

Diseño de una experiencia sensorial inclusiva en el Museo de Chocolate de Villa de Leyva para personas con discapacidad visual

Design of an inclusive sensory experience at the Villa de Leyva Chocolate Museum for people with visual impairments

 **Jorge Alexander Mora Forero**

Corporación Universitaria Minuto de Dios –
UNIMINUTO, Colombia
Jorge.moraf@uniminuto.edu

Liseth Tatiana Gómez Pérez

Corporación Universitaria Minuto de Dios –
UNIMINUTO, Colombia
liseth.gomez-p@uniminuto.edu.co

 **Valentina Isabel Orjuela Tambo**

Corporación Universitaria Minuto de Dios –
UNIMINUTO, Colombia
valentina.orjuela-t@uniminuto.edu.co

Revista Perspectivas

vol. 10, núm. 25, p. 262 - 270, 2025

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia

ISSN: 2145-6321

ISSN-E: 2619-1687

Periodicidad: Frecuencia continua

perspectivas@uniminuto.edu

Recepción: 24 julio 2025

Aprobación: 28 octubre 2025

Publicación: 15 diciembre 2025

DOI: [https://doi.org/10.26620/](https://doi.org/10.26620/uniminuto.perspectivas.10.25.2025.262-278)

[uniminuto.perspectivas.10.25.2025.262-278](https://doi.org/10.26620/uniminuto.perspectivas.10.25.2025.262-278)

URL: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/638/6383469028/>

Resumen: Este artículo examina la accesibilidad en el Museo del Chocolate de Villa de Leyva para personas con discapacidad visual. Destaca la importancia de eliminar barreras estructurales y actitudinales para garantizar la inclusión, según el modelo social de la discapacidad. El estudio emplea una metodología cualitativa, a partir de entrevistas con personas con discapacidad visual y personal del museo. Los resultados revelan que, aunque Villa de Leyva es un destino atractivo, su infraestructura presenta obstáculos, como calles empedradas y falta de señalización accesible. En cuanto al museo, aunque se valora positivamente la atención del personal, se identifican carencias, como la ausencia de audioguías, señalización táctil y elementos interactivos. Los participantes sugieren mejorar la accesibilidad mediante la implementación de audioguías, mapas táctiles y recorridos especializados. Este artículo concluye que, aunque se han dado algunos pasos, se requieren mejoras en tecnología, señalización y formación del personal para garantizar una experiencia inclusiva y equitativa para todos los visitantes.

Palabras clave: Discapacidad, Destinos turísticos, Turismo accesible, Experiencias gastronómicas..

Abstract: This research examines the accessibility of the Chocolate Museum in Villa de Leyva for visually impaired individuals, emphasizing the importance of eliminating structural and attitudinal barriers to ensure inclusion, based on the social model of disability. The study uses a qualitative approach, conducting interviews with visually impaired individuals and museum staff. The findings reveal that, while Villa de Leyva is an attractive destination, its infrastructure poses challenges, such as cobblestone streets and a lack of accessible signage. Regarding the museum, although the staff's attention is positively acknowledged, there are notable gaps,

such as the absence of audio guides, tactile signage, and interactive elements. Participants suggest improving accessibility through the implementation of audio guides, tactile maps, and specialized guided tours. The research concludes that, although some steps have been taken, improvements are needed in technology, signage, and staff training to ensure an inclusive and equitable experience for all visitors.

Keywords: Disability, tourist destinations, accessible tourism, gastronomic experiences.

Introducción

El turismo inclusivo es un pilar para garantizar el acceso equitativo a experiencias culturales y gastronómicas; sin embargo, las personas con discapacidad visual suelen enfrentar barreras significativas en estos espacios, limitando su participación y disfrute. En el caso de Villa de Leyva, uno de los destinos turísticos más emblemáticos de Colombia, la oferta gastronómica aún presenta desafíos en términos de accesibilidad. El Museo de Chocolate, un punto de interés reconocido por su enfoque en la historia y elaboración del chocolate, representa una oportunidad para implementar estrategias inclusivas que permitan a personas con discapacidad disfrutar plenamente de una experiencia sensorial.

La adaptación de estos espacios no solo contribuiría a la equidad en el acceso, sino que también fortalecería la oferta turística del municipio, alineándose con las tendencias globales de turismo accesible. De esta forma, este trabajo busca diseñar una experiencia sensorial inclusiva en el Museo de Chocolate de Villa de Leyva, considerando las necesidades de personas con discapacidad auditiva y visual. Para ello, se analizan los servicios actuales del museo, se estudian buenas prácticas en turismo accesible y se proponen mejoras que garanticen una experiencia más equitativa y enriquecedora para todos los visitantes.

Uno de los principales enfoques para lograr esta inclusión es la implementación de herramientas multisensoriales que complementen la experiencia tradicional del museo, lo que podría incluir descripciones en audio detalladas sobre la historia y el proceso de elaboración del chocolate, el uso de etiquetas en braille para los productos expuestos y la incorporación de materiales táctiles que permitan a las personas con discapacidad visual interactuar con los diferentes elementos de la exhibición. De igual manera, se podrían desarrollar visitas guiadas especializadas, en las que los guías cuenten con formación en inclusión y puedan proporcionar información adaptada a las necesidades de los visitantes.

Otro aspecto clave en la accesibilidad del Museo de Chocolate es la señalización y movilidad dentro del espacio. La implementación de caminos podotáctiles, iluminación adecuada y zonas de descanso accesibles puede facilitar la movilidad de las personas con discapacidad, asegurando que puedan desplazarse con autonomía y seguridad. Además, la digitalización de la información a través de códigos QR con audiodescripciones y vídeos en lengua de señas permitiría a los visitantes acceder a los contenidos de manera más personalizada, enriqueciendo su experiencia en el museo.

Finalmente, la promoción de estas iniciativas inclusivas no solo beneficiaría a las personas con discapacidad, sino que representaría un valor agregado para el turismo en Villa de Leyva, que podría atraer a un público más amplio y diversificado y consolidar su reputación como un referente en turismo inclusivo en Colombia. Asimismo, la colaboración con asociaciones y expertos en accesibilidad garantizaría la sostenibilidad de estas mejoras a largo plazo, fomentando una cultura de inclusión que pueda replicarse en otros espacios turísticos del país.

Marco teórico

Turismo gastronómico

Desde tiempos prehispánicos, la alimentación ha sido un pilar en la vida humana, moldeando etnias, culturas y tradiciones familiares que se han transmitido de generación en generación (Yacelga y Patrel, 2021). En este contexto, el turismo gastronómico se define como una actividad en la que la experiencia del visitante está relacionada con la comida, así como con los productos y actividades vinculadas a ella (Yacelga y Patrel, 2021).

Según la Organización de las Naciones Unidas Turismo (UNWTO), esta actividad gastronómica es uno de los sectores más relevantes de la industria turística global, ya que no solo promueve el reconocimiento del territorio, sino también del patrimonio intangible representado en la comida, las tradiciones culinarias y las actividades agrícolas (Rubio *et al.*, 2022). Este tipo de turismo se ha convertido en una forma popular de explorar diversas culturas alrededor del mundo, lo que ha incrementado el interés académico por su análisis y estudio (Barzallo y Pulido, 2025).

En este sentido, el turismo gastronómico puede desempeñar un papel clave como motor del desarrollo económico y la creación de empleo en las comunidades locales (Rubio *et al.*, 2022). La gastronomía, al igual que otros patrimonios culturales, como los monumentos y las obras de arte, es valorada y protegida por los turistas, convirtiéndose en un elemento esencial de la experiencia de viaje (Eguez *et al.*, 2024). Asimismo, el turismo gastronómico permite una conexión auténtica y participativa con la cultura local. La comida, como marcador clave de la relación entre culturas y lugares, es uno de los recursos más importantes de cualquier destino turístico. Este vínculo con la gastronomía no solo ofrece una experiencia sensorial única, sino que también refuerza la autenticidad del lugar visitado.

En los últimos años, la gastronomía sensorial ha transformado la manera en que los turistas experimentan la cocina en los destinos que visitan. Este enfoque invita a disfrutar la comida a través de los sentidos (sabor, olfato, tacto, vista y oído), convirtiendo cada platillo

en una experiencia inmersiva. Más allá de la simple degustación, se busca amplificar las percepciones y fortalecer el vínculo emocional con la cultura culinaria del lugar. Esta tendencia, en constante crecimiento, está redefiniendo la forma en que las personas se conectan con las tradiciones gastronómicas y el entorno. Además, en el contexto de la restauración, se ha observado que la reputación del establecimiento y la experiencia vivida influyen directamente en la recomendación por parte de los clientes, tal como señalan Daries, Ferrer, Cristóbal y Mariné (2018), lo que refuerza la importancia de diseñar experiencias gastronómicas de alto valor percibido.

Turismo accesible

El turismo accesible se refiere a un enfoque que permite la participación plena y autónoma de las personas con diversas necesidades de accesibilidad, como aquellas relacionadas con la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas. Este tipo de turismo tiene como propósito garantizar que todos los individuos, independientemente de sus condiciones físicas o sensoriales, puedan disfrutar de experiencias turísticas en condiciones de igualdad y dignidad. Para conseguirlo, es necesario que los productos, servicios y entornos turísticos sean diseñados de manera universal, adaptándose a las diferentes necesidades de los viajeros y asegurando su funcionalidad y accesibilidad (Tite-Cunlata et al., 2021). En esta línea, la comunicación accesible resulta clave para garantizar el derecho a la información de las personas con discapacidad visual y auditiva, tal como evidencian Calle Sánchez y Ricardo Plúas (2024) en su análisis sobre contenidos informativos inclusivos en medios audiovisuales. Estudios previos sobre museos en contextos urbanos latinoamericanos, como la evaluación de la accesibilidad turística en museos de Bogotá realizada por Murcia, Betancourt y Mejía (2021), muestran que las instituciones culturales suelen presentar limitaciones similares en señalización, recursos de apoyo y adecuación de recorridos para personas con discapacidad visual.

Además, el turismo accesible implica que los destinos y servicios turísticos sean gestionados de forma que sean completamente transitables y estén disponibles para todas las personas, sin importar su condición. Este enfoque asegura que todas las personas, sin distinción, puedan acceder y disfrutar de la oferta turística sin dificultades ni obstáculos. La verdadera inclusión se alcanza cuando no existen barreras físicas, sensoriales ni sociales que impidan que cualquier persona participe de manera equitativa en las experiencias turísticas, promoviendo una sociedad más inclusiva y respetuosa. En este sentido, la planificación basada en proyectos orientados a la mejora de la movilidad y accesibilidad en instituciones turísticas, como la que proponen Castañeira, Laguardia y Latorre (2025), constituye una guía práctica para operacionalizar estos principios en

espacios concretos. En el contexto ecuatoriano, Solórzano y Nuela (2024) evidencian, a partir de una revisión sistemática, que el turismo accesible aún enfrenta brechas significativas en infraestructura, gestión y políticas públicas, lo que refuerza la necesidad de consolidar estrategias de inclusión en los destinos turísticos

El turismo accesible e inclusivo no solo responde a una necesidad inmediata, sino que se posiciona como un pilar clave para la creación de destinos sostenibles y responsables. Al garantizar la accesibilidad de los servicios turísticos, se fomenta una mayor integración social y se asegura que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de la riqueza cultural y recreativa que un destino ofrece. En esta dirección, Torres (2021) propone modelos accesibles de desarrollo de destinos turísticos que integran de manera sistemática la accesibilidad en la planificación y gestión, reforzando la idea de que la inclusión debe considerarse un eje estructural del diseño de los territorios turísticos. De este modo, el turismo accesible juega un papel esencial en la sostenibilidad social de los destinos turísticos, contribuyendo a su desarrollo integral y a la creación de un entorno más inclusivo (Halpern et al., 2024).

Discapacidad

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que aproximadamente el 16% de la población mundial, es decir, 1300 millones de personas, viven con una discapacidad significativa. Además, resalta que las personas con discapacidad enfrentan mayores dificultades en el acceso a servicios de salud, educación y empleo, lo que impacta negativamente en su calidad de vida (Villavicencio, 2024). Asimismo, distintos enfoques académicos analizan la evolución del concepto de discapacidad, destacando el cambio desde un modelo médico, centrado en la deficiencia individual, hacia un modelo social que pone énfasis en las barreras estructurales y actitudinales que impiden la plena participación de las personas con discapacidad. En estos estudios se argumenta que la eliminación de estas barreras y la promoción de la accesibilidad universal son fundamentales para garantizar la inclusión y la equidad.

Además, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas establece que la discapacidad es un concepto en evolución y subraya la importancia de eliminar los obstáculos que limitan la participación de las personas con discapacidad en diferentes ámbitos de la sociedad. En conclusión, la discapacidad no debe considerarse únicamente desde un punto de vista médico, sino como el resultado de la interacción entre las condiciones individuales y las barreras del entorno. La eliminación de estos obstáculos y la adopción de un enfoque basado en los derechos humanos son esenciales para lograr una sociedad más inclusiva.

Destino turístico

Un destino turístico es un espacio geográfico que atrae a visitantes debido a sus atractivos naturales, culturales o recreativos (Nieto y Mora, 2023). Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), se define como "un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar". Además, este espacio incluye una combinación de productos y servicios, actividades y experiencias que forman parte de la cadena de valor del turismo (Salgado *et al.*, 2024).

Por su parte, la Universidad Abierta de Cataluña (UOC) amplía esta definición al señalar que un destino turístico es "un lugar, a diferentes escalas, en el que los turistas realizan como mínimo una pernoctación". Esto significa que un destino turístico abarca un espacio geográfico y una serie de servicios y recursos que atraen a los turistas. Ofrece una combinación de atracciones, instalaciones y servicios turísticos que satisfacen las expectativas de los viajeros, incluyendo no solo los atractivos naturales y culturales, sino la infraestructura, el alojamiento y las actividades recreativas. Así, el éxito de un destino depende de su capacidad para garantizar la satisfacción del turista (UOC, 2020).

Basados en una perspectiva empresarial, un destino turístico puede considerarse como una unidad de negocio que requiere una gestión enfocada en criterios de sostenibilidad, competitividad y satisfacción del visitante. Esto implica no solo la planificación y organización adecuada de recursos, sino la coordinación efectiva entre diversos actores, incluyendo proveedores de servicios, operadores turísticos y la comunidad anfitriona, con el fin de ofrecer una experiencia turística de calidad. Además, esta gestión debe tener en cuenta el impacto ambiental y social del turismo, buscando un equilibrio que permita el crecimiento del destino sin comprometer sus recursos a largo plazo (Martínez y López, 2021).

En resumen, un destino turístico es un área geográfica que, gracias a sus recursos naturales, culturales y servicios, atrae a visitantes que buscan vivir experiencias específicas. Estos destinos están en constante cambio, influenciados por las tendencias del mercado y las demandas de los turistas. La gestión efectiva de estos destinos es clave para asegurar su desarrollo sostenible, manteniendo su competitividad a largo plazo. Además, es fundamental garantizar la satisfacción tanto de los turistas como de la comunidad local, ya que ambos dependen de la calidad de los servicios turísticos ofrecidos, lo que impacta en la reputación y éxito del destino (Mora *et al.*, 2022).

Materiales y métodos

Este artículo se realizó mediante un enfoque cualitativo, el cual permite una comprensión profunda de las experiencias y percepciones

de los participantes, en especial de personas con discapacidad visual y auditiva. Este enfoque también facilita una evaluación más precisa de aspectos clave como la accesibilidad de los menús, la capacitación del personal y el uso de tecnologías adaptativas, con el fin de identificar fortalezas y áreas de mejora en la experiencia sensorial ofrecida por el museo.

Además, se evalúa la accesibilidad física y sensorial del espacio, para identificar posibles barreras que puedan dificultar la plena integración de personas con discapacidades. Las entrevistas permiten explorar con mayor detalle las experiencias personales, las barreras encontradas y las sugerencias para mejorar la inclusión. Este enfoque ayuda a comprender las experiencias subjetivas y las emociones asociadas con el uso de espacios públicos como los restaurantes.

Se realizaron tres entrevistas dirigidas a personas con discapacidad visual, con el objetivo de conocer sus experiencias y percepciones durante su visita a Villa de Leyva, especialmente en lo relacionado con la accesibilidad. La primera encuesta se aplicó el 16 de marzo, la segunda el 24 de marzo y la tercera el 30 de marzo. Para seleccionar a los participantes, se hizo una validación previa con familiares, amigos y conocidos del entorno de trabajo que tuvieran alguna discapacidad visual y que hubieran visitado Villa de Leyva.

Una de las encuestas se realizó de forma presencial y las otras dos mediante llamadas telefónicas. Durante las entrevistas, se abordaron temas clave relacionados con su experiencia en el Museo de Chocolate, como el acceso a la información disponible, la claridad y disposición de la señalización, la calidad y disposición del personal para brindar apoyo, así como las condiciones generales del espacio para facilitar la interacción sensorial, permitiendo recolectar los datos necesarios para la investigación.

Resultados

Tabla 1

Entrevistas a personas con discapacidad visual

¿Ha tenido la oportunidad de visitar el municipio de Villa de Leyva?	Todos los entrevistados han visitado Villa de Leyva en alguna ocasión, algunos recientemente, lo que indica que el municipio es un destino atractivo y de fácil acceso para personas con discapacidad visual. Sin embargo, el simple hecho de haber visitado el lugar no implica que la experiencia haya sido completamente satisfactoria en términos de accesibilidad e inclusión. Basados en esta información, se puede obtener mejores resultados en la investigación, dado que es importante que las personas entrevistadas hayan asistido al menos una vez recientemente al museo y poder conocer su experiencia.
¿Cuándo realiza actividades turísticas, lo hace solo o con acompañantes?	Todos los entrevistados generalmente viajan con acompañantes para facilitar su movilidad, lo que refleja una carencia en la infraestructura y en los servicios turísticos que permitan a las personas con discapacidad visual desplazarse de manera independiente.
¿Ha encontrado dificultades para acceder a Villa de Leyva debido a su discapacidad?	Todos mencionan dificultades debido a las calles empedradas y la infraestructura del lugar. Villa de Leyva es conocida por su arquitectura colonial, lo que representa un desafío para la accesibilidad. Es importante encontrar un equilibrio entre la conservación patrimonial y la adaptación de espacios para personas con discapacidad, incluyendo senderos adaptados, pasamanos o asistencia turística especializada.
¿Cómo describiría su experiencia turística en el Museo del Chocolate de Villa de Leyva?	En general, la experiencia fue positiva y el museo es interesante, lo que sugiere que cuenta con elementos atractivos para los visitantes. Sin embargo, la accesibilidad no se menciona explícitamente como un punto fuerte, lo que indica que aún hay oportunidades de mejora en términos de inclusión y comodidad para personas con discapacidad visual.
¿Tiene alguna sugerencia o recomendación sobre la accesibilidad turística en el Museo del Chocolate de Villa de Leyva?	Se recomienda mejorar la accesibilidad, incluir señalización y más recursos para personas con discapacidad visual. La falta de señalización específica y la escasez de recursos de apoyo indican que el museo aún no está completamente adaptado. La implementación de audioguías, mapas táctiles y personal capacitado mejoraría significativamente la experiencia del visitante.
¿Cómo calificaría la accesibilidad del Museo del Chocolate de Villa de Leyva para personas con discapacidad visual?	La calificación varía de buena a regular, con áreas que requieren mejoras. Aunque el museo ha hecho algunos esfuerzos para mejorar la accesibilidad, estos parecen ser insuficientes o desiguales en distintas áreas. Una evaluación integral ayudaría a identificar los puntos críticos y a desarrollar estrategias efectivas de inclusión.

¿El museo ofrece algún tipo de recursos tecnológicos, como audioguías o descripciones en Braille, para facilitar la experiencia de los visitantes con discapacidad visual?	Existen algunas descripciones en Braille, pero no audioguías ni suficientes recursos tecnológicos. La tecnología es un recurso fundamental para la accesibilidad, y la falta de audioguías representa una barrera para los visitantes con discapacidad visual. La incorporación de dispositivos de asistencia auditiva podría mejorar considerablemente la experiencia del visitante.
¿Considera que el diseño de las instalaciones del museo facilita la movilidad de las personas con discapacidad visual?	La movilidad es aceptable, pero con ciertas dificultades. Aunque el museo permite cierto grado de movilidad, todavía presenta desafíos que podrían superarse con ajustes en el diseño, como pasillos más amplios, señalización táctil y una distribución más intuitiva del espacio.
¿Existen recursos táctiles o interactivos en el museo que permitan a las personas con discapacidad visual conocer más sobre el proceso de elaboración del chocolate?	Existen pocos recursos táctiles, lo que podría mejorar. Estos son esenciales para que las personas con discapacidad visual puedan interactuar con los elementos del museo. Incluir maquetas, muestras táctiles de cacao y representaciones en relieve del proceso de elaboración del chocolate serían estrategias efectivas para mejorar la accesibilidad.
¿Cree que el personal del museo está preparado para asistir adecuadamente a los visitantes con discapacidad visual?	Aunque el personal es amable, carece de capacitación especializada. La actitud del personal es un factor positivo, pero la falta de formación en atención a personas con discapacidad visual limita su capacidad para brindar un servicio verdaderamente inclusivo. La capacitación en orientación, asistencia y lenguaje inclusivo sería un aspecto clave a mejorar.
¿Qué mejoras sugeriría para hacer el Museo del Chocolate de Villa de Leyva más accesible e inclusivo para personas con discapacidad visual?	Implementar audioguías, señalización y recorridos guiados, ya que contribuirían significativamente a la accesibilidad del museo. Además, sería útil realizar estudios de accesibilidad con personas con discapacidad visual para identificar sus necesidades y adaptar los espacios de manera efectiva.
¿Qué recomendaciones le daría al Museo del Chocolate para que pueda prestar un mejor servicio a personas con discapacidad visual?	Crear experiencias más inclusivas y mejorar la atención personalizada. Un enfoque basado en la experiencia del usuario permitiría diseñar actividades y servicios que respondan mejor a las necesidades de los visitantes con discapacidad visual. La inclusión debe ser un eje central en el diseño de las experiencias turísticas, y para ello es crucial escuchar y atender las sugerencias de quienes enfrentan barreras de accesibilidad en su día a día.

elaboración propia.

Análisis de resultados

El análisis de los resultados de las entrevistas sobre la accesibilidad del Museo del Chocolate en Villa de Leyva permite identificar varios aspectos centrales de la experiencia de las personas con discapacidad visual. En primer lugar, los tres entrevistados coinciden en que han visitado el municipio y que en todas las ocasiones lo hicieron acompañados de un familiar o guía, lo cual se vuelve una condición

casi indispensable para su desplazamiento en un entorno desconocido. Esta necesidad de apoyo constante evidencia que, aunque Villa de Leyva es percibido como un destino atractivo, su configuración urbana continúa generando inseguridad y dependencia en los visitantes con discapacidad visual.

Los participantes señalan que la infraestructura del municipio presenta dificultades significativas, particularmente, asociadas a las calles empedradas y a la escasa señalización accesible. Estas características no solo limitan la movilidad general en la ciudad, sino que condicionan el acceso y la permanencia en el Museo del Chocolate, al incrementar el riesgo de tropiezos, desorientación y fatiga durante los recorridos. En la práctica, estas barreras físicas se traducen en una experiencia turística fragmentada, en la que el disfrute del destino depende en gran medida de la presencia de un acompañante vidente que pueda orientar y advertir sobre obstáculos.

Respecto a la experiencia específica dentro del museo, los entrevistados describen un ambiente cordial, con un personal valorado como amable y dispuesto a colaborar; sin embargo, esta disposición no se ve respaldada por una oferta suficiente de recursos accesibles. Los participantes reconocen como un avance la existencia de cartas en braille, pero consideran que su impacto es limitado debido a la ausencia de apoyos complementarios, como recursos interactivos y tecnológicos que potencien la dimensión sensorial de la visita. Algunos mencionan que el museo se encontraba en proceso de implementar audioguías, aunque al momento de su visita estas no estaban plenamente disponibles, lo que reduce la autonomía de los visitantes con discapacidad visual.

De igual forma, se destaca que la señalización táctil y los dispositivos que facilitan la interacción sensorial con las exhibiciones —por ejemplo, estaciones táctiles, modelos tridimensionales o reproducciones manipulables del cacao y de los instrumentos utilizados en la producción de chocolate— son escasos o inexistentes. Esta carencia limita la comprensión integral del proceso de elaboración del chocolate, ya que la información se presenta principalmente de manera visual y no se traduce de forma sistemática a formatos accesibles. Como consecuencia, la experiencia del museo se percibe más como un recorrido informativo básico que como una vivencia verdaderamente inmersiva y multisensorial para las personas con discapacidad visual.

En términos de valoración general, las personas entrevistadas califican la accesibilidad del museo como regular: reconocen los esfuerzos iniciales, pero consideran que aún hay un amplio margen de mejora para responder adecuadamente a sus necesidades. Entre las recomendaciones más reiteradas se encuentran la implementación de

audioguías detalladas, la ampliación de los recursos táctiles en las salas de exposición y el fortalecimiento de la señalización en braille y en relieve para facilitar la orientación. Asimismo, subrayan la importancia de que el personal reciba formación específica en atención a visitantes con discapacidad visual, de modo que la amabilidad que ya perciben se complemente con herramientas concretas para brindar apoyo efectivo durante el recorrido.

En síntesis, si bien el Museo del Chocolate de Villa de Leyva ha comenzado a incorporar medidas de accesibilidad, como las cartas en braille y ciertas acciones de acompañamiento por parte del personal, persisten barreras físicas, comunicacionales y actitudinales que limitan la experiencia de las personas con discapacidad visual. La insuficiencia de recursos interactivos, la escasa señalización táctil y la falta de capacitación especializada se configuran como aspectos prioritarios a intervenir. Abordar estos frentes permitiría avanzar hacia una experiencia más inclusiva y autónoma para este grupo de visitantes, acercando al museo a los principios de accesibilidad universal y turismo inclusivo que orientan el enfoque del estudio.

Discusión

Los hallazgos evidencian que el museo ha realizado algunos avances hacia la inclusión, como la implementación de cartas en Braille, lo cual se alinea con los planteamientos de Tite-Cunalata *et al.* (2021) y Zambrano *et al.* (2024) respecto al turismo accesible como un enfoque que promueve la igualdad de condiciones para el disfrute turístico. Sin embargo, la presencia de barreras físicas como calles empedradas y la limitada señalización accesible reflejan un desfase entre los ideales del diseño universal y la realidad del entorno. A pesar de estar enmarcado dentro de un destino turístico reconocido (Nieto y Mora, 2023), el acceso limitado evidencia una gestión aún incompleta de la cadena de valor inclusiva que sugiere Salgado *et al.* (2024), lo que restringe la autonomía de las personas con discapacidad visual y compromete su derecho a una experiencia turística plena; en este sentido, el concepto de destino turístico pierde fuerza cuando no se garantiza una movilidad segura y digna dentro del espacio físico y simbólico del territorio.

En relación con el turismo gastronómico, los resultados ponen de manifiesto una desconexión entre el potencial sensorial y experiencial que este tipo de turismo promete y la vivencia concreta reportada por las personas entrevistadas. Aunque el personal es valorado como amable y acogedor, la ausencia de recursos interactivos y sensoriales limita de forma notable la comprensión del proceso de elaboración del chocolate, lo que entra en tensión con las afirmaciones de Yacelga y Patrel (2021), quienes plantean que el turismo gastronómico debe ofrecer una experiencia sensorial y cultural integral. De igual manera, las ideas de Rubio *et al.* (2022), que conciben el turismo gastronómico

como una vía para vivir y preservar el patrimonio intangible de una región, se ven parcialmente frustradas cuando no existen herramientas como audioguías, estaciones táctiles o mediaciones especializadas que posibiliten el acceso pleno de las personas con discapacidad visual a ese patrimonio.

Basados en esta perspectiva, los resultados se distancian de las propuestas teóricas más avanzadas sobre turismo inclusivo y turismo como experiencia multisensorial, ya que la vivencia en el museo continúa siendo principalmente visual y poco adaptada a otros canales de percepción. Aunque el Museo del Chocolate se presenta como una iniciativa gastronómica y cultural en un destino turístico relevante, los hallazgos muestran que aún no alcanza el nivel de accesibilidad y de experiencia integral que plantean los autores analizados, situando el caso en una etapa incipiente respecto a los principios de inclusión, equidad y disfrute universal que orientan el turismo contemporáneo y evidenciando la necesidad de fortalecer las estrategias sensoriales y de accesibilidad del espacio.

Conclusiones

Se concluye que el diseño de una experiencia sensorial inclusiva en el Museo del Chocolate de Villa de Leyva es fundamental para garantizar la participación de personas con discapacidad visual y auditiva, en la medida en que transforma el recorrido tradicional en una vivencia accesible y significativa. La investigación permite identificar que la integración de estímulos táctiles, olfativos y gustativos, junto con tecnologías de apoyo como audioguías, lenguaje de señas y señalización accesible, contribuye a configurar un entorno más equitativo; estos recursos no solo amplían las posibilidades de acceso a la información, sino que también enriquecen la experiencia de todos los visitantes y fortalecen la conciencia sobre la inclusión en los espacios culturales.

En primer lugar, se reconoce que la accesibilidad en los espacios culturales, como el Museo del Chocolate de Villa de Leyva, es un requisito indispensable para asegurar que todas las personas, independientemente de sus condiciones físicas o sensoriales, puedan disfrutar del patrimonio cultural en igualdad de condiciones. El análisis de la accesibilidad para personas con discapacidad visual muestra que, aunque el museo ha iniciado algunas acciones, todavía persisten barreras estructurales que dificultan una integración plena; se requieren ajustes específicos en la señalización táctil, en la calidad de la iluminación y en la eliminación de obstáculos a lo largo de los recorridos, de modo que la visita resulte más segura, autónoma e inclusiva.

En segundo lugar, la actitud del personal se configura como un componente clave de la experiencia museística. Basada en el modelo social de la discapacidad, la exclusión no se explica únicamente por la existencia de barreras físicas, sino por barreras actitudinales derivadas de prejuicios, desconocimiento o falta de formación. En el caso del Museo del Chocolate, la escasa sensibilización y capacitación específica puede generar situaciones de incomodidad o exclusión involuntaria para las personas con discapacidad visual; por ello, es necesario impulsar procesos de formación continua que permitan al personal adoptar una perspectiva más inclusiva, entendiendo la discapacidad como el resultado de la interacción con entornos poco adaptados y no como una limitación individual.

En tercer lugar, la incorporación de recursos tecnológicos accesibles —como audioguías, aplicaciones móviles o dispositivos de apoyo sensorial diseñados para personas con discapacidad visual— representa una oportunidad importante para mejorar la experiencia de visita. Estas herramientas pueden favorecer recorridos más autónomos y enriquecedores, al ofrecer información detallada sobre las exposiciones en formatos comprensibles y adaptados; no obstante, su integración debe planearse cuidadosamente para evitar que la tecnología se convierta en una nueva barrera, garantizando que sea fácil de usar para todo tipo de público, incluyendo a quienes tienen habilidades tecnológicas limitadas.

En conjunto, el estudio evidencia la necesidad de profundizar en las estrategias de accesibilidad del Museo del Chocolate de Villa de Leyva para personas con discapacidad visual y auditiva. La identificación de barreras en los servicios actuales, así como el análisis de buenas prácticas de atención inclusiva, permiten proponer acciones basadas en estímulos multisensoriales, tecnologías accesibles y procesos de capacitación del personal; dichas acciones no solo benefician a las personas con discapacidad, sino que también enriquecen la dimensión cultural y gastronómica del museo, al proyectarlo como un espacio que valora la diversidad y la participación de todos sus visitantes.

Los resultados del artículo respaldan los objetivos y la pregunta de investigación al mostrar que, a pesar de iniciativas como las cartas en Braille, todavía existen múltiples barreras sensoriales que impiden una experiencia plenamente inclusiva. Esta constatación confirma la pertinencia de avanzar hacia un rediseño integral de la experiencia sensorial, en el que se articulen coherentemente elementos táctiles, olfativos, gustativos y tecnológicos; de este modo, se evidencia que la implementación de estrategias inclusivas puede garantizar de manera efectiva la participación de las personas con discapacidad y contribuir al cumplimiento de los fines planteados en el estudio.

Finalmente, se plantea que las futuras líneas de investigación deberían centrarse en el análisis comparativo de la accesibilidad en

otros museos y espacios culturales del país, con el propósito de identificar y sistematizar buenas prácticas que sirvan como referencia para la inclusión de personas con discapacidad visual a nivel nacional. También se considera relevante diseñar estudios de seguimiento que permitan evaluar, a largo plazo, el impacto de las intervenciones aplicadas en el Museo del Chocolate, así como profundizar en programas de formación continua para el personal y en la formulación de políticas públicas que impulsen la accesibilidad no solo en su dimensión física, sino en sus dimensiones social y cultural, asegurando que las personas con discapacidad sean reconocidas como agentes activos en la vida cultural de sus comunidades.

Referencias

- Barzallo Neira, C., & Pulido-Fernández, J. I. (2025). La investigación sobre la demanda del turismo gastronómico: conocimientos previos y evolución temática. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 23(1), 119–134. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2025.23.008>
- Calle Sánchez, N. N., & Ricardo Plúas, E. G. (2024). Comunicación inclusiva y contenido informativo para personas con discapacidad visual y auditiva en medio ESTV (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2024).
- Castañeira, J. A. P., Laguardia, N. S., & Latorre, I. D. (2025). Planificación basada en proyecto para la movilidad y accesibilidad de discapacitados en instituciones turísticas. *Revista de Administración y Desarrollo de Proyectos*, 1(1), e202515-e202515.
- Daries, N., Ferrer, B., Cristóbal, E., & Mariné, E. (2018). ¿Postureo o disfrute de la experiencia gastronómica? Efectos de la reputación y la experiencia en la recomendación de los restaurantes de alto nivel. *Cuadernos de Turismo*, (42), 119- 136. <https://doi.org/10.6018/turismo.42.05>
- Eguez, C., Guevara, M., Guevara, S. y Machado, E. (2024). Turismo Gastronómico en Riobamba, Ecuador: Un Análisis del Perfil del Visitante. *Polo del Conocimiento*, 9(8), 747-773.
- Gutiérrez-Galera, L. (2023). Sistemas de calidad turística en Costa Rica: Accesibilidad y desafíos para su implementación en emprendimientos y PYMES turísticas en el contexto pandémico. *Revista Espiga*, 22(45), 52-77.
- Halpern, N., Garrod, B., Rickly, J., & Hansen, M. (2024). Tourism promotional materials: Examining the intersections of accessibility and inclusion. En M. Pillmayer, M. Karl, & M. Hansen (Eds.), *Tourism destination development: A geographic perspective on destination management and tourist demand*. De Gruyter
- Martínez, J. y López, R. (2021). *Gestión y sostenibilidad en destinos turísticos: Enfoques y estrategias*. Editorial Turismo Global.
- Mora, J., Dominiccini, L. y Navea, L. (2022). Percepción de la demanda del turismo oscuro en el Salto del Tequendama, Cundinamarca. *Sosquua*, 4(2), 25–39. <https://doi.org/10.52948/sosquua.v4i2.785>
- Murcia, A. T. B., Betancourt, J. D. B., & Mejía, G. S. M. (2021). Evaluación de la accesibilidad turística en espacios culturales: Museos de Bogotá-

- Colombia. FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, 21(1), 63-76.
- Nieto, A., Mora, J. (2023). Tourism planning from a rural approach as a strategy for the appropriation and defense of the territory. *Ateliê Geográfico, Goiânia*, 18, (1), 8-32, 2024. <https://doi.org/10.5216/ag.v18i1.76545>. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/ateliê/article/view/76545>.
- Rubio, L., Rodríguez, M., Cote, S. y Barón, J. (2022). Las plazas de mercado como espacios territoriales de turismo gastronómico, valoración de la gastronomía típica bogotana. Cuadernos de Geografía: *Revista Colombiana de Geografía*, 31(1), 128-145.
- Salgado, A., Bohorquez, L. y Mora, J. (2024). Community-based tourism and monument conservation in Boyacá, Colombia. Chakiñan, *Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 25, 155-175. <https://doi.org/10.37135/chk.002.25.07>
- Solórzano, M. E. Z., & Nuela, A. A. A. (2024). Una revisión sistemática sobre el turismo accesible en el Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinaria SAPIENTIAE*, 7(14), 21-34.
- Tite-Cunalata, G., Ochoa-Avila, M., Carrillo-Rosero, D. y Tustón-Landa, V. (2021). Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador. *Revista Reflexiones*, 100(1), 38-60.
- Torres, H. (2021). Desarrollo de modelos accesibles en destinos turísticos. *Turismo y Sociedad*, 12(1), 56-78.
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC). (2020). *Turismo y destinos turísticos*. Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado de <https://openaccess.uoc.edu/server/api/core/bitstreams/5c7278ad-9e95-4447-871f-3ce539cb6e32/content>
- Villavicencio, M. (2024). Turismo accesible: mejora de la experiencia para personas con discapacidades. *Revista de Ciencias Sociales y Económicas*, 8(1), 23-32.
- Yacelga, J. y Patrel, A. (2021). Efectos del covid-19 en el turismo gastronómico del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 122.

AmeliCA

Disponible en:

<https://portal.amelica.org/ameli/ameli/journal/638/6383469028/6383469028.pdf>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en portal.amelica.org

AmeliCA

Ciencia Abierta para el Bien Común

Jorge Alexander Mora Forero, Liseth Tatiana Gómez Pérez,
Valentina Isabel Orjuela Tambo

Diseño de una experiencia sensorial inclusiva en el Museo de Chocolate de Villa de Leyva para personas con discapacidad visual

Design of an inclusive sensory experience at the Villa de Leyva Chocolate Museum for people with visual impairments

Revista Perspectivas

vol. 10, núm. 25, p. 262 - 270, 2025

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia

perspectivas@uniminuto.edu

ISSN: 2145-6321

ISSN-E: 2619-1687

DOI: [https://doi.org/10.26620/](https://doi.org/10.26620/uniminuto.perspectivas.10.25.2025.262-278)

[uniminuto.perspectivas.10.25.2025.262-278](https://doi.org/10.26620/uniminuto.perspectivas.10.25.2025.262-278)

Este artículo fue seleccionado por el equipo editorial de la Revista Perspectivas de acuerdo con los criterios de calidad editorial establecidos. Está protegido por el Registro de propiedad intelectual. Los conceptos expresados en el artículo competen a los autores, son su responsabilidad y no comprometen la opinión de la Revista. Se autoriza su reproducción total o parcial en cualquier medio, incluido electrónico, con la condición de ser citada clara y completamente la fuente, tal como se precisa en la Licencia Creative Commons Atribución que acoge la Revista Perspectivas.



CC BY 4.0 LEGAL CODE

Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.