

# El Turismo Accesible como respuesta a una Oportunidad de Mercado en El Salvador

Loyda Ivette Soriano<sup>1</sup>

Recibido el 10 de octubre de 2016, aceptado el 10 de noviembre de 2016

## Resumen

El presente artículo tiene dos objetivos principales. El primero busca exponer las generalidades del Turismo Accesible. Se establecen los beneficios de la práctica de esta tipología del turismo y se presentan las barreras que dificultan su implementación. El segundo objetivo es presentar al Turismo Accesible como respuesta a una oportunidad de mercado que tiene su origen en la necesidad de una mayor accesibilidad en los destinos turísticos. Dicha oportunidad de mercado se pone en evidencia a partir de un diagnóstico de la participación activa de salvadoreños mayores de 18 años con discapacidad motora en el mercado turístico nacional.

## Palabras clave

Turismo, accesibilidad, discapacidad, oportunidad de mercado.

## Abstract

The aim of this article is twofold. It presents the foundations of accessible tourism, its benefits, and the barriers to implement it. In addition, this article approaches accessible tourism as a response to the market niche which has emerged out of the necessity for an increased accessibility in tourist destinations. Such market niche is explained through a diagnostic study that shows the active participation of Salvadorans with motor disabilities, age 18 and older, in the national tourism market.

## Keywords

Tourism, accessibility, disability, market opportunity.

---

1. Graduada de la maestría en Gestión de Empresas Turísticas, docente de la Escuela de Idiomas de la Universidad Don Bosco. [loyda.soriano@udb.edu.sv](mailto:loyda.soriano@udb.edu.sv)

El turismo en El Salvador es una de las áreas que ha experimentado mayor crecimiento en materia de evolución y diversificación. En los últimos años se han presentado diversos proyectos de mejora a la oferta turística del país. Se cuenta con planes de desarrollo de destinos rurales, promoción internacional de destinos locales, trabajos conjuntos tanto por parte del Ministerio de Turismo como de la empresa turística privada y el exitoso proyecto de la Feria de Pueblos Vivos en el que, según datos del Ministerio de Turismo de El Salvador, MITUR (2015), participa el 89.7% del territorio de El Salvador. Sin embargo, El Salvador no cuenta con un plan oficial que dé paso a la inclusión de todos los miembros de la sociedad salvadoreña sin distinción alguna. Lo anterior se debe a que en el país no existe una tipología del turismo que garantice a las personas con discapacidad motora el pleno derecho a practicar el turismo.

El segmento de las personas con discapacidad reclama protagonismo dentro de la sociedad salvadoreña. Sus actividades diarias repercuten en el crecimiento económico, social y político. Según reportes del Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad, CONAIPD (2014), en El Salvador se contabilizaron 153,489 personas mayores de 18 años con discapacidad física al término de 2014. Este dato pone en evidencia que este sector de salvadoreños representa un amplio segmento de la población del país que necesita una atención especial en el área turística.

Existen esfuerzos de inclusión para que las personas con discapacidad puedan participar en las actividades turísticas de El Salvador. Estos esfuerzos se perciben no sólo en las instituciones gubernamentales sino también en la empresa privada. Por una parte, se identifican los aportes de accesibilidad en parques y centros turísticos públicos a cargo del Instituto Salvadoreño del Turismo. Por otra parte, en el sector turístico privado, existen esfuerzos para ofrecer instalaciones que cuenten con los requisitos básicos de accesibilidad para las personas con discapacidad. Sin embargo, a pesar de estos aportes para mejorar la accesibilidad en la oferta turística, se debe señalar que, hasta la fecha, el país carece de una práctica turística que incluya todas las características propias de un Turismo Accesible.

En este artículo se exponen argumentos a favor de la implementación de un Turismo Accesible cuyos beneficios abarquen a los diferentes sectores de la sociedad. Se propone que la implementación y tipificación del turismo sea abordada desde dos perspectivas. La primera, como una propuesta para que futuras actividades de mercadeo turístico se concentren en el aprovechamiento de la oportunidad de mercado planteada por la necesidad de accesibilidad en los destinos locales. La segunda, como una verdadera inclusión que permita el disfrute del turismo por parte de todos los miembros de la sociedad salvadoreña sin distinción alguna.

El artículo está dividido en seis secciones en las que se incluyen datos relevantes sobre la temática planteada. En la primera sección se presentan los conceptos básicos relacionados con el Turismo Accesible. La segunda sección expone las acciones que se consideran antecedentes del Turismo Accesible. La tercera sección presenta los beneficios que se obtienen del Turismo Accesible. En la cuarta sección se detallan las barreras más comunes que impiden el desarrollo del Turismo Accesible. La quinta sección se enfoca en el aprovechamiento de una oportunidad de mercado ya identificada. En la sexta sección se presentan datos que evidencian la posibilidad del aprovechamiento de una oportunidad de mercado a través de la implementación del Turismo Accesible en El Salvador. Se concluye con planteamientos relacionados a los beneficios que la accesibilidad representa para las personas en general y cómo debe ser implementada en el área turística salvadoreña para poder disfrutar de sus beneficios.

## 1. Conceptos básicos

Un primer concepto que se debe aclarar es turismo. Debido a que las actividades turísticas han abarcado diversas áreas en la sociedad humana a través de la historia, el concepto de turismo ha sido igualmente analizado y definido desde diferentes ámbitos como la geografía, la economía y la sociología. No obstante, en la actualidad la Organización Mundial del Turismo (OMT) acepta la definición oficial de turismo expresada por Sancho y Buhalis (1998) que resulta de un consenso basado en la observación de las actividades turísticas a nivel mundial. De acuerdo a estos autores, “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros” (p. 46). Bajo esta idea la OMT determina las características propias de la actividad turística a partir de aspectos geográficos y de duración. Además, tal definición hace referencia a las posibles motivaciones que inducen a la práctica del turismo así como determina su singularidad frente a otras actividades que involucren alguna clase de viaje.

Un segundo concepto clave es el de discapacidad. Según la Organización Mundial de la Salud, OMS (2016), la discapacidad es un término general que abarca tres componentes diferentes que pueden estar presentes de forma parcial o total en una persona. El primer componente de una discapacidad está compuesto por las deficiencias que afectan la estructura o función corporal. En tal caso, una persona tiene afecciones físicas que pueden ser identificadas visualmente. El segundo componente está conformado por las limitaciones de la actividad como dificultades que una persona tiene para desarrollar una acción determinada. El tercer componente se refiere a las restricciones de la participación, como la dificultad de interacción entre una persona y el contexto que le rodea. Estos componentes sugieren que la discapacidad es un fenómeno complejo en el que interactúan características propias tanto del organismo de una persona como de la sociedad en la que se vive.

Gómez (2004) considera que la discapacidad puede ser entendida de dos maneras. Por una parte, se identifica la discapacidad temporal como ocurre en el movimiento limitado por causa del embarazo, la limitación de la movilidad como resultado de procesos médicos temporales (cirugías, operaciones, etc.) y enfermedades transitorias que dificultan el movimiento, así como toda situación que implique la necesidad temporal de adaptación del espacio para el desplazamiento. Por otra parte, la discapacidad permanente incluye aspectos motrices, sensoriales y mentales. La discapacidad permanente es generalmente irreversible.

Al concepto de discapacidad le sucede el de accesibilidad. Dado que el término de accesibilidad puede ser aplicado a diversas finalidades, se toma como referencia la definición propuesta por Wijk (2000) la cual es también avalada por el Concepto Europeo de Accesibilidad (CCPT). De acuerdo con Wijk (2000),

la accesibilidad es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido.

Desde esta concepción, se comprende que la Accesibilidad es la cualidad que garantiza a todas las personas el fácil acceso a un lugar o un servicio, de allí que esto conduzca a abordar el Turismo Accesible.

En la actualidad, el término Turismo Accesible no tiene una definición de consenso internacional debido a tres aspectos relevantes. El primer aspecto es la evolución que dicha actividad ha experimentado en la última década. Durante los últimos años, el concepto Turismo Accesible ha sido analizado desde diferentes enfoques que han brindado un panorama cada vez más amplio e inclusivo, lo que ha dado paso para que se consideren nuevas necesidades en dicho término. El segundo aspecto tiene que ver con la abundancia de sinónimos utilizados en el estudio del Turismo Accesible. Un número creciente de estudios y movimientos en el campo del Turismo Accesible han sido desarrollados por instituciones y expertos, quienes han propuesto diversos sinónimos de acuerdo con la interpretación que ellos hacen del fenómeno. Entre los sinónimos más utilizados se encuentran: turismo para todos (Fundación ONCE y Fundación Arquitectura COAM, 2011), turismo universal (Alvarado, 2013), turismo inclusivo (Martínez, 2013) y turismo sin barreras (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, COCEMFE - Asturias, 2010).

Un tercer aspecto que no permite llegar a un consenso del término Turismo Accesible es la dificultad para incluir a todos los sectores de la sociedad. Está claro que la definición deseada debe incluir segmentos de la población tales como personas de la tercera edad, individuos que utilizan yeso o férulas

temporales por procesos médicos, así como aquellos que estén a cargo de menores con discapacidad. Lo anterior sugiere que el Turismo Accesible busca incluir segmentos de la población que no disfrutaban de facilidades para la práctica del turismo.

Ante tal situación, la OMT (2014b), utiliza la definición de Darcy y Dickson (2009) por considerarla más general e incluyente. Para los autores citados,

El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificados estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal.

La definición anterior permite establecer que el Turismo Accesible es la tipología del turismo que incluye una visión enfocada en la prestación de servicios y productos de calidad que garanticen el disfrute de los mismos a través de un diseño que acomode un amplio rango de preferencias y habilidades individuales y el acceso a todas las personas sin distinción alguna. Además, esta idea propone un enfoque global de la actividad turística que toma en cuenta los productos y servicios diversificados y accesibles como punto de partida para un turismo que garantice el derecho al esparcimiento y ocio a todos los interesados, lo cual represente una oportunidad de mercado.

Una oportunidad de mercado es un ámbito de necesidad e interés identificado en un sector de compradores con posibilidad de ser satisfecha a través de los productos y servicios adecuados (Kotler y Keller 2006). Las oportunidades de mercado son el punto de partida de las actividades de oferta y demanda. La identificación de mercados permite obtener información sobre la naturaleza de la necesidad o el interés de un segmento del mercado para luego diseñar una oferta que logre satisfacer la demanda.

## 2. Antecedentes del Turismo Accesible

El concepto de accesibilidad en el turismo adquirió importancia a partir de 1980. En esta fecha se llevó a cabo la *Declaración de Manila* a cargo de la OMT, la cual incluyó aspectos inclusivos sobre la accesibilidad para personas con discapacidad motora en los destinos turísticos y tomó como referencia la igualdad en el derecho al esparcimiento y ocio establecido por la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, Organización de las Naciones Unidas, ONU (1948). En 1989, como parte del *Informe Baker* se da a conocer la investigación *Turismo para Todos* basada en el concepto del Turismo Accesible (Baker y Board, 1989). Esta investigación fue presentada como un conjunto de recomendaciones de cambio a la industria turística. Dicho informe tenía el propósito de hacer

que el turismo se convirtiera en agente de integración social y que incluyera servicios para todas las personas sin excepción alguna.

En 1991, como respuesta al impacto de las acciones de cambio que se estaban proponiendo y realizando en el campo turístico mundial, la OMT emitió una publicación denominada *Para un Turismo Accesible a los minusválidos en los años 90s*. En dicho documento se plantea la necesidad de concebir e incluir la accesibilidad en destinos turísticos. Sin embargo, la OMT cambia el enfoque de su mensaje al presentar las limitaciones como características propias de las infraestructuras y no de las personas que practican el turismo. Entre los años 1990 y 2000 se alcanzaron logros en el campo de investigación sobre el tema. Se llevaron a cabo investigaciones de campo que identificaban al Turismo Accesible como una estrategia importante en el desarrollo social y económico de las naciones. Entre algunos de los aportes significativos de este período sobresalen dos estudios: *Ventajas Resultantes de los Viajes Turísticos de Personas con Discapacidad Motora* (Cavinato y Cuckovich, 1992) y *Barreras Encontradas en el Alojamiento para Personas con Discapacidad Motora* (Richter y Richter, 1999). Ambos estudios arrojaron datos reales de la posición de las personas con discapacidad al momento de realizar actividades turísticas.

En los años recientes, los avances sobre la exposición de la importancia del Turismo Accesible son numerosos. Las sociedades alrededor del mundo le han brindado la importancia necesaria, logrando de esta manera que la investigación sobre el tema arroje resultados que han permitido, y siguen permitiendo, cambios en beneficio de la accesibilidad para personas con discapacidad en las actividades turísticas. En este sentido, se debe resaltar la contribución de la OMT y sus numerosas publicaciones sobre la importancia de la accesibilidad para que todas las personas de la sociedad, sin ninguna distinción, puedan disfrutar del turismo. Algunas de estas publicaciones son:

- Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para todos. (OMT, 2014a)
- Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo I: Turismo Accesible - definición y contexto. (OMT, 2014b)
- Manual de Turismo Accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas. (OMT y Fundación ACS, 2014)
- Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones. (OMT, 2015a)
- Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo III: Principales áreas de intervención. (OMT, 2015b)
- Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y

buenas prácticas - Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo. (OMT, 2015c)

- Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo V: Buenas prácticas de Turismo Accesible. (OMT, 2015d)
- Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística. (OMT, 2015e)

No cabe duda que las actividades desarrolladas a favor del conocimiento y la existencia del Turismo Accesible a nivel internacional han desempeñado un rol trascendental en la práctica del turismo actual. En este sentido, es necesario resaltar el empeño de la OMT en provocar un cambio positivo que permita la verdadera inclusión de todas las personas en las actividades turísticas. El esfuerzo de la OMT se manifiesta en sus constantes publicaciones de concientización inclusiva que establecen la necesidad de la presencia de la accesibilidad en la oferta turística a nivel mundial.

### 3. Beneficios del Turismo Accesible

La importancia del Turismo Accesible parte del conocimiento sobre sus implicaciones dentro del turismo en general y su impacto en la sociedad. El Turismo Accesible genera impactos positivos en diferentes áreas como se describe a continuación.

El Turismo Accesible contribuye de forma directa al turismo social. La realización del Turismo Accesible se traduce en numerosos beneficios para toda la sociedad y no solamente para las personas con discapacidad. Debido a la probabilidad de que una persona experimente alguna clase de discapacidad durante su vida, la accesibilidad se vuelve un aspecto de beneficio para todas las personas. Por ello, existe una relación del Turismo Accesible con el turismo social, lo cual responde a los derechos y las necesidades relacionadas al turismo de jóvenes entre las edades de 15 a 25 años, de familias numerosas, de personas con discapacidad y de personas mayores de 50 años (OMT, 2014a). La contribución directa del Turismo Accesible hacia el turismo social se traduce en la facilitación del acceso a personas que presentan características específicas que dificultan o impiden su práctica turística.

Además, el Turismo Accesible beneficia de forma directa la existencia del turismo sostenible. Según la OMT (2012), el Turismo Sostenible tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. Desde esta concepción se identifica que el factor social representa un punto clave para determinar los beneficios que el Turismo Accesible brinda a la correcta práctica del turismo sostenible.

Otro beneficio del Turismo Accesible es en términos del número de personas que acompañan al turista con discapacidad. Este beneficio se refiere al aumento de la cuota del mercado turístico, específicamente al incremento en la demanda turística. González (2008) define al turista con discapacidad como un *multicliente* haciendo referencia al acompañamiento de las personas con discapacidad por parte de amigos, familiares o acompañantes asignados. Esto representa un mayor número de turistas que, a la vez, significa un aumento de la captación de turismo tanto nacional como internacional a través de un incremento en la oferta turística a partir de la identificación de nichos.

La accesibilidad como respuesta a una oportunidad de mercado se logra a través de la identificación del sector de personas con discapacidad como un nicho. Barquero y Fernández (2007) definen un nicho como un segmento de mercado con una necesidad insatisfecha. La aplicación de la accesibilidad al turismo permite identificar a las personas con discapacidad como un nicho de mercado potencial. Crear nuevos productos y servicios turísticos para este nicho de mercado para lograr la satisfacción de sus necesidades individuales da como resultado la diversificación de productos y servicios que amplían la oferta turística de una región así como mejora la imagen del turismo de un país frente a otros.

El Turismo Accesible contribuye a mejorar la presentación de la oferta turística de un país frente a otros países del mundo. Mejorar la oferta implica el cumplimiento de las normas y los requisitos establecidos por la OMT como la máxima representación del sector turístico a nivel mundial. Así, la inclusión del Turismo Accesible representa amplias posibilidades de competitividad en el mercado turístico frente a países que ya cuentan con la aplicación de esta tipificación del turismo. Además, la implementación del Turismo Accesible da paso a una viable obtención de acreditaciones de accesibilidad con validez mundial que fortalecen la presentación del turismo de un país frente a los demás.

#### 4. Barreras que impiden el desarrollo del Turismo Accesible

Implementar elementos de accesibilidad en el turismo exige abordar la existencia de barreras que limitan o impiden su correcta aplicación para suprimirlas, así lograr la accesibilidad deseada. La OMT (2014b) menciona algunas barreras para la realización del Turismo Accesible, las cuales se presentan como elementos físicos y sociales. A continuación se explican cuatro barreras que deben ser eliminadas para lograr una práctica de Turismo Accesible exitosa.

Las barreras físicas incluyen aspectos arquitectónicos, urbanísticos y de transporte. Los primeros son impedimentos de desplazamiento especial para las distintas clases de discapacidad motora dentro y fuera de un edificio. Entre estas sobresale la ausencia de rampas de acceso a sillas de ruedas. La segunda barrera hace referencia a impedimentos de movilización o ingreso

debido a la infraestructura y mobiliario urbano. Estas son fáciles de reconocer en instalaciones de uso común de espacios públicos o privados. Un ejemplo de esta situación es la falta de señalización de parqueos asignados a personas con discapacidad. En cuanto a las barreras de transporte, éstas remiten a la falta de condiciones especiales en los medios de transporte públicos o privados. En esta categoría se incluyen no sólo la ausencia de un acceso adecuado, sino además la falta de un sistema de seguridad que garantice el bienestar de la persona con discapacidad a lo largo del recorrido dentro del medio de transporte utilizado.

El cuarto tipo de barrera es crucial, pues son impedimentos creados durante la interacción entre los diferentes miembros de un grupo determinado. Estas barreras tienen una naturaleza actitudinal y son causadas de forma directa por un trato indebido que las personas con discapacidad reciben de parte de la sociedad en general. Las barreras sociales se expresan por medio de actitudes sociales negativas como la discriminación, el rechazo, la estigmatización y falta de inclusión en actividades comunitarias.

## **5. Aprovechamiento de una oportunidad de mercado**

Después de identificar una oportunidad de mercado, se debe iniciar un proceso decisivo que consta de tres fases. En primer lugar, es necesario realizar un análisis de la situación en el mercado actual. Se requiere contar con datos reales que muestren de forma representativa una necesidad común en un segmento de mercado. El análisis de los datos permitirá observar puntos clave para alcanzar un mejor nivel de satisfacción en los turistas. En esta fase del proceso se obtiene información detallada sobre la necesidad insatisfecha encontrada.

En segundo lugar, se debe tomar decisiones que generen acciones con la finalidad de obtener un amplio aprovechamiento de la oportunidad de mercado. Tomar decisiones podrá variar dependiendo del área del sector turístico que pretenda aprovechar esta oportunidad de mercado. En tal sentido, cada agente del sector turístico tendrá que tomar las decisiones que potencien su representatividad en el segmento de mercado meta.

En tercer lugar, se han de iniciar acciones estratégicas que favorezcan el aprovechamiento del mercado previamente identificado. Una acción estratégica debe tener como propósito satisfacer las necesidades del segmento de mercado deseado y al mismo tiempo favorecer la identificación de nuevos nichos de mercado. Es decir, puesta en marcha de una acción estratégica debe poseer la característica de generar nuevas oportunidades de mercado en un futuro.

El proceso descrito representa una posibilidad para fortalecer el mercado de una región. Mediante las fases descritas se favorece la creación de nuevas áreas de servicios y productos, lo que genera un mayor número de puestos de trabajo en el sector turístico, así como la posibilidad de mostrarse pioneros en un área

específica. En el caso de El Salvador, la implementación del Turismo Accesible se vuelve una oportunidad para fortalecer la oferta turística actual por medio de nuevos servicios y productos. Asimismo, ello ofrece la posibilidad de contar con una tipología de turismo que dinamice la imagen del país como un destino innovador y accesible.

## 6. Identificación de una oportunidad de mercado en el turismo salvadoreño

Para considerar el Turismo Accesible como la respuesta correcta a una oportunidad de mercado real en el turismo salvadoreño, es imprescindible identificar y establecer la necesidad o interés en un segmento de su mercado. Para tal propósito, se considerará el sector de turistas salvadoreños mayores de 18 años con discapacidad motora y la accesibilidad como la necesidad presente en dicho segmento.

Soriano (2015) presenta evidencia para identificar el segmento de salvadoreños mayores de 18 años con discapacidad motora como un sector importante para el turismo nacional. A través de los resultados de una investigación de campo se presenta información que establece dos puntos clave. El primero de ellos es la frecuencia de la participación de este segmento de mercado en el turismo mientras que el segundo es el papel que juega la accesibilidad en la decisión de hacer turismo. Dichos puntos claves permiten hacer cinco afirmaciones para establecer la oportunidad de mercado como se detalla a continuación.

**1. El turista salvadoreño con discapacidad es un ente activo en el turismo del país.** Los datos de la investigación demuestran que la cantidad de personas con discapacidad motora que realizan actividades turísticas es significativo dado que de una muestra de 100 personas, 74 afirmaron practicar el turismo en El Salvador. Esto demuestra que las personas con discapacidad motora son un segmento dinámico en el turismo local. Se muestran los datos en la *figura 1*.

¿Practica usted el turismo en El Salvador?

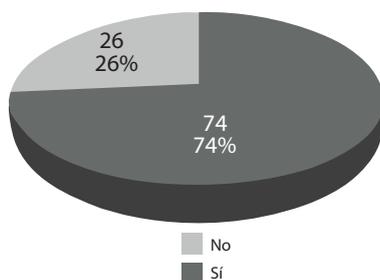


Figura 1 Salvadoreños mayores de 18 años con discapacidad motora practicantes del turismo en El Salvador.

2. La frecuencia de la demanda de turismo por parte de salvadoreños con discapacidad es significativa. Se observa que 52 de 74 personas con discapacidad motora practican el turismo al menos 3 veces al año. Este dato sugiere que la frecuencia de la demanda turística de este segmento de la población es constante y ocurre a lo largo de un año. Se muestran los datos en la *figura 2*.

¿Con qué frecuencia practica usted el turismo?

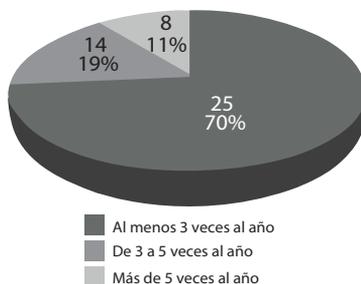


Figura 2 Frecuencia de práctica del turismo por parte de los salvadoreños mayores de 18 años con discapacidad motora

3. El turista salvadoreño con discapacidad motora cumple con la característica principal de un multicitiente. Se observa que 62 de 74 personas con discapacidad motora son acompañadas por alguien durante su práctica turística. El turista salvadoreño con discapacidad motora no practica el turismo de forma individual, sino grupal, pues sus visitas a destinos turísticos involucran a más de una persona. Se muestran los datos en la *figura 3*.

¿Le acompaña alguien cuando practica turismo?

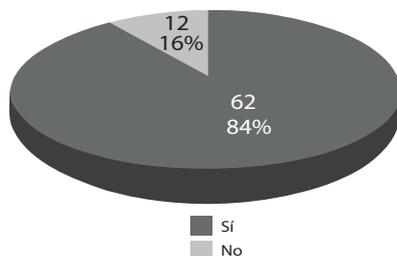


Figura 3 Involucramiento de más personas en la práctica turística del salvadoreño mayor de 18 años con discapacidad motora.

4. El grupo de personas que acompaña al turista salvadoreño con discapacidad en las actividades turísticas es mayor a tres integrantes en la mayoría de casos. Este punto es clave, pues sustenta la identificación de los acompañantes de los turistas salvadoreños con discapacidad motora como una ventaja en términos de captación de demanda. Se muestran los datos en la *figura 4*.

¿Cuántas personas generalmente le acompañan cuando practica el turismo?

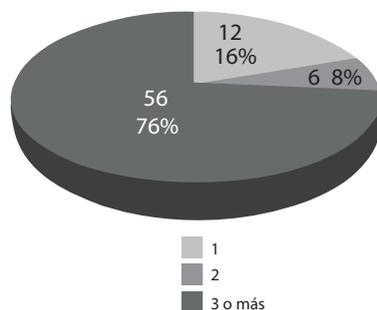


Figura 4 Número de personas que acompañan en sus viajes al turista salvadoreño mayor de 18 años con discapacidad motora

5. La accesibilidad física de los destinos turísticos es determinante para que un salvadoreño con discapacidad motora tome la decisión de practicar el turismo. El factor de accesibilidad en la infraestructura de un destino es imperativo para los usuarios al momento de seleccionar o descartar un lugar para la realización de actividades turísticas. Según los datos presentados, 62 de 74 personas afirman que la existencia de la accesibilidad en un destino es una característica que favorece la elección del mismo para hacer turismo. Se muestran los datos en la *figura 5*.

¿Has dejado de visitar algún centro turístico por no contar con accesibilidad para personas con discapacidad?

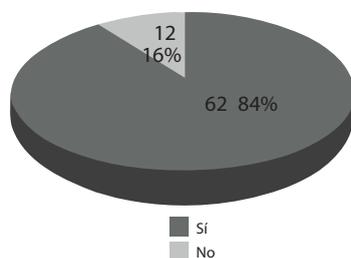


Figura 5 Importancia de la existencia de la accesibilidad en la elección de un destino turístico

## Conclusión

En muchas ocasiones pareciera que hablar de temas relacionados con accesibilidad es una obligación social, aunque con frecuencia se presentan de forma errónea. En general, estos temas se abordan para demostrar cierto interés o empatía hacia las personas que tienen algún tipo de discapacidad. Sin embargo, la importancia de la accesibilidad se fundamenta en la usabilidad que ésta representa de forma directa o indirecta para las personas. Es necesario recordar que todas las personas podrían necesitar la accesibilidad de forma permanente o de forma temporal en algún momento de la vida. Por tanto, abordar temas de accesibilidad no debería ser sólo una obligación social, sino además un interés global que priorice los beneficios masivos de una correcta aplicación de la accesibilidad en todos los destinos.

El ámbito turístico es un área propicia para considerar la accesibilidad. Las actividades turísticas tienen la finalidad de brindar oportunidades de esparcimiento que involucran a todos los sectores de una sociedad. Por esa razón, la inclusión de la accesibilidad a través de la aplicación del Turismo Accesible representa una oportunidad para involucrar a todos los sectores de la sociedad en sus actividades. Por un lado, el turismo resultaría no sólo en un beneficio económico, sino que además -bajo una buena gestión- se lograría alcanzar grandes beneficios en el área social tanto para los residentes del propio destino como para los turistas.

Por otro lado, es importante establecer que el desarrollo del Turismo Accesible depende de todos los integrantes del sector turístico. La implementación del Turismo Accesible debe ser integral; es decir, debe contar con una acción conjunta en la que la mutua colaboración entre el sector turístico público y privado resulte en el correcto diseño de destinos y servicios turísticos. Todos los agentes involucrados en la correcta presentación de la accesibilidad son responsables de la satisfacción de los turistas por lo que se requiere un trabajo conjunto que resulte en la correcta inclusión e instauración de accesibilidad.

Finalmente, el Turismo Accesible es una oportunidad que también debe ser contemplada desde el punto de vista económico. La existencia de una oportunidad de mercado latente dentro del segmento representado por los turistas salvadoreños mayores de 18 años con discapacidad motora es un punto de partida para la aplicación del Turismo Accesible. Un correcto aprovechamiento de esta oportunidad de mercado no sólo permitirá la satisfacción de las necesidades del segmento identificado, sino que al mismo tiempo generará las condiciones para una nueva oferta de turismo de calidad para atraer un mayor número de turistas nacionales e internacionales que represente mayor captación de divisas en todo el sector turístico de El Salvador y la economía local.

## Bibliografía

- Alvarado, E. (2013). *Turismo universal y accesible. El geoparque de las Villuercas-Ibores-Jara*. Papeles de Geografía, 57-58, 17-33.
- Baker, M. y Board, E. (1989). *A report of the working party chaired by Mary Baker*. London: English Tourist Board.
- Barquero, J. y Fernández, F. (2007). *Los secretos del protocolo, las relaciones públicas y la publicidad*. 1a Edición. Bogotá: Lex Nova.
- Cavinato, J. y Cuckovich, M. (1992). Transportation and tourism for the disabled: An assessment. *Transportation Journal*, 31 (3) 46-53.
- Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, COCEMFE - Asturias. (2010). *Guía para disfrutar Asturias sin barreras*. Asturias: Sociedad Regional de Turismo.
- CONAIPD. (2014). *Datos Estadísticos Personas con Discapacidad - RNPN a Diciembre 2014*. Recuperado en agosto de 2016, de [http://publica.gobiernoabierto.gob.sv/institutions/consejo-nacional-de-atencion-integral-a-la-persona-con-discapacidad/information\\_standards/estadisticas](http://publica.gobiernoabierto.gob.sv/institutions/consejo-nacional-de-atencion-integral-a-la-persona-con-discapacidad/information_standards/estadisticas)
- Darcy, S. y Dickson, T. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(01), 32-44.
- Fundación ONCE y Fundación Arquitectura COAM. (2011). *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo*. Palermo: Fundación ONCE
- Gómez, M. (2004). *Grupos turísticos y discapacidad. Pautas, atención y diseño*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de marketing*. 12a Edición. México: Pearson Prentice Hall
- Martínez, J. (2013). Dirigir empresas turísticas inclusivas: Las ideas y actitudes de los futuros profesionales del sector. *Revista Turismo y Desarrollo Local Sostenible*, 6 (15), 1-17
- MITUR. (2015). *MITUR lanza Pueblos Vivos Multidestinos 2015*. Recuperado en agosto de 2016, de <http://www.mitur.gob.sv/index.php/novedades/noticias/item/132-pueblos-vivos-2015>
- OMS. (2016). *Temas de Salud, Discapacidades*. Recuperada de <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- OMT y Fundación ACS. (2014). *Manual de Turismo Accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- OMT. (2012.). *Turismo y sostenibilidad*. Recuperado de [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoysostenibilidad\\_0.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoysostenibilidad_0.pdf)
- OMT. (2014a). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- OMT. (2014b). *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo I: Turismo Accesible - definición y contexto*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- OMT. (2015a). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas*

- y buenas prácticas - Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- OMT. (2015b). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo III: Principales áreas de intervención*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- OMT. (2015c). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- OMT. (2015d). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- OMT. (2015e). *Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- ONU. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Recuperada de [http://www.un.org/es/documents/udhr/index\\_print.shtml](http://www.un.org/es/documents/udhr/index_print.shtml)
- Richter, L. y Richter, W. (1999). *Ethics challenges: health, safety and accessibility in international travel and tourism*. Virginia: International Personnel Management Association (IPMA), 28(4), 595-615.
- Sancho, A., y Buhalis, D. (1998). *Introducción al turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Soriano, I. (2015). *Turismo Accesible en El Salvador*. Recuperado de <https://sites.google.com/site/turismoaccesibleenelsalvador>
- Wijk, M. (2000). *Concepto europeo de accesibilidad*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - Instituto de Migraciones y Servicios Sociales.