



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
SECCIÓN DE POSGRADO

**LAS EXPERIENCIAS TURÍSTICAS DE PERSONAS CON
DISCAPACIDAD: UNA MIRADA AL TURISMO ACCESIBLE EN
PUERTO RICO. PROPUESTA DE GUÍA DE TURISMO
ACCESIBLE, 2021**

PRESENTADA POR
FRANCES LINETTE SANTIAGO HERNANDEZ

ASESORA
ROSSANA SORAIDA DÍAZ PÉREZ

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA EN TURISMO

LIMA – PERÚ

2021



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**LAS EXPERIENCIAS TURÍSTICAS
DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD:
UNA MIRADA AL TURISMO ACCESIBLE EN PUERTO RICO.
PROPUESTA DE GUÍA DE TURISMO ACCESIBLE, 2021**

**TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA EN TURISMO**

**PRESENTADO POR:
FRANCES LINETTE SANTIAGO HERNANDEZ**

**ASESOR:
DRA. ROSSANA DÍAZ PÉREZ**

LIMA - PERU

2021

DEDICATORIA

A Dios, porque las fuerzas de continuar me las da Él
y me ha utilizado de instrumento para dar voz a personas
que la sociedad limita y mantiene en el silencio.

A ti Carylís, y a todos ustedes
que aventuran, pasean y viajan a pesar de las barreras
impuestas por la sociedad.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco sobre todo a Dios y eternamente agradecida con la Dra. Rossana Díaz Pérez, por su dedicación, guía y palabras de motivación que permitieron la elaboración de esta investigación. También agradezco a mi esposo, Christian por su apoyo incondicional y paciencia en todo el proceso. Al igual que a mis padres, a toda mi familia y amistades por brindarme apoyo.

Una mención especial a la Dra. Melissa Bonilla quien me abrió el camino para lograr esta meta del doctorado. Así, a mis compañeros de trabajo, por sus constantes frases de inspiración y ánimo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTOS | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDO | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS | vi |
| ÍNDICE DE FIGURAS | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| RÉSUMÉ | x |
| INTRODUCCIÓN | xi |
| Descripción de la situación problemática | xii |
| Formulación del problema | xviii |
| Objetivos de la investigación | xix |
| Justificación de la investigación | xx |
| Importancia de la investigación | xx |
| Viabilidad de la investigación | xxi |
| Limitaciones del estudio | xxii |
| CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO | 23 |
| 1.1 Antecedentes de la investigación | 23 |
| 1.2 Bases teóricas | 33 |
| 1.2.1 Experiencias turísticas | 34 |
| 1.2.2 Factores e indicadores de las experiencias turísticas | 36 |
| 1.2.3 Fases al adquirir una experiencia turística | 41 |
| 1.2.4 Turismo accesible | 45 |
| 1.2.5 Personas con discapacidad | 50 |
| 1.2.6 Diseño universal aplicado a la cadena de accesibilidad en turismo | 54 |
| 1.2.7 Turismo para todos e inclusión social | 57 |
| 1.2.8 Turismo en Puerto Rico | 60 |
| 1.2.9 Turismo accesible en Puerto Rico | 63 |
| 1.3 Definición de términos básicos | 72 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 76 |
| 2.1 Diseño metodológico | 76 |
| 2.2 Diseño de muestra | 78 |
| 2.3 Técnica de recolección de datos | 82 |
| 2.4 Técnicas de análisis y validación de la información..... | 84 |
| 2.5 Aspectos éticos | 86 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 89 |
| 3.1 Descripción de las entrevistas | 89 |
| 3.1.1 Resultados cualitativos de las entrevistas semiestructuradas de público objetivo..... | 91 |
| 3.1.2 Resultados cualitativos de las entrevistas semiestructuradas de los especialistas en turismo en Puerto Rico | 107 |
| 3.2 Descripción y análisis de los grupos focales..... | 124 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 148 |
| CAPÍTULO V: PROPUESTA | 150 |
| CONCLUSIONES | 157 |
| RECOMENDACIONES | 161 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN | 164 |
| ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA | 176 |
| ANEXO B: MATRIZ DE LA OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 178 |
| ANEXO C: HOJAS DE CONSENTIMIENTO | 180 |
| ANEXO D: GUÍAS DE ENTREVISTAS | 191 |
| ANEXO E: PROCESO DE ENTREVISTAS | 195 |
| ANEXO F: GUÍA DE GRUPOS FOCALES | 196 |
| ANEXO H: DOCUMENTACIÓN DE GRUPO FOCAL PÚBLICO OBJETIVO | 200 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Tabla 1 Tipos de experiencias y ejemplos de experiencias turísticas..... | 35 |
| Tabla 2 Factores e indicadores de la experiencia turística..... | 38 |
| Tabla 3 Procesos internos del turista ante una experiencia turística..... | 41 |
| Tabla 4 Influencias internas y externas en la toma de decisiones del turista..... | 43 |
| Tabla 5 Ejemplos de las necesidades de accesibilidad de distintos tipos de discapacidad..... | 49 |
| Tabla 6 Tipos de discapacidad y su descripción..... | 52 |
| Tabla 7 Siete principios del diseño universal y sus componentes | 56 |
| Tabla 8 Leyes que favorecen a las personas con discapacidad | 64 |
| Tabla 9 Tipos de triangulación..... | 84 |
| Tabla 10 Perfil del público objetivo | 91 |
| Tabla 11 Clasificación de las categorías según la entrevista a público objetivo..... | 93 |
| Tabla 12 Perfil de los especialistas en turismo en Puerto Rico | 108 |
| Tabla 13 Clasificación de las categorías según la entrevista a especialistas en turismo..... | 110 |
| Tabla 14 Primera sesión grupo focal público objetivo..... | 125 |
| Tabla 15 Primera sesión grupo focal con especialistas en turismo..... | 134 |
| Tabla 16 Segunda sesión grupo focal público objetivo..... | 143 |
| Tabla 17 Segunda sesión grupo focal con especialistas en turismo..... | 146 |
| Tabla 18 Matriz de Consistencia..... | 176 |
| Tabla 19 Matriz de Operacionalización de las variables | 178 |
| Tabla 20 Diagrama de Gantt: proceso de entrevistas | 195 |
| Tabla 21 Lista de verificación para la primera sesión de grupos focales..... | 196 |
| Tabla 22 Lista de verificación para la segunda sesión de grupos focales... .. | 198 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Figura 1 La importancia del turismo en el mundo | xiii |
| Figura 2 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible | xv |
| Figura 3 Cinco componentes de la Experiencia Turística | 39 |
| Figura 4 Fases del proceso de visita de un turista | 42 |
| Figura 5 Fases del proceso de compra de un turista | 44 |
| Figura 6 Nombres del turismo accesible | 46 |
| Figura 7 Cinco principios básicos hacia un turismo accesible | 47 |
| Figura 8 Esquema de configuración del turismo para todos | 59 |
| Figura 9 Mapa de Puerto Rico | 61 |
| Figura 10 Ejemplo de sillas anfibias | 67 |
| Figura 11 Accesibilidad en balneario Boquerón | 68 |
| Figura 12 Equipos electrónicos para personas con discapacidad auditiva .. | 69 |
| Figura 13 Silla mecánica para la piscina de un hotel | 69 |
| Figura 14 Cuatro canales útiles para la investigación cualitativa | 77 |
| Figura 15 Aplicación de la triangulación múltiple | 86 |
| Figura 16 Castillo San Felipe del Morro | 105 |
| Figura 17 Nube de palabras frecuentes del público objetivo | 107 |
| Figura 18 Nube de palabras de los especialistas en turismo | 109 |
| Figura 19 Proceso para crear guía accesible | 156 |
| Figura 20 Grupo focal de público objetivo con intérprete de lenguaje de señas | 200 |

RESUMEN

La presente investigación doctoral tiene como objetivo general, analizar las experiencias turísticas de las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico. El propósito es crear una Propuesta de Guía de Turismo Accesible en la isla. El 15% de la población mundial y el 21.3% de la población puertorriqueña presentan algún tipo de discapacidad, convirtiéndose en un mercado potencial evidente que necesita atención accesible en servicios turísticos. El turismo accesible permite que toda la cadena de servicios que conecta con las experiencias turísticas sea accesible y no sea interrumpida por barreras: actitudinales, arquitectónicas o de infraestructura. Para conocer a profundidad esas experiencias se llevó a cabo una investigación cualitativa, descriptiva y básica, de tipo fenomenológico y empírico, ya que la intención es dar a conocer las experiencias de estas personas con discapacidad y no su interpretación. Los participantes se clasificaron en dos grupos: personas con discapacidad residentes de Puerto Rico y especialistas en turismo en la isla. A través de entrevistas profundas semiestructuradas y grupos focales, todos los participantes expresaron libremente sus experiencias turísticas, sus prácticas dando atención al cliente con discapacidad y sus opiniones con respecto a la Propuesta de Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico. Los resultados indican que las personas con discapacidad no tienen experiencias turísticas satisfactorias cuando hacen turismo accesible en la isla, reflejando así una falta de: personal adiestrado, infraestructura con diseño universal y cumplimiento de leyes.

Palabras claves: accesibilidad, diseño universal, experiencia turística, persona con discapacidad, turismo accesible.

ABSTRACT

The general objective of this doctoral research is to analyze the tourist experiences of people with disabilities when doing accessible tourism in Puerto Rico. The purpose is to create a Proposal for an Accessible Tourism Guide on the island. An average of 15% of the world population and 21.3% of the Puerto Rican population has some type of disability, becoming an obvious potential market that needs accessible attention in tourist services. Accessible tourism allows the entire chain of services that connects with tourist experiences to be accessible and not interrupted by barriers such as attitudinal, architectural, or infrastructure. To get to know these experiences in-depth, a qualitative, descriptive, and basic phenomenological and empirical research, was carried out to not only document their interpretations but also make known the experiences of these people with disabilities. The participants were classified into two groups: people with disabilities who are residents of Puerto Rico and specialists in tourism on the island. Through in-depth and semi-structured interviews and focus groups, all participants freely expressed their tourism experiences, their practices in serving clients with disabilities, and their opinions regarding the Proposal for an Accessible Tourism Guide in Puerto Rico. The results indicate that people with disabilities do not have satisfactory tourist experiences when they do accessible tourism on the island, thus reflecting a lack of trained personnel, infrastructure with universal design, and compliance with laws.

Keywords: accessibility, accessible tourism, people with disabilities, tourism experiences, universal design.

RÉSUMÉ

L'objectif général de cette recherche doctorale est d'analyser les expériences touristiques des personnes ayant un handicap lors d'un tourisme accessible à Porto Rico. Le but est de créer une proposition de guide touristique accessible sur l'île. Une moyenne de 15% de la population mondiale et 21,3% de la population portoricaine ont un certain type de handicap, devenant un marché potentiel évident qui nécessite une attention accessible dans les services touristiques. Le tourisme accessible permet à toute la chaîne de services liée aux expériences touristiques d'être accessible et non interrompue par des barrières : attitudinales, architecturales ou infrastructurelles. Afin de connaître ces expériences en profondeur, une recherche qualitative, descriptive et fondamentale a été menée, de type phénoménologique et empirique, puisque l'intention est de faire connaître les expériences de ces personnes ayant un handicap et non leur interprétation. Les participants ont été classés en deux groupes : les personnes ayant un handicap qui habitent à Porto Rico et les spécialistes du tourisme à l'île. Des entretiens semi-structurés approfondis ont été menés sur chacun d'eux et ils ont participé à des groupes de discussion, afin d'exprimer librement leurs expériences touristiques, leurs pratiques en accordant une attention aux clients en situation de handicap et leurs opinions sur la Proposition de Guide du Tourisme Accessible à Porto Rico. Les résultats indiquent que les personnes ayant un handicap il n'y a pas des expériences satisfaisantes quand ils font du tourisme accessible à l'île, reflétant ainsi le manque de : personnel entraîné, l'infrastructure de conception universelle et que la loi soit suivie.

Mots- clés : accessibilité, conception universelle, expériences touristiques, personnes ayant un handicap, tourisme accessible.

INTRODUCCIÓN

En Puerto Rico, se estima que el 10% del Producto Interno Bruto (PIB) es representado por la industria turística (Meléndez & Díaz, 2019), convirtiendo el turismo en un sector de mayor importancia económica en la isla. Siendo una isla caribeña con alto grado de atractivo turístico, comenzando con sus playas, en el año 1970 se funda la Compañía de Turismo de Puerto Rico (CTPR) con el propósito de fomentar, promover y desarrollar el turismo en la isla (CTPR, s.f.).

La CTPR logra en estos 50 años de historia que el turismo se convierta en una economía principal para la isla caribeña haciéndola partícipe de un mercado el cual al año 2019, (OMT, 2020) había un billón de personas viajando internacionalmente. No obstante, existe un mercado potencial de personas con discapacidad (PcD) que representan el 15% de la población mundial y en Puerto Rico el 21.3% de los habitantes. Aunque no se sabe con exactitud la cantidad de viajeros con discapacidad, es importante reconocer sus necesidades y experiencias al realizar actividad turística accesible ya que este conocimiento permitirá planificar mejor un turismo accesible y atraer más clientes.

En la actualidad existen distintas tipologías de turismo, y en el 2020 el turismo accesible es una tipología que debe ser estudiada y desarrollada. Motivo por el cual la siguiente tesis doctoral busca analizar las experiencias turísticas de las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico. Dando una mirada al turismo accesible de Puerto Rico se establece una Propuesta de Guía de Turismo Accesible para usar entre las personas con discapacidad que visitan nuestra isla.

En las siguientes páginas de esta introducción se encuentra: una descripción de la problemática, objetivo general, objetivos específicos, justificación de la investigación y limitaciones de la misma. Luego, se establecen los siguientes capítulos de investigación:

Capítulo 1: Marco teórico, donde se detalla los antecedentes, bases teóricas y definiciones de conceptos claves de esta tesis doctoral con el fin de comprender mejor el tema en discusión.

Capítulo 2: Metodología de la investigación, describiendo el método, el diseño y las técnicas utilizadas para investigar a profundidad el tema.

Capítulo 3: Resultados, luego del proceso investigativo se presenta en este capítulo los resultados que se encontraron.

Capítulo 4: Discusión, describiendo los resultados finales y soluciones encontradas en el proceso investigativo.

Capítulo 5: Propuesta de la Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico

Por último, incluye las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

Descripción de la situación problemática

La industria del turismo acoge otras industrias como el alojamiento, el transporte, los restaurantes, recreación y un alto número de industrias de servicio que cada vez más se siguen sumando con el objetivo de satisfacer la demanda de los viajeros, esto crea que la industria turística sea comparada con una sombrilla, ya que bajo una sola industria se cobijan muchísimas otras industrias. Esto sin contar las tantas industrias que se benefician indirectamente de la actividad

turística, provocando así que se convierta en uno de los principales gestores de la economía mundial. La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2018), resume la importancia del turismo en el mundo en la siguiente figura 1:

Figura 1

La importancia del turismo en el mundo



Fuente y Elaboración: UNWTO, 2018

En la figura 1 se muestra como la industria del turismo representa el 10% del Producto Interno Bruto, el 30% de los servicios exportados y 1 de cada 10 empleos son en la industria turística (UNWTO, 2018). La estadística presentada nos ofrece un panorama sobre la importancia del turismo para la economía mundial, mostrando un beneficio que puede ser aprovechado en especial en países con baja producción en otras industrias no relacionadas al turismo.

Un estudio comparativo entre el turismo y otras industrias del mundo, realizado por el World Travel & Tourism Council (WTTC), revela que la industria de viajes y turismo se encontraba en alto grado de crecimiento frente a otras industrias como automotriz, tiendas e incluso agricultura (WTTC, 2019). Lo que representa una oportunidad económica para Puerto Rico permitiendo la generación de empleos y en especial la autogestión. Meléndez & Díaz (2019) lo afirman en un análisis de datos económicos sobre el turismo en Puerto Rico entre los años 2012 al 2018 en el cual se identificó que los indicadores económicos de los sectores turísticos: alojamiento, arte, restaurantes y entretenimiento, forman parte del Producto Interno Bruto (PIB) de Puerto Rico.

Siendo la industria del turismo un sector económico tan importante y principal para Puerto Rico, es necesaria una planificación que incluya a turistas con discapacidad, pero sobre todo tomar en cuenta a los residentes con discapacidades que se convierten en turistas internos. La intención es lograr que las personas con discapacidad tengan la misma oportunidad de desplazarse y tener experiencias turísticas libremente sin barreras físicas ni sociales.

Entre las nuevas medidas para generar un mejor turismo y que su efecto sea inclusivo y justo, la OMT se comprometió en adoptar los *17 Objetivos de Desarrollo Sostenible* (ODS) establecidos por la Organización de las Naciones Unidas el 25 de septiembre de 2015, ver figura 2 en la siguiente página.

Figura 2

17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Fuente y Elaborado por: ONU, 2015

De la misma forma, la Compañía de Turismo de Puerto Rico (CTPR) ha incluido en su proyecto de turismo sostenible cumplir con los ODS en el término propuesto del año 2030. Entre la lista de objetivos presentada llama la atención para este estudio el objetivo #10, que indica, *Reducción de las Desigualdades* e incluye entre sus metas reducir las desigualdades permitiendo la oportunidad y la inclusión de todas las personas sin importar que tenga alguna discapacidad, edad, género, raza y otras características diversas (ONU, s.f.).

Tomando en consideración las desigualdades en la sociedad se presenta como una alternativa, un turismo accesible que busca ofrecer una oferta turística bajo condiciones específicas de accesibilidad que permita el disfrute y aprendizaje de los turistas con discapacidades. El turismo accesible es una tipología que se ha desarrollado en muchos países trayendo beneficios, no solo económicos, sino que

demuestra una responsabilidad social frente al mundo, al reconocer los derechos de todas las personas en recibir servicios y tener tiempo de ocio.

En Puerto Rico, el tema de turismo accesible no ha sido un tema de discusión efectivo y suficiente para la toma de decisiones o para un plan estratégico del país en referencia a la industria turística. En el 2009 se presentó el Proyecto del Senado #783 donde la Senadora Evelyn Vázquez Nieves, ordenaba la elaboración de crear el “Programa Turismo Accesible de Puerto Rico”. Sin embargo, el proyecto nunca fue aprobado.

Luego en el 2016, cuando la Organización Mundial del Turismo (OMT) declara el lema del Día Mundial del Turismo 2016 como “Turismo para Todos”, con enfoque en las personas con discapacidad (OMT, 2016), de nuevo comienza a tomar mención el tema en el ámbito público de la industria turística del país.

Durante ese año, los oficiales de la CTPR se involucraron con el tema del *turismo accesible* y realizaron una serie de conferencias para educar sobre el concepto entre los profesionales de la industria turística del país. Sin embargo, el reconocer la experiencia del segmento de personas con discapacidad al hacer turismo en la isla permitirá adoptar en la industria turística puertorriqueña el turismo accesible como una estrategia de desarrollo económico. Ponerla en acción será una labor de mucho esfuerzo no solo para el gobierno sino de toda la comunidad. Conocer esas experiencias turísticas accesibles de las personas con discapacidad es el objetivo principal de este estudio.

Las personas con discapacidad en Puerto Rico cuentan con leyes que le protegen sus derechos para vivir en comunidad. Actualmente, Puerto Rico, debido a la relación política que tiene con los Estados Unidos de América (EEUU), hace valer la ley federal establecida en los EEUU, el Acta para americanos con

Discapacidad conocida como la Ley ADA de 1990 (American with Disabilities Act, 1990); la cual en resumen prohíbe la discriminación contra personas con discapacidad. De la misma forma, existen leyes estatales como la Ley Núm. 44 de 2 de julio de 1985, Ley que Prohíbe el Discrimen contra las Personas con Impedimentos;

...prohíbe el discrimen por medio de obstaculización, limitación o exclusión de las personas con impedimento para realizar alguna actividad cualquiera en alguna institución pública o privada, de igual forma para emplear a éstas personas... (LexJuris, s.f.).

A pesar de la existencia de estas dos leyes que exigen una serie de servicios hacia personas con discapacidad y que se hacen valer en el sector turístico en especial en los alojamientos, no es de conocimiento popular si lo que demanda cada ley realmente cubre las necesidades que enfrenta una persona con discapacidad cuando realiza turismo accesible en Puerto Rico. En todo caso, si los hoteles en Puerto Rico cumplen con las leyes antes mencionadas, la pregunta sería, ¿qué otros atractivos y negocios pertenecientes a la industria turística se involucran en actividades de turismo accesible?, pregunta que aún no tiene respuesta exacta. Tampoco existe información precisa sobre negocios accesibles, ya que no existe una guía de turismo accesible para personas con discapacidad; lo que trae la pertinencia de realizar este estudio.

Según la Organización Mundial de la Salud, se estima sobre mil millones de personas con discapacidad, representando el 15% de la población mundial o una de cada siete personas (OMS, 2018). En Puerto Rico, entre los años 2014 y 2018 se estimó unas 675,318 personas con alguna discapacidad según la Encuesta sobre la Comunidad en Puerto Rico realizada por el State Data Center (2018) como

parte de los estudios del CENSO de Estados Unidos de América, representando el 21.3% de la población.

Estos datos permiten notar la relevancia del turismo accesible en el desarrollo de la industria turística, siendo así un factor principal que mejora los servicios para el disfrute no solo de los visitantes externos con discapacidad, sino para los turistas internos con discapacidad. Adicional, el conocer la alta población de personas con discapacidad que hay en la isla provoca la interrogante sobre el tipo de experiencia turística que pueda tener la comunidad con discapacidad al recibir servicios turísticos accesibles en Puerto Rico.

Como análisis general, se debe reconocer que todos en algún momento de su vida podrían tener alguna discapacidad. Por lo tanto, crear una accesibilidad para las personas con discapacidad no es una idea que solo contribuirá con una economía sostenible, sino que mira a un futuro crecimiento poblacional con discapacidad y permite la convivencia inclusiva de todos por igual.

Esta investigación se enfoca en conocer las experiencias turísticas que reciben las personas con discapacidad y sus necesidades al hacer turismo accesible en Puerto Rico, para establecer una propuesta de guía de turismo accesible para la isla.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuáles son las experiencias turísticas de las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico?

Problemas específicos

1. ¿Cómo se consideran las experiencias turísticas de las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico?
2. ¿Cuáles son las necesidades que enfrentan las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico?
3. ¿De qué manera la elaboración de una guía de turismo accesible en Puerto Rico beneficiaría a las personas con discapacidad?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar las experiencias turísticas de las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico.

Objetivos específicos

1. Describir cómo se consideran las experiencias turísticas de las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico.
2. Identificar las necesidades de las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico.
3. Elaborar una propuesta de guía de turismo accesible en Puerto Rico para el beneficio de las personas con discapacidad.

Justificación de la investigación

Importancia de la investigación

El acceso al turismo a nivel mundial fue garantizado gracias a la Declaración Universal de los Derechos del Hombre de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el año de 1948, cuando fue enunciada, en los artículos 13 y 24, instituyendo, respectivamente, el derecho a decidir libremente por cuál territorio del mundo ir y regresar, y el derecho al descanso y al tiempo libre (ONU 1948). Con esta Declaración, se avala el derecho de todas las personas para recibir servicios turísticos y visitar otros lugares fuera de su residencia habitual. Por consiguiente, las personas con discapacidad tienen todo el derecho de viajar y obtener su descanso y tiempo libre de manera accesible.

Esta investigación permite establecer una base de estudios futuros sobre el turismo accesible en Puerto Rico y la actividad turística realizada por personas con distintas discapacidades. Por medio de los resultados obtenidos se establece el análisis de las experiencias turísticas que personas con discapacidad obtienen al hacer turismo accesible en Puerto Rico. Adicional, contribuye a nuevas investigaciones en materia del turismo y turismo accesible específicamente, ya que en la isla hay escasez de estudios sobre la industria turística y al momento de completar esta investigación no se encontró registros de investigaciones sobre turismo accesible.

Puerto Rico siendo un destino caribeño, donde el turismo es una de sus fuentes principales de empleo necesita mejorar la planificación y el diseño de las estrategias de competitividad para aumentar sus ventajas competitivas respecto a la oferta y demanda de los destinos cercanos. Por esta razón, esta investigación

puede ayudar a que se promuevan nuevas formas de actividad turística o mejorar las existentes a favor de las personas con discapacidad y sus familiares que le acompañen. De esta manera, lograr capturar un nuevo mercado que necesita atención y acomodo, lo cual facilita el disfrute de un turismo para todos. Para lograr esto, se aporta en esta investigación la Propuesta de una Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico.

Cabe resaltar que las personas con discapacidad, en su mayoría, viajan acompañadas (López, 2017), lo que representa un aumento en el nicho del mercado a atender. Además, el reconocer la importancia de tomar en consideración las experiencias de las personas con discapacidad en el plano turístico se logrará una sociedad inclusiva y con diseños universales, en fin, creando un turismo para todos.

Viabilidad de la investigación

Para llevar a cabo el estudio, se tuvo el recurso financiero necesario. Además, se contó con acceso a recursos informáticos de la biblioteca virtual de la Universidad de San Martín de Porres y acceso a los repositorios de tesis de las universidades locales y banco de datos de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, permitiendo la recopilación de fuentes bibliográficas. Adicional, fue de fácil acceso el contacto con grupos y organizaciones de personas con distintas discapacidades. El recurso humano necesario para llevar a cabo la investigación fue suficiente, así como los materiales existentes, entre ellos la transportación. Se contó con vehículo para llevar a cabo visitas requeridas para el estudio. La investigadora cuenta con un teléfono inteligente y una tableta que le permitió hacer las grabaciones de voz necesarias durante las entrevistas y llamadas por video.

Limitaciones del estudio

Entre las principales limitaciones que enfrentó el proceso de investigación es la falta de estadísticas y antecedentes. Puerto Rico cuenta con una oficina de estadísticas, sin embargo, en tema de turismo la información se limita a estadías de hoteles y llegadas de viajeros a la isla en el aeropuerto principal o cruceros. Adicional, las investigaciones académicas y profesionales en temas de turismo son un número escaso y sobre el tema específico de *turismo accesible* no se encontraron registros de investigaciones científicas en artículos ni tesis de ningún nivel a la fecha de este estudio completarse. Sin embargo, esto no fue un obstáculo en el cumplimiento de los objetivos establecidos para el estudio.

De la información recopilada se encuentra la estadística sobre las personas con discapacidad en Puerto Rico del año 2018 bajo la Encuesta de la Comunidad en Puerto Rico. Adicional, se contó con vasta información internacional en tema de *turismo accesible* y experiencias turísticas que sirvieron de base para la investigación.

Otras limitaciones lo fueron, la poca disponibilidad de tiempo de la investigadora y el realizar las entrevistas de forma física, ya que violaba los códigos de distanciamiento social (COVID19) en Puerto Rico, lo que imposibilitó la toma de entrevistas de manera presencial. Para poder sobrepasar esta limitación se realizaron todas las entrevistas de manera electrónica, utilizando videoconferencias de plataformas virtuales como Zoom, la cual fue registrada debidamente.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se expone los antecedentes para las experiencias turísticas y el turismo accesible tanto a nivel nacional como internacional. Las metodologías utilizadas y los hallazgos encontrados durante cada antecedente, servirán de base para la presente investigación.

1.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes nacionales

Puerto Rico

Al día de hoy, Puerto Rico no cuenta con tesis relacionadas al tema del turismo accesible específicamente. Esto valida la relevancia de esta investigación como aportación al país en asuntos de estudios en el campo del turismo. Entre las tesis encontradas relacionadas al tema de turismo, se encontró la tesis doctoral de **Sánchez Celada, Miguel (2018)**, titulada “Análisis de los impactos del turismo de los eventos extremos para la determinación de áreas de estrés en los centros históricos de San Juan y Ponce, Puerto Rico”, tuvo como objetivo utilizar indicadores característicos de los territorios en objeto de estudio para identificar los impactos que provoca el turismo en el mismo. Entre los impactos se incluye el ambiental que puede afectar la misma actividad turística, así como estudiar los eventos superiores que causan el daño al ambiente, de esta manera ver la relación entre el impacto ambiental y la actividad turística en esas dos ciudades.

En la investigación, Sánchez demuestra la importancia de cuidar y preservar el patrimonio de los cascos urbanos históricos de ambas ciudades. La metodología

fue cualitativa basada en datos secundarios como estadísticas e informes preparados por organizaciones públicas o privadas, relacionada con el turismo y el patrimonio encontrado en los centros históricos.

Con esta información diseñó una base de datos para relacionar el estado de conservación de los patrimonios históricos y la utilización de los turistas. Como muestra, utilizó análisis de los centros históricos de San Juan y Ponce realizados por distintas agencias gubernamentales y federales encargadas de estudiar distintas áreas que se han dañado en cierto lugar, y además información bibliográfica y hemeroteca sobre la industria turística. Adicional, usó la técnica de observación visitando las ciudades de Ponce y San Juan. Logró concluir que el turismo es una parte importante en la economía de ambas ciudades, y que las áreas de estrés de estos centros se verán afectado no solo por la actividad turística sino además por los eventos meteorológicos, por estar en el Caribe, ser una isla y ambas ciudades estar ubicadas en costas hace que se vean más afectadas.

Esta investigación permite que en el estudio en cuestión se evalúe el incluir los centros históricos de ambas ciudades (Ponce y San Juan) en la guía de turismo accesible, cuando esto requiere que sean lugares adecuados de fácil acceso y movilidad para las personas con discapacidad.

De igual forma, se ha encontrado literatura sobre la falta de accesibilidad en los espacios históricos en especial si son catalogados como patrimonios. Por lo tanto, la investigación de Sánchez, M. (2018) provoca que se incluyan preguntas sobre la accesibilidad en los centros históricos para las personas con discapacidad que participarán de esta investigación.

Antecedentes internacionales

Suecia

En la tesis recién publicada de **Lina Nilsson (2020)** bajo el tema “The experience of traveling for young people with a hearing impairment- Voice of invisible disabled” traducida como *La experiencia de viaje de jóvenes con discapacidad auditiva- voz de la discapacidad invisible*; se enfocó en los jóvenes con alguna discapacidad auditiva incluso siendo la misma investigadora una persona con discapacidad auditiva. El objetivo general de la investigación es resaltar las experiencias de los jóvenes con discapacidad auditiva cuando viajan internacionalmente utilizando cualquier modo de transporte. Así encontrar los problemas que enfrentan estos jóvenes al viajar y cómo les afecta el no encontrar accesibilidad.

Nilsson (2020) establece en el tema “la voz de la discapacidad invisible” ya que según cita a Lingsom (2008) existen discapacidades visibles al hacerse notar fácilmente por cualquier persona que le observe, y las discapacidades invisibles siendo aquellas que no son fáciles de identificar a simple vista por otra persona. Usando la metodología de investigación cualitativa con la técnica de entrevistas a profundidad, se dio a conocer las experiencias y realidades de estos jóvenes con discapacidad auditiva. La muestra de cinco participantes, fue obtenida de la organización *Young Hearing Impaired* (Jóvenes con Discapacidad Auditiva) en Suecia, para la cual se aplicó una selección aleatoria, enviando invitaciones a los miembros de la organización entre los 20 y 30 años de edad y quienes debían presentar la característica de tener discapacidad auditiva congénita.

Solo respondieron cinco jóvenes y todas del género femenino, causando que sus datos sean limitados, pero al ser una investigación cualitativa los resultados fueron de gran aporte. Las entrevistas fueron analizadas bajo temas y códigos creados por la misma investigadora basado en las respuestas similares que ofrecieron las participantes. Los temas establecidos para el análisis de resultados fueron: información, sensaciones al viajar, influencia de otros viajeros y desarrollo tecnológico. Concluyendo que, existen distintas barreras que limitan el desarrollo de los viajes para las personas con discapacidad auditiva congénita, la muestra identificó barreras como: poca información textual, infraestructura no adecuada, limitación en el acceso a los atractivos turísticos y la poca empatía de los colaboradores turísticos al brindar el servicio.

La tesis de Nilsson (2020) permite validar el uso de herramientas tecnológicas de videoconferencia para las entrevistas la cual permite la observación de la comunicación no verbal de los participantes. Adicional, se puede utilizar como modelo una guía de entrevista que utilizó Nilsson (2020) para hacer las entrevistas profundas a los participantes objeto de este estudio. Aunque la presente investigación no enfocará en un tipo de discapacidad, la metodología utilizada confirma que el estudio cualitativo permite mayor relación con el participante para conocer su experiencia desde un punto de vista más profundo.

Perú

Nonone, E. (2019) en su tesis doctoral titulada “El neuroturismo y su relación con el turismo accesible como una propuesta para la ciudad de Lima”, tuvo como objetivo el investigar la relación entre el neuroturismo y el turismo accesible en el Centro Histórico de Lima, Perú. Nonone expuso la importancia del neuroturismo al

momento de establecer estrategias de mercadeo para promocionar el destino tomando en consideración a las personas con discapacidad. En la investigación se utilizó la metodología de multinivel mixto que incluye observación y análisis de fuentes secundarias entre otros datos, no experimental y de nivel exploratorio ya que se buscaba entender si había o no relación entre el neuroturismo y el turismo accesible.

Dado el caso que la metodología usada es de análisis de fuentes secundarias entre las que se incluye la opinión y comentarios de personas con discapacidad en sus experiencias turísticas, la muestra dependió de la calidad de las opiniones encontradas en páginas como TripAdvisor. Logrando una muestra de 1800 datos en países internacionales y 4067 datos del Perú, los cuales se validaron con los resultados del censo de personas con discapacidad en el Perú al 2012 y con un estudio sobre discapacidad que se realizó en Perú en el 1998. Nonone, obtuvo como resultado que existe una relación entre el neuroturismo y el turismo accesible, permitiendo que se abra la posibilidad de evaluar el Centro Histórico de Lima, Perú. De esta manera, conseguir que el Centro Histórico realice unas mejoras en accesibilidad y lograr posicionarse como un destino accesible.

El presente antecedente permite crear mejor estructura para la presente investigación al abordar el tema de las experiencias turísticas, así como la importancia de la accesibilidad en el proceso de mercadear un destino. Adicional se presenta la relevancia del tema en la actualidad, con el crecimiento poblacional de personas con discapacidad en el mundo es necesario desarrollar mejores técnicas para atraer y atender a la comunidad de personas con discapacidad.

Reino Unido

En el artículo científico y estudio de caso de **Joanne Connell y Stephen Page (2019)**, titulado “Case Study: Destination readiness for dementia-friendly visitor experiences: A scoping study”, traducido como *Estudio de Caso: Disposición del destino para experiencias amigables a visitantes con demencia: estudio de alcance*”, presenta como objetivo examinar la preparación de Reino Unido al recibir turistas con demencia-amigable, si las organizaciones están listas para recibir éste tipo de mercado. El estudio fue dividido en dos etapas, en donde la primera se dedicaría a verificar si la información que se provee del destino en algunas páginas web oficiales de promoción de Organizaciones de Manejo de Destino es accesible y si la información ofrecida abarca asuntos de accesibilidad específicamente para personas con demencia y sus cuidadores.

La segunda parte del estudio consistió en entrevistar, usando cuestionario, a gerentes de organizaciones de manejo del destino en Reino Unido y conocer las actitudes hacia la demencia en la economía del visitante y saber si se consideran listos para recibir este tipo de visitante. Connell, J., & Page, S. J. (2019) hicieron un estudio exploratorio, con un alcance pragmático se escogieron 127 gerentes, de los cuales respondieron 32, de distintas organizaciones de manejo del destino en Reino Unido y sus respectivas páginas web. Luego de las entrevistas y evaluaciones de las páginas web, encontraron que de las 32 organizaciones entrevistadas un 65% tiene información sobre accesibilidad en sus páginas web, solo una organización tiene planes para hacer del destino uno accesible para todo visitante. Las demás organizaciones, sin precisar cantidad o especificando, incluían ciertas actividades en algunos atractivos como guías audio-guías en museos, pero no un plan específico para recibir visitantes con demencia.

Connell, J., & Page, S. J. (2019), concluyen que hay falta de información turística accesible para poder indicar que el destino, en este caso Reino Unido, está listo para recibir a visitantes con demencia. De igual manera se explica que existe un interés de parte de varias organizaciones de manejo de destino en planificar para un turismo accesible, sin embargo, no es prioridad.

El estudio de caso de Connell, J., & Page, S. (2019), presenta las condiciones del turismo para personas con demencia que visitan Reino Unido. A pesar de ser un destino turístico desarrollado, lamentablemente muestra cómo aún falta mucho por hacer para lograr una comunidad amigable para las personas con demencia. Adicional, estudiando más a fondo el caso, se dieron cuenta que Reino Unido le falta planificación en materia de turismo accesible, siendo un tema en pleno desarrollo y poco comprendido.

Este estudio abre las puertas para validar la relevancia de esta investigación sobre las experiencias de turistas con discapacidad. Si Reino Unido, siendo un destino con mayores recursos económicos y educativos sigue teniendo una deficiencia en el desarrollo pleno del turismo accesible, ¿cuál es la situación actual de Puerto Rico en el tema de turismo accesible? Para saber la respuesta, es necesario conocer primero la perspectiva de las personas con discapacidad cuando tienen experiencias turísticas en la isla. Por tal razón, se presenta el análisis de las experiencias turísticas de las personas con discapacidad en esta investigación.

Panamá

Para la tesis de maestría “Turismo Accesible”, **Gabriel Carvajal Cruz (2018)** buscó determinar las condiciones de accesibilidad en la experiencia hotelera de personas con discapacidad en la ciudad de Panamá. Utilizó el método de investigación descriptivo ya que observó de manera objetiva y recolectó datos de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Panamá. De esta manera, establecer unas recomendaciones a estos hoteles para eliminar barreras arquitectónicas que se encuentren durante el estudio y mejorar la experiencia de las personas con discapacidad a través de una propuesta para la creación de una agencia que ofrezca dicho servicio. Carvajal estableció que la población a abordar para esta investigación serían los encargados de los hoteles, específicamente en el Corregimiento de Bella Vista, con un total de 25 gerentes. Del total de encargados se escogió una muestra no probabilística de 10 gerentes que se ubicaban en los hoteles más próximos.

En esta investigación se realizaron entrevistas, observaciones y encuestas que permitieron encontrar que cuatro de los 10 hoteles visitados contaban con adaptación para atender a personas con discapacidad, personas mayores con movilidad reducida o mujeres embarazadas o con niños. El 70% de los hoteles tenían problemas en los baños los cuales no estaban adecuados para atender al público con discapacidad o movilidad reducida, incluyendo embarazadas o con niños. Ninguno de los hoteles presentó evidencia de tener algún empleado capacitado en el tema de la accesibilidad, pero sí se mostraron interesados en tomar o permitir a sus empleados formarse con algún curso de accesibilidad turística. Así mismo, Carvajal encontró que ninguno de los hoteles se encontraba 100% libre de barreras arquitectónicas.

Una de las conclusiones principales es, que no existen agencias de turismo con especialización en atender a los clientes con discapacidad incluyendo mujeres embarazadas y familias con hijos pequeños, permitiendo así la validez de la propuesta de Carvajal en crear una agencia para estos propósitos.

La tesis de Carvajal, G. (2018) sostiene que, en Panamá, igual que en Puerto Rico, no existe una guía o manual oficial sobre recursos turísticos accesibles. Por lo que se presenta una propuesta para la creación de una agencia de viaje que ayude a orientar sobre las necesidades y mejorar las experiencias de las personas con discapacidad, permitiendo establecer una base de ideas para la creación de la propuesta de una guía de turismo accesible que se realizó en esta investigación. A diferencia de Carvajal, para esta investigación se establece la relevancia de crear una guía de turismo accesible y no una agencia de viaje para ofrecer servicio a las personas con discapacidad.

España

España se ha destacado como uno de los principales destinos en presentar un gran número de investigaciones, manuales y organizaciones a favor de la aplicación del turismo accesible. En la tesis doctoral de **Juan Antonio Clemente Soler (2015)**, titulada “El turismo social accesible: un análisis sociológico en la región de Murcia” tuvo como objetivo general investigar cuáles eran “las actitudes y comportamientos de los directores y responsables de los establecimientos turísticos de la Región de Murcia ante el turismo social accesible”, Clemente, J. (2015).

Clemente aplicó la metodología cuantitativa, de tipo descriptiva en la cual se realizaron preguntas en forma de encuestas con entrevistas semiestructuradas a

los directores o encargados de los 537 alojamientos en la Región de Murcia de los cuales se escogió la muestra no probabilística de 318 alojamientos participantes, con un margen de error del 5%. Clemente (2015) obtuvo resultados donde reflejaban que la mayoría de los alojamientos donde se encuestó al encargado tenían más de 50 años de establecidos (39 alojamientos). Arrojando que el 63.8% de los responsables de los alojamientos en general, no conocían el concepto turismo social accesible.

De igual forma, esta mayoría de gerentes se mostró totalmente de acuerdo que es importante estar preparados para atender a las personas con discapacidad o problemas de accesibilidad. A su vez, los responsables de los alojamientos encuestados mostraron una actitud positiva y aceptable de la preparación adecuada de los establecimientos para la atención apropiada a las personas con discapacidad. Sin embargo, la mayoría estuvo de acuerdo que el apoyo del sector público es bajo por lo que respondieron negativamente ante esa situación. Clemente concluye que necesitarán más cooperación del gobierno, así como estar más informado de cursos que se ofrecen para orientar en el tema de turismo social accesible, debido a que en la mayoría de los casos no tenían conocimiento de estos cursos de formación, pero sí mostraron interés en los mismos.

La investigación de Clemente (2015) establece una serie de preguntas que permitirá crear un modelo para las entrevistas que se planifica realizar a los especialistas de la industria turística en Puerto Rico en esta investigación. Como, por ejemplo: el conocimiento en el tema del turismo accesible y el interés de conocer más del tema de parte de aquellos encargados en ofrecer un servicio turístico en Puerto Rico.

1.2 Bases teóricas

El turismo es hoy una de las industrias más importantes para el desarrollo económico del mundo, según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2018) el turismo representa un 10% del PIB del mundo, dando empleo a una de cada 10 personas y representando el 30% del comercio en el mundo. La actividad turística se compone de experiencias basadas en una variedad de servicios entre los cuales se destacan, pero no se limitan: alojamiento, gastronomía, atracciones y transporte. Servicios que deben ser accesibles para todas las personas viajeras internas y externas de un destino sin barreras ni prejuicios. Reflexión que lleva a comprender el concepto *turismo para todos* presentado por primera vez por Mary Baker en 1989 (Soriano, 2017), convirtiendo los años 90 como los comienzos de artículos, publicaciones y organizaciones que reconocían la importancia de estudiar el *turismo accesible* (Buj, 2010).

En el 1998 Simon Darcy publica la investigación “Anxiety to Access” (Ansiedad para el Acceso), planteando el interés hacia las personas con discapacidad que realizaban turismo en Australia y convirtiéndolo en uno de los pioneros en investigaciones sobre el concepto específico de *turismo accesible* (Lipianin-Zontek & Szewczyk, 2019). Cada nuevo autor interesado en comprender el turismo accesible en los destinos plantea algo más que una nueva tipología del turismo sino una responsabilidad de acoger el tema y aplicarlo en el desarrollo turístico de un destino. Por esta razón, para esta investigación se presentan las principales variables de: experiencias turísticas y turismo accesible.

1.2.1 Experiencias turísticas

Cuando se habla de experiencias, es automático pensar en acciones intangibles que a su vez se relaciona con el servicio. En materia de turismo, es de vasto conocimiento que la oferta principal es la venta de servicios y que en los últimos años se han convertido en experiencias. Por lo tanto, trae la reflexión de que en la industria del turismo se venden experiencias, que son hoy de gran importancia para el nuevo consumidor. Según Luis Durán (2019) en su artículo "*La Economía de la Experiencia*", donde cita el estudio de la compañía de estudios de mercado *Euromonitor*, destaca que en los próximos ocho años se pronostica un aumento de 8.2 billones de dólares en la economía de las experiencias. Aunque el pronóstico se estima para todas las industrias en general, definitivamente para el turismo es una realidad que se vive más cerca. La competencia entre destinos turísticos se definirá por las experiencias únicas que logren satisfacer al turista por encima de lo cotidiano.

De acuerdo con De Feria Álvarez, Z. (2016) el turista de hoy busca vivir experiencias en los destinos que visita, alejándose así del turismo de masas que tanto se caracterizaba en las pasadas décadas. Esas nuevas experiencias son basadas en distintos modelos turísticos, desde turismo creativo, gastronómico y cultural hasta turismo de vivencias consideradas morbosas como lo es el turismo oscuro.

Las experiencias tienen la capacidad de transformar las actitudes, personalidad y estilos de vida de las personas que la viven (De Feria, Z., 2016), lo que genera una responsabilidad en los oferentes de servicio (que venden las experiencias turísticas), sobre cómo transmiten la información y permiten la participación accesible a todo turista. Lo importante en todo esto, es que las

experiencias turísticas que se desean vivir hoy deben estar compuestas de una interacción entre turista y comunidad receptora (González, A., 2018).

Vergopoulos (2016) define la experiencia turística como toda acción que se lleva a cabo en la práctica turística, desde el aprendizaje hasta el consumo que se realiza durante la visita. Cada una de las acciones que lleva a cabo un turista en el destino va a estar acompañada de una respuesta, de un resultado.

Pine y Gilmore en el 1999, citados por Gonzalo de la Fuente de Val (2019) establecieron cuatro tipos de experiencias: de entretenimiento, de estética, de educación y de escapismo. Cada una es descrita por una serie de características que define cada experiencia, las mismas serán presentadas en la siguiente tabla 1 con ejemplos de experiencias turísticas.

Tabla 1

Tipos de experiencias y ejemplo de experiencia turística

| Tipo de Experiencia | Ejemplo de Experiencia Turística |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entretenimiento | El turista asiste a un musical o competencia deportiva como espectador, permitiendo su conexión con la actividad, pero no su intervención. |
| Escapismo | El turista realiza actividad de aventura y pone en práctica sus capacidades físicas mientras hace buceo. |
| Educativa | El turista toma un taller de cocina en el destino visitado, para aprender a confeccionar platos típicos. |
| Estética | El turista visita un bosque en el destino que le provoca admiración por lo que observa estando en el lugar. |

Fuente: Adaptado de Pine & Gilmore, obtenido de De la Fuente de Val, G. (2019)
Elaboración: Propia

La presentación de los tipos de experiencias permite reflexionar sobre las distintas posibilidades que tiene los turistas para definir su propia experiencia turística. Aunque se establece unos ejemplos para mayor entendimiento de cómo sucede el tipo de experiencia, es importante destacar que el turista tiene la libertad de vivir más de un tipo de experiencia en su visita al destino.

Para las personas con discapacidad, cada una de estas experiencias puede presentar una serie de obstáculos, en especial la de escapismo, que no le permitirá continuar o si quiera comenzar la actividad. Los oferentes de servicio, así como planificadores y desarrolladores de destinos deben estar alerta de las oportunidades que se brindan a los turistas, tomando en cuenta sus capacidades.

Otra definición de la experiencia es: “la sensación positiva o negativa que le genera interactuar de manera tangible o intangible con un producto o un servicio” (Vrsalovic, s.f.). La descripción de Vrsalovic permite una comparativa con los tipos de experiencias descritos por Pines & Gilmore (De la Fuente de Val, 2019), ya que en ambos casos la experiencia se presenta como una interacción con lo tangible o lo intangible.

La experiencia turística se compone de elementos tangibles o intangibles que se entrelazan para crear una mayor interacción del turista en algunas ocasiones, mientras que en otras ocasiones no es tanta a ninguna su interacción, pero el valor de lo vivido es perfecto a lo que el turista busca en su visita al destino.

1.2.2 Factores e indicadores de las experiencias turísticas

En el proceso de medir las experiencias turísticas se identifican unos factores e indicadores que ayudarán a establecer una evaluación necesaria para expresar las experiencias vividas de las personas con discapacidad en destinos

turísticos. El léxico de Oxford define *factor* como “elemento, circunstancia, influencia, que contribuye a producir un resultado”, y un *indicador* es definido como “dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura” (Oxford, 2020). De esta manera, las experiencias turísticas presentan una serie de elementos que estimulan un resultado en la persona que vive la experiencia, y el cual es necesario valorar para poder comprender ese resultado.

Para determinar los factores e indicadores de las experiencias turísticas se hace referencia al estudio de Pulido y Navarro (2014) que Torres, P. & Báez, S. (2018) exponen en su artículo titulado *Medición de la experiencia del turista en Quito*. Donde expone y define nueve factores e indicadores, los mismos se muestran en la tabla 2 que se encuentra en la siguiente página.

Tabla 2*Factores e indicadores de la experiencia turística*

| Factores | Indicadores |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unicidad | Recursos únicos Historia singular del lugar Clima particular Producto turístico inimitable Calidad única medio ambiental Comidas características del lugar Singular idiosincrasia de los habitantes de la zona |
| Motivación personal para su comunicación social | Prestigio Orgullo Estatus social Apariencia Honor Respeto Reputación Riesgo/Peligro/Miedo Autorrealización |
| Co-Creación | Grado de participación del cliente Posibilidad adaptar el producto en tiempo real |
| Multisensorialidad | Sensación de satisfacción Sensación de bienestar Valoración positiva/negativa de las sensaciones Valoración positiva/negativa de los sentidos |
| Entretenimiento y Lúdica | Capacidad Actividades recreativas y deportivas Aire libre y naturaleza Diversión y disfrute Ambiente de fiesta Conciertos y espectáculos Arte y cultura |
| Desarrollo Personal | Aprendizaje y educación Interés cultural Ampliar horizontes Necesidades afectivas cubiertas Necesidades autorrealización cubiertas Enriquecimiento cultural Inteligencia emocional |
| Desarrollo Relacional | Interacción social |
| Calidad Racional | Precios asequibles Comodidad del viaje Ubicaciones fáciles de encontrar Prácticos transportes públicos Atributos de los servicios a consumir Profesionalidad y competencias en la atención |
| Responsabilidad | Integridad Disciplina Reciprocidad |

Fuente: Pulido & Navarro (2014), obtenido de Torres & Báez, 2018.

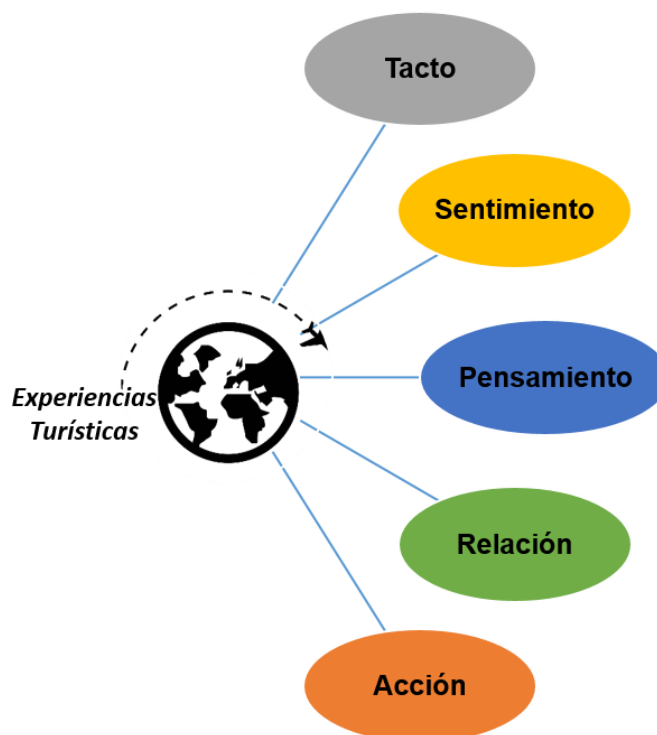
Elaboración: Propia

Con estos nueve factores que integran la experiencia turística y sus indicadores se guía a los participantes del estudio durante las entrevistas semiestructuradas que se llevaron a cabo de manera individual. Definitivamente, la experiencia del turista durante su estancia en el destino genera una serie de acontecimientos, sentimientos y vivencias, permitiendo así entender que la experiencia turística se compone de algunos factores tangibles, pero en su mayoría son factores intangibles.

De la misma manera, Rodríguez, A. (2016) cita a Schmitt (1999) quien estableció que la experiencia turística se satisface por cinco áreas, mostradas en la siguiente figura 3.

Figura 3

Cinco componentes de la experiencia turística



Fuente: Schmitt (1999) por Rodríguez, A. (2016)
Elaboración: Propia

La figura anterior permite comprender que la experiencia turística es un fenómeno que provoca una serie de reacciones en la persona que percibe el evento. Esas reacciones llevan al turista a tomar decisiones, a cambiar de conducta y de pensamiento. Dependiendo de cuál o cuáles factores sea el que perciba con mayor intensidad, es lo que determinará su satisfacción ante lo experimentado. Un dato muy significativo que menciona Mónica Regalado (2018) en su tesis doctoral:

“...para propiciar una experiencia enriquecedora y satisfactoria resulta fundamental que la oferta turística sea flexible, accesible a todos los públicos de la cultura y que incluya actividades de animación e interpretación del patrimonio.” (p.31)

Las experiencias son vivencias personales de cada turista, por lo que no es conveniente generalizar la manera en que se lleva a cabo una experiencia turística de forma satisfactoria. Empero, sí hay que tener claro que la experiencia dependerá de factores que influyen al turista, como lo son: “tiempo, dinero, conocimientos, habilidades y actitudes” (Caraballo, R., Moreno, S., León, C., Brent, J.R., 2015). No se debe perder de vista que los factores e indicadores que definen la experiencia turística deben estar accesible para todas las personas, sin importar sus condiciones de vida. Es preciso mencionar que el valor de una experiencia turística es dado por el mismo turista, y ese valor dependerá del factor que cause mayor impacto en su vida durante su estancia.

1.2.3 Fases al adquirir una experiencia turística

Para poder comprender la experiencia turística de una persona con discapacidad es necesario reconocer las fases por la cuales un turista pasa para lograr vivir esa experiencia, incluyendo los resultados.

El Manual de Diseños de Experiencias Turísticas (SERNATUR, 2017), presenta que toda experiencia turística está basada en procesos internos que viven los turistas. En la siguiente tabla 3 se muestra el nombre del proceso en comparación con sus acciones:

Tabla 3

Procesos internos del turista ante una experiencia turística

| Proceso Interno | Acciones |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Antes de la Experiencia | Se forman expectativas, ideas formadas por experiencias pasadas, por la publicidad. Influyen las motivaciones: sensaciones, pensamientos, deseos propios. |
| Durante la Experiencia | Se percibe la experiencia con todos los sentidos posibles y se interpreta dando un significado. |
| Después de la Experiencia | Ocurre la evaluación y establecer el nivel de satisfacción. Lo que provoca lo memorable y posible repetición de la experiencia. |

Fuente: Manual de Diseño de Experiencias Turísticas, Chile (SERNATUR, 2017)

Elaboración: Propia

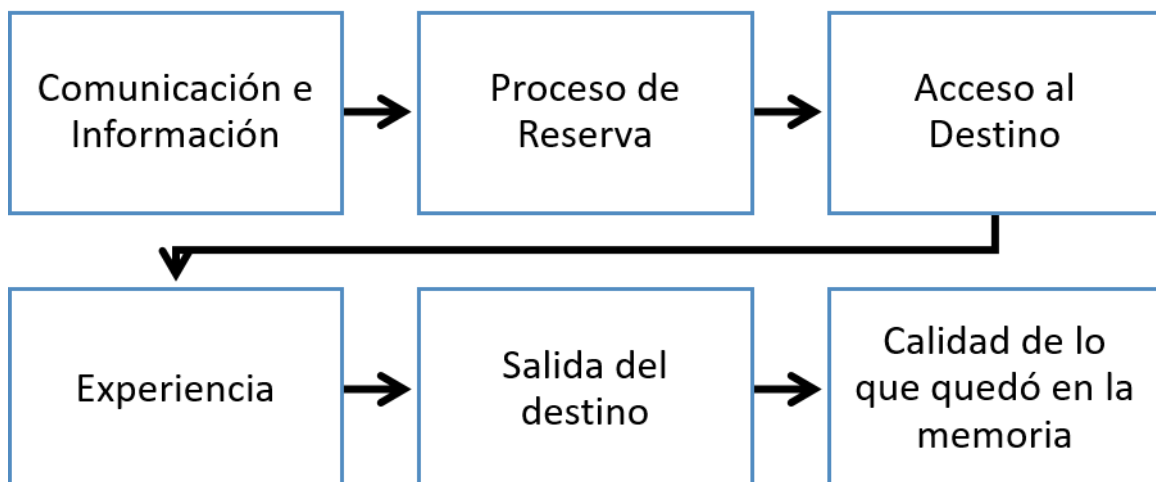
Antes de adquirir una experiencia turística, el cliente (en este caso el turista) pasa por una serie de procesos internos que debe cumplir: antes de vivir la experiencia, durante la experiencia y luego de la experiencia. Como en cualquier servicio o producto que el consumidor adquiere, sucede unos pasos o

pensamientos decisionales antes de comprar el producto, luego la etapa de evaluación cuando recibe el producto y al final, su evaluación si es satisfecha o no, lo llevará a tomar decisiones como: repetir o no la compra y recomendar o no a otras personas.

Sin embargo, de manera más objetiva, es importante conocer el proceso real y detallado de cada una de las fases que un turista pasa cada vez que va a adquirir una experiencia turística. Esto es significativo porque en el caso de ciertos turistas, como personas con discapacidad, esas fases son clave en su proceso decisional si adquieren o no la experiencia turística. Buhalis and Darcy (2011) citan las fases de un turista (*tourist journey*) propuestas por la compañía de consulta turística *Live Tourism* que se muestran en la siguiente figura 4:

Figura 4

Fases del proceso de visita de un turista



Fuente: Adaptado de Buhalis and Darcy (2011)
Elaboración: Propia

Estas fases pueden ser vistas como un proceso regular de compra para cualquier persona, una persona con un grado de dominio de tecnología básico. Sin embargo, para una persona con discapacidad, en cada fase se puede enfrentar a distintos obstáculos que sin las herramientas adecuadas se puede convertir en un proceso fallido en la toma de decisiones para adquirir la experiencia turística.

Durante el proceso de toma de decisiones, en las fases de adquirir una experiencia turística, también influye una serie de factores internos de la persona y externos del destino. Seyidov & Adomaitiené (2016), hace mención de la influencia de esos factores basado en esa relación entre los deseos internos de la persona y lo que ofrece el destino, como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4

Influencias internas y externas en la toma de decisiones del turista

| Influencias Internas (Persona) | Influencias Externas (Destino) |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Descanso | Hotel |
| Relajación | Spa |
| Deseo de Escape | Senderismo |
| Salud | Tratamientos exclusivos |
| Interacción social | Cultura |
| Prestigio | Aprendizaje |
| Aventura | Actividades extremas |

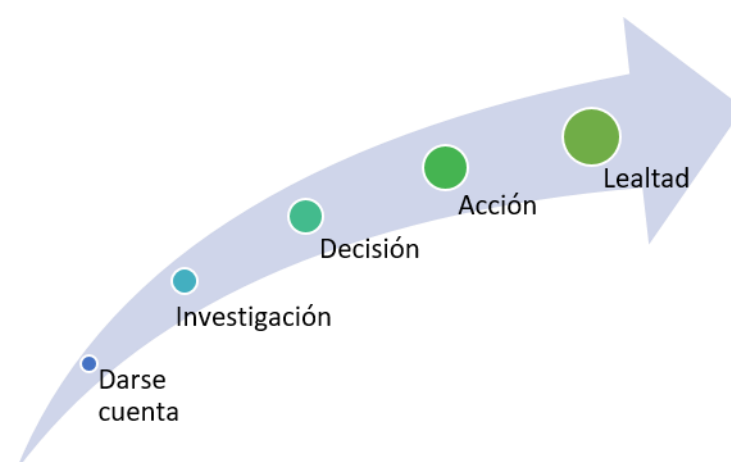
Fuente: Seyidov & Adomaitiené (2016)
Elaboración: Propia

En la tabla 4, se muestra un ejemplo del recurso que el destino puede proveer para cada influencia interna que el turista pueda tener al momento de adquirir una experiencia turística. Haciendo una comparación entre las fases de adquirir la experiencia turística de Buhails & Darcy (2011) y las influencias internas y externas de Seyidov & Adomaitiené (2016), se considera que las personas con discapacidad cuando pasan por cada una de las fases del proceso de visita de un turista pensando en sus influencias internas, se enfrenta a barreras que en muchas ocasiones le imposibilitan llegar a la experiencia turística dentro el destino.

Al estudiar las fases para adquirir una experiencia turística es demostrado que la misma se asemeja a las fases del proceso de compra de algún servicio turístico o la decisión de visitar un destino. Para Carlos Paquito (2017), en aportación para la revista digital Hosteltur, explica que el proceso de compra consta de cinco fases, que se muestran en la siguiente figura 5:

Figura 5

Fases del proceso de compra de un turista



Fuente: Paquito, Carlos (2017)
Elaboración: Propia

La figura 5 muestra de menor a mayor el proceso de compra, entiéndase que el paso número uno es aquel punto más pequeño de la figura, hasta llegar al punto más grande siendo el paso número 5. La aportación de Paquito (2017) permite que se pueda entrar a la conclusión de que todo turista, incluyendo aquellos con discapacidad, pasan por una serie de fases muy importantes antes de adquirir la experiencia turística. En cada fase se presentan una serie de herramientas que agilizan el proceso o presentan barreras que interrumpen el proceso. De suceder lo último, es importante entender que, aunque el turista pueda avanzar a la cuarta fase (siguiendo la teoría de Paquito) o la sexta fase (siguiendo la de Buhails & Darcy), la última fase no tendrá un resultado de satisfacción en su memoria o lealtad para el turista.

1.2.4 Turismo accesible

Para comprender el turismo accesible, es necesario establecer primero la definición de la accesibilidad. La accesibilidad es "...una característica básica del entorno construido, un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible" (Guerrero, 2018, p. 107). Accesibilidad es lograr la participación de una persona de todas las actividades sociales y económicas sin barreras u obstáculos, lo que transforma la idea de hacer turismo de manera accesible.

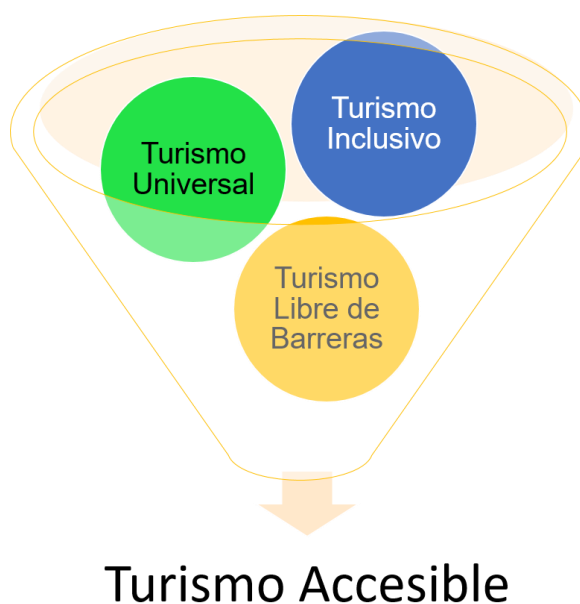
La accesibilidad en el turismo dirigido a las personas con discapacidad, se ha estado estudiando desde 1990, (Buj, 2010), pero no fue que finales de la década que se adopta el nombre de turismo accesible como un concepto necesario para desarrollo pleno de destinos listos para mejorar servicios y productos para cualquier tipo de público: con o sin discapacidad.

Simon Darcy es uno de los investigadores más reconocidos en el tema del turismo accesible desde la pasada década, y lo define como “una forma de turismo que implica una colaboración entre todos los involucrados en proveer acomodo a una persona con discapacidad, ya sea de movilidad, auditiva, visual o cognoscitivas, para que, de manera independiente, justa y digna pueda recibir productos y servicios de diseño universal” (Darcy *et al.*, 2020)

Aunque el concepto es reconocido como turismo accesible, también se reconoce con otros nombres que se muestran en la siguiente figura 6:

Figura 6

Nombres del turismo accesible



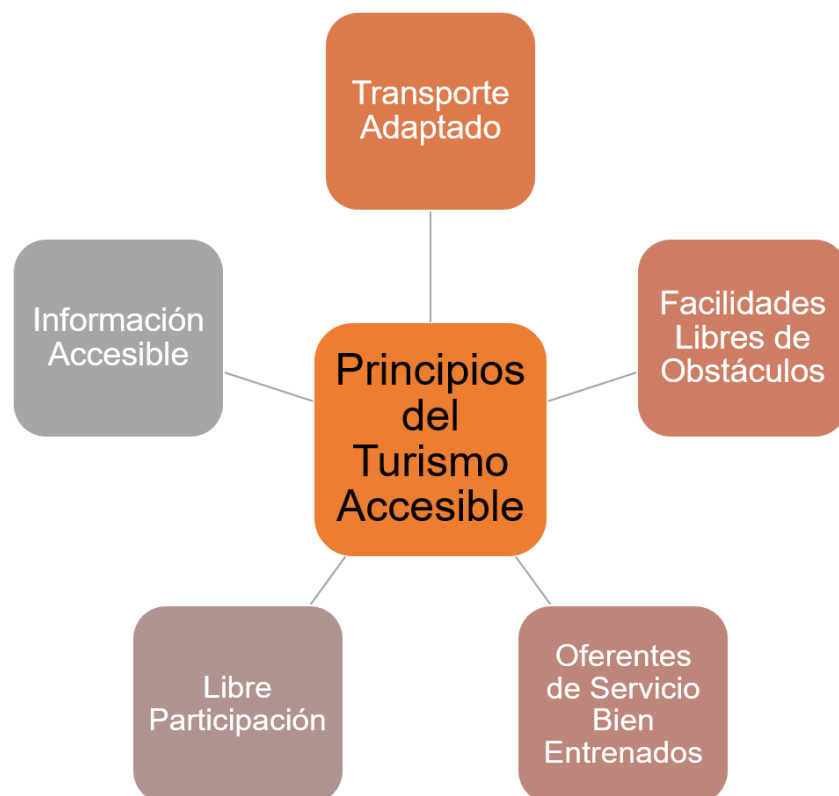
Fuente: Adaptado de Kasimati & Loakeimidis (2019),
Elaboración: Propia

No obstante, como menciona Kasimati & Loakeimidis (2019), el nombre es irrelevante, al final lo importante es conseguir una actividad turística más justa y equitativa. Siendo la finalidad de desarrollar un turismo accesible en los destinos permitirá que más personas gocen del derecho al ocio y al tiempo libre.

Como mencionado al principio de este capítulo, el turismo accesible a pesar de ser un tema relativamente nuevo en materia de investigación, ya existen muchas organizaciones privada y públicas que buscan mejorar las condiciones de las personas con discapacidad cuando realizan turismo. Hay que reconocer organizaciones como: Organización Mundial del Turismo, Fundación ONCE, Open Doors Organization, Red Europea de Turismo Accesible (ENAT por sus siglas en inglés) las cuales han realizado una diversidad de aportes en materia del turismo accesible para ayudar a los destinos a mejorar sus ofertas turísticas que siempre incluya a las personas con discapacidad. Entre las aportaciones se destaca los *cinco principios básicos hacia un turismo accesible* que ENAT estableció y se muestran en la figura 7, (Khaonoul, 2018).

Figura 7

Cinco principios básicos hacia un turismo accesible



Fuente: Adaptado de ENAT, Khaonoul (2018)
Elaboración: Propia

Estos principios básicos mencionados en la figura 7, abre paso a la organización de mejores prácticas para establecer accesibilidad en los destinos para beneficio de sus visitantes, sin importar las condiciones físicas, mentales o sensoriales que presenten. La Organización Mundial del Turismo junto a la Fundación ONCE y ENAT se unieron en el 2012 para publicar un manual de turismo accesible dividido en cinco módulos que sirven de guía para los destinos desarrollar ambientes correctamente accesibles (UNWTO, 2014). Adicional publicaron recomendaciones para turismo accesible, definiciones de conceptos de accesibilidad, alianzas público privadas y buenas prácticas, un documento sobre accesibilidad en la información.

El uso de estas publicaciones reconoce la importancia de incluir el turismo accesible dentro de un plan estratégico de desarrollo de un destino turístico. No solamente para el mercadeo de destino sino para su desarrollo óptimo en la atención ofrecida a la población con discapacidad. Aunque el turismo accesible se ha descrito como una tipología del turismo con oportunidad económica por algunos estudios y prensa general, tomando en consideración la significancia de su estudio desde los años 1990, el turismo accesible no se debe catalogar como un modelo de turismo o un producto turístico para mercadeo del destino, sino que es un movimiento que debe estar regulado principalmente por la ética y la responsabilidad social. Aún existen muchos destinos que no establecen medidas correctas para defender los derechos de personas con discapacidad, mientras, sí existe un derecho universal para realizar turismo.

Buhalis & Darcy (2011) crean una tabla comparativa donde se presentan varios tipos de discapacidad con sus necesidades de accesibilidad, la misma se presenta en la siguiente tabla 5, como una forma de guía para entender qué necesidades se deben llenar para ayudar a las personas con discapacidad a sentirse independientes:

Tabla 5

Ejemplos de las necesidades de accesibilidad de distintos tipos de discapacidad

| Movilidad | Auditiva | Visión | Cognitiva | Sensitiva | Salud |
|------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------|
| Caminos continuos | Sistema de comunicación telefónica (TTY) | Superficies táctiles e indicadores de señales en audio. | Un texto sencillo | Ambientes libres de químicos. | Apoyo médico |
| Espacio para circular | Bucle de inducción | Textos alternativos: Braille, audio, tamaño de texto más grande | Apoyo de Asistente | Consideración en la dieta | Ambiente adecuado |
| Equipo especial | Subtítulos | Áreas para perros guías | Oportunidad para viajar en grupos con acomodados. | Áreas de no fumadores | Oportunidad para viajar en grupos. |
| Autobuses con rampa o pisos bajos | Intérpretes de lenguaje de señas | Senderos sensoriales | Programación de actividades | Promoción organizacional | Programas de grupos defensores y filántropos. |
| Sistemas de orientación del camino | Sistemas de orientación del camino | Sistemas de orientación del camino | Sistemas de orientación del camino | Áreas claramente identificadas | Equipo especial |
| Actitud de Servicio al Cliente | | | | | |
| Sistemas de información | | | | | |

Fuente y elaboración: Buhalis & Darcy (2011). Understanding Tourist Experiences Through Embodiment.

Para lograr un turismo accesible exitoso se necesitan de la accesibilidad correcta para disfrutar de las atracciones y vivir experiencias turísticas en igualdad de condiciones que el resto de la sociedad. En la tabla 5, Buhalis & Darcy (2011) resumen y clasifican las acciones, herramientas y formas que se deben realizar para cada tipo de discapacidad de manera que se pueda comprender mejor que la discapacidad es causada por la falta de empatía de la misma sociedad.

Alejandro López (2017) en su libro “Turismo Accesible” explica que una vez se logre establecer mejores condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad, el término *turismo accesible* deberá desaparecer por desuso. A lo que se refiere, es que aún se menciona el turismo accesible como un modelo turístico o como el movimiento para alcanzar la accesibilidad para todas las personas con discapacidad a los servicios turísticos, pero la realidad es que, por ética y responsabilidad, los servicios y experiencias turísticas deberían ser de fácil acceso y mismo disfrute para todas las personas. El aplicar la accesibilidad turística en los destinos, cerrará puertas de discrimen y prejuicios, mientras que abrirá puertas a la igualdad, a la inclusión y a una convivencia beneficiosa para toda la población.

1.2.5 Personas con discapacidad

Gracias a las investigaciones de salud en el mundo científico, se han identificado varios tipos de discapacidad. La Organización Mundial de la Salud define la discapacidad como “un conjunto de limitaciones, restricciones y deficiencias en la persona humana, impidiendo con ello su desarrollo en la sociedad de forma sencilla y natural” (Olivas, 2019). Las discapacidades se clasifican de

acuerdo a la funcionalidad y los factores externos que pueden provocar las barreras y la deficiencia o impedimento de desarrollarse de manera natural en la sociedad.

Los términos más comunes que se presentan ante la sociedad son las discapacidades físicas, que se caracterizan por afectar una parte del cuerpo externa o interna y generalmente puede ser identificado por la observación, y la discapacidad mental que afecta el cerebro, siendo algunas veces más difícil de identificar con solo observación.

Existe toda una gama de discapacidades donde a su vez cada una tiene sus distintas clases y grados de limitaciones para realizar actividades comunes en la sociedad que es poca a no inclusiva. Sin embargo, partiendo de la realidad de que las personas se enfrentan a constantes cambios y varía sus niveles de salud a lo largo de su vida, se ha determinado que todas las personas en algún momento de sus vidas pueden tener una discapacidad ya sea permanente o temporera (OMS, 2020; López, 2017; UNWTO, 2014).

La discapacidad permanente se genera a través de los años o por causa de una enfermedad, mientras que la discapacidad temporera se refiere a estar por un tiempo determinado con una limitación, pero se entiende que una vez culminado el periodo, la persona regrese a sus actividades cotidianas.

Los tipos de discapacidad más comunes se clasifican en: discapacidad visual, auditiva, física o motriz, psicosocial, intelectual, visceral y trastorno del espectro autista (OMS, 2020; TodoDisca, 2020; Inclúyeme, 2020). En la siguiente página se observa la tabla 6 con una breve descripción de cada una:

Tabla 6*Tipos de discapacidad y su descripción*

| Tipo de Discapacidad | Descripción |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visual | Disminución parcial o total del campo de la visión, impidiendo a la persona observar claramente o nada a su alrededor. Puede presentarse desde el nacimiento o con los años. Generalmente la persona hará uso de un bastón o animal guía. |
| Auditiva | Se divide en dos grupos: personas con pérdida total o profunda de los sonidos (sordo profundo) y la persona con pérdida parcial de los sonidos y que con algún aparato tecnológico puede mejorar la conducción del sonido. Puede presentarse desde el nacimiento o con los años. Se caracteriza por el uso del lenguaje de señas, lectura de labios y tecnología. |
| Física, Motriz o Motora | Disminución parcial o total de la movilidad, impidiendo a la persona moverse de manera natural, ya sea caminar, aguantar objetos con las manos, mover la cabeza. Provocada por distintas condiciones y enfermedades, generalmente es necesario el uso de silla de ruedas para su desplazamiento. |
| Psicosocial | Relacionado a desbalances bioquímicos o genéticos, la persona presenta circunstancia que le afecta la manera de pensar, sentir y actuar con otras personas. Antes considerada enfermedad mental. |
| Intelectual o cognitiva | Deficiencia en la capacidad intelectual, puede ser hereditaria, congénita o adquirida. Presenta dificultad y limitaciones en las habilidades básicas de la vida cotidiana. |
| Visceral | Recién adoptada entre los tipos de discapacidad, se refiere a las limitaciones de una persona a causa de una condición de los órganos internos. |
| Trastorno del espectro autista | Puede presentar dificultad en distintas áreas como la social, la comunicación y el comportamiento, incluyendo sensibilidad sensorial y repeticiones. |

Fuentes: (OMS, 2020; TodoDisca, 2020; Inclúyeme, 2020).

Elaboración: Propia

Luego de comprender la diversidad que existe dentro de la misma discapacidad, a la vez reconocer que en el mundo hay mil millones de personas que pertenecen a estos diversos grupos, hay que valorar la responsabilidad que recae sobre la sociedad en mejorar las condiciones de vida y de convivencia de las personas con discapacidad. La tabla 6 es un resumen para el mejor entendimiento de la variedad de condiciones de vida en sociedad que se presentan a las personas con cierto tipo de discapacidad.

Sin embargo, la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad establece que la discapacidad es un constructo social (OMT, 2015). Refiriéndose a que la discapacidad es provocada por las barreras que la misma sociedad les impone a las personas con discapacidad. Muchas barreras son arquitectónicas, pero también se ha encontrado barreras actitudinales lo que lleva a la discriminación.

En los últimos años la Organización Mundial del Turismo se ha enfocado en promulgar sobre la importancia del turismo para la paz mundial y mejor entendimiento entre culturas e individuos (UNWTO, 2020). Por lo tanto, no tomar en consideración a las personas con discapacidad en este proceso de dar servicio y ofrecer una experiencia de ocio, de diversión y de placer sería una falta de ética e integridad de parte de los principales gestores del turismo en el mundo.

1.2.6 Diseño universal aplicado a la cadena de accesibilidad en turismo

Una de las claves principales para detener el discrimen, prejuicios, rechazos y obstáculos que le impidan a una persona con discapacidad participar en actividades en la comunidad es: el diseño universal. Citado por López, A. (2017), el creador del término diseño universal fue Ronald Mace (1941-1998) indicando:

“El diseño universal busca estimular el desarrollo de productos atractivos y comerciales que sea utilizables por cualquier tipo de persona. Está orientado al diseño de soluciones ligadas a la construcción y al de objetos que respondan a las necesidades de una amplia gama de usuarios.” (pp. 59)

El diseño universal es un concepto general aplicable a cualquier industria, ya que su objetivo es lograr el desplazamiento y actividades libres y flexibles para cualquier tipo de persona. En esta ocasión es aplicado a la industria turística ya que, sin apoyar el diseño universal en el entorno social, no es viable el desarrollo del turismo accesible. La Organización Mundial del Turismo (UNWTO, 2020) publicó en el año 2015 cinco manuales sobre el Turismo Accesible para todos y unas Recomendaciones por un Turismo Accesible para Todos, con el objetivo de guiar a los agentes involucrados en la industria turística en crear ambientes, servicios y experiencias adecuadas para todo tipo de persona no importa si la discapacidad es congénita o adquirida, temporal o permanente, tengas o no tengas discapacidad, puedas beneficiarte de las condiciones de acceso libre universal.

Guillermo Vílchez (Tedx Talks, 2016), como persona con movilidad reducida explica en su ponencia que para lograr un diseño universal es necesario eliminar los estigmas de la discapacidad al no hablar de privilegios de personas con discapacidad sino de un movimiento de equidad para todas las personas. Explica

que mientras un estacionamiento de algún centro comercial tenga cerca de la entrada solamente estacionamientos para personas con discapacidad, no se está aplicando el modelo de diseño universal. El diseño universal debe tener la misma mirada para todos por igual y olvidar la distinción que provoca la discapacidad. Así mantenemos una sociedad equitativa, en el ejemplo dado por Vílchez, el estacionamiento en el centro comercial sería equitativo ya que contaría con estacionamiento para una persona con discapacidad y para personas sin discapacidad.

La Secretaría de Turismo de México en el 2018 creó una *Guía de Recomendaciones para el Diseño Universal del Sector Turístico*. Allí cita los siete principios y guías del diseño universal creados por el Instituto Nacional de Investigación de la Discapacidad y la Rehabilitación, del Departamento de Educación de los Estados Unidos de América en el año 1997. Estos siete principios se crearon con el motivo de establecer una guía estandarizada para lograr que los espacios, productos y servicios sean adquiridos en igualdad de condiciones. Los siete principios se muestran en la siguiente tabla 7 junto con los componentes para cada principio, ver siguiente página.

Tabla 7*Siete principios del diseño universal y sus Componentes*

| Principio | Componente |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Uso equitativo | El diseño puede ser usado por cualquier persona. Si no es idéntico, debe ser equivalente pero igual de útil para todos. |
| 2. Uso flexible | El diseño se adapta al usuario, teniendo varias formas de fácil uso. |
| 3. Uso simple e intuitivo | Usar el diseño es fácil de entender, no importa la persona que lo utilice. La misma puede usar su intuición para hacer uso del mismo. |
| 4. Información Perceptible | El diseño se percibe de manera efectiva según sus características, se muestra de distintas maneras para la persona. |
| 5. Tolerancia al error | El diseño se crea de manera tal que minimiza o elimina los riesgos y peligros que puede sufrir una persona por algún error en su acción. |
| 6. Mínimo esfuerzo físico | Se está diseñado para usar de manera neutral, sin fatiga ni repeticiones adversas. |
| 7. Tamaño y espacio apropiados para la aproximación y uso | El diseño debe permitir el libre movimiento de la persona sin importar su tamaño, postura o movilidad. |

Fuente: *Guía de Recomendaciones para el Diseño Universal del Sector Turístico* (2018), por la Secretaría de Turismo de México.

Elaboración: Propia

Los siete principios del *diseño universal* descritos en la tabla 7, muestran la posibilidad de crear un ambiente adecuado para todos en común. Así como un elevador permite la accesibilidad de una persona con movilidad reducida transportarse a un segundo piso o más alto; el mismo elevador permite que todas las personas puedan moverse a los pisos más alto de un edificio con el menor esfuerzo y fatiga posible. Las mismas condiciones las se pueden observar en el uso de rampas, el uso de altoparlantes para anunciar llegadas a destinos y el uso de señalamientos y símbolos para identificar lugares: sus entradas y salidas.

Aplicando estos siete principios a cada uno de los eslabones o factores de la cadena de accesibilidad en turismo es posible lograr equidad en todos los procesos turísticos.

Por lo tanto, es fácil notar que la cadena de accesibilidad en el turismo tiene una relación estrecha con el diseño universal. La cadena de accesibilidad se refiere a que todos los factores que conectan la experiencia turística, desde la búsqueda de información hasta la salida del destino, no contengan barreras entre cada uno. Así todos los indicadores puedan fluir en el proceso de la experiencia turística sin mayores problemas.

Establecer una cadena de accesibilidad tomando en cuenta el diseño universal es de gran beneficio, no solo para las personas con discapacidad sino para todas las personas en general. López, A. (2017) explica que la cadena de accesibilidad “se refiere a la capacidad de aproximarse, acceder, usar y salir del espacio con total facilidad...” (p.60). Siendo así la razón principal que se necesita para la aplicación de un diseño universal que permita ese movimiento con mayor libertad.

1.2.7 Turismo para todos e inclusión social

El turismo accesible, inclusivo o para todos; es un tema que tiene pocos años de estudio. Comparado con otros temas como el ecoturismo, turismo sostenible, turismo cultural, entre otros; el tema de accesibilidad en el turismo se estima que viene a formar parte del campo científico hace apenas 31 años. Se debe esta contribución a Mary Baker (1989) quien publicó la investigación *Tourism for All* para el *English Tourist Board* (Soriano, 2017).

De igual forma, el tema de la accesibilidad en los servicios turísticos fue incluido en la Declaración de Manila de la Organización Mundial del Turismo (OMT) en Madrid, 1980 citado por Alejandro López (2017). Sin embargo, no fue hasta el año 1991 que la OMT en una Asamblea General aprueba unas primeras recomendaciones para el turismo accesible y luego en el 2014 publica el manual *Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos* (OMT, 2015). Cuando se habla de la industria del turismo y su desarrollo, es preocupante saber que la comunidad de personas con discapacidad aún se enfrenta a un sin número de barreras sociales y arquitectónicas que le impiden gozar plenamente de las experiencias. Sin embargo, según la declaración de los Derechos del Hombre en 1948, todos (las personas) tienen el derecho al desplazamiento y al tiempo de ocio. Por lo tanto, es substancial que la comunidad de personas con discapacidad no quede fuera de este derecho. Por ende, iniciativas como el *turismo para todos* “ponen realmente el turismo al servicio de la realización humana y de desarrollo social” (Pontificio Consejo Para La Pastoral De Los Emigrantes E Itinerantes, 2016).

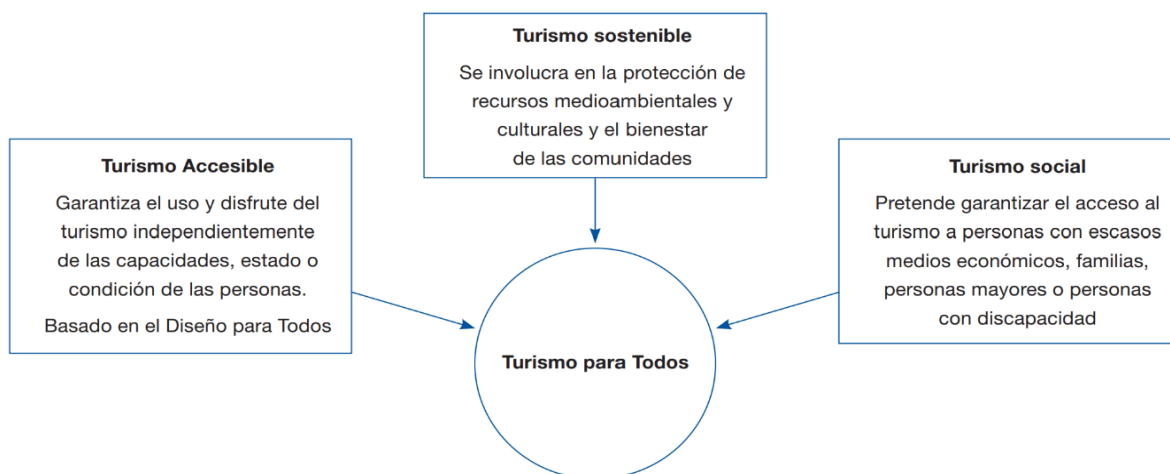
Ésta declaración de los Derechos del Hombre lleva a la inclusión, la cual es definida por la Real Academia Española como “la acción y el efecto de incluir”, y el verbo incluir como “poner algo o alguien dentro de un conjunto...” (RAE, 2020). Cuando se habla de inclusión social se refiere a la oportunidad de una persona con discapacidad y otras condiciones sociales, de poder realizar una serie de actividades en sociedad y vivir experiencias en igualdad de condiciones. Por eso el turismo accesible se integra al *turismo para todos*, debido a que se ha demostrado que, al aplicar mejores formas de accesibilidad para las personas con discapacidad, su participación no se convierte en un acomodo a las condiciones de la sociedad, sino que se incluye en las actividades recreativas y de placer como los

demás. Incluso, la accesibilidad que se establece en algún lugar beneficia a las personas que no tienen discapacidad.

Por otra parte, el *turismo para todos* también acoge al turismo sostenible, que al igual que el turismo accesible, debe ser aplicado a todos los modelos o productos turísticos con el fin de garantizar un acceso justo a los servicios y experiencias que el destino ofrece. La OMT en su Manual sobre el Turismo Accesible para Todos, Módulo I (2014), presenta el siguiente esquema, mostrado en la figura 8, donde se observa que el *Turismo para Todos* recoge los conceptos de turismo sostenible, accesible y social:

Figura 8

Esquema de configuración del Turismo para Todos



Fuente: Manual sobre el Turismo Accesible para Todos, Módulo I (OMT, 2014)
Elaboración: Organización Mundial del Turismo, Fundación ONCE y ENAT

Con la aplicación del turismo accesible no se pretende dejar atrás a las personas que no presentan alguna discapacidad. Al contrario, la figura 8 nos presenta que el objetivo es conseguir cumplir con el Código Ético Mundial para el

Turismo, establecido por la OMT en el año 1999. El mismo contiene 10 artículos que describe las mejores conductas que todo destino debe llevar a cabo, para el tema *turismo para todos*, se refiere específicamente al Artículo 7 que indica que todo habitante del mundo tendrá el mismo derecho del disfrute de recursos sin poner ninguna barrera en el proceso (UNWTO, 2020).

Al establecer que es todo habitante, no solamente se incluye a personas con discapacidad sino además a las personas que pertenecen a grupos marginados por la sociedad como: personas de escasos recursos, personas con baja escolaridad y personas de la tercera edad. Como mencionado antes, el turismo accesible aplicado correctamente, no solo beneficiará a las personas con discapacidad, sino que toda la sociedad podrá vivir experiencias en igualdad de condiciones. A fin de cuentas, el *turismo para todos* busca lograr una sociedad inclusiva.

1.2.8 Turismo en Puerto Rico

Puerto Rico es un archipiélago localizado entre el Mar Caribe y el Océano Atlántico, siendo la menor de las Antillas Mayores, está conformada de cuatro islas municipios, cuatro islas principales y 98 cayos e islotes. Políticamente dividida en 78 municipios y con una población total estimada de 3,195,153 (State Data Center, 2018), Puerto Rico es un Estado Libre Asociado con los Estados Unidos de América desde el 1949. Sus residentes reciben la ciudadanía de Estados Unidos por medio de la Ley Jones de 1917. En la siguiente figura 9, ver próxima página, se muestra un mapa de Puerto Rico donde se puede observar parte de sus otras islas, cayos e islotes.

Figura 9

Mapa de Puerto Rico



Fuentes: Adaptado de Google Maps
Elaboración: Propia

Siendo una isla caribeña, Puerto Rico tiene un clima perfecto para recibir turistas durante todo el año, y sus residentes realizan actividades turísticas en cualquier época del año, aunque siendo mayor la temporada de turismo interno durante los meses de junio y julio. Su temporada mayor de visitas extranjeras es entre los meses de diciembre a marzo. Reconociendo su localización estratégica en el Caribe, su relación federal con los Estados Unidos y sus hermosos atractivos, el gobierno siempre ha buscado la manera de planificar y desarrollar la industria turística como una de sus principales fuentes económicas.

Fue así como en el 1970 se crea la Ley de la Compañía de Turismo de Puerto Rico para que se concentrara en una sola oficina la responsabilidad de “promover, desarrollar y mejorar la industria turística” (Ley Núm. 10 de 1970). Hay que reconocer que el Gobierno de Puerto Rico, impulsado por la Compañía de Turismo de Puerto Rico (CTPR) se adelantó a la asignación de los ODS (que se instituyeron en el 2012), cuando se firmó la Ley Núm. 254 de 30 de noviembre de 2006 (LexJuris, s.f.) conocida como “Ley de Política Pública para el Desarrollo Sostenible de Turismo en Puerto Rico”. Bajo esta ley, la CTPR creó la Oficina de Desarrollo

Sostenible estableciendo varios programas educativos e incentivos para los negocios turísticos y gestores del turismo, con el propósito de fomentar el ecoturismo, el agroturismo y el turismo accesible (CTPR, s.f.). Sin embargo, en la descripción y artículos de la Ley Núm. 254 de 2006 no se menciona el concepto de turismo accesible. Por lo tanto, la Oficina de Desarrollo Sostenible lo ha integrado de manera orgánica en sus proyectos como parte de la responsabilidad de trabajar por los ODS.

Posteriormente se firma la Ley Núm. 74 de 10 de julio de 2010 (LexJuris, s.f.), conocida como “Ley de Desarrollo Turístico de Puerto Rico”, que estableció política pública para “asegurar el continuo desarrollo y competitividad” de la industria turística en Puerto Rico a través de incentivos. A casi 50 años de la Compañía de Turismo de Puerto Rico (CTPR) ser la encargada, entre otras cosas, de promocionar la isla como destino tanto de manera interna como externamente, en el año 2017 el gobierno decide crear la Organización de Mercadeo de Destinos (DMO por sus siglas en inglés) a través de la aprobación de la ley, Ley para la Promoción de Puerto Rico como Destino (2017). Como organización pública/privada de promoción turística, el enfoque del DMO va dirigido a atraer turistas externos a Puerto Rico, manteniendo así a la CTPR enfocada en la promoción del turismo interno y en sus demás deberes y responsabilidades administrativas con el destino.

Puerto Rico cuenta con más de 4,000 actividades para realizar (Tripadvisor, 2020), incluyendo visita a atractivos entre los que se destacan: el bosque pluvial tropical El Yunque, el Bosque Seco de Guánica, tres bahías bioluminiscentes, Patrimonios de la Humanidad (Viejo San Juan, La Fortaleza y Castillo San Felipe del Morro) y playas cristalinas como Playa Flamenco en isla municipio Culebra,

reconocida mundialmente entre las mejores playas. Con una riqueza natural, arquitectónica y de infraestructura, Puerto Rico es un destino caribeño ideal y favorito para muchos turistas internos y externos.

1.2.9 Turismo accesible en Puerto Rico

Representando el 21.3% de la población puertorriqueña (State Data Center, 2018), las personas con discapacidad son un segmento de mercado significativo para desarrollar a Puerto Rico como destino accesible. Para lograrlo, se debe trabajar en el cumplimiento a cabalidad de las leyes que favorecen a las personas con discapacidad que viven en el país, y de las que se pueden beneficiar aquellos que visitan del extranjero.

Desde el año 1985, el Gobierno de Puerto Rico ha reconocido las necesidades de las personas con discapacidad que viven en la isla, generando así una serie de leyes que buscan hacer valer los derechos de vivir en sociedad para este segmento de personas objeto de estudio. Aunque existen muchas otras leyes referentes a mejorar la inclusión dentro de la sociedad, en la siguiente página se encuentra la tabla 8. Allí se presenta aquellas leyes, las más relevantes a servicios turísticos, que benefician a las personas con discapacidad junto a una breve descripción de cada una. Cabe aclarar, que en Puerto Rico se usa con mayor frecuencia el término *impedimento* por la palabra *discapacidad*. Así se observa en las leyes a continuación, el uso de la palabra impedimento para describir el estado de la persona a la cual se aplica la ley.

Tabla 8*Leyes que favorecen a las personas con discapacidad*

| Ley | Descripción |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| American with Disabilities Act of 1990 (Ley de Americanos con Discapacidad, ADA por sus siglas en inglés) | Ley federal aplicable en Puerto Rico, que se creó con el fin de prohibir el discrimen por razón de discapacidad. Tiene varias enmiendas, pero cuenta con códigos y guías aplicables a empleadores y servicios tanto públicos como privados. |
| Ley Núm. 44 de 2 de julio de 1985, según enmendada conocida como Ley que Prohíbe el Discrimen contra las Personas con Impedimentos | Ley que luego de varias enmiendas, prohíbe el discrimen contra las personas con impedimentos físicos, mentales y sensoriales en las instituciones públicas y privadas. |
| Ley Núm. 229 de 2 de septiembre de 2003, Ley para Garantizar el Acceso de Información a las Personas con Impedimentos | Se enfoca sólo en los servicios públicos, pero exige la accesibilidad de las páginas web de los servicios del gobierno. |
| Ley Núm. 238 de 31 de agosto de 2004, Ley de la Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos | Logra establecer una política pública para asegurar la igualdad de todas las personas con impedimentos, declarando que todos los seres humanos son iguales ante la Ley. Entre sus artículos menciona el derecho a recibir y disfrutar de actividades recreativas y culturales. |
| Ley Núm. 196 de 15 de diciembre de 2010, Ley de Turismo Médico de Puerto Rico | Aunque no menciona el turismo accesible como parte de los deberes, es una ley creada para la promoción de procedimientos médicos bajo la actividad turística. Es de conocimiento que todo procedimiento médico provoca una discapacidad, aunque sea temporera. Por lo tanto, describe la importancia de la atención debida a los pacientes. |
| Ley Núm. 155 de 27 de julio de 2011 para enmendar el Artículo 7 de la Ley Núm. 44 de 1985 | Enmendando la Ley Núm. 44 de 1985, se establece la meta para el año 2020 de que toda facilidad pública o privada con propósito de uso recreativo, debe estar accesible en un cuarenta por ciento (40%) ofreciendo servicio adaptado a las personas con impedimento. |
| Ley Núm. 158 de 24 de septiembre de 2015, Ley de la Defensoría de las Personas con | Creada con el propósito de fiscalizar y defender los derechos de las personas con impedimentos a través de la creación del |

| Ley | Descripción |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Impedimentos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico | cargo de Defensor de las Personas con Impedimentos, estableciendo sus deberes y funciones. |
| Ley Núm. 56 de 24 de enero de 2018, Ley para Incluir Cursos de Lenguaje de Señas en el Currículo de las Escuelas del Departamento de Educación de Puerto Rico | Con el propósito de incluir en los currículos de todas las escuelas en todos los niveles cursos de lenguaje de señas. De esta manera generar mayor inclusión con la población sorda. |
| Ley Núm. 179 de 5 de agosto de 2018, Ley para enmendar el inciso (g) del Art. 19 de la Ley Núm. 8 de 2004. | Su propósito fue enmendar la Ley Orgánica del Departamento de Recreación y Deportes, obligando a establecer parques sin barreras para el disfrute de las personas con impedimentos físicos en todos los municipios. |
| Ley Núm. 84 de 1 de agosto de 2019, Ley para Mejorar la Calidad de Vida de las Personas con Discapacidades | Con el propósito de autorizar y viabilizar la creación de programas e iniciativas dirigidas a mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidades. |

Fuente: LexJuris, s.f. (consultado el 28 de diciembre de 2020)
 Elaboración: Propia

Las leyes descritas en la tabla 8, reflejan el compromiso y la buena voluntad que existe en el país para proveer mejores servicios, oportunidades y experiencias a las personas con discapacidad. Existen más leyes y enmiendas que buscan reformar la manera en que se ofrecen los servicios en Puerto Rico para la población con discapacidad, algunas van dirigidas a servicios específicos de educación y otras a servicios para personas con discapacidades específicas. En el caso de las presentadas en la tabla 8, son una muestra de la posición del país frente a los servicios recreacionales para las personas con discapacidad. Concibiendo por recreacional como actividades de ocio y a consecuencia relacionadas al turismo.

En Puerto Rico se han realizado varios esfuerzos a favor de la igualdad de condiciones para las personas con discapacidad dentro de los servicios o experiencias turísticas. Entre ellas se puede destacar empresas como Peniel Access Eco Tours que ofrece recorridos turísticos accesible para personas con discapacidad en una de las bahías bioluminiscentes que hay en la isla y el hotel DreamsHotel que ofrece servicio dirigido al segmento de turismo médico que a su vez se han preparado para dar asistencia a personas con distintas condiciones de salud.

En cumplimiento con la Ley Núm. 179 de 5 de agosto de 2018, arriba mencionada, algunos balnearios en Puerto Rico tienen servicios adaptados para personas con discapacidad. El balneario en Puerto Rico se refiere a playas preparadas con infraestructura necesaria para el disfrute de todo visitante, como baños, estacionamiento, duchas y áreas de comer, son administradas por el gobierno. Sin embargo, como es señalado, son solo algunos balnearios; según el blog de la consultora en inclusión María del Carmen Rodríguez (2019) destaca los siguientes balnearios: El Escambrón en la capital San Juan, La Monserrate en el pueblo de Luquillo, balneario oficial del pueblo de Carolina, Puerto Nuevo del pueblo Vega Baja, Boquerón en el pueblo de Cabo Rojo y Playa Flamenco en la isla municipio Culebra.

Es preciso mencionar que la consultora hace una evaluación de estos balnearios, y tienen en común que ofrecen sillas anfibias o cuentan con alguna facilidad de infraestructura para las personas en silla de ruedas, pero no todas cumplían a cabalidad con una accesibilidad total para todo tipo de discapacidad (Rodríguez, 2019). La figura 10, en la siguiente página se muestra ejemplos de las sillas anfibias que sirven para tener acceso a las playas.

Figura 10

Ejemplo de sillas anfibias



Fuente y Elaboración: Invermmar (2019)

Las sillas anfibias presentadas en la figura 10, permiten una mejor accesibilidad para bañarse en la playa a todas las personas con alguna discapacidad, específicamente con movilidad reducida. Sin embargo, según cuenta Rodríguez (2019) muchos de los balnearios de Puerto Rico mencionados, la silla anfibia debe solicitarse con tiempo de anticipación o algunas veces solo hay una silla disponible.

La próxima página se encuentra la figura 11 que muestra la estructura creada en el balneario Boquerón del pueblo de Cabo Rojo, la misma se creó con el propósito de hacer más accesible la playa a las personas con movilidad reducida principalmente. Notablemente se observa que la estructura no fue creada pensando en la sostenibilidad ni en el mantenimiento del ambiente natural, ya que fue creada en cemento hasta el mar. Esas otras playas o balnearios en Puerto Rico los caminos son menos hostiles hacia la naturaleza.

Figura 11

Accesibilidad en balneario Boquerón



Fuente y Elaboración: ZeePuertoRico.com (s.f.)

Ésta estructura mostrada en la figura 11, fue creada con el propósito de mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad. Se puede acceder a la misma desde el estacionamiento, permitiendo a la persona, en especial si tiene movilidad reducida, a acceder sin barreras en el terreno que le impidan llegar con facilidad hasta el área del mar.

En el caso del sector hotelero, la accesibilidad para personas con discapacidad se observa con mayor constancia en las cadenas hoteleras internacionales, específicamente las estadounidenses. Esto es debido a que como corporaciones sus franquicias deben cumplir a cabalidad con la ley federal Ley ADA de 1990, tanto para sus empleados como para sus huéspedes, para poder

mantener el nombre de la marca y las certificaciones obtenidas. En dichos hoteles se puede encontrar en los elevadores señalización en Braille, habitaciones accesibles para cualquier tipo de discapacidad, sonidos de alarmas o luces en caso de emergencia se pueda identificar fácilmente, sillas mecánicas para entrar a la piscina, entre otros artefactos. También proveen, de ser solicitados, equipos de mayor uso accesible para los huéspedes, que mejoran la experiencia del mismo durante su estadía. En la figura 12 se muestra algunos ejemplos de estos equipos, específicamente para personas con discapacidad auditiva y en la figura 13 se muestra una silla mecánica en el área de la piscina.

Figura 12

Equipos electrónicos para personas con discapacidad auditiva



Fuente y Elaboración: Propia (Equipos proveídos por el hotel Marriott)

En la figura 12 se presenta tres equipos electrónicos distintos para mejorar la experiencia de estadía de un huésped con discapacidad auditiva. El primero de la foto es un amplificador para el teléfono de la habitación, el segundo es un despertador que cuenta con un aparato redondo (el de color blanco) que vibra, mientras el último es un teléfono de texto el cual con su teclado y la pantalla

pequeña color azul oscuro, le permite a la persona escribir su mensaje y leer lo que la persona al otro lado del teléfono desea explicarle. Muchos de estos equipos están disponibles solo por pedido, sin embargo, gracias a los avances tecnológicos las personas con discapacidad hoy día confían y utilizan mucho sus teléfonos celulares inteligentes personales.

Figura 13

Silla mecánica para la piscina de un hotel



Fuente y Elaboración: Propia

Para asegurar un acceso libre de barreras en el área de la piscina, la mayoría de los hoteles de cadena internacional (específicamente estadounidense) cuentan con la silla mecánica que se muestra en la figura 13. Cumplir con esta accesibilidad es parte de los requisitos para mantener el prestigio y el nombre de esa marca internacional. Por el contrario, en el caso de los hoteles locales e independientes la inaccesibilidad es más evidente. Son muchos los que no cuentan con rampas o elevadores, solo tienen una habitación accesible para cumplir con la ley. En las

áreas recreativas, incluyendo la piscina, no se observa medidas accesibles para el disfrute de todos.

Por otro lado, los restaurantes que la investigadora ha visitado ninguno ha contado con un menú en Braille o personal capacitado en lenguaje de señas. Al momento, tampoco se ha identificado promoción de restaurantes o bares con servicio para personas con discapacidad. De hecho, en Puerto Rico es poca la promoción del turismo accesible a pesar de que en teoría todo establecimiento (no solo de la industria turística) debe cumplir con las regulaciones de la Ley ADA de 1990.

El turismo accesible es un movimiento que ha despuntado en los últimos años en América Latina, con gran influencia de España que lleva muchos años buscando mejorar la accesibilidad en el país. En Puerto Rico, se escuchó hablar con mayor ahínco sobre el turismo accesible por primera vez en el 2016 cuando la OMT dedicó el año al Turismo para Todos. Esto provocó que la Compañía de Turismo de Puerto Rico realizara una serie de actividades educativas sobre el tema en cuestión, tanto para las personas gestores del turismo en la isla como también para los negocios turísticos (Voces del Sur, 2016).

No obstante, anterior a esa fecha, en el año 2009 se presentó el Proyecto del Senado #783 donde la Senadora Evelyn Vázquez Nieves, ordenaba la elaboración del “Programa Turismo Accesible de Puerto Rico” (Senado de Puerto Rico, 2009); sin embargo, el proyecto nunca fue aprobado. Posteriormente, el Centro Pro Vida Independiente (CEPVI) aparentemente creó una guía de turismo accesible, la cual hoy día no se encuentra disponible, pero se hace mención de la misma en un blog de la Universidad de Puerto Rico en Humacao (Programa de Asistencia Tecnológica, Biblioteca, 2013).

Estos datos presentados generan curiosidad al buscar entender el por qué en Puerto Rico, a pesar de haber tantas personas con discapacidad y tener leyes que buscan mejorar las condiciones de esta población, la misma sigue marginada y no es tomada en consideración para grandes proyectos o continuidad de otros. La poca gestión en el tema se hace notar primeramente en la falta de promociones de servicios turísticos con personas con discapacidad como protagonistas de las campañas publicitarias.

Por otra parte, es necesario admitir que la promoción no se debe realizar si los servicios turísticos no son accesiblemente garantizados para la población con discapacidad. El turismo accesible en Puerto Rico necesita mejor gestión, apoyo y seguimiento para lograr cambios significativos, no solo para garantizar un desarrollo económico sino para garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad.

1.3 Definición de términos básicos

- **Accesibilidad:** definida por Alejandro López (2017) como el grado en que una persona (cualquiera) pueda gozar de plena libertad y autonomía de desplazamiento, sin barreras sociales ni obstáculos en su entorno. Por lo tanto, es un concepto que es aplicable a la sociedad en general, pero como el entorno está construido para personas que no tienen discapacidad y que son la mayoría de la población, pues se piensa que ya el ambiente es accesible. No se contempla la diversidad de personas en el mundo que se encuentran con discapacidad y sin pensar en los que

pronto por su edad, por alguna condición de salud o accidente pueden caer en ese grupo de personas con discapacidad.

- **Discapacidad:** “es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.” (OMS, 2020). Es una deficiencia que imposibilita o crea mayor dificultad en el desplazamiento del entorno y la interrupción de convivencia con otras personas.
- **Discapacidad permanente:** es cuando la persona tiene una discapacidad sin término, que vive y trabaja con su discapacidad. Es aquella adquirida a través de los años, desde el nacimiento o congénita, dependiendo el tipo de discapacidad (Fundación ACS & OMT, 2014).
- **Discapacidad temporera o transitoria:** es aquella que tiene un tiempo de duración específico, una vez culmine el periodo de tiempo, la persona puede regresar a su conducta habitual antes de la discapacidad. Como, por ejemplo: mujeres embarazadas, fracturas en alguna extremidad del cuerpo, operación en uno o ambos ojos, y cualquier otra condición provoque una limitación en el entorno del individuo, pero con el tratamiento correcto se puede adaptar, mejorar o sanar la discapacidad temporera (Fundación ACS & OMT, 2014).
- **Diseño universal:** concepto creado por Ronald Mace en el año 1985 (Health and Places Initiatives, 2015), que consiste en crear objetos y ambientes útiles para cualquier persona, buscando simplificar el uso del objeto o el desplazamiento en el ambiente sin necesidad de adaptaciones o modificaciones. Es un concepto base que se utiliza para establecer una accesibilidad turística más efectiva.

- **Experiencias:** eventos en los que clientes se involucran en el proceso presentado, permitiendo recibir varias sensaciones, definición de Pine & Gilmore (1999). También, según Gupta & Vajic es la emoción o información de interés acogida por un cliente en el ambiente en el que se encuentra recibiendo un servicio (Godovykh & Tasci, 2019).
- **Experiencias turísticas:** Vergopoulos, H. (2016) cita a Quinlan Cutler y Carmichael (2010) que la definen como "un proceso psicológico complejo". El Manual de Diseños de Experiencias Turísticas de SERNATUR (2017) la define como una vivencia del visitante que de manera subjetiva establece el valor y la satisfacción de la misma, basada en unas características como la articulación de bienes y servicios, el uso de todos los sentidos enlazando varias dimensiones entre ellas psicológicas al interactuar con el entorno. La experiencia turística es la participación activa del sujeto en el entorno que visita.
- **Persona con discapacidad:** "quienes tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diferentes barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás." (CILSA, s.f.). La OMT en el 2015 la reconoce como viajero con discapacidad, y le define como toda aquella persona que percibe barreras del entorno y actitudinales que dificultan su completa participación en la sociedad y sus actividades de alojamiento, viajes y experiencias turísticas (OMT, 2015).
- **Turismo:** definida por muchos como el desplazamiento a lugares distintos a los habituales donde se lleva a cabo una serie de actividades de entretenimiento o profesionales. Algunos mencionan que es temporal,

otros definen cuánto tiempo es temporero, mientras otros explican el tipo de actividad que se debe llevar a cabo para reconocer el turismo. Dado el caso que existe la entidad internacional de la Organización Mundial del Turismo, es de entender que su definición es la correcta, estableciendo la definición: *es un fenómeno social, cultural y económico que sucede cuando las personas se desplazan fuera de su residencia habitual a otros lugares donde realizan una serie de actividades ya sea por motivo personal o de negocio* (OMT, n.d.).

- **Turismo accesible:** es la forma de turismo que permite que toda persona sin importar sus limitaciones de acceso pueda participar de manera independiente, con igualdad y dignidad de las experiencias turísticas que fueron planificadas siguiendo los principios del diseño universal (OMT, 2015 citando a Darcy and Dickson, 2009). Alejandro López (2017) lo define como “aquel (turismo) que pretende facilitarles el acceso y el uso de servicios turísticos a las personas con discapacidad... con enfermedades crónicas... con movilidad y/o comunicación reducidas logrando la plena satisfacción de los mismos” (pp. 20).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Diseño metodológico

El diseño de investigación pretende ayudar al investigador a organizar sus ideas, tomar control de las variables y lograr identificar la relación o cómo se comportan estas variables frente a un fenómeno (Sánchez, 2015).

Con el propósito de conocer y entender las características de las experiencias turísticas de las personas con discapacidad en mi país, se realiza una investigación cualitativa, que Hernández Sampieri (2014) la describe como un método en el cual el investigador profundiza en el tema y puede interpretar el sentir de los participantes ante la realidad de los mismos. También, es definida como aquella que “nos permite obtener una concepción múltiple de la realidad, al mismo tiempo que comprenderla de una manera reflexiva y crítica, y acercarnos al medio donde se realiza la acción” (Cabrero & Hernández, 1995 en Aguilar & Barroso, 2015)

Greenfield & Greener (2016) citan a Ogranjenšek (2010) quien establece que la investigación cualitativa se realiza a través de cuatro canales importantes. En la siguiente página se describen estos cuatro canales, en la figura 14:

Figura 14

Cuatro canales útiles para la investigación cualitativa



Fuente: Greenfield, T., & Greener, S. (2016)

Elaboración: Propia

Observando la figura anterior, Ogranjenšek (2010) en Greenfield & Greener (2016) presenta que para realizar una investigación cualitativa es necesario realizar todos o alguno de los canales mencionados en la figura 10. La investigación cualitativa permite describir fenómenos que ocurren en un determinado espacio, y usar el análisis de documentos, las entrevistas (en especial entrevistas profundas o semi-profundas), la observación de los objetos, así como videos, imágenes y otros visuales, logrando así un estudio a profundidad del tema en cuestión.

El tipo de investigación que se realizó es básico a nivel descriptivo, ya que se desea establecer los sentimientos y opiniones sin juicio a los participantes. La investigación descriptiva además de recolectar datos, permite explicar un fenómeno de poco a nada estudiado (Ríos, 2020). Aplicando el diseño fenomenológico, que

permite comprender las experiencias de las personas objeto de estudio frente al fenómeno que les afecta, (Hernández, et. al, 2014), y empírica ya que la investigadora no desea interpretar los datos ofrecidos por los participantes, sino describirlos y analizarlos.

2.2 Diseño de muestra

La Organización Mundial de la Salud (2017), establece que en el mundo existe un billón de personas que viven con alguna discapacidad, representando el 15% de la población mundial. Algunos con discapacidad congénita y otros que la adquieren generalmente en la adultez, la consecuencia de una población mundial que está siendo dominada por personas de la tercera edad.

En Puerto Rico según el State Data Center (2018) en su última Encuesta sobre la Comunidad registró 675,318 personas con algún tipo de discapacidad, representando el 21.3% de la población puertorriqueña. De los cuales, la mayoría, un 46.6% son mayores de 65 años de edad, y un 17% se encuentra entre los 18 y 64 años de edad. La muestra escogida se compone de personas con discapacidad entre las edades de 21 y 69 años de edad, residentes de Puerto Rico. Se tomó una segunda muestra compuesta de especialistas del turismo en Puerto Rico, específicamente gerenciales, dueños de negocios turísticos (incluyendo hoteles) y aquellos que pertenecen a organizaciones públicas y privadas que de alguna forma tienen el poder decisonal ante la aplicación correcta del turismo accesible en el país para beneficio de las personas con discapacidad que realizan actividades turísticas en la isla.

El propósito de escoger esta segunda muestra fue de explorar el conocimiento dentro de agencias público y privadas, y negocios en el tema del

turismo accesible. Para lograr profundizar en las experiencias vividas en el turismo de las personas con discapacidad, y abarcar una muestra significativa para estudios fenomenológicos empíricos, como establece Hernández, S. et al. (2014), se identificó a dos participantes base.

La utilización del diseño de muestra de “bola de nieve” o cadena para las entrevistas semiestructuradas, nos permitió aumentar la muestra en el proceso del trabajo de campo hasta lograr la participación de cuatro personas con discapacidad y cinco especialistas en turismo. El diseño de muestra de “bola de nieve” es un diseño utilizado principalmente cuando identificar a la población es controversial y se debe recurrir a recomendaciones de los primeros participantes que se identificaron.

Este tipo de muestreo fue aplicado ya que permitía la participación abierta de cualquier persona con discapacidad (siempre y cuando fuera mayor de 21 años de edad) y a diversos especialistas de turismo en Puerto Rico. De igual manera, el diseño de cadena o “bola de nieve” controla la posibilidad de sesgos en la investigación. Aunque existen asociaciones, organizaciones sin fines de lucro y programas de gobierno que ofrecen servicios a personas con discapacidad, en el tiempo que se realizó el trabajo de campo estos grupos no se están reuniendo presencialmente y las oficinas tienen horarios limitados o cerrados temporariamente debido a la cuarentena causada por el COVID-19. Por lo tanto, fue conveniente hacer el contacto inicial a personas con discapacidad que conoce la investigadora y que son de distintos ambientes (no hay relación de cercanía entre estos sujetos), y además ya se mostraban dispuestos en participar de la investigación.

Para la muestra de especialistas de turismo en Puerto Rico, se hizo el acercamiento a especialistas que la investigadora tenía facilidad de contactar.

Estas primeras personas contactadas, le transmitieron la confianza y seguridad recibida de parte de la investigadora a otras personas que ellos conocen. De esta manera, esos nuevos participantes contactados tuvieron una actitud positiva y favorable para participar del estudio. Los especialistas contactados fueron (organizados en orden alfabético):

1. Amnel Colón Colón – Director de Eventos para el hotel Courtyard by Marriott, con catorce años de experiencia en la industria del turismo. Específicamente la industria de eventos y bodas destino.
2. Elena Pagán – Dueña de hospedería Dreams Hotel Puerto Rico, especializado en el nicho de mercado de turismo médico. Con 10 años de experiencia específicamente en la industria turística, enfocándose en el turismo accesible.
3. Nildamarie Díaz Hiraldo– Supervisora de la oficina de Turismo Sostenible de la Compañía de Turismo de Puerto Rico. Veinte años de experiencia en la industria turística.
4. Nelson Villalobos Narvaez – Coordinador de Desarrollo para Foundation for Puerto Rico y guía turístico certificado. Cuatro años de experiencia en la industria turística.
5. Ray Rodríguez – Interprete ambiental de Hacienda Buena Vista (atractivo turístico histórico y cultural), guía turístico certificado. Ganador del Mejor Guía de Turismo de Naturaleza del Mundo por EcoTripMatch.com. Catorce años de experiencia en la industria turística.

La técnica de cadena o “bola de nieve” permitió contactar personas con distintas discapacidades, de distintas regiones de Puerto Rico, en distinta condición social, estatus laboral y distintas edades, siempre y cuando sea mayor de 21 años

de edad. Esta variedad de características demográficas crea un conocimiento más profundo de las experiencias turísticas vividas en Puerto Rico de parte de los participantes, siendo el objetivo general de esta investigación. Adicional, permitió mayor información diversa de las necesidades que enfrentan las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico, siendo también otro de los objetivos del estudio. Las personas con discapacidad que aceptaron participar fueron:

1. Participante 1 – Persona con discapacidad visual, condición retinitis pigmentosa, convirtiéndolo en ciego legal. Tiene 54 años de edad. Plomero de profesión, pero actualmente completa estudio de bachillerato (licenciatura) en administración de empresas.
2. Participante 2 – Persona con discapacidad física debido a la condición osteogénesis imperfecta, de 30 años de edad. Completó dos bachilleratos, un grado asociado y una certificación en maquillaje. Actualmente es *beauty influencer* teniendo alta presencia en las redes sociales.
3. Participante 3 – Persona con discapacidad auditiva de tipo sordo profundo de 64 años de edad. Doctora, maestra de profesión y actualmente es profesora a nivel educativo superior en universidades de Puerto Rico.
4. Participante 4 – Persona con discapacidad auditiva de tipo sordo profundo, con 66 años de edad. Retirada, pero actualmente funge como asesora de una organización sin fines de lucro dirigida a la comunidad de sordos de Puerto Rico. Posee diplomas de bachillerato y maestría.

2.3 Técnica de recolección de datos

Para el proceso de recolección de datos se aplicó dos técnicas, donde la primera técnica es entrevista semiestructurada que se llevan a cabo de manera individual para que los participantes puedan expresarse libremente y sin presiones. Las entrevistas son necesarias cuando no es más difícil o no es posible observar el comportamiento o los sentimientos de los participantes (Merriam & Tisdell, 2015).

En investigaciones cualitativas las entrevistas son una de las técnicas más comunes y que más se utilizan, en especial en estudios de ciencias sociales y humanas (Cook, 2012; Hamilton & Bowers, 2006; James, 2016; Meho, 2006 en Huisman & Tight, 2019). Teniendo la presente investigación el objetivo de conocer y analizar las experiencias turísticas de personas con discapacidad, la entrevista de persona a persona fue la adecuada.

Así como la segunda técnica de recogido de datos, siendo los grupos focales, conformada por dos grupos en dos etapas. Los grupos focales permite que los participantes se animen a opinar y ofrecer sus sugerencias al ver que otras personas con la misma situación se están expresando (Pérez, Pérez & Seca, 2020). De este modo, la población objeto de estudio para esta investigación fue muy proactiva al participar del grupo focal en ambas etapas.

En la primera etapa, el propósito de los grupos focales es realizar recomendaciones a temas que deben ser incluidos en la Propuesta de la Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico. Una vez recogidos estos datos y redactado la Propuesta de la Guía de Turismo Accesible, se procede a la segunda etapa de la recolección de datos. Usando de nuevo la técnica de grupo focal, se vuelve a citar a ambas muestras en grupos separados para presentarles la propuesta y conocer sus opiniones al respecto, para luego incluir recomendaciones de ser necesario.

Para ambas etapas se invita a la misma muestra de personas con discapacidad que aceptaron participar de la primera entrevista individual, y al otro grupo focal separado, la misma muestra de especialistas de turismo en Puerto Rico que participaron de la primera entrevista individual. La invitación a participar del grupo focal se incluye en el primer contacto a través de correo electrónico y se le explica en la hoja de consentimiento (ver Anexo C) la dinámica de un grupo focal, que incluye el hablar con otras personas presentes en la reunión.

Como parte de las técnicas de recolección de datos, es importante aclarar que ambas técnicas se llevan a cabo de manera remota, permitiendo que los participantes sean de cualquier parte geográfica de Puerto Rico. La participación de los sujetos de estudio será a través de la siguiente herramienta tecnológica: Zoom. La razón principal de hacer las entrevistas remotas es para guardar la seguridad de los participantes y de la investigadora ante los contagios del COVID-19. Además, el uso de estas herramientas tecnológicas de tipo videoconferencia da la oportunidad de observar la expresión corporal de los participantes.

Para ambas técnicas se usó de referencia una guía de entrevistas cualitativas (ver Anexo D), presentada por Nilsson (2020) en su investigación. La guía de entrevista es una herramienta útil que permite a la investigadora realizar preguntas específicas e importantes relacionadas al objetivo de estudio, pero manteniendo la apertura de las respuestas de parte de los participantes. En otras palabras, con una guía de preguntas no se busca viciar las respuestas de los participantes, sino por el contrario permite que se exprese las respuestas con mayor libertad. En el caso de los grupos focales, se tomó en consideración utilizar una lista de verificación (ver Anexo F) para organizar el proceso de las reuniones con los grupos focales. Las listas de verificación son una herramienta utilizada para la

organización de eventos, actividades o procesos de los cuales es importante un orden establecido para completarlos (Melo, 2018).

2.4 Técnicas de análisis y validación de la información

Sobre el análisis de los datos recogidos tanto en las entrevistas individuales como en los grupos focales se utiliza el software WebQDA, que se especializa en análisis de datos cualitativos. Además, se aplicó la técnica de triangulación que permite validar la información recopilada al usar más de un método de recolección de datos. La triangulación es una técnica que fue desarrollada y presentada para estudios en sociología por Norman Denzin en el 1978 (Roulston, 2018), y ha tomado mayor notoriedad en las investigaciones cualitativas, ya que permite reconfirmar los resultados encontrados durante un estudio. Se puede llevar a cabo cuatro tipos de triangulación: datos, metodológica, teórica y entre investigadores; pero incluso se pueden combinar más de un tipo de triangulación a la vez (Aguilar & Barroso, 2015; Udearroba, 2019, 2 de mayo; Pérez, Pérez & Seca, 2020).

En la siguiente página, se observa en la tabla 9 la diferencia entre los tipos de triangulación.

Tabla 9

Tipos de triangulación

| Tipo de Triangulación | Descripción |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Triangulación de datos | Recolecta información de distintas fuentes para luego contrastarlas entre sí. |
| Triangulación metodológica | Utiliza varias técnicas o métodos de recolección de datos, por ejemplo, entrevistas y grupo focal; en otras ocasiones puede ser combinar métodos cuantitativo y cualitativo, para contrastar los resultados obtenidos. |
| Triangulación teórica | Estudia distintas teorías y autores con los resultados obtenidos, logrando comparar y encontrar las diferencias y similitudes entre lo que mencionan las teorías y lo que se encontró en el estudio. |
| Triangulación de investigadores | Se puede usar cuando el tema se ha estudiado por otros investigadores o expertos, permitiendo reunir sus conocimientos, experiencias y trayectorias para agregar consistencia en los resultados. |
| Triangulación múltiple | Cuando se utiliza más de uno de los tipos de triangulación. |

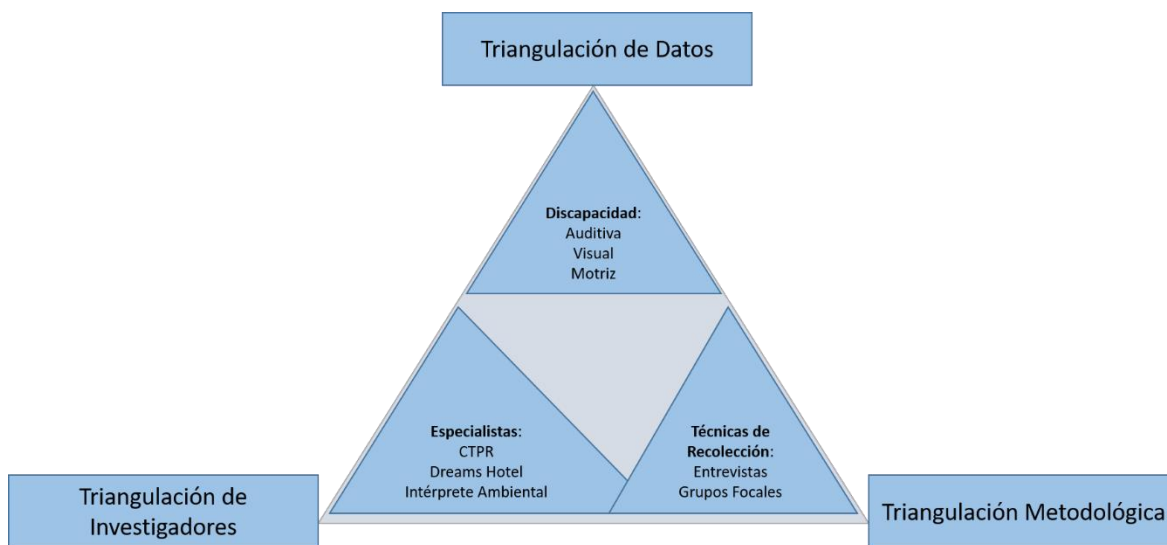
Fuente: La Triangulación (Aguilar & Barroso, 2015; Udearoba, 2019, 2 de mayo; Pérez, Pérez & Seca, 2020)
 Elaboración: Propia

De los tipos de triangulación presentados en la tabla 9, para la presente investigación se realizó la triangulación múltiple al utilizar la triangulación de datos por medio de la recopilación de información de participantes con distintas discapacidades; la triangulación de investigadores al incluir pensamientos de expertos en distintas áreas de la industria turística en Puerto Rico; y la triangulación metodológica ya que se usó las técnicas de entrevistas y grupos focales. De los nueve participantes, para objeto de la triangulación se utilizaron tres participantes

de cada grupo de muestra. En la siguiente figura 15 se muestra un modelo de la aplicación de la triangulación múltiple en esta investigación:

Figura 15

Aplicación de la triangulación múltiple



Fuente y Elaboración: Propia

Con la intención de validar los resultados encontrados a lo largo de la investigación, se realizó una triangulación múltiple. A pesar que se logró entrevistar a cuatro participantes de la muestra de personas con discapacidad y a cinco especialistas de la industria turística, para propósitos de la triangulación se tomó en consideración tres participantes de la muestra del público objetivo y tres participantes de los especialistas.

2.5 Aspectos éticos

Con propósito de cumplir con las normas para investigaciones, establecidas en Perú y Puerto Rico se explica en detalle las acciones realizadas para mantener

un estudio libre de situaciones que atenten contra el plagio y la confidencialidad de los participantes.

- **Certificaciones de Privacidad y Protección de Sujetos Humanos:** la investigadora cuenta con las certificaciones de: Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguro Médico (HIPAA - Health Insurance Portability and Accountability Act de 1996), la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación (CITI - Collaborative Institutional Training Initiative) y certificado de investigaciones llevadas a cabo Responsablemente (RCR -Responsible Conduct Research). Las tres certificaciones son necesarias para llevar a cabo investigaciones en Puerto Rico.
- **Confidencialidad:** se ejerce absoluta confidencialidad para los participantes durante el proceso de grabación. La participación de ambas muestras (público objetivo/personas con discapacidad y especialistas en turismo) en la investigación es voluntaria y autorizada. Se les contactará por teléfono para confirmar nombre y dirección de correo electrónico para enviarle la invitación para participar en la investigación. En la comunicación se incluye la hoja de consentimiento (ver Anexo C) que explica el propósito del estudio, las condiciones de la entrevista (como la grabación en audio y video) y la voluntad de los participantes. El participante deberá enviar de nuevo por correo electrónico el documento firmado (puede ser firmado electrónicamente) antes de la entrevista. Las entrevistas serán grabadas (audio y video) y luego se transcriben. Esta transcripción será de tipo natural, entiéndase que se omitirá tartamudeos, muletillas y se arreglará errores gramaticales. Luego se envía al participante por correo electrónico para solicitar la autorización por escrito de la persona para añadir la transcripción

a esta investigación. El otro propósito que tiene enviarle la transcripción es que el participante anote si hay algún error o si necesita que se elimine alguna parte de la entrevista que el participante pueda considerar íntima o comprometedor (Devile, E., & Kastenholz, E., 2018). Todas las grabaciones se editarán de ser necesario borrando las partes que el entrevistado no desea que se incluyan en la investigación.

- **Originalidad:** toda idea, imagen, teorías y datos que se presenta en esta investigación que no sea propiedad de la investigadora, guarda las características de cita establecidas por las normas APA séptima edición. Dando crédito a todos los autores que ayudaron a sentar bases para la tesis doctoral presentada.
- **Vulnerabilidad:** la tesis es de método cualitativo no experimental, permitiendo realizar una investigación que no pone en riesgo la salud física o mental de ningún participante. De la misma forma, los participantes son mayores de 21 años de edad.
- **Código Ético Mundial del Turismo:** establecido por la OMT en el 1999, para esta investigación se acoge con gran valor el artículo 7 que indica:

*Artículo 7: **Derecho al Turismo***

Resumido en: Derecho de todos los habitantes del mundo a gozar de los recursos del planeta en igualdad de condiciones, así como el derecho al tiempo libre y ocio para toda persona sin importar su edad, estatus social o familiar. (UNWTO, 2020)

CAPÍTULO III

RESULTADOS

En el siguiente capítulo se presentan los resultados obtenidos en el proceso de investigación desde el método cualitativo, fenomenológico y utilizando las técnicas de triangulación de datos, de investigadores y metodológica. Al ser cualitativa, el objetivo no es generalizar los resultados sino exponer un fenómeno que al momento no ha sido estudiado a profundidad.

3.1 Descripción de las entrevistas

Las entrevistas se realizaron a dos tipos de muestras: público objetivo (personas con discapacidad) y especialistas en turismo en Puerto Rico. Fue utilizada la herramienta tecnológica de videoconferencias ZOOM para mantener la seguridad de los participantes ante la situación del virus COVID-19. A la vez, dicha herramienta permitió la grabación de video y audio de cada entrevista permitiendo mayor facilidad a la hora de transcribir y evidenciar.

Para el público objetivo se entrevistó a cuatro personas, las cuales se describen en detalle en el capítulo anterior: una con discapacidad visual, dos con discapacidad auditiva y una con discapacidad física o motriz. La participación de los cuatro contribuyentes del público objetivo fue completamente anónima y voluntaria. Sin embargo, todos se mostraron positivos y entusiasmados al mantener la cámara frontal encendida permitiendo una interacción más personal entre participante y entrevistador. En el caso de las entrevistas a los participantes con discapacidad auditiva, al ser sordos profundos, se contrató a un intérprete de

lenguaje de señas, recomendado por los mismos participantes sordos para que tuvieran mayor confianza durante la entrevista. En vista del uso de la triangulación de datos, se escogió tres participantes para analizar los resultados, tomando en cuenta un participante de cada tipo de discapacidad.

En las entrevistas de los especialistas hubo cinco participantes que se describen en el capítulo anterior, más tomando en cuenta la técnica de triangulación de investigadores se eligieron los siguientes especialistas: Sra. Nildamarie Díaz Hiraldo, Supervisora de la oficina de Turismo Sostenible de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, Sra. Elena Pagán, dueña de hospedería enfocada en turismo médico y Sr. Ray Rodríguez, intérprete ambiental y guía turístico certificado. La participación de los especialistas fue voluntaria, pero la aportación de los mismos para esta investigación fue tan valiosa que estuvieron de acuerdo en incluir sus nombres propios para ofrecer mayor validez a los resultados.

Cada entrevista tuvo una duración promedio entre 24 y 40 minutos, donde los participantes del público objetivo respondieron a trece preguntas y los especialistas a seis preguntas (ver Anexo D). Todas las preguntas fueron de tipo abiertas para fomentar a la discusión ampliada de cada experiencia, sin embargo, la última pregunta para cada participante era la invitación para el grupo focal provocando que realmente fueran 12 preguntas para el público objetivo y cinco preguntas para el grupo de especialistas.

Para las entrevistas del público objetivo se realizó las siguientes preguntas demográficas: *género, ¿cuál es su discapacidad?, ¿cuál es su edad? y describa su ocupación y estudios*. Esta información recopilada permitió hacer un análisis más profundo sobre las posibilidades del mercado potencial que representan las personas con discapacidad. En el caso de las entrevistas a los especialistas,

demográficamente solo se preguntó la ocupación y años de experiencia; lo que permitió reconocer su nivel de conocimiento, experiencia y especialidad en el tema del turismo en la isla.

En la próxima sección se presenta los resultados de las entrevistas semiestructuradas tanto de la población con discapacidad como de los especialistas. Para los participantes con discapacidad, se utilizó los siguientes códigos para identificarlos: P1, P2, P3. En cambio, para los especialistas se utilizará las iniciales de sus nombres y apellidos: Nildamarie Díaz Hiraldo (ND), Elena Pagán (EP) y Ray Rodríguez (RR).

3.1.1 Resultados cualitativos de las entrevistas semiestructuradas de público objetivo.

En la siguiente tabla 10 se presenta el perfil de los participantes público objetivo.

Tabla 10

Perfil del público objetivo

| Participante | Género | Edad | Ocupación | Estudios | Discapacidad |
|---------------------|---------------|-------------|---------------------------------------|-------------------------|---------------------|
| P1 | Masculino | 54 | Maestro Plomero | Bachillerato (presente) | Visual |
| P2 | Femenino | 30 | <i>Beauty Influencer</i> | Doble Bachillerato | Física |
| P3 | Femenino | 64 | Jubilada y Profesora a tiempo parcial | Doctorado | Auditiva |

Fuente y Elaboración: Propia

En la tabla anterior se observa la participación de dos féminas y un varón, cada uno representando un tipo de discapacidad distinta: visual, física y auditiva. Cada discapacidad es a consecuencia de ciertas condiciones de salud, que los participantes describen bajo la categoría de *Personas con Discapacidad*. No obstante, la oportunidad de entrevistar diversas personas permitió tener una mayor visión de las experiencias vividas de esta población, ya que evitó que el estudio se centrara en un solo tipo de discapacidad. Todos eran adultos formados académicamente, con profuso conocimiento en el tema de la industria turística lo que permitió su interés en la participación de este estudio. Adicional, se logró que la entrevista fluyera de manera grata gracias a sus experiencias recibidas en el sector turístico.

En cuanto a la edad, a pesar de haber mayor diferencia entre una de las participantes al ser 20 -30 años menor que los otros participantes, su nivel de madurez y experiencias vividas fueron muy compatibles con la de sus compañeros. De modo que permitió que el análisis realizado fuera más asertivo a la realidad que se vive como miembro de la comunidad con discapacidad. Cabe destacar que todos los participantes tienen educación formal y continúan educándose, lo que les ha permitido desarrollarse en el área laboral de manera independiente o como empleados y obtener ingresos que utilizan para realizar sus actividades de ocio. Por la muestra escogida, puede entenderse que en Puerto Rico existen buenas oportunidades para la educación superior y formal, para las personas con discapacidad. Esto podría traducirse a un segmento posiblemente empleado y que a consecuencia tendrá un ingreso que gastar durante sus vacaciones. En la tabla 11 despliega las respuestas de los participantes a las preguntas realizadas durante la entrevista profunda, clasificadas según la categoría.

Tabla 11

Clasificación de las categorías según la entrevista a público objetivo

| Clasificación | Pregunta | Respuestas |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Factores e Indicadores de la Experiencia Turística | ¿Qué lugares ha visitado haciendo turismo interno? | <p>(P1): He realizado turismo interno y como me gusta la diversidad, visito playas, monumentos históricos, montes, bosques y hago turismo aviario (observación de aves). Visito diferentes lugares, no me quedo en un solo sitio para visitar, sino que visito toda la isla de Puerto Rico. Diferentes tipos de lugares.</p> <p>(P2): He visitado hoteles, he visitado centros de convenciones, monumentos como el Morro (Castillo San Felipe, el Morro), museos, parque de reserva, playas. También restaurantes, negocios locales, de estas ferias agrícolas, ferias artesanales y (otros) eventos locales.</p> |
| | ¿Cómo ha sido su experiencia visitando estos lugares? | <p>(P3): Sí, a mí me encanta. Participé con la Pastoral de Sordos Católicos con quienes me reunía una vez al mes. Se establecen unas giras para visitar diferentes pueblos y una vez al mes acepto la actividad con la pastoral. Se recoge un dinero que se utiliza para alquilar la guagua, para que nos lleve a los paseos y la comida. Fue por muchos años con este grupo que también vamos visitamos a otros grupos de sordos en otros pueblos como Las Piedras (pueblo). He ido a los festivales que hacen en Puerto Rico en los diferentes pueblos de la isla, por ejemplo, la fiesta del café, el festival que hacen de la china, las fiestas de Los Reyes, diferentes actividades adicionales. A eso añadido que me encanta visitar el Museo de Arte de Ponce que lo he visitado en varias ocasiones, pero sí, he viajado la isla y me encanta hacer turismo interno. También he visitado las fincas de café y es interesante; en Jayuya y Ciales (pueblos).</p> |
| | ¿Cómo ha sido su experiencia visitando estos lugares? | <p>(P1): Mi experiencia no ha sido difícil, sino que he tenido que tener la precaución para llegar a los sitios ya que hay muchos lugares en Puerto Rico que no tienen guías turísticos. Pero sí, por ejemplo, yo he ido a unas Cuevas entre Adjuntas y Jayuya (pueblos de Puerto Rico) y la experiencia fue muy amena porque tenían un guía que me ayudaba a entrar y salir de la Cueva y me ayuda a disfrutar de la atracción como todos los demás. Sin embargo, en otros sitios la experiencia no ha sido tan buena, puedo decir que un 50% de los lugares que he visitado han sido fáciles y la otra mitad difícil de visitar. (Han sido difíciles) Por la seguridad que uno tiene que tener, hay que tener algunas personas que me ayuden a bajar a los lugares y a veces no explican correctamente. Por ejemplo, yo fui a una atracción y la persona me explicaba completamente sobre atracción sobre las cosas que había, si podía</p> |

| Clasificación | Pregunta | Respuestas |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>¿Qué experiencia o actividad le gustaría realizar y no ha podido?</p> | <p>tocarla o no y me explicaban muy bien la atracción que yo la veía (en mi mente) como si la viera con mis ojos, en otras palabras, la comprendía muy bien. Entendí de donde yo estaba visitando y de esta manera pude lograr comprender el atractivo. Por eso digo que un 50 y 50, pero la mayoría de las veces yo trato de ser dinámico y hago las cosas por mí mismo. Así he logrado hacerlas, pero no he encontrado atracción tan difícil como tal.</p> <p>(P2): Pues, en algunos he tenido bastante choque en cuanto a accesibilidad, ya que muchos lugares son antiguos, muy antiguos. Otros son pues... ecológicos, tampoco los pueden cambiar su diseño, alterar la fauna (por ejemplo), y pues ha evitado que goce plenamente del lugar como tal o de la actividad. Puedo decir que algunas de los que trabajan ya sea en los museos o centros algunos tratan de hacer la experiencia más grata. Si y es la única compañía que tiene kayak accesible para personas con diferentes condiciones y creo que debe haber muchas compañías con kayak muchas más compañías con diferentes de estos aditamentos que te puedan ayudar hacer esa experiencia, he visto otros países que tienen “zipline” (tirolesa) accesible y eso aquí no hay. (En lugares generales como hoteles y restaurantes) pues usualmente son más accesibles en general (los demás lugares visitados). Y como yo siempre hago turismo acompañado, pues ya sea la persona que me acompaña, pues me ayuda en general y en lo básico. En cuanto a los hoteles hay muchos que no brindan tampoco mucha accesibilidad en cuanto a las entradas, las puertas, y algunas ni tan siquiera elevador tienen. Las piscinas a veces no tienen de estas sillitas para poner en el agua, si la persona no me puede cargar o no puede entrar a la piscina, son como que pequeños detalles que hacen el cambio en general.</p> <p>(P3): Hace un tiempo, la última vez, con un grupo de amistades sordas, algunas de las personas también conocían el lenguaje de señas hemos disfrutado de la historia de estos pueblos y nos gustaba mucho la dinámica de conocer los lugares históricos en Puerto Rico. Por ejemplo, (datos como) cuando un pueblo se fundó, el nombre del pueblo, así como en el área de Guánica (pueblo) cuando nosotros llegamos nos explicaron la historia.</p> <p>(P1): Actividad turística que no he realizado sería <i>hiking</i> (senderismo) en alguna montaña con diferentes personas, caminar hacia arriba y ver a todo Puerto Rico. Y me gustaría visitar todos los faros de Puerto Rico, no he tenido la oportunidad de visitarlos todos.</p> <p>(P2): Viviendo en una isla me gustaría tener más accesibilidad en cuanto al turismo ecológico, ya que nosotros tenemos muchos lugares naturales que no están tan accesibles para mí, como para otras personas.</p> |

| Clasificación | Pregunta | Respuestas |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>¿Cuáles fueron las capacidades más resaltantes del personal que brindó el servicio en los destinos turísticos?</p> | <p>(P3): Quisiera conocer La historia del Faro de Fajardo es una historia muy interesante, saber para qué se construyó el faro, hace falta este tipo de actividades y que se promoció constantemente en donde los sordos puedan tener este tipo de experiencias con accesibilidad. Bien sea un intérprete o un área de interpretación que ellos puedan estar en los recorridos que se hagan. Ya que esto (el tipo de servicio de interpretación) no se ve.</p> <p>(P1): Las buenas experiencias vividas en Ponce, yo fui a una casa famosa (histórica) y la persona que fue guía turístico me llevó y me explicó lo que era la casa, lo que era las diferentes partes de la casa, me dejaba tocar los muebles que se encontraban en la casa. A esa experiencia yo le doy del cero al 10 un 10, porque la persona fue muy buena, bien amable y bien sensible con las cosas para explicarlas. Cuando fui a la cueva, como expliqué, también la persona en cuanto a la seguridad, la señora (empleada) me llevaba de la mano, me ayudaba a bajar (escalones y el camino) y tuve una buena experiencia. Yo fui también a una hacienda de café en San Lorenzo y el guía turístico que estaba allí también me explicaba las cosas con conocimiento, se dirigía a mí directamente para explicarme las cosas, no me dejaba rezagado en cuanto a la información y allí también tuve una experiencia buena. En esos tres sitios (la experiencia fue buena), pero cuando voy al Morro (Castillo San Felipe el Morro, atracción histórica), no hay nadie que me explique, uno va por su propia cuenta, ir por la propia voluntad y no hay nada accesible para personas ciegas o en silla de ruedas, ni sordos, ni nada, es al propio riesgo de uno.</p> <p>En el caso de los hoteles y restaurantes que he visitado, no he tenido una experiencia mala, siempre ha sido en experiencia buena. Por ejemplo, yo voy a un restaurante bien bueno que se llama Papá Luis, y así el trato, es bien personal, la mesera se dedica a leerle el menú a uno, le ponen los utensilios a uno en posición que sea fácil de agarrar. Así también en otros restaurantes que he ido alrededor de la Isla, también ha sido placentera la experiencia, excelente. En cuanto hoteles, no ha sido una experiencia excelente ya que no ha habido un trato personal, yo hago las cosas más a mi modo y no han sido quién (personal del hotel) para ir donde uno para saber cómo me pueden ayudar, orientarme dónde se encuentran las cosas, (yo) no he tenido esa experiencia. Cuando voy a los hoteles y todo es por mí mismo no hay una atención personal para mí discapacidad.</p> <p>(P2): En cuestión, en general, usualmente las personas no saben lidiar con otras personas con condición, “se hacen un 8” (frase coloquial que significa que la persona cuando realiza una acción se complica y no sabe qué hacer ante determinada situación). Sin embargo, en</p> |

| Clasificación | Pregunta | Respuestas |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p data-bbox="582 1077 952 1173">Mencione actitudes de los oferentes de servicio en los lugares visitados.</p> | <p data-bbox="963 295 2060 391">general no he visto algo como que haya sobresalido en mi perspectiva, simplemente que son serviciales. Tratan de por lo menos hacerte sentir bien, dentro de la incomodidad, pero no he visto nadie que tenga algún conocimiento o idea que te pueda hacer el “Wow”.</p> <p data-bbox="963 414 2060 845">(P3): Hace dos años atrás vinieron unas amigas en crucero, se contactan conmigo y yo le serví de intérprete en un pequeño tour por el Viejo San Juan. Era un matrimonio y estaban en familia, todos sordos y yo estaba interpretando. Fuimos al Castillo del Morro (atracción histórica), allí yo expliqué de manera orgánica. Y cuando entramos a un área donde había un guardia, yo le explico (al guardia de seguridad) que ellos eran turistas que vinieron de crucero, y el guardia se mostró muy amable y me preguntó que quienes éramos. Y yo le dije que era la intérprete, entonces nos dio paso al Castillo, nos dejó entrar, no hizo más preguntas. Entonces los turistas a los que yo le di el recorrido estuvieron tomándose fotos en todos sitios y les expliqué sobre la historia del Castillo del Morro, lo de los cañones, para que se utilizaban, las garitas que también le hice algunas historias de aquella época; ellos quedaron encantados y disfrutaron en cantidad. Estuvimos todo el día caminando compartiendo y se disfrutó mucho pero sí tengo que recalcar que el guardia de seguridad fue se portó súper bien con nosotros. Allí (en el Castillo del Morro) no hay intérpretes (de lenguaje de señas).</p> <p data-bbox="963 853 2060 1316">(P1): En el restaurante la actitud siempre es buena, le dan a uno buen trato, al máximo, nunca he tenido problema en los restaurantes que he ido. Sin embargo, en los hoteles como tal, el trato no ha sido y no lo considero bueno, ellos (personal hotelero) no piensan que uno es ciego, (me tratan) como si uno se estuviera haciendo el ciego. A veces me preguntan: “Pero tú no lo ves ahí”; y yo le digo, “pero tú no ves que yo tengo un bastón y unas gafas de ciego”. En muchos hoteles en Puerto Rico me ha pasado eso, siempre tengo un problema por discapacidad. Porque la gente, yo creo, que no entienden 100% las discapacidades. En las atracciones pues no, hasta ahora los lugares que he ido como la cueva de Jayuya o Adjuntas que tienen personal (adiestrado) me han tratado muy bien, un trato bueno y excelente, todo va a depender del lugar que vayas. Dedicados a ayudarme en otros lados no, la realidad es que muchas atracciones no hay un oferente o una persona que tenga el conocimiento. Si, por ejemplo, yo voy a los faros de Puerto Rico, allí no te brindan el servicio porque no hay nadie, en el Morro (Castillo San Felipe) no hay nadie que te brinda el servicio, si vas al pueblo de Ponce tampoco, te tratan normal pero no de acuerdo a tu discapacidad.</p> <p data-bbox="963 1340 2060 1401">(P2): Algunos han tenido actitud positiva, otras han estado en la disponibilidad de ayudar. Ha habido otras ocasiones que dicen que es tal cosa (la opción que tengo) y ya no te dan</p> |

| Clasificación | Pregunta | Respuestas |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>opciones. Es como que, o lo tomas o lo dejas; se han encontrado de todo, desde la persona más servicial hasta la más ruda.</p> <p>(P3): En la pastoral de sordos, nosotros ya teníamos nuestros intérpretes y casi siempre como iban también a la Iglesia Católica, en aquel momento los interpretes oficiales se quedaban con ellos durante los paseos. Pero (de todas maneras) el gobierno se supone que tenga en El Morro, ya que es un lugar turístico, siempre debe tener la disponibilidad de un intérprete. El gobierno debe entender y abrir su mente para comenzar a proveer la accesibilidad en la comunicación, no tan sólo de las personas con discapacidad sino de los sordos también. A los restaurantes que hemos visitado, se escribe, señalamos el menú, primero explico que soy sorda que sí se labio lectura (leer los labios al hablar); pues entonces señalo en el menú lo que deseo. Realmente no hemos tenido problemas ya que el puertorriqueño de por sí, utiliza mucho las manos para comunicarse y hace gestos.</p> <p>(P1): Si, las personas muestran empatía a los lugares que he ido. Pero, luego en muchos sitios no es el trato que uno espera. Que te traten con cordialidad o te den un espacio. No solamente las personas que atienden sino las personas que están alrededor. Por ejemplo, en los hoteles, cuando uno hace el <i>check-in</i> (registro) se muestran amables, sonríen; pero después (con los días) cuando ya estas disfrutando los sitios del hotel, no hay nadie que diga: "Sr. Álvarez te puedo ayudar, hacia donde va, mira pasa por aquí que hay una rampa..." o cualquier dirección que pueda ayudarte a trasladarte. Me dejan así, <i>algarete</i> (con descuido), no veo una ayuda, o no tanto ayuda como tal, sino una dirección como donde está el restaurante o los baños, pero los baños son más en los restaurantes el problema.</p> <p>(P2): En la mayoría, siempre hay un lugar que una persona no te trata bien, tal vez por falta de conocimiento o de interés, pero en general tratan de hacerme sentir mejor o de darme algún entretenimiento mientras pasa lo que fui a ver. Pero hay veces que no te dan prioridad, a veces en las filas como que no hay esa organización.</p> <p>(P3): Cuando nos ven que estamos haciendo señas, las personas se acercan y nos comentan que tienen familiares sordos y que no saben ASL (American Sign Language) u otras experiencias. Pero si veo que hay empatía de la gente hacia nosotros.</p> |
| Fases para adquirir la experiencia | ¿Ha enfrentado alguna dificultad al realizar alguna | <p>(P1): Es que te explico, yo soy bien autosuficiente y trato de ir a los sitios como si fuera una persona normal (una persona sin discapacidad). No consideró que mi discapacidad me límite. Las adversidades que me encuentro en el camino trato de resolverlas, si voy a contar</p> |

| Clasificación | Pregunta | Respuestas |
|---------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | actividad turística? Mencione si alguna. | <p>alguna dificultad sería todo hasta moverme, pero trato de no verlo así. He ido a sitios arriesgado, cuando vamos a contar pájaros en el monte, yo voy y con la persona que ando me ayuda, pero te puedo decir que nunca me he caído. Por lo tanto, dificultad alguna pues se me hace difícil mencionar porque no veo dificultad en salir. Dificultad puede ser en la cueva que fui, pero hubo alguien que me ayudó, que me dio la mano y se pudo lograr.</p> <p>(P2): Bastante, tengo bastantes. Como había mencionado, pues, muchas de las guaguas públicas las rampas están dañadas entonces, ya ahí me tienen que cargar y corro el peligro de caerme. En las playas, las más bonitas no tienen caminos (adecuados) entonces (los) caminos de tierra, de piedra o angostos y no me puedo subir. Así que muchas de las playas no las he podido descubrir, (tampoco) no he podido hacer zipline (tirolesa). En el Morro (Castillo del Morro, atractivo turístico) no puedo ver la cárcel del morro porque tiene escaleras nada más (para llegar). Hay museos que no he llegado ya sea al segundo o tercer piso porque, o es sótano o es escalera hacia arriba y no hay elevadores. Y un ejemplo (de esto) sería el (museo) del Castillo Serrallés. Mi mamá me tuvo que cargar todo el trayecto para que yo pudiera conocer el Castillo Serrallés. En los restaurantes muchas veces las mesas son muy altas o muy bajas. No hay mesas “<i>in between</i>” (regulares) que yo pueda comer bien. A veces, si hay actividades así públicas, no hay lugares para poner sillas de ruedas, o sea tu estas apretada con toda la multitud a riesgo de que te pase algo. Me refiero a que no te separan. En los hoteles a veces los baños no están accesibles, en algunos hoteles, ni en las piscinas y así cosas similares, la mayoría de las veces.</p> <p>(P3): Pues sí, en la comunicación. Si, por ejemplo, hay un guía turístico que viene y te habla, pero no articula la boca, es bien difícil (entenderlo) porque habla muy poco articulado y la comunicación entonces baja. Entonces a través de la escritura le dejamos saber que, (por ejemplo) hay muchas veces si (los empleados) llevan bigotes y es muy largo pues no puedo ver bien los labios, en el caso de las mujeres si se maquillan muy extravagante utilizan accesorios muy llamativos, tengo que pedirles que me hablen de otro ángulo para poder entenderle mejor. Pero a veces es difícil, porque se siente mal (el empleado) y a veces se molestan cuando les pides la milla extra.</p> <p>En otra ocasión íbamos para Caja de Muerto (isla al sur de Puerto Rico). Esos viajes eran exclusivamente para los sordos, y muchas personas se molestaban porque la capacidad para llegar a la isla era de 120 personas aproximadamente y cuando comenzábamos en la fila la mayoría era sordos y las personas oyentes entonces se molestaban con nosotros por ser un grupo tan grande. Se pudo entender la comunicación, porque se hacía mucho gesto. Y entendimos (las instrucciones) y llegamos al destino, se gozó mucho. La comunicación</p> |

| Clasificación | Pregunta | Respuestas |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | ¿Le gusta realizar actividades turísticas solo(a) o acompañado(a)? | <p>estuvo bien, a pesar de que no era lenguaje de señas, pero sí los oyentes se quejaban mucho porque los sordos pasábamos primero; pero eran acuerdos que hacíamos con anterioridad (con la compañía del bote) y por eso (nos) pasaron primero.</p> <p>(P1): Acompañado (debido) por la discapacidad. Pero, si pudiera ir solo... le explico, si voy con un grupo de gente y no conozco a nadie, por ejemplo, yo quería ir a Colombia y pensaba ir con alguien, pero esa persona no podía ir. Pues, si hubiese ido era con otro grupo de gente que no conocía y aunque no conociera nadie, es como si fuera a ir solo y allí me ayudarían los demás, aquellos que estaban en el grupo, pero me daría la oportunidad. Sin embargo, siempre ando acompañado y la realidad es que me gustaría ir solo a la actividad. Quisiera a veces lograr por mí mismo poder ir, voy para ese mismo lugar Colombia, compro un pasaje y me voy. Salgo de mi casa solo y llego, me gustaría hacer eso por mí mismo salir solo. (Por lo tanto), sí me cohibe, por mí, yo iría solo a los sitios, pero mis amistades y familia no quieren que yo vaya solo, me ponen negativo, (me dicen) que me va a pasar algo. Y eso me cohibe, pienso que sí me va a pasar algo. Yo a veces voy al pueblo de Ponce me voy a caminar solo, varias veces, quisiera poder tomar algún día y salir para San Juan y caminar por allí por mí mismo a ver. Pero me cohibe el miedo que las mismas otras personas me dan que están pendientes a uno, por lo tanto, siempre ando acompañado. Pero me gusta me gusta andar solo.</p> |
| Personas con discapacidad | | <p>(P2): Acompañada, ambas. Creo que el turismo solo no es tan divertido como con alguien y pues también necesito mi ayuda todo el tiempo.</p> <p>(P3): Que igual puedo ir sola o acompañada</p> |
| | Tipo de discapacidad | <p>(P1): Retinitis pigmentosa, es progresiva y ahora mismo no veo por un ojo y en el otro veo muy poco por él (ojo). (Causando discapacidad visual)</p> <p>(P2): Mi discapacidad es osteogénesis imperfecta. (Causando discapacidad física)</p> <p>(P3): Soy sorda profunda de nacimiento, fue por herencia familiar de parte de mi papá. (Causando discapacidad auditiva)</p> |

| Clasificación | Pregunta | Respuestas |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diseño Universal aplicado a la cadena de accesibilidad | ¿Qué medio de transporte ha utilizado? | <p>(P1): Siempre usado el transporte personal o de alguna amiga o amigo, porque no hay mucho transporte público. Siempre voy en un carro personal de alguien.</p> <p>(P2): El tren (urbano, solo tiene la ruta del área de San Juan), he utilizado guagua tipo escolar, he utilizado la guagua en general como la guagua pública. Le dicen a esa última la AMA es como se le llama. Los <i>trolley</i>, he utilizado como tipo de barco como esas embarcaciones pequeñas no muy grandes, y me llegué a montar en un kayak. No sé si cuenta, ya que me transportaba a otro lugar. Aparte de esos mencionados, mi vehículo propio. Mi guagua por esa misma razón, porque como se nos hace tan difícil poder aprovechar el (transporte) de la comunidad tenemos que usar el de nosotras. Pero a veces no hay parking (estacionamiento) en los lugares, entonces los estacionamientos para personas con impedimento permiten que otras personas los cojan y no les dicen nada.</p> <p>(P3): Yo, mi propio carro, siempre he utilizado mi propio carro. A veces, sí hay alguna actividad con la pastoral pues se alquila, se renta una guagua. Pero eso (los paseos) ha disminuido, así que hoy día utilizó mi propio vehículo.</p> |
| | ¿Qué condiciones usted entiende son requeridas para realizar el turismo accesible? | <p>(P1): Por ejemplo, los restaurantes, algo que puedo recomendar es que tengan un sistema de Braille o que entreguen algún iPad o dispositivo me pueda leer el menú. También rampas para personas con discapacidad que pueda bajar una silla de ruedas, los baños que sean accesibles ya que en la mayoría de los lugares los baños se encuentran en lugares oscuros, en sitios lejos y oscuros. En cuanto a hoteles, (recomiendo) que en el elevador haya señal <i>Braille</i>, rampas de impedidos (para personas con discapacidad), que haya letrero "<i>cuidado al bajar</i>" por ejemplo y un trato más personal. En cuanto a las atracciones que haya rampas de seguridad y un guía turístico o grupo que tenga la capacidad para ayudar a la persona (con discapacidad) a tener una experiencia excelente. No sé qué otra cosa podría añadirle que sea necesario para turismo accesible, creo que son muchas cosas que se necesitan, pero básicamente esto.</p> <p>(P2): Debe haber personal capacitado, primero porque veo que muchos lugares (que) no trabajan ni siquiera conocen el lugar o hayan estudiado turismo tan siquiera. Debe haber transportación accesible, porque eso es otra cosa, que también he tenido mucha dificultad en la transportación o porque no cabe mi silla o como mi silla no cierra o no tienen rampa o la rampa está rota, tienen que mantener esas cosas al día porque nadie sabe cuándo la persona va a llegar ahí, con necesidades. Tienen que tener conocimiento de las diferentes condiciones, porque hay condiciones que se ven y otras que no. Tratar lo más posible de</p> |

| Clasificación | Pregunta | Respuestas |
|---------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p data-bbox="974 295 2049 414">modificar la infraestructura, ya sea o el museo o un parque o en la misma playa, crear alguna rampa que llegue al mar o tener de esas sillas que flotan, tener esas opciones a la mano. Y obviamente, ser empático si tú no te pones en el lugar de la persona, ¿cómo puedes ayudarla?</p> <p data-bbox="974 446 2049 662">(P3): Convencer la mente y el corazón de los políticos, que tengan empatía y entiendan que las personas con discapacidad tienen el mismo derecho para disfrutar y no quedarse en sus casas aburridos, y más cuando tenemos 78 pueblos de la isla que son hermosos, tanto rincón hermoso que hay en Puerto Rico, lo que hay que hacer es salir. Los líderes turísticos deben tomar adiestramientos o cursos de lenguaje de señas, ya que, en la historia, por ejemplo, hay muchas intérpretes que no tienen la preparación o están empezando. Y el tour es superficial por la falta de conocimiento en la interpretación.</p> <p data-bbox="974 662 2049 909">Una vez, hace un tiempo una muchacha hizo un cuestionario sobre la accesibilidad en los hoteles y en los paradores de la isla, esa muchacha hizo esa investigación que incluía todo Puerto Rico, para ver si todo hotel y parador era adecuado para las personas con impedimentos. Se le hizo el cuestionario y la mayoría de estos hoteles y paradores no cumplían y no quisieron responder. Lo que los sordos hacían era que no querían quedarse en esos hoteles que no cumplían con ese acomodo razonable o ese acceso. Son bien pocos, entonces deberíamos romper ese paradigma para que en todo Puerto Rico exista accesibilidad para las personas con discapacidad.</p> |

| Clasificación | Pregunta | Respuestas |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Turismo para todos e inclusivo | ¿Conoce el concepto de turismo accesible? | <p>(P1): Tengo una idea de ese concepto, porque he buscado información sobre esa clase de turismo y veo que es posible que aquí en Puerto Rico se haga turismo accesible en muchos sitios de la Isla y si uno como turista pone el interés en ir a los sitios pues se puede lograr. Aquí no hay mucho turismo que breguen con ciegos, con sordos o alguna otra discapacidad que la persona tenga como silla de ruedas, no conozco mucho si hay en Puerto Rico. Pero conozco el turismo accesible y creo que sería una buena experiencia tener turismo accesible en Puerto Rico.</p> <p>(P2): Si, bueno sé lo que trata. Creo que aquí no hay tanto turismo accesible como desearía, porque no, simplemente para personas con silla de ruedas, pero tampoco he visto muchas personas que hablen lenguaje de señas ni mucho de estos que te explican dónde quedan cada cosa. Si la persona no escucha, que los escriban en los lugares donde queda cada cosa, no está bien rotulado nada. No hay nada en braille ni tan siquiera un menú para un restaurante, así que pienso que nosotros para ser parte de Estados Unidos estamos muy atrás. En cuanto a lo que es accesibilidad en general no simplemente en turismo sino en todo. No hay accesibilidad.</p> <p>Yo diría que es la manera de hacer que todas las personas disfruten al igual, no nada más unas ciertas personas que no tiene condiciones de salud y que puede hacer las cosas por sí misma, sino que todos por igual; que haya esa inclusión de que todos disfrutemos en general.</p> <p>(P3): (Usando un ejemplo), en Yauco (pueblo) hay un parque que tiene todas las facilidades preparadas para las personas con impedimentos. No recuerdo bien el nombre, creo que era el parque Doris. Y tiene accesibilidad para las personas con impedimentos</p> |

Fuente y Elaboración: Propia

De acuerdo a las entrevistas individuales al público objetivo mostradas en la tabla 11, todos los participantes han realizado turismo interno en Puerto Rico. De una forma u otra, ya sea en grupos grandes o con personas cercanas a ellos como familiares o amistades. Entre sus actividades favoritas se destacan los festivales culturales, la visita a lugares históricos y el turismo de naturaleza. Sin embargo, cuando se les preguntó sobre la experiencia en esos lugares visitados, sobre el turismo de naturaleza fueron dos los participantes (P1 y P2) que coincidieron que la mayoría de las atracciones naturales que hay en Puerto Rico no cuentan con facilidades accesibles que les permita el pleno disfrute de la atracción. En el caso de la participante sorda (P3) sus experiencias han sido gratas, pero destacó que siempre y cuando estuviera acompañada de un intérprete de lenguaje de señas. Cabe destacar que los participantes P1 y P2 fueron muy detallistas en explicar sus experiencias, y abundaron en las experiencias vividas en los hoteles. Ambos coincidieron que los hoteles en Puerto Rico les faltan más adiestramiento en la atención a las personas con discapacidad.

En la pregunta sobre las experiencias que aún no han realizado, P2 por requerir el uso de una silla de ruedas motorizada, destacó mayor interés en realizar más ecoturismo dejando saber que la isla tiene poca accesibilidad en este modelo turístico, a pesar que es una de las atracciones principales de promoción en la isla. La participante P2, sí dio a conocer que tuvo oportunidad de realizar una actividad de *kayaking* para ver la bahía bioluminiscente y solo conoce de una compañía que provee el recorrido para personas con discapacidad. En el caso del participante P1 al tener mayor dificultad con los caminos al ser ciego, la experiencia que quisiera realizar con mayor frecuencia sería el senderismo. Quedando en evidencia que los bosques en Puerto Rico no tienen un equipamiento o planificación para atender

este tipo de público. Bien parecido, la participante P3 mostró interés en conocer más sobre la historia de ciertos lugares que aún no conoce por la falta de conocimiento en lenguaje de señas de los guías turísticos o intérpretes ambientales.

Pasando a las capacidades, actitudes y empatía que tenían los proveedores de servicio en los lugares visitados todos los participantes coincidieron de manera general que el personal de servicio no siempre está correctamente capacitado para dar la atención apropiada a las personas con discapacidad. Mientras que las actitudes han sido en su mayoría positivas, con buena atención y serviciales. De la misma forma se expresaron con respecto a la empatía de los proveedores de servicio, que la mayoría de las experiencias contadas se aprecia el esfuerzo de los oferentes por asistirles.

Es preciso señalar que los tres participantes mencionaron la atracción histórica del Castillo San Felipe del Morro (ver figura 16), ubicada en el Viejo San Juan y siendo Patrimonio de la Humanidad (UNESCO, 2021), como una atracción pobremente accesible. No cuenta con señalización para sordos o ciegos, tampoco intérpretes en lenguaje de señas y no hay amplia accesibilidad o acomodos para una persona en silla de ruedas. Cabe mencionar que es un monumento histórico y de la misma forma todo el Viejo San Juan, lo que provoca alguna posible remodelación de la estructura o sus calles se hace muy compleja y burocrática. Entra esta disyuntiva en la cual se enfrenta la importancia de mantener la originalidad de los edificios y monumentos históricos con la necesidad de crear un atractivo tan principal para la isla de Puerto Rico en uno accesible para cualquier persona.

Figura 16

Castillo San Felipe del Morro



Fuente y Elaboración: Propia

La figura 16 es una fotografía de uno de los atractivos icónicos de la isla de Puerto Rico, ubicada en el Viejo San Juan donde se encuentra también el puerto que recibe los cruceros y sus pasajeros.

En el aspecto de la discapacidad, la participante P3, quien reveló ser sorda profunda de nacimiento ya que es por herencia de su padre, decía sentirse cómoda viajando sola o acompañada, sin embargo, en el caso de los participantes P1 y P2, comentaron que viajaban siempre acompañados ya que su discapacidad así lo requería. En el caso de P1, su condición de retinitis pigmentosa le ocasionó ceguera y en el caso de P2 su condición de osteogénesis imperfecta le requiere el uso de una silla de ruedas motorizada y una cuidadora en todo momento. Por otra parte, P1 revela un dato interesante, el cual explica que sí tuviera la opción

escogería algunas veces viajar (o irse de paseo) solo. De todas formas, este dato permite validar que el segmento de viajeros con discapacidad se multiplica por dos, ya que en su mayoría viajan al menos con un familiar o cuidador.

Con respecto al tema del diseño universal aplicado a la cadena de accesibilidad, los participantes explican que utilizan sus vehículos personales para poder viajar por la isla. Las razones son varias: libertad, comodidad, mejor accesibilidad y seguridad; adicional que no existe un bueno y estable medio de transporte público colectivo en Puerto Rico. Otras condiciones requeridas para realizar turismo accesible que mencionaron los participantes lo fue comunicación en sistema Braille o el uso de tecnología como las tabletas, teléfonos inteligentes en los restaurantes para los menús, más señalización, educación en temas de atención a la población con discapacidad, más intérpretes de lenguaje de señas y conseguir mayor empatía de parte de los políticos del país. Esto son apenas algunas ideas para mejorar las condiciones actuales de un posible turismo accesible en Puerto Rico.

Por último, cuando se les preguntó sobre el concepto de turismo accesible, P1 y P2 tenían una idea muy clara que se trata de un modelo o movimiento que busca que cualquier persona sin importar sus condiciones de salud o discapacidad pueda disfrutar de los atractivos y diferentes sectores del turismo. En el caso de P3, su concepto del término se dirigió más en la infraestructura de los espacios que sea accesible.

Durante la entrevista muchas palabras importantes fueron mencionadas repetidamente por los participantes. En la siguiente página, la figura 17 muestra una nube de palabras donde se observan aquellas que más se destacaron durante las entrevistas al público objetivo.

Figura 17

Nube de palabras frecuentes del público objetivo



Fuente y Elaboración: Propia

En la Figura 17 se puede observar que entre las palabras frecuentes se destacan: personas, turismo, accesible, lugares, discapacidad, experiencia, entre otras. Por ende, permite reflexionar que las personas con discapacidad tienen todo el derecho de visitar *lugares*, tener *experiencias*, y ser tratados como *personas*, de manera accesible, digna, independiente y libre.

3.1.2 Resultados cualitativos de las entrevistas semiestructuradas de los especialistas en turismo en Puerto Rico

Antes de dar los detalles de los resultados de las entrevistas a los especialistas, en la siguiente página, la tabla 12 se presenta el perfil de los especialistas en turismo en Puerto Rico.

Tabla 12*Perfil de los especialistas en turismo en Puerto Rico*

| Nombre de Especialista | Ocupación | Años de Experiencia |
|-------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------|
| Nildamarie Díaz Hiraldo | Supervisora en la Compañía de Turismo de Puerto Rico | 20 |
| Elena Pagán | Dueña de hospedería Dreams Hotel | 10 |
| Ray Rodríguez | Intérprete ambiental y guía turístico certificado | 14 |

Fuente y Elaboración: Propia

Los especialistas que decidieron participar ofrecieron un mayor aporte para esta investigación. Una de las preguntas guías que se realizaron durante las entrevistas fue referente a la Compañía de Turismo de Puerto Rico, por lo que fue una gran oportunidad contar con una representante de la agencia gubernamental con 20 años de experiencia. De la misma forma, los otros especialistas fueron valiosos en el proceso de investigación y creación de la propuesta. Estos otros dos participantes lo fueron la especialista con una experiencia hotelera de 10 años dirigida al segmento del turismo médico y un especialista como intérprete ambiental/guía turístico con 14 años de experiencia y quien tiene estudios en educación especial (maestro para niños con discapacidades).

Las entrevistas semi-estructuradas, permitieron que los especialistas en turismo pudieran expresar sus conocimientos en el turismo accesible y cómo ellos han manejado éste segmento turístico. La figura 18, en la siguiente página, representa una nube de palabras que expone aquellas que fueron repetidas con frecuencia de parte de los especialistas en turismo en Puerto Rico durante las entrevistas.

Figura 18

Nube de palabras de los especialistas en turismo



Fuente y Elaboración: Propia

En la nube de palabras que se muestra en la figura 18, se puede volver a observar, igual que en la nube de palabras del público objetivo, la palabra *personas* como foco de esta entrevista, así como la *discapacidad* y la palabra *accesible*. Por otra parte, cabe destacar las palabras *proyectos*, *experiencia*, *sostenible*, *oportunidad* y *desarrollo*. Estas palabras guardan la relación que existe entre las ideas de los especialistas de turismo referente al tema del turismo accesible en Puerto Rico.

Las categorías utilizadas para la operacionalización (ver Anexo B) fueron las mismas para ambas muestras participantes, por lo que se clasificó las preguntas realizadas a los especialistas de acuerdo a la categoría que correspondiera. Todos los especialistas ofrecieron testimonios contundentes que se describen en la siguiente página, tabla 13.

Tabla 13

Clasificación de las categorías según la entrevista a especialistas en turismo

| Categoría | Pregunta | Respuesta |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Factores e indicadores de la experiencia turística | ¿Considera que las personas con discapacidad tienen experiencias turísticas satisfactorias cuando visitan las atracciones turísticas del país? | <p>(ND): Fíjate, que por un lado era el reconocimiento del concepto, pero no puedo concluir responsablemente que la población que tiene alguna limitación física disfruta a cabalidad de todas las experiencias que ofrece el destino ni que todas las empresas estén con experiencias adaptadas o accesibles a ellos. Por un lado, es conocer el concepto y otra es reconocer que el destino tenga en su oferta una armonía para que todos por igual disfruten de la oferta. Ciertamente hay instalaciones que cumplen con criterios básicos como la rampa, pero hay fallos en el diseño porque se piensa que accesibilidad es solo crear rampas; olvidamos al no vidente, al sordo, al que sufre de enanismo e incluso al que padece de obesidad mórbida, que son condiciones que no deben encerrar y cohibir de disfrutar de una experiencia turística. Así que (experiencias) satisfactorias, todavía hay un largo camino por recorrer, ya que, si miro el universo de empresas endosadas por la CTPR, no te puedo decir que la mitad tenga consciente el concepto de turismo accesible o tenga un plan b para ofrecer esa experiencia accesible. Le presento como ejemplo el proyecto de agroturismo, es un reto, ya que son lugares con terrenos que no son fácil o tampoco se busca crear un impacto grande en la infraestructura de los espacios de valor agrícolas. Por lo tanto, se busca que en estos lugares haya un espacio o área demostrativa, que si bien es cierto que no puedo (si fuera el visitante con discapacidad) recorrer las 100 cuerdas de terreno y no puedo hacer mi recorrido o recogido de café en la parte de abajo, tenga una alternativa. Pues le pedimos al dueño que haga una pequeña siembra de plantas de café en un área o espacio accesible y la persona (con discapacidad) pueda tener la experiencia y conocimiento del café y los diferentes tipos de café. Así que, la respuesta es que sí; en el área de agroturismo le hemos dado más fuerte (al tema de turismo accesible) ya que como es un programa más nuevo, nos permite pedirles a los agricultores que se muevan a esta diversidad como ingreso adicional a través del turismo, y podemos plantearle la accesibilidad como un requisito apremiante para cumplir y sea un poco más fácil con ellos trabajar estas áreas demostrativas. Me parece que, por eso, antes de la pandemia, habían recibido un gran número de visitantes, no solo de personas con alguna discapacidad sino adultos de la tercera edad. Cuando hablamos de la accesibilidad también tenemos personas de la tercera edad, donde algunos tendrán la adrenalina en “<i>high</i>” (alta) y otros que quieren seguir explorando, pero no tienen esa agilidad para moverse, sino que usan bastón, padecen</p> |

| Categoría | Pregunta | Respuesta |
|-----------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>de vértigo o mareos, así que el tema de agroturismo ha sido para ellos una oportunidad de recreación accesible.</p> <p>(EP): Ahí tengo sentimientos encontrados, porque tú vas a algunas áreas de Puerto Rico y sí, pueden tener experiencias agradables, pero el lugar más turístico de Puerto Rico es el Viejo San Juan y nosotros organizamos paquetes de viaje para personas con discapacidades motoras e ir al Viejo San Juan es un reto, porque nadie piensa en la persona con discapacidad que necesita una silla de ruedas. Por su historia (antigüedad del Viejo San Juan) las aceras son un poco angostas para pasar una silla de ruedas. Cuando tú vas a cruzar de una esquina a otra, se hace bien difícil por los adoquines o por el mal estado de las carreteras. A veces las rampas (en las aceras) no coinciden una esquina con la que está el frente y a veces tienen (las personas en silla de ruedas) que ir por la calle para llegar a la rampa (de la otra acera), y eso dificulta que más personas con dificultades motoras puedan visitar el Viejo San Juan. Sin embargo, hemos llevado turistas a montarse en un kayak en la Bahía Bioluminiscente de Fajardo, allí trabaja un chico que se llama Peniel (Peniel Access Eco Tours). Esa gente sale enamorada, todos salen enamorados de esa experiencia. Es la vez que más han disfrutado y han podido hacer cosas que personas con discapacidad nunca hubieran imaginado hacer. Si entiendo que Puerto Rico tiene mucho que ofrecer, pero verdaderamente tenemos que mejorar grandemente la infraestructura para que esas personas tengan las mismas oportunidades que las personas que gracias a Dios estamos saludables para poder disfrutar.</p> <p>(RR): Honestamente, es limitante en algunos lugares. Muchos de estos lugares son de difícil acceso, ya sea por la geografía del lugar, y no cuenta con la infraestructura adecuada para que estas personas participen como lo hacen otros. Así que, entiendo que hay muy pocas áreas turísticas accesibles para personas con discapacidades incluyendo las zonas urbanas. No solo lo digo porque hay áreas remotas, como ríos, montañas y playas; sino que hay barreras arquitectónicas en las zonas urbanas que impiden, por ejemplo, subir las escaleras de algún museo, etc. Pero sí, existe una limitación para que estas personas tengan una experiencia satisfactoria o que simplemente no tengan experiencias.</p> |

| Categoría | Pregunta | Respuesta |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fases para adquirir una experiencia | <p>Como gestor de la actividad turística, ¿considera usted que la Compañía de Turismo de Puerto Rico debe contar con proyectos de planificación de turismo accesible, dirigido a los proveedores de servicio?</p> | <p>(ND): Totalmente, de hecho, en este proceso nosotros (CTPR) estamos reenfocando los esfuerzos a la luz de la nueva realidad que estamos viviendo y lo que supone la industria del turismo desde ahora en adelante. Viendo un programa, con un poco de incertidumbre ya que no está claro cómo vamos a hacer, estamos viendo qué cosas, que, por falta de tiempo, no habíamos dado tanto cariño. Una de las cosas es retomar el proyecto de turismo accesible, pero no como iniciativa suelta, en todo caso, tener una estructura de programa para una certificación. La industria está compuesta de negocios y en la medida que yo (si fuera un negocio turístico) logré mayor distinción que me separé de la competencia yo (el negocio) gano nuevos mercados. Por lo tanto, quizás una de las cosas que podemos atender, porque fíjate en el proyecto de certificaciones verdes que nos trajo muchos proyectos de agro empresas y hospederías ecológicas interesadas en certificarse, por lo tanto, la propuesta sería llevar el turismo accesible a un programa de certificación. De esta manera, poder añadir nuevas compañías que puedan validar realmente que sus ofertas son accesibles. Claro, esto es lo que en mi división podemos controlar y crear, pero estamos bien conscientes que es una industria que está herida y lleva herida de muerte durante 10 meses. Entonces no vamos a lograr sumar proyectos en ninguno de los renglones de los programas de certificación si no vienen acompañados de ayudas y garantías, lo primero que van a pedir (las empresas que se certifiquen) son incentivos para hacer los arreglos y lograr la accesibilidad en sus establecimientos. Por lo tanto, me faltaría un presupuesto para otorgar estos incentivos de los cuales no tenemos control. Se podría crear una propuesta de esa certificación, pero tengo que mirar si económicamente la CTPR puede ofrecer incentivos a estos establecimientos que se quieran certificar, y tengo que tomar en cuenta el momento en que estamos de pandemia, así como también estamos en proceso de una posibilidad de integración con otros departamentos. Tenemos varios factores, que, aunque yo puedo reconocerlo como una necesidad de crear una capacitación de turismo accesible, pero en estos momentos tenemos un panorama muy incierto. No solamente quiero trabajar con turismo accesible sino también con turismo cultural, tengo dos propuestas listas para presentar al nuevo administrador y al nuevo gobierno (que entra en el mes de enero 2021). Y sí, deseo incluir estas iniciativas.</p> <p>(EP): Entiendo que sí. La ley ADA protege a todas las personas con discapacidades, pero si vamos a la realidad, muy pocas personas, muy pocos comercios, están llevando y respetando la ley ADA. Nosotros hicimos un proyecto donde visitamos como doscientos restaurantes y lugares turísticos, incluso existe la página e hicimos un mapa con los lugares a visitar en Puerto Rico que eran accesibles y cuando fuimos allí (a esos lugares), los baños no estaban</p> |

| Categoría | Pregunta | Respuesta |
|-----------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>adaptados, los espacios y pasillos no están adaptados, las puertas para una persona con silla de ruedas, no estaban adaptadas. Las personas (empleados) no están adiestradas para bregar con este tipo de personas (con discapacidad). Las calles tampoco están adaptadas, entonces, ¿qué necesitamos? Para poder planificar esto, yo entiendo que turismo (La compañía) sería una gran parte. Yo luché muchísimo tratando de hablar con la alcaldesa de San Juan, diciéndole, mira yo lo que necesito son tres calles que crucen y podemos hacer una ruta a lugares más visitados en San Juan. Pero no pudimos lograr nada con la alcaldía de San Juan y poder mejorar eso, poder llevar este tipo de turistas y poder llevar a personas que usan sillas de ruedas al Viejo San Juan. Yo creo que turismo (La Compañía) sería clave, yo creo que podríamos hacer y que verdaderamente sería bueno para la industria, así como para las personas que visitan Puerto Rico. Aparte que es un gran “<i>issue</i>” (situación), más de 1,125 millones de personas en el mundo tienen pérdida auditiva. Ya no recuerdo cual es el número de personas con discapacidad y a medida que pase el tiempo continuará en aumento. Incluso, hemos tenido personas que iban de crucero y se cayeron una semana antes y se rompieron una pierna antes de llegar a Puerto Rico. No están dentro de esa estadística, pero está discapacitada temporalmente, o viene (a Puerto Rico) o lo pierdo (los boletos o estadías adquiridas). Entonces llegas a una ciudad que no está adaptada y se hace difícil. Pero me encantaría que turismo (La Compañía) lo hiciera o si no turismo el que fuera, pero que se haga algo para que la gente pudiera enfocarse un poco más en este grupo.</p> |
| | | <p>(RR): Totalmente de acuerdo. Se necesita eso, ayudaría a incluir a una población que está básicamente rezagada. Le invita a tener experiencias satisfactorias que muchas veces prefieren quedarse en sus casas o tienen que pagar por otros servicios onerosos o de cuidado para estar más cerca de las experiencias que pueden tener en estos lugares turísticos. Se beneficiaría una población desde edad temprana hasta adultos, en los diferentes sectores dentro de la misma discapacidad. Ahora mismo, no se está atendiendo a cabalidad, quizás hay algunos proyectos puntuales que se están considerando, pero no son parte de un gran proyecto inclusivo a nivel de plataforma de la Compañía de Turismo. Sí están conscientes, pero no he visto un proyecto tan específico en el tema.</p> |

| Categoría | Pregunta | Respuesta |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personas con discapacidad | <p data-bbox="548 295 929 359">¿Ha atendido turistas con discapacidad?</p> <ul data-bbox="593 359 929 486" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="593 359 929 422">• ¿Cuál ha sido la experiencia? <li data-bbox="593 422 929 486">• Necesidades, adiestramientos. | <p data-bbox="952 295 2060 1401">(ND): Sí, muy al principio cuando me inicié en la CTPR, que era un trabajo de estudiante. Trabajé en los aeropuertos y puertos para recibir los cruceros, nos tocaba trabajar la bienvenida a los pasajeros y dirigirlos según sus necesidades. Recuerdo que me tocó en algún momento atender personas con algún tipo de limitación. Entre las personas (que atendí) había algunas sordas y por lo menos yo no disponía de conocimiento de lenguaje de señas en aquel momento. Así que trabajamos con la comunicación universal, que va desde la sonrisa hasta utilizar nuestras manos para dirigirlos. Pero tampoco la compañía (CTPR) no tenía a todo el personal en el centro de visitantes con el conocimiento de lenguaje de señas, que teníamos que recurrir a otras medidas alternas que también son bien recibidas por las personas, porque están viendo que estás intentando comunicarte. Sin embargo, fue una oportunidad para darse cuenta de que ese personal podría tener un espacio para crecer y prepararse mejor. En un centro de información teníamos que tener nuestro conocimiento de ruso, alemán y otros idiomas, pero también esto es una herramienta importante, el lenguaje de señas. Ahí también, la CTPR comenzó un proceso de capacitación del personal del centro de visitantes, yo no trabajo directamente con ellos por lo que no sé si hoy día alguno de estos estudiantes o personal que está en el centro de visitantes tendrá esa capacitación completa, pero sí se hizo un ejercicio a nivel de la CTPR para esos fines. También te comento que a principios de este cuatrienio para el 2017 comenzando, el director que tuvimos asignado para dirigir la Oficina de Planificación y Desarrollo, una de las cosas que demostró interés fue trabajar con la accesibilidad. Quizás no necesariamente a nivel programa, por eso corrió un poco la iniciativa, pero él quería que ya que La Princesa (oficina central de la CTPR) era un edificio histórico quería siempre guías turísticos para dar recorridos a turistas que visitaban el centro. Él quería que ese recorrido fuera para personas ciegas, esa era la población que se quería atender de forma inmediata. Por lo tanto, se hicieron las gestiones, se contactó a la escuela Elisa Cordero para entender (a la comunidad de discapacidad visual), ya que hay profesores expertos y ver de qué forma nos podían ayudar. También se contactó a la Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos para así hacer una mesa de trabajo. Se evaluó el recorrido con las personas ciegas, se trabajó con la escuela la creación del “<i>brochure</i>” (folleto) y se hizo el ejercicio tanto para el edificio de La Princesa como el recorrido que se ofrece en La Fortaleza (residencia oficial del gobernador de turno de Puerto Rico), fueron ejercicios donde hubo grupos focales para saber si la interpretación estaba funcionando. Este ejercicio nos ayudó a tener una perspectiva desde la persona que no tiene vista, ya que cuando usabas los adjetivos para describir lo que tenías enfrente no estaba siendo lo suficientemente claro ni detallado. En ese grupo focal entendimos que teníamos que dar mucho énfasis a los detalles, ya que muchas veces partimos de la premisa de algo que ya yo estoy viendo y que he visto en muchas ocasiones. Me acuerdo de una anécdota en particular, cuando le estábamos dando el recorrido</p> |

| Categoría | Pregunta | Respuesta |
|-----------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>del camino que va entre el Paseo La Princesa hacia La Fortaleza, y paramos en un árbol grande que está justo antes de La Puerta de San Juan, allí le estaban explicando, por ejemplo, diciendo: “aquí tenemos frente a ustedes un árbol de tronco ancho” y aunque detallando la descripción del árbol, una persona, quien era un colaborador muy importante para nosotros de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimento, nos preguntó “pero, ¿cuán ancho es?”, y nosotros tratamos de seguir describiendo y le decíamos: “pues muy ancho, es grande...” y él dándonos un ejemplo, nos dijo: “si nos tomáramos de las manos para cubrir y abrazar el tronco, ¿cuántas personas necesitaríamos?”. Y fue así que nos dimos cuenta que teníamos que ser mucho más específicos cuando hacemos descripciones para estas personas (con discapacidad visual), debemos hacer recorridos apelando más a los sentidos: el tema de sonido, los olores, las texturas. Por lo tanto, se hizo este pinito, pero lamentablemente no prosperó, no se le dio esa importancia para reconocerlo o dejar saber que se hizo ese ejercicio y que sea recogido. Otra de las cosas que se trabajó en esta administración de gobierno fue con la Cámara de Representantes donde el líder de la Comisión de Turismo quien es una persona no vidente, a principio del cuatrienio, también se le hizo un acercamiento al proyecto de turismo sostenible que es de base comunitaria. Entonces se visitó uno de los proyectos en el pueblo de Utuado en el bosque Río Abajo y allí le dimos al Representante un recorrido guiado sensorial, allí le pudimos probar que el lugar tenía la vereda perfecta que permitía que personas no videntes o con otro tipo de limitación pudiera realizar el recorrido sin problema alguno. Fue una experiencia de aprendizaje para nosotros, porque el libreto original de la vereda no era así, pero incorporamos elementos de textura de olor y de estar bien consciente de lo que decimos. Por ejemplo, si le voy a decir a una persona que toque una planta, pero la planta tiene espinas y se puede hincar, debemos decirle que la toque con cuidado, lentamente, ayudarle, o si te digo que me pongas la mano porque te voy a dar algo, pues preguntar si (la persona) tiene alguna alergia o que cuando le ponga el objeto decirle que no apriete el puño. Nos enseñó mucho, que no era solamente cambiar un libreto sino también, tener recursos de intérpretes para estar bien consciente acerca de la actividad que se realizaría con ellos: el cómo llevarlo, cómo tocarlo, cómo guiarlos en el proceso. Este ejercicio se hizo en los pueblos de Utuado y en Maunabo (pueblos de Puerto Rico) con el Representante, la experiencia fue interesante ya que él perdió la vista con los años y cuando fuimos a Maunabo, que es una zona costera y nos acercábamos al mar, él lo reconoció y nos comentó: “Estamos llegando al mar, ¿cierto?”; y quiso detenerse para tocar la arena porque hace tiempo no tocaba arena y la extrañaba. Ahí nos dimos cuenta que la parte sensorial, de las texturas, es muy importante. Se han hecho diferentes pinitos en la CTPR, quizá no están estructuradas como yo quisiera o con mayor visibilidad, pero sí se han hecho los ejercicios y si nos ha tocado tener experiencia con ellos, porque la Oficina de Turismo es un centro de visitantes también. Pero debo</p> |

| Categoría | Pregunta | Respuesta |
|-----------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>reconocer que falta educación entre las personas que tienen a su cargo recibir a las personas que llegan a la sede de la CTPR, porque no todas van a tener precisamente el dominio del lenguaje de señas o el dominio para atender una persona no vidente y dirigirla. Por lo tanto, hay un área de oportunidad en esa oficina y reconociendo que estamos en un edificio histórico, la planta física tiene unos retos poco complejos ya que nuestro edificio no solamente es visitado para ver su interior sino también para usar las facilidades sanitarias. Aunque hay una rampa para llegar al baño hay unas escaleras previas, por lo tanto, cuando llega una persona en silla de ruedas tenemos que pedirle que den una vuelta más amplia para poder llegar a los sanitarios, y no debería ser así, todos deberían llegar por el mismo lugar y tener la misma accesibilidad. Nuestro director actual de planificación y desarrollo es una persona que está en silla de ruedas, por lo tanto, la propia agencia (CTPR) se ha tenido que evaluar constantemente porque tiene que tener una facilidad de desplazamiento. Y eso todavía falta, ya que aun cuando él (Director de planificación) llega, hay que avisar con tiempo al guardia de seguridad para que le abra la puerta. Esto pasa ya que la puerta de entrada es antigua y no abre sola y el reto mayor es que es un edificio histórico. Viejo San Juan completo son patrimonios y hay mucha ausencia de rampas, las aceras son altas y en el edificio de la CTPR definitivamente está ese reto. Tenemos que superar unas barreras que reconozco, sé que es un edificio histórico y son barreras complejas, que no podemos alterar mucho al interior, pero buscar la forma de aumentar la capacitación y la educación.</p> <p>Cosas buenas que están pasando como tal, ahora que estamos trabajando de forma remota, se ha creado una alianza entre la Universidad de Puerto Rico y la Oficina de Adiestramiento que se encarga de dar capacitaciones a los funcionarios público. Esta alianza nos ha presentado la posibilidad de matricularnos en cursos que ofrece la universidad en cualquiera de sus recintos. Por ejemplo, en este periodo remoto la alianza ha estado activa y yo acabo de completar mi curso de lenguaje de señas básico, y de mi oficina tres compañeros más la completaron. Que al darnos esta herramienta nos da la oportunidad de matricularnos en estos cursos y lo hemos enfocado en esta línea de accesibilidad, convirtiéndolo en un área de oportunidad.</p> <p>(EP): Bueno en el hotel nosotros atendemos múltiples personas, turistas, con discapacidades y no solamente con discapacidades motoras también recibimos turistas con discapacidades auditivas. Hemos trabajado con muchos grupos de este tipo de cliente y el turista con discapacidad motora pues tiene limitaciones en poder moverse en muchas áreas, pero si difícil es para el que tiene discapacidad motora más difícil es para el que no puede escuchar, porque en Puerto Rico casi nadie sabe lenguaje de señas. Tu ir a un restaurante y ni siquiera poder pedir algo que tú quieres, que tú no sabes ni cómo expresarlo, a la persona que está allí que</p> |

| Categoría | Pregunta | Respuesta |
|-----------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>muchas veces son americanos y el menú está en español, que tampoco podemos hablar, eso se hace bastante complicado. Es fuerte, y en este grupo (personas con discapacidad auditiva) nosotros nos hemos tratado de enfocar un poco más, porque yo, como te dije en la pregunta anterior, aunque quisiera llevarlos al Viejo San Juan no puedo arreglar las calles y ni hacer los paseos ni las rampas. Sin embargo, con el turista que no escucha, hablando lenguaje de señas y yendo con ellos y acompañándolos un poco más en la trayectoria pues sí, pueden tener una mejor experiencia. Entre las necesidades, primero, que haya gente que hable lenguaje de señas. También que hay muchos taxistas que no tienen rampas en sus vehículos, Uber tampoco tiene rampa en sus vehículos. Verdaderamente entiendo que debería haber más transportación, para este tipo de personas y nosotros de adiestramiento. Fíjate en 10 años hemos aprendido bastante, hemos tenido bastantes cantazos y bastantes experiencias, pero hemos podido trabajar con ello. Inclusive estuve contratando muchachas que hablaban lenguaje de señas y los acompañaban (turistas) como guías de las diferentes excursiones que hacían estas personas. Pasó María (huracán) primero y todo cambió y cambió el cliente y ahora vino nuestro amigo COVID que nos cambió el proyecto que llevábamos ya encaminado, pero tan pronto esto (el turismo) abra, volvemos a retomar el proyecto. Es de nuestro interés poder trabajar con estos grupos que verdaderamente muy pocas personas atienden y existe una gran oportunidad de hoteles para ese tipo de personas.</p> |
| | | <p>(RR): Si, muchas. He atendido personas en silla de ruedas, personas ciegas con perro guía o de servicio o alguien que les ayuda y pueden participar del recorrido. He atendido niños con autismo, con síndrome de Down, y así otras personas. Pero se han hecho adaptaciones en los recorridos para que ellos puedan disfrutar del mismo y estar satisfechos con la experiencia. La última experiencia que tuve fue con unos jóvenes con discapacidad de cierta escuela que los preparan para el mundo laboral, y se les ofreció una actividad sobre el manejo de árboles nativos en un vivero. Allí se le explicó la información y las tareas al nivel que ellos lo entendieran, así pudieron tener una experiencia turística buena. Aunque no parezca tan turística la actividad, en Hacienda Buena Vista (donde realiza este recorrido) recibe visitantes para educarlos con el objetivo de conocer el espacio a nivel histórico, cultural y de naturaleza. hay necesidades de movilidad, hay muchos lugares donde una persona que está en silla de ruedas no puede llegar. Puede que no exista los recursos para movilizar a esa persona, no porque no se desee llevar a esa persona hasta el lugar, muchas veces es costoso cambiar la infraestructura y que lamentablemente no se ha podido hacer. Pero se le da la experiencia hasta donde se puede o se tiene la capacidad de satisfacer las necesidades de estas personas con discapacidades. Por lo tanto, se les lleva hasta cierto punto, pero lo ideal sería llevarlos por todo el recorrido, pero por su movilidad, en el caso de la silla de ruedas, no puede llegar.</p> |

| Categoría | Pregunta | Respuesta |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>¿Considera usted conveniente, participar de algún taller de formación para dar mejor atención a las personas con discapacidad?</p> | <p>Y estos casos puede ser desde un niño hasta un viejo o en el caso de una persona sorda, no todo el personal está capacitado para hacer lenguaje de señas y hacer el recorrido. En mi caso, no me ha tocado todavía, pero tengo compañeras que sí están entrenadas en ofrecer un recorrido en lenguaje de señas, que esta parte por lo menos está cubierta. Lo ideal sería que todos estemos capacitados (en la destreza) pero no todos tenemos la habilidad o la práctica para hacerlo. En mi caso, como no he tenido todavía ese tipo de público de las personas sordas, pues no me he sentido así (que le falta algún adiestramiento). Pero si me tocara, seguro sentiría que me falta algún adiestramiento.</p> <p>(ND): Considero conveniente participar de algún taller de formación para dar mejor atención a las personas con discapacidad. Totalmente de acuerdo, y de hecho, cuando yo estuve como directora de Calidad Turística y Asuntos Educativos, que tiene la responsabilidad primaria de la evaluación de plantas físicas de hospederías para ver si son elegibles al endoso, en el tema de la capacitación a la industria, nosotros nos unimos mucho a la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos para que nos ayudaran a la interpretación de la Ley ADA y nosotros poder entender que debíamos pedir a las hospederías para cumplir con la Ley ADA. También, nos permitió crear una cultura responsable de cómo guiar una persona con impedimento. Por lo tanto, sí considero que la educación es muy importante, no solo para los empleados públicos, sino que el resto de la industria debe estar incluida. Desafortunadamente, el renglón de hospedería no está tan empapado de la Ley ADA e incluso no quieren cumplir con la misma. Muchas veces, incluso, mencionan que prefieren esperar a que los multen. Por dar un ejemplo, como parte de los requisitos se solicita que toda hospedería tenga una habitación accesible basado en la Ley ADA (ancho de la puerta, altura del ojo mágico, el tipo de perilla de las puertas, la ducha, el lavamanos, sistema de alarmas que no solo sea por ruido sino también luz, etc.), y no quieres saber cuántas hospederías nos dice que crear esa habitación fue un gasto innecesario, reclamando que nadie con discapacidad ha ido a hospedarse. Perdiendo la perspectiva del respeto a la ley y un compromiso social de diseñar una oferta para todos. La Ley ADA no solo pide que tengas la habitación, sino que es la última que debes vender, para que esté disponible para una persona con discapacidad que pueda en último momento hospedarse. Muchas veces son las primeras que venden, y no debería ser así, ya que si llega alguien con la necesidad de esa habitación no la tendrá disponible. Incluso se supone que en todas las categorías de habitaciones que tenga la hospedería, debe tener una con accesibilidad; ejemplo si tiene una <i>deluxe</i> y una suite, ambas categorías deben tener una opción accesible. Y debo confesar que lamentablemente, muchas hospederías locales no tienen el deseo de cumplir y su queja por cumplir es constante. Por lo tanto, hace falta más educación en ese tema, como el tema de los perros guías, no todos los lugares quieren aceptar</p> |

| Categoría | Pregunta | Respuesta |
|-----------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>los perros guías, o solamente aceptan el de una persona no vidente, pero no quieren aceptar el de mascota emocional.</p> <p>(EP): Pues mira, yo he recibido personas ciegas en el hotel. Han sido muy pocos. Con ese grupo no he tenido tanta experiencia, pero a pesar de que el grupo es de personas sin visión, he notado que estas personas desarrollan habilidades tan impresionantes, (por ejemplo) que ellos no te están viendo, pero ellos saben que estás ahí. De verdad que el ciego desarrolla algo, tiene un instinto que se hace más manejable, pero para los demás (personas con otras discapacidades), ¿para mí un taller?, un taller no, doscientos de millones de talleres. Para empezar, aprender el lenguaje de señas creo que sería algo que deberíamos todos (desde las escuelas, en las áreas, en la universidad dar algo de esto para que cuando te encuentres con una persona con este tipo de discapacidad, quizás lo puedas ayudar. Los talleres de movilidad (para personas con discapacidad física o motora) necesitan un poco más de ayuda. Con relación a las personas con movilidad(reducida), nosotros recibimos muchos (en el hotel) y hay que tener un poco más de empatía. A veces me he tenido que poner un poquito dura con mis empleados, porque no comprenden que una persona que no puede caminar, trata de ir al baño con la rapidez que quiere y no puede llegar. Entonces con mis empleados los hemos adiestrado de cómo limpiar este tipo de suceso, con más humanidad, porque no es fácil bregar y encontrarte con esas situaciones, se hace un poco difícil, pero sí entiendo que, en todos los grupos, sí hace falta, no poco, sino mucho adiestramiento. A veces nos debemos poner en los zapatos de los demás para darnos cuenta de las dificultades que el otro tiene. Yo creo que es una industria que hay mucho que se tiene que hacer para mejorar la calidad (de servicio) para que este tipo de turistas con este tipo de condición puedan venir para Puerto Rico y disfrutar.</p> <p>(RR): Sí, claro que sí. Lo que sucede es que yo soy maestro de educación especial (su preparación académica), y yo tengo unos seis años de experiencia trabajando (directamente) con esta población (personas con discapacidad). Sin embargo, lo que me limita no solo es el conocimiento sino es la infraestructura de los lugares. Por lo menos en mi caso, (la infraestructura) me dificulta mayor la atención a ellos.</p> |

| Categoría | Pregunta | Respuesta |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Turismo para todos e inclusivo | ¿Conoce usted el concepto de turismo accesible? | <p>(ND): Conozco el concepto, de hecho, es una de las cosas que nosotros incorporamos como parte de la agenda de trabajo que realiza la división de turismo sostenible. Nuestra división nace bajo la aprobación de una ley que otorga a la Compañía de Turismo de Puerto Rico la responsabilidad de establecer política pública en pos de mirar el desarrollo sostenible en Puerto Rico. Dentro de esas facultades y responsabilidades que asume, se nos pide crear esta oficina de turismo sostenible y crear dentro de ella todas las ramificaciones del turismo sostenible: desde la experiencia de ecoturismo, el agroturismo, el turismo de base comunitaria y el turismo accesible. Aunque no es un programa separado (el turismo accesible) está insertado en cada uno de estos programas (que se mencionaron), número uno porque la CTPR siempre ha reconocido la Ley Ada y nosotros no aceptamos o no otorgamos ningún endoso a ninguna hospedería o empresa que no cumpla con esta ley. Que básicamente, va por la línea de eliminar barreras arquitectónicas y tener accesibilidad en la planta física e infraestructura. Pero también, lo insertamos en la división a través de la accesibilidad, reconociendo que el turismo es un derecho acogido y reconocido dentro del Código de Ética Mundial de Turismo y que no solamente nos referimos a las barreras físicas, sino que sea una oferta para todos, no importa si es una limitación económica, física, condición preexistente o situación de alergia, como alergia al gluten. Así que, insertamos la accesibilidad dentro de los programas e iniciativas que tenemos dentro de la división y también reconociendo que, no solamente se recoge en el Código de Ética Mundial (de Turismo) sino que está dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Hablamos que tenemos que aspirar como sociedad a una dirección hacia la sostenibilidad, y la accesibilidad está inmersa en los ODS.</p> <p>(EP): Sí, lo conozco, lo practicamos y tratamos de ayudar a las personas que vienen a Puerto Rico con algún tipo de discapacidad para que puedan disfrutar de nuestra bella isla.</p> <p>(RR): Turismo accesible, es un turismo que no se limita a personas con discapacidades, sino que también le permite la oportunidad de tener estas experiencias a personas con otro tipo de necesidades, (así también) de visión, audición, movilidad entre otros. Facilitándole algunos medios ya sea de movilidad, o instrucciones en Braille o audio, que estas personas puedan disfrutar de una experiencia turística justa y accesible; o sea que también este accesible para ellos. Básicamente eso es lo que conozco del turismo accesible, turismo para todos.</p> |

Fuente y Elaboración: Propia

Para las entrevistas profundas de los especialistas en turismo se realizaron cinco preguntas específicas en el tema investigado. En la tabla 13 se describieron las respuestas de los participantes a los siguientes temas: experiencias turísticas satisfactorias de las personas con discapacidad, atención a turistas con discapacidad, talleres de formación en el tema y sobre el involucramiento de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.

Bajo la clasificación de factores e indicadores de la experiencia turística, los tres especialistas coincidieron que no consideraban que las experiencias de las personas con discapacidad en Puerto Rico fueran completamente satisfactorias a pesar del esfuerzo que se realiza hoy día para cumplir con las leyes que protegen los derechos de ésta población. Nildamarie Díaz, supervisora de la división de Turismo Accesible en la CTPR, reconoce la importancia del turismo accesible, de un turismo para todos, y ofreció datos sobre los esfuerzos que su oficina trabaja para mejorar las experiencias turísticas de las personas con discapacidad. En el caso de Elena Pagán, a pesar de que en su hotel ella busca ofrecer un servicio de satisfacción plena para sus huéspedes (en su mayoría personas con alguna discapacidad), admite que en general sus demás colegas en la industria y la mayoría de los atractivos en Puerto Rico no cuentan con las condiciones necesarias para que éste público tenga una experiencia de turismo satisfactoria.

Para Ray Rodríguez, quien se dedica mayormente a recorridos e interpretación de áreas naturales, admite que la mayoría de las atracciones naturales en la isla son poco accesibles debido a la misma forma del terreno. Sin embargo, señala la falta de accesibilidad en las zonas urbanas las cuales fueron creadas por el hombre y debieron tener mejores condiciones arquitectónicas e infraestructura para el disfrute satisfactorio de todos los participantes.

En la categoría de las fases para adquirir una experiencia, se preguntó sobre la Compañía de Turismo de Puerto Rico (CTPR) si debía contar con proyectos de planificación de turismo accesible para los proveedores de servicio. La planificación de proyectos que pueda proveer la CTPR a los proveedores de servicio, permitirá que se involucren en el tema de la discapacidad, que a su vez mejorará los servicios, y la persona con discapacidad cuando pase por las fases de adquirir la experiencia pueda hacerlo de manera más satisfactoria y accesible. Nildamarie Díaz como representante de la CTPR fue muy puntual en la importancia de educar a los proveedores de servicio en la iniciativa del turismo accesible, demostró compromiso para continuar desarrollando el tema dentro de la división que dirige de turismo sostenible. Sin embargo, admitió que para una mejor implementación de proyectos sobre turismo accesible (como una certificación para propiedades) debe ir acompañado de incentivos económicos para los negocios, y con la crisis económica actual del sector podría demorar el cumplir con la iniciativa.

Para Elena Pagán y Ray Rodríguez, como proveedores de servicios hotelero y de recorridos turísticos respectivamente, el involucramiento de la CTPR en desarrollar proyectos de planificación de turismo accesible sería clave para aumentar la satisfacción de las personas con discapacidad y sus familias cuando visitan distintos negocios turísticos en la isla.

Cuando se les preguntó si habían atendido a turistas con discapacidad, todos mencionaron haber tenido la experiencia. Unos más que otros, ya que, en el caso de Elena Pagán al ser propietaria de un hotel dirigido al turismo médico, cuenta con accesibilidad y siempre realiza los acomodos necesarios para sus huéspedes que se han realizado algún proceso médico. Las experiencias de las

distintas personas con discapacidad fueron variadas, pero coincidieron en los siguientes puntos:

1. El Viejo San Juan y otros cascos urbanos no están arquitectónicamente accesibles, en especial para personas con movilidad reducida, a pesar de ser de los principales lugares de visita y encuentro.
2. Hay poca capacitación en el personal sobre la interpretación de lenguaje de señas, por lo tanto, la atención a la comunidad sorda se ha conformado con señalizaciones, escritura y labio lectura.
3. Que la atención a las personas con discapacidad requiere de paciencia, consistencia y continuo aprendizaje de las formas correctas de ofrecer servicio y experiencia turística a esta comunidad.

Por consiguiente, los tres especialistas fueron claros en admitir que sí consideran conveniente participar de algún taller de formación para ofrecer mejor atención a las personas con discapacidad. En especial, comprender los requisitos para cumplir con la Ley ADA de 1990 y otros temas de interés y beneficio para las experiencias turísticas de la población con discapacidad. Aceptaron la importancia de que el proceso de aprendizaje no solo sea para cumplir con la ley, sino a modo de compromiso social.

Para concluir, en la categoría de turismo para todos e inclusivo, todos los especialistas expusieron su conocimiento sobre el concepto de turismo accesible. Sus definiciones fueron claras y correctas con lo que ampara el concepto, entre algunas cosas cabe mencionar: la eliminación de barreras arquitectónicas, mayor accesibilidad en planta física, alternativas para distintas situaciones (salud, dietas, géneros y tamaños), esta acogida dentro de las ODS, experiencias justas y

accesibles y la pertinencia de llevarse a cabo para el disfrute de todas las personas con discapacidad cuando visitan la isla.

3.2 Descripción y análisis de los grupos focales

Los grupos focales se llevaron a cabo en dos sesiones con dos grupos separados de las muestras escogidas y entrevistadas en la primera parte de la recolección de datos. El propósito principal del grupo focal para esta investigación era tener aportación de parte del público objetivo y de los especialistas en la Propuesta de la Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico (GTAPR) que se redactó para esta tesis doctoral.

En la primera sesión se realizaron cuatro preguntas guías para cada muestra, entre las cuales, tres eran las mismas preguntas, y solo una pregunta fue diferente de acuerdo al grupo participante (ver Anexo F). Para la segunda sesión, se presentó a los participantes (en grupos separados de personas con discapacidad y especialistas), la Propuesta de la GTAPR para la revisión de la misma y conocer sus observaciones y recomendaciones.

En la siguiente tabla 14 (próxima página), se despliega la participación de la primera sesión del grupo focal de público objetivo (personas con discapacidad) y el insumo de sus respuestas ante las preguntas guías. La sesión duró una hora y veintiún minutos de los cuáles los participantes tomaron los últimos 21 minutos para dialogar entre ellos diversas situaciones que han enfrentado por las tantas barreras impuestas por una sociedad que no fue construida para personas con discapacidad.

Tabla 14

Primera sesión grupo focal público objetivo

| Preguntas | P1 | P2 | P3 | Interpretación | Resultado |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Cuando realizas turismo interno, ¿cuál es su proceso de planificación de la experiencia?</p> | <p>Soy ciego legal, y a la hora de planificar un viaje o una excursión en Puerto Rico, no planifico por mi condición. Ya que hay pocos lugares en PR que se dedican al turismo para ciegos, o se preparan para personas impedidas de la vista. A la hora de planificar es bien difícil porque no hay actividades específicas para ciegos, no hay hoteles por ejemplo en PR que esté preparada para que un ciego se pueda pasear por el hotel. Por ejemplo, que tenga le sistema braille en los elevadores, o en el restaurante tener un menú adecuado o tableta que me dicte el menú. Prácticamente, la</p> | <p>Como persona en silla de ruedas, tengo que primero evaluar el lugar, antes de ir. Por ejemplo, si es una playa que no sea muy rocosa, que no tenga que bajar mucho tramo, que no sea de oleaje fuerte. Si fuera a una excursión lo primero es saber si el transporte tiene rampa porque si no tendré que usar mi propio vehículo. Si son lugares de interés como museos e iglesias debe tener elevador o rampas, sino que haya personal disponible que me pueda ayudar a subir y bajar de algún lugar. Y sobre todo que pueda ir un acompañante conmigo, básicamente no puedo ir sola a ninguna excursión</p> | <p>En estos tiempos tenemos más beneficios las personas sordas, porque hay videos y herramientas tecnológicas como el celular, la computadora y el internet, y todo eso nos ayuda a planificar. (Pero) el gobierno ha hecho caso omiso a la Ley ADA aquí en Puerto Rico. Y prácticamente deberíamos obligar a estas agencias a cumplir con la ley ADA. Eso es un tema que nosotros como personas con discapacidad debemos unirnos para dar mullero (presión) para que se trabaje mejor con nosotros (las personas con</p> | <p>Hace falta una guía de turismo accesible en Puerto Rico. Aunque lo ideal sería que se educara y se promoviera más sobre el cumplimiento de las leyes a beneficio de las personas con discapacidad (PcD), pero mientras eso se logra, una guía podría ser de mayor utilidad durante el proceso de planificación de una experiencia turística.</p> | <p>Las expresiones de los participantes validaron la pertinencia para crear la GTAPR, para fomentar el turismo entre la población con discapacidad y sus familiares. Se redactaron objetivos para la GTAPR que estuvieran relacionados con la planificación, al igual que tomar en cuenta ciertos sectores que puedan involucrarse en la creación de esta guía. A fin de que pueda convertirse en una herramienta no solo para PcD locales sino también para los visitantes.</p> |

| Preguntas | P1 | P2 | P3 | Interpretación | Resultado |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| | <p>planificación para una excursión aquí en Puerto Rico se me hace bien difícil. Tengo el mismo problema de mi compañera que está en silla de ruedas, es que las aceras en Puerto Rico no están preparadas para personas ciegas o en silla de rueda. En el casco urbano de Ponce tú vas a caminar por una acera y en la acera te encuentras los contadores de agua o árboles que han crecido en la misma acera y puedes chocar con el árbol o con una de sus raíces.</p> | <p>porque siempre va haber una acera que no tenga rampa o este bloqueada y necesitaré ayuda para bajar. Realmente es eso, que tenga accesibilidad para rampa y que si es un lugar con piscina, que tenga las sillas de playa de agua (sillas anfibias) o algún flotador especial. Para poder verificar todas esas cosas, tengo que llamar a las compañías para poder conocer sus facilidades, o busco por internet foto del lugar para ver cómo es el lugar, que yo sepa que pueda moverme con libertad. Básicamente uno no puede disfrutar que Puerto Rico tiene tantos lugares naturales, (porque) no puedes ver, no puedes irlos a visitar porque para qué, si no tienen accesibilidad.</p> | <p>impedimentos) en general.</p> <p>Antes había una revista de turismo "¡Qué Pasa!" y los sordos la recibíamos porque era gratuita, y la usábamos para buscar qué lugares queríamos visitar o actividades para hacer.</p> <p>Planificábamos, nos poníamos de acuerdo y nosotros mismos buscábamos un intérprete que nos acompañara. Esa revista nos ayudaba, estaba dividida en el norte, sur, este y oeste; y la oficina de turismo la regalaba. Hoy día no está, hoy es el internet.</p> | | |

| Preguntas | P1 | P2 | P3 | Interpretación | Resultado |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Qué entiende usted por una guía de turismo accesible en Puerto Rico?</p> | <p>Para mí, puedo entender varias cosas. Puedo entender que sea prácticamente un libro o revista que me enseñe o ayude a buscar diferentes sitios con accesibilidad. Que estén marcados, que ese sitio que yo busque tenga las facilidades para personas ciegas, sordas o en silla de rueda, pero que me de esa información, que en ese lugar existe este acomodo razonable para este tipo de persona. Puede ser para una o para todas las personas, creo que hay lugares que no pueden acomodar a todo el mundo (dar accesibilidad a cualquier discapacidad). Que cuando yo esté buscando información me brinde la información correcta del sitio al que yo voy a llegar. Y de esta</p> | <p>Para mí, es un lugar donde te puedan brindar toda la información necesaria, que te faciliten la manera de hacer turismo y la manera de conseguir toda la ayuda en lugares que para ti sean accesibles. Un lugar donde puedas aportar y decir tu experiencia. Para mí eso es una guía, un lugar del que te puedes dejar llevar para hacer turismo.</p> | <p>Entiendo que es como un menú, obviamente no de comida, pero lo asocio con un menú. Como que para quién es, quién se beneficia o quién puede participar. Una oportunidad para poder organizarse, conocer las historias de los lugares a los que voy hacer turismo.</p> | <p>La guía debe ser un medio para facilitar la planificación de las experiencias turísticas para todas las personas con discapacidad. Tomando en consideración que existe una diversidad marcada dentro de la misma población con discapacidad, la guía debe ser clara a quien va dirigida o tener un buen sistema para parear los lugares turísticos con el tipo de accesibilidad que necesita la persona.</p> | <p>Con las respuestas obtenidas, se incluyó en la propuesta de la guía la posibilidad de crear una hoja de criterios de evaluación que nos permita corroborar la accesibilidad en los lugares y poder parear esos atractivos, lugares o experiencias con el tipo de discapacidad que tenga accesibilidad.</p> |

| Preguntas | P1 | P2 | P3 | Interpretación | Resultado |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿De qué manera una guía de turismo accesible que contenga temas como: lista de proveedores de servicio accesibles, características de los atractivos, tipo de las actividades a realizar, etc.; beneficiaría al desarrollo de la experiencia turística?</p> | <p>forma puedo contestar la primera pregunta, ¿Cómo voy a planificar? Pues buscando en esa revista o hasta en internet.</p> | | | | |
| | <p>Creo que ayudaría a uno bastante, pero no en un 100%, porque puedo buscar el sitio y ver lo accesible que es, y como yo puedo disfrutar del mismo como persona con impedimento; pero la realidad es que si las cosas no están como se supone. Por ejemplo, lo que dijo una de las participantes, que hablo de los baños, los baños en la mayoría de los lugares están en un lugar recóndito y oscuro. Cómo yo puedo llegar allí, si yo quiero llegar solo, que tenga algún sensor universal que yo pueda identificar como una campanita,</p> | <p>Para mi ayudaría en facilitarnos en la manera que podemos prepararnos, saber de antemano si puedo o no visitar el lugar y si tendrán ayudas para mí. Facilita en qué puedo llevar al lugar, por ejemplo, hay playas que yo tengo que llevar mi otro tipo de silla de rueda. En general ayudaría (la guía) a conocer el lugar de antemano y tu sabe qué necesitas para ir o si realmente puedes o no ir.</p> | <p>Voy hablar por la comunidad sorda en general según mi experiencia. Es bien interesante el ofrecimiento de la guía en término con los retos: hay muchos sordos que no saben leer. Es un reto que presentan muchos sordos, y dependen de imágenes y fotos o un intérprete, que, si no se encuentra en ese momento para explicarle, podría ser un poco complicado.</p> | <p>Todos los participantes señalaron el beneficio de contar con una guía de turismo accesible en Puerto Rico. De la misma manera, expresaron algunas cosas que debe estar incluida en esta guía, por ejemplo, fotos, videos con subtítulos e intérprete de lenguaje de señas.</p> <p>Muy importante la observación del participante P1, donde menciona que la guía será de beneficio siempre y cuando sea desarrollada 100% correcta, que no haya recomendación de lugares que</p> | <p>Se hizo énfasis en la creación de un comité que colaborará en la preparación de la guía, que incluya las visitas presenciales a los lugares turísticos o vivir las experiencias turísticas de primera mano, con tal de asegurar la accesibilidad antes de incluir el sitio en la guía.</p> |

| Preguntas | P1 | P2 | P3 | Interpretación | Resultado |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------------------------------|-----------|
| | <p>que pueda identificar ese ruido que me guie hasta el baño. Entonces si esa guía existe, que los lugares que dicen ser accesibles lo sean. No que la compañera en silla de rueda después que salga de la playa, no pueda pasar libremente por alguna parte para llegar al baño. Por eso digo, que me ayudará a planificar el viaje en un 40% pero cuando este allí... no sé. A menos que las personas (los negocios) que se registren en esa guía cumplan con unos estándares que le exija la guía, que para que puedas estar en la guía tienes que tener las comodidades para al menos algunas personas con discapacidad. Ya que entiendo que habrá experiencias que no lo puede hacer ciertas personas. Pero que por lo menos que</p> | | | <p>realmente no sean accesibles.</p> | |

| Preguntas | P1 | P2 | P3 | Interpretación | Resultado |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----------------|-----------|
| | <p>tenga la mayoría de las facilidades para que todos o la mayoría pueda disfrutar. Por ejemplo, si tienes una montaña a lo mejor puedes prepararla para que yo como ciego llegue, pero una persona en silla de rueda como P2 no va a poder llegar. Y a lo mejor le va a costar a la persona (al dueño del negocio) hacer un equipo, un transporte, un teleférico para que una persona en silla de rueda pueda llegar. Ahora, si va haber una guía y será así como un libro, pues debe ser accesible para cada uno de nosotros, para mí fácil de leer, que P2 pueda leerla y P3. Así todos podemos disfrutar de esa información que tenga ese libro o internet.</p> | | | | |

| Preguntas | P1 | P2 | P3 | Interpretación | Resultado |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Qué otros temas se deberían incluir en la Propuesta de la Guía de Turismo Accesible?</p> | <p>Primeramente, pienso que esa guía o revista debe tener un lema o una visión o misión. Que el que escriba la guía les exija a los lugares (a los negocios) que quieran estar en la guía que deben cumplir con esa misión o ese lema. Que haya una lista de deberes para las personas con impedimento, todos tenemos que seguir unas normas, pero también los derechos que tengo como persona. Así que el negocio sienta por qué va a cumplir con la ley, como la Ley ADA. E incluir todo lo que hemos hablado aquí, primeramente, aquí en Puerto Rico está bien difícil lugares para silla de rueda. El Viejo San Juan no tiene buenas aceras para una silla de ruedas, y en casco urbano de Ponce tampoco. Las aceras</p> | <p>Pienso que deben incluir personas con distintos impedimentos para trabajar la guía, porque quien mejor que nosotros para brindar la información correcta de lo que se necesita en cada lugar. También pienso igual que la compañera, que este dividido por condiciones. Ya que también entiendo que muchos lugares no serán adaptados para todos. Que este categorizado para los que tienen silla de rueda, los sordos. Son tantas condiciones que no sé si se pueda cumplir con todos.</p> | <p>Incluir estadística, de las personas con impedimento. Quizá en el futuro se pueda conseguir fondos federales para conseguir esa data o estadística. Y sí, con relación a los distintos impedimentos o servicios, es bien importante la cuestión del interprete en todos los lugares. A diferencia de otros impedimentos, al no poder escuchar necesitamos un intérprete o un <i>site</i> (página web) que este siempre allí. Pero es importante específicamente para los sordos.</p> | <p>Los participantes mostraron interés en que debe ser incluida todas las discapacidades existentes, y un sistema de clasificación dentro de la guía.</p> <p>Sugirieron la creación de una página web, que permita recopilar información de las personas con discapacidad que utilicen la guía para su planificación, y a su vez, esto permitirá generar estadísticas para futuros proyectos sobre el tema.</p> <p>El participante P1 fue enfático en incluir una lista de deberes como también de derechos de parte de las personas con discapacidad, así como una lista de deberes para los oferentes de servicio.</p> | <p>Se redactó misión, visión, objetivo general y objetivos específicos para lograr mayor compromiso entre todos los sectores involucrados. Fue incluida la opción digital de la guía por medio de una página web.</p> <p>Como parte de los elementos a considerar dentro de la guía, se incluyó el compromiso de crear una lista de deberes tanto para las personas con discapacidad como para los proveedores de servicio.</p> |

| Preguntas | P1 | P2 | P3 | Interpretación | Resultado |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----------------|-----------|
| | <p>no están apropiadas, tampoco para ciegos como yo. Yo prefiero caminar en la calle, me siento hasta más seguro porque en la acera me puedo achocar con todo. Eso sí voy solo, por eso la guía debe hacerse pensando en la vida independiente de todos, que cualquiera pueda llegar por su cuenta y todo esté bien explicado. Se puede hacer una clasificación en estrellas como los hoteles, identificando los lugares en la entrada con el símbolo de la discapacidad que se acomoda en el lugar.</p> | | | | |

Fuente y Elaboración: Propia

Como observado en la tabla 14, las sugerencias de los participantes fueron de gran aportación para la redacción de la Propuesta de Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico (GTAPR). Luego del terminada las preguntas que guiaban la dinámica del grupo focal, los participantes continuaron comentando entre ellos las dificultades que enfrentan día a día ante las barreras sociales. Lo que permitió a la investigadora quién estaba como moderadora del grupo, encontrar mayor justificación en la investigación.

Durante la primera sesión de grupos focales, el segundo grupo participante estuvo compuesto de los especialistas en turismo en Puerto Rico. Con la participación de representantes de los siguientes sectores: organización pública de turismo (CTPR), hotelero (DreamsHotel), intérprete ambiental (guía turístico certificado), se realizó una discusión durante 53 minutos siguiendo una lista de preguntas que guiaban la interacción entre los participantes. Para comparar la aportación de cada participante en la elaboración de la Propuesta de GTAPR, se presenta la tabla 15 en la próxima página.

Tabla 15

Primera sesión grupo focal con especialistas en turismo

| Pregunta | Elena Pagán | Nildamarie Díaz | Ray Rodríguez | Interpretación | Resultados |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Qué entiende usted por una guía de turismo accesible?</p> | <p>Para mí sería una guía que te diga los protocolos y lo que debemos como hoteleros y personas de la industria, qué hacer cuando recibimos a una persona con discapacidad. Y también incluiría una lista de lugares que se pueden visitar para las personas con impedimento. O en el caso de los restaurantes que sepan qué hacer o cumplir con la accesibilidad. Yo he estado involucrada en este asunto, pero hay muchas personas que no tienen ni el más mínimo conocimiento y no se ocupan en averiguar cómo acomodar un baño para que este accesible para una persona en silla de</p> | <p>Por mi parte, la respuesta puede ser respondida por dos vertientes. Puedo verla desde la óptica del usuario, de esa persona con discapacidad física o hasta alergias o dietas específicas de alimentación. Y estar buscando lugares, transporte que me permitan movilizarme en el destino con accesibilidad y que suplan mis necesidades. Y la otra perspectiva es desde la óptica del proveedor de servicio, que es un poco lo que Elena menciona. El que debe enseñar las guías básicas de cómo yo como proveedor de servicio puedo servir a esta población (con discapacidad). Muchos de ellos no la</p> | <p>Una guía que pretende ser inclusiva y no excluir a nadie, incluyendo a todos los sectores; los típicos o atípicos. Como vengo del mundo de trabajar con las personas con discapacidades o niños con necesidades especiales que así se le clasifica aún. Me motivó mucho cuando trabajé como maestro de educación especial en mi salón contenido las experiencias con la naturaleza era otra cosa. Eso a mí me llamó mucho la atención para que esos niños aprendieran del entorno, que cuando escuchan un sonido y no saben lo que es, pues uno les indicaba el tipo de ave u</p> | <p>Los especialistas en turismo, interpretaron la guía de turismo accesible como una guía para ellos, como gestores de la actividad turística, poder entender mejor cómo llevar a cabo servicios y experiencias accesibles. Pero no dejaron fuera la posibilidad de que la guía de turismo fuera para la planificación de experiencias turísticas de parte de las personas con discapacidad.</p> | <p>En la GTAPR fue especificado el interés que tiene la guía en colaborar con las personas con discapacidad, de esta manera no haya confusión hacia cuál grupo va dirigida la misma. No obstante, se incluyó el objetivo de que servirá de medio educativo para la comunidad en general y los proveedores de servicio.</p> |

| Pregunta | Elena Pagán | Nildamarie Díaz | Ray Rodríguez | Interpretación | Resultados |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
| | <p>rueda. En una ocasión hicimos como un mapa y visitamos todos los pueblos de la isla, y le sorprendería saber los resultados de cuántos lugares no cumplían con la Ley ADA. A pesar de que es un requisito que puede provocar una multa para ese negocio por no cumplir.</p> | <p>ponen en práctica o no cumplen a cabalidad, y nos genera mucho problema convencerles que no es una opción sino un cumplimiento federal y que puede incurrir en multas. Nos ha pasado en la última revisión de la ley que hicimos, para las piscinas, y nos ponían excusas para no invertir en remodelar sus piscinas para incluir un <i>lift</i> (silla mecánica para que una persona con discapacidad física pueda entrar a la piscina), indicando que hacer la piscina de X o Y forma le costó mucho dinero o que le faltaría a la estética si añaden ese acomodo.</p> | <p>organismo. El turismo accesible es uno muy necesario en PR, quisiera tener todas las herramientas para poder darles la atención que necesitan. Creo que en PR y el mundo necesita estas guías para que ayuden a las personas que van a dar servicios y experiencias que lo puedan hacer de manera práctica. Que vean que puede ser posible. En mi caso que me enfoco más en la naturaleza y cultura es mucho más llevadero poder incluirlo, porque muchas veces es contratar a un intérprete de lenguaje de señas, o tener documentos en Braille.</p> | | |

| Pregunta | Elena Pagán | Nildamarie Díaz | Ray Rodríguez | Interpretación | Resultados |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Conoce si existe alguna guía de turismo accesible en Puerto Rico?</p> <p>De conocer, indicar cuál o qué organización la preparó</p> <p>De no conocer, ¿considera que es algo que se debe realizar?</p> | <p>Una guía como tal, aparte de la Ley ADA no he visto, no tengo conocimiento. Yo estoy 100% de acuerdo con la (creación de una) guía y que podamos colaborar para que se haga realidad.</p> | <p>Igualmente, igual que Elena. Una guía como tal no conozco, si conozco la Ley ADA. Y las herramientas de educación que pueda tener la Oficina de Procurador de las Personas con Impedimento que tienen que estar en cumplimiento con la Ley ADA. La educación es bien importante para los proveedores de servicio y una guía ayudaría mucho.</p> | <p>Honestamente, no conozco de una guía de turismo accesible. Pero hace falta.</p> | <p>Todos los especialistas coincidieron que no conocen una guía formal de turismo accesible, sino que utilizan la Ley ADA como una guía para seguir las regulaciones y estándares que indica la ley para cumplir con los derechos de las personas con discapacidad. De la misma forma, admitieron que una guía formal dirigida al turismo accesible sería de gran beneficio y utilidad.</p> | <p>Las respuestas validaron la importancia de crear la Propuesta para la GTAPR, ya que no existe una guía que formalmente pueda ayudar a las personas con discapacidad a planificar sus experiencias turísticas, ni una manera de validar el cumplimiento de la ley, más allá de las reglamentaciones de la Ley ADA. Asimismo, se incluyó la Ley ADA para generar hojas de evaluación de establecimientos.</p> |
| <p>¿De qué manera una guía de turismo accesible que contenga temas como: lista de proveedores de servicio accesibles, características de los atractivos, tipo de las actividades a realizar, etc.; beneficiaría al desarrollo de la</p> | <p>Yo entiendo que beneficiaría mucho. Pero aparte de la guía, si ya la persona viene a PR con el plan de los lugares que puede visitar, facilitaría mucho. Nosotros en algún momento antes que llegara el COVID, muchas veces llevábamos a</p> | <p>Gracias Elena, estoy de acuerdo contigo. Tener una guía con los elementos que mencionaste definitivamente ayudaría a una persona a tener una mejor experiencia. Pero coincido con Elena de que no solamente tiene que estar el manual o guía</p> | <p>Por lo menos entiendo que es muy necesaria la guía, es muy pertinente. Todas las familias en PR, por ponerlo a nuestra escala, tienen una persona con discapacidad o necesidades y a veces ni salen por esa persona que no tendrá los acomodos,</p> | <p>Todos los especialistas expresaron el beneficio que traería consigo la GTAPR para la población con discapacidad.</p> <p>Se recalcó en la importancia de la educación, lo cual sería clave para poder cambiar la</p> | <p>Fue incluido en la propuesta, la creación de un comité de trabajo en la cual se incluyó a la Compañía de Turismo de Puerto Rico y al DMO. De igual forma se incluyó a personas con discapacidad dentro del comité para que colaboren con el proceso de educación</p> |

| Pregunta | Elena Pagán | Nildamarie Díaz | Ray Rodríguez | Interpretación | Resultados |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| experiencia turística para la persona con discapacidad? | <p>personas al Viejo San Juan y no había taxis con rampas, tuvimos que rentar un vehículo. Y las calles allí, con los adoquines a veces hace que se encajen las sillas de ruedas. Entiendo que la Compañía de Turismo debe ser un poco más fuerte en exigirle a los negocios endosados, para que cumplan con los requisitos de la Ley ADA. Se supone que todos voluntariamente cumplamos con los requisitos.</p> | <p>en herramientas promocionales que pueda tener el DMO quien es el encargado de la promoción externa, sino que tiene que haber, más educación y una mejor promoción de la industria en cumplir con una ley. Que no es si quiero o no quiero cumplir, es que simplemente es ley. Incluso que se establezca como una responsabilidad como empresa, en vez de sentirse obligado. Porque puede provocar un desfase, si nosotros generamos una guía de lo que el cliente puede encontrar, pero no ciertamente se está cumpliendo pues puedo quedar a medias, el destino pierde y la expectativa no fue cumplida. Como había mencionado en la entrevista individual, durante nuestras</p> | <p>y es muy lamentable. Pero concuro que sí es muy necesaria una guía inclusiva que pueda proveer toda la experiencia y a los proveedores de servicio puedan hacerlo bien.</p> <p>La pregunta es ¿cómo hacemos el acercamiento a las agencias pertinentes que atienden la Ley ADA? También que las universidades, cursos y escuelas que educan en turismo hablen sobre el tema y puedan prepararse.</p> | <p>mentalidad de los proveedores de servicio que aún no entienden la pertinencia del tema.</p> <p>Algo que Ray Rodríguez hizo hincapié fue en el uso de la guía de parte de las comunidades con discapacidad y las familias. Tomando en consideración dos segmentos que viajan en familia: ancianos y niños. Por lo tanto, la guía no será solamente para personas con discapacidad, sino que puede ser utilizada por cualquier persona.</p> | <p>al resto de la población que no tiene discapacidad, en especial dueños de negocios u oferentes de servicio.</p> |

| Pregunta | Elena Pagán | Nildamarie Díaz | Ray Rodríguez | Interpretación | Resultados |
|----------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|------------|
| | | <p>inspecciones de planta física a las hospederías endosadas por la Compañía de Turismo, nos enfrentamos a muchas hospederías que no cumplen con la Ley ADA. Muchas de ellas eran las hospederías locales, que no cumplían con las habitaciones accesibles según indica la Ley. Es bien cuesta arriba convencerlos y explicarles la importancia de tener esa habitación disponible. Incluso que debe ser de las últimas que rentes. Y la excusa que muchas veces ofrecen es que no tienen clientes con discapacidad y esa habitación sería un gasto innecesario. En el caso de la transportación, durante el pasado cuatrienio (pasado gobierno), la</p> | | | |

| Pregunta | Elena Pagán | Nildamarie Díaz | Ray Rodríguez | Interpretación | Resultados |
|----------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|------------|
| | | <p>Compañía de Turismo estuvo a cargo de la administración de los taxis y se generó un incentivo de 10,000 dólares para todo dueño de taxi turístico, para que comprara una nueva unidad o remodelar la que ya tenía, así adaptarla con rampas y mejor accesibilidad. Lamentablemente los fondos no se agotaron, ya que fueron muy pocos los taxistas que aprovecharon esa oportunidad. Por eso recalco el tema de la educación, porque muchas veces ellos no tenían esa conciencia de la importancia. Ofrecemos endosos e inspeccionamos, pero no nos toca multar a un establecimiento de no cumple con la Ley ADA, sino que esa parte le toca a la Oficina del Procurador de</p> | | | |

| Pregunta | Elena Pagán | Nildamarie Díaz | Ray Rodríguez | Interpretación | Resultados |
|----------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|------------|
| | | <p>Personas con Discapacidad y es un proceso muy burocrático que se tarda en resolver. Viejo San Juan también tiene muchas barreras arquitectónicas, con unas aceras muy altas y condiciones de carretera no accesibles. Es todo un reto para las personas en silla de ruedas. En algún momento hubo una empresa que rentaba sillas de ruedas para turistas que llegaban si tenían la necesidad para que la usaran en el área del Viejo San Juan, pero lamentablemente no dio frutos. Se puede lograr una mesa de trabajo con representantes de todos los sectores del turismo y que puedan trabajar ideas para llenar las necesidades de accesibilidad. Y por último reforzar en</p> | | | |

| Pregunta | Elena Pagán | Nildamarie Díaz | Ray Rodríguez | Interpretación | Resultados |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Qué otros temas se deberían incluir en la Propuesta de la Guía de Turismo Accesible?</p> | <p>Entiendo que aparte de la guía, debe haber un compromiso de parte de los hoteleros, de las personas que hacen tour (proveedores de servicio) porque esto nos puede tocar a todos.</p> | <p>nuestros guías turísticos que no se limiten en conocer el inglés, sino en otros idiomas y más en lenguaje de señas.</p> <p>Hacer entender a los proveedores de servicio que la inclusión es mucho más que cumplir con una rampa. Y será un área de oportunidad para el destino.</p> | <p>Esto es algo que seguirá creciendo (las discapacidades), y si nosotros logramos desarrollar un turismo que podamos atender a toda una familia, aunque tenga miembros con discapacidad. Yo voy en la misma línea y los apoyo.</p> | <p>Todos los especialistas insistieron en la importancia de educar y crear un compromiso entre los proveedores de servicio. Así desarrollar más oportunidades para toda la población y visitantes.</p> | <p>Entre los objetivos de la GTAPR se incluyó la importancia de la educación y la concientización en el tema de accesibilidad. Además de lo importante de crear estadísticas para tener evidencia de los beneficios de atender correctamente a este segmento turístico.</p> |

Fuente y Elaboración: Propia

Definitivamente los especialistas en turismo en Puerto Rico lograron gran aporte para la redacción de la Propuesta de la GTAPR. Cabe destacar la falta de conocimiento en temas de discapacidad, accesibilidad y diseños universales en el país. Sin embargo, es esperanzador reconocer que también son muchos los gestores de experiencias turísticas que muestran interés en educarse más sobre el tema del turismo accesible. Finalizada la primera sesión de los grupos focales, se procedió a la redacción de la Propuesta de Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico.

Una semana después de la primera sesión de grupo focal con ambas muestras, se realizó la segunda sesión de grupo focal para presentar la Propuesta de Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico (GTAPR). Con el propósito de recibir las opiniones, recomendaciones y críticas de parte del público objetivo (a quienes principalmente va dirigida la guía) y de parte de los especialistas.

La sesión con el público objetivo tuvo una duración de 32 minutos, durante los primeros 12 minutos se presentó la propuesta a los participantes y se dio tiempo para que la leyeran y analizaran. Luego se comenzó una ronda de comentarios, la cual fluyó de manera adecuada y muy significativa para la propuesta. En la siguiente página se observa la tabla 16 donde se enumeran los comentarios de los participantes del grupo focal del público objetivo con respecto a la propuesta presentada, y los resultados que se establecieron de acuerdo a los comentarios.

Tabla 16

Segunda sesión de grupo focal público objetivo

| P1 | P2 | P3 | Resultados |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. En la clasificación pudieras usar los cinco sentidos. 2. Que sea más electrónica la guía que impreso. Yo, por ejemplo, uso muchísimo el celular, más que la computadora si quiera. Y me ayuda muchísimo. 3. Que tenga también una manera de registrarse, así se puede llevar un CENSO de las personas. Así se puede llevar una estadística de las personas que están entrando. Y así se envían notificaciones de los lugares que se puede visitar. Identificar un lugar con colores, también sonidos universales, por ejemplo, como una gota de agua que puede ayudar a identificar dónde se encuentra el baño. 4. Una guía digital es mejor. Impreso no es necesario. Si es digital sería menos | <ol style="list-style-type: none"> 1. Lo de proveer varios idiomas, ¿sería en el formato de internet? Y habrá otra opción impresa para el que no tenga internet. Recomiendo que cuando se entre a la página de internet te muestre como un cuestionario que te ayude a encontrar más fácil y directo los servicios que son adecuados para uno si está en silla de ruedas o si es sordo. Así no tener que estar entrando a todas las secciones, muchas veces tanta división o áreas a buscar puede confundir a la persona. Y ese cuestionario puede facilitar la búsqueda. ¿Cuál es tu condición, qué lugares quisieras visitar? 2. También que la página tenga una opción de suscripción para que las personas reciban por correo | <ol style="list-style-type: none"> 1. No olvidarnos de los sordos-ciegos. Quizá deberías incluir lo del interprete en el formato digital, a lo mejor una pantalla en la misma página que salga. 2. Dentro del formato, añadir un directorio de todas las organizaciones que brindan servicio para personas con discapacidad, y así las personas también pueden comunicarse para mayor asistencia. 3. El cuestionario que menciona P2 ayudaría a la estadística a recopilar más data. 4. Actualizaciones, sobre lo que está pasando o si hay un lugar nuevo. Quizá no todas las personas con impedimentos tengan teléfono. Pero, estos teléfonos sí tienen aplicaciones que nos | <p>Fue tomado en cuenta todas las sugerencias mencionadas por los participantes. La sugerencia de unos fue validada por los otros participantes, comprendiendo así lo importante de incluir ciertas cosas como el cuestionario, para filtrar las búsquedas, los videos con intérpretes.</p> <p>Por otra parte, se eliminó la idea de que la guía fuera impresa, se mantendrá de manera digital a través de una página web y con posibilidad de aplicación móvil.</p> <p>Se reconoció la importancia de crear un comité que colabore con la actualización de la guía.</p> |

| P1 | P2 | P3 | Resultados |
|----------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| contaminación, sostenible. | más | <p>electrónico actualizaciones de los lugares que se pueden visitar.</p> <p>3. De hecho, la guía se puede usar como aplicación porque muchos usamos más aplicaciones que otra cosa. Hoy día casi todos tenemos celulares tecnológicos (inteligentes) ya apenas usamos libros comunes, es mucho más conveniente (el celular) que uno lo lleva a todas partes. Y qué mejor que una aplicación que puedas descargar y no necesariamente necesitas internet.</p> <p>4. Incluso puede tener una sesión de videos mostrando los lugares o los servicios (y los interpretes).</p> <p>5. Sería mucho más gasto (el impreso). En realidad, no se pierde digital, ya está en la nube.</p> | <p>ayudan. Por ejemplo, hay una aplicación que nos da un mensaje si hay un perro ladrando o si hay un bebé llorando. Al o mejor la misma estufa, que tenga símbolo de fuego. Por lo menos con iPhone tienen un montón de aplicaciones que ayudan.</p> <p>5. Debe haber enlaces que se pueda ver el lugar y fotos. Poder ver el lugar antes de llegar. Puede ser enlaces directos a la página oficial de ese lugar.</p> <p>6. La tecnología nos da esa oportunidad, y casi todo está moviéndose a eso (digital) sino todo. Y así tienes oportunidad de tener la guía en cualquier dispositivo y acceder rápidamente. Por ejemplo, los sordos son más visuales, que cuando ven a PR tendrán la oportunidad de acceder la guía y no preguntarse dónde conseguir la guía impresa.</p> |

Fuente y Elaboración: Propia

Luego de presentar al público objetivo la Propuesta de GTAPR durante la segunda sesión de grupo focal, la retroalimentación recibida fue muy valiosa para mejorar la propuesta. Permitió ver la importancia y pertinencia de incluir a representantes de las distintas comunidades con discapacidad en proyectos que se relacionan con ofrecer mejores oportunidades o servicios para ellos mismos. Fue interesante los testimonios sobre la falta de planificación a favor de las personas con discapacidad e incluso que se les incluyera en los comités o grupos de trabajo que buscan mejorar las condiciones o la calidad de vida del mercado de personas con discapacidad.

Algo más que fue de mayor validez, es el papel que juega la tecnología de información para las personas con discapacidad puedan involucrarse con mayor naturalidad en la sociedad. El internet y las aplicaciones definitivamente se han convertido en una herramienta esencial en la vida cotidiana de todos, pero especialmente para las personas con discapacidad les ha permitido eliminar muchas barreras y crear una vida más independiente.

Días más tarde se llevó a cabo la segunda sesión del segundo grupo focal, el de los especialistas. Con una duración de 28 minutos fue presentado a los participantes la Propuesta de GTAPR, y luego de 10 minutos de lectura y comprensión, comenzó la discusión en sala. No hubo preguntas guías, ya que el objetivo era escuchar las opiniones, recomendaciones y sugerencias, que se enumeran en la siguiente página en la tabla 17.

Tabla 17

Segunda sesión grupo focal especialistas en turismo

| Nildamarie Díaz | Elena Pagán | Ray Rodríguez | Resultados |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. En mi caso, encuentro que la propuesta cumple con lo que ya habíamos discutido en la primera sesión del grupo focal. 2. Me gusto la parte de generar cuestionarios para los clientes, muy apropiado ya que permite diseñar la guía para lo que será mi guía de experiencias y saber cuántas alternativas tengo para visitar y desplazarme por el destino. Ese cuestionario es importante para la planificación del viajero y en el caso de los oferentes de servicio podrán verlo como una oportunidad para ver donde se encuentran (ellos mismos) para aumentar las ofertas para este segmento en particular. 3. Siguiendo la línea de Ray, es una agencia norteamericana que regula esos edificios de patrimonio (la Oficina Estatal de Conservación Histórica). 4. Pedir a la Compañía de Turismo que en la encuesta del viajero que realizan que se inserten preguntas específicas sobre la accesibilidad. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Entiendo que está bastante amplio lo que pusiste. Creo que hay que incluir algo sobre el Departamento de Salud y ciertas regulaciones que existen. Porque existe una problemática sobre los perros guías, hoy día todo el mundo dice tener un perro de servicio, tanto con los permisos que se da de salud y los que reciben el hotel. A veces el huésped dice que es un perro de servicio y tiene carnet, sin embargo, no se comporta como un perro entrenado. 2. Debe también indicar que toda hospedería incluyendo las de corto plazo como <i>Airbnb</i>, que sean igualmente regulados como los demás hoteles. Pero aparte de eso, lo encuentro bastante completa (la guía). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Yo observé la propuesta y se ve muy completa, pero también sirve como borrador para mejorarla, según se va dando nuevas ideas. 2. Incluiría, en el caso de, muchos lugares históricos, para la accesibilidad, pues integrar al Instituto de Cultura y otras agencias que regulan esto (la idea) de que no se pueden modificar muchas estructuras históricas. Tener la apertura de recibir el insumo de esos edificios históricos. 3. Siguiendo la línea de Nildamarie, se puede incluir en la guía o que si la guía serviría para lograr un incentivo para estos negocios se motiven a cumplir y a interesarse en estar presente en la guía. 4. Y otro detalle, que el cuestionario sea bilateral, que no solo sea para el visitante sino para que el anfitrión pueda también expresar los intentos que ha realizado, dar ideas o dar a conocer trabas que ha tenido (en el proceso) | <p>Basado en los comentarios de los especialistas una vez observada la Propuesta de GTAPR, se validó la información que ya estaba incluida en la misma. Al igual que el público objetivo, los especialistas comentaron la importancia del cuestionario, pero agregaron que puede ser dos cuestionarios distintos, uno para la persona con discapacidad y otro para los negocios que ya se han incluido en la guía. De esta forma, el comité de trabajo puede saber los retos que ha enfrentado el proveedor de servicios y experiencias.</p> <p>Se incluyó entre el comité al Instituto de Cultura Puertorriqueña y a la Oficina Estatal de Conservación Histórica, ya que la situación que nos enfrentamos con el Viejo San Juan, La Fortaleza y el Castillos San Felipe del Morro es que son Patrimonios de la Humanidad y la accesibilidad debe contemplar el mantener la estructura histórica en su forma original sin alteraciones que afecten su valor histórico.</p> |

Fuente y Elaboración: Propia

Finalmente, en la tabla 17 se presentó las últimas observaciones que se hicieron a la Propuesta de la Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico (GTAPR). Luego de recopilar todas las sugerencias y comentarios tanto del público objetivo como de los especialistas en turismo, la Propuesta de GTAPR fue redactada en su totalidad. Se incluyó un modelo del proceso que se llevaría a cabo para poder tomar acción y llevar a cabo la creación de la GTAPR.

Apenas esta información recopilada permite validar la importancia y necesidad que existe de una Guía de Turismo Accesible que ayude a la planificación de experiencias turísticas de las personas con discapacidad o familias con miembros con necesidad de acomodo y accesibilidad. Esta propuesta se convierte en un primer paso, para colaborar con el cumplimiento de las leyes federales y estatales que buscan validar los derechos de la población con discapacidad.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación busca presentar una mirada del turismo accesible en Puerto Rico. Debido a la falta de investigaciones sobre el tema en la isla, es preciso presentar primero las experiencias de las personas con discapacidad que hacen turismo accesible en Puerto Rico. Para ello se realizaron entrevistas semi-estructuradas a dos grupos de muestras: personas con discapacidad (que se convirtió en el público objetivo) y especialistas en turismo en Puerto Rico. Adicional, con el propósito de crear una Propuesta de Guía de Turismo Accesible, se llevaron a cabo dos sesiones de grupo focal con los mismos participantes entrevistados.

Luego de terminada todas las actividades necesarias para este estudio, los resultados de la tesis nos conducen a comprender la importancia de la preservación de los centros históricos de San Juan que menciona Sánchez Celada, Miguel (2018), fue por esa razón que se tomó en consideración las sugerencias de los especialistas para incluir en el comité de trabajo de la Guía de Turismo Accesible a la Oficina Estatal de Conservación Histórica y al Instituto de Cultura Puertorriqueña. Ya que es importante buscar una armonía, tolerancia y respeto entre la conservación de la historia y la accesibilidad de las personas. Al fin y al cabo, una va de la mano de la otra, sin la conservación histórica no hay atractivo turístico, pero sin accesibilidad no hay desarrollo de nuevos segmentos de mercado como tampoco habría inclusión.

El público objetivo entrevistado fue uno diverso, compuesto por dos personas con discapacidad auditiva (sordo profundo), una persona con

discapacidad visual (ciego legal) y una persona con discapacidad física (movilidad reducida). Sin embargo, las experiencias contadas realizando turismo accesible coincidieron en su mayoría con los participantes con discapacidad auditiva de Lina Nilsson (2020) en su investigación. Las experiencias turísticas de los participantes estaban llenas de obstáculos en las infraestructuras y atractivos turísticos, poca información accesible y no disponibilidad de intérpretes de lenguaje de señas.

No obstante, al contrario del estudio de Nilsson (2020) realizado en Suiza, los participantes puertorriqueños dieron a conocer que en la isla experimentan empatía de parte de los oferentes de servicio, incluyendo las participantes con discapacidad auditiva. Algo que las participantes del estudio de Nilsson expresaron no percibir en sus experiencias turísticas. Dando a demostrar que, en Puerto Rico a pesar de los tantos ajustes que necesita en temas de turismo accesible, la población que no tiene discapacidad sí demuestra empatía durante los servicios que se ofrecen a la población con discapacidad.

Concerniente a los especialistas en turismo en Puerto Rico, todos los entrevistados tenían conocimiento sobre el turismo accesible. Contrario al estudio realizado en Murcia, España por Juan Antonio Clemente Soler (2015) donde la mayoría de los directores y encargados de alojamientos mostraron no tener conocimiento sobre el turismo accesible. Por otra parte, resultó que los especialistas puertorriqueños al igual que los directores y gerentes de Murcia reconocen la importancia de adiestramientos en temas de atención a personas con discapacidad y el turismo accesible.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico

Introducción

Realizar turismo se ha convertido en la actividad recreacional principal de la mayoría de la población, en especial en países desarrollados, convirtiéndose para algunos en una necesidad de tener experiencias turísticas. Aunque para el billón de personas en el mundo – datos de viajes internacionales del 2019 según la OMT – hacer turismo puede ser una actividad común y repetitiva, para otro billón de personas que tienen alguna discapacidad (15% de la población mundial) realizar una experiencia turística no es una actividad tan común. Para una persona con discapacidad, incluso dar un paseo en su propio país puede convertirse en todo un desafío, desde que comienza el proceso de planificación hasta llegar al lugar identificado, puede enfrentarse a una serie de barreras sociales. En Puerto Rico, la población con discapacidad asciende al 21.3% de la población (675,318), basado en la Encuesta de la Comunidad en el 2018; y aún hoy no existe una guía que les permita planificar con anticipación sus paseos de turismo accesible en Puerto Rico. A pesar de que es una isla con hermosos recursos, entre ellos: naturales, culturales y arquitectónicos; no todos los residentes pueden disfrutar de la oferta turística que tiene para ofrecer. Es por tal razón que se ha preparado la siguiente **Propuesta de Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico**, para ofrecer información de los lugares del sector turístico que sean accesibles para brindar una experiencia de calidad para todos. Esta guía identifica las empresas turísticas que cuentan con una infraestructura adecuada para el turismo accesible dentro de los siguientes

sectores del turismo: restaurantes, alojamientos, museos, playas, atracciones de aventura, atracciones culturales, atracciones naturales, compañías de recorridos turísticos, transportación. Además, incluir al menos una ruta turística completamente accesible en el lanzamiento de la guía.

Misión

Lograr que todas las personas que necesitan accesibilidad para adquirir servicios turísticos, puedan planificar fácil y adecuadamente sus propias experiencias turísticas accesibles en Puerto Rico.

Visión

Alcanzar un turismo accesible, memorable y satisfactorio para todas las personas.

Objetivo General

Proveer una lista de lugares, atractivos y experiencias turísticas accesibles para el disfrute de las personas con discapacidad como prioridad, así como para todas las personas en general.

Objetivos Específicos

1. Identificar proveedores de servicios y lugares del sector turístico que sean accesibles para toda persona, en especial personas con discapacidad, que deseen hacer turismo en Puerto Rico.

2. Facilitar el proceso de planificación de experiencias turísticas para las personas con discapacidad, visitantes o locales, al realizar turismo en Puerto Rico.
3. Educar sobre el turismo accesible a los proveedores de servicios y experiencias turísticas, así como a la comunidad en general.
4. Generar estadísticas sobre la población con discapacidad y sus necesidades.

Metodología

Con respecto al primero objetivo a la necesidad de identificar y crear lugares del sector turístico que sean accesibles para cualquier persona, se propone crear un comité de trabajo que incluya representantes de:

- Organizaciones que ofrecen servicios a personas con discapacidad.
- Organizaciones o personas que defienden los derechos de las personas con discapacidad, entre las que se encuentra la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos en Puerto Rico.
- Asociaciones u organizaciones representativos de algún o varios tipos de discapacidad.
- Instituto de Estadísticas de Puerto Rico
- Compañía de Turismo de Puerto Rico y otras agencias públicas o privadas encargadas de inspeccionar y endosar negocios turísticos, así como de adiestrar y certificar profesionales de la industria turística.
- Personal, asociaciones u organizaciones de promoción turística – como el DMO – y representativas de los sectores turísticos, entiéndase: alojamiento, transporte, restaurantes y atracciones/entretenimiento.

- Organizaciones o agencias encargadas de la preservación de lugares históricos como: Instituto de Cultura Puertorriqueña, Oficina Estatal de Conservación Histórica, Programa de Parques Nacionales de Puerto Rico.
- Academia: universidades, escuelas de arquitectura, escuelas especializadas en alguna discapacidad.
- Cualquier otro grupo o persona de interés que pueda aportar a ésta guía.

La guía no pretende sustituir la subjetividad de la accesibilidad de ciertos lugares, sino que busca identificar de manera objetiva, y basado en ciertos criterios de evaluación, aquellos restaurantes, alojamientos, museos, playas, atracciones de aventura, atracciones culturales, atracciones naturales, compañías de recorridos turísticos, transportación y rutas turísticas que cumplan con los requisitos para identificarse como accesibles y ser incluidos en esta guía a modo de cumplir con el segundo objetivo, para facilitar la planificación de experiencias turísticas de las personas con discapacidad.

Para generar la hoja de criterios de evaluación de accesibilidad se toma como referencia: los cinco módulos del Manual sobre Turismo Accesible para Todos (2014) – establecido por la Organización Mundial del Turismo en colaboración con la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) – y Guía de la Ley Federal ADA.

A modo de educar sobre el turismo accesible y crear la conciencia sobre la importancia de acomodar y mejorar los servicios y experiencias turísticas para todas las personas con discapacidad, se pretende crear folletos y videos informativos sobre las necesidades de la población con discapacidad. Se visitarán los comercios

turísticos para orientación o se les invitará por algún medio digital a ver videos informativos sobre el mercado de personas con discapacidad y las necesidades de acomodo que enfrentan cuando visitan los negocios turísticos, o cómo se cohiben de tener una experiencia por falta de accesibilidad.

Para mantener la vigencia de la guía, se pretende revisar y actualizar anualmente por parte del comité de trabajo. Se establecerán las responsabilidades entre los miembros del comité, entre las que se encuentra el proceso de fiscalizar los servicios y experiencias turísticas accesibles que se incluyen en la guía que permitirá actualizar la lista de aquellos lugares y experiencias que cumplan con los requisitos de accesibilidad o que, de no cumplir, se puedan retirar de la lista. Esto nos permitirá generar estadísticas sobre los negocios accesibles en Puerto Rico. De igual manera, para cumplir con el objetivo número cuatro, con los cuestionarios que se incluirán en la entrada de la página web de la guía se colectará información valiosa sobre las personas con discapacidad y sus preferencias al realizar turismo en Puerto Rico.

Elementos de la guía

1. Se dividirá en las siguientes categorías: experiencias/lugares y tipos de discapacidad.
2. Simbología de la accesibilidad: para identificar los tipos de discapacidad cuando se equipare los lugares y experiencias accesibles.
3. Establecer y definir un sistema de clasificación para identificar las empresas proveedoras de servicio y atractivos que satisfagan la demanda de turismo accesible. Ejemplo: hoteles, restaurantes, atractivos turísticos, previamente clasificados.

4. Cuestionarios: cuando el turista acceda a la página web o entre a la aplicación, le realizará una serie de preguntas para discernir entre todos los servicios, experiencias o lugares, aquellos en donde la persona podrá realizar turismo accesible; igual habrá un cuestionario en otra área de la página para que el proveedor de servicio que desee pueda expresar sus recomendaciones, hacer preguntas o detallar sus logros.
5. Directorio de entidades públicas y privadas que brinden asesoría y apoyo a los turistas con discapacidad.
6. Incluir una lista de responsabilidades para las personas con discapacidad.
7. Incluir una lista de responsabilidades para los oferentes de servicio.

Formato

8. Digital: página web y aplicación móvil
 - Descripciones en escrito, imágenes y dibujos. Tendrá opción de audio y agrandar letras, opción para cambiar colores de formato, videos con explicaciones en lenguaje de señas y subtítulos. Varios idiomas para escoger, para empezar: español e inglés.

Proceso para crear guía accesible

Figura 19

Proceso para crear guía accesible



Fuente y Elaboración: Propia

CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación, se presenta como conclusión el primer objetivo, el cual buscaba describir cómo se consideran las experiencias turísticas de las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico. Luego de las entrevistas realizadas al público objetivo y a los especialistas en turismo, se concluye que las experiencias turísticas de las personas con discapacidad que hacen turismo accesible en Puerto Rico se consideran llenas de barreras físicas, con falta de adiestramientos de parte de los oferentes de servicio y conocimiento de la comunidad, por lo que no se consideran experiencias completamente satisfactorias para la población con discapacidad.

Es importante recordar que en el estudio se entrevistaron cuatro personas con discapacidad y cinco especialistas, de los cuales para motivos de triangulación se escogieron tres participantes de cada grupo muestral. Cabe resaltar la opinión de la cuarta participante con discapacidad auditiva, quien concordó con lo mencionado por los demás participantes en las preguntas realizadas. Sin embargo, como asesora de una organización sin fines de lucro dirigida a la comunidad de sordos, proveyó varios datos que fueron utilizados para la redacción de la Propuesta de Guía de Turismo Accesible, entre los que se encuentra la importancia de incluir varias opciones de interpretación para los sordos ya que algunos no saben leer y otros son sordos-ciegos. Este dato permitió vislumbrar la diversidad que hay dentro de la misma comunidad con discapacidad, y la necesidad de educarse para ofrecer mejor atención y servicio a éste segmento estudiado.

Finalmente, los cuatro participantes con discapacidad expresaron que, aunque las experiencias no han sido del todo satisfactorias, en general pasan

buenos momentos cuando hacen turismo en Puerto Rico, pero sienten que no pueden llamarle turismo accesible. Ya que para hacer turismo accesible debe existir una completa conexión con toda la cadena de accesibilidad. Entiéndase, cuando una persona realiza las fases para adquirir una experiencia turística: busca información, se monta en su vehículo o de cualquier compañía, llega al lugar, tiene la experiencia, y luego se regresa a su hogar con algún nivel de satisfacción. Ésta cadena de accesibilidad en Puerto Rico puede estar constantemente interrumpida y por lo tanto no es un turismo accesible en su totalidad.

Los cinco especialistas entrevistados también coincidieron que las experiencias turísticas de las personas con discapacidad no son completamente satisfactorias y falta mucho por hacer para lograr un turismo accesible total en la isla. Los especialistas entrevistados, Nelson Villalobos y Amnel Colón, quienes no fueron analizados en la triangulación, expresaron la ausencia de acomodo para las personas con discapacidad al momento de ofrecerles servicios turísticos y al igual que sus colegas entrevistados, comentaron la falta de accesibilidad en el centro histórico y Patrimonio de la Humanidad del Viejo San Juan. Lo que da razón para entender que hace falta política pública para buscar mejorar la accesibilidad en el centro histórico manteniendo la originalidad de la arquitectura y los espacios.

Para el segundo objetivo del estudio se debía identificar las necesidades de las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico, y se encontró que el público objetivo necesita que en los negocios turísticos haya mejor cumplimiento de las leyes federales y estatales, aquellas que indican defender los derechos de esta comunidad. Igualmente es necesario generar mayor interés entre las personas que no tienen discapacidad, para que se eduquen en temas como:

accesibilidad, turismo accesible, discapacidad y maneras de formar una sociedad inclusiva.

Adicional, entre las necesidades básicas mencionadas que hacen falta para lograr un turismo accesible lo son: sistemas Braille o tabletas en los restaurantes, rampas con las inclinaciones y medidas correctas, más intérpretes del lenguaje de señas en los recorridos turísticos, mejorar la infraestructura de los atractivos naturales de la isla, así como de los centros históricos y cascos urbanos de las ciudades. En el caso de los especialistas, coincidieron que hay necesidad de personal adiestrado en el tema del turismo accesible para lograr mejor accesibilidad, así como la empatía e inclusión en los servicios y experiencias turísticas.

Por último, se tenía como objetivo final la elaboración de una propuesta de guía de turismo accesible en Puerto Rico para beneficio de las personas con discapacidad. La misma fue redactada como la Propuesta de Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico, en donde se explica la misión, visión y objetivos para su creación, así como la metodología para lograrlo, los elementos que la componen, su formato y una gráfica que detalla las etapas para la creación de la guía oficial.

Tanto el público objetivo como los especialistas, expresaron su apoyo a la propuesta y lo pertinente que es la misma para mejorar las experiencias turísticas, tanto del turista interno como externo. Asimismo, la guía servirá no solo a las personas con discapacidad sino a las familias compuestas de ancianos, personas con discapacidad, embarazadas, madres o padres solteros con niños pequeños, entre otros.

A través de la revisión bibliográfica y el proceso de recogido de datos por medio de entrevistas profundas semi-estructuradas, se logró analizar las

experiencias turísticas de las personas con discapacidad cuando hacen turismo en Puerto Rico. Se encontró que las experiencias turísticas de esta población son pocas, aunque demostraron tener deseos de experimentar más. Lo que permite deducir que, con una mejor planificación del destino en temas de accesibilidad, Puerto Rico puede lograr un turismo accesible que invite al disfrute de todos de los recursos turísticos que hay disponible.

Para concluir, el turismo es la pasión por aprender que el mundo está lleno de maravillas, de personas únicas y de experiencias que llenan el alma. Por eso, no es concebible continuar impidiendo que las personas con necesidad de accesibilidad puedan vivir la pasión por el turismo igual que el resto de la población. Es momento que Puerto Rico, como destino que cuenta con una variedad de recursos turísticos excelentes y que desde hace muchos años ha comenzado un proceso de inclusión en la sociedad, trabaje un plan con mayor interés, reconocimiento y acción de parte de gobierno, entidades privadas y la comunidad en general. De esta manera, lograr un turismo accesible e inclusivo, un ***turismo para todos***.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se presentan en esta tesis, se realizan a partir de los resultados obtenidos durante el análisis de las experiencias turísticas de las personas con discapacidad y la opinión de los especialistas en turismo en Puerto Rico. Como mencionado en el contenido anterior, la investigación además permitió describir la situación actual del país frente al turismo accesible.

Es necesario conocer sobre el segmento de personas con discapacidad al momento de generar nuevas experiencias turísticas en la isla, para asegurar el disfrute de todos en las mismas condiciones, dignas y justas. Para lograrlo se brindan las siguientes recomendaciones:

1. La accesibilidad es transversal, para lograr un turismo accesible es necesario el involucramiento de otros sectores fuera de la industria del turismo. Así podría garantizarse una cadena de accesibilidad efectiva y eficiente.
2. Para facilitar el desarrollo del turismo accesible y su aplicación se deben generar acuerdos entre entidades públicas y privadas. De esta manera comenzar a crear campañas de concientización en el tema de servicios turísticos para personas con discapacidad y personas con otras necesidades especiales, como dietas y alergias.
3. Revisar la Ley Núm. 254 de 30 de noviembre de 2006 conocida como “Ley de Política Pública para el Desarrollo Sostenible de Turismo en Puerto Rico”, para que se considere la necesidad actual de aplicar el turismo accesible en

la industria turística, de manera que puedan mejorar la accesibilidad a los servicios y experiencias turísticas de la isla.

4. Realizar un estudio sobre el perfil de las personas con discapacidad en la isla y sus necesidades cuando realizan turismo en Puerto Rico, así como estudiar a los visitantes con discapacidad. Según recomendado por la especialista en turismo, Nildamarie Díaz, se puede incluir preguntas referentes a servicios para personas con discapacidad en el cuestionario que realiza la Compañía de Turismo de Puerto Rico para conocer el perfil de los turistas que llegan al destino.
5. La Propuesta de Guía de Turismo Accesible es un primer alcance para el trabajo realizado. Por lo tanto, la guía debe ser evaluada y adecuada a un presupuesto para que se pueda ejecutar de manera efectiva. Así también lo recomendó el especialista de turismo Nelson Villalobos. Sin embargo, debido a que realizar un presupuesto es un campo completamente distinto en el cual hay que hacer otros estudios, documentación e investigación, no se ha incluido en este proyecto de tesis.
6. Fomentar en las escuelas, desde el pre-escolar, la educación sobre el tema de la discapacidad y la importancia de la inclusión. Logrando así, que desde pequeños aprendan a relacionarse con personas con discapacidad, valorar y respetar la diversidad.
7. Tomar en cuenta las guías de bioseguridad ante el COVID-19 y posibles futuros virus o pandemias, al momento de desarrollar algún servicio o experiencia turística accesible. Ya que las personas con discapacidad y los envejecientes son los grupos de mayor riesgo de salud ante la enfermedad del COVID-19.

8. Establecer en la academia líneas de investigación sobre el turismo accesible, a fin de aumentar el conocimiento sobre el tamaño del mercado, características demográficas, comportamiento como consumidores, necesidades, servicios y experiencias dirigidas al segmento de personas con discapacidad. De igual forma, temas sobre actitudes, destrezas, conocimientos y adiestramientos de oferentes de servicio y negocios turísticos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguilar, S., Barroso, J. (2015). La Triangulación de Datos como Estrategia en Investigación Educativa. Universidad de Sevilla. *Revista de Medios y Educación*. 47 (p. 80) <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36841180005>
- American with Disabilities Act of 1990, 42 U.S.C. § 12101 et seq. (1990). <https://www.ada.gov/pubs/adastatute08.htm>
- Buhalis, D., Darcy, S. (2011). Demographic Drivers of Change in Tourism and the Challenge of Inclusive Products. En *Accessible Tourism Concepts and Issues*. (pp. 160-173). Channel View Publications
- Buhalis, D., Darcy, S. (2011). Understanding Tourist Experience Through Embodiment. En *Accessible Tourism Concepts and Issues*. (pp. 81). Channel View Publications
- Buj, C. (2010). *Paving the Way to Accessible Tourism*. Leeds: International Centre for Responsible Tourism Leeds Metropolitan University.
- Carballo Fuentes, R., Moreno-Gil, S., León González, C., Brent Ritchie, J. R. (2015). La creación y promoción de experiencias en un destino turístico. Un análisis de la investigación y necesidades de actuación. Cuadernos De Turismo, (35), 71-94. <https://doi.org/10.6018/turismo.35.221511>
- Carvajal, G. (2018). *Turismo Accesible* [Master, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología]. <http://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/1904>
- CILSA (s.f.). ¿De qué hablamos cuando hablamos de discapacidad? *Di Capacidad*. Consultado el 22 de diciembre de 2020.

<https://desarrollarinclusion.cilsa.org/di-capacidad/de-que-hablamos-cuando-hablamos-de-discapacidad/>

Clemente Soler, J. A. (2016). *El turismo social accesible: un análisis sociológico en la región de Murcia* [Doctorado, Universidad de Murcia]. <http://hdl.handle.net/10201/47759>

Compañía de Turismo de Puerto Rico. (s.f.) Página oficial. Consultado el 22 de diciembre de 2020. <https://www.prtourism.com/dnn/Sobre-CTPR>

Compañía de Turismo de Puerto Rico. (s.f.) Turismo Sostenible. Consultado el 22 de diciembre de 2020. <https://www.prtourism.com/Haciendo-Negocios/Planificaci%C3%B3n-y-Desarrollo/Turismo-Sostenible>

Connell, J., & Page, S. J. (2019). Case study: Destination readiness for dementia-friendly visitor experiences: A scoping study. *Tourism Management*, 70, 29-41. DOI : <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.05.013>

Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism Review of AIAEST - International Association of Scientific Experts in Tourism*, 75(1), 140-144. <http://dx.doi.org.ezproxy.pucpr.edu/10.1108/TR-07-2019-0323>

De Feria, Z. (2016). *Turismo creativo: Un modelo de negocio para Porta del Sol, Puerto Rico* (Order No. 10758614). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1989663910). <https://ezproxy.pucpr.edu:2048/docview/1989663910?accountid=40594>

De la Fuente de Val, G. (2019, 4 de marzo) Experiencias Turísticas Transformadoras. *Comunidadism Blog*. <http://www.comunidadism.es/blogs/experiencias-turisticas-transformadoras>

- Devile, E., Kastenholz, E. (2018). Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 265–285. <https://doi.org/10.1080/19407963.2018.1470183>
- Durán, L. (2019, 8 de febrero). *La economía de la experiencia*. El Universal. <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/luis-duran/cartera/la-economia-de-la-experiencia>
- Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. OMT, Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415687>
- Godovykh, M., & Tasci, A. D. A. (2019). Customer experience in tourism: A review of definitions, components, and measurements. *Tourism Management Perspectives*, 35(100694). <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100694>
- González, Alfonso. (2018). *Construcción social de la experiencia turística*. Bubok Publishing S.L. https://www.researchgate.net/publication/322508174_Construccion_social_de_la_experiencia_turistica
- Greenfield, T., & Greener, S. (Eds.). (2016). *Theory and Practice of Qualitative Research*. Research methods for postgraduates. (p. 214). ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>
- Guerrero Palma, P. C. (2018). ¿Cómo medir la accesibilidad turística? Importancia de los sistemas de indicadores para validar destinos turísticos accesibles. *Tierra Infinita*, 4(1), 106–118. <http://181.198.77.142/index.php/tierrainfinita/article/view/785>

- Health and Places Initiative. (2015). Mobility, Universal Design, Health (No. 1.1).
https://research.gsd.harvard.edu/hapi/files/2015/11/HAPI_ResearchBrief_UniversalDesign-112315.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Huisman, J., & Tight, M. (2019). Theory and Method in Higher Education Research *Internet Mediated Research*. (pp. 198). Emerald Publishing. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>
- Inclúyeme.com. (s.f.). ¿Qué tipos de discapacidad existen? Consultado el 30 de noviembre de 2020. <https://www.incluyeme.com/los-tipos-discapacidad-cuantas-existen/>
- Invermmar. (2019). Silla Anfibia. *Equipamiento de Playas*.
<https://invermmar.com/silla-anfibia/>
- Kasimati, E. & Loakeimidis, P. (2019). Accessible tourism in Greece: What is the current status? *Journal of Ekonomi*, 1 (1), 33-42. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/ekonomi/issue/45934/576142>
- Khaonoul, K. (2018). Accessible tourism: an assessment of senior tourists on facilities at cultural and historical tourist attractions in Phuket based on the seven principles of universal design [Prince of Songkla University].
<http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/12428>
- LexJuris (s.f.) Leyes de Puerto Rico, Jurisprudencia y mucho más. Consultado el 23 de diciembre de 2020. <http://www.lexjuris.com/>

Ley de la Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos de 2004. (2004, 31 de agosto). Ley Núm. 238. *A fin de ratificar la política pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico a favor del ejercicio más amplio de los derechos de las personas con impedimentos; establecer tales derechos y los deberes del Estado.* LexJuris.
<http://www.lexjuris.com/lexlex/leyes2004/lexl2004238.htm>

Ley de la Compañía de Turismo de Puerto Rico de 1970. (1970, 18 de junio). Ley Núm. 10. *Por la cual se crea la Ley de la Compañía de Turismo de PR.*
https://www.prtourism.com/dnn/Portals/_default/Turismo/Documents/Ley%20de%20la%20Compan%CC%83i%CC%81a%20de%20Turismo%20de%20Puerto%20Rico.pdf

Ley para la Promoción de Puerto Rico como Destino de 2017. (2017, 30 de marzo). Ley Núm. 17. *Por la cual se autoriza la creación y desarrollo de una organización de mercado del destino para Puerto Rico.*
<http://www.agencias.pr.gov/ogp/Bvirtual/LeyesOrganicas/Pages/17-2017.aspx>

Ley para Prohibir el Discrimen Contra las Personas con Impedimentos Físicos, Mentales o Sensoriales de 1985. (1985, 2 de julio). Ley Núm. 44. *Por el cual Para prohibir el discrimen contra las personas con impedimentos físicos, mentales o sensoriales en las instituciones públicas y privadas del país.*
<http://www.bvirtual.ogp.pr.gov/ogp/Bvirtual/leyesreferencia/PDF/Derechos%20Civiles/44-1985/44-1985.pdf>

Lipianin-Zontek, E. & Szewczyk, I. (2019). Adaptation of business hotels to the needs of disabled tourists in Poland. *Problems and Perspectives in Management*, 17(4), 392-403. doi:10.21511/ppm.17(4).2019.32

- López, A. (2017). Turismo Accesible: Una Mirada Profunda sobre la Accesibilidad Turística, por un Turismo para Todos. Editorial Dunken, Argentina.
- Mayordomo-Martínez, D., Sánchez-Aarnoutse, J.-C., Carrillo-de-Gea, J. M., García-Berná, J. A., Fernández-Alemán, J. L., & García-Mateos, G. (2019). Design and Development of a Mobile App for Accessible Beach Tourism Information for People with Disabilities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(12), 2131. MDPI AG. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph16122131>
- Meléndez, L., & Díaz, M. (2019). Análisis de datos económicos del turismo del 2012 al 2018 que participan en el crecimiento económico de Puerto Rico. *Ámbito de Encuentros*, 12(2), 49–72. https://carolina.uagm.edu/sites/une.suagm.edu/files/documentos/ambito_encuentros_12-2.pdf
- Melo, S. (2018). ¿Cómo usar listas de verificación para realizar una gestión más eficiente? Data Scope. <https://mydatascope.com/blog/es/como-usar-listas-de-verificacion-para-realizar-una-gestion-mas-eficiente/>
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2015). Qualitative research: A guide to design and implementation. *Conducting Effective Interviews*. Wiley & Sons. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>
- Nilsson, L. (2020). The experience of traveling for young people with a hearing impairment– Voices of invisible disabled (Dissertation). Retrieved from <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:umu:diva-173059>
- Nonome Brückmann, E. (2019). *El neuroturismo y su relación con el turismo accesible como una propuesta para la ciudad de Lima* [Universidad de San

Martín de Porres, Lima, Perú.].

<http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/5294>

Olivas, V. (2019). *Acompañamiento de personas con discapacidad en actividades programadas*. SSCE0111. IC Editorial. https://play.google.com/store/books/details?id=_681DwAAQBAJ

Organización de las Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de Derechos Del Hombre. Pág. 35-36. Tercera Sesión. <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/> [https://undocs.org/es/A/RES/217\(III\)](https://undocs.org/es/A/RES/217(III))

Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible*. Consultado el 30 de septiembre de 2020. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Organización Mundial de la Salud. (2017). 10 Datos sobre la Discapacidad. *World Health Organization*. <https://www.who.int/features/factfiles/disability/es/>

Organización Mundial de La Salud. (2020). *OMS | Discapacidades*. *World Health Organization*. <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Organización Mundial del Turismo (2018), La contribución del turismo a los objetivos de desarrollo sostenible en Iberoamérica, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420018>

Organización Mundial del Turismo (s.f.). Glossary of Tourism Terms. Consultado el 20 de diciembre de 2020. <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>

Organización Mundial del Turismo. (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos, Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto. Madrid, España. <https://www.tur4all.es/documents/publications/otras-publicaciones/2.pdf>

- Organización Mundial del Turismo. (2015). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Madrid, España. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Celebración Oficial Día Mundial del Turismo 2016*. <https://www.unwto.org/es/archive/event/celebracion-oficial-dia-mundial-del-turismo-2016>
- Oxford Léxico. (2020). Definiciones de palabras factor e indicador. *Diccionario léxico en español*. Consultado el 13 de octubre de 2020. <https://www.lexico.com/es/definicion/factor>, <https://www.lexico.com/es/definicion/indicador>
- Paquito, C. (2017, 31 de enero). Planificar la estrategia según las fases del ciclo de compra del viajero. *Hosteltur*. https://www.hosteltur.com/120179_planifica-tu-estrategia-fases-ciclo-compra-viajero.html
- Pérez, L., Pérez, R. y Seca, M. V. (2020). Metodología de la investigación científica. Editorial Maipue. <https://elibro.net/en/ereader/pucpr/138497?page=280>
- Pine, J., Gilmore, J. (1999). La economía de la experiencia. Ediciones Granica. <https://books.google.com.pr/books?id=-ECn14xHSWgC&lpg=PP1&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Pontificio Consejo Para La Pastoral De Los Emigrantes E Itinerantes. (2016). Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. *Mensaje con ocasión de la Jornada Mundial del Turismo 2016*. https://www.diocesisoa.org/documentos/ficheros/JMT2016WEB_1257.pdf
- Programa de Asistencia Tecnológica, Biblioteca. (2013, 28 de junio). Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico. *Blog de Universidad de Puerto Rico En*

- Humacao*. <https://asisttecnolbib.wordpress.com/2013/06/28/guia-de-turismo-accesible-en-puerto-rico/>
- Real Academia Española. (2020). Definiciones de inclusión e incluir. Diccionario de la lengua española (edición del tricentenario). Consultado el 2 de diciembre de 2020. <https://dle.rae.es/>
- Regalado, M. (2018). *Análisis Del Comportamiento Y Su Relación Con La Actividad Turística Desde La Perspectiva Del Turista En Granja Porcón, Cajamarca 2015* [tesis de doctorado, Universidad de San Martín de Porres]. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3172/3/regalado_cme.pdf
- Ríos, P. (2020). Metodología de la Investigación: Un enfoque pedagógico. Editorial Cognitus. Tercera edición. (Spanish Edition). Kindle Edition.
- Rodríguez, A. (2016). ¿Cómo diseñar una experiencia turística? Editorial UOC. http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/43652/x07_H2PAC_Conoc_txt_es-1?1599097469196
- Rodríguez, M. (2019, 29 de agosto). Playas Accesibles para personas con discapacidad en Puerto Rico. *Blog de María del C. Rodríguez Morales*. <http://www.acistpr.com/blog/turismo/playas-accesibles-discapacidad-en-puerto-rico/>
- Roulston, K. (2018, 18 de enero). Triangulation in Qualitative Research [Triangulación en la Investigación Cualitativa]. *QualPage*. <https://qualpage.com/2018/01/18/triangulation-in-qualitative-research/>
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). Metodologías y Diseños en la Investigación Científica. En *Definición del Diseño*. 7(97) Quinta Edición. Lima, Perú.

- Sánchez, M. (2019). Análisis de los impactos del turismo y de los eventos extremos para la determinación de áreas de estrés en los centros históricos de San Juan y Ponce, Puerto Rico. *Espacio Tiempo y Forma. Serie VI, Geografía*, 0(12), 321-326. DOI: <https://doi.org/10.5944/etfvi.12.2019.24348>
- Secretaría de Turismo de México. (2018). Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo. <https://www.gob.mx/sectur/articulos/guia-de-recomendaciones-de-diseno-universal-para-el-sector-turismo?idiom=es>
- Senado de Puerto Rico (2009, 14 de mayo). Procedimientos Y Debates De La Decimosexta Asamblea Legislativa Primera Sesión Ordinaria. *Diario de Sesiones*, LVII (36), 3973. <https://www.senado.pr.gov/Sessionsdiary/051409.pdf>
- SERNATUR. (2017). Manual de Diseño Experiencias Turísticas (Segunda). Gobierno de Chile. <http://www.calidadturistica.cl/wp-content/uploads/2018/04/MDD-Manual-de-Experiencias-Turi%CC%81sticas.pdf>
- Seyidov, J., & Adomaitiené, R. (2016). Factors Influencing Local Tourists' Decision-Making On Choosing a Destination: A Case of Azerbaijan. *De Gruyter*, 95(3), 112–127. <https://doi.org/10.15388/ekon.2016.3.10332>
- Soriano, L. (2017). El turismo accesible como respuesta a una oportunidad de mercado en El Salvador. *Teoría y Praxis*, 85–99. <https://doi.org/10.5377/typ.v0i30.6358>
- State Data Center (2018). Perfiles Municipales Encuesta sobre la Comunidad 2014-2018. <https://censo.estadisticas.pr/EncuestaComunidad>

- Tedx Talks. (2016, 11 de enero). *Accesibilidad para todos* Guillermo Vilchez TEDxYouth@GarzaGarcía [Archivo de Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=-3co6G_GfAo
- TodoDisca. (2020, 6 de diciembre). *¿Qué es la discapacidad y qué tipos de discapacidad existen?* <https://www.tododisca.com/discapacidad/>
- Torres, P., Báez, S. (2018). *Medição da experiência turística em Quito* [Medición de la experiencia del turista en Quito]. *Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo*, 12(1), 133–156. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v12i1.1359>
- Tripadvisor. (s.f.). *Actividades para hacer en Puerto Rico*. Consultado el 23 de diciembre de 2020. https://www.tripadvisor.com/Attractions-g147319-Activities-Puerto_Rico.html
- UDEARROBA (Universidad de Antioquía). (2019, 2 de mayo). *La Triangulación de la Información y la Construcción de Datos de Heidi Gómez*. [video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=z8wroo3AyCE>
- UNWTO. (2018). *Tourism Highlights 2018 Edition* [Datos del Turismo Edición 2018]. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284419876>
- UNWTO. (2020). *Página oficial de la Organización Mundial del Turismo*. Consultado el 15 de noviembre de 2020 <https://www.unwto.org/es>
- Vergopoulos, H. (2016). *L'expérience touristique : une expérience des cadres de l'expérience touristique ?* [La experiencia turística: ¿una experiencia de los ámbitos de experiencia turística?] URL: <http://journals.openedition.org/viatourism/1357>; DOI: <https://doi.org/10.4000/viatourism.1357>
- Voces del Sur. (2016, 2 de septiembre). *Urge turismo inclusivo para personas con capacidades diferentes*. *Redacciones Voces del Sur*, periódico digital.

<https://www.vocesdelsurpr.com/2016/09/urge-turismo-inclusivo-personas-capacidades-diferentes/>

Vrsalovic, D. (s.f.). Diseño de experiencias turísticas, una oportunidad para entregar emociones inolvidables y únicas. *Hablemos de Turismo*.
<https://www.entornoturistico.com/disenio-de-experiencias-turisticas-una-oportunidad-para-entregar-emociones-inolvidables-y-unicas/>

World Health Organization. (2018). Disability and health. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

World Travel & Tourism Council. (2019). Travel & Tourism Benchmarking Research Trends 2019. <https://wttc.org/Research/Economic-Impact/Benchmarking>

ZeePuertoRico. (s.f.) *Balneario Boquerón, Cabo Rojo, Puerto Rico*. Consultado el 12 de enero de 2021. <https://www.zeepuertorico.com/lugar/balneario-boquer%C3%B3n.aspx>

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LAS EXPERIENCIAS TURÍSTICAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD: UNA MIRADA AL TURISMO ACCESIBLE EN PUERTO RICO. PROPUESTA DE GUÍA DE TURISMO ACCESIBLE, 2021

Tabla 18

Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLE | JUSTIFICACIÓN | METODOLOGÍA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuáles son las experiencias turísticas de las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar las experiencias turísticas de las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico.</p> | <p>Variable Independiente</p> <p>Experiencias Turísticas</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factores e indicadores de las experiencias turísticas - Fases al adquirir una experiencia turística. | <p>La investigación permite establecer una base de estudios futuros sobre el turismo accesible en Puerto Rico y el turismo realizado por personas con distintas discapacidades. Por medio de los resultados obtenidos se establece el análisis de las experiencias turísticas que personas con discapacidad adquieren al hacer</p> | <p>Método: Cualitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Fenomenológica Empírica</p> |
| <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cómo se consideran las experiencias turísticas de las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico?</p> | <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Describir cómo se considera las experiencias turísticas de las personas con discapacidad al realizar turismo</p> | <p>Variable Dependiente</p> <p>Turismo Accesible</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personas con Discapacidad | <p>obtenidos se establece el análisis de las experiencias turísticas que personas con discapacidad adquieren al hacer</p> | <p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personas con discapacidad - Especialistas en turismo <p>Diseño de muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadena o “Bola de nieve” para identificar personas con discapacidades |

| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLE | JUSTIFICACIÓN | METODOLOGÍA |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2. ¿Cuáles son las necesidades que enfrentan las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico?</p> <p>3. ¿De qué manera la elaboración de una guía de turismo accesible en Puerto Rico beneficiaría a las personas con discapacidad?</p> | <p>accesible en Puerto Rico.</p> <p>2. Identificar las necesidades de las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico.</p> <p>3. Elaborar una propuesta de guía de turismo accesible en Puerto Rico para el beneficio de las personas con discapacidad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Diseño Universal en la cadena de accesibilidad en turismo - Turismo para Todos | <p>turismo accesible en Puerto Rico. Además de contribuir con nuevas investigaciones en materia del turismo y turismo accesible específicamente, ya que en la isla hay escasez de estudios sobre la industria turística y al momento de completar esta investigación no se encontró registros de investigaciones sobre turismo accesible. Se aportó con una Propuesta de Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico.</p> | <p>distintas y para identificar especialistas de la industria turística en Puerto Rico.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Entrevistas semiestructuradas y grupo focal. Utilizando una guía de preguntas.</p> <p>Método de análisis de datos: WebQDA</p> <p>Validación: Triangulación Múltiple</p> |

Fuente y Elaboración Propia

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>Dependiente</u></p> <p>(Y) = Turismo Accesible</p> | <p>Alejandro López (2017) lo define como “aquel (turismo) que pretende facilitarles el acceso y el uso de servicios turísticos a las personas con discapacidad... con enfermedades crónicas... con movilidad y/o comunicación reducidas, logrando la plena satisfacción de los mismos” (pp. 20)</p> | <p>Es el ofrecimiento de toda actividad y experiencia turística sin barreras ni obstáculos para todas las personas, en especial para personas o turistas con discapacidad.</p> | <p>Y1= Personas con discapacidad</p> <p>Y2= Diseño Universal aplicado a la cadena de accesibilidad</p> <p>Y3= Turismo para todos e inclusivo</p> | <p>Y1.1= Tipo de discapacidad</p> <p>Y1.2= Formación o adiestramiento para atención a las personas con discapacidad</p> <p>Y1.3= Preferencias de acompañamiento durante los viajes.</p> <p>Y2.1= Condiciones necesarias para hacer turismo accesible.</p> <p>Y2.2= Medios de transporte utilizados.</p> <p>Y3.1= Guía de turismo accesible.</p> <p>Y3.2= Conocimiento en turismo accesible.</p> |

Fuente y Elaboración Propia

ANEXO C: HOJAS DE CONSENTIMIENTO

Hoja de Consentimiento Informado para las Entrevistas al Público Objetivo: Personas con Discapacidad

Título de la Tesis: Las Experiencias Turísticas De Personas Con Discapacidad: Una Mirada Al Turismo Accesible En Puerto Rico. Propuesta De Guía De Turismo Accesible, 2021

Usted, ha sido invitado(a) para participar de una entrevista que forma parte de una tesis doctoral que tiene como finalidad, analizar las experiencias turísticas de personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico y crear una Propuesta de Guía de Turismo Accesible. Esta investigación es llevada a cabo por Frances L. Santiago Hernández, como requisito para optar el grado doctoral en turismo de la Universidad de San Martín de Porres de Lima, Perú. Debe ser mayor de 21 años de edad y su participación es de carácter voluntario, no tendrá ninguna remuneración y puede retirarse del proceso de entrevista en cualquier momento. También tiene la libertad de no responder a alguna de las preguntas, adjuntas en otro documento. Cada entrevista será transcrita y reenviada por la investigadora a cada participante para validar su autorización en compartir sus expresiones en esta investigación. Como participante, tendrá un riesgo mínimo al mantener la confidencialidad de sus respuestas de forma anónima.

La entrevista se llevará a cabo utilizando alguna de las siguientes herramientas de videoconferencia: Zoom, Google Meets, Teams, ya que la misma será grabada en audio y video para evidenciar el proceso de la entrevista y documentar. Sin embargo, el participante puede negarse en encender su cámara y solamente usar

audio y voz. Todas las grabaciones serán almacenadas por la investigadora durante el periodo de un año, en formato digital con clave de acceso para mayor privacidad. De usted tener el interés de conocer los datos de esta investigación puede comunicarse con la autora. Oficiales de la Universidad San Martín de Porres de Perú o agencias federales pueden solicitar documentos – incluyendo esta hoja de consentimiento – para propósitos de validez, sin embargo, se velará por la total integridad del manejo de los documentos.

De usted decidir participar de la investigación tendrá dos opciones de consentimiento:

- 1) Reenviar el siguiente documento con su nombre completo en letra legible y fecha, en los espacios provistos para éste propósito.
- 2) Reenviar el documento con un mensaje en el correo electrónico indicando que: *acepta participar de la investigación, nombre con apellidos y fecha.*

Al realizar cualquiera de las dos opciones, usted acepta participar de la entrevista, y valida que ha recibido copia de este documento, que lo ha leído y entendido completamente. De necesitar que la investigadora discuta el documento con usted, puede comunicarse con la autora antes de consentir la participación.

Nombre y Apellidos en letra legible

Fecha

Información de la investigadora:

Nombre: Frances Linette Santiago Hernández

Institución: Universidad de San Martín de Porres, Perú

Dirección de investigadora: 254 Princesa Diana Juana Díaz, PR 00795

Correos electrónicos: santiagohfrances@gmail.com

Hoja de Consentimiento Informado para las Entrevistas a Especialistas

Título de la Tesis: Las Experiencias Turísticas De Personas Con Discapacidad: Una Mirada Al Turismo Accesible En Puerto Rico. Propuesta De Guía De Turismo Accesible, 2021

Usted, ha sido invitado(a) para participar de una entrevista que forma parte de una tesis doctoral que tiene como finalidad, analizar las experiencias turísticas de personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico y crear una Propuesta de Guía de Turismo Accesible. Esta investigación es llevada a cabo por Frances L. Santiago Hernández, como requisito para optar el grado doctoral en turismo de la Universidad de San Martín de Porres de Lima, Perú. Debe ser mayor de 21 años de edad, su participación es de carácter voluntario, no tendrá ninguna remuneración y tiene la libertad de retirarse del proceso de entrevista en cualquier momento. También tiene la libertad de no responder a alguna de las preguntas, adjuntas en otro documento. Cada entrevista será transcrita y reenviada por la investigadora a cada participante para validar su autorización en compartir sus expresiones en esta investigación. Como participante, tendrá un riesgo potencial de confidencialidad ya que se solicita que se identifique con su nombre, ocupación y años de experiencia. Existen dos razones sustanciales para solicitar su nombre en el proceso de esta investigación: primero que sus aportes en base a sus conocimientos en la industria turística son significativos para la comunidad de personas con discapacidad y segundo, contribuirá con el desarrollo de nuevos proyectos de turismo accesible en la isla. Su opinión será de gran aportación para este proyecto de tesis doctoral.

La entrevista se llevará a cabo utilizando alguna de las siguientes herramientas de videoconferencia: Zoom, Google Meets, Teams, ya que la misma será grabada en audio y video para evidenciar el proceso de la entrevista y documentar. Sin embargo, el participante puede negarse en encender su cámara y solamente usar audio y voz. Todas las grabaciones serán almacenadas por la investigadora durante el periodo de un año, en formato digital con clave de acceso para mayor privacidad. De usted tener el interés de conocer los datos de esta investigación puede comunicarse con la autora. Oficiales de la Universidad San Martín de Porres de Perú o agencias federales pueden solicitar documentos – incluyendo esta hoja de consentimiento – para propósitos de validez, sin embargo, se velará por la total integridad del manejo de los documentos.

De usted decidir participar de la investigación tendrá dos opciones de consentimiento:

- 1) Reenviar el siguiente documento con su nombre completo en letra legible y fecha, en los espacios provistos para éste propósito.
- 2) Reenviar el documento con un mensaje en el correo electrónico indicando que: *acepta participar de la investigación, nombre con apellidos y fecha.*

Al realizar cualquiera de las dos opciones, usted acepta participar de la entrevista, y valida que ha recibido copia de este documento, que lo ha leído y entendido completamente. De necesitar que la investigadora discuta el documento con usted, puede comunicarse con la autora antes de consentir la participación.

Nombre y Apellidos en letra legible

Fecha

Información de la investigadora:

Nombre: Frances Linette Santiago Hernández

Institución: Universidad de San Martín de Porres, Perú

Dirección de investigadora: 254 Princesa Diana Juana Díaz, PR 00795

Correos electrónicos: santiagohfrances@gmail.com

**Hoja de Consentimiento Informado para Grupo Focal con Público Objetivo:
Personas con Discapacidad**

Título de la Tesis: Las Experiencias Turísticas De Personas Con Discapacidad: Una Mirada Al Turismo Accesible En Puerto Rico. Propuesta De Guía De Turismo Accesible, 2021

Como participante del proceso de entrevistas en la primera etapa de la investigación, ha sido invitado(a) para participar de un grupo focal que consta de dos sesiones y que forma parte de la tesis doctoral que tiene como finalidad, analizar las experiencias turísticas de personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico y crear una Propuesta de Guía de Turismo Accesible. Un grupo focal se caracteriza por la participación de varias personas las cuales entablan una discusión entre sí y no con el moderador. El moderador les guía utilizando una o varias preguntas y tiene un tiempo de duración de dos horas.

Esta investigación es llevada a cabo por Frances L. Santiago Hernández, como requisito para optar el grado doctoral en turismo de la Universidad de San Martín de Porres de Lima, Perú. Debe ser mayor de 21 años de edad, su participación es de carácter voluntario, no tendrá ninguna remuneración y tiene la libertad de retirarse de la participación del grupo focal en cualquier momento. También, tiene la libertad de no responder a alguna pregunta o reservarse algún comentario. El grupo focal se llevará a cabo utilizando la herramienta de videoconferencia ZOOM, la misma será grabada en audio y video para evidenciar el proceso y documentar. Los diálogos desarrollados durante el grupo focal serán transcritos, documentados y guardados de manera confidencial. Como participante, tendrá un riesgo potencial de confidencialidad ya que estará dialogando e interactuando con otras personas

en la misma sala virtual. Sin embargo, el riesgo se reduce, si decide mantener la cámara de video apagada, utilizando solo el audio y voz, así como el mantener la confidencialidad de sus respuestas de forma anónima durante la transcripción y redacción de los resultados. Se solicita a todo participante que considere la privacidad de los otros participantes. Todas las grabaciones serán almacenadas por la investigadora durante el periodo de un año, en formato digital con clave de acceso para mayor privacidad. De usted tener el interés de conocer los datos de esta investigación puede comunicarse con la autora. Oficiales de la Universidad San Martín de Porres de Perú o agencias federales pueden solicitar documentos – incluyendo esta hoja de consentimiento – para propósitos de validez, sin embargo, se velará por la total integridad del manejo de los documentos.

De usted decidir participar de la investigación tendrá dos opciones de consentimiento:

- 1) Reenviar el siguiente documento con su nombre completo en letra legible y fecha, en los espacios provistos para éste propósito.
- 2) Reenviar el documento con un mensaje en el correo electrónico indicando que: *acepta participar de la investigación, nombre con apellidos y fecha.*

Al realizar cualquiera de las dos opciones, usted acepta participar del grupo focal, y valida que ha recibido copia de este documento, que lo ha leído y entendido completamente. De necesitar que la investigadora discuta el documento con usted, puede comunicarse con la autora antes de consentir la participación.

Nombre y Apellidos en letra legible

Fecha

Información de la investigadora:

Nombre: Frances Linette Santiago Hernández

Institución: Universidad de San Martín de Porres, Perú

Dirección de investigadora: 254 Princesa Diana Juana Díaz, PR 00795

Correos electrónicos: santiagohfrances@gmail.com

Hoja de Consentimiento Informado para Grupo Focal con Especialistas

Título de la Tesis: Las Experiencias Turísticas De Personas Con Discapacidad: Una Mirada Al Turismo Accesible En Puerto Rico. Propuesta De Guía De Turismo Accesible, 2021

Como participante del proceso de entrevistas en la primera etapa de la investigación, ha sido invitado(a) para participar de un grupo focal que consta de dos sesiones y que forma parte de la tesis doctoral que tiene como finalidad, analizar las experiencias turísticas de personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico y crear una Propuesta de Guía de Turismo Accesible. Un grupo focal se caracteriza por la participación de varias personas las cuales entablan una discusión entre sí y no con el moderador. El moderador les guía utilizando una o varias preguntas y tiene un tiempo de duración de dos horas.

Esta investigación es llevada a cabo por Frances L. Santiago Hernández, como requisito para optar el grado doctoral en turismo de la Universidad de San Martín de Porres de Lima, Perú. Debe ser mayor de 21 años de edad, su participación es de carácter voluntario, no tendrá ninguna remuneración y tiene la libertad de retirarse de la participación del grupo focal cualquier momento. También tiene la libertad de no responder a alguna pregunta o reservarse algún comentario. El grupo focal se llevará a cabo utilizando la herramienta de videoconferencia ZOOM, la misma será grabada en audio y video para evidenciar el proceso y documentar. Los diálogos desarrollados durante el grupo focal serán transcritos, documentados y guardados de manera confidencial. Como participante, tendrá un riesgo potencial de confidencialidad ya que estará dialogando e interactuando con otras personas en la misma sala virtual. Además, que se solicita se identifique con su nombre y

ocupación. Existen dos razones sustanciales para solicitar su nombre en el proceso de esta investigación: primero que sus aportes en base a sus conocimientos en la industria turística son significativos para la comunidad de personas con discapacidad y segundo, contribuirá con el desarrollo de nuevos proyectos de turismo accesible para la isla. Su opinión será de gran aportación para este proyecto de tesis doctoral. Todas las grabaciones serán almacenadas por la investigadora durante el periodo de un año, en formato digital con clave de acceso para mayor privacidad. De usted tener el interés de conocer los datos de esta investigación puede comunicarse con la autora. Oficiales de la Universidad San Martín de Porres de Perú o agencias federales pueden solicitar documentos – incluyendo esta hoja de consentimiento – para propósitos de validez, sin embargo, se velará por la total integridad del manejo de los documentos.

De usted decidir participar de la investigación tendrá dos opciones de consentimiento:

- 1) Reenviar el siguiente documento con su nombre completo en letra legible y fecha, en los espacios provistos para éste propósito.
- 2) Reenviar el documento con un mensaje en el correo electrónico indicando que: *acepta participar de la investigación, nombre con apellidos y fecha.*

Al realizar cualquiera de las dos opciones, usted acepta participar del grupo focal, y valida que ha recibido copia de este documento, que lo ha leído y entendido completamente. De necesitar que la investigadora discuta el documento con usted, puede comunicarse con la autora antes de consentir la participación.

Favor completar en este documento y reenviarlo a la investigadora o como mensaje en el correo electrónico.

Nombre y Apellidos en letra legible

Fecha

Información de la investigadora:

Nombre: Frances Linette Santiago Hernández

Institución: Universidad de San Martín de Porres, Perú

Dirección de investigadora: 254 Princesa Diana Juana Díaz, PR 00795

Correos electrónicos: santiagohfrances@gmail.com

ANEXO D: GUÍAS DE ENTREVISTAS

Guía De Entrevista Semi – Estructurada A Público Objetivo: Personas Con Discapacidad.

Las Experiencias Turísticas de Personas con Discapacidad: Una Mirada al Turismo Accesible en Puerto Rico. Propuesta de Guía de Turismo Accesible, 2021

Discapacidad _____ Ocupación _____ Edad _____

Agradeceré su colaboración durante esta entrevista en la cual puede compartir su experiencia realizando turismo accesible en Puerto Rico. Su aportación ayudará al desarrollo de esta investigación que tiene como objetivo principal el analizar las experiencias turísticas de personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico. Además de la redacción de una Propuesta de Guía de Turismo Accesible.

1. ¿Realiza usted turismo interno?
 - a. ¿Qué lugares ha visitado?
2. ¿Cómo ha sido su experiencia visitando estos lugares?
3. ¿Qué experiencia o actividad le gustaría realizar y no ha podido?
4. ¿Conoce el concepto de turismo accesible?
 - a. Si: ¿Puede describir lo que conoce?
 - b. No: Al escuchar ambas palabras, ¿qué viene a su mente?
5. ¿Qué condiciones usted entiende son requeridas para realizar el turismo accesible?

6. ¿Cuáles fueron las capacidades más resaltantes del personal que brindó el servicio en los destinos turísticos?
7. Mencione actitudes de los oferentes de servicio en los lugares visitados.
8. ¿Qué medios de transporte ha utilizado usted para realizar turismo en Puerto Rico?
9. ¿Ha enfrentado alguna dificultad al realizar alguna actividad turística? Mencione alguna.
10. ¿Se ha cohibido de tener una experiencia turística? ¿Por qué?
11. ¿Le gusta realizar actividades turísticas solo o acompañado(a)?
12. ¿El personal que brindó el servicio mostró empatía con usted?
13. ¿Le gustaría participar en un grupo focal para la redacción de la Propuesta de una Guía de Turismo Accesible?

Guías de la entrevista semi – estructurada a especialistas de turismo en Puerto Rico:

Las Experiencias Turísticas de Personas con Discapacidad: Una Mirada al Turismo Accesible en Puerto Rico. Propuesta de Guía de Turismo Accesible, 2020

Nombre _____ Ocupación _____ Años de experiencia _____

Agradeceré su colaboración durante esta entrevista, en la cual puede compartir su pericia en el tema de turismo y turismo accesible en Puerto Rico. Su aportación ayudará al desarrollo de esta investigación que tiene como objetivo principal el analizar las experiencias turísticas de personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico. Además de la redacción de una Propuesta de Guía de Turismo Accesible.

1. ¿Conoce usted el concepto de turismo accesible?
 - a. Si: ¿Puede describir lo que conoce?
 - b. No: Al escuchar ambas palabras, ¿qué viene a su mente?
2. ¿Considera usted que las personas con discapacidad tienen experiencias turísticas satisfactorias cuando visitan las atracciones turísticas del país?
3. ¿Ha atendido turistas con discapacidad?
 - a. (Si la respuesta es sí) ¿Cuál ha sido la experiencia? ¿Cuáles fueron las necesidades de la demanda? ¿Sintió que le faltaba algún tipo de adiestramiento para atender la demanda?
 - b. (Si la respuesta es no), ¿se ha preguntado a qué se debe? ¿ha hecho algún esfuerzo para atraer a este tipo de turista?

4. ¿Considera usted conveniente, participar de algún taller de formación para dar mejor atención a las personas con discapacidad?
5. Como gestor de la actividad turística, ¿considera usted que la Compañía de Turismo de PR debe contar con proyectos de planificación de turismo accesible, dirigido a los proveedores de servicio?
6. ¿Le gustaría participar en un grupo focal para la redacción de la Propuesta de Guía de Turismo Accesible? (invitación para asistir a grupo focal)

ANEXO E: PROCESO DE ENTREVISTAS

Proceso de Entrevistas Semi-Estructuradas:

Actividades 1 al 5 se realizarán antes de la entrevista

Actividades 6 al 11 se realizarán durante la entrevista

Tabla 20

Diagrama de Gantt: mostrar proceso de entrevistas

| ACTIVIDADES | DICIEMBRE | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1. ACTIVIDAD 1: Contactar al participante por teléfono o correo electrónico. | | | | | | | | | | | | |
| 2. ACTIVIDAD 2: Enviar al participante, por correo electrónico la hoja de consentimiento para ser completada y reenviada a la investigadora. | | | | | | | | | | | | |
| 3. ACTIVIDAD 3: Establecer fecha de entrevista y la aplicación a utilizar: Zoom, Google Meets o Teams. | | | | | | | | | | | | |
| 4. ACTIVIDAD 4: Enviar enlace de videoconferencia al participante. | | | | | | | | | | | | |
| 5. ACTIVIDAD 5: Volver a confirmar al participante el día antes de la entrevista. | | | | | | | | | | | | |
| 6. ACTIVIDAD 6: Conectarme 10 minutos antes que el participante. | | | | | | | | | | | | |
| 7. ACTIVIDAD 7: Dar la bienvenida al participante y repasar la hoja de consentimiento que había sido devuelta firmada por participante. | | | | | | | | | | | | |
| 8. ACTIVIDAD 8: Aunque se explica en la hoja de consentimiento, se vuelve a explicar la importancia y el proceso de grabar las entrevistas. | | | | | | | | | | | | |
| 9. ACTIVIDAD 9: Comenzar el proceso de entrevista, (ver la guía de preguntas). | | | | | | | | | | | | |
| 10. ACTIVIDAD 10: Expresar mi agradecimiento al participante e invitarlo a participar del grupo focal. | | | | | | | | | | | | |
| 11. ACTIVIDAD 11: Enviar invitación para grupo focal a su correo electrónico. | | | | | | | | | | | | |

Elaboración: Propia

ANEXO F: GUÍA DE GRUPOS FOCALES

Grupos Focales: Personas Con Discapacidad Y Especialistas En Turismo

Lista de Verificación en la primera sesión para ambos grupos

Las listas de verificación son una herramienta utilizada para la organización de eventos, actividades o procesos de los cuales es importante un orden establecido para completarlos (Melo, 2018). Por lo tanto, se presenta la siguiente lista de verificación para un mejor control de ambos grupos, los cuales se citarán por separado – público objetivo y especialistas – así mantener una organización.

Tabla 21

Lista de verificación para la primera sesión de los grupos focales

| Marcar Completado | Tiempo | Actividad |
|--------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 15 min antes | Entrar a la sala virtual de videoconferencia elegido. |
| | 10 min antes | Permitir acceso a participantes. |
| | 10 minutos | Dar la bienvenida al grupo participante, explicar el propósito del estudio y leer la hoja de consentimiento que previamente los participantes ya debieron enviar aceptada y firmada digitalmente. Explicar las reglas generales del proceso. |
| | 25 minutos | Se realiza la primera pregunta. |
| | 25 minutos | Se realiza la segunda pregunta. |
| | 25 minutos | Se realiza la tercera pregunta. |
| | 25 minutos | Espacio para comentarios adicionales. Agradecimiento a los participantes por su colaboración. |
| | 5 minutos | Cierra el grupo focal |

Elaboración: Propia

Preguntas Guías para la primera etapa del grupo focal – personas con discapacidad

1. Cuando realiza turismo interno, ¿cuál es su proceso para planificar la experiencia?
2. ¿Qué entiende usted por una guía de turismo accesible?
3. ¿De qué manera una guía de turismo accesible que contenga temas como: lista de proveedores de servicio accesibles, características de los atractivos, tipo de las actividades a realizar, etc., beneficiaría el desarrollo de la experiencia turística para usted?
4. ¿Qué otros temas se deberían incluir en la Propuesta de la Guía de Turismo Accesible?

Preguntas Guías para la primera etapa del grupo focal – especialistas de turismo

1. ¿Qué entiende usted por una guía de turismo accesible?
2. ¿Conoce si en Puerto Rico, existe alguna guía de turismo accesible dirigida a personas con discapacidad?
 - a. Si: ¿Puede indicarme cuál, o qué organización la preparó?
 - b. No: ¿Considera que es algo que se debe realizar?
3. ¿De qué manera una guía de turismo accesible que contenga temas como: lista de proveedores de servicio accesibles, características de los atractivos, tipo de las actividades a realizar, etc., beneficiaría el desarrollo de la experiencia turística para las personas con discapacidad?
4. ¿Qué otros temas se deberían incluir en la Propuesta de la Guía de Turismo Accesible?

Tabla 22

Lista de Verificación para la segunda sesión de los grupos focales

| Marcar Completado | Tiempo | Actividad |
|--------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 15 min antes | Entrar a la sala virtual de videoconferencia elegido. |
| | 10 min antes | Permitir acceso a participantes. |
| | 10 minutos | Dar la bienvenida al grupo participante, explicar el propósito del estudio y leer la hoja de consentimiento que previamente los participantes ya debieron enviar aceptada y firmada digitalmente. Explicar las reglas generales del proceso. |
| | 10 minutos | Mostrar Propuesta de Guía de Turismo Accesible en Puerto Rico. Dar tiempo para la evaluación. |
| | 1 hora | Se realiza la pregunta para responder en el orden establecido en las reglas generales. |
| | 40 minutos | Espacio para comentarios adicionales de los participantes. Agradecimiento a los participantes por su colaboración. |
| | 0 minutos | Cierra el grupo focal |

Guía para la segunda etapa del grupo focal – ambos grupos

Mostrar Propuesta de Guía de Turismo Accesible para Puerto Rico, y saber ¿qué opinan?

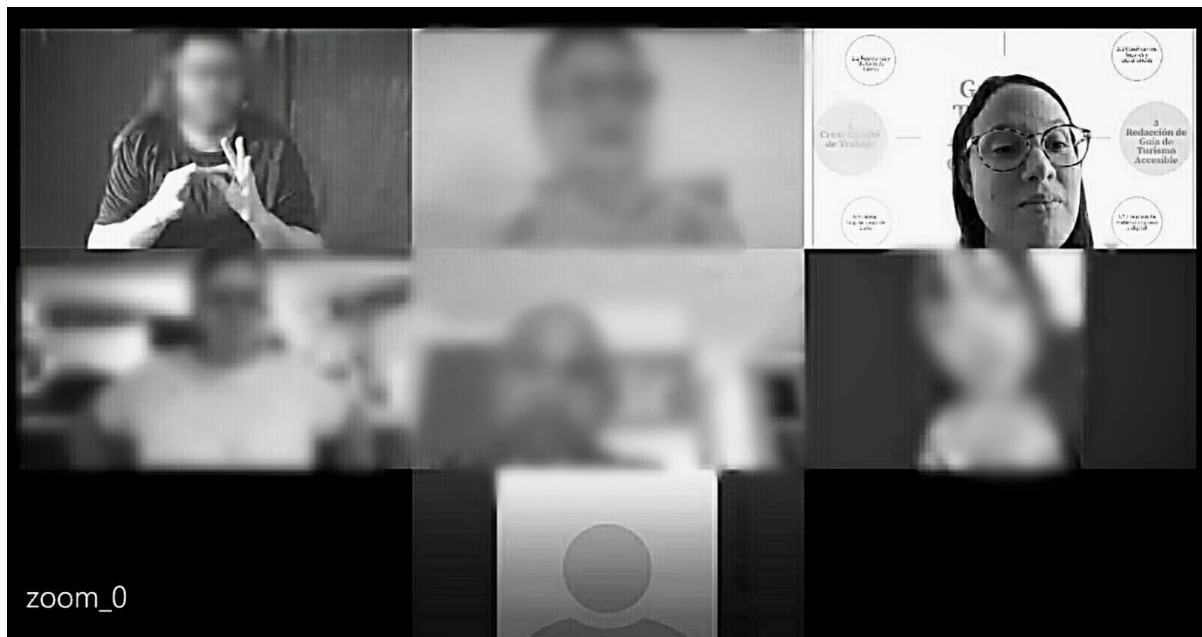
Reglas Generales para Grupos Focales

1. Cada participante debe aplicar un tiempo prudente para responder, y respetar los comentarios de otros participantes. Así como respetar la confidencialidad de las interacciones y comentarios.
2. El orden de participación estará sujeto al orden en que se entre a la sala virtual o en el caso que el participante en turno no desee dar respuesta al momento y necesita más tiempo, se puede pasar al próximo participante en turno para luego regresar al orden establecido.
3. Luego de que cada participante exprese su respuesta, se permitirá un tiempo para expresarse libremente.
4. No existen respuestas correctas ni incorrectas, todas las respuestas y comentarios son válidos.
5. Se grabará toda la sesión, todas las respuestas y comentarios son válidos.

ANEXO H: DOCUMENTACIÓN DE GRUPO FOCAL PÚBLICO OBJETIVO

Figura 20

Grupo focal de público objetivo con intérprete de lenguaje de señas



Fuente y Elaboración: Propia

Durante las sesiones de grupo focal con el público objetivo, se contó con un intérprete de lenguaje de señas para asegurar la comunicación efectiva con los participantes sordos.

La imagen se encuentra borrosa con el propósito de no revelar la identidad de los participantes, la investigadora es la única persona que se distingue en la figura.