

Accesibilidad para personas con discapacidad en atractivos turísticos. Caso de estudio: Santa Marta, Colombia*

1

Freddy De Jesús Vargas-Leira**

Cindy Lorena Albán Sierra***

Resumen

Esta investigación se ejecutó con el propósito de analizar las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad en los atractivos turísticos de Santa Marta, Colombia. El diseño metodológico empleado fue un estudio de caso con enfoque cualitativo, basado en la aplicación de una entrevista semiestructurada y un proceso de observación directa que permitió recolectar datos sobre la disponibilidad de instalaciones, elementos y personal cualificado para garantizar la accesibilidad en estos sitios. Los resultados evidenciaron que de los 74 atractivos visitados, 41 presentan condiciones de accesibilidad para personas con distintos tipos de discapacidad (física, visual, auditiva, sordoceguera, cognitiva, mental y múltiple); además, la mayor parte de estos posee facilidades de acceso, principalmente para personas con movilidad

Palabras clave:

discapacidad; atractivos turísticos; turismo accesible; destinos turísticos colombianos.

Clasificación JEL:

Q01, Z32, D63

Cómo citar este artículo: Vargas-Leira, F. J., & Albán Sierra, C. L. (2025). Accesibilidad para personas con discapacidad en atractivos turísticos. Caso de estudio: Santa Marta, Colombia. *Equidad y Desarrollo*, (46). <https://doi.org/10.19052/eq.voll.iss46.5256>

Fecha de recibido: 28 de enero de 2025

Fecha de aprobado: 28 de julio de 2025

* Artículo derivado del proyecto “Hacia un nuevo modelo de sostenibilidad turística. Propuesta metodológica para playas tropicales basada en un sistema de indicadores económicos y ambientales”, ejecutado en el 2023 y financiado por la Universidad del Magdalena, Santa Marta D. T. C. H., Colombia.

** Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas de la Universidad del Magdalena, Santa Marta, Colombia. Doctor en Turismo, magíster en Economía y Gestión del Turismo, especialista en Desarrollo Estratégico del Turismo, especialista en Finanzas y administrador de empresas. Correo electrónico: fvargas@unimagdalena.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3729-663X>

*** Estudiante de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad del Magdalena, Santa Marta, Colombia. Correo electrónico: cindyalbanls@unimagdalena.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-4797-5232>



reducida. Este análisis concluyó reconociendo la importancia de incluir la accesibilidad en el sector turístico, para así contribuir al cumplimiento de los derechos humanos, a la sostenibilidad del destino y al fomento del turismo responsable.

Accessibility for people with disabilities in tourist attractions. Case study: Santa Marta, Colombia

Abstract

This research was conducted with the purpose of analyzing the accessibility conditions for people with disabilities in the tourist attractions of Santa Marta, Colombia. The methodological design employed was a case study with a qualitative approach, based on the application of a semi-structured interview and a direct observation process that allowed collecting data on the availability of facilities, elements, and qualified personnel to guarantee accessibility in these sites. The results showed that, of the 74 attractions visited, 41 have accessibility conditions for people with different disabilities (physical, visual, hearing, deaf blindness, cognitive, mental, and multiple); furthermore, most of these have access facilities, mainly for people with reduced mobility. This analysis concluded by recognizing the importance of including accessibility in the tourism sector in order to contribute to the fulfillment of human rights, the sustainability of the destination, and the promotion of responsible tourism.

Key words:

Disability; tourist attractions; accessible tourism; Colombian tourist destinations.

JEL classification:

Q01, Z32, D63

Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2023) estima que alrededor de 1 300 millones de personas, es decir, el 16% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad. Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (s.f.) señala que más de dos mil millones de personas, entre familiares y cuidadores, se ven directamente afectadas por esta situación. La primera cifra representa a un grupo diverso, con estilos de vida y necesidades que son impactados tanto por el tipo de discapacidad que presentan, como por la adecuación y el nivel de accesibilidad del entorno en el que interactúan. Por tales razones, se debe garantizar la

plena inclusión social de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al resto de la población, lo que requiere de la eliminación de barreras para favorecer el acceso a recursos y oportunidades sin discriminación. De acuerdo con el Banco Mundial (2023), hacen parte de estas barreras los entornos físicos, los sistemas de transporte inaccesibles, la falta de tecnologías de asistencia, los medios de comunicación no adaptados, las brechas en la prestación de servicios y la estigmatización social. En síntesis, es esencial que la accesibilidad se integre en todos los aspectos de la vida para promover una sociedad más inclusiva que reconozca los derechos de cada individuo.

En el sector turístico, el acceso para todas las personas a las infraestructuras, productos y servicios debe ser un elemento fundamental de las políticas de turismo responsable y sostenible, dado que la accesibilidad no se refiere únicamente a los derechos humanos, sino que también representa una oportunidad de negocio para los destinos al acoger en igualdad de condiciones a todos los visitantes (ONU Turismo, s.f.). En Colombia, por ejemplo, se reconoce la necesidad de incluir criterios de accesibilidad en este sector como estrategia para su crecimiento, sostenibilidad social y financiera, facilidad de acceso y repercusión positiva en la satisfacción de los viajeros (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [Mincit], 2019).

En relación con el turismo accesible, el sector turístico colombiano dispone de un marco legal que regula su desarrollo, con el propósito de que el ejercicio de esta actividad se dé bajo estándares de sostenibilidad y accesibilidad que garanticen la participación de todas las personas. Entre las normativas vigentes de accesibilidad en este sector, se encuentra la Ley 2068 (2020), la cual establece que los administradores de atractivos y los prestadores de servicios turísticos deben procurar eliminar las barreras del entorno físico, comunicativas, actitudinales y de servicio que impidan el acceso, uso y disfrute de la actividad turística, especialmente a quienes tienen algún tipo de discapacidad y/o necesidades particulares de accesibilidad. Esta ley, además, fomenta la implementación de los principios del diseño universal en el desarrollo de infraestructuras turísticas. Por su parte, el Decreto 468 (2021) tiene por objeto reglamentar el Sello de Accesibilidad e Inclusión Universal, el cual es una herramienta informativa y comercial que busca reconocer y diferenciar a aquellos establecimientos y prestadores de servicios turísticos que eliminen dichas barreras, mediante el cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad del sector. Por último, la Norma Técnica Colombiana (NTC) 6654 proporciona a las organizaciones vinculadas con este campo directrices para ofrecer sus servicios en condiciones óptimas, de manera que cualquier persona disfrute de ellos sin

restricciones o limitaciones. Asimismo, esta norma estipula requisitos y recomendaciones para prestadores de servicios, destinos y atractivos turísticos, orientados al diseño de productos y servicios accesibles, fundamentados en los siete principios del diseño universal (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC], 2022).

En el marco de esta investigación, se ha seleccionado a la ciudad de Santa Marta como objeto de estudio, debido a que cuenta con una amplia diversidad de recursos que comprende playas, reservas naturales y elementos del patrimonio cultural e histórico, convirtiéndola en uno de los principales destinos turísticos de Colombia. En torno a esto, la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo [ANATO] (2024) señala que este territorio posee una variedad de atractivos que captan la atención de diferentes segmentos de turistas, tanto nacionales como internacionales, interesados en conocer su potencial gastronómico, cultural, de sol y playa, así como su riqueza natural y más aspectos.

Pese a lo anterior, un estudio desarrollado en Santa Marta permitió determinar que tan solo el 26,76 % de los atractivos turísticos son considerados accesibles para la población con discapacidad; además, evidenció que la mayoría de los espacios con estas características se encuentran en los atractivos que hacen parte del patrimonio cultural material y presentan condiciones de accesibilidad adaptadas, principalmente, para personas con movilidad reducida (Universidad del Magdalena, 2022). Esta problemática se atribuye a múltiples factores: falta de inversión estatal, ausencia de políticas y estrategias locales encaminadas a fomentar la accesibilidad en las infraestructuras turísticas, crecimiento urbano no planificado, condiciones naturales, geográficas y topográficas de los atractivos, así como lo correspondiente a restricciones para la modificación y conservación de edificaciones históricas. Igualmente, los resultados del análisis citado se deben a barreras sociales como la deficiente formación del personal, entre otros motivos.

No obstante, en el estudio desarrollado por la Universidad del Magdalena (2022), la evaluación del grado de accesibilidad de los atractivos se realizó de manera superficial, puesto que su propósito fue evaluar el impacto social y cultural del turismo en Santa Marta en general, sin centrarse en la manera en que estos espacios se encuentran adaptados para las personas con discapacidad. Por tales razones, en la presente investigación se analizaron en detalle las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad con las que cuentan los atractivos turísticos de Santa Marta, profundizando en los resultados empíricos obtenidos y

resaltando la relevancia de este tipo de estudios para abordar problemáticas similares en otros destinos.

Referentes teóricos

Al hablar sobre accesibilidad es relevante mencionar un concepto fundamental que orienta su implementación: el diseño universal. Este término fue propuesto por Ronald L. Mace en el campo de la arquitectura a finales de la década de 1980, tiempo después fue empleado en otros ámbitos (Martínez et al., 2023). Este concepto es definido por el Centro para el Diseño Universal de la Universidad Estatal de Carolina del Norte (1995, citado en Roca et al., 2002) como un estado en que los productos y entornos aptos para el uso de las personas, prescinden de adaptaciones posteriores a su construcción. Asimismo, esta institución estableció siete principios en los que se debe basar el desarrollo de productos bajo el diseño universal. En síntesis, estos se refieren a que es imprescindible que el uso de estos productos o entornos sea universal y flexible, que dispongan de información perceptible; también, se relacionan con la capacidad que deben tener para resistir el mal uso, es decir, que tiendan a minimizar los daños; por último, estos deben requerir de poco esfuerzo físico y tener el tamaño y espacio suficiente para su utilización.

En el contexto turístico, la inclusión de las personas con discapacidad precisa de la adaptación de espacios y actividades para garantizar su participación y disfrute de la experiencia turística; sin embargo, los productos y servicios diseñados para este grupo poblacional no siempre satisfacen sus necesidades: presentan numerosas barreras que van desde la falta de infraestructura accesible, hasta la escasez de servicios ajustados a sus requerimientos específicos. De ahí que la accesibilidad propenda promover el diseño de manera universal de los entornos, productos y servicios en condiciones de autonomía, seguridad y comodidad, centrados en el usuario de manera integral, de modo que permita el acceso, uso y disfrute a todos, particularmente a las personas con cualquier tipo de discapacidad (Follete Story, 1998, citado en Martínez, 2023; Hernández-Galán et al., 2017).

Ahora bien, abordando la accesibilidad desde otra perspectiva, se encontró un análisis desarrollado en Bangladesh que revela una evidente inconsistencia entre esta y la realidad que enfrentan las personas en situación de discapacidad en sitios declarados patrimonio (Omi et al., 2024). Los hallazgos del análisis mencionado indican que las discrepancias no solo están asociadas a limitaciones físicas, sino

6 a la omisión de la inclusión en las prácticas de conservación del patrimonio, las cuales ignoran los instrumentos internacionales de derechos humanos, como la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, y disminuyen las oportunidades de participación socio-cultural para un segmento importante de la población.

En concordancia con lo previamente citado y retomando el contexto del diseño universal, se hizo la revisión de un estudio realizado por Pretto (2020) en Trento, Italia, el cual refiere que algunas edificaciones históricas localizadas en esta ciudad no solo son de interés turístico y/o cultural, sino que también se utilizan como espacios públicos, de trabajo o estudio; por tanto, deben garantizar condiciones de accesibilidad adecuadas a locales y turistas. De igual forma, ese estudio muestra que las normas y regulaciones de conservación de este tipo de infraestructuras suelen prevalecer sobre las de accesibilidad, lo que lleva a que estas edificaciones no garanticen el cumplimiento de tales parámetros. Sin embargo, Pretto (2020) cuestiona esta afirmación, pues revela que esta situación poco tiene que ver con las normas de conservación, sino, por el contrario, con su aplicación inadecuada por falta de interés o por motivos estéticos. Lo anterior conduce a que se implementen medidas preventivas en el diseño de los atractivos turísticos para hacer frente a la problemática.

Alrededor de este tema, se identificó una investigación realizada en Indonesia por Sari y otros (2022), en la que sus autores hacen hincapié en la importancia de diseñar atractivos basados en los siete principios del diseño universal, el cual establece que un producto, entorno o servicio tiene éxito cuando satisface las necesidades humanas. Los autores concluyen que, pese a los esfuerzos por convertir un sitio turístico de ese país en un destino con diseño universal, existen algunas áreas, atractivos e instalaciones, donde el proceso resulta más complejo, lo que dificulta el acceso de las personas con algún tipo de limitación.

Adicionalmente, un análisis del entorno turístico de Lituania, ejecutado desde esta misma perspectiva, que comprende la accesibilidad, la adaptación al entorno y las barreras potenciales, evaluó las necesidades individuales asociadas a los requisitos específicos de acceso en el sector, centrándose en un aspecto clave: el estado de las principales infraestructuras turísticas en términos de adaptación para facilitar el acceso a las personas con discapacidad física (Švagždienė et al., 2021). El estudio reveló que esta población visita lugares turísticos y utiliza los servicios ofrecidos con poca frecuencia porque, según indican, son accesibles de manera parcial.

Precisamente, en una investigación que destaca la creciente importancia del turismo accesible para los territorios, se verificó si los atractivos turísticos más representativos de la ciudad de Barcelos, Portugal, brindaban las condiciones adecuadas de accesibilidad para las personas con discapacidad física (Sousa et al., 2023). Los resultados de la investigación citada concluyeron que la sociedad excluye de la participación activa en el turismo a este segmento poblacional, cuyo tamaño, está determinado por los acompañantes debido a que se les involucra de manera insuficiente en la planificación del sector y, como consecuencia, se desarrollan productos y servicios que no satisfacen sus necesidades (Popovic et al., 2022; Sousa et al., 2023).

Por su parte, Hau y otros (2023) evaluaron la percepción social de Cozumel, México, con respecto a la accesibilidad en los servicios turísticos y con el objetivo de brindar herramientas para mejorar las políticas públicas de accesibilidad universal. Los resultados indican que la percepción general es insatisfactoria debido a la insuficiente infraestructura, escasa capacitación del talento humano y deficientes espacios públicos y privados adaptados. No obstante, los autores observaron que la sociedad contribuye a perpetuar estas barreras mediante una actitud de indiferencia; además, identificaron la necesidad de sensibilizar, capacitar y aplicar los principios de inclusión y de derechos humanos para lograr la accesibilidad con equidad.

En esa misma línea, se halló un estudio sobre los efectos de la planificación del desarrollo turístico en términos de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad, específicamente en los atractivos turísticos y la industria hotelera, el cual concluye que esta relación genera un impacto positivo y significativo en las políticas gubernamentales (Hamdani & Purwoko, 2024). Asimismo, afirma que las políticas gestionadas de esta manera contribuyen a la implementación de un turismo adaptado a esta población. Además, señala que entre los factores más relevantes en la planificación del desarrollo turístico accesible e inclusivo, se encuentran la eliminación de barreras físicas, el diseño, la mejora y el mantenimiento de instalaciones e infraestructura turística.

De manera similar, un trabajo investigativo expone que es imprescindible que la accesibilidad para personas con discapacidad se considere un aspecto esencial en la planificación y desarrollo de los destinos turísticos rurales, dado que el turismo inclusivo tiene el potencial de generar beneficios económicos sostenibles, impulsar el desarrollo económico local y, al mismo tiempo, garantizar experiencias positivas y equitativas para todos (Torres-Castillo & Ortiz-Pérez, 2024). En ese sentido, dicho trabajo deduce que es necesario fomentar la colaboración y coordinación

8

entre los gobiernos locales, las autoridades turísticas y los empresarios para adoptar medidas concretas, como la adaptación de infraestructuras y servicios, sumadas a la capacitación del personal turístico para mejorar la accesibilidad en estos territorios.

En lo que respecta a las infraestructuras, se encontró un trabajo investigativo efectuado en el norte de Chipre, donde se evaluó su calidad y adecuación en términos de accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios de transporte y alojamiento, así como en instalaciones de recreación y ocio (Kamyabi & Alipour, 2022). Allí también se analizó la influencia del tipo de discapacidad en la satisfacción de los turistas. Los resultados indicaron que las personas con discapacidad auditiva están más satisfechas que aquellas con otro tipo de discapacidad debido a que, por ejemplo, las personas con discapacidad física enfrentaron problemas relacionados con la disponibilidad de rampas, puentes y transporte, mientras que los primeros tan solo experimentaron algunas dificultades asociadas a la comunicación con el personal.

Somnuxpong y Wiwatwongwana (2020), por su parte, llevaron a cabo una investigación con el objetivo de estudiar, en cuanto a accesibilidad se refiere, la preparación de distintos atractivos turísticos en Chiang Mai, Tailandia, para apoyar al segmento de mercado comprendido por aquellos que tienen alguna discapacidad. Los resultados, desde la perspectiva de los visitantes con necesidades especiales de acceso, mostraron que los lugares estudiados aún no se encuentran adaptados, en vista de que carecen de instalaciones esenciales como rampas, estacionamientos designados, senderos y baños adecuados. Hecho similar se pudo evidenciar en el trabajo realizado por Sunardi y otros (2023), en el que se identificaron problemas relacionados con la accesibilidad de quienes utilizan sillas de ruedas, tanto al momento de acceder a un destino turístico de Indonesia, debido a su entorno montañoso, como al visitar los distintos lugares turísticos que lo integran. No obstante, un estudio realizado en Lisboa muestra que diversos recursos, como el entretenimiento, la infraestructura en general y la turística, al igual que el alojamiento, la oferta de actividades y recursos culturales y la calidad de los servicios, son cada vez más accesibles para las personas con movilidad reducida (Rebelo et al., 2022).

Con respecto a otros tipos de discapacidad diferentes a la movilidad reducida, se identificó un estudio centrado en el turismo practicado por personas con discapacidad visual que viajan regularmente a ciudades turísticas de segundo nivel, cuyo propósito fue analizar las barreras de accesibilidad de los destinos (Choibamroong & Angkananon, 2022). Los resultados revelaron que las instalaciones de los atractivos turísticos en un país como Tailandia aún no atienden de forma apropiada las

necesidades de las personas con esta discapacidad. Adicionalmente, el estudio concluyó que se debe capacitar al personal para proporcionar asesoramiento adecuado a esta población, así como implementar pisos podotáctiles (camino o espacios demarcados para personas con discapacidad visual) para que su desplazamiento se realice con mayor facilidad y seguridad.

En este contexto, Gonçalves y Silveira (2021) mencionan que la promoción del turismo accesible es fundamental para las personas con discapacidad visual, así como la instrumentalización de atractivos turísticos con dispositivos adaptados para comprender el espacio mediante la percepción sensorial y táctil. Lo anterior es parte de la información recopilada durante una investigación desarrollada por los autores citados, en la que se analizó la experiencia de los usuarios con este tipo de discapacidad en museos. Este trabajo concluye que el tacto y la audio-descripción son indispensables para la comprensión del espacio y la creación de una imagen mental, lo que facilita la inclusión efectiva de las personas en la actividad turística. No obstante, los autores remarcan que, a pesar del aumento de la conciencia sobre esta necesidad, muchos espacios aún no logran generar el aprovechamiento de bienes culturales por parte de este grupo de personas.

En otro orden de ideas, los resultados de un análisis comparativo internacional sobre los viajes de personas con discapacidad sensorial, es decir, aquellas con limitaciones en uno o más sentidos, concluyen que esta población enfrenta diversos obstáculos que limitan su capacidad para realizar actividades turísticas, los cuales varían en función del tipo de discapacidad (Zaluska et al., 2022). Por ende, este estudio enfatiza que el turismo debe desarrollar soluciones para preparar una oferta acorde a sus necesidades y que esto puede lograrse mediante la formación en el tema, con la intención de incrementar la sensibilización y fomentar la acción.

Del mismo modo, en una recopilación de datos en la Columbia Británica, Canadá, en la que se aplicaron estándares asociados a las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad para analizar sitios de turismo y recreación basados en la naturaleza, con el fin de identificar obstáculos que dificultan su uso y disfrute, se determinó que los beneficios para la salud y el bienestar derivados del contacto con la naturaleza se distribuyen de manera desigual, puesto que las personas con discapacidad tienen menos oportunidades de participar en esta experiencia (Groulx et al., 2024). Igualmente, se identificaron limitaciones, como barreras físicas, informativas, de política y de servicio.

En otro estudio analizado, se hizo una primera aproximación a la implementación de un modelo de evaluación de las condiciones de transitabilidad con especial

enfoque en la accesibilidad física en destinos turísticos costeros, en la cual se reveló una importante disparidad en las condiciones de acceso para usuarios con necesidades diferenciales en la zona de Maspalomas, ubicada en Gran Canaria, España (Santana-Santana et al., 2020). Allí se detectaron deficiencias relacionadas con los puntos de origen (alojamientos, paradas de autobús y espacios reservados para personas con movilidad reducida) y destino (acceso a la playa y otros elementos turísticos), lo que requiere medidas de mejora para fomentar el desarrollo de nuevos productos turísticos que refuercen la competitividad del territorio.

En lo referente a las rutas turísticas, una investigación presenta los resultados de la aplicación de un instrumento, basado en indicadores para evaluar la calidad de la transitabilidad peatonal en una ruta del centro histórico de la ciudad de Itu, Brasil (García & Cardoso, 2023). Los indicadores permitieron identificar los factores que interfieren en el acceso al recorrido por parte de personas con limitaciones de movilidad, visión, audición y cognición. Al igual, se determinó que los principales problemas están relacionados con la falta de seguridad, comodidad y accesibilidad.

Finalmente, el trabajo de Vargas-Leira y Nadal (2024) presenta los resultados de la implementación de doce indicadores para evaluar la sostenibilidad socio-cultural en Santa Marta, Colombia; además, comparan su desempeño frente al de otros destinos turísticos. Uno de estos indicadores cuantifica la proporción de lugares de interés turístico accesibles para personas con discapacidad, que, para este caso, fue del 26,76%. Los hallazgos evidenciaron que, al comparar este resultado con el de otros territorios, Santa Marta enfrenta los mayores desafíos en términos de accesibilidad, dado que el indicador calculado es comparativamente bajo y condiciona la sostenibilidad sociocultural de la actividad turística que se desarrolla en ese destino.

Métodos

Este artículo se enmarca en una investigación empírica, en la que se seleccionó un diseño de estudio de caso de corte cualitativo que, de acuerdo con Hernández-Sampieri y otros (2014), se caracteriza por analizar en detalle una o varias unidades y su contexto de forma holística para dar respuesta al problema planteado.

De este modo, la ejecución de esta investigación se llevó a cabo en tres fases. En la primera, desarrollada entre enero y abril de 2023, se realizó la revisión del inventario de atractivos turísticos publicado por el Fondo Nacional del Turismo

(FONTUR) (2020), del cual se extrajeron datos sobre el número de atractivos existentes en la ciudad de Santa Marta. Según esta entidad, la ciudad cuenta con 90 atractivos: 51 forman parte del patrimonio cultural material (43 inmuebles y ocho muebles); seis, del patrimonio cultural inmaterial, y 33 son sitios naturales.

11

En ese sentido, la población estudiada estuvo constituida por la totalidad de los atractivos pertenecientes al patrimonio cultural material (mueble e inmueble) y a los sitios naturales, lo que suma un total de 84 atractivos turísticos. Estos son los que tienen relación directa con el propósito de la investigación planteada y que podían ser objeto de evaluación. No obstante, la muestra la conformaron 74 atractivos, dado que no fue posible visitar los diez restantes debido a restricciones legales (permisos negados); razones de seguridad, conservación o protección de la privacidad; prohibiciones culturales, puesto que en ciertos lugares hay presencia de grupos étnicos que impiden el acceso como forma de preservar sus tradiciones; condiciones de seguridad/orden público, y factores ambientales/climáticos.

Durante la primera fase, se diseñaron los instrumentos de recolección de información definidos. En ese sentido, se elaboró un formato de entrevista semi-estructurada para recopilar datos sobre los atractivos que cuentan con condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad en Santa Marta, dirigido a la autoridad encargada de la gestión pública del turismo en dicha ciudad. Asimismo, se elaboró un formato, tipo lista de chequeo, para la realización de un proceso de observación estructurada directa, el cual se diseñó a partir de la revisión de literatura preliminar. Para su construcción, se consultó el *Manual de Turismo Accesible* expedido por el Mincit (2019), herramienta imprescindible para que actores de la cadena de valor del turismo en Colombia contemplen como piezas fundamentales la accesibilidad y los protocolos de servicios para personas con discapacidad en sus establecimientos.

El manual del Mincit (2019) establece siete tipos de discapacidad que corresponden a la física, visual, auditiva, sordoceguera, cognitiva o intelectual, mental o psicosocial y múltiple (véase el anexo 1). El propósito de este método de recolección de información consistió en evaluar las condiciones de accesibilidad que poseen los lugares de interés turístico, teniendo en cuenta los distintos tipos de discapacidad previamente señalados; además, en identificar las instalaciones, elementos y personal para la accesibilidad de los que disponen y, finalmente, en determinar si estos lugares están en condiciones de garantizar la seguridad, autonomía y comodidad de esta población (Follete Story, 1998, citado en Martínez, 2023; Hernández-Galán et al., 2017).

En la segunda fase, una vez definido el número de atractivos a incluir en el estudio y diseñados los instrumentos de recolección de información, se procedió a su aplicación. En primera instancia, en mayo del 2023, se realizó la entrevista semiestructurada a la autoridad encargada de la gestión pública del turismo local en ese momento y, en segunda instancia, se ejecutó el proceso de observación estructurada directa para la verificación *in situ* de las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad en los atractivos turísticos de Santa Marta, durante el período comprendido entre junio y octubre del mismo año.

En la tercera y última fase, llevada a cabo entre noviembre y diciembre de 2023, los datos obtenidos de la entrevista y las observaciones se examinaron de la siguiente manera: la información adquirida en la entrevista se procesó, comparó y analizó para complementar y/o ser contrastada frente a la recopilada durante las observaciones. Paralelamente, los datos recolectados en las observaciones fueron organizados en una hoja de cálculo, con la finalidad de identificar y analizar patrones y tendencias relacionadas con la problemática abordada, facilitando así la consolidación de los resultados descritos a continuación.

Resultados

De los 74 atractivos turísticos objeto de análisis en la presente investigación, y que se encuentran detallados en el anexo 2, solo 15 fueron considerados accesibles por FONTUR (2020) en su inventario de atractivos turísticos para Santa Marta, lo que equivale al 20,3% del total. El análisis realizado a los datos registrados en dicho inventario permitió determinar que estos lugares garantizan condiciones de accesibilidad principalmente para personas con movilidad reducida y, en menor grado, para aquellas con discapacidad auditiva y visual. Sin embargo, no se halló evidencia que indique la existencia de estas mismas condiciones para personas con otros tipos de discapacidad.

Por su parte, el Instituto Distrital de Turismo (Indetur), adscrito a la Alcaldía de Santa Marta, señaló que, en lo que corresponde a la accesibilidad de las personas con algún tipo de discapacidad, tan solo existen cinco atractivos en la ciudad que cumplen con estas condiciones (M. K'david, comunicación personal, 4 de mayo del 2023). Tal como puede observarse, los datos de la autoridad encargada de la gestión pública del turismo local contrastan significativamente con los de FONTUR (2020), lo que, en gran parte, justificó que en el presente estudio se decidiera hacer una

evaluación *in situ* que permitiera verificar el número de atractivos con condiciones de accesibilidad, así como sus particularidades.

De esta forma, el proceso de observación directa desarrollado en el presente trabajo permitió determinar que de los 74 atractivos visitados, 41 presentan condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad, lo que representa el 55,4%. Cabe aclarar que, para determinar este porcentaje, se consideró que los atractivos tienen condiciones de accesibilidad natural o artificial, dependiendo de su ubicación y características del terreno, así como de la presencia de personal, elementos o instalaciones diseñadas o adaptadas específicamente para facilitar el acceso de las personas con discapacidad. Es así como pudo establecerse que estos sitios garantizan condiciones de accesibilidad, principalmente para personas con movilidad reducida o con discapacidad visual y, en menor medida, para quienes tienen limitaciones auditivas, intelectuales, psicosociales o múltiples, mientras que ninguno de estos lugares es accesible para personas con sordoceguera.

Antes de profundizar en los resultados, se considera importante citar la metodología para la elaboración de inventarios de atractivos turísticos desarrollada por el Mincit (2010), de tal forma que se logren comprender los hallazgos de acuerdo con el contexto colombiano. Dicha metodología realiza una clasificación de los distintos tipos de bienes y atractivos de los que dispone el país y los reúne en dos grupos: patrimonio cultural y sitios naturales.

En primer lugar, el Mincit (2010) establece que el patrimonio cultural es el conjunto de bienes y manifestaciones culturales que es permanentemente construido y transformado por las comunidades y lo clasifica en patrimonio material e inmaterial. En este apartado, solo se abordará el primero, debido a la imposibilidad de evaluar el grado de accesibilidad en la segunda categoría, dada su condición intangible y/o temporal.

En relación con lo expuesto, este ente menciona que el patrimonio material se caracteriza por tener un cuerpo físico que puede ser dimensionado y percibido sensorialmente. Este, a su vez, agrupa dos grandes áreas: inmueble y mueble. El patrimonio cultural material inmueble está constituido por murallas, fuertes, iglesias, claustros, edificaciones gubernamentales, instituciones de educación, bibliotecas, teatros, museos, al igual que por parques temáticos, urbanos y arqueológicos, etc. Por su parte, el patrimonio cultural material mueble está conformado por esculturas, bustos, monumentos, fuentes, entre otros.

En segundo lugar, la metodología del Mincit (2010) hace referencia a los sitios naturales que incluyen áreas geográficas y recursos naturales de importancia

e interés para el turismo. Esta categoría está conformada por sierras, nevados, cascadas, quebradas, ríos, bahías, playas, arrecifes, sistema de parques nacionales naturales y otros.

14 Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se describen en profundidad los resultados obtenidos durante el proceso de observación, los cuales se organizaron de acuerdo con la clasificación de los atractivos (patrimonio cultural material mueble e inmueble y sitios naturales) establecida por el Mincit (2010).

Accesibilidad en los atractivos que integran el patrimonio cultural material inmueble

El trabajo de campo realizado evidenció que aquellos atractivos que integran este grupo poseen condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad de tipo física, visual, auditiva, intelectual, psicosocial y múltiple. Esto puede verse reflejado en el hecho de que de los 40 atractivos visitados que hacen parte de esta categoría, 32 tienen estas características. También pudo revelarse que ninguno está adaptado para el acceso de las personas con sordoceguera; además, muchos lugares accesibles para personas con movilidad reducida poseen estas condiciones únicamente por estar ubicados en un primer piso, es decir, no han construido o adaptado infraestructuras que contribuyan a facilitar su acceso.

Adicional, se logró apreciar que las instalaciones y elementos para la accesibilidad presentes en estos sitios están orientados en su mayoría a brindar condiciones de accesibilidad a las personas con limitaciones de movilidad. Algunos de estos elementos son rampas, pasamanos, baños adaptados, pasarelas para el tránsito de sillas de ruedas y ascensores. En menor proporción, se encontraron elementos asociados a otros tipos de discapacidad, destacando los pisos podotáctiles y la presencia de señalética accesible en ciertos atractivos visitados, como información escrita en diferentes superficies utilizando el sistema braille, el cual, de acuerdo con el *Manual de Turismo Accesible* del Mincit (2019), es un alfabeto con el que pueden representarse letras, signos de puntuación, números, entre otros, para facilitar el acceso a información por parte de las personas con discapacidad visual. De igual manera, se identificó la presencia de personal capacitado en lengua de señas colombiana y especializado en la atención de la discapacidad intelectual y psicosocial.

A su vez, se identificó la existencia de restricciones relacionadas con la modificación y la conservación de edificaciones históricas en la ciudad de Santa Marta,

debido a que algunas perderían su valor cultural e histórico si llegan a ser transformadas. Estas infraestructuras no solo son de interés turístico, sino que se utilizan como centros educativos, culturales, sedes gubernamentales, establecimientos gastronómicos y de alojamiento, espacios laborales, oficinas, comercios, entre otros.

Es importante aclarar que aunque muchos de estos sitios están parcialmente dotados de estas herramientas, en algunos casos no están en funcionamiento, son escasas o se encuentran solamente en el exterior de estas zonas. En términos generales, es posible afirmar que los atractivos pertenecientes a esta clase de patrimonio garantizan la seguridad, la autonomía y la comodidad de las personas con discapacidad, particularmente a quienes tienen movilidad reducida.

Accesibilidad en los atractivos que integran el patrimonio cultural material mueble

En cuanto a los atractivos que pertenecen a este grupo, los hallazgos reflejaron que los espacios donde están localizados, en su mayoría, tienen facilidades de acceso para la población con discapacidad. Esto queda demostrado en el hecho de que seis, de los ocho lugares que hacen parte de esta categoría, poseen estas ventajas, puesto que generalmente están ubicados en zonas con facilidades para el ingreso de todas las personas: están en el primer piso de ciertas edificaciones o en espacios públicos como plazas y parques.

En estos sitios, las acciones encaminadas a garantizar la accesibilidad para todos los ciudadanos favorecen principalmente a quienes tienen movilidad reducida o discapacidad visual. Esto se hizo perceptible debido a que solamente se encontraron en estos lugares elementos como rampas y pisos podotáctiles; sin embargo, estas medidas se consideran insuficientes para cubrir las necesidades de esta población en específico. En síntesis, el entorno donde están posicionados estos atractivos garantiza la seguridad, autonomía y comodidad de las personas con movilidad reducida y discapacidad visual, pero no toma en cuenta a aquellas con otros tipos de discapacidad.

Accesibilidad en los sitios naturales

El presente estudio determinó que los sitios naturales de Santa Marta tienen limitaciones considerables en cuanto al ingreso, no solo de las personas con algún

16

tipo de discapacidad, sino de la población en general. Lo expresado previamente se hizo evidente en los datos recolectados durante las observaciones realizadas en estos lugares. Estos revelaron que de los 26 sitios visitados, tan solo tres presentan condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad, es decir, la mayor parte de los sitios naturales de este territorio carecen de las condiciones óptimas o no están adaptados para satisfacer las necesidades de este grupo poblacional. No obstante, se encontraron algunos elementos que permiten la accesibilidad parcial de personas con discapacidad física y visual: rampas, baños adaptados, pasamanos y pisos podotáctiles. Aun así, es importante recalcar que, en estos atractivos, la accesibilidad se limita a ciertos rasgos de la población o el entorno, por ende, estos espacios no garantizan la seguridad, la autonomía ni la comodidad de turistas y locales con estas particularidades e incluso pueden llegar a ser riesgosos para personas sin ninguna discapacidad.

En síntesis, los resultados del proceso de observación estructurada directa difieren considerablemente de la información proporcionada por Indetur y de la extraída del inventario de FONTUR (2020), revelando un escenario más favorable, debido a que el total de sitios que poseen condiciones de accesibilidad es comparativamente mayor a las cifras suministradas y/o recopiladas por las entidades previamente citadas. La tabla 1 presenta los resultados detallados del proceso de observación estructurada directa, de acuerdo con cada tipo de atractivo y de discapacidad. No obstante, se reconoce que aún persiste la presencia de barreras que limitan el acceso de este segmento de la población a la actividad turística que se desarrolla en Santa Marta.

Tabla 1. Condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad en los atractivos turísticos de Santa Marta

Condiciones de accesibilidad Patrimonio cultural material inmueble		Atractivos turísticos			Total
		Patrimonio cultural material mueble	Sitios naturales		
Tipo de discapacidad	Física (movilidad).	24	3	1	28
	Visual.	1	0	1	2
	Física, visual.	6	3	1	10
	Física, auditiva, visual, intelectual, psicosocial, múltiple.	1	0	0	1
	Sordoceguera.	0	0	0	0
Atractivos con condiciones de accesibilidad.		32	6	3	41
Atractivos sin condiciones de accesibilidad.		8	2	23	33
Total atractivos evaluados.		40	8	26	74

Fuente: elaboración propia.

Discusión

Los resultados de la presente investigación mostraron que gran parte de los atractivos turísticos de Santa Marta disponen de condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad. Además, revelaron que la presencia de estos parámetros depende del tipo de discapacidad, lo cual se evidenció en el hecho de que una parte importante de los sitios visitados posee facilidades de acceso, principalmente para personas con discapacidad física y, en particular, para quienes tienen movilidad reducida.

En cualquier caso, los diversos tipos de discapacidad denotan múltiples barreras de acceso y herramientas para superarlas. Así ocurre en el destino objeto de este estudio, donde los resultados arrojaron que de los 74 atractivos evaluados, 41 cuentan con condiciones de accesibilidad ajustadas a los requerimientos de las personas con discapacidad. Además, demostraron que los sitios mejor adaptados en este sentido integran el patrimonio cultural material.

Estos hallazgos se alinean con los obtenidos por Załuska y otros (2022) en su análisis, puesto que, durante la ejecución del presente estudio, se encontró que prevalecen las acciones, instalaciones y/o elementos para la accesibilidad dirigidos en primera instancia a las personas con discapacidad física y que existe un limitado

interés en suministrar herramientas para otros tipos de discapacidad, lo que impone barreras que disminuyen la capacidad de participar en las actividades turísticas.

Por su parte, Groulx y otros (2024) señalan que los beneficios derivados del desarrollo de la actividad turística en sitios de naturaleza se distribuyen de manera desigual a causa de múltiples barreras. Respecto a esto, en el destino objeto de esta investigación, se pudo constatar que un número reducido de atractivos (entre playas y parques naturales) cuentan con infraestructuras autónomas, seguras y cómodas, consideradas aptas para el disfrute turístico, lo cual impide la satisfacción de las necesidades de las personas con discapacidad.

En cuanto a las edificaciones históricas, en los recorridos realizados durante la ejecución de esta investigación se verificó que existen restricciones relacionadas con la modificación y la conservación de estas infraestructuras, por lo tanto, gran parte de ellas presentan barreras que limitan el acceso de las personas con discapacidad. Al respecto, Omi y otros (2024) señalan que las barreras presentes en estos inmuebles están asociadas a la omisión de la inclusión en las prácticas de conservación del patrimonio. Sin embargo, los hallazgos de Pretto (2020) muestran que el hecho de que estas infraestructuras no garanticen condiciones de accesibilidad para esta población no está estrechamente relacionado con las normas de conservación en sí, sino con su implementación inadecuada o con el valor estético.

En el contexto del presente trabajo, dos estudios coinciden en que solo el 26,76% de los atractivos turísticos de la ciudad de Santa Marta son considerados accesibles (Universidad del Magdalena, 2022; Vargas-Leira & Nadal, 2024). No obstante, dicha cifra dista de los resultados obtenidos en la presente investigación, puesto que, para este caso, los atractivos turísticos con condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad representaron el 55,4%, lo que muestra avances. A pesar de esto, los tres estudios coinciden en que el tipo de discapacidad al que se destina el mayor número de medidas para la accesibilidad es la física y que los atractivos con la mayor parte de estas adaptaciones hace parte del patrimonio cultural material.

Además, las diferencias existentes entre los datos generados por los estudios de la Universidad del Magdalena (2022), Vargas-Leira y Nadal (2024) y el presente artículo pueden estar asociados a múltiples factores, como la superficialidad en el abordaje de la problemática por parte de las investigaciones citadas, el tipo de enfoque, las fuentes utilizadas para extraer el número de atractivos de Santa Marta y para determinar los criterios de evaluación de la accesibilidad, actualización de la información, diferencias en los tipos de discapacidad desde donde se abordaron

las investigaciones, realización de adaptaciones recientes en las infraestructuras, tipos de instrumentos de recolección de información utilizados, sensibilización social sobre la importancia de este tema, entre otros aspectos.

Conclusiones

Los hallazgos de la presente investigación, centrada en analizar las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad en los atractivos turísticos de la ciudad de Santa Marta, brindaron información detallada sobre el grado de accesibilidad presente en estos espacios y los factores determinantes de esta condición. Los resultados reflejaron un panorama favorable en relación con este tema, puesto que de los 74 atractivos visitados, 41 disponen de instalaciones, elementos y personal cualificado para propiciar la accesibilidad, es decir, presentan condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad. Además, los hallazgos determinaron que la presencia de estas adaptaciones, herramientas y/o recursos depende del tipo de discapacidad, lo cual se pudo evidenciar en el hecho de que la mayor parte de los sitios visitados posee facilidades de acceso, en primer lugar, para personas con discapacidad física, en concreto para quienes tienen movilidad reducida, y, en segundo lugar, para las personas con discapacidad visual. Asimismo, precisaron que, si bien algunos factores o barreras limitan el acceso de las personas con discapacidad en los atractivos de este destino, en términos generales la mayor parte de ellos garantizan la seguridad, autonomía y comodidad para este grupo poblacional en específico.

No obstante, durante la ejecución de este estudio se comprobó que, aunque se identificaron ciertos lugares que han incorporado elementos ajustados a los requerimientos de esta población, el alcance de estas acciones sigue siendo limitado, dado que se detectó la ausencia total de condiciones de accesibilidad que satisfagan las necesidades de las personas con sordoceguera; además, otros tipos de discapacidad, como la auditiva, intelectual, psicosocial y múltiple, están rezagados en lo que respecta a la implementación de este tipo de medidas.

Adicionalmente, quedó constatado el desconocimiento de las autoridades encargadas del turismo local sobre las condiciones de accesibilidad requeridas por la población con discapacidad en los atractivos turísticos. Esto devela la deficiencia o ausencia de una visión inclusiva integral en la planificación y gestión del turismo

en el destino, la cual contemple las necesidades de todas las personas con discapacidad, afectando la sostenibilidad social y económica del turismo en el territorio.

Finalmente, es fundamental recalcar que la discapacidad no puede ser razón para excluir a las personas de la actividad turística. La inclusión de este criterio en los programas de desarrollo del sector es de suma importancia para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos, la sostenibilidad ambiental, social y económica del destino, así como para promover el turismo responsable y equitativo y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Referencias

- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO). (2024). *Santa Marta celebrará sus 500 años de historia, como Destino Nacional invitado de Honor de la 44 Vitrina Turística de ANATO*. <https://anato.org/noticias/santa-marta-celebrara-sus-500-anos-de-historia-como-destino-nacional-invitado-de-honor-de-la-44-vitrina-turistica-de-anato/>
- Banco Mundial. (2023). *Disability Inclusion*. <https://www.worldbank.org/en/topic/disability>
- Choibamroong, T., & Angkananon, K. (2022). Accessibility barriers in the second-tier tourism cities of Thailand for people with visual impairments. *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 45(4spl), 1683-1692. <https://doi.org/10.30892/gtg.454spl18-989>
- Congreso de la República de Colombia. (31 de diciembre de 2020). Ley 2068 de 2020 por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=172558>
- Fondo Nacional del Turismo (FONTUR). (2020). *Inventario turístico de Santa Marta*.
- García, J., & Cardoso, R. (2023). Percursos turísticos accesíveis: o caso do centro histórico de Itu (Brasil). *GOT: Revista de Geografia e Ordenamento do Território*, (26), 126-154. <https://doi.org/10.17127/got/2023.26.006>
- Gonçalves, T., & Silveira, C. (2021). A percepção do usuário na disponibilização de maquetes táteis para pessoas com deficiência visual em atrativos turísticos – um estudo no museu Oscar Niemeyer – Curitiba – PR. *Turismo: Visão e Ação*, 23(1), 169-190. <http://dx.doi.org/10.14210/rtva.v23n1.p169-190>
- Groulx, M., Wigglesworth, J., DeLorey, R., Harris, N., Harris, P., Lamb, H., & McBride, C. (2024). Not for all: Barriers to universal accessibility in nature-based tourism and recreation spaces across British Columbia, Canada. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 47, 100772. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2024.100772>
- Hamdani, M., & Purwoko, A. (2024). Disability-Friendly Tourism Development Planning Model through Government Policy on Tourist Attractions and Hospitality Industry in Karo District. *Journal of Ecohumanism*, 3(7), 1332-1347. <https://doi.org/10.62754/joe.v3i7.4296>
- Hau, P., Segrado, R., & Bojórquez, A. (2023). Percepciones sobre el turismo accesible. Caso: Isla Cozumel, México. *SUMMA*, 5(1), 1-13. <https://doi.org/10.47666/summa.5.1.4>

Hernández-Galán, J., Borau, J., Sánchez, C., Martorell, V., Medina, M., Carmona, I., López, R., Almonacid, J., Barragán, A., Bascones, L., Aymerich, M., & Clemente, M. (2017). *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España*. (1ª edición). Fundación Once. Disponible en http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/6381/Observatorio_accesibilidad_universal_turismo_Espana.pdf?sequence=1&rd=0031100445689887

Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª edición). McGraw Hill Education.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2022). *Por un turismo accesible e inclusivo* (NTC 6654). <https://campus.icontecvirtual.edu.co/uploads/posts/139197.pdf>

Kamyabi, M., & Alipour, H. (2022). An Investigation of the Challenges Faced by the Disabled Population and the Implications for Accessible Tourism: Evidence from a Mediterranean Destination. *Sustainability*, 14(8), 4702. <https://doi.org/10.3390/su14084702>

Martínez, J. (2023). Accesibilidad universal en los entornos naturales y culturales turísticos panameños: una revisión de la literatura. *Revista FAECO sapiens*, 6(1). https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/3409

Martínez, O., Bru, C., Beltrán, H., & Polo, E. (2023). Análisis del Turismo Accesible en Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 8975-8991. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.11000

Ministerio de Comercio Industria y Turismo (MinCIT). (2010). *Metodología para la elaboración del inventario de atractivos*

turísticos. Disponible en <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/desarrollo-regional/inventarios-turisticos/metodologia-para-la-elaboracion-del-inventario-de-metodologia-para-la-elaboracion-del-inventario-de-atractivos-2010.pdf.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). (2019). *Gobierno lanzó el primer 'Manual de Turismo Accesible, Turismo para Todos'*. <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/gobierno-lanzo-manual-de-turismo-accesible>

Omi, F., Md Ali, Z., & Hussein, H. (2024). Beyond barriers: an exploration of accessibility challenges and emotional experiences in inclusive heritage visitation at Lalbagh fort, Dhaka. *Planning Malaysia*, 22(3), 364-378. <https://doi.org/10.21837/pm.v22i3.1513>

ONU Turismo. (s.f.). *Turismo accesible*. <https://www.unwto.org/es/turismo-accesible>

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (s.f.). *Promoting accessible tourism for all*. <https://social.desa.un.org/issues/disability/disability-issues/promoting-accessible-tourism-for-all>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023). *Discapacidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health#:~:text=Se%20calcula%20que%201300%20millones%20de%20personas%2C%20es%20decir%2C%20el,sufren%20actualmente%20una%20discapacidad%20importante>

Popović, D., Slivar, I., & Gonan, M. (2022). Accessible Tourism and Formal Planning: Current State of Istria County in Croatia. *Administrative Sciences*, 12(4), 181. <https://doi.org/10.3390/admsci12040181>

Presidencia de la República de Colombia. (12 de mayo de 2021). Decreto 468 de 2021 por medio de la cual se reglamenta el Sello de Accesibilidad e Inclusión Universal, estableciendo las condiciones para reconocer el derecho a su uso y se adiciona la Sección 4 al Capítulo 9 del Título 1 Parte 2 Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=162988>

Pretto, A. (2020). A study on accessibility in an Old Italian City: when the past is worth more than the present. *Disability & Society*, 37(3), 496-521. <https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1829552>

Rebello, S., Patuleia, M., & Dias, Á. (2022). Inclusive Tourism: Assessing the Accessibility of Lisbon as a Tourist Destination. *Tourism and Hospitality*, 3(2), 466-495. <https://doi.org/10.3390/tourhos3020030>

Roca, A., Calle, M., Pazos, J., García, M., Sanz, A., & Vega, P. (2002). *Libro Verde. La Accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras* (1ª edición). IMSERSO. Disponible en https://sid-inico.usal.es/idos/F8/8.1-5999/libro_verde_accesibilidad.pdf

Santana-Santana, S., Peña-Alonso, C., & Pérez-Chacón, E. (2020). Assessing physical accessibility conditions to tourist attractions. The case of Maspalomas Costa Canaria urban area (Gran Canaria, Spain). *Applied Geography*, 125, 102327. <https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2020.102327>

Sari, S., Hilmy, M., & Murti, N. (2022). Accessible Tourism Perspective in Tourist Destination of Dusun Semilir, Indonesia. *Journal of Design and Built Environment*, 22(2), 21-36. <https://doi.org/10.22452/jdbe.vol22no2.2>

Somnuxpong, S., & Wiwatwongwana, R. (2020). The ability to support accessible

tourism in Chiang Mai, Thailand. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(1), 1-16. https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_69_vol_9_1__2020_thailand.pdf

Sousa, B., Gonçalves, F., Abreu, A., Figueira, V., Rolha, J., Camarinha, A., & Cardoso, I. (2023). Accessible tourism and digitalization: Stakeholders perspective in the city of Barcelos. En A. Abreu, J. Carvalho, D. Liberato & I. Galdames (Eds.), *Advances in Tourism, Technology and Systems. Smart Innovation, Systems and Technologies*. Springer Nature Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-19-9960-4_59

Sunardi, Muntaha, A., Setyohadi, D., & Isdianto, A. (2023). Enhancing safety and security: Facilities for wheelchair users in marine tourism area. *International Journal of Safety and Security Engineering*, 13(6), 1153-1161. <https://doi.org/10.18280/ijssse.130619>

Švagždienė, B., Perkumienė, D., & Dagytyė, R. (2021). Prieinamo turizmo neigaliesiems su judėjimo negalia vertinimas: patirtis ir galimos kliutys. *Public Policy and Administration*, 20(3), 382-396. <https://doi.org/10.5755/j01.pppa.20.3.27510>

Torres-Castillo, Y., & Ortiz-Pérez, O. (2024). Accessibility in rural tourist destinations: An investigation on barriers and perspectives in communities of the Las Tunas tourist destination. *RIAT: Revista Interamericana de Medioambiente y Turismo*, 20(1), 25-38. <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-235x2024000100025>

Universidad del Magdalena. (2022). *Observatorio de Turismo Sostenible de la Universidad del Magdalena. Evaluación del impacto social y cultural del turismo en Santa Marta, Colombia*. <https://bloque10.unimagdalena.edu.co/wp-content/uploads/2022/10/Informe-Final-Observatorio-TS-v1.pdf>

Vargas-Leira, F., & Nadal Tera, J. (2024). Sostenibilidad sociocultural del turismo en un territorio del Caribe colombiano: un estudio empírico. *Equidad y Desarrollo*, (44), e1648. <https://doi.org/10.19052/eq.voll.iss44.5163>

Zaluska, U., Kwiatkowska-Ciotucha, D., & Grzeskowiak, A. (2022). Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(17), 10575. <https://doi.org/10.3390/ijerph191710575>

Anexos

Anexo 1

24

Tipos de discapacidad

A continuación, se presenta un glosario sobre los siete tipos de discapacidad descritos en el *Manual de Turismo Accesible* del MincIT (2019), los cuales hacen parte del eje central de este estudio.

- Discapacidad auditiva: reducida o nula comunicación oral y auditiva.
- Discapacidad cognitiva o intelectual: posible disminución y/o deficiencia por debajo del promedio de la inteligencia y/o nivel de comunicación o capacidad de movilización.
- Discapacidad física: movilidad reducida, dificultad en el desplazamiento o menor capacidad de utilizar los entornos.
- Discapacidad mental o psicosocial: asociada con enfermedades mentales no tratadas, o que no están correctamente abordadas, que pueden generar barreras que impiden un adecuado desarrollo social.
- Discapacidad múltiple: presencia de dos o más tipos de discapacidad.
- Discapacidad visual: dificultad en la visión y en la percepción de los espacios.
- Sordoceguera: pérdida severa o grave de la audición y la visión.

Anexo 2

Los siguientes son los listados de los atractivos turísticos de Santa Marta, Colombia, analizados en el presente estudio y obtenidos a partir del inventario publicado por FONTUR (2020).

Atractivos que integran el patrimonio cultural material inmueble

1. Acuario y Museo del Mar del Rodadero.
2. Altar de la Patria.
3. Antiguo Hospital San Juan de Dios.
4. Biblioteca del Banco de la República.
5. Callejón del Correo.
6. Camellón de Bastidas.
7. Cancha La Castellana.
8. Casa Alzamora.
9. Casa de la Aduana.
10. Casa Madame Augustine.
11. Catedral Basílica de Santa Marta.

- | | | |
|---|--|----|
| 12. Cementerio San Miguel. | 26. Museo Bolivariano de Arte Contemporáneo. | |
| 13. Claustro San Juan Nepomuceno. | 27. Museo del Oro Tairona. | |
| 14. Complejo Acuático Vida. | 28. Palacio de Justicia. | 25 |
| 15. Edificio de la Universidad del Magdalena. | 29. Palacio Municipal (alcaldía). | |
| 16. Edificio del Liceo Celedón. | 30. Palacio Tayrona (gubernación). | |
| 17. Edificio Sede del Instituto Técnico Industrial. | 31. Parque Arqueológico Teyuna. | |
| 18. El Castillo. | 32. Parque del Agua. | |
| 19. Estadio Eduardo Santos. | 33. Parque Simón Bolívar. | |
| 20. Finca La Victoria. | 34. Quinta de San Pedro Alejandrino. | |
| 21. Iglesia de San Jerónimo. | 35. Taganga. | |
| 22. Iglesia Nuestra Señora de Fátima. | 36. Taironaka. | |
| 23. Iglesia Nuestra Señora de la Medalla Milagrosa. | 37. Teatro Cajamag Pepe Vives Campo. | |
| 24. Iglesia San Francisco de Asís. | 38. Teatro Santa Marta. | |
| 25. Marina Internacional de Santa Marta. | 39. Villa Olímpica. | |
| | 40. Virgen de la Milagrosa. | |

Atractivos que integran el patrimonio cultural material mueble

- | | |
|---|---|
| 1. Busto Manuel Murillo Toro. | 5. Fuente de las Cuatro Caras. |
| 2. Escultura Ecuestre Libertador Simón Bolívar. | 6. Monumento a Carlos “El Pibe” Valderrama. |
| 3. Escultura Francisco de Paula Santander. | 7. Monumento a la Piragua. |
| 4. Escultura Rodrigo de Bastidas. | 8. Monumento Etnia Tayrona. |

Sitios naturales

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. Bahía de Santa Marta. | 8. Parque Nacional Natural Sierra Nevada de Santa Marta. |
| 2. Bahía Taganga. | 9. Parque Nacional Natural Tayrona. |
| 3. Bocas de Buritaca. | 10. Paso del Mango. |
| 4. Cascada El Oído del Mundo. | 11. Playa Arrecifes. |
| 5. Cascadas de Marinka. | 12. Playa Blanca. |
| 6. Estación Experimental San Lorenzo. | 13. Playa Cabo San Juan del Guía. |
| 7. Mirador Los Pinos. | 14. Playa Cañaverál. |

26

15. Playa Cristal.
16. Playa El Rodadero.
17. Playa Gayraca.
18. Playa La Piscina.
19. Playa los Naranjos.
20. Playa Neguanje.
21. Pozo Azul.
22. Quebrada Valencia.
23. Reserva El Dorado.
24. Río Don Diego.
25. Río Guachaca.
26. Río Mendihuaca.