbito con el que se relacione. Pero aún falta camino por recorrer en esta materia, pues de los aspectos estipulados en dichas normativas pudiéramos precisar que su cumplimiento no se ha hecho cabalmente presente en los diversos ámbitos en los que las personas con discapacidad se desarrollan, teniendo aún que luchar en contra de la exclusión.

Más específicamente en el ámbito educativo, Venezuela cuenta con la Ley Orgánica de Educación (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 2.635 del 28 de julio de 1980) en la cual se plantean las bases fundamentales tanto de los principios de igualdad, que determinan a su vez la obligatoriedad de disminución o desaparición en el mejor de los casos las barreras que puedan existir para personas con discapacidad en cada etapa de la educación (primaria, secundaria, técnica y universitaria) buscando que estos procesos de integración e inclusión social se concreten en la praxis cotidiana, abriendo las puertas para que las transformaciones necesarias puedan potenciarse desde los procesos de formación de la población.

Tal es el caso de algunas instituciones educativas encargadas de los procesos de formación en Turismo, en donde se destacan ajustes a nivel de sus infraestructuras, como las construcciones de rampas de acceso para los diversos pisos que puedan tener las instalaciones (pero las entradas de las puertas continúan con el mismo ancho impidiendo el paso de las personas que se desplazan en sillas de ruedas), escasas o inexistentes señales para la orientación de personas sordas, ni mucho menos personal capacitado para manejar la lengua de señas, pero más grave aún es el comportamiento o la actitud de las personas que no cuentan con ninguna condición, que suelen “omitir” la existencia de la población de Personas con Discapacidad, pues se ha observado en sus interacciones la falta de atención adecuada hacia dicha población.

Adicionalmente se continúa considerando la fuerte vinculación del hecho turístico al ámbito económico, lo cual impacta de forma negativa y directa las aspiraciones para que las transformaciones que puedan desarrollarse en cuanto a los procesos de integración e inclusión de esta población en el ámbito turístico puedan hacerse posibles

Luego de desarrollar exhaustivas investigaciones al respecto de las causas que generan el problema de la exclusión en el ámbito educativo de Personas con Discapacidad, se ha comprobado que la raíz fundamental del mismo surge a partir del paradigma circunscrito a la “Discapacidad”, puesto que continúa estando sujeto a una perspectiva antigua e intrínseca “minusvalidante” (haciendo referencia a la visión de minusvalía existente en cada persona y su incapacidad de lograr ciertas acciones), que al continuar refiriéndose a quienes integran esta población como personas “con discapacidad” o “discapacitadas” se sigue cayendo en el grave error de menospreciarles aún de manera consciente o inconscientemente.

En este sentido, en base a las observaciones recogidas sobre las experiencias en los procesos de formación turística, algunas acciones que se explicarán con mayor profundidad en el siguiente apartado, que se han pensado a partir de las transformaciones que se han considerado como necesarias en la búsqueda de potenciar los procesos de integración e inclusión de Personas con Discapacidad a partir del Turismo Accesible como área de investigación y de formación.

### **3. TRANSITANDO POR LA “INTELECCIÓN” DE ANAXÁGORAS (EL ENTENDIMIENTO)**

Es entonces pertinente destacar el hecho de que a partir de un nuevo paradigma, que se sustenta en el reconocimiento y la valoración de las potencialidades (aptitudes y actitudes) de la gente, se puede lograr una nueva forma de entender la realidad del otro, sólo así se puede concretar derribar finalmente las barreras que aún hoy en día están más presentes que nunca en nuestra sociedad.

Poder implementar en el contexto educativo procesos metodológicos de formación que busquen determinar las capacidades que presenta cada individuo, para potenciarlas es una necesidad concreta y evidente que debe surgir desde la intencionalidad de que pueda en el futuro cercano ofrecer dichas capacidades en el ámbito social que le sea más natural. Ejemplos de esto que les planteo hay varios, el caso de un joven sordo profundo (a quien llamaré Juan por resguardar la identidad del joven) que con todo su esfuerzo (y el de su familia) lograrse graduarse como técnico superior universitario en la carrera de Hotelería y Servicios de la Hospitalidad, implicó no sólo una serie de ajustes y transformaciones en el contexto educativo para poder lograr potenciar sus capacidades en dicho ámbito, pasando por adecuaciones en el pensum y la forma en la que se desarrollaban las sesiones de clases (teóricas y prácticas), obligando a una revisión y reestructuración de diversos procesos, por ejemplo comprender que desde la evaluación no se le debía exigir al estudiante que lograrse redactar con la suficiencia necesaria como para plantear los contenidos en cada materia, sino que el estudiante pudiese expresarse de manera oral (en Lengua de Señas) y dejar en evidencia no sólo sus conocimientos al respecto de los contenidos, sino también su manejo más que pertinente de los mismos, nos dejó muy claro que era necesario cambiar la estructura académica para ser suficientemente “potenciadora” de las cualidades del estudiante.

Adicionalmente y permitiendo que la apertura y flexibilidad en los procesos de enseñanza y aprendizaje se ajustaran a las necesidades de Juan para que investigara, discutiera, y reflexionara sobre los contenidos desde su perspectiva como integrante de una minoría social que ha sido históricamente excluida, dejó más en evidencia las gravísimas carencias y necesidades que desde el ámbito social aún se encuentran presentes, pero adicionalmente los aportes que dicho estudiante generó de manera significativa y contundente, desde sus experiencias y perspectivas permitieron no sólo que brillara con su luz propia en todo lo que hacía, sino también ha venido generando unos aportes a quienes participamos como acompañantes en ese proceso de liberación y desarrollo mucho más que importantes, pues nos ha provisto de informaciones necesarias para detectar lo que hace falta, para mejorar el proceso educativo, uno más versátil y productivo sino también más equitativo (en cuanto a las oportunidades para el desarrollo) e incluyente (derribando las barreras comunicacionales y excluyentes).

Las experiencias han sido muchas en la construcción de la inclusión educativa y la igualdad de oportunidades en cuanto al desarrollo de quienes participan en los procesos de formación turística, lo que las hace más contundentes los aportes de las mismas para transformar la realidad del turismo en todos los contextos. Hemos comprobado que la participación de la comunidad sorda en la actividad turística ha generado multiplicidad de beneficios no sólo en la viabilidad de transformar los servicios para hacerlos realmente accesibles, sino también en la posibilidad de consolidar espacios para la formación, la posibilidad de desarrollo intelectual, académico, laboral y finalmente de inclusión social en donde el contexto valora todos los aportes que una persona sorda pueda hacer para mejorarlo y mejorarse.

En estos momentos Juan se encuentra culminando su licenciatura en turismo, en la mención de gastronomía, maneja las técnicas y el arte culinario como cualquier chef que ama lo hace, pero además dentro de su proceso formativo se encuentra desarrollando una guía culinaria de los platos venezolanos, en donde de manera virtual ha venido construcción descriptivamente desde los cortes, pasando por los ingredientes, los métodos de cocción, es decir de preparación en su lengua materna, la Lengua de Señas Venezolana, con una doble intención, que pueda ser una herramienta que promueva la inclusión de la comunidad sorda en los contextos gastronómicos, en las áreas de alimentos y bebidas, acuñando términos en esa lengua, que antes no existían para dar a conocer la amplia gama de términos asociados a estas actividades, y adicionalmente para sensibilizar e integrar a las personas oyentes que laboran en estas áreas para que comiencen a manejar esta lengua y se derriben de una vez por todas las barreras comunicacionales y lograr la realidad social en donde cada persona brille con luz propia a partir de sus potencialidades siendo estas valoradas por el contexto.

Otro ejemplo que pudiésemos destacar es el proceso de una estudiante a quien llamaremos Andrea, quien tiene autismo de alto funcionamiento (Síndrome de Asperger), quien está culminando su carrera como técnico superior universitaria en hotelería y servicios de la hospitalidad, en su particular las potencialidades son más específicas pues cuenta con una capacidad memorística y de análisis superior al común, lo que hace de ella una potencialidad sin parangón que al poder desarrollarla, siempre y cuando el contexto social lo permita y coadyuve, para generar aportes a la actividad turística que a bien escoja por sus intereses pueden ser grandes logros. Dentro del proceso de formación constatamos que esta joven cuenta con un haber de conocimientos así como de procesos de análisis asimilados desde “el deber ser” que no habíamos observado antes, y que permitieron que la valoración de esas potencialidades se diera de manera natural. Sin embargo, sus particularidades implicaban por ejemplo que durante las sesiones de clases se desplazara de un lugar a otro, para poder manejar su ansiedad, se hacían presentes eventualmente y hasta los docentes más ortodoxos debían permitirle liberar esa energía que en ocasiones podían darse con un fuerte abrazo que ella le diera al docente a quien estimaba en pleno discurso.

Pero más allá de ello, del tomar con naturalidad su comportamiento, los aportes que Andrea hace a las discusiones o conversaciones que tratan sobre el asunto turístico son realmente trascendentales pues considera múltiples informaciones revisadas por ella que enriquecen de manera trascendental los temas que se toquen.

Esto implicó de nuevo, que el sistema educativo se ajustara para poder valorar estas características y vincularlas a los procesos de enseñanza y aprendizaje, pero a su vez para vincular sus potencialidades al desarrollo de un turismo realmente accesible.

Hoy en día Andrea ya está pensando en continuar estudiando para hacerse licenciada en turismo y poder trabajar en el ámbito de alojamiento, específicamente en una cadena hotelera de gran envergadura y en el contexto administrativo o gerencial.

La idea acá entonces es recalcar que en la medida en que el contexto, en este caso educativo, se encargue de evaluar y reconocer las potencialidades de cada participante para valorarlas y desarrollarlas a su máxima expresión, se concretará entonces un espacio para el desarrollo de procesos integradores e incluyentes del turismo y a su vez una sociedad más equitativa.

Para lograr este escenario todavía nos falta, falta que la gente deje de pensar en la discapacidad como limitación y comience a vislumbrar que las condiciones realmente son oportunidades para desarrollarse en aquellos ámbitos que le sean de interés a la persona que las tenga; falta concretar espacios educativos que respondan con mayor rapidez a las necesidades que tienen sus estudiantes de ser escuchados, valorados y mejor orientados a partir de lo que el estudiante aspira y no lo que dicte la academia de manera predeterminada o preestablecida; falta que el aparato turístico deje de pensar en la actividad y los espacios como hechos exclusivamente económicos, y los replantee en espacios ganados realmente a la integración e inclusión de personas con potencialidades múltiples y así lograr una sociedad finalmente más equitativa, feliz, entrelazada, con múltiples oportunidades para el desarrollo individual y grupal sin distinciones, todo esto será posible, a partir de la disposición y la motivación de hacerlo, y desde allí todo será posible.

#### **4. CULMINANDO EN EL “PARADEIOS” DE JENOFONTE (EL LUGAR ARREGLADO)**

El logro de una sociedad incluyente requiere no sólo de una estructura normativa que oriente los procesos sociales o de procesos innovadores educativos sensibilizados y ganados a potenciar la integración e inclusión de las personas con discapacidad al contexto, requiere a su vez de una reflexión profunda para dar paso al nacimiento de un nuevo paradigma en el que las potencialidades de cada persona pueda ser valorada, antes que obviada tras la óptica asistencialista que ha tenido la sociedad en estos últimos años, para poder generar ámbitos que transformados en infraestructuras, bienes, servicios, y todo aquel ámbito conexo dentro de la sociedad, que asuman sin complejo ni pudor que las personas con condiciones pueden desarrollar sus potencialidades y aportar al desarrollo de una sociedad más humana, sensible y equilibrada en términos de las oportunidades para el desarrollo de cada uno de sus individuos.

Nuestras experiencias sustentadas en estudios acerca de las adecuaciones que se hicieron en la estructura curricular de la carrera de Turismo dentro del Programa Nacional de Formación en Turismo que se implementó a nivel universitario a partir del año 2013, así como la evidente necesidad de transformar la infraestructura y la implementación de herramientas tecnológicas (softwares para personas ciegas que desean investigar o leer documentos relacionados con la actividad turística, tableros en sistema Braille, diseño y elaboración de materiales audiovisuales con interpretación en lengua de señas, entre otras) han hecho que el contexto universitario se haga más accesible, y que los procesos de formación de los futuros profesionales de la actividad turística cuenten en su haber con herramientas y conocimientos adecuados a la realidad social que busca transformarse desde el reconocimiento de las potencialidades humanas incluyendo en especial a las personas que han sido históricamente relegadas por sus condiciones discapacitantes.

Se aclara que no existen recetas para estos procesos, pero si la necesidad avasallante de que los mismos puedan implementarse para transformar la realidad social y del contexto turístico en lo particular, lo cual implica ajustar todos y cada uno de los ámbitos de formación hacia los contextos operativos, de servicio, administrativos, estructurales, interrelacionales, económicos y asistenciales de cualquier empresa turística permitiendo no sólo que se pueda atender adecuadamente a una persona con cualquier condición, sino que a su vez las personas con condiciones puedan demostrar sus potencialidades para establecer los cambios y ajustes que sean necesarios al ámbito que corresponda dentro y fuera de la empresa turística.

Por lo pronto, se continúan desarrollando estudios y propuestas para continuar aportando a las transformaciones necesarias tanto en los procesos de formación de los futuros profesionales en turismo, así como en cada ámbito de la actividad, para lograr una sociedad más justa, equitativa y equilibrada, incluyente e integradora de cada persona a partir de sus potencialidades y condiciones.

Al parecer la dinámica actual (2018) del Turismo Accesible se ha destinado mayoritariamente a la elaboración o reestructuración de leyes y normativas en relación a las obligaciones que tienen las instancias públicas y privadas en materia de accesibilidad turística, por otro lado, las empresas se han dedicado a publicitar por pequeña o grande que sea la transformación de cada espacio que comienza a “accesibilizarse”, y en los casos de las instituciones educativas universitarias a promocionar carreras, cursos, talleres y demás procesos de formación en materia de Turismo Accesible pero como actividades fundamentalmente lucrativas, lo cual vale decir, va directamente en contra de los preceptos de la accesibilidad.

Es por ello, que se insta a que para promover los procesos de formación en materia de accesibilidad turística, se debe primero partir de un contexto accesible para el mismo desde todo punto de vista, espacial, tecnológico, metodológico así como económico colocándose en los zapatos del otro y promoviendo procesos que de verdad busquen la formación en los procesos de integración e inclusión social sustentados en la accesibilidad desde todo punto de vista; en segunda instancia los enfoques del desarrollo del Turismo Accesible deben desarrollarse a partir de los procesos de integración e inclusión que a su vez deben surgir sustentados en pilar fundamental de la valoración de las potencialidades humanas (Potencialidades Múltiples) y no de las “limitaciones” de la Personas con Discapacidad, si es que verdaderamente se busca una transformación social, hacia contextos más incluyentes y equitativos en oportunidades.

En conclusión, queda mucho por hacer, pero se continuamos avanzando...

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Luján, J. (2017). El Turismo desde la mirada del Otro. República Bolivariana de Venezuela. Universidad Nacional del Turismo.

Strecconi, C. (2015). Potencialidades y aplicaciones de las Inteligencias Múltiples. Argentina. Universidad de Flores.

Segovia, Y. y Mansutti, A. (2008). Uno y Diverso. Diálogos desde la diferencia. México. Centro Editorial LITORAMA. Colección Ciencias Sociales.

Bernstein, R. (1991) Una revisión de las conexiones entre inconmensurabilidad y otredad. Nueva York. Nueva Escuela para Investigación Social.