

Carmela Isabel De La Hoz Montenegro

# Turismo Accesible

Análisis de los servicios hoteleros y gastronómicos de la ciudad de Barranquilla



SERVICIO NACIONAL  
DE APRENDIZAJE

## Carmela Isabel De la Hoz



Administradora Hotelera y de Turismo, de la Universidad Autónoma del Caribe; con experiencia laboral en empresas del sector hotelero y gastronómico, en las áreas administrativas. Expresidente de ACODRES -Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica y Afines-; gerente general empresa CIDELAH Servicios Gastronómicos; asesora en montaje y dirección de restaurantes. Actualmente es instructora del SENA Regional Atlántico, en los programas de formación titulada y complementaria de Hotelería y Turismo desde hace ocho años. El proyecto de investigación del cual se deriva este libro, nace de las experiencias negativas de algunos turistas y clientes con discapacidad que han utilizado los servicios hoteleros y gastronómicos en la Costa Atlántica.



SERVICIO NACIONAL  
DE APRENDIZAJE



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

# Turismo Accesible

Análisis de los servicios hoteleros y  
gastronómicos de la ciudad de Barranquilla

Hoz Montenegro, Carmela Isabel de la  
Turismo accesible: Análisis de servicios hoteleros y gastronómicos de la  
ciudad de Barranquilla / Carmela Isabel de la Hoz Montenegro.  
– Barranquilla: Servicio Nacional de aprendizaje SENA, 2017  
172 páginas (Ebook, Formato pdf)  
ISBN: 978-958-15-0270-7  
1. Turismo – Barranquilla 2. Comercio turístico  
3. Servicios de información en turismo  
4. Industrias de servicios - Barranquilla

338.4791 H872



SERVICIO NACIONAL  
DE APRENDIZAJE

Maria Andrea Nieto Romero  
Directora General

Emilio Eliécer Navia Zúñiga  
Coordinador del Sistema de Investigación,  
Desarrollo Tecnológico e Innovación  
SENNOVA

Jacqueline Rojas Solano  
Directora Regional Atlántico

Álvaro Jesús Torrenegra Barros  
Subdirector Centro de Comercio y Servicios  
(CCS) Reg. Atlántico

Carmen Sofía Daza Beltrán  
Coordinadora Grupo de Formación Integral,  
Promoción y Relaciones Corporativas  
(CCS), Reg. Atlántico

Stephany Valle Córdoba  
Líder Sennova CCS, Reg. Atlco.

Grupo de Investigación Arcadia  
del CCS, Reg. Atlántico

---

Turismo Accesible  
Análisis de los servicios hoteleros y  
gastronómicos de la ciudad de Barranquilla

Autor: Carmela Isabel De La Hoz Montenegro

Editor: Servicio Nacional de Aprendizaje

ISBN (digital): 978-958-15-0270-7

Primera edición.

© Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)

Diseño, diagramación y corrección de estilo:  
Dolores López - Barranquilla, Colombia

Asesor editorial: Clara Inés de la Roche L.

Hecho el depósito que exige la ley.

Este libro, salvo las excepciones previstas por  
la Ley, no puede ser reproducido por ningún  
medio sin previa autorización escrita del autor.

Los textos publicados son de propiedad intelectual del  
autor y pueden utilizarse con propósitos educativos y  
académicos, siempre que se cite al autor y la  
publicación. Las opiniones aquí contenidas son de  
responsabilidad exclusiva del autor y no reflejan  
necesariamente el pensamiento del Editor ni del SENA.

Barranquilla, Colombia. Septiembre, 2017.

**Carmela Isabel De La Hoz Montenegro**

# **Turismo Accesible**

**Análisis de los servicios hoteleros y  
gastronómicos de la ciudad de Barranquilla**



**SERVICIO NACIONAL  
DE APRENDIZAJE**

**REGIONAL ATLÁNTICO  
2017**



SERVICIO NACIONAL  
DE APRENDIZAJE

El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA ([www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)), es un establecimiento público del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa, adscrito al Ministerio del Trabajo de Colombia. El SENA nació mediante el Decreto-Ley 118, del 21 de junio de 1957. Su función, definida en el Decreto 164 del 6 de agosto de 1957, es brindar formación profesional a trabajadores, jóvenes y adultos de la industria, el comercio, el campo, la minería y la ganadería. Su creador fue Rodolfo Martínez Tono. Así mismo, siempre ha buscado proporcionar instrucción técnica al empleado, formación complementaria para adultos y ayudarles a los empleadores y trabajadores a establecer un sistema nacional de aprendizaje. El SENA crea en noviembre de 2013 el Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación - Sennova, que tiene el propósito de fortalecer los estándares de calidad y pertinencia, en las áreas de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, de la formación profesional impartida en la entidad. El presente escrito fue financiado para su publicación por Sennova, dentro del marco de generación de cultura de innovación, competitividad y fomento de la investigación científica.

## **Dedicatoria:**

A Dios, mis padres, mi familia, mis amigos y colegas de turismo, aprendices de la formación SENA del Programa de Hotelería y Turismo, especialmente a los Tecnólogos en Gestión Hotelera y Organización de Eventos, y a todos aquellos que me apoyaron para salir adelante con esta investigación.

*Carmela Isabel De la Hoz Montenegro*

## **Agradecimientos**

Muchas son las personas y entidades a las que debo agradecer por toda su contribución y apoyo en la producción de esta investigación: En primer lugar, a mis compañeros de trabajo de la formación de hotelería, especialmente a Ileana Díaz Ortega, con quien tuve la oportunidad de realizar gran parte del proyecto en su fase inicial. A todos nuestros aprendices que hicieron parte del semillero de investigación: Briyith Camacho, Yaira Bonet, Jorge Valois, Katherine Sánchez, Pedro Anguila, Jessica García, igualmente a Vanessa Palacios, Gestora Hotelera egresada del SENA, quien ha sido mi mano derecha en el proyecto. Un especial reconocimiento al personal directivo del SENA, Dra. Jacqueline Rojas Solano, directora regional; Álvaro Torrenegra, subdirector de centro; Carmen Daza, coordinadora misional del centro; María Cecilia Suárez, coordinadora académica del Programa de Hotelería; Patricia Serrano, líder del programa; y Stephanny Valle, líder de investigación del centro, quienes en todo momento han estimulado y apoyado la gestión de investigación y la participación en eventos nacionales e internacionales para la socialización de los avances y resultados del proyecto.



A las directoras de los gremios de turismo Aco-dres, Cotelco y Asotelca, quienes con su gestión de apoyo invaluable ayudaron a que los estableci-mientos hoteleros y gastronómicos nos recibieran muy amablemente en las visitas y nos apoyaran en el desarrollo de la aplicación de las listas de chequeo para lograr los resultados que hoy tene-mos. Igualmente, mis agradecimientos a los en-tes públicos de turismo: Subsecretaría de Turismo del Atlántico y Secretaría de Cultura y Turismo de Barranquilla, por su apoyo con documentos e in-formación en el área de turismo de la ciudad y el departamento.

## **Prefacio**

Este libro es el resultado del proyecto de investigación cuyo objetivo principal es analizar los servicios que ofrece el sector hotelero y gastronómico de la ciudad de Barranquilla para la atención especializada a turistas en situación de discapacidad que visitan este destino.

Su contenido se enfoca en la revisión teórica sobre el turismo accesible de algunos autores y entes públicos a nivel mundial, nacional y local. Lo anterior se complementa con la caracterización de los prestadores de servicios turísticos de la ciudad, que determinaron la muestra de las empresas participantes en el proyecto, para analizar el nivel de accesibilidad física y cualificación del talento humano en la prestación de servicios para este segmento de mercado, el cual se toma como base para diseñar un programa de sensibilización en atención a turistas con discapacidad aplicado a los trabajadores del sector hotelero y gastronómico de Barranquilla.

Se espera concienciar a los prestadores de servicios turísticos para mejorar la atención a turistas en situación de discapacidad que escogen a Barranquilla como destino para visitar. Igualmente, servirá como material de consulta al cuerpo docente para orientar los procesos de formación en servicio al cliente.

Finalmente, se busca transformar conocimientos teóricos para su aplicación en el sector. Este proceso corresponde a una investigación de tipo aplicada; según su alcance, enmarca una iniciativa de corte descriptivo, y su diseño es de campo tipo exploratorio. Se acudió directamente al lugar en donde se presenta el problema para obtener información directa de fuentes primarias.

## Contenido

<b>Prólogo</b>	<b>17</b>
<b>Presentación</b>	<b>18</b>
<b>Introducción</b>	<b>20</b>
<b>Capítulo 1</b>	<b>29</b>
<b>Generalidades del turismo</b>	<b>30</b>
Componentes del turismo	34
Clasificación del turismo	41
Perspectivas del turismo en el mundo	47
Prestadores de servicios turísticos	50
<b>Capítulo 2</b>	<b>51</b>
<b>El Sector turismo como generador de empleo</b>	<b>52</b>
Importancia del nivel de educación del talento humano en las empresas prestadoras de servicios turísticos	58
<b>Capítulo 3</b>	<b>61</b>
<b>Turismo accesible</b>	<b>62</b>
Concepto	63
El turismo accesible como oportunidad de negocio	69
Características de la oferta turística accesible	72
<b>Capítulo 4</b>	<b>74</b>
<b>Discapacidad</b>	<b>75</b>
Barreras existentes para personas en situación de discapacidad - PsD	78

Limitantes que se presentan en el sector turístico para las personas en situación de discapacidad ____	80
Recomendaciones básicas para interactuar con personas en situación de discapacidad _____	81
Señalética y discapacidad _____	82
<b>Capítulo 5</b>	<b>84</b>
<b>Marco legal del turismo para todos _____</b>	<b>85</b>
<b>Capítulo 6</b>	<b>91</b>
<b>Estructura de la metodología de la investigación _____</b>	<b>92</b>
Población y muestreo _____	94
Criterios de inclusión _____	94
Criterios de exclusión _____	94
Consideraciones éticas _____	95
Variables de estudio _____	95
Técnicas e instrumentos _____	96
Procedimiento _____	98
<b>Capítulo 7</b>	<b>100</b>
<b>Resultados de la investigación _____</b>	<b>101</b>
Caracterización de hoteles y restaurantes en Barranquilla _____	101
Hoteles _____	103
Establecimientos gastronómicos _____	112
<b>CONCLUSIONES _____</b>	<b>120</b>
<b>RECOMENDACIONES _____</b>	<b>125</b>

**REFERENCIAS** \_\_\_\_\_ **127**

**ANEXOS** \_\_\_\_\_ **147**

Anexo 1.

Carta de consentimiento informado \_\_\_\_\_ 147

Anexo 2.

Lista de chequeo para determinar la  
accesibilidad en los hoteles de Barranquilla \_\_\_\_\_ 152

Anexo 3.

Lista de chequeo para determinar el nivel de  
accesibilidad en los restaurantes de Barranquilla \_ 165

Anexo 4.

Lista de chequeo para determinar  
el nivel de cualificación del recurso  
humano en hoteles y restaurantes \_\_\_\_\_ 169

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Infraestructura del turismo _____	39
Tabla 2. Clasificación del Turismo _____	46
Tabla 3. Variaciones del personal ocupado, permanente y otros _____	54
Tabla 4. Conceptos de turismo accesible _____	68

## Índice de Figuras

- Figura 1. Factores que influyen en la familia o grupo familiar para escoger un destino para sus vacaciones \_\_\_\_\_26
- Figura 2. Importancia del turismo en el mundo \_\_34
- Figura 3. Panorama del turismo en el mundo \_\_\_47
- Figura 4. Sostenibilidad en el turismo \_\_\_\_\_49
- Figura 5. Prestadores de servicios turísticos según Ley 300 de Turismo (1996) \_\_\_\_\_50
- Figura 6. Participación porcentual de empleo en los diferentes subsectores del turismo en Colombia \_\_53
- Figura 7. Empleo formal e informal del turismo \_\_55
- Figura 8. Simbología universal de discapacidad \_\_83
- Figura 9. Establecimientos de alojamiento, hospedaje y similares en Barranquilla \_\_102
- Figura 10. Análisis de cumplimiento de las bahías de estacionamiento en los hoteles de Barranquilla \_\_\_\_\_104
- Figura 11. Medición de accesibilidad en hoteles con respecto a las rampas en la edificación .105
- Figura 12. Accesos en hoteles \_\_\_\_\_106
- Figura 13. Nivel de cumplimiento de las instalaciones físicas en las áreas públicas de los hoteles \_\_\_\_107

Figura 14. Análisis del cumplimiento de los parámetros arquitectónicos accesibles en las zonas húmedas de los hoteles de Barranquilla _____	108
Figura 15. Análisis de accesibilidad en el área de recepción de los hoteles _____	109
Figura 16. Medición de la accesibilidad en las habitaciones de los hoteles en Barranquilla _____	110
Figura 17. Medición general de la accesibilidad en la infraestructura hotelera de Barranquilla _____	110
Figura 18. Cualificación del recurso humano de los prestadores de servicios turísticos hoteleros de Barranquilla en turismo accesible _____	111
Figura 19. Establecimientos que prestan servicios de alimentos y bebidas _____	112
Figura 20. Cumplimiento de estacionamientos accesibles en restaurantes _____	114
Figura 21. Accesos en restaurantes _____	115
Figura 22. Nivel de accesibilidad en los baños de los restaurantes _____	116
Figura 23. Espacios físicos accesibles en los restaurantes _____	117
Figura 24. Cartas y menú accesibles en los restaurantes _____	118
Figura 25. Cualificación del recurso humano de los prestadores de servicios gastronómicos de Barranquilla en turismo accesible _____	119



## Prólogo

INICIO

17

El derecho de todas las personas sin distinción alguna para disfrutar de su tiempo libre y descubrir las maravillas de una ciudad es una de las condiciones indispensables para ofrecer servicios turísticos para todos, sin barreras ni limitaciones, adecuándolos a diferentes perfiles de consumidores. Uno de estos se orienta a la inclusión de personas en situación de discapacidad (PsD), tema que ha sido abordado por diferentes organismos internacionales de turismo, y en el cual se ha venido trabajando paulatinamente en Colombia desde hace algunos años.

El análisis realizado en esta obra, nos muestra de manera clara el nivel de accesibilidad actual que poseen los prestadores de servicios turísticos hoteleros y gastronómicos de Barranquilla y el compromiso que tienen al incluir en sus procesos los elementos necesarios con el fin de que esta ciudad se ubique de manera estratégica y cumpla con los parámetros establecidos a nivel internacional como un potencial destino turístico accesible, no sólo por la infraestructura de sus establecimientos, sino también por la cualificación e idoneidad del personal encargado de ofrecer sus servicios a quienes hacen parte de la extensa población en situación de discapacidad que escoge la ciudad como destino turístico.

*Vanessa Palacios*  
*Investigador auxiliar en proyectos de turismo - SENA*

## Presentación

INICIO

18

Muchos turistas llegan a Barranquilla por diferentes causas, por ejemplo, participar en eventos deportivos: uno de ellos es el torneo internacional de tenis en silla de ruedas que se realiza cada año en la ciudad, el cual exige unas condiciones especiales de accesibilidad para sus participantes. Cabe resaltar que en el año 2018 se celebraron los juegos Centroamericanos y del Caribe, marco dentro del cual también hay eventos para personas en situación de discapacidad.

Desde hace algunos años los entes públicos y agremiaciones turísticas están impulsando la ciudad como destino turístico para diferentes segmentos de mercado; es por esto que muchas empresas turísticas tanto públicas como privadas se están preocupando por mejorar sus instalaciones, aunque muy pocos han tenido en cuenta el servicio especializado para personas en situación de discapacidad.

Por esta razón, este libro se enfoca en una situación problémica basada en las falencias existentes al momento de brindar atención especializada a turistas con discapacidad que escogen Barranquilla como destino para viajar.

Se inicia con la revisión teórica de algunos autores y documentos emitidos por autoridades de turismo a nivel mundial y nacional, donde se resalta la oportunidad que tiene un destino para incrementar su oferta turística a partir de la prestación de servicios especializados a personas en situación de discapacidad, segmento de mercado que cada día se extiende más, generando

mayores ingresos y, a su vez, un aumento en las divisas para el país. Se procede a realizar un análisis del sector hotelero y gastronómico a partir de una muestra de la población teniendo en cuenta los parámetros establecidos a través de las normas y los protocolos para la atención a este tipo de clientes.

## INICIO

19

El resultado de esta investigación demuestra los pocos conocimientos especializados para la prestación del servicio a personas en situación de discapacidad que tienen los trabajadores de hoteles y restaurantes, lo cual genera dificultades para atender sus necesidades especiales de acuerdo con el tipo de discapacidad.

Por último, se presenta una serie de recomendaciones en cuanto a los parámetros que se deben tener en cuenta para la accesibilidad en la estructura física de los establecimientos hoteleros y gastronómicos, al igual que el proceso para sensibilizar y empoderar al factor humano en atención y servicio especializado para este tipo de clientes.

## Introducción

INICIO

20

De acuerdo con la OMT (Organización Mundial de Turismo, 2008), “el turismo comprende actividades que realizan las personas durante sus viajes y estadías en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos”.

La industria del turismo es uno de los sectores que más divisas y empleos genera en el mundo. En el año 2015, según el informe de la WTTC (World Travel & Tourism Council, 2016), representó el 9,8% del PIB a nivel mundial, lo que demuestra una gran fortaleza a nivel económico, puesto que, a pesar de todas las adversidades que existen en estos momentos en este planeta (ataques terroristas, problemas en las economías, problemas geopolíticos, etc.), sigue estando dentro de los primeros renglones en la economía de algunos países, entre ellos Colombia, donde se ubica en el segundo renglón después del petróleo (Portafolio, 2017). Como fuente de empleo, uno de cada once empleos es generado por este sector, representa el 9,5% del índice de empleo mundial, correspondiendo a una cifra de 283.578.000 personas empleadas en el sector (World Travel & Tourism Council, 2016).

De acuerdo con las estadísticas emitidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (República de Colombia. Min-CIT., 2017), en 2016 se generaron un promedio de \$5.500 millones de dólares por concepto de divisas en el sector productivo del turismo, correspondiente a los ingresos recibidos de 5.092.052 personas que escogieron a Colombia para visitar. Según el

informe de *Turismo extranjero en Colombia*, (Procolombia - MinCIT, 2016), el turismo receptivo, a diciembre de 2016, tuvo un crecimiento del 14% con respecto al año 2015; Estados Unidos y los países de América del Sur, tuvieron una participación del 86% y Europa del 14%. Estados Unidos, Venezuela y Brasil fueron los países a los que más viajeros llegaron, con una participación del 21%, 15% y 7% respectivamente, teniendo una variación del 12%, 15% y 31% con respecto al año anterior. El principal motivo de viaje fue de un 74% para vacaciones, recreo y ocio; 13,7% negocios y motivos profesionales; y el resto por otros motivos, eventos y educación.

Los datos estadísticos de ingreso de viajeros a Barranquilla se toman directamente de los turistas que llegan a ésta desde su ciudad de origen; sin embargo, es importante aclarar que muchos de ellos arriban al país vía Bogotá, por lo que, al conectar a través de un vuelo doméstico, se tabulan como ingreso de turismo doméstico. Por tal razón, es difícil establecer la cifra real de llegada de extranjeros. Según el informe TEC, (Procolombia - MinCIT, 2016), en el año 2015, al departamento del Atlántico arribaron 64.410 viajeros extranjeros y, en 2016, se registró la visita de 72.525 extranjeros no residentes en Barranquilla, representando así un incremento del 2,8% con respecto al 2015.

Dentro de las oportunidades que se presentan a nivel mundial en el sector es la oferta hacia un turismo especializado, todo ello obedece a la nueva visión que, desde el 2005, la OMT promociona como *turismo accesible*, el cual tiene como característica principal propiciar destinos adaptados para todos, incluyendo especialmente a las personas con discapacidad parcial o

total, además se reconocen también en este grupo a los adultos mayores, personas de talla alta o baja, niños y mujeres embarazadas.

Hoy por hoy, este tipo de turismo es uno de los más representativos y se caracteriza porque es realizado por las personas en situación de discapacidad y los adultos mayores. Según la Organización Mundial de la Salud - OMS (Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial, 2011), el 15% de la población mundial se encuentra en situación de discapacidad (física, cognitiva y/o sensorial), lo que representa un número de mil millones de personas en esta condición. A estos datos se suma el hecho de que se está produciendo un rápido envejecimiento de la población. En Latinoamérica, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, el 12% de la población (70 millones de personas aproximadamente) vive con al menos una discapacidad (Organización de las Naciones Unidas - ONU. CEPAL, 2014). Según la Fundación Colombia Accesible, Colombia supera los 5,5 millones de personas con discapacidad, cifra que no es totalmente exacta debido a la falta de actualización del censo para personas con discapacidad, ya que el último documento emitido por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, data de 2004 (Colombia Accesible, 2016).

Según Rafai (2011), citado en Infobae (2011), "más de 600 millones de personas en todo el mundo sufren algún tipo de discapacidad y es obligación de cada uno de nosotros ayudar a garantizar que disfruten de un igual acceso a los viajes y al turismo"; por ello la OMT está impulsado en los diferentes países miembro la creación de ofertas turísticas para este mercado, ya que tienen

INICIO

22

más tiempo libre y su disposición para viajar es mayor, por lo que los prestadores de servicios turísticos deben estar preparados para atender este segmento de mercado que cada día se incrementa más.

También es importante tener en cuenta el informe de la ONU donde expresa que “la población mundial está envejeciendo a pasos acelerados”, se proyecta que los mayores de 60 años dentro de 10 años superarán 1.000 millones de personas, esto se debe al envejecimiento en los países emergentes; para el año 2050, se habrán incrementado hasta representar un 19% de la población mundial, con una quinta parte de este grupo mayor de 80 años, lo que significarían 392 millones de personas adultos mayores, aproximadamente (ONU. Department of Economic and Social Affairs, 2015).

Tomando como punto de partida esta tendencia y la iniciativa de la OMT para mejorar la oferta turística enfocada en las personas con discapacidad, algunos países han desarrollado nuevas políticas públicas que incluyen las condiciones de accesibilidad que debe tener un destino para que esta población pueda disfrutar también de los bienes, servicios y productos turísticos de una ciudad, sin discriminación alguna. Es por ello que la Organización Mundial de Turismo (2011) está desarrollando campañas de concienciación para los prestadores de servicios turísticos a través de diferentes medios, entre ellos se encuentran los manuales con una serie de recomendaciones que estos deben tener en cuenta a la hora de prestar el servicio a las personas en situación de discapacidad que los utilizan. A la fecha se han elaborado nueve documentos, todos con la colaboración de organizaciones cuyo objetivo es el apoyo a personas

con discapacidad tales como la Organización Nacional de Ciegos en España (ONCE), la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) y ACS (Actividades de Cosntrucción y Servicios) de España.

Muchas son las ventajas de crear ofertas turísticas para este segmento de población (adultos mayores y personas en situación de discapacidad), ya que se constituye en un mercado potencial por las siguientes razones: a) programan sus viajes en baja temporada; b) generalmente viajan acompañados, por lo que su consumo promedio diario es alto; c) los destinos que usualmente escogen están ligados con diversas actividades, tales como: cultura, deporte, salud y disfrute de sol y playa, según el tipo de discapacidad, edad y la energía de cada uno; y e) el 72% viaja como mínimo dos veces al año. Como expresa la Fundación ONCE (2016), de acuerdo con el Observatorio de Accesibilidad del Turismo en España, en el estudio realizado para conocer la experiencia, barreras y requerimientos de estas personas, llegó a la conclusión de que los turistas en situación de discapacidad “gastan en promedio un 30% más en viajar que las personas sin necesidades especiales”.

Colombia no es indiferente a esta tendencia en el turismo y, por ello, se han establecido acciones dentro de su política de turismo social – *“Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos”* (República de Colombia. MinCIT, 2009), cuya finalidad es “facilitar el acceso de todos los colombianos al turismo, como posibilidad real para ejercer el derecho fundamental a la recreación”. Hoy algunos departamentos como Cundinamarca, Antioquia, Quindío y Magdalena están propiciando programas para generar cultura ciu-

INICIO

24



dadana con respecto a este tema. Se puede observar que en Barranquilla a nivel urbanístico se han realizado algunas inversiones para el mejoramiento y adaptación de las áreas de circulación pública, algunos de los prestadores de servicios turísticos también han desarrollado mejoras en sus instalaciones físicas de acuerdo con lo que exige la normatividad, sin embargo, con respecto al factor humano, presenta falencias en cuanto a la cualificación para la atención de personas con discapacidad que utilizan sus servicios. Se suma este propósito a otras ciudades del país, como Bogotá y Medellín, que han realizado investigaciones acerca de planificación urbana, social y turística dirigida a este segmento de mercado. Ejemplo de ello es el proyecto elaborado por docentes de la Universidad Nacional de Colombia, en convenio en el Instituto Distrital de Turismo, "Diseño y validación de los protocolos de servicio para turismo accesible de turistas y visitantes jóvenes, adultos mayores y en situación de discapacidad", el cual resalta la importancia de eliminar las barreras que existen para que todos, sin discriminación alguna, puedan disfrutar de la ciudad de Bogotá. (Peñas, Escobar, Duarte, Parra, Bejarano, Guzmán, Araque, Gómez y Torres, 2011)

De acuerdo con un estudio realizado por el MIN-CIT (República de Colombia. MinCIT, 2016) existen unos factores que influyen en la familia o grupo familiar para escoger un destino para sus vacaciones: interés de un tercero (en este caso, el miembro de la familia en situación de discapacidad), calidad de los servicios para personas con discapacidad, accesibilidad (infraestructura y señalización) del destino para personas con discapacidad, precios especiales y comunicación con lenguaje adecuado (Figura 1).

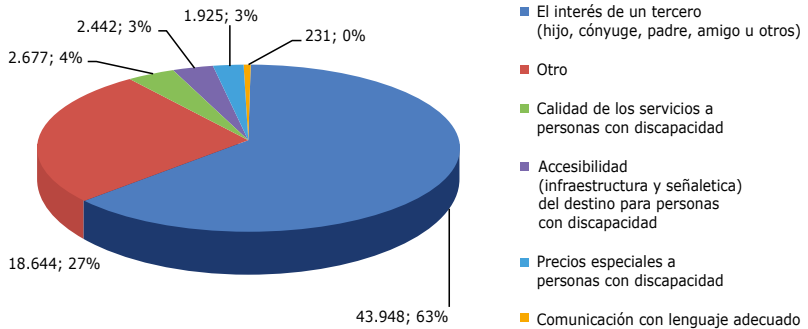


Figura 1. Factores que influyen en la familia o grupo familiar para escoger un destino para sus vacaciones.

Fuente: República de Colombia. MINCIT, 2016.

Tomando como punto de partida todo lo anteriormente expuesto y buscando mejorar la oferta hotelera y gastronómica de Barranquilla, este libro presenta un análisis acerca del nivel de accesibilidad física y la cualificación del talento humano de los hoteles y restaurantes de la ciudad con el fin de establecer un programa de sensibilización para los trabajadores del sector en cuanto a la atención y servicio a personas en situación de discapacidad. Inicialmente se realizó una caracterización de los prestadores de servicios turísticos de alojamiento y gastronómicos de la ciudad y se determinaron las necesidades de capacitación para diseñar el programa de sensibilización en turismo accesible.

Dentro de los hallazgos de la investigación se encontró que en Barranquilla se encuentran pocos programas orientados a fomentar o favorecer el turismo accesible, a pesar de que en la ciudad se han realizado eventos deportivos para personas en situación de

discapacidad, entre ellos los campeonatos de: tenis en silla de ruedas (organizado por Barranquilla Open Copa Cediul y Club Deportivo Tensillar), la zonal regional para deportistas ciegos (Liga de Deportiva de Ciegos del Atlántico e Indeportes Atlántico) y los juegos paranacionales para deportistas sordos (Fecoldes y Lidesa), esto ha generado que algunos prestadores de servicios turísticos se interesen en la mejora de sus instalaciones, mas no han tenido en cuenta la capacitación del talento humano para la atención y servicio de esta población.

Por lo tanto, esta investigación busca reconocer cuál es el efecto de la implementación de un programa piloto de sensibilización en turismo accesible, a partir del análisis de la infraestructura y de la cualificación del talento humano para los hoteles y restaurantes en la ciudad de Barranquilla.

La idea de diseñar un programa de capacitación en servicios para personas en estas condiciones, con los lineamientos técnicos para el mejoramiento de la atención y servicio al turista en situación de discapacidad y adultos mayores que vincule al sector privado y gubernamental en el área de turismo, se presenta como una propuesta de desarrollo local que incide en el sector turístico y, a su vez, es una propuesta de país para consolidar una línea de trabajo en este tema, iniciada por ciudades como Medellín y Bogotá, en Colombia, y en países como España, Argentina, Chile, Perú, Ecuador, Uruguay y México entre otros.

Este documento aporta lineamientos generales a los entes turísticos y gubernamentales de la ciudad para:

- a. la prestación de servicios especializados de calidad para el turista en situación de discapacidad y adultos mayores que visitan Barranquilla, segmento de turismo que cada día reviste más importancia a nivel mundial.
- b. proporcionar insumos para la actualización de los programas de formación titulada en hotelería y turismo y el diseño de especializaciones tecnológicas con miras a atender a este tipo de población.

INICIO

28



# Capítulo 1



INICIO

30

## Generalidades del turismo

Tomando como punto de partida el artículo 24 de la *Declaración universal de los derechos humanos* (ONU, 1948) que dice: “toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute de su tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas” y el derecho a la remuneración de las vacaciones en muchos países, nace la oportunidad en el mundo de generar nuevos negocios enfocados a ofrecer productos y servicios de su localidad a todas las personas que quieran desplazarse a un lugar distinto de su residencia para disfrutar de su tiempo libre realizando actividades diferentes a la habitual.

En cada período de la historia de la civilización, el desplazamiento temporal de las personas desde su lugar habitual de residencia ha jugado un papel muy importante dentro del ser humano. La acción de viajar inicia con los traslados del hombre en la prehistoria, los cuales se realizaban por necesidad de alimentación y protección; más tarde para comercializar e intercambiar productos; luego, llegó el desplazamiento de personas para tomar posesión de nuevas tierras utilizando la fuerza y el poder, motivos religiosos (cruzadas, peregrinaciones) y conocer costumbres y construcciones

que se habían realizado en otros pueblos (pirámides, templos, coliseos, etc); se reconocen también aquellos traslados de las personas que, por motivos de salud, escogían destinos que tenían un clima perfecto para sus tratamientos, tales como baños termales, playas, etc. El mayor movimiento de personas fue en el Renacimiento, donde los afanes por enriquecer sus conocimientos influyeron en el desarrollo de los viajes a lugares diferentes para adquirir nuevas experiencias.

A lo largo del tiempo, muchas personas percibieron esta actividad como una oportunidad de negocio y ofrecían viajes organizados, aprovechando los medios de transporte que existían. Uno de los primeros viajes organizados lo dirigió Thomas Cook, empresario inglés, quien, aprovechando la aparición del ferrocarril, decidió fletar un tren para llevar un grupo de 500 personas a una reunión de templanza en Loughborough (Inglaterra); este evento fue el punto de partida para crear la primera agencia de viajes (Thomas Cook Group, 2015).

En el siglo XX, el turismo se convirtió en un fenómeno social que mueve masas, todo ello debido a las facilidades que se ofrecen para disfrutar el tiempo de ocio y vacaciones, la reducción de los trámites, ofertas para todos los estratos económicos, etc., influyendo de gran modo en el desarrollo cultural y en la riqueza de los pueblos y sus habitantes. La Organización de las Naciones Unidas ha encargado a la OMT la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental (Organización Mundial de Turismo, 2015).

El Código Ético Mundial para el Turismo, (Organización Mundial de Turismo, 1999) aprobado por la Asamblea General de la OMT, ha tomado como un marco de referencia para el turismo responsable y sostenible diez principios que orientan a los actores y prestadores de servicios turísticos dentro de los componentes económicos, sociales, culturales y ambientales, enfocándose en la maximización de los beneficios que tiene este sector, al igual que en los peligros que representan para un destino el hecho de no respetar el medio ambiente y la herencia de la cultura ancestral de cada población.

En Colombia, el MinCIT, a través del Vice-Ministerio de Turismo, es quien tiene la responsabilidad de garantizar la función social del turismo y está liderando iniciativas que permitan que todos los colombianos puedan acceder a realizar y disfrutar de las diferentes actividades y escenarios turísticos del país sin discriminación alguna. El artículo 52 de la Constitución Política de Colombia expresa “que el turismo es un derecho social y económico de las personas ya que contribuye al desarrollo integral en el aprovechamiento de su tiempo libre y en la revalorización de la identidad cultural de las comunidades” (República de Colombia, Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

Muchas definiciones se han escrito para explicar el significado de la palabra *turismo*: según la OMT (Organización Mundial de Turismo, 2008) “el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales”; Goeldner define el turismo como “procesos, actividades y resultados que



surgen de la relación e interacción entre turistas, prestadores de servicios turísticos, gobierno y comunidades anfitrionas, así como el entorno en el proceso de atraer y alojar a estos visitantes” (Goeldner y Brent, 2011).

Como se observará, estas definiciones tienen un común denominador: movimiento de personas fuera de su entorno habitual que se trasladan a otros destinos por diferentes motivos en los que su permanencia es temporal; se puede decir que es un viaje de ida y vuelta inferior a un año que genera todo un conjunto de relaciones y oportunidades para el destino seleccionado, tales como de negocios, sociales, ecológicas, deportivas, etc., lo que termina representado un incremento en la economía de cada país, región o localidad.

Desde hace muchos años, el turismo en el mundo experimenta un continuo incremento, lo que ha generado nuevos mercados en la economía mundial. Es uno de los sectores que genera mayores ingresos por concepto de divisas en muchos países y, por ende, ayuda a mejorar los diferentes procesos de desarrollo económico de una región. En el mundo, el 9,8% del PIB está representado en este sector productivo. De acuerdo con la OMT, en su documento ¿Por qué el turismo?, se comenta que el volumen del negocio del turismo iguala o supera al de las exportaciones de petróleo y otros productos, ya que el turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional que cada día crece y se diversifica más con mayor rapidez (Organización Mundial de Turismo, 2011b) (Figura 2). A su vez, representa una de las principales fuentes de ingreso para muchas personas, siendo un

motor clave en el progreso socioeconómico de un país o región a través de la generación de nuevos negocios que proporcionan bienes y servicios a todos aquellos que escogen el lugar como su destino para disfrutar su tiempo de ocio y recreación.



Figura 2. *Importancia del turismo en el mundo.*

Fuente: Organización Mundial de Turismo, 2015b.

## Componentes del turismo

Un componente es aquello que forma parte de la composición de un todo. Según Pérez y González (2003), la OMT considera que los componentes del turismo son:

**Espacio geográfico.** Área accesible a la sociedad en la cual tiene lugar una experiencia del viajero o turista, es decir, cualquier punto de referencia donde se asienta la oferta turística y hacia el que se dirige la demanda. Éste se modifica de acuerdo con diferentes agentes naturales (clima, paisajes, playas)

y humanos (monumentos históricos, cultura de la población, etc.), determinando que son las sociedades las que transforman el espacio para su beneficio.

**Oferta turística.** “Conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas. Productos, servicios y organizaciones implicadas activamente en la experiencia turística” (SEGITTUR, 2015, p. 25). La oferta turística está compuesta por los recursos turísticos (naturales, culturales, históricos/monumentales), planta turística (alojamiento, transporte, alimentación, actividades de recreación y tours, servicios de apoyo, seguridad pública, hospitales, bancos, droguerías, etc.) e infraestructura (accesibilidad, telecomunicaciones, agua, energía, etc.). La oferta está representada por el “paquete turístico” del destino, donde se incluyen todos los elementos que atraen al turista para escoger el lugar, incluyendo el itinerario y el programa, ya que estos son los que hacen que un turista decida qué destino visitar. Estos conjuntos de productos se elaboran de acuerdo con los diferentes segmentos de mercado que existen en el negocio del turismo, al igual que las tendencias, los gustos y las preferencias de los turistas.

**Demanda turística.** Está representada por los turistas, viajeros y visitantes que, de forma individual o colectiva, escogen un destino motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades. Según el documento *Industria del turismo* (SEGITTUR, 2015, p. 13), ésta se define como “el conjunto de atributos, valores, servicios

y productos que el mercado exige a las empresas prestadoras de servicios turísticos para satisfacer sus necesidades de esparcimiento, vacaciones y tiempo libre". No hay que olvidar que un turista al escoger un destino para vacacionar quiere lograr su total satisfacción o placer del servicio que adquiere. Algunos factores influyen en la demanda turística: motivo del viaje, condiciones económicas, seguridad y factores propios del mercado como el conocimiento del destino.

**Operadores del mercado del turismo.** Son todas las empresas y organismos cuya función principal es facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda del destino turístico: agencias de viajes, operadores de tures, compañías de transporte, organismos públicos y privados. Su función principal es ayudar al turista en la organización de su viaje teniendo en cuenta cada detalle, desde la salida de su lugar de residencia y la estancia en el destino visitado hasta su regreso nuevamente a su hogar.

## Producto turístico

Un producto según Kotler y Armstrong (2012, p. 224) "es todo aquello que se puede ofrecer en un mercado para su atención, adquisición o consumo, y que satisface un deseo o una necesidad". Cárdenas (1986) define el producto turístico "como un conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado para un bienestar material y espiritual de forma individual o en una amplia gama de combinaciones resultantes de las necesidades, requerimientos o deseos de un consumidor al que se llama turista" (citado por Ochoa, Conde y

Maldonado, 2012). Partiendo de las definiciones anteriores se puede concluir que el producto turístico es el conjunto de bienes y servicios, que pueden ser tangibles o intangibles, que se encuentran en un destino determinado, cuyo principal objetivo es generar experiencias inolvidables y cumplir con las expectativas del turista producidas por referencias de experiencias compartidas o publicidad antes de llegar a su destino.

**Componentes del producto turístico.** Recursos, atractivos, planta, transporte, infraestructura y servicios complementarios integran el llamado producto turístico.

**Recursos turísticos.** Según Segittur, son aquellos elementos primordiales de la oferta turística: naturales, culturales y humanos, que bien organizados motivan el desplazamiento de los turistas que generarían la demanda para desarrollar una actividad física o intelectual (Segittur, 2013, p. 32).

Dentro de los *naturales*, se incluyen aquellas zonas de un país o destino que por sus particularidades constituyen en un atractivo turístico de gran importancia. Ejemplo de ello, en el Atlántico, se encuentran las playas aledañas a la ciudad de Barranquilla, el volcán del Totumo (volcán natural de lodo) y otros.

Las *manifestaciones culturales* también hacen parte de los recursos turísticos. Éstas parten de las costumbres ancestrales, lugares arqueológicos y sitios históricos que representan por sí mismos una atracción para el turista. Un ejemplo de ellos es la Piedra Pintada que se encuentra en el municipio de Tubará, un petroglifo de la cultura indígena de los Mokaná.

El *folclor* representa el conjunto de tradiciones, costumbres, leyendas, mitos, bailes y gastronomía que simboliza la identidad de un pueblo. Ejemplo de ello es el Carnaval de Barranquilla, el cual se origina hace más de cien años y cada año se renueva sin perder los orígenes de la tradición. Los *acontecimientos programados* son también otra categoría de recursos que agrupó a los eventos organizados que atraen a diferentes tipos de turistas como espectadores o participantes directos, uno de ellos, por ejemplo, es Sabor Barranquilla, muestra gastronómica del caribe colombiano.

**Atractivos turísticos.** "Conjunto de elementos materiales y/o inmateriales susceptibles de ser transformados en un producto turístico que tenga capacidad para incidir sobre el proceso de decisión del turista provocando su visita a través de flujos de desplazamientos desde su lugar de residencia habitual hacia un determinado territorio" (SEGITTUR, 2015, p. 30). Los atractivos pueden ser tangibles (lugares y bienes) o intangibles (costumbres y acontecimientos), ellos son los que incentivan la visita por parte de la demanda.

**Planta/infraestructura turística.** Se define como el conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicios al turismo y fueron creados con el fin de facilitar al turista la permanencia y comodidad en el lugar de destino (SERNATUR - Departamento de Planeación, 2008). Existe la excepción de las agencias de viaje emisoras, las cuales normalmente prestan los servicios en el lugar de origen. Benítez (2014) define la infraestructura turística como "el

conjunto de obras, servicios e instalaciones que constituyen la base para promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad". Se incluyen las rutas de acceso de cualquier índole: terrestres, aéreas, marítimas, etc.; las comunicaciones: servicios de telecomunicaciones, internet, redes, correos, etc., y el equipamiento urbano, como los servicios de agua, alcantarillado, gas y energía con el fin de sostener sus estructuras sociales y productivas para el acondicionamiento del desarrollo turístico de un lugar, área, ciudad o región. Para Amador (2014), la infraestructura representa la obra básica que incluye el transporte, los servicios básicos y las comunicaciones (Tabla 1).

Tabla 1  
*Infraestructura del turismo*

CATEGORIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA		
Tipo	Sub-tipo	Ejemplos
Transporte	Aéreo	Aeropuertos, aeródromos, etc.
	Terrestre	Carreteras, caminos pedestres, terminales, etc.
	Acuático	Puertos, embarcaderos, marinas, etc.
Servicios Básicos	Agua	Reservorios, presas, redes, etc
	Alcantarillado	Planta de aguas servidas, canales de lluvia, etc.
	Residuos sólidos	Rellenos sanitarios, zonas de acopio, etc.
Comunicaciones	Energía	Plantas de energía, estaciones eléctricas, redes, etc.
	Telefonía fija, móvil, etc.	Estaciones, centrales de comunicación, redes, torres, etc.

Fuente: Amador (2014).

La planta turística de un destino está integrada por: alojamiento, alimentación, transporte, recreación y servicios de apoyo, es decir, todas las empresas y servicios que intervienen de manera directa e indirecta en la oferta de un producto turístico. Las empresas que están directamente involucradas son: alojamiento (hoteles, hoteles residencia, aparta hoteles, hostales, cabañas, paradores turísticos, cabañas); alimentación (restaurantes, cafeterías, bares, etc.); y el transporte turístico (aéreo, marítimo, fluvial, férreo y terrestre a nivel nacional e internacional y las empresas que rentan transporte en el destino).

El alojamiento está integrado por todos los establecimientos dedicados de manera habitual a proporcionar servicios de hospedaje mediante un precio. Algunos ofrecen servicios complementarios tales como restaurantes, eventos, zonas húmedas, recreación, etc.

A nivel mundial se han clasificado los establecimientos de hospedaje en:

- a. Alojamientos hoteleros: hoteles, hostales, pensiones, hosterías, moteles, refugios y cabañas.
- b. Alojamientos extra-hoteleros: complejos vacacionales, campamentos, apartamentos.

Las empresas involucradas de manera indirecta son las que representan un apoyo para el turista tales como las guías de turismo, empresas de alquiler de equipos y vehículos, centros de diversión y centros de convenciones.



Dentro de los servicios complementarios que requieren o emplean los turistas, y que no dependen del sector, están los servicios bancarios, transporte urbano, salud, comercio en general y entidades públicas (policía, bomberos, defensa civil, etc.).

## INICIO

41

### Clasificación del turismo

El turismo no tiene una clasificación única puesto que de acuerdo con las características que se deseen resaltar se establece la división. La OMT establece una clasificación del turismo de acuerdo con el motivo del viaje: personales, negocios y motivos profesionales (Organización Mundial de Turismo, 2008)

Analizando la clasificación del turismo desde el punto de vista de diferentes autores (Tabla 3), se observa que para Ibáñez y Rodríguez (2012), la actividad turística se clasifica de acuerdo a diferentes factores, entre los cuales se encuentran el espacial, temporal y el propósito del viaje, donde cada una de ellas involucra un conjunto de actividades que se resumen en dos grandes tipos de turismo: tradicional y alternativo.

**Turismo tradicional.** Está concentrado primordialmente en el turismo masivo y en el desarrollo de grandes instalaciones de alojamiento y esparcimiento. Este tipo de turistas se caracterizan porque tienen hábitos consumistas, quieren disfrutar de servicios especiales y demandan servicios muy marcados (Ibáñez y Rodríguez, 2012, p. 18). Asimismo, se con-

sidera estacional, ya que se realiza de acuerdo con las diferentes temporadas o estaciones, y está caracterizado por actividades de sol y playa, ciudades con historia (museos, arte, etc.), de atractivo cultural y grandes destinos turísticos.

**Turismo alternativo.** Su característica principal es que la participación activa del visitante en actividades recreativas donde el contacto con la naturaleza y las costumbres culturales de una comunidad son el atractivo principal (Ibáñez y Rodríguez, 2012, p. 18). En este tipo de turismo, los visitantes interactúan con la población local. Aquí se encuentra el turismo cultural, el agroturismo, el ecoturismo, el de aventura, el cinegético, el acuaturismo y el etnoturismo.

De acuerdo con la Asociación Saavedra-Fajardo (2012), se pueden distinguir los siguientes tipos de turismo de acuerdo con determinado país o región según el sentido del viaje, los cuales, combinándolos, constituyen el turismo nacional o internacional.

**Interno.** Es el que realizan los residentes del país o región cuando viajan dentro del mismo país o región.

**Receptor.** Es el que realizan los no residentes que viajan dentro del país o región.

**Emisor.** Realizado por residentes del país que viajan a otro destino que no es su país o región.

El Instituto Costarricense de Turismo (1987), citado por Bonilla, 2007, p. 16), en *Generalidades del turismo para guiado de turistas*, propone un esquema tomando en cuenta las características generales de los viajes y los viajeros.

Dentro de este esquema se encuentran:

**Según el ámbito geográfico.** Es decir, de acuerdo con la localización del destino visitado con respecto al lugar de residencia del viajero. Se dividen en turismo nacional, internacional e intrarregional.

**Según la organización del viajero.** Desde la perspectiva de su requerimiento o no de un facilitador de las actividades turísticas incluidas en el viaje, de acuerdo con la independencia o dependencia del viajero, o del objetivo del traslado para que les faciliten seguridad en cuanto a los servicios, costos menores, facilidades en el pago, etc.

**Según la permanencia en el destino.** En otras palabras, depende de cuánto tiempo será la visita del viajero en un destino, puesto que de éste depende el consumo de bienes y servicios que realizará en el sitio. Existen algunas variables que determinan la duración del viaje, tales como geográficas y socioeconómicas. La permanencia puede ser breve, corta, mediana o larga, pero inferior a un año.

**Según la edad.** Estos viajeros se miden teniendo en cuenta una serie de características tales como: gustos, hábitos de consumo, estado civil, ocupación, nivel de ingresos, costumbres, etc., por ello es impor-

tante identificarlas para planificar de manera adecuada los servicios que se les ofrecerán de acuerdo con la edad.

**Según el transporte que utilice el viajero.** Éste no solo permite el traslado de los turistas, también se tienen en cuenta las condiciones de accesibilidad de destino, las facilidades y los propósitos del viaje para que ayuden a decidir su uso por parte del viajero.

**Volumen de ingresos del viajero.** En este reglón se incluye el turismo social, masivo y selectivo, ya que existe una relación directa entre los ingresos y la frecuencia de los viajes que realizan dentro y fuera de su país.

**Escalas.** Se caracteriza por los viajes con paradas intermedias donde algunas veces pernoctarán en lugares que no son su destino final. También se incluyen actividades turísticas que contemplan la visita de varios destinos, como por ejemplo los tures por varias ciudades de un país o continente.

**Otras formas de turismo.** Éstas se identifican con las preferencias de los turistas por viajar solos, con la familia o con grupos de personas que no conocen y están dispuestos a socializar porque tienen intereses comunes o que participan en un paquete turístico.

Según Quesada (2007) existe otra clasificación que toma en cuenta las prioridades motivacionales que tienen las personas para viajar, tales como:

**Turismo cultural.** Tiene como finalidad conocer costumbres, tradiciones, civilizaciones, etc.

**Deportivo.** Estos viajan debido a tres situaciones principales enfocadas al deporte: como participante, acompañante o espectador.

**Salud.** Este es un tipo de turismo especializado ya que las personas que utilizan este tipo de turismo viajan a un destino con unas condiciones especiales para recibir tratamientos médicos con o sin intervenciones quirúrgicas; aquí también se incluyen aquellos destinos que poseen sitios con propiedades curativas como por ejemplo termales.

**Congresos y convenciones.** Son los viajes que se realizan para asistir a reuniones de diversa índole combinando las sesiones de trabajo con los recorridos turísticos programados para conocer el destino. Su duración promedio es de 2 a 4 días máximo.

**Negocios.** Se utilizan para realizar gestiones o labores propias empresariales; en este grupo se incluyen empresarios y ejecutivos, los cuales forman el llamado turismo corporativo. Se caracterizan porque demandan servicios turísticos que le provean confort, seguridad, buen servicio, etc.

**Naturaleza.** Es aquel realizado por personas que estudian o disfrutan un recurso natural singular o característico de un destino. Suele dividirse en suave, fuerte (aventura) y ecoturismo.

La tabla 2 muestra un resumen de la clasificación del turismo según los diferentes autores.

Tabla 2  
*Clasificación del Turismo*

Ibáñez y Rodríguez (2012). Según el factor espacial, temporal y propósito de viaje	Saavedra (2012). Sentido del viaje	Instituto Costarricense de Turismo - ICT (1987). Según las características generales del viaje y los viajeros	Quesada (2007). Prioridades motivacionales del viajero	OMT (2008). Motivos del viajero
Tradicional	Interno	Ámbito geográfico	Cultural	Personales
Alternativo	Receptor	Organización del viajero	Deportiva	Negocios
	Emisor	Permanencia en el destino	Salud	Profesionales
		Edad	Congresos y convenciones	
		Transporte	Negocios	
		Volumen de ingresos	Naturaleza	
		Escalas	Aventura	
		Familiar o individual		

Fuente: Elaboración propia.

## Perspectivas del turismo en el mundo

INICIO

47

Según la Organización Mundial de Turismo (2015b), en el documento *Panorama OMT del turismo internacional*, "las llegadas de turistas internacionales aumentarán un 3,3 % anual entre 2010 y 2030, hasta alcanzar los 1.800 millones de llegadas en 2030" (figura 3).

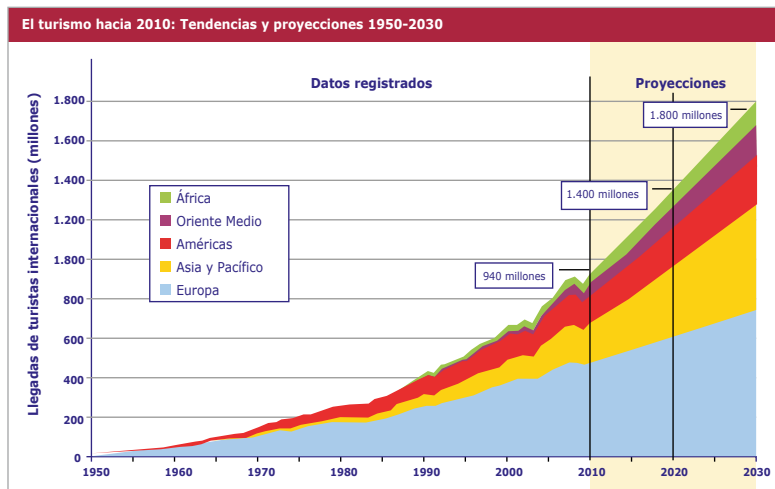


Figura 3. *Panorama del turismo en el mundo.*

Fuente: Organización Mundial de Turismo, 2105b.

Cada día es mayor el número de inversiones en el sector de turismo en todos los países, lo cual da como resultado el progreso de un país a nivel social y económico, además de la generación de muchas ofertas de empleo, según la OMT, uno de cada once empleos pertenece al sector de turismo.

Dentro de los países emergentes que se beneficiarán con un incremento importante de llegada de turistas internacionales está Colombia, puesto que su economía va en crecimiento. Esto se debe a las continuas inversiones que se están realizando en el sector turístico, especialmente en el de alojamiento, ya que muchas cadenas hoteleras internacionales están invirtiendo en nuestro país.

Según el Plan Sectorial del Turismo 2014-2018, "Colombia se encuentra en una etapa histórica de crecimiento y desarrollo. La gran variedad de sus destinos y la calidez de su gente están siendo reconocidas mundialmente" (República de Colombia, Min-CIT y Departamento Nacional de Planeación - DNP, 2014). De esta manera, se proyectan los viajes personalizados, el incremento por el turismo que quiere experimentar con lo autóctono y las tradiciones de un destino al compartir con las comunidades, también se hace mucho énfasis en la relevancia del uso de las TIC y redes sociales. Se proyecta que los turistas realizaran viajes más cortos pero intensos en experiencias. Igualmente, se genera el crecimiento del "turismo verde".

A través del trabajo conjunto de todas las organizaciones involucradas en la industria está en el camino de la consolidación como un destino de clase mundial. Dentro de las perspectivas prevalece la importancia de la sostenibilidad en el turismo como principio de todas las gestiones, dado el impacto que este sector genera en lo social, económico y ambiental (Organización Mundial de Turismo, 2015b) (Figura 4).





Figura 4. *Sostenibilidad en el turismo.*

Fuente: Organización Mundial de Turismo, 2015b.

El *Plan Sectorial de Turismo PST 2014-2018* (República de Colombia, MinCIT y Departamento Nacional de Planeación - DNP, 2014) se acoge a las directrices de gestión sostenible promulgadas por la OMT, (Organización Mundial de Turismo, 2011), las cuales deben ser aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos y los diversos segmentos turísticos sin discriminación alguna. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo, además del compromiso de los prestadores de servicios turísticos del destino para lograr un alto grado de satisfacción de los turistas a través de unas buenas prácticas turísticas sostenibles (República de Colombia, MinCIT y Departamento Nacional de Planeación - DNP, 2014).

## Prestadores de servicios turísticos

Los prestadores de servicios turísticos son todas aquellas personas naturales o jurídicas que se dedican o realizan actividades turísticas. Según la ley 300 de 1996, en su artículo 62, pertenecen a este grupo las siguientes empresas (Figura 5):

INICIO

50

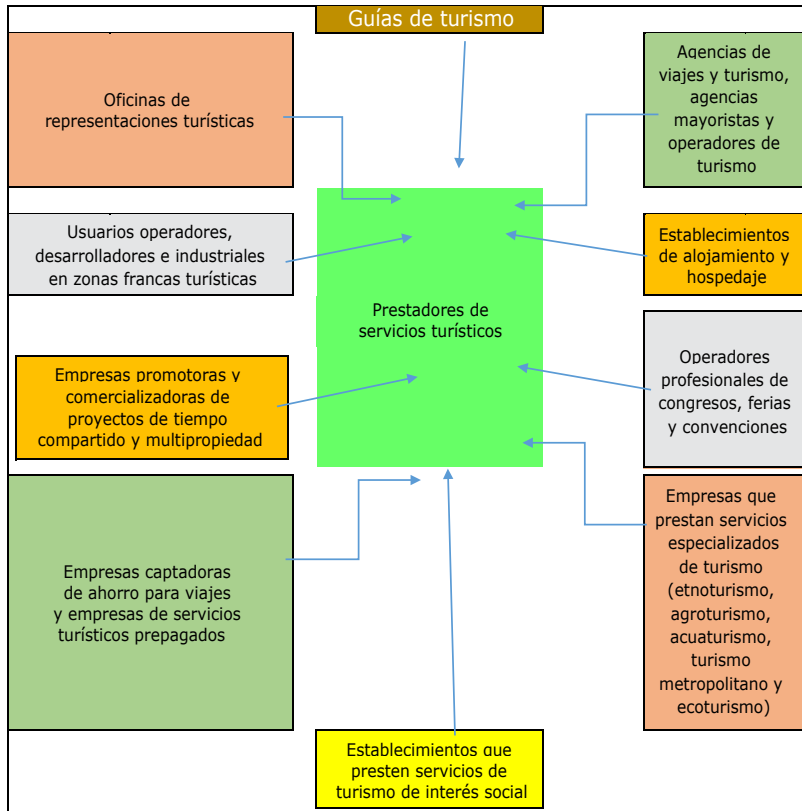


Figura 5. Prestadores de servicios turísticos según Ley 300 de Turismo (República de Colombia. Congreso de la República 1996).

Fuente: Elaboración propia.



## Capítulo 2



## El sector turismo como generador de empleo

El sector turismo es uno de los grandes generadores de empleo a nivel mundial debido a que cada día es creciente la necesidad de mano de obra calificada para atender las operaciones inherentes a las empresas turísticas. A nivel mundial, según la OMT, son pocos los países que cuentan con estadísticas de las personas empleadas en la industria del turismo, por ello desde hace algunos años, en colaboración con la Organización Internacional del trabajo OIT, se ha desarrollado un programa de estadísticas donde se recopilan datos de empleo en la industria turística.

Gran porcentaje del éxito en la industria del turismo está representado por sus recursos humanos, puesto que hacen parte de la experiencia de un turista que escoge un destino para visitar. En Colombia se observa que éste es uno de los sectores que cubre gran porcentaje del mercado laboral.

De acuerdo con el DANE (2016), en los datos recogidos en la gran encuesta integrada de hogares, dentro de las ramas de actividad con mayor participación de ocupados en Colombia están las del sector turismo. Se observa que del 100% de esta participación, el transporte cubre un 38,6%; el sector gastronómico cubre el 31,1%; el alojamiento participa con un 6,2%; las empresas de turismo general con un 22,4%; y, con un 1,6% las agencias de viajes (Figura 6).

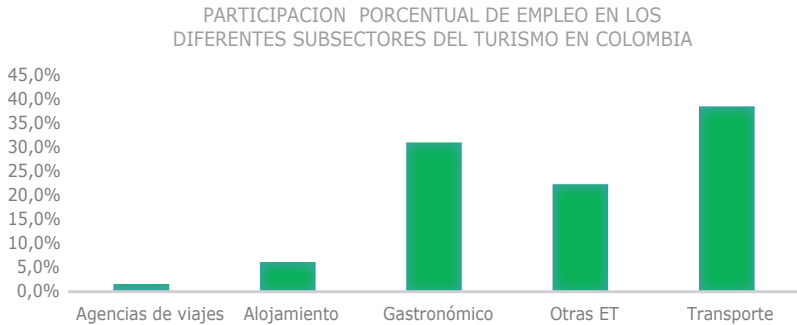


Figura 6. Participación porcentual de empleo en los diferentes subsectores del turismo en Colombia.

Fuente: Elaboración propia.

El DANE, en su informe del nivel de empleo 2011, presentó que en el sector hotelero la variación promedio fue de 3,6 personas. En el informe de marzo de 2017, el promedio de participación de la población ocupada en comercio, restaurantes y hoteles fue de 27,8% personas contratadas, cifra que representa para el sector 1,9 personas por establecimiento en promedio.

Tabla 3  
*Variaciones del personal ocupado, permanente y otros*

**MUESTRA MENSUAL DE HOTELES**

**A.2 Variaciones y contribuciones del personal ocupado, permanente y resto Julio 2005 - Marzo 2017**

Años y meses	Variación anual			Variación Año corrido			Variación Acumulada doce meses			Contribución anual por categoría de personal a la variación total (puntos porcentuales)		
	Total del personal	Personal permanente	Resto del personal	Total del personal	Personal permanente	Resto del personal	Total del personal	Personal permanente	Resto del personal	Total del personal	Personal permanente	Resto del personal
Enero	2.8	1.6	4.9	2.8	1.6	4.9	3.6	2.2	6.0	2.8	1.0	1.9
Febrero	3.8	2.1	6.5	3.3	1.8	5.7	3.5	2.0	6.0	3.8	1.3	2.5
Marzo	5.6	4.0	8.1	4.0	2.6	6.5	3.7	2.2	6.3	5.6	2.5	3.1
Abril	3.8	2.8	5.5	4.0	2.6	6.2	3.9	2.3	6.6	3.8	1.7	2.0
Mayo	2.9	2.9	2.9	3.8	2.7	5.6	3.9	2.5	6.3	2.9	1.8	1.1
Junio	2.1	1.9	2.4	3.5	2.5	5.0	3.7	2.4	5.9	2.1	1.2	0.9
Julio	2.1	1.9	2.4	3.3	2.4	4.7	3.5	2.4	5.4	2.1	1.2	0.9
Agosto	1.5	1.2	1.9	3.1	2.3	4.3	3.4	2.4	5.1	1.5	0.7	0.7
Septiembre	1.5	1.5	1.5	2.3	2.2	4.0	3.2	2.3	4.6	1.5	0.9	0.6
Octubre	0.7	1.6	-0.8	2.6	2.1	3.5	2.8	2.2	3.8	0.7	1.0	-0.3
Noviembre	0.9	2.2	-1.1	2.5	2.1	2.1	2.6	2.2	3.2	0.9	1.4	-0.4
Diciembre	0.1	1.6	-2.2	2.3	2.1	2.6	2.3	2.1	2.6	0.1	1.0	-0.8
Enero	0.2	2.9	-4.0	0.2	2.9	-4.0	2.1	2.2	1.8	0.2	1.8	-1.6
Febrero	0.8	5.1	-6.0	0.5	4.0	-5.0	1.8	2.5	0.8	0.8	3.1	-2.3
Marzo	0.1	5.5	-8.4	0.4	4.5	-6.1	1.4	2.6	-0.6	0.1	3.4	-3.3

(p): Cifra provisional

Variación anual : ((Valor mes año actual - valor mes año anterior)/(valor mes año anterior) \* 100

Variación año corrido : ((valor de los meses transcurridos del año de referencia-valor de los mismos meses transcurridos del año anterior)/(valor de los meses transcurridos del

Variación doce meses : ((valor de los 12 últimos meses transcurridos hasta el mes de referencia - valor de los mismos 12 meses transcurridos del año anterior)/(valor de los 12

Fuente: República de Colombia, DANE (2017).

Actualmente, el turismo es una de las industrias más grandes del mundo ya que está compuesta por varios segmentos: alojamiento, gastronomía, transporte, agencias de viajes y actividades para los turistas (aventura, cultura, deportes, recreación, diversión y otras similares). Y cada segmento tiene muchas oportunidades laborales (Goeldner y Brent, 2011).

Según el informe 2016 emitido por el DANE (2016), se señala que la proporción de empleos informales con respecto al personal ocupado en los hoteles debería ser de hasta cinco trabajadores, se excluyen las personas que se dedican a su oficio de manera independiente y los empleados gubernamentales. (Figura 7).

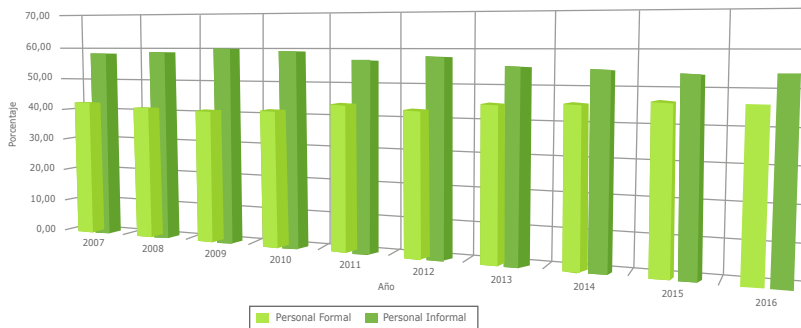


Figura 7. Empleo formal e informal del turismo.

Fuente: República de Colombia, DANE (2016).

Según la revista Portafolio (2016), de acuerdo con los resultados preliminares del índice de competitividad turística regional del Centro de Pensamiento Turístico, se expresa que la informalidad laboral en el turismo encontrada en el año 2015 fue de un 72%,

siendo los departamentos de Chocó, Guajira y Tolima los de mayor impacto. Este estudio también expresa que el sector turismo aporta el 4% del total de la ocupación laboral del país.

Cada día, empresas de servicios turísticos contratan profesionales del sector para todos sus departamentos tanto operativos como directivos. Según la OMT, uno de cada once trabajadores son empleados del sector turismo en empresas de alojamiento, gastronomía, transporte, guianza, etc. (Organización Mundial de Turismo, 2015b). Otros sectores productivos también se benefician, tales como el transporte urbano, los proveedores de alimentos y bebidas, las estaciones de servicio, el entretenimiento, el comercio informal inclusive, etc. Según el *Informe anual de impacto económico* (World Travel y Tourism Council, 2015), en el sector productivo del turismo se generaron 7,2 millones de empleos, lo que supuso un total de 284 millones de empleos en 2015, entre empleos directos e indirectos.

El turismo en Colombia es una gran generadora de empleo directo e indirecto, ya que son muchos los sectores de la economía que se benefician, desde la economía informal (vendedores ambulantes, por ejemplo) hasta grandes compañías.

Según el DANE (2011), se establecen tres categorías según el tipo de contratación en el sector turístico:

- a. *Personal permanente*: incluye el personal ocupado fijo, permanente o de planta que aparece en la nómina fija, con contrato a término indefinido.



- b. *Personal temporal contratado directamente por la empresa:* corresponde aquellas personas con contrato a término definido que normalmente no supera un año.
- c. *Personal suministrado por otras empresas:* son aquellos contratos temporales a través de empresas de suministro de personal, cuyos contratos tienen un tiempo para desempeñar labores relacionadas con la industria turística.

Entidades educativas como el SENA preparan a sus aprendices en competencias y habilidades para la operación, atención y prestación de servicios turísticos en diferentes programas de formación inherentes al sector en niveles que van desde operarios y auxiliares hasta técnicos y tecnólogos. Además, ofrecen especializaciones tecnológicas enfocadas en la administración y operación de empresas del sector de turismo. Igualmente, promueve la certificación por competencias laborales para aquellos profesionales empíricos que han adquirido su experiencia a lo largo de los años trabajando en el sector pero que nunca han sido capacitados.

Aunque aún hay un gran porcentaje de informalidad en la labor turística, el Gobierno, a través de Fontur Colombia (2008), los gremios de turismo y el Ministerio de Protección Social, promueven campañas para que esta cifra se reduzca cada vez más. Por esta razón, se han creado cooperativas asociativas de trabajo que reúnen profesionales de áreas operacionales del turismo, los cuales suministran el servicio de manera temporal para suplir las necesidades de personal en el sector.

## Importancia del nivel de educación del talento humano en las empresas prestadoras de servicios turísticos

INICIO

58

Muchos aspectos de gestión inciden en la calidad del servicio turístico, uno de ellos es la capacitación del talento humano, puesto que el resultado de ello es la prestación de un servicio de calidad, el cual influye en la fidelización de los clientes a un destino. La dinamización del sector turístico depende en gran parte de las capacidades que tengan las personas involucradas para desarrollar estrategias sostenibles que permitan mejorar la calidad del servicio (Saldaña, 2008).

Es importante resaltar que las tendencias en el mercado turístico han cambiado, por esta razón se hace indispensable tener un talento humano especializado en la prestación de servicios, y por ello, muchas instituciones educativas han creado especialidades enfocadas en el servicio de hotelería y turismo en diferentes niveles operativos, administrativos y gerenciales. Un profesional en el área de turismo debe estar consciente de que la razón de ser de su trabajo es el contacto directo con muchas personas que quieren tener experiencias inolvidables en sus viajes para que sirvan de efecto multiplicador y generen un mayor número de visitantes en el destino.

A nivel del país se han establecido dentro de las políticas públicas el mejoramiento del talento humano en el sector, haciendo mucho énfasis en la capacitación. Uno de los grandes proyectos a nivel nacional es

la capacitación en multilingüismo, valores culturales y patrimoniales, el enfoque ambientalista del destino, y como es lógico, el manejo de las nuevas tecnologías (Saldarriaga, 2008).

De acuerdo con el Plan Indicativo de Formación en Turismo (República de Colombia. MinCIT, 2009), se resalta la formación en turismo como un factor de competitividad en un destino. Se estima que para el año 2020, el recurso humano vinculado al sector turismo deberá tener altos niveles de calidad, por lo tanto, su formación debe responder a las exigencias del mercado, entre ellas un personal especializado, multilingüe y con actitud de servicio. Para lograrlo se requiere la mejora continua en el entrenamiento y capacitación de los colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos, logrando superar una de las debilidades que hoy subsisten como son la incorporación de nuevas tecnologías en la academia, bilingüismo y sensibilización constante para los colaboradores, todo ajustado a las características y necesidades de los turistas de acuerdo con el segmento de mercado al cual pertenecen. (República de Colombia. MinCIT, 2009).

La ley 300 de 1996, modificada por la ley 1558 (2012), en su artículo 24, expresa que el Gobierno nacional debe promover el acceso a la formación continua de los trabajadores que laboran en las empresas prestadoras de servicios turísticos, y debe apoyar a la formación turística destinada a la adquisición de nuevos conocimientos, tecnologías y la formación de formadores (República de Colombia, Congreso de la República, 2012).

## Capítulo 2

### INICIO

60

El Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES), en su *Política sectorial de turismo*, propone lineamientos para el desarrollo del turismo, entre ellos una permanente labor de capacitación que mejore la capacidad gerencial del empresario, el trabajador y la sociedad civil en conjunto con el fin de lograr la calidad de servicios que los visitantes demandan, por lo que es importante sensibilizar y formar a todos los participantes en el sector tanto público como privado con programas de educación enfocados al turismo; para ello, deben apoyarse en la articulación del sector educativo nacional, fortalecer las competencias laborales a través de la certificación del cumplimiento de la aplicación de las Normas Técnicas Sectoriales (NTS) y gestionar y promover las escuelas amigas del turismo para crear una cultura turística desde la niñez (República de Colombia. DNP - CONPES - MinCIT, 2005).



# Capítulo 3



INICIO

62

## Turismo accesible

La *accesibilidad* consiste en el grado de utilización en el que las personas pueden disponer de un entorno, visitar un lugar o acceder a un producto o servicio, independiente de sus capacidades técnicas, cognitivas, físicas o psicosociales, sin barreras de movilidad, comunicación y comprensión.

En septiembre de 1980, la OMT a través de la Declaración de Manila (Organización Mundial de Turismo, 1980), relaciona el término turismo con el de accesibilidad; en este documento se reconoce el turismo como un derecho fundamental para el desarrollo humano. A partir de la *Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad*, realizada por las Naciones Unidas, los Gobiernos y los entes de turismo de cada país están haciendo esfuerzos para cambiar el enfoque que se asumía anteriormente sobre el término *discapacidad*, puesto que no se tenían en cuenta diferentes factores que dificultaban la participación de estas personas en las actividades de ocio y recreación debido a que no se contaba con un entorno adecuado para ello. El propósito ha sido promover que a las personas con discapacidad se les asegure el goce pleno en condiciones de igualdad de

todos sus derechos. El artículo 30 de este documento, se enfoca en la participación en la vida cultural, actividades recreativas y de esparcimiento y el deporte, logrando asegurar que estas personas tengan acceso a las atracciones turísticas y recursos adaptados a sus necesidades para la recreación y los deportes en igualdad de condiciones (ONU, 2006).

La accesibilidad universal, según la Organización Mundial de Turismo (2014), incluye cualquier proceso, bien, servicio o dispositivo para ser utilizado por todos, sea cual sea la condición o edad de las personas. De acuerdo con el reinado de España, en la ley LION-DAU (2003), “es la condición que deben cumplir los contornos, procesos, productos y servicios, así como los objetos e instrumentos, herramientas y dispositivos para ser utilizables para todas las personas en condiciones de seguridad de la forma más natural y autónoma posible”. Desde el punto de vista social, la accesibilidad es una oportunidad de comodidad, no solo para el viajero en situación de discapacidad sino también para los habitantes del destino.

## Concepto

El turismo accesible o turismo para todos es un concepto que busca que los entornos, productos y servicios turísticos de cada ciudad estén adaptados sin limitantes de barreras físicas, sensoriales y de comunicación para que todas las personas puedan disfrutarlos en igualdad de condiciones que las personas que no tienen discapacidad alguna (Organización Mundial de Turismo, 2013).

El turismo accesible, según predif.org (2014), existe cuando está asociado con toda la cadena de valor del turismo, porque no solamente deben ser accesibles los hoteles, restaurantes o atracciones turísticas, la experiencia debe ser conjunta con el entorno del destino a nivel urbanístico, de transporte, talento humano especializado, etc.

Existen dos causas que fundamentan la existencia del turismo accesible. Una de ellas involucra el sentido social con respecto a la recreación y participación en actividades turísticas sin ningún tipo de distinción, en las que se debe involucrar a todas aquellas personas sin discriminación que tienen capacidades restringidas y que es deber ayudarle a integrarse a la sociedad, sin que existan barreras que le dificulten el desarrollo de sus actividades sociales y físicas; todos los países tienen una política de turismo social (República de Colombia. MinCIT, 2009b). La segunda causa es una oportunidad empresarial pues tiene un gran potencial dentro de la economía en el sector turístico la consideración de ofertas para este tipo de turistas, ya que estos no viajan solos y viajan en temporadas bajas, lo que ayuda a mantener buenos niveles de ocupación para esta época, logrando una mejor rentabilidad para los prestadores de servicios turísticos.

A nivel mundial, España es uno de los países pioneros en la promoción y desarrollo de la atención de este grupo de personas. La OMT, la Fundación ONCE, PREDIF y ENAT se han unido para desarrollar manuales sobre turismo accesible para todos con el fin de concienciar y orientar a los diferentes entes de turismo y prestadores de servicios turísticos del mundo a poner



en marcha nuevas ofertas turísticas de productos y servicios para ellos para que puedan disfrutar con autonomía la visita a una ciudad o sitio turístico, generándose así una mejoría en la imagen de este destino y a su vez un incremento en los ingresos por este concepto, que puede ser aprovechado a cabalidad. En Latinoamérica, países como México, Argentina, Perú, Chile y Brasil han enfocado sus proyectos turísticos en generación de destinos accesibles, los cuales han llevado a desarrollar una extensa oferta para la población en situación de discapacidad.

En Colombia, ciudades como Bogotá, Medellín y Bucaramanga han realizado investigaciones dirigidas a la prestación de servicios en general a este grupo de personas, enfocándolo más hacia la parte urbanística. Algunos aspectos acerca del tema se han incluido en la política pública de turismo, pero poco se ha escrito acerca de la capacitación y concientización del recurso humano que participa en la prestación de los servicios turísticos en cada ciudad aplicados a la atención de turistas en situación de discapacidad. Algunas fundaciones como Fundación sin Barreras y Colombia Accesible han dado unos pasos para sensibilizar a las personas sobre el tema y mostrar algunos destinos turísticos accesibles en el país.

Algunos entes públicos de turismo en Colombia han realizado investigaciones y estudios acerca del turismo accesible, pero solo se aplican algunos referentes legales de la Política de Turismo Social (República de Colombia. MinCIT, 2009b), en la cual, dentro de sus lineamientos, está "darles prioridad a aquellos segmentos de población con menores posibilidades de

disfrute al turismo". En Bogotá, la Universidad Externado de Colombia, en unión con el Instituto Distrital de Cultura y Turismo, han realizado estudios de ofertas de los atractivos turísticos adaptados para segmentos especiales, entre ellos, personas en situación de discapacidad y adultos mayores (Arbelaez, 2009). Por su parte, la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional (2011) realizó un estudio para definir el "diseño y validación de los protocolos de servicio para turismo accesible de los grupos poblacionales joven en situación de discapacidad y adulto mayor." Aunque este trabajo se enfoca más hacia los protocolos de atención a la población joven en situación de discapacidad, ambos trabajos se enfocan hacia la promoción de Bogotá como destino accesible para todos.

Fundaciones como Foal, Discapacidad Colombia, Colombia Accesible, Instituto Nacional de Ciegos, Fundown, Fundaydown, Fundación Puerta Caribe, Fundación sin Barreras, etc. promocionan capacitaciones para la atención y servicio a personas en situación de discapacidad, pero es poco el apoyo dado por los entes gubernamentales y las agremiaciones de turismo en el país. En Barranquilla, la Fundación Puerta Caribe, por ejemplo, en unión con la Alcaldía de Barranquilla, ofrecen para el Carnaval de Barranquilla un palco adaptado para personas en calidad de discapacidad, donde personas con discapacidad de escasos recursos pueden disfrutar los desfiles carnestoléndicos desde hace algunos años; así, desde el 2015 se está promocionando de manera tímida este tipo de espectáculos a turistas en situación de discapacidad que vienen de diferentes lugares de Colombia y el mundo.

En el marco de las celebraciones del *Día del turismo 2016*, enfocado en el "Turismo para todos – Promover la Accesibilidad Universal", se enfatizó en la responsabilidad compartida de todos los actores de la cadena de valor del turismo con respecto a la accesibilidad universal. Igualmente, se recordó a los prestadores de servicios turísticos que todas las personas tienen derecho a acceder a estos servicios en igualdad de condiciones, y que hay un segmento que aún enfrenta obstáculos a la hora de disfrutar sus viajes, ya que existen barreras que se lo impiden, ejemplo de ello son el transporte, los servicios públicos, las nuevas tecnologías y el desconocimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos en cuanto a la atención especializada que debe prestar (Organización Mundial del Turismo, 2016).

La OMT se ha asociado con diferentes fundaciones y redes para personas con discapacidad tales como la Organización Nacional de Ciegos en España (ONCE) y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) para trabajar el tema del turismo accesible para todos, dando como resultado un manual de buenas prácticas de turismo accesible con información importante para aplicar y lograr eliminar las barreras que existen en cuanto a infraestructura y de servicios adecuados para las personas en situación de discapacidad. Según Pérez y González (2003), el turismo accesible alcanza un papel sobresaliente en esta industria por la diferenciación y especialización plena de un segmento de mercado que aún no ha sido explotado lo suficiente en el sector turístico mundial.

Desde la óptica funcional y psicológica, se contempla el turismo accesible como la realización de actividades para el uso del tiempo libre de las personas en situación de discapacidad. Así, ellos se convierten en protagonistas de las experiencias que los involucran y dejan de ser simples observadores.

La evolución de los conceptos de turismo accesible, presentados en el manual sobre turismo accesible para todos de la Organización Mundial de Turismo (2013), se muestra en la siguiente tabla (tabla 4).

Tabla 4  
*Conceptos de turismo accesible*

<b>EVOLUCIÓN DE LOS CONCEPTOS DE TURISMO ACCESIBLE</b>		
	TURISMO ACCESIBLE	TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS
<b>Destinatarios</b>	Personas con discapacidad	Todas las personas
<b>Herramientas</b>	Accesibilidad/eliminación de barreras	Accesibilidad
Objetivo	Inclusión y normalización	Turismo de calidad

Fuente: Organización Mundial de Turismo, 2013.

La evolución que ha tenido el *Turismo para Todos* en las organizaciones que unen a los países del mundo, tales como ONU, OMT, ENAT, ha obligado a los gobiernos a crear normas legislativas y programas adecuados que aseguren la accesibilidad y a impulsar el retiro de los diferentes tipos de barreras que pue-

dan limitar a estas personas al derecho de disfrutar su tiempo de ocio y recreación.

El término “turistas en situación de discapacidad” no solo representa a las personas con algún tipo de deficiencia física, sensorial o cognitiva, también debemos incluir al creciente número de personas que tienen problemas de movilidad y salud debido a su avanzada edad o situación de embarazo. Todas ellas han creado un gran potencial para estructurar mejor la oferta turística, ya que cada día son más las que presentan esta situación y disfrutan de su tiempo de ocio y recreación visitando sitios turísticos del mundo.

## El turismo accesible como oportunidad de negocio

Debido a la gran fuerza que ha tomado su promoción y fomento a nivel mundial, las instancias privadas del sector turístico también se han comprometido para este fin ya que han visto el gran potencial de negocios que éste genera, por ello, los nuevos hoteles y restaurantes poco a poco han ido eliminando las barreras y obstáculos que impiden el acceso, la seguridad y el confort para utilizar y disfrutar plenamente de las ofertas turísticas que se ofrecen para las personas en situación de discapacidad. No solo es la oportunidad de negocios y generación de empleos, es también parte de la responsabilidad social y una ventaja competitiva para la ciudad en cuanto a la prestación y generación de servicios turísticos especializados.

En el mundo aún no se tienen datos estadísticos exactos sobre la oferta y la demanda de turismo accesible en cuanto a destinos turísticos se refiere, lo que ha generado una pérdida de oportunidades para desarrollar los recursos que posee el destino. Colombia no es ajeno a esta situación y solo se cuentan estadísticas de demanda de turistas en general, sin tener en cuenta su situación de discapacidad. Muchas serían las ventajas si se llevaran estas cifras ya que ayudaría a tomar acciones de mejora y crear una buena oferta turística para este segmento de mercado.

De acuerdo con la OMT, más de 60 millones de personas con capacidades reducidas viajan por ocio, y por cada viaje realizado casi siempre es acompañada por al menos una persona, es decir, es un multcliente puesto que por cada PsD viajan en promedio 1,5 personas acompañándolo. Generalmente contratan paquetes turísticos y gastan casi el doble, viajan sin tener en cuenta las temporadas del año, se hospedan y utilizan los servicios que más facilitan su acceso (Procolombia, 2016).

Debido a que este segmento de mercado cada día cobra más relevancia, es importante que los prestadores de servicios turísticos pierdan el miedo a hacer las respectivas modificaciones. No son necesarias grandes inversiones para incluir la accesibilidad en los establecimientos, por ejemplo, con respecto a los altos beneficios que les produciría, ya que el mercado potencial es alto si sumamos las personas con discapacidades temporales y per-

Capítulo **3**

INICIO

71

manentes, además de los adultos mayores, embarazadas y personas de talla alta o pequeña. Cabe resaltar que cuando una persona en situación de discapacidad encuentra un destino o establecimiento accesible regresa, ya que no se arriesga a probar en otros.

Una oferta turística para personas en situación de discapacidad debe tener en cuenta: accesibilidad física, seguridad, comunicación y personal capacitado para atender y servir a estos clientes. Siendo este último uno de los principales objetivos, el cual se verá reflejado en la satisfacción de los turistas que deciden adquirirla.

Según Rafai (Organización Mundial de Turismo, 2013), existen tres elementos que hacen la diferencia en perder o ganar visitantes en situación de discapacidad: a) información fiable y precisa; b) la comercialización de los destinos turísticos teniendo en cuenta los principios de diseño universal; y c) mejor acceso a los atractivos turísticos. Debido a esto, la OMT se ha dado a la tarea de sensibilizar y asesorar a los gobiernos en cuanto a la puesta en marcha de diferentes proyectos, entre los cuales, se incluye la formación y la capacitación de los prestadores de servicios turísticos para lograr un destino accesible.

Empresas como la cadena hotelera Ilunion le han apostado a esta oportunidad de negocio con mucho éxito. En España cuentan con 25 hoteles de 3 y 4 estrellas certificados en accesibilidad universal.

## Características de la oferta turística accesible

INICIO

72

Según Azucena García, tomando como base las recomendaciones de la OMT y diferentes organizaciones para personas con discapacidad, expresa que las características de accesibilidad de un destino debe cumplir con entornos urbanos en el cual todas las personas puedan desplazarse en condiciones de igualdad y seguridad, donde no haya riesgos de tropezar o caer y que cumpla con los estamentos de la accesibilidad universal; en los entornos rurales y naturales se debe tener en cuenta las pendientes suaves para que estas personas se puedan desplazar de forma autónoma; en los entornos marítimos, playas y embarcaderos se hace indispensable que existan parqueaderos adecuados y plazas accesibles; en las playas se deben colocar accesorios necesarios para que estas personas puedan disfrutar su tiempo recreativo, tales como accesorios para el desplazamiento, sillas anfibas, balizas flotantes de un color contrastado y un sistema de audio guiado acuático (García, 2015).

De acuerdo con las barreras anteriormente mencionadas, un destino turístico accesible debe cumplir con:

- a. Diseño universal, el cual se enfoca en la tendencia de que cualquier ciudad o establecimiento se diseñe sin barreras. Según Moreno y Martínez (2015), el diseño universal consiste en “la percepción y creación de diversos productos, entorno y servicios de manera que puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas sin necesidad de adaptaciones”.



- b. Establecimientos turísticos adecuados para personas con discapacidad: alojamientos con infraestructura adaptada a diferentes tipos de discapacidades (lamentablemente la norma solo exige la habitación para personas en situación de discapacidad motriz), servicios de alimentación adecuados y accesibles, personal capacitado para la atención de cualquier tipo de discapacidad para lograr una buena comunicación en el trato con estas personas e información accesible, por ejemplo, carta o menú escrito en braille.
- c. Transporte accesible para el desplazamiento desde el punto de origen hasta su destino, con escalas automáticas o rampas adecuadas para el fácil acceso a su interior y unas estaciones de transporte con servicios adaptados (baños, sistemas de información, señalización, etc.).
- d. Fuerza laboral en el sector turismo: personal formado para la atención a personas con discapacidad, páginas web accesibles y paquetes turísticos que cumplan con las necesidades de estos clientes de acuerdo con su limitación.



# Capítulo 4



## Discapacidad

Según la OMS, “discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación, por consiguiente, es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive” (Organización Mundial de la Salud, 2016). Una discapacidad es una deficiencia del cuerpo o la mente que impide que una persona realice algunas actividades o interactúe normalmente dentro de la sociedad.

Según la Convención de la ONU “la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones de las demás” (ONU, 2006)

El envejecimiento de la población, el crecimiento en el número de accidentes, la aparición de enfermedades que condicionan la capacidad de las personas y otros aspectos consecuencia de desastres naturales y condiciones medio ambientales han generado un incremento en la tasa de personas con discapacidad temporal o permanente y adultos mayores (movilidad reducida y problemas cardiovasculares).

La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) incluye deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Esta es una clasificación universal que posee cuatro componentes: funciones y estructuras corporales, actividad y participación, factores ambientales y factores personales (Organización Mundial de la Salud, 2001).

Existen muchos tipos de discapacidad que pueden afectar una persona tales como:

- a. *Discapacidad motriz.* Se caracteriza por la limitación que impide el desempeño motor de una persona. Ésta se origina por una deficiencia física en la estructura anatómica de los sistemas osteoarticular, nervioso o muscular. (Castañeda, 2013). Este tipo de discapacidad puede ser permanente o temporal. Las personas cuya limitante son las extremidades inferiores, normalmente se trasladan en sillas de ruedas, bastones o muletas, las cuales hacen parte de su espacio corporal. No debemos olvidar también aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares de acuerdo con su edad (enanismo).
- b. *Discapacidad sensorial.* Según la Comisión Nacional de los Derechos Humanos - CNDH, ésta involucra cualquier tipo de deficiencia visual, auditiva, o ambas, que ocasiona un problema en la comunicación o lenguaje de manera temporal o total (Comisión Nacional de los Derechos Humanos - CNDH, 2012). Existen diferentes grados de discapacidad visual o auditiva.

Con respecto a la discapacidad visual, es la deficiencia parcial o total que restringe las funciones del sistema visual. La OMS establece diferentes tipos de acuerdo con el nivel de deterioro: moderada, grave y ceguera. Las dos primeras se conocen comúnmente con el término de "baja visión".

Según el Bureau Internacional de Audiofonología, la hipoacusia puede ser leve, media o severa y profunda, definidas por el nivel de audición y las dificultades que se presentan en la percepción de los sonidos. En los casos de cófosis o anacusia, cuando existe la pérdida total de la audición, es cuando la comunicación presenta mayor dificultad. Para muchas personas en esta situación, el sentido de la vista juega un papel importante para comunicarse (biap.org, 1997).

- c. *Discapacidad cognitivo-intelectual.* Se caracteriza porque presenta dificultades en sus funciones cognitivas, caracterizándose éstas por limitaciones significativas en su conducta con respecto a su comportamiento, desempeño y adaptación. Estas personas son dependientes y poco tolerantes para lo cual se exige una atención especial (cdhec.org.mx, 2013). Un ejemplo de esto es el síndrome de Down. Las personas con discapacidad intelectual o cognitiva son heterogéneas debido a la variedad de necesidades y al tipo de respuesta que demandan.

Según el documento *Interacción con personas con discapacidad* del SENA “muchas personas con discapacidad intelectual presentan deficiencias importantes, en funciones cognitivas básicas (atención, memoria, motivación, iniciativa, tiempo de respuesta...) lo que incide de manera negativa en el acceso y procesamiento a información de carácter complejo, como son los procesos de simbolización, procesamiento secuencial, entre otros”. (SENA, 2015)

- d. *Discapacidad psicosocial*. La CNDH la define como la discapacidad que se deriva de una enfermedad mental y está compuesta por factores bioquímicos y genéticos. (Comision Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), 2012)

## **Barreras existentes para personas en situación de discapacidad - PsD**

A nivel mundial las personas en situación de discapacidad se enfrentan a siete grandes barreras: las actitudinales, las comunicativas, las físicas, las políticas, las programáticas, las sociales y las de transporte. Debido a lo anterior, se ha hecho una clasificación a nivel universal de acuerdo con las limitantes funcionales físicas, intelectuales y sensoriales que pueden ser de manera permanente o temporal. La OMS las describe como algo más que simples obstáculos físicos (Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos de América. Centro para el control y la prevención de enfermedades (CDC), 2015).

**Barreras de actitud.** Se atañen a la falta de consciencia que las personas sin discapacidad tienen con respecto a las dificultades que tiene una persona en situación de discapacidad para realizar una actividad. Piensan que su vida es una tragedia por no estar completamente sanos, aunque hoy día se ha mejorado mucho la aceptación de la discapacidad en la sociedad a partir de campañas de sensibilización para que se considere una responsabilidad social de todos.

**Barreras de comunicación.** Generalmente esta barrera se presenta con las personas en situación de discapacidad auditiva, visual o cognitiva. En primera instancia se presenta el problema del uso del lenguaje adecuado (lengua de señas, sistema braille), y en segunda, una de las barreras es el uso de lenguajes técnicos que dificultan el entendimiento.

**Barreras políticas.** Se enfocan en la negación de la oportunidad que tienen las personas en situación de discapacidad para el acceso y participación en actividades, y en programas sociales que puedan disfrutar con los beneficios que las leyes y regulaciones han establecido en cada país. A nivel mundial muchos países han establecido políticas para la inclusión social y participación de las personas en situación de discapacidad en la sociedad sin discriminación alguna.

**Barreras sociales.** Incluyen todos los condicionantes que tienen las personas en situación de discapacidad, tales como ofertas laborales, educación, pobreza y violencia.

## Limitantes que se presentan en el sector turístico para las personas en situación de discapacidad

INICIO

80

De acuerdo con el análisis realizado y a las diferentes entrevistas con personas en situación de discapacidad (turistas y nativos), se encontraron dos grandes limitantes que generarían un riesgo para el aprovechamiento de este nicho de mercado.

1. El destino no está preparado para recibir personas en situación de discapacidad debido a que su infraestructura urbana y la de los prestadores de servicios turísticos (hoteles, restaurantes, atracciones, etc.) no está adaptada, asimismo, también hay fallas en las condiciones de accesibilidad de los medios de transporte.
2. Falta capacitación del talento humano del destino para atender a las personas en situación de discapacidad. Esto se refleja en la actitud y los problemas de comunicación; existe temor para atenderlos, sienten curiosidad porque no pueden entender cómo tratarlo y muchas veces lo hacen por lástima, desconociendo que ellos, en su mayoría, son independientes y les gusta que los traten sin discriminación. Aquellos que son dependientes siempre van acompañados en sus viajes.



3. Hay una oferta turística limitada para personas en situación de discapacidad. En esta ciudad son pocas las promociones que ofrecen los prestadores de servicios turísticos que inviten a disfrutar este destino. Algunos prestadores de servicios turísticos no tienen en cuenta el tipo de discapacidad para presentar diferentes opciones turísticas y ofrecen productos que no son incluyentes.

El sector público y privado del turismo debe contemplar que este nuevo tipo de turista tiene unas necesidades particulares y específicas que quieren satisfacer al escoger un destino para visitar.

## **Recomendaciones básicas para interactuar con personas en situación de discapacidad**

Es importante recordar que las personas con discapacidad son personas, que hablan y se representan por sí mismas, es decir, son protagonistas de su propia vida; lamentablemente, aunque parece evidente, muchos lo olvidan a la hora de tratar con ellos. Este tipo de turistas deben ser atendidos bajo las condiciones de igualdad y no darle a entender que son inútiles para la sociedad.

Al atender a una persona con discapacidad es importante tener en cuenta:

- *Tipo de discapacidad:* cada discapacidad tiene necesidades especiales; es por ello que es importante conocerlas para interactuar con personas en situación de discapacidad. Tenga paciencia al atenderlo, muchas veces estas personas no comprenden bien las instrucciones que se les dan o tienen problemas de comunicación con ellas, facilite el proceso teniendo paciencia al escuchar o tratar de entender lo que esta persona solicita.
- *Actitud de servicio:* no importa el tipo de discapacidad, se debe estar siempre listo y sin temor alguno para atenderlos, que no perciban su temor para satisfacer sus necesidades. Se debe evitar la lástima hacia la PsD: si necesita de su ayuda no dude en dársela, pero evite el paternalismo. Actúe con naturalidad y préstele el servicio sin discriminarlo. Recuerde: es importante que estas personas sepan que pueden contar con su ayuda cuando la necesiten.

## Señalética y discapacidad

La función de colocar símbolos y señales se realiza con el fin de facilitar a las personas en situación de discapacidad la comunicación con el entorno, facilitar su accesibilidad a la información y la movilidad, y desde luego, promover su autonomía personal. Los dibujos e íconos para la información para personas en situación de discapacidad están estandarizados a nivel mundial de acuerdo con el tipo de discapacidad, como se observa en la gráfica siguiente:



Figura 8. *Simbología universal de discapacidad.*

Fuente: <https://co.pinterest.com>



# Capítulo 5



## Marco legal del turismo para todos

Normas como la Declaración de los Derechos de los Minusválidos (ONU, 1975) afirman que estas personas “deben gozar de los mismos derechos políticos y civiles que los demás, incluyendo las medidas que les permiten ser autosuficientes, sin distinción”, y son la base fundamental para iniciar el programa de acción mundial para las personas con discapacidad, aprobada por la resolución 37/52 de la ONU (1982); en la cual se reconocen los mismos derechos e igual oportunidad a las personas en situación de discapacidad que a las demás personas, originando como consecuencia la generación de leyes que pusieran fin a la discriminación, ofreciendo así la posibilidad de utilizar cines, restaurantes, hoteles, playas y sitios destinados a la recreación y el turismo.

En el año 2006, la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, expresa su propósito de luchar por la no discriminación de las personas en situación de discapacidad, promoviendo el respeto, la dignidad e igualdad entre todas las personas, ya que ellas también tienen derecho a beneficiarse en igual medida del disfrute de la cultura, acceso a sitios turísticos y lugares de importancia cultural (ONU, 2006).

En cuanto a la OMT, tomando como referente lo anterior, en 1980 aprobó la Declaración de Manila donde se afirma que “los derechos al turismo suponen para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad”. Ésta sirvió como motor para generar productos y servicios que facilitarían los viajes y estadías de las personas fuera de su país de residencia. En 1991, la Asamblea General de la OMT aprobó el documento *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90*, cuyo objetivo se enfoca a la mejora de las condiciones de acceso al destino y a las actividades turísticas para todas las personas sin discriminación alguna.

En 1999, la OMT, a través de la resolución A/RES/406(XII), adopta el Código Ético Mundial para el Turismo, el cual contiene un conjunto de principios para contextualizar a los actores del sector productivo del turismo, orientándole acerca de los derechos y obligaciones que tienen con el sector hasta llevarlos a un desarrollo responsable y sostenible. Este código cubre los componentes económico, social, cultural y ambiental de los viajes y el turismo (Organización Mundial de Turismo, 1999).

En el año 2005 (Organización Mundial de Turismo, 2005), el documento emitido en 1991, *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90*, se actualiza y es adoptado por la resolución A/RES/492(XVI), teniendo como nuevo título “Hacia un turismo accesible para todos”, en el cual se define de manera provisional el término *persona con discapacidad*, considerándola como toda persona que tiene limitaciones en su ca-

Capítulo **5**

INICIO

87

pacidad física, sensorial e intelectual y que requiere necesidades y atenciones especiales para transporte, alojamiento, alimentación y otros servicios turísticos. (Organización Mundial de Turismo, 2005b) Este término también incluye personas que por razones de su edad requieren un trato específico. También se encuentran una serie de orientaciones en cuanto a la información y publicidad turística, a la preparación del personal, requerimientos generales tales como zonas de estacionamiento, señalización, ascensores, teléfonos, etc., y requerimientos especiales para instalaciones específicas tales como terminales de transportes, instalaciones de alojamiento y restauración, sitios de interés turístico, etc.

En el año 2009, la resolución A/RES/578(XVIII), de la asamblea general de la OMT, aprueba la *Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos*, en la cual se reconocieron los avances que se habían realizado al respecto hasta esa fecha (Organización Mundial de Turismo, 2009).

En Latinoamérica, Perú es uno de los líderes en desarrollo de la inclusión. En Colombia, la Constitución Política de Colombia (1991), en el artículo 2, define las personas en situación de discapacidad, la inclusión social y barreras, y en el artículo 19 dice que el MinCIT, promoverá y facilitará dentro del sector turístico la necesidad de adecuar infraestructura turística de acuerdo con las normas legales vigentes, la aplicación de tarifas diferenciales y el aseguramiento de la calidad del sector turístico donde se incluya la accesibilidad. También se tiene como base la ley 1618 (República de Colombia. Congreso de la República,

2013), artículos 5, 14, 17 y 19, en la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de las personas con discapacidad en Colombia con la política de turismo social: hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos (República de Colombia. MinCIT, 2009), el cual cimienta el marco general para que estas personas tengan acceso a los diferentes entornos físicos y también a los canales de comunicación e información. (República de Colombia. MinCIT, 2009)

Otras disposiciones legales sobre accesibilidad física se han establecido en la Ley 1287 (República de Colombia. Congreso de la República, 2009), que establece normas de accesibilidad como bahías de estacionamiento y medio físico señalando las multas y sanciones que se generan por su incumplimiento; la ley 1346 (República de Colombia. Congreso de la República, 2009) aprueba la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad; la resolución 4659 (República de Colombia. Ministerio de Transporte, 2008) establece las medidas de accesibilidad a los sistemas de transporte masivo; y la ley 762 (República de Colombia. Congreso de la República, 2002) aprueba la eliminación de barreras arquitectónicas y de transporte en su artículo 3.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas (Icontec), incluye en sus normas NTC 4349, 4904, 5017, 4143, 4145, 4201 y 4139 (Icontec Internacional, 1998, 2000, 2001, 2004, 2004b, 2015, 2012), normas a cumplir con los requisitos mínimos y características generales que se deben efectuar para la accesibilidad de las personas al medio físico, infraestructura en edificios y espacios urbanos, y simbología, señalizaciones y equipamientos.



El MinCIT, a través la unidad sectorial de turismo, cumple con lo acordado en el artículo 69 de la ley 300 de 1996. Esta unidad sectorial está integrada por ICONTEC, como organismo de normalización nacional, los gremios de turismo según subsectores (alojamiento, gastronómico, agencias de viajes, etc.), la academia y el Viceministerio de turismo, a las cuales desde el año 2003, se les dio la responsabilidad de elaborar las normas técnicas sectoriales en los ámbitos de habilidades y destrezas del recurso humano, calidad en la operación de los establecimientos, calidad de los productos y servicios, y calidad de compromiso con el medio ambiente, cuya finalidad es lograr un incremento en la competitividad del sector turístico colombiano. De acuerdo a lo anterior para el sector gastronómico, a la fecha se han elaborado once normas que van desde la administración de los recursos, la categorización por tenedores y el saneamiento, hasta las buenas prácticas para la prestación en el servicio de restaurantes, están representadas por la sigla NTS USNA; y para el sector hotelero, se han elaborado doce normas que incluyen la realización de actividades básicas para la prestación del servicio, la clasificación y categorización por estrellas, los requisitos de planta y los servicios para recintos de camping, y se identifican con la sigla NTSH.

En 2002, la Universidad Nacional de Colombia presenta, a través de su Facultad de Artes, el documento de estudio *Accesibilidad al medio físico y al transporte*, en el cual define puntos específicos en torno a las características y condiciones que se deben implementar para garantizar la accesibilidad al medio físico. Ciudades como Bogotá ya tienen una política pública de turismo (República de Colombia, Alcaldía Mayor de Bogotá,

## Capítulo 5

2008), la cual, en su capítulo III, habla de *inclusión y desarrollo social*, donde establece que su objetivo es dar sostenibilidad al modelo de desarrollo turístico a partir de un programa de turismo accesible para personas en situación de discapacidad en coordinación con las instancias e instituciones públicas y el sector privado de prestadores de servicios turísticos.

### INICIO

90

En el año 2006, el MinCIT en asocio con el Icontec y la Universidad Externado de Colombia - UEC crearon Normas Técnicas Sectoriales enfocadas en los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica aplicables a los destinos turísticos y prestadores de servicios turísticos. Para este proyecto se tuvo en cuenta las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible NTS-TS 001, 002 y 003, con el fin de obtener la marca de certificación de "calidad turística". Solo hasta 2016 se ha establecido su cumplimiento obligatorio (Icontec, MinCIT y UEC, 2016).



# Capítulo 6



## Estructura de la metodología de la investigación

Reconociendo que el proyecto está orientado al trabajo permanente con el sector productivo, según la ponencia de *Investigación científica y desarrollo tecnológico* (2008), citado por Cegarra (2012, p. 42), la investigación aplicada, a veces llamada *investigación técnica*, “tiene a la resolución de problema o al desarrollo de ideas a corto o mediano plazo, dirigidas a conseguir innovaciones, mejoras de procesos o productos”.

El tipo de investigación es aplicada, y según su alcance responde a una iniciativa de corte descriptiva, según su diseño es de campo tipo exploratoria, pues contempla la implementación de instrumentos de recolección de datos cualitativos y cuantitativos tomados directamente del sitio donde se genera el problema para obtener la información directa de la fuente primaria y determinar las necesidades del estudio y los participantes del proyecto.

De esta forma, la metodología que se utilizó para su desarrollo será la recolección de datos a través de investigaciones bibliográficas sobre de los estudios y actividades realizadas por otros países y entes de tu-

rismo mundial con respecto a este tema. Se obtienen resultados a través de la recolección de información por medio de listas de chequeo a los prestadores de servicios turísticos para determinar el nivel de accesibilidad arquitectónica y compararla con el nivel ideal de un hotel o restaurante que cumple con estos parámetros en cuanto a la prestación del servicio a turistas con discapacidad. Igualmente, se realizó la encuesta a los empleados del sector hotelero y gastronómico para determinar el nivel de cualificación del talento humano con respecto a los conocimientos sobre atención y servicio para personas con discapacidad.

Se han realizado entrevistas abiertas a personas en situación de discapacidad que viven en esta ciudad para que expliquen las experiencias positivas y negativas que han tenido al utilizar los servicios locales o de otras ciudades. Igualmente, se solicitaron sus recomendaciones para lograr una mejor atención por parte de los prestadores de servicios turísticos en cuanto a la atención y servicios a personas con discapacidad. Se realizó una jornada de sensibilización acerca del tema a prestadores de servicios hoteleros y gastronómicos que están participando en el proyecto con el fin de lograr su apoyo al momento de realizar las visitas para la aplicación de las listas de chequeo. Todo lo anterior ha sido el insumo principal para diseñar las estrategias para el programa de servicios y atención a turistas en situación de discapacidad. Para evaluar el impacto de la implementación del programa, se realizarán visitas donde clientes en situación de discapacidad medirán el nivel de la aplicación de los conocimientos para la atención y servicios a turistas con discapacidad.

## Población y muestreo

INICIO

94

La población universal de este proyecto son los prestadores de servicios turísticos hoteleros y gastronómicos de la ciudad de Barranquilla y la muestra según criterio de experto está conformada por 60 establecimientos prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Barranquilla (40 hoteles y 20 restaurantes), respondiendo a un muestreo de tipo *no probabilístico, intencional o de conveniencia*, a partir de criterios de inclusión y exclusión que responden a:

### Criterios de inclusión

**Actividad turística.** Prestadores de servicio turísticos de alojamiento y/o alimentación en la ciudad de Barranquilla.

**Categoría.** Establecimientos en media y/o superior (de acuerdo con la categorización por estrellas y tenedores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo).

**Ubicación geográfica.** Establecimientos que presten servicios en la ciudad de Barranquilla.

### Criterios de exclusión

- a. Prestadores de servicios turísticos diferentes a alojamiento y/o alimentación.
- b. Establecimientos con categoría baja – no incluidos en categoría media y/o superior.

- c. Establecimientos que presten servicios turísticos fuera de la ciudad de Barranquilla.

## Consideraciones éticas

INICIO

95

Durante el desarrollo de la investigación, selección de la muestra de estudio e implementación de instrumentos se tuvieron en cuenta las respectivas consideraciones éticas que garantizan la confidencialidad de la información y el uso de datos personales y/o empresariales exclusivamente para fines investigativos.

Lo anterior se aclaró con los establecimientos parte de la muestra durante la socialización del proyecto y se obtuvo el aval del consentimiento informado por parte de las entidades y gremios que regulan las actividades propias del sector (anexo 1).

Además, como resultado de la investigación y vinculación al proyecto, las entidades prestadoras de servicios turísticos reciben un documento con el protocolo para la atención y servicio a personas con discapacidad.

## Variables de estudio

Los ejes de trabajo del presente proyecto se centran en a) turismo accesible, entendido como aquel que busca posibilitar el acceso sin barreras a las personas con discapacidad, sin importar el nivel, a todos los servicios turísticos que se ofrecen en un destino, logrando la integración total con el entorno; b) prestadores de servicios turísticos, según la ley 300 de turismo (1996) son todas

aquellas personas naturales o jurídicas que habitualmente proporcionan o intermedian de manera directa e indirecta con el turista la prestación de los servicios turísticos; y c) personas con discapacidad, personas con algún tipo de deficiencia física, sensorial o cognitiva, aquí también se deben incluir el creciente número de personas que tienen problemas de movilidad y salud debido a su avanzada edad o situación de embarazo. (República de Colombia. Congreso de la República, 1996)

Todo lo anterior para favorecer el desarrollo investigativo de una propuesta innovadora en el sector turístico de la ciudad a fin de proponer alternativas de mejora en los servicios prestados por los hoteles y restaurantes para personas con discapacidad.

## Técnicas e instrumentos

Según Bernardo y Calderero (2000), los instrumentos son recursos que apoyan al investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información (Bernardo y Calderero, 2000).

Para la caracterización de los prestadores de servicios turísticos, se han empleado los siguientes instrumentos:

**Consentimiento informado.** Para la autorización de los prestadores de servicios turísticos que hacen parte de la muestra del proyecto (anexo 1).

**Lista de chequeo.** Se usa para verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos para servicios accesibles, por ello se aplicaron dos listas de chequeo



diseñadas para el desarrollo del proyecto. La primera se enfoca en el nivel de accesibilidad con un total de 12 ítems para los establecimientos hoteleros y 7 ítems para los establecimientos gastronómicos; y la segunda determinará el nivel de cualificación del recurso humano en cuanto a conocimientos en atención y servicio a turistas con discapacidad. Las opciones de respuesta son: cumple, cumple parcialmente y no cumple (anexo 2).

**Entrevistas.** Entendiendo las entrevistas abiertas según Schmidt, Molina, González, López y Bugallo (2009) como aquellas que “dirigen al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente. En este tipo de entrevistas nuestros interlocutores son informantes en el más verdadero sentido de la palabra. Actúan como observadores del investigador, son sus ojos y oídos en el campo”.

Se implementó la entrevista como una técnica de recolección de información de fuentes primarias con empresarios del sector y con personas en situación de discapacidad con el objetivo de conocer las dificultades que se les presentan al utilizar los servicios hoteleros y gastronómicos en Barranquilla.

De esta forma las preguntas guía se enmarcan en:

## Empresarios

- a. Conocimientos en turismo accesible
- b. Aplicación de la norma NTS-USNA 006 (hoteles) o NTS-USNA 008 (restaurantes), en cuanto al tema de accesibilidad
- c. Interés para apoyar el proyecto

## Personas en situación de discapacidad

- a. Utilización frecuente de los servicios hoteleros y gastronómicos de la ciudad
- b. Dificultades que se le presentan al momento de utilizar los servicios hoteleros y gastronómicos de la ciudad
- c. Recomendaciones acerca de la atención y servicio para personas con discapacidad en los hoteles y restaurantes de la ciudad

INICIO

98

## Procedimiento

La ejecución del proyecto comprende las diferentes fases de trabajo desde la construcción del marco teórico de referencia, hasta el diagnóstico del sector, diseño de la propuesta e implementación con las entidades parte de la muestra de estudio.

**Fase 1.** Delimitación del tema de estudio.

**Fase 2.** Investigación bibliográfica (búsqueda de información en fuentes primarias y secundarias).

**Fase 3.** Construcción del marco de referencia conceptual y documento de soporte del proyecto.

**Fase 4.** Delimitación de la población universal y muestra de estudio.

**Fase 5.** Construcción de la base de datos de entidades prestadoras de servicios turísticos de la ciudad que cumplan con los criterios de inclusión.

**Fase 6.** Trabajo de campo con las entidades parte de la muestra de estudio (recolección de información e implementación de la lista de chequeo para determinar el nivel de cualificación del recurso humano de los establecimientos que han participado en el proyecto).

**Fase 7.** Caracterización del sector hotelero y gastronómico.

**Fase 8.** Diseño del programa de capacitación para la atención y servicios en turismo accesible.

**Fase 9.** Validación del programa de capacitación.

**Fase 10.** Implementación del programa de capacitación en servicios a turistas en situación de discapacidad.

**Fase 11.** Evaluación del efecto del programa implementado en las entidades parte de la muestra piloto.

**Fase 12.** Análisis de resultados.

**Fase 13.** Construcción del documento con recomendaciones para la atención y servicio de personas con discapacidad.

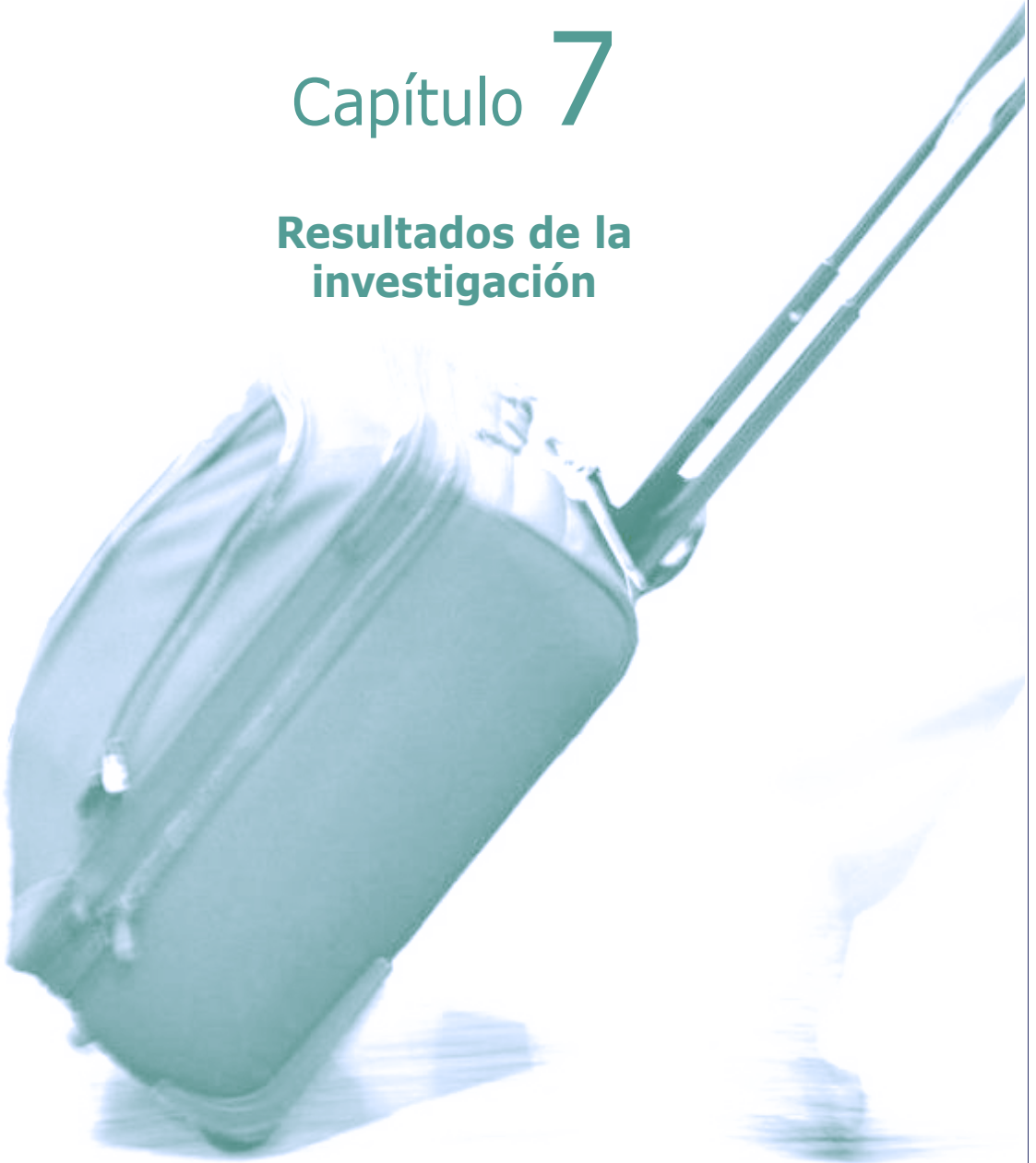
**Fase 14.** Socialización de resultados con la muestra de estudio y comunidad académica.

**Fase 15.** Construcción de conclusiones del estudio y entrega final del proyecto.



# Capítulo 7

## Resultados de la investigación



INICIO

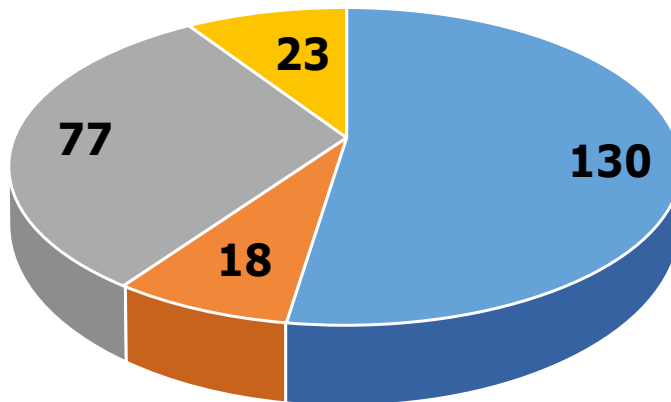
101

## Caracterización de hoteles y restaurantes en Barranquilla

Para realizar la caracterización de hoteles y restaurantes de Barranquilla, este proyecto se apoyó, en primera instancia, en las agremiaciones de turismo: Cotelco, Asotelca y Acodres, además, en la información que se obtuvo de la Cámara de Comercio de Barranquilla, con el fin de establecer los parámetros de inclusión en el proyecto y determinar los establecimientos que participarían como parte de la muestra objeto de estudio para determinar la accesibilidad en cuanto al aspecto arquitectónico y la cualificación del recurso humano.

En Barranquilla, según información de la Cámara de Comercio y Cotelco, existen 248 establecimientos de alojamiento, hospedaje y similares (EAHS), los cuales están distribuidos de la siguiente manera: 130 establecimientos hoteleros, 18 aparta-hoteles, 77 establecimientos de alojamiento por horas y 23 establecimientos que pertenecen al tipo de alojamiento de pensiones, hostales y residencias (Figura 9).

Se pone en evidencia que parte de la población universal está conformada por 130 hoteles con las siguientes características: 12 hoteles con categoría superior tipo 5 estrellas (certificado 1), 17 hoteles con categoría tipo 4 estrellas (certificados 3), 37 hoteles con categoría tipo 3 estrellas (certificado 1), 55 hoteles con categoría tipo 2 estrellas y 9 hoteles con categoría tipo 1 estrella. La muestra tomada para el proyecto fue de 40 hoteles entre categorías tipo 3, 4 y 5 estrellas afiliados a Cotelco (2015) y Asotelca Capítulo Atlántico (2016).



- HOTELES
- APARTAHOTELES
- SERVICIO DE ALOJAMIENTO POR HORAS
- OTROS TIPOS DE ALOJAMIENTO

Figura 9. *Establecimientos de alojamiento, hospedaje y similares en Barranquilla.*

Fuente: Elaboración propia.

## Hoteles

**Condiciones de accesibilidad física.** Se realizaron visitas a los establecimientos hoteleros y se tuvieron en cuenta los siguientes elementos para el análisis:

- Áreas de uso común
- Áreas complementarias
- Áreas de circulación externas e internas
- Ascensores
- Parqueaderos – espacios de estacionamiento
- Accesos
- Mobiliario y servicios
- Señalización
- Servicios sanitarios
- Instalaciones en general

Los resultados arrojados a partir de la aplicación de las listas de chequeo a 40 hoteles para determinar las condiciones arquitectónicas accesibles de los hoteles son los siguientes:

*Estacionamientos accesibles.* Este es uno de los requerimientos más importantes para la prestación de un servicio accesible y debe cumplir con las medidas establecidas en las normas NTC 4139 (Icontec Internacional, 2012), que establece la forma, colores y proporciones del símbolo gráfico reconocido internacionalmente para informar que esta señal es para la utilización exclusiva para las personas con discapacidad (figura 8), teniendo como base el código pantone (código de colores) y también se observa en la NTC 4904 (Icontec Internacio-

INICIO

103

nal, 2000), la cual establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir los estacionamientos para vehículos de 5 pasajeros. Según la Norma Técnica Sectorial Hotelera NTS-USNA 006 (Icontec, Viceministerio de Turismo, Acodres y SENA, 2003), todos los establecimientos hoteleros dentro de los requisitos de accesibilidad para hoteles categoría 4 y 5 estrellas, debe cumplir con un mínimo del 2% del servicio del total de estacionamientos para personas con discapacidad. Igualmente, se tomaron aspectos importantes del manual de accesibilidad universal, para complementar lo establecido por la normatividad anterior (Real Patronato sobre Discapacidad, 2007).

En el resultado arrojado por la investigación de campo se observa que, de los 40 hoteles visitados, el 68 % no cumple, el 5 % cumple parcialmente y solo el 27% cumple con los parámetros establecidos en la lista de chequeo (Figura 10).

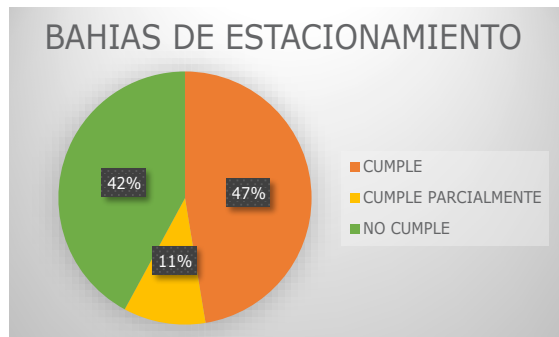


Figura 10. Análisis de cumplimiento de las bahías de estacionamiento en los hoteles de Barranquilla.

Fuente: Elaboración propia.



*Rampas.* De acuerdo con la norma NTC 4143, se establecen las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las rampas que se constituyan en edificaciones para facilitar el acceso a todas las personas, teniendo en cuenta las pendientes de acuerdo con la extensión y en función del desnivel (Icontec Internacional, 2004). También se tomó en cuenta que el ancho mínimo debe ser de 0.90 m. El resultado arrojado es el siguiente: 33% cumple; 5% cumple parcialmente y el 62% no cumple con los parámetros establecidos en la lista de chequeo: ancho mínimo, longitud, piso de prevención, bordillo, descansos y pasamanos (Figura 11).

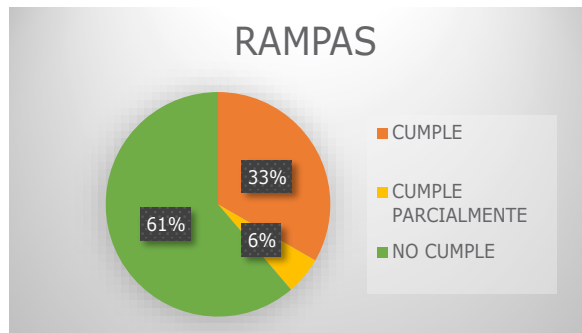


Figura 11. Medición de accesibilidad en hoteles con respecto a las rampas en la edificación.

Fuente: Elaboración propia.

*Accesos a la edificación.* Tomando como base la norma NTC 4145 (Icontec Internacional, 2004b) y NTC 4349 (Icontec Internacional, 1998), y la guía de diseño accesible y universal, elaborada por Coldeportes y Comité Paralímpico Colombiano (2009), que explican la accesibilidad en las escaleras y la accesibilidad

al medio físico, edificio y ascensores, se analizaron los escalones de entrada accesibles, revestimiento de prevención de textura en relieve, pisos pododáctiles y antideslizantes, pasamanos continuos y con una seña sensible al tacto, indicando los límites de la escalera o rampa, ancho de puertas batientes, corredizas o giratorias, franjas de señalización en puertas de vidrio mecanismos de apertura fácil en puertas, altura de manijas e iluminación.

El resultado arrojado a partir de la aplicación de la lista de chequeo aplicada a los 40 hoteles de la muestra indica que solo cumple el 37% de los hoteles, mientras que el 6% cumple parcialmente y el 57% no cumple con lo anterior (Figura 12).

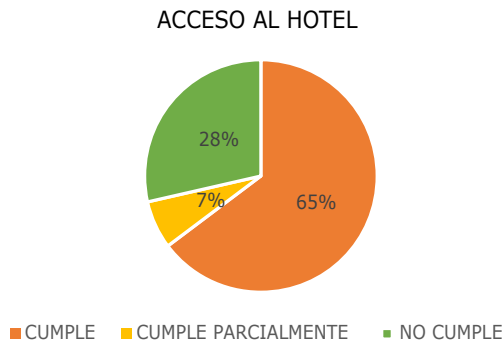


Figura 12. Accesos en hoteles.

Fuente: Elaboración propia.

*Áreas públicas.* Se establece la medición de los espacios con respecto al desplazamiento de las personas, incluyendo la eliminación de barreras teniendo en cuenta lo establecido en las recomendaciones dadas en el manual de accesibilidad universal para hoteles

(Real Patronato sobre Discapacidad, 2007). El análisis incluye salas de espera adaptadas con espacios adecuados para usuarios en silla de ruedas, desniveles, iluminación adecuada para PCD, ascensores y baños accesibles. Se incluyen también las franjas guías de encaminamiento (para personas con discapacidad visual), los mobiliarios accesibles y la señalización clara y visible sin brillo.

El resultado del análisis es el siguiente: el 27% de los hoteles cumple, mientras que el 68% no cumple y el 5% cumple parcialmente con estos parámetros (Figura 13).

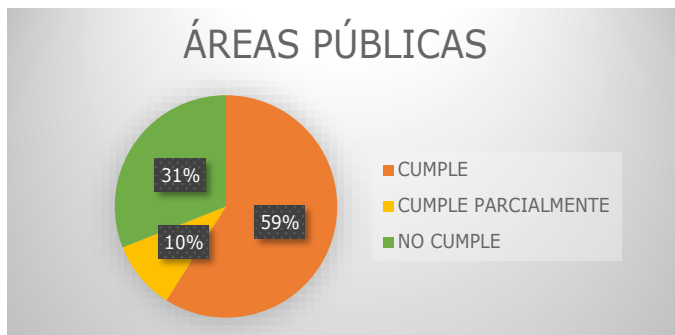


Figura 13. Nivel de cumplimiento de las instalaciones físicas en las áreas públicas de los hoteles.

Fuente: Elaboración propia.

*Zonas húmedas.* De acuerdo con la guía de diseño accesible y universal (Coldeportes y Comité Paralímpico Colombiano, 2009), para determinar el cumplimiento de accesibilidad al respecto se deben tener en cuenta los siguientes aspectos básicos: entorno de la piscina pavimentado con material antideslizante, bordes de la

piscina diferenciados con colores distintos al resto del pavimento, piscina accesible con rampa antideslizante, mobiliario adecuado para PCD, escalerilla de patas con un color fuerte que contraste con el de la piscina y el agua y cambios de profundidad señalizados con cambios de color. Los resultados al respecto fueron: 15% de los hoteles cumple con el 80% de los parámetros, mientras que el 81% no cumple y el 5% cumple parcialmente (Figura 14).

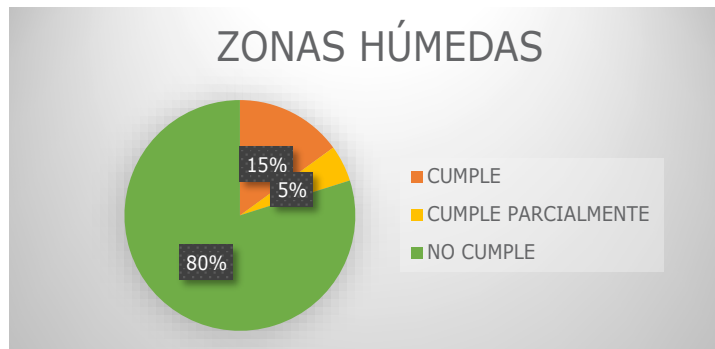


Figura 14. Análisis del cumplimiento de los parámetros arquitectónicos accesibles en las zonas húmedas de los hoteles de Barranquilla.

Fuente: Elaboración Propia

Área de recepción. Según el manual de accesibilidad universal para hoteles (Real Patronato sobre Discapacidad, 2007), se tomaron como base los siguientes aspectos para la medición: altura del mostrador, espacio de separación del mostrador de recepción hasta la puerta de entrada libre de obstáculos y equipamiento de ayuda para personas con discapacidad auditiva media o total.

Al aplicar el instrumento se encontró que el 23% cumple en un 60%; el 68% no cumple; y el 3% cumple parcialmente en un 10% los parámetros para determinar la accesibilidad en la recepción del hotel (Figura 15).

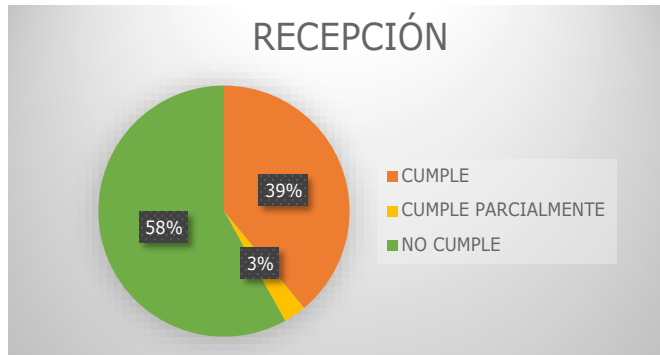


Figura 15. Análisis de accesibilidad en el área de recepción de los hoteles.

Fuente: Elaboración propia.

*Habitaciones.* Teniendo en cuenta las normas básicas establecidas en la NTS-USNA 006 (Icontec, Viceministerio de Turismo, Acodres y SENA, 2003) y el manual de accesibilidad universal para hoteles (Real Patronato sobre Discapacidad, 2007), se establecieron parámetros con respecto a las medidas de las puertas, accesos, espacios, interruptores de luz, nivel de iluminación, información de los servicios en braille y baños adaptados para personas con discapacidad motriz.

Al realizar el análisis, el 47% cumple con lo establecido en la norma de categorización por estrellas (NTS-USNA 006), mientras que el 47% no cumple y el 4% cumple en un 10% con los aspectos analizados en cuanto a las condiciones arquitectónicas para personas con discapacidad (Figura 16).



Figura 16. Medición de la accesibilidad en las habitaciones de los hoteles en Barranquilla.

Fuente: Elaboración propia.

Haciendo un resumen general del análisis de accesibilidad en la infraestructura hotelera de la muestra, se observa que solo el 41% cumple con las normas de accesibilidad establecidas para los hoteles, y aunque el 54% cumple parcialmente con algunas de las normas, algunos hoteles se encuentran en procesos de mejoras al respecto (Figura 17).

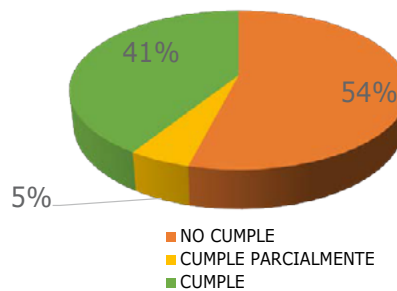


Figura 17. Medición general de la accesibilidad en la infraestructura hotelera de Barranquilla.

Fuente: Elaboración propia.

**Nivel de cualificación del recurso humano en cuanto a los conocimientos en atención y servicios a personas con discapacidad.** De acuerdo con los protocolos establecidos en los cinco manuales de la OMT publicados desde el año 2014, que se enfocan en turismo accesible, se realizaron preguntas abiertas enfocadas en las capacitaciones realizadas para la atención y servicios para la atención a PCD visual, motriz, auditiva y cognitiva. El resultado fue el siguiente: el 12% de los hoteles encuestados ha realizado capacitaciones para la atención a PCD y el 88% no se ha capacitado en el tema (Figura 18).

### RECURSO HUMANO CUALIFICADO PARA ATENDER A PsD EN LOS HOTELES DE BARRANQUILLA

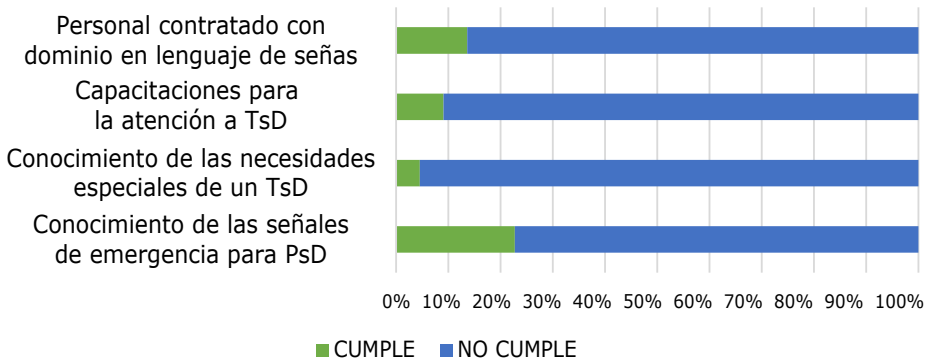


Figura 18. *Cualificación del recurso humano de los prestadores de servicios turísticos hoteleros de Barranquilla en turismo accesible.*

Fuente: Elaboración propia.

## Establecimientos gastronómicos

De acuerdo con la base de datos de la Cámara de Comercio de Barranquilla y Acodres capítulo Atlántico, se pone en evidencia que la población universal está integrada por 1.373 establecimientos que prestan servicios de alimentos y bebidas distribuidos de la siguiente manera: 665 restaurantes (un 80% de estos son de tipo ejecutivo o popular), 366 bares y expendios de bebidas alcohólicas, 131 cafeterías, 48 servicios de banquetes y 163 establecimientos que prestan servicios generales de Alimentos y Bebidas (Figura 19).

La muestra que se tomó para el proyecto fue de 20 restaurantes (afiliados a Acodres capítulo Atlántico) entre categorías tipo 1, 2 y 3 tenedores (no existen restaurantes categorizados en la ciudad).

Establecimientos que prestan servicios de alimentos y bebidas en Barranquilla

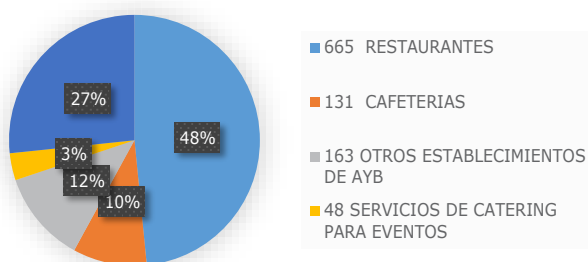


Figura 19. *Establecimientos que prestan servicios de alimentos y bebidas.*

Fuente: Elaboración propia.



**Condiciones de accesibilidad física.** Se ha tomado como base los criterios de evaluación para el otorgamiento del certificado de calidad turística expresados en la norma NTS-USNA 008 y NTS-TS 004, esta última establece que “todo establecimiento gastronómico o bares deben ser accesibles, deben contar con accesos y servicios adecuados para discapacitados” (Icontec, MinCIT y Universidad Externado de Colombia, 2008). Los resultados arrojados a partir de la aplicación de las listas de chequeo a 20 restaurantes para determinar las condiciones arquitectónicas accesibles son los siguientes:

*Estacionamientos accesibles.* Aunque la norma técnica sectorial NTS-USNA 008 (Icontec, Viceministerio de Turismo y Acodres, 2009) no exige que el restaurante tenga estacionamientos accesibles, es un requisito importante para la prestación de un servicio accesible y debería cumplir con las medidas establecidas en el artículo 8, capítulo 4 del decreto 1660 (República de Colombia. Presidencia de la República, 2003) con respecto a las zonas especiales y de parqueo, al igual que las normas NTC 4139 (Icontec Internacional, 2012) y 4904 (Icontec Internacional, 2000). Dentro de los requisitos de accesibilidad debe tener estacionamientos para personas con discapacidad. Igualmente, se tomaron aspectos importantes del manual de accesibilidad universal (Boudeguer, Prett y Squella, 2010) para complementar lo establecido por la norma.

En el resultado arrojado por la investigación de campo se observa que, de los 20 restaurantes visita-

dos, el 89% no cumple, el 5 % cumple parcialmente y solo el 6% cumple con los parámetros establecidos en la lista de chequeo (Figura 20).

### ESTACIONAMIENTOS

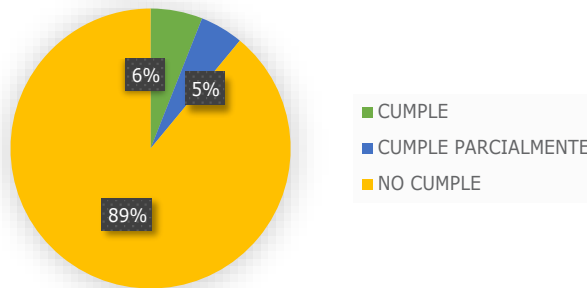


Figura 20. *Cumplimiento de estacionamientos accesibles para restaurantes.*

Fuente: Elaboración propia.

**Accesos.** Se toman como base las normas de diseño universal, en las cuales se pide incluir en un establecimiento que presta servicios gastronómicos unos accesos libres de barreras, rampas con la longitud y con un declive adecuado, pasamanos, manillas con diseño que facilite el uso de una sola mano y espacio peatonal señalizado claramente.

Al aplicar la lista de chequeo se encontraron los siguientes resultados: 29% de los restaurantes cumplen, el 15% cumple parcialmente y el 56% no cumple con estos diseños (Figura 21). Algunos de estos restaurantes están ubicados en casas reconstruidas

que no tuvieron en cuenta la normatividad para edificaciones accesibles.

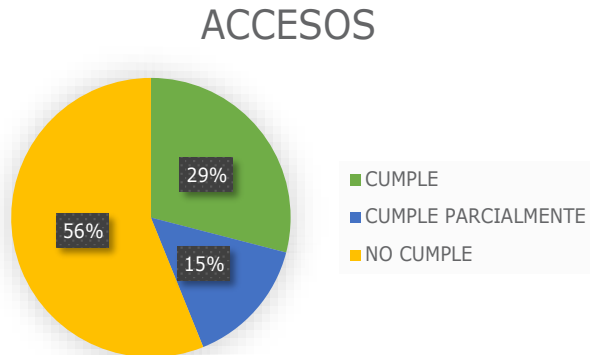


Figura 21. *Accesos en restaurantes.*

Fuente: Elaboración propia.

**Baños.** De acuerdo con la NTC 5017 (Icontec Internacional, 2001), los baños deben estar ubicados en lugares accesibles y cada establecimiento debe tener como mínimo una unidad accesible sanitaria por sexo. Dentro de los parámetros que se tomaron para llevar a cabo la inspección en los restaurantes se tuvieron en cuenta: señalización, ancho de la puerta de acceso, servicio sanitario adecuado para PCD, altura de los interruptores de luz, pisos antideslizantes, alarmas visuales y sonoras en su interior. Los hallazgos fueron los siguientes: el 10% cumple, 10% cumple parcialmente y 80% no cumple con los parámetros establecidos para servicios sanitarios accesibles (Figura 22).

## BAÑOS

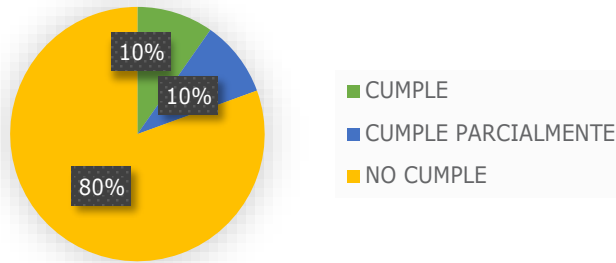


Figura 22. Nivel de accesibilidad en los baños de los restaurantes.

Fuente: Elaboración propia.

*Interior del restaurante (lobby, salón y bar).* Según la guía de diseño accesible y universal (Coldeportes y Comité Paralímpico Colombiano, 2009), en los establecimientos que prestan servicios gastronómicos, los espacios deben estar libres de obstáculos, deben existir espacios libres para usuarios en silla de ruedas, iluminación uniforme, señalización visual y sonora, barra iluminada sin reflejos ni contrastes, con doble altura, desniveles salvados mediante rampas y escaleras con peldaños iluminados. Los resultados arrojados al aplicar la lista de chequeo fue el siguiente: 29% cumple, 10% cumple parcialmente y el 60% de los restaurantes visitados no cumple con estos parámetros básicos (Figura 23).

## INTERIOR DEL RESTAURANTE

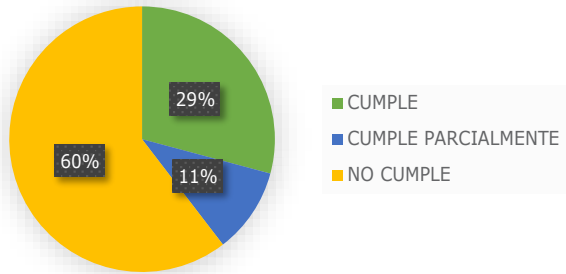


Figura 23. Espacios físicos accesibles en los restaurantes.

Fuente: Elaboración propia.

*Menaje.* Según Hernández, Álvarez y López, en las recomendaciones de la “guía de restaurantes y bares accesibles”, que ofrece pautas para hacer accesibles los locales gastronómicos y bares, recomienda que la cubertería para personas con discapacidad no sea muy pesada y que los restaurantes deben disponer de mínimo un inventario de estos juegos para ofrecer a los clientes con discapacidad en miembros superiores la posibilidad de utilizarlos. (Hernández, Álvarez y López, 2007) Con respecto a este ítem, ningún restaurante de los visitados cuenta con juegos de cubiertos especiales para personas con discapacidad en sus miembros superiores.

*Cartas y menús.* Es importante al prestar la oferta de servicios gastronómicos tener en cuenta a todas las personas, sin distinción de sus capacidades, es por ello que se recomienda que la carta cumpla

con ciertos requisitos: nombre del plato con una breve descripción que incluya los ingredientes principales y con una fotografía del plato preferiblemente; el tamaño y tipo de letra adecuado, que no dificulte su lectura y comprensión; disponer de cartas en braille o alto relieve. El resultado de la muestra a la cual se le aplicó la lista de chequeo es la siguiente: el 100% de los restaurantes visitados no cuenta con cartas en braille; el 50% de los restaurantes cumple con la presentación de la explicación del plato en la carta y fotografías del mismo, el 10% cumple parcialmente y el 40% no cumple; el 94% de los restaurantes visitados cumple con el tamaño y tipo de letra adecuado en la presentación de su oferta y el 6% cumple parcialmente (Figura 24).

### PRESENTACIÓN DE LA CARTA O MENU

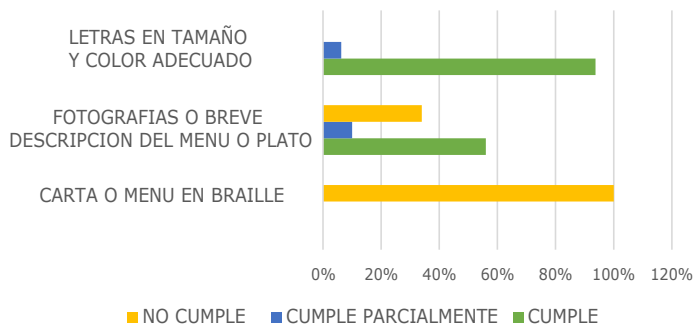


Figura 24. *Cartas y menús accesibles en los restaurantes.*

Fuente: Elaboración propia.

**Nivel de cualificación del recurso humano en cuanto a los conocimientos en atención y servicios a personas con discapacidad.** De acuerdo con los protocolos establecidos en los manuales de la OMT enfocados al turismo accesible, (Organización Mundial de Turismo, ENAT, Fundación ONCE y Fundación ACS, 2016), se realizaron preguntas abiertas enfocadas en las capacitaciones realizadas para la atención y servicios para la atención a PCD visual, motriz, auditiva y cognitiva. El resultado fue el siguiente: el 10% de los restaurantes encuestados ha realizado capacitaciones para la atención a PCD y en el 90% no se le ha realizado la capacitación acerca del tema (Figura 25).

## NIVEL DE CAPACITACION

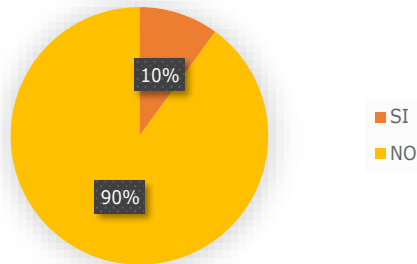


Figura 25. *Cualificación del recurso humano de los prestadores de servicios gastronómicos de Barranquilla en turismo accesible.*

Fuente: Elaboración propia.

## Conclusiones

INICIO

120

Muchos son los autores y organizaciones a nivel mundial que cada día se preocupan por presentar documentos y manuales orientados hacia la atención de personas en situación de discapacidad; uno de los más importantes y completos son los manuales que han elaborado la OMT junto con la Fundación ONCE y ENAT, entre los años 2013 y 2015, donde se hace énfasis en la importancia de la inclusión a través del programa Turismo para todos. (Organización Mundial de Turismo, ENAT, Fundación ONCE y Fundación ACS, 2016). Estos han sido de gran ayuda y se tomaron como referencia principal para este proyecto, al igual que las guías de ciudad donde se ofrecen servicios turísticos accesibles por parte de los hoteles, restaurantes y centros culturales, ejemplo de ello es la *Guía de bares y restaurantes accesibles* emitido por la Fundación ONCE de España. (Hernández, Álvarez y López, 2007)

La Fundación Nacional de Ciegos en España (ONCE) es una de las pioneras en promocionar la accesibilidad universal, que, aplicando el diseño para todos en los servicios que ofrecen a las personas con discapacidad, han posesionado la marca ILUNION, la cual actualmente cuenta con 25 hoteles en España caracterizados por ser totalmente accesibles y la única cadena hotelera certificada en accesibilidad universal en el mundo. Una característica diferencial en cuanto al sentido social de esta cadena es que más del 40% de la planta de trabajadores tienen alguna discapacidad. Esta cadena está incursionando inicialmente en Colombia en el sector de servicio de lavanderías para



hoteles, también han pensado en ingresar al negocio hotelero en el país (Ilunion Hotels, 2016).

En Suramérica, se observa el apoyo gubernamental en países como Argentina, Brasil, Ecuador, Perú y Uruguay, donde a partir de la iniciativa del sector privado del turismo se han creado programas para promocionar el país para las personas que lo escogen como destino para sus vacaciones. Ejemplo de ello es la red de turismo accesible de Argentina, que promociona los destinos turísticos accesibles en este país.

En el año 2012, en Cartagena, se lanzó el programa “Turismo accesible, turismo inclusivo”, el cual tuvo como objetivo principal mostrar a Cartagena como ciudad accesible. Este programa fue liderado por la fundación Ciudad sin Barreras, que busca hacer de diferentes ciudades de Colombia lugares más accesibles para las personas en situación de discapacidad y adultos mayores con movilidad reducida. Actualmente este programa no se está llevando a cabo (El Universal Cartagena, 2012).

En Colombia, la Fundación Colombia Accesible de Medellín ha sido una de las pioneras en realizar alianzas con COTELCO para la promoción de sus hoteles entre las personas en situación de discapacidad, además, se ha caracterizado por realizar charlas de sensibilización acerca de la oportunidad de mercado que representa el sector de personas en situación de discapacidad. Igualmente, se ha observado el gran interés que tiene el MinCIT para promocionar el turismo colombiano para este nicho de mercado, ejemplo de ello son las políticas y programas que han establecido

para la atención y promoción a PsD que escogen a Colombia como destino para visitar.

Lamentablemente una de las falencias que existen en Colombia con respecto a este tema es la falta de estadísticas que señalan el número de viajeros en situación de discapacidad que llegan a Colombia y mucho menos a la ciudad de Barranquilla, por lo que sería interesante realizar un censo para conocer cuántas personas en situación de discapacidad llegan a Colombia y a Barranquilla, especialmente. Si existiese esta información, sería más fácil para los prestadores de servicios turísticos y los entes públicos de turismo enfocar su oferta teniendo en cuenta el número de personas con diferentes tipos de discapacidad que escogen el país para desarrollar las actividades de turismo.

Dentro de las actividades para caracterizar los prestadores de servicios turísticos, ha sido notable el apoyo de los gremios de turismo. Según información suministrada por los gremios hoteleros (Cotelco, 2015 y Asotelca Capítulo Atlántico, 2016), en Barranquilla existen aproximadamente 130 hoteles de diferentes categorías, de los cuales solo 5 hoteles están certificados por estrellas, los demás se encuentran categorizados sin certificar teniendo en cuenta el tipo de servicios comparándolo con los parámetros exigidos por la norma NTS-USNA 006 sobre la categorización de hoteles por estrellas. Lamentablemente, varios de estos hoteles solo han tenido en cuenta el adaptar sus instalaciones para personas en situación de discapacidad motriz, pero a partir de la sensibilización, están proyectando las mejoras para sumarse al mercado de hoteles que ofrecen servicios sin barreras.

También se observó que pocos son los hoteles en la ciudad que aceptan perros guía, lo que limita a las personas con discapacidad visual que utilizan este apoyo para hospedarse en ellos.

De acuerdo con la información emitida en el diario El Heraldó de Barranquilla, se abrirán 4 nuevos hoteles de cadenas internacionales durante los próximos 5 años. (ElHeraldo.co, 2016). Existen otros establecimientos de alojamiento que se encuentran registrados en la Cámara de Comercio como hoteles, pero realmente no cumplen con las características de la norma NTS-USNA 006 para incluirse en este proyecto. La mayoría de estos proyectos han incluido dentro de planta física las normas para garantizar la accesibilidad y servicio a personas en situación de discapacidad motriz.

En cuanto a los establecimientos gastronómicos, en Barranquilla, de acuerdo con la Cámara de Comercio, el número de empresas que prestan servicios de alimentos es bastante grande, aproximadamente existen 1373 establecimientos que prestan servicios de alimentos y bebidas, de los cuales 665 son restaurantes. Desafortunadamente, con respecto a este negocio, no todos cumplen con las normas establecidas en las normas técnicas sectoriales (la NTS-USNA 008 para su categorización y la NTS-TS 004), las cuales explican las condiciones físicas y de servicio que debe tener cada establecimiento. También se debe tener en cuenta que, en Barranquilla, este negocio es muy voluble ya que abren y cierran restaurantes todos los días. ACODRES, capítulo Atlántico, tiene 28 restaurantes asociados que pertenecen a categoría media y superior.

A nivel general existen aproximadamente 80 restaurantes de categoría media y superior, los demás son establecimientos que no alcanzan a cumplir ni siquiera con el 50% de los parámetros exigidos por la norma. A la fecha, en la ciudad, no existen restaurantes categorizados por tenedores como lo establece la norma NTS-USNA 008 (Icontec, Viceministerio de Turismo y Acodres, 2009).

INICIO

124

## Recomendaciones

Luego de realizar la caracterización de los hoteles y restaurantes de Barranquilla a partir de una muestra y de acuerdo con los hallazgos se realizan las siguientes recomendaciones:

INICIO

125

### Accesibilidad física

La mayoría de los hoteles cumplen con lo establecido por la norma NTS-USNA 006 con respecto al número de habitaciones para personas con discapacidad y de estacionamientos, pero es importante que además de la discapacidad motriz, tengan en cuenta su adaptación para otros tipos de discapacidad, como la visual y la auditiva.

Los restaurantes cumplen parcialmente con las adecuaciones de accesibilidad en su edificación, sin embargo, es importante tener en cuenta que no solo se deben adecuar los accesos, sino también los baños; muy pocos restaurantes tienen baño adaptado para personas con discapacidad. Al igual que los hoteles, solo han tenido en cuenta a las personas en situación de discapacidad motriz.

### Capacitación en atención y servicios para el turista en situación de discapacidad

Los hoteles y restaurantes no cuentan con información escrita en braille; sería un valor agregado para ellos al momento de ofrecer sus servicios que en su presentación de cartas, menús, informaciones y formatos que se colocan en las habitaciones también se presenten en braille.

En las empresas turísticas se exige que los empleados que atienden a los clientes y huéspedes tengan conocimiento de un idioma extranjero (inglés), también sería importante tener en cuenta los conocimientos básicos en lenguaje de señas para la atención a personas con discapacidad auditiva.

INICIO

126

El SENA debería preparar a sus aprendices de los programas de hotelería y turismo en lenguaje de señas colombiana, convirtiéndose en un valor agregado para ellos y a su vez para el sector productivo.

Con base en los resultados obtenidos inicialmente, se recomienda por parte del SENA y los gremios de turismo de la ciudad, la difusión y promoción de este proyecto, puesto que es una gran oportunidad para mejorar los servicios turísticos del destino, además de la gran oportunidad económica que existe al ofrecer servicios para este mercado que cada día está creciendo en un gran nivel, ya que uno de los factores de más impacto al respecto es el incremento en el envejecimiento en la población mundial.

## Referencias

Amador, J. (14 de septiembre de 2014). *Infraestructura y superestructura turística*. Lima. Recuperado en abril de 2015, de: <https://es.slideshare.net/justoamadordelmonte/infraestructura-ttca-1>

Arbelaez, J. E. (21 de octubre de 2009). *Estudios de ofertas de los atractivos turísticos adaptados para segmentos especiales*. Universidad Externado de Colombia. Bogotá, D.C.: Universidad Externado de Colombia. Recuperado el 21 de enero de 2016, de: [http://www.coloquiodiscapacidad.com/investigaciones/phocadownload/Bioingenieria-tecnologia-y-diseno-universal/arbelaez\\_otros\\_2009.pdf](http://www.coloquiodiscapacidad.com/investigaciones/phocadownload/Bioingenieria-tecnologia-y-diseno-universal/arbelaez_otros_2009.pdf)

Asotelca Capítulo Atlántico. (2016). *Listado de hoteles afiliados a ASOTELCA*. Barranquilla: Asotelca. Recuperado el 31 de julio de 2016, de: <http://www.asotelca.com/afiliados?la=es>

Benítez, G. (12 de diciembre de 2014). *Diseño de rutas turísticas*. Bogotá: SENA. Recuperado el 21 de noviembre de 2016, de: [https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122\\_1\\_VIRTUAL/OAAPs/OAAP4\\_Fase2/swf/aa3\\_oa2/utilidades/oa.pdf](https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122_1_VIRTUAL/OAAPs/OAAP4_Fase2/swf/aa3_oa2/utilidades/oa.pdf)

Bernardo, J. y Calderero, J. F. (2000). *Aprendo a investigar en educación*. Madrid: Ediciones Rialp.

INICIO

127

biap.org. (1997). *Rec 02/1: Clasificación de las deficiencias auditivas*. Bureau International d'Audio-phonologie. Lisboa: biap.org. Recuperado el 21 de diciembre de 2016, de: <http://biap.org/es/recommandations/archivos/65-ct-2-classification-des-surdites/5-rec021--clasificacion-de-las-deficiencias-auditivas>

Boudeguer, A., Prett, P. y Squella, P. (2010). *Manual de accesibilidad universal*. Santiago de Chile: Corporación Ciudad Accesible. Recuperado de: [http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual\\_accesibilidad\\_universal1.pdf](http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universal1.pdf)

Cárdenas, F. (1986). *Producto turístico: aplicación de la estadística y el muestreo para su diseño*. México, D.F.: Trillas turismo.

Castañeda, A. (9 de junio de 2013). *Discapacidad física y motriz*. Hermosillo. Recuperado el 21 de octubre de 2016, de: <http://es.slideshare.net/Aremi-CastaedaVerdugo/discapacidad-motriz-y-fsica>

cdhec.org.mx. (2013). *Discapacidad cognitiva-intelectual*. México, D.F., México. Recuperado el 30 de mayo de 2016, de [http://cdhec.org.mx/archivos/transparencia/INCLUSION/DISCAPACIDAD\\_COGNITIVO.pdf](http://cdhec.org.mx/archivos/transparencia/INCLUSION/DISCAPACIDAD_COGNITIVO.pdf).

Cegarra, J. (2012). *La Investigación científica y tecnológica*. Madrid: Diaz de Santos.



Coldeportes y Comité Paralímpico Colombiano. (2009). *Guía de diseño accesible y universal*. Bogotá: Coldeportes. Recuperado de [http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/90\\_fr.pdf](http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/90_fr.pdf)

Colombia Accesible. (29 de agosto de 2016). *Colombia accesible ¡Un país sin barreras!* Recuperado el 10 de octubre de 2016, de: [http://www.mincit.gov.co/minturismo/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=79165&name=COLUMBIA\\_ACCESIBLE\\_UN\\_PAIS\\_SIN\\_BARRERAS.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/minturismo/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=79165&name=COLUMBIA_ACCESIBLE_UN_PAIS_SIN_BARRERAS.pdf&prefijo=file)

Comisión Nacional de los Derechos Humanos - CNDH. (2012). *¿Qué es la discapacidad?* México, D.F.: CNDH. Recuperado de: [http://200.33.14.34:1033/archivos/pdfs/Var\\_104.pdf](http://200.33.14.34:1033/archivos/pdfs/Var_104.pdf)

Cotelco Capítulo Atlántico. (2015). *Listado de hoteles afiliados a COTELCO, Capítulo Atlántico*. Barranquilla: Cotelco. Recuperado el 21 de diciembre de 2015, de: <http://www.cotelcoatlantico.org/afiliados>

Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos de América. Centro para el control y la prevención de enfermedades (CDC). (12 de septiembre de 2015). *Barreras a la participación comunes enfrentadas por las personas con discapacidades*. Atlanta: CDC. Recuperado el 29 de octubre de 2016, de: <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html>

ElHeraldo.co. (2016, 12 de agosto). Barranquilla aumentará su capacidad hotelera en 1012 habitaciones. *El Heraldó*. Recuperado el 12 de agosto de 2016, de: <https://www.elheraldo.co/economia/barranquilla-aumentara-capacidad-hotelera-en-1012-habitaciones-277844>

INICIO

130

El Universal Cartagena. (2012, 7 de junio). Lanza programa Turismo Accesible para Discapacitados. *El Universal Regional*. Recuperado el 30 de enero de 2016, de: <http://www.eluniversal.com.co/monteria-y-sincelejo/local/lanzan-programa-turismo-accesible-para-discapacitados-79312>

Fontur Colombia. (2008). *Noticias y Comunicados*. Bogotá, D.C.: Fontur. Recuperado de: <http://www.fontur.com.co/eventos>

Fundación ONCE. (2016, 22 de septiembre). *Las personas con discapacidad gastan casi un 30% más en viajar que los turistas sin necesidades especiales*. Recuperado el 14 de marzo de 2017, de: <http://www.fundaciononce.es/es/noticia/las-personas-con-discapacidad-gastan-casi-un-30-mas-en-viajar-que-los-turistas-sin>

García, A. (2015, 4 de agosto). Turismo para todos: así es un turismo accesible. *Erosky consumer*. Recuperado el 14 de noviembre de 2016, de: [http://www.consumer.es/web/es/solidaridad/proyectos\\_y\\_campanas/2015/08/04/222357.php](http://www.consumer.es/web/es/solidaridad/proyectos_y_campanas/2015/08/04/222357.php)

Goeldner, Ch. y Brent, J. (2011). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Hernández, J., Álvarez, M. y López, P. (2007). *Bares y restaurantes accesibles para todas las personas. Serie: Manuales de accesibilidad de Fundación ONCE*. Madrid: ONCE. Recuperado el 10 de octubre de 2016, de: <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/3446?rd=0031818444688242>

Ibáñez, R. y Rodríguez, I. (2012). Tipologías y antecedentes de la actividad turística, turismo tradicional y turismo alternativo. En A, Ivanova y Reyna Ibáñez, *Medio ambiente y política turística en México*. (17-35). México, D.F.: Secretaria del Medio Ambiente Recursos Naturales, Instituto Nacional de Ecología y Universidad de Baja California Sur. Recuperado el 1 de abril de 2016, de: [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/lic/AET/PT/AM/02/Tipologias\\_turisticas.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AET/PT/AM/02/Tipologias_turisticas.pdf)

Icontec Internacional. (1998). NTC 4349. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores*. Bogotá D.C.: ICONTEC.

Icontec Internacional. (2000). NTC 4904. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos accesibles*. Bogotá D.C.: ICONTEC.

Icontec Internacional. (2001). NTC 5017. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Servicios sanitarios accesibles*. Bogotá D.C.: ICONTEC.

Icontec Internacional. (2004). NTC 4143. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, Rampas fijas*. Bogotá D.C.: ICONTEC.

Icontec Internacional. (2004b). NTC 4145. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras*. Bogotá D.C.: ICONTEC.

INICIO

132

Icontec Internacional. (2005). NTC 4201. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamentos. Bordillos, pasamanos y agarraderas*. Bogotá D.C.: ICONTEC.

Icontec Internacional. (2012). NTC 4139. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales*. Bogotá D.C.: ICONTEC.

Icontec, MinCIT y Universidad Externado de Colombia. (2008). NTS-TS 004. *Establecimientos gastronómicos y Bares. Requisitos de sostenibilidad*. Bogotá, D.C.: ICONTEC.

Icontec, MinCIT y UEC. (2016, 14 de Marzo). *Turismo sostenible/ Normas técnicas sectoriales de turismo sostenible*. Bogotá, D.C.: ICONTEC. Recuperado de [http://www.certificacioncalidadturistica.co/courses/topics\\_view\\_new/3](http://www.certificacioncalidadturistica.co/courses/topics_view_new/3)

Icontec, Viceministerio de Turismo, Acodres y SENA. (2003). NTS-USNA 006. *Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica*. Bogotá, D.C.: ICONTEC.

Icontec, Viceministerio de Turismo y Acodres. (2009). NTS-USNA 008. *Categorización de restaurantes por tenedores*. Bogotá, D.C.: ICONTEC.

Ilunion Hotels. (Agosto, 2016). Ilunion Hotels Sostenible y Accesible. En P. Rubio, *Congreso de Turismo accesible*. (41). Bogotá. Recuperado el 12 de noviembre de 2016, de: [http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=79162&name=Hacia\\_un\\_Turismo\\_para\\_Todos\\_y\\_su\\_Impacto\\_Economico.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=79162&name=Hacia_un_Turismo_para_Todos_y_su_Impacto_Economico.pdf&prefijo=file)

Infobae. (2016, 2 de octubre). Turismo accesible: las claves de las "vacaciones inclusivas" en la Argentina. *Infobae Tendencias*. Recuperado el 16 de enero de 2017, de: <http://www.infobae.com/turismo/2016/10/02/turismo-accesible-las-claves-de-las-vacaciones-inclusivas-en-la-argentina/>

Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Fundamentos de marketing. Decimocuarta edición*. México, D.F.: Pearson Educación. Recuperado el 24 de febrero de 2016, de: [https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing\\_kotler-armstrong.pdf](https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing_kotler-armstrong.pdf)

MinCIT, ICONTEC y UEC. (2014). NTS-TS 002. *Establecimiento de alojamiento y hospedaje. Requisitos de Sostenibilidad*. Bogotá D.C.: UEC. Recuperado el 23 de junio de 2016, de: [http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=75405&name=NTS\\_TS\\_002\\_PUBLICADA\\_MINCIT.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=75405&name=NTS_TS_002_PUBLICADA_MINCIT.pdf&prefijo=file)

- Moreno, L. y Martínez, P. (2015). Diseño universal. En: *Evitando la barrera de accesibilidad en la sociedad de la información*. [Tema de asignatura]. Universidad Carlos III. Madrid, España. Recuperado el 12 de junio de 2016, de: <http://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/cerrandobrechas/importantes/tema-2-diseno-universal.pdf>
- ONU. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. París: ONU. Recuperado el 15 de diciembre de 2015, de: <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- ONU. (1975). *Declaración de los derechos de los impedidos*. New York: ONU. Recuperado el 2 de agosto de 2015, de: [http://www.cinu.org.mx/temas/desarrollo/dessocial/integracion/ares\\_3477xxx.htm](http://www.cinu.org.mx/temas/desarrollo/dessocial/integracion/ares_3477xxx.htm)
- ONU. (1982). Resolución 37/52. *Programa de acción mundial para los impedidos*. New York: ONU. Recuperado el 21 de diciembre de 2016, de: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/diswps00.htm>
- ONU. (2006). Una convención para la discapacidad. En: ONU, *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con discapacidad*. New York: ONU. Recuperado el 21 de junio de 2016, de: <http://Www.convenciondiscapacidad.es/>

- Organización de las Naciones Unidas. CEPAL. (2014). *Informe regional sobre la medición de la discapacidad*. Santiago de Chile: CEPAL - División de Desarrollo Social. Recuperado el 14 de abril de 2015, de: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36906/S1420251\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36906/S1420251_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ONU. Department of Economic and Social Affairs. (2015). *World Population Prospect*. New York: ONU. Recuperado el 3 de mayo de 2016, de: [https://esa.un.org/unpd/wpp/publications/files/key\\_findings\\_wpp\\_2015.pdf](https://esa.un.org/unpd/wpp/publications/files/key_findings_wpp_2015.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*. Santander: OMS. Recuperado el 21 de junio de 2016, de [https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4-cif\\_2001.pdf](https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4-cif_2001.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2016). Discapacidades. OMS. Recuperado el 23 de noviembre de 2016, de: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial. (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Ginebra: OMS. Recuperado el 21 de febrero de 2015, de: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf?ua=1](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1)

Organización Mundial del Turismo. (1980). *Declaración de Manila sobre el turismo mundial*. Manila: OMT. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/unwtodeclarations.1980.6.6.1>

Organización Mundial del Turismo. (1999). *Código ético mundial para el turismo*. New York: OMT. Recuperado el 18 de diciembre de 2015, de: <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/un-ga2010statusreportgceta-65-275es.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2005). *A/16/RES-Resoluciones adoptadas por la XVI Asamblea General OMT*. Dakar: OMT. Recuperado el 10 de abril de 2016, de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/lmd/ga/sp/16res+corr.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2005b). Resolution A/RES/492(XVI)/10. En OMT (Ed.), *XVI Session of the General Assembly of the word Tourism Organization*. (6). Dakar: OMT. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de <http://www2.unwto.org/sites/all/files/docpdf/2005resolutionaccessibletourismforall.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2008). *Entender el turismo: Glosario básico*. Recuperado el 21 de noviembre de 2016, de: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>



Organización Mundial del Turismo. (2009). Resolución A/RES/578(XVIII) Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos. En OMT (Ed.), *XVIII Asamblea General Organización Mundial del Turismo*. (6). Madrid: OMT. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de: <http://www2.unwto.org/sites/all/files/docpdf/ares578xviideclarationfacilitation2009es.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2011). *Definición*. Madrid: OMT. Recuperado el 22 de febrero de 2016, de: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

Organización Mundial del Turismo. (2011b). *¿Porqué el turismo? El turismo: un fenómeno económico y social*. Madrid: OMT. Recuperado el 26 de enero de 2016, de: <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

Organización Mundial del Turismo. (2013). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid: OMT. Recuperado el 21 de diciembre de 2015, de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accesibilityes.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2014). Módulo I: turismo accesible – definición y contexto. En: OMT, *Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid: OMT.

Organización Mundial de Turismo. (2015). *Acerca de la OMT*. Recuperado el 10 de octubre de 2016, de: <http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>

Organización Mundial de Turismo. (2015b). *Panorama OMT del turismo internacional 2015*. Madrid: OMT. Recuperado en octubre de 2016, de: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875>

Organización Mundial del Turismo. (2016). *Día Mundial del Turismo, 2016 «Turismo para todos: promover la accesibilidad universal» Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible*. Madrid: OMT. Recuperado de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupplychaines20162web.pdf>

Organización Mundial del Turismo, ENAT, Fundación ONCE y Fundación ACS. (2016). *Manuales sobre turismo accesible para todos*. Madrid: OMT. Recuperado de <http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-accesible>

Peñas, O., Escobar, M., Duarte, S., Parra, E., Bejarano, E., Guzmán, O., Araque, S., Gómez, A. y Torres, M. (2011). *Protocolos de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes jóvenes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad*. Bogotá, D.C.: Alcaldía Mayor de Bogotá, Instituto Distrital del Turismo y la Universidad Nacional de Colombia.

Pérez, D. y González, D. (2003). *Turismo accesible, hacia un turismo para todos*. Madrid: Mazars. Recuperado el 2 de febrero de 2015, de: [http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54\\_fr.pdf](http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54_fr.pdf)

Portafolio. (2016, 4 de octubre). El 72% del sector turístico está en la informalidad laboral. *Sección Negocios - Portafolio*. Recuperado el 1 de febrero de 2017, de: <http://www.portafolio.co/negocios/sector-turistico-tiene-altas-tasas-de-informalidad-laboral-500809>

Portafolio. (2017, 18 de abril). Ingresos de divisas por turismo fueron récord el año pasado. *Sección Económica - Portafolio*. Recuperado el 1 de mayo de 2017, de: <http://www.portafolio.co/economia/ingreso-de-divisas-por-turismo-sigue-marcando-record-505035>

Predif.org. (2014, 29 de mayo). ¿Qué es el turismo accesible? *Predif*. Recuperado el 19 de febrero de 2016, de: <http://www.predif.org/index.php?q=%C2%BFqu%C3%A9-es-el-turismo-accesible>

Procolombia. (2016). *Prepárese para recibir a personas con discapacidad*. Bogotá D.C.: Procolombia. Recuperado el 18 de enero de 2017, de: <http://www.procolombia.co/actualidad-internacional/vacacional/preparese-para-recibir-personas-con-discapacidad>

Procolombia - MinCIT. (2016). *Turismo extranjero en Colombia*. Bogotá D.C: Procolombia.

Quesada, R. (2007). *Elementos del turismo*. San José: Euned.

Real Patronato sobre Discapacidad. (2007). *Manual de accesibilidad universal para hoteles*. Madrid: Socytec y Paradores de Turismo de España. Recuperado el 12 de junio de 2016, de: [http://www.ecom.cat/pdf/e45d2\\_manual\\_de\\_accesibilidad\\_universal\\_para\\_hoteles.pdf](http://www.ecom.cat/pdf/e45d2_manual_de_accesibilidad_universal_para_hoteles.pdf)

Reinado de España. Ley LIONDAU. (Diciembre 2 de 2003). *Ley 51. Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas on discapacidad*. Cap 1, art. 2. BOE 289. Recuperado el noviembre de 2016, de: [http://www.boe.es/boe\\_gallego/dias/2004/01/01/pdfs/A00004-00012.pdf](http://www.boe.es/boe_gallego/dias/2004/01/01/pdfs/A00004-00012.pdf)

República de Colombia. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2 de octubre de 2008). *Decreto 327 de 2008: Política Distrital de Turismo para Bogotá, D.C. y su zona de influencia Región Capital*. Bogotá D.C.: Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Recuperado el 19 de agosto de 2016, de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33044>

República de Colombia. Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia. Artículo 52*. Bogotá D.C, Colombia. Recuperado el 20 de diciembre de 2015, de: <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-52>

INICIO

140

República de Colombia. Congreso de la República. (27 de febrero de 2013). Ley estatutaria 1618. *Por medio de la cual se establecen las Disposiciones para el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.* Diario Oficial No. 48.717. Bogotá, D.C.: Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado el 17 de agosto de 2016, de: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201618%20DEL%2027%20DE%20FEBRERO%20DE%202013.pdf>

República de Colombia. Congreso de la República. (10 de julio de 2012). Ley 1558. *Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 48.487. Bogotá, D.C.: Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado el 18 de abril de 2016, de: <http://www.mincit.gov.co/descargar.php?id=74301>

República de Colombia. Congreso de la República. (26 de julio de 1996). Ley 300. *Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 42.845. Bogotá, D.C.: Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado el 14 de diciembre de 2015, de: [http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=66922&name=LEY\\_300\\_DE\\_1996.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=66922&name=LEY_300_DE_1996.pdf&prefijo=file)

República de Colombia. Congreso de la República. (5 de agosto de 2002). Ley 762. *Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999). Diario Oficial No. 44.889. Bogotá, D.C.: Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8797>*

República de Colombia. Congreso de la República. (3 de marzo de 2009). Ley 1287. *Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997. Diario Oficial No. 47.280. Bogotá, D.C.: Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado el 16 de agosto de 2016, de: [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3658\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3658_documento.pdf)*

República de Colombia. Congreso de la República. (2009). Ley 1346. *Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. Diario Oficial: 47427. Bogotá, D.C.: Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado el 13 de noviembre de 2016, de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=37150>*

República de Colombia. DANE. (2016). *Población ocupada en la rama de comercio, hoteles y restaurantes vs total nacional año 2016*. Bogotá, D.F.: DANE. Recuperado en marzo de 2017, de: <http://www.citur.gov.co/>

República de Colombia. DANE. (2011). *Caracterización del empleo en la industria del turismo en Colombia*. Bogotá, D.C.: DANE. Recuperado el 14 de febrero de 2016, de: [http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones/1258/caracterizacion\\_del\\_empleo\\_en\\_la\\_industria\\_del\\_turismo\\_en\\_colombia\\_-\\_sep\\_2011](http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones/1258/caracterizacion_del_empleo_en_la_industria_del_turismo_en_colombia_-_sep_2011)

República de Colombia. DANE. (2017). *Muestra mensual de hoteles - MMH*. Bogotá, D.F.: DANE. Recuperado en mayo de 2017, de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh>

República de Colombia. DNP - CONPES - MINCIT. (2005). *Política sectorial de turismo*. Bogotá: DNP. Recuperado el 21 de junio de 2016, de: [http://www.fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_normatividad/2005/CONPES\\_3397\\_.pdf](http://www.fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2005/CONPES_3397_.pdf)

República de Colombia. MinCIT. (2009). *Plan indicativo de formación en turismo*. Bogotá, D.C.: MinCIT. Recuperado el 12 de junio de 2016, de: <http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=68&name=PlanIndicativoFormacion.pdf&prefijo=file>

República de Colombia. MinCIT. (2009b). *Política de turismo social. Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos*. Bogotá D.C.: MinCIT. Recuperado el 20 de diciembre de 2015, de: <http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=62&name=TurismoSocial.pdf&prefijo=file>

## INICIO

144

República de Colombia. MinCIT. (2016). *Turismo accesible: abriendo puertas hacia la paz. Congreso Turismo accesible: Abriendo puertas hacia la paz*. Bogotá, D.C.: MinCIT. Recuperado el 13 de noviembre de 2016, de: [http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=79160&name=Presentacion\\_turismo\\_accesible\\_Abriendo\\_Puertas\\_hacia\\_la\\_paz.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=79160&name=Presentacion_turismo_accesible_Abriendo_Puertas_hacia_la_paz.pdf&prefijo=file)

República de Colombia. MINCIT. (2017). *Boletín mensual turismo enero 2017*. Bogotá D.C: Oficina de Estudios Económicos. Recuperado el 5 de marzo de 2017, de: [http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=81008&name=OEE\\_LL\\_Turismo\\_Enero\\_26-04-2017.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=81008&name=OEE_LL_Turismo_Enero_26-04-2017.pdf&prefijo=file)

República de Colombia, MinCIT y Departamento Nacional de Planeación - DNP. (2014). *Plan sectorial de turismo 2014 -2018 "Turismo para la construcción de la paz"*. Bogotá D.C.: MinCIT. Recuperado el 13 de febrero de 2016, de: [http://www.mincit.gov.co/minturismo/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=71713&name=PLAN\\_SECTORIAL\\_DE\\_TURISMO\\_2014-2018\\_16\\_DE\\_SEPTIEMBRE\\_DE\\_2014.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/minturismo/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=71713&name=PLAN_SECTORIAL_DE_TURISMO_2014-2018_16_DE_SEPTIEMBRE_DE_2014.pdf&prefijo=file)



República de Colombia. Ministerio de Transporte. (2008). Resolución 4659. *Por la cual se adoptan unas medidas en materia de accesibilidad a los sistemas de transporte público masivo municipal, distrital y metropolitano de pasajeros*. Diario Oficial No. 47.169. Bogotá, D.C.: Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado el 3 de agosto de 2016, de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33685>

República de Colombia. Presidencia de la República. (16 de junio de 2003). Decreto 1660. *Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad*. Diario Oficial No. 45.222. Bogotá, D.C.: Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado el 31 de agosto de 2016, de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8799>

Saldarriaga, J. (2008). Gestión humana: tendencias y perspectivas. *Estudios gerenciales*, 24 (107). Recuperado el 21 de junio de 2016, de: [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/262/html](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/262/html)

Schmidt, V., Molina, F., González, A., López, C. y Bugallo, L. (2009). *Aspectos teóricos, administración y evaluación de la entrevista*. Recuperado el 28 de noviembre de 2016, de: [http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/practicas\\_profesionales/788\\_salud\\_adol/material/aspectos\\_teoricos.pdf](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/practicas_profesionales/788_salud_adol/material/aspectos_teoricos.pdf)

SENA. (2015). *Curso Interacción con personas con discapacidad*. Bogotá, D.C.: Sena. Recuperado el 14 de abril de 2015, de: [https://sena.blackboard.com/bbcswebdav/pid-6233461-dt-content-rid-908582\\_1/courses/42130006\\_1\\_VIRTUAL/guia1/docs/descargable.pdf](https://sena.blackboard.com/bbcswebdav/pid-6233461-dt-content-rid-908582_1/courses/42130006_1_VIRTUAL/guia1/docs/descargable.pdf)

INICIO

146

Segittur. (2013). *Turismo*. Madrid: Gobierno de España, Ministerio de Industria, Energía y Turismo y Secretaría de Estado de Turismo. Recuperado el 16 de septiembre de 2016, de: <http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Industria-del-turismo.pdf>

Thomas Cook Group. (2015). *Historia 1841 - 1855*. Recuperado el 28 de mayo de 2016, de <https://www.thomascookgroup.com/history/history-1841-1855/>

World Travel & Tourism Council. (2016). *Análisis del impacto económico 2016*. Londres: WTTC. Recuperado en octubre de 2016, de: <http://sp.wttc.org/research/economic-research/economic-impact-analysis/>

## **Anexo 1. Carta de consentimiento informado**

INICIO

147

### **Consentimiento Informado**

Nombre de los investigadores:

Carmela De La Hoz Montenegro, Vanessa Palacio, Yaira Boneth y Briyith Camacho

Nombre del asesor:

Stephany Valle Córdoba (Líder Sennova del centro)

Título del proyecto:

IMPLEMENTACION PILOTO DE UN PROGRAMA  
DE TURISMO ACCESIBLE PARA LA CIUDAD DE  
BARRANQUILLA

Señor(s)

XXXXX

Barranquilla

Les estamos invitando a participar en un estudio de investigación aplicada perteneciente al Grupo ARCADIA del SENA del programa de Hotelería y Turismo del Centro de Comercio y Servicios, Regional Atlántico.

Queremos que usted conozca que:

La participación es absolutamente voluntaria, esto quiere decir que si usted lo desea puede negarse a hacer parte del estudio.

Los temas abordados serán analizados en la investigación; manteniéndose en absoluta reserva sus datos personales y/o empresariales.

Usted no recibirá beneficio económico alguno del estudio actual. Los estudios de investigación como este solo producen conocimientos que pueden ser aplicados en el campo de la investigación y contribuirán con el desarrollo de estrategias o programas que respondan a necesidades reales del sector productivo.

Objetivo general del proyecto: diseñar e implementar un programa piloto de servicios especializados en turismo accesible para la ciudad de Barranquilla.

Objetivos específicos:

1. Caracterizar el sector turístico (gremios, prestadores de servicios turísticos, puntos de interés) de la ciudad para la atención y servicio de turistas en situación de discapacidad y adultos mayores en la ciudad de Barranquilla teniendo en cuenta la infraestructura, servicios y competencia del talento humano.
2. Diseñar un programa con los lineamientos técnicos para el mejoramiento de la atención y servicio al turista en situación de discapacidad y adultos mayores que vincule al sector privado y gubernamental.
3. Implementar el programa piloto para el recurso humano del sector turístico que favorezca el turismo accesible en la ciudad de Barranquilla.

## Procedimiento

Para el logro de estos objetivos se desarrollarán las siguientes actividades en la cual su participación es muy importante:

Aplicación de lista de chequeo al establecimiento para determinar los criterios de diseños arquitectónicos y urbanísticos que deben cumplir los establecimientos hoteleros de acuerdo con su categoría. El resultado arrojará el número de hoteles que cumplen total o parcialmente con las características de un hotel accesible.

Análisis del nivel de preparación de los colaboradores del hotel en cuanto al conocimiento para la prestación del servicio para turistas en situación de discapacidad. Para ello, se realizará una encuesta a los trabajadores del hotel directamente relacionados con el servicio. El resultado de esta encuesta servirá como base para el diseño del de capacitación piloto del programa para la atención y servicio a los turistas en situación de discapacidad y adultos mayores.

Capacitación a los prestadores de servicios turísticos en el área de alojamiento para la atención de turistas en situación de discapacidad.

## Consentimiento Informado

Después de haber leído comprensivamente toda la información contenida en este documento en relación con el objetivo de la investigación y de haber recibido del grupo de investigadores, explicaciones verbales sobre ello y satisfactorias respuestas a mis inquietudes, habiendo dispuesto para reflexionar sobre las implicaciones de mi decisión, libre, consciente y

INICIO

149

voluntariamente manifiesto que he resuelto participar en este estudio. Además, expresamente autorizo al investigador para utilizar la información en el marco de los objetivos del proyecto en ejecución.

En constancia, firmo este documento de consentimiento informado en presencia de los investigadores principales en la ciudad de Barranquilla el día 19 del mes mayo del año 2016.

INICIO

150

*Nombre, firma y documento de identidad del participante o representante de la empresa:*

NOMBRE DEL HOTEL \_\_\_\_\_

CATEGORÍA \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Cédula de ciudadanía: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

*Nombre, firma y documento de identidad del investigador:*

Nombre: Carmela I. De La Hoz Montenegro/  
Líder del proyecto de investigación aplicada

Firma: \_\_\_\_\_

Cédula de ciudadanía: 32.636.820 de Barranquilla

Nombre: Vanessa Palacio/  
Gestor hotelero - investigador

Firma: \_\_\_\_\_

Cédula de ciudadanía: 1.129'533.777 de Barranquilla

*Nombre, firma y documento de  
identidad de los aprendices-investigadores:*

Nombre: Briyith Camacho

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: Yaira Bonet

Firma: \_\_\_\_\_

INICIO

151

## Anexo 2. Lista de chequeo para determinar la accesibilidad en los hoteles de Barranquilla

INICIO

152

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA PROGRAMA PILOTO DE TURISMO ACCESIBLE PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA	
<b>LISTA DE CHEQUEO PARA HOTELES</b>	
HOTEL	
CATEGORÍA DEL HOTEL	
REPRESENTANTE LEGAL	
AFILIADO A	
<b>CONDICIONES ARQUITECTÓNICAS ACCESIBLES</b>	
La palabra accesibilidad está asociada con la eliminación de barreras físicas; a facilitar el acceso a los entornos arquitectónicos. Para nuestro proyecto es un insumo importante realizar esta lista de chequeo para determinar si el hotel cumple con algunos aspectos indispensables para atender PsD. Gracias por su apoyo y colaboración.	

ACCESOS – ENTORNO	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
<b>FRANJA DE CIRCULACIÓN EN EL ACCESO AL HOTEL</b>			
Se encuentra libre de obstáculos			
Tiene un ancho continuo de 1,20 metros			
Tiene una franja guía de diferente y color, de 50 cms de ancho (sirve de guía para invidentes o baja visión)			
El espacio peatonal que rodea el establecimiento tiene el espacio suficiente para el desplazamiento de PsD			
El pavimento del espacio peatonal es antideslizante, no tiene resaltos ni rugosidades			



BAHÍAS DE ESTACIONAMIENTO	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Cuenta con bahía de estacionamiento para facilitar el ingreso de las PsD al establecimiento			

## INICIO

153

RAMPAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Cumple con el ancho mínimo de la rampa 0,90 metros			
La longitud de las rampas no es mayor de seis metros (6 m) y tiene un declive de 12% máximo			
Al comenzar y finalizar cada tramo de rampa está colocado un piso de prevención, de textura en relieve y de color contrastante con respecto a los suelos de las rampas y del local, con un largo de sesenta centímetros (60 cm) por el ancho de la rampa			
La rampa lleva bordillo de diez centímetros (10 cm) de altura mínima en ambos lados en los planos inclinados y descansos			
Los descansos entre rampas, cuando exista la posibilidad de un giro a 90°, tiene un ancho mínimo libre de 1,20 metros			
Al comenzar y finalizar la rampa, incluidas las prolongaciones horizontales tiene los pasamanos a una altura mínima de 85 cm			
Las prolongaciones horizontales de los pasamanos no invaden las circulaciones ni radios de giro de maniobra de las sillas de ruedas			

ESTACIONAMIENTOS	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Están identificadas de manera adecuada (símbolos) las zonas especiales de estacionamiento para PsD			
Los estacionamientos para PsD están situados lo más cerca posible de los puntos de entrada y salida del edificio			
Cumple con las medidas para el estacionamiento: largo 5 metros x 2,5 metros de ancho			
El estacionamiento cuenta con señalización clara y suficiente para PsD			
El estacionamiento cuenta con señalización luminaria para PsD auditivos			
El estacionamiento cuenta con señalización sonora para PsD visuales (baja visión)			
El trayecto entre los espacios de estacionamiento para personas con discapacidad y los accesos está libre de obstáculos de acuerdo con una ruta accesible y señalizada			
El pavimento del estacionamiento es antideslizante, no tiene resaltos ni rugosidades			
El número de estacionamientos accesibles es proporcional con el número de habitaciones del hotel: cumple con el mínimo del 2% del total de la capacidad			

ACCESO A LA EDIFICACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Los escalones de entrada son accesibles			
Al comenzar y finalizar cada tramo de escaleras tiene un revestimiento de prevención de textura en relieve y color contrastante con respecto a los escalones y el revestimiento del local, con un largo de sesenta centímetros (60 cm) por el ancho de la escalera			
Tiene pasamanos en ambos lados y antideslizantes en bordes de los escalones			
Los accesos a la edificación tienen puertas batientes o puertas corredizas, con un ancho mínimo de 1,20 metros			
Si el acceso principal es con puertas giratorias, está previsto un acceso contiguo para las PsD con un ancho mínimo de 1,20 metros y demarcada con una franja de señalización para hacerla visible			
Las puertas cuentan con un mecanismo de apertura fácil para una evacuación rápida en caso de emergencia			
El tiempo para cierre en puertas automáticas es superior a 15 segundos.			
Las manijas de las puertas deben estar a una altura de 0,75 m y a nivel del piso de 1,5 metros			

# Turismo Accesible

Análisis de los servicios hoteleros y gastronómicos de la ciudad de Barranquilla

INICIO

156

ÁREAS PÚBLICAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
El lobby cuenta con salas de espera o descanso con espacios adaptados para usuarios en sillas de ruedas que permitan su permanencia sin obstruir la circulación			
Tiene señalización accesible para todas las personas (acústicas, visuales y táctiles)			
El lobby no tiene desniveles ni tropiezos			
La iluminación de las áreas públicas es adecuada para PsD entre 300 y 500 lumen			

ASCENSORES	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
El hotel cuenta con elevadores especiales para PsD con plataformas y salva escaleras			
El ascensor cumple con los requisitos de accesibilidad para PsD, tales como la iconografía reglamentaria			
Cuenta con ascensores accesibles con controles con sistema braille y con la altura adecuada para PsD motrices			
Los ascensores tienen alarmas sonoras			
Los ascensores tienen alarmas luminosas y en relieve que indica los sentidos de desplazamiento del ascensor			
Los pulsadores de la botonera del ascensor los caracteres están resaltados en relieve para ser identificados de manera táctil y visual. Están a una altura comprendida entre 90 cms y 1,40 metros del piso			

Tiene una placa de identificación de la planta con caracteres en relieve y braille			
El recorrido desde el mostrador de recepción hasta el ascensor es totalmente accesible (libre de obstáculos y tiene el ancho y los desniveles adecuados para el tránsito de PsD)			
La cabina de los ascensores cumple con las dimensiones especiales para PsD y las disposiciones establecidas en la norma de accesibilidad: 1.20 x 1.20 metros			
Existe sistema de comunicación para casos de emergencia, acompañado de un testigo luminoso que indique el funcionamiento del timbre de emergencia			
El ascensor tiene los avisos en color y textura diferenciados al resto del piso para indicar a PsD visuales la situación de la puerta del ascensor			
La cabina del ascensor cuenta con pasamanos en las paredes a una altura de 80 a 85 cm			
El suelo del ascensor es antideslizante y fijo			

ÁREAS SANITARIAS PÚBLICAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Cuenta con servicios sanitarios accesibles para hombres y mujeres			
El ancho de la puerta de acceso de la batería de baño es mayor a 90 cm de ancho libre y se abre hacia afuera			
El baño cuenta con los espacios adecuados para la movilización de las PsD: 1,20 por 0,75 metros.			

Cuenta con lavamanos (0,85 m ancho y 1,20 m longitud y 0,85 m de altura desde el piso) con espacio libre debajo del lavamanos de 0,25 metros y en espacio lateral de 1,20 metros libres			
El inodoro esta adecuado para PsD con altura entre 50 y 53 cm del nivel del piso y cuenta con barras de apoyo			
El dispensador de papel está colocado entre 0,70 m y 0,90 m con respecto al nivel del piso terminado, por debajo de las barras de apoyo			
El inodoro dispone de una barra de apoyo horizontal y una vertical			
El borde inferior de los espejos está a una altura máxima de 1 metro y tiene un grado de inclinación de 10%			
Los interruptores de luz son fácilmente operables por PsD motriz con una altura 0,85 m y 1,10 m			
Los baños cuentan con la señalización adecuada para PsD			
La manecilla de la puerta tiene una placa adhesiva en braille que indica el ingreso al servicio sanitario (H o M)			
El piso de los baños es antideslizante y cuenta con una pendiente hidráulica del 2%			
Los baños tienen alarmas visuales y sonoras en el interior			
Los baños cuentan con una iluminación de 300 lumen			
Los orinales están colocados entre 0,43 y 0,50 m con respecto al nivel del piso terminado			

ZONAS HÚMEDAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
El entorno de la piscina está pavimentado con material antideslizante, tanto en seco como en húmedo			
Los bordes de la piscina están claramente diferenciados mediante una textura y un color distintos al resto del pavimento			
La piscina es accesible, cuenta con una rampa antideslizante entre 82 y 95 cm, con una pendiente no mayor al 8% (por cada metro se incrementan 8 cm en el ángulo)			
Al final de la rampa tiene una zona plana de 150 cm de largo en la que la silla de rueda pueda maniobrar y girar, con una profundidad de agua que no supera los 75 cm, la cual está bien definida y visible desde el exterior			
El mobiliario que allí se encuentra está adecuado para PsD			
Las escalerillas de patas son de color fuerte contrastante con el de la piscina y el agua en material antideslizante en los peldaños y barandillas. La medida entre peldaños de huella es de 30 cm y altura máxima de 16 cm, con un ancho mínimo de 1,20 metros			
Los cambios de profundidad de la piscina están señalizados con cambios de color y de textura en los bordes y el fondo de la piscina			
Tiene grúa o elevador hidráulico			
Tiene sillas de ruedas o muletas anfibas			
Tiene duchas adecuadas para PsD, con la localización de los mandos demarcados con una línea vertical en azulejos de color contrastado. El pavimento es anti- deslizando, tanto en seco como en mojado.			

# Turismo Accesible

Análisis de los servicios hoteleros y gastronómicos de la ciudad de Barranquilla

INICIO

160

Tiene vestuarios adecuados para PsD para cada sexo y están correctamente demarcados			
La piscina tiene a lo largo corcheras para facilitar la orientación de las personas con deficiencia parcial o total de la visión			
Cuenta con monitores de apoyo especializados en atención a PsD			

RECEPCIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
¿Los encargados de la recepción se encuentran detrás de un mostrador demasiado alto y no ven a las personas en sillas de ruedas que se encuentran del otro lado?			
¿En un vidrio colocado encima del mostrador, la abertura practicada para hablar está colocada demasiado alta o demasiado baja?			
¿El mostrador es demasiado alto y sin espacio para las piernas porque está mal adaptado para las personas en silla de ruedas que quieren llenar su ficha de inscripción?			
¿El espacio que separa el mostrador de recepción de la puerta de entrada está libre de obstáculos (como sillones, plantas, escaleras)?			
¿Dispone del equipamiento que puede ayudar a las personas con hipoacusia (audición media)?			



# Turismo Accesible

Análisis de los servicios hoteleros y gastronómicos de la ciudad de Barranquilla

INICIO

161

HABITACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
El ancho mínimo de la puerta de acceso libre de paso es de 90 cm			
El recorrido dentro de la habitación está libre de obstáculos. Puede inscribirse un cilindro de 150 cm de diámetro por 70 cm de altura para permitir un giro de 360° a una persona en silla de ruedas.			
El ancho mínimo de paso dentro de la habitación tiene 90 cm (permite circular alrededor de los muebles y entre los muebles y las paredes)			
El espacio contiguo a la cama está libre de obstáculos y tiene un ancho mínimo de 90 cm			
El número de la habitación tiene la altura adecuada y tiene el número resaltado y en braille, es decir, es claramente identificable			
Las puertas a la habitación están habilitadas para el ingreso de PsD con una barra horizontal a una altura adecuada			
Las puertas de la habitación cuentan con un zócalo protector en ambas caras de las hojas			
Entre el pasillo y la habitación no existe ningún tipo de desnivel			
El recorrido dentro de la habitación está libre de obstáculos para permitir giros de la silla de ruedas y el fácil desplazamiento para PsD visuales			
El espacio contiguo a la cama está libre de obstáculos, con espacio mínimo 90 cm para permitir la movilidad lateral desde la silla de ruedas			

La altura de la cama está a una altura mínima de 45 cm del suelo			
Las puertas del armario son plegables o abatibles			
La mesa de noche se encuentra más alta de la altura del colchón			
La profundidad de los armarios esta adecuada para PsD			
El piso es liso y antideslizante, sin elementos que sobresalgan			
El televisor está situado en una posición en la que no exista ningún obstáculo de visión			
El interruptor general de luz de la habitación está al alcance de las personas desde la cama			
Tiene un nivel de iluminación suficiente mas no deslumbrante			
El minibar es de fácil localización y tiene la altura adecuada para el alcance de los productos			
Tiene un despertador con vibración o señales luminosas para PsD auditiva			
Los enchufes tienen la altura adecuada para PsD (entre 40 y 12 cm respecto al suelo)			
La información de los servicios está en braille			
Los interruptores de luz cuentan con señal luminosa para PsD auditivos			
Se cuenta con avisadores visuales y acústicos para las señales de emergencia			

BAÑO DE LA HABITACIÓN PARA PsD	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
La puerta del baño abre hacia el exterior y tiene la perilla con la altura adecuada, ubicada a 0,90 metros desde el piso			
La puerta de acceso debe contar con una anchura libre de mínimo 90 cm y abrir preferentemente hacia el exterior.			
Los interruptores de luz son fácilmente operables por PsD motriz con una altura 0,85 m y 1,10 m			
El suelo del baño es antideslizante en seco y mojado			
El borde inferior de los espejos está a una altura máxima de 1 metro y tiene un grado de inclinación de 10%			
El espacio inferior del lavabo tiene 70 cm de altura y 60 cm de profundidad			
El toallero está situado a la altura adecuada para PsD (0,90 m desde el piso) en una zona alcanzable desde la ducha o bañera			
El inodoro y la bañera cuentan con un espacio lateral libre de mínimo 90 por 120 cm			
El inodoro y la bañera cuentan con barras de sujeción			
El inodoro cuenta con un espacio para el desplazamiento de una silla de ruedas			
El inodoro cuenta con barras de sujeción			
El mecanismo de descarga está adecuado para PsD			
En caso de tener bañera, ésta cuenta con barras de sujeción			

# Turismo Accesible

Análisis de los servicios hoteleros y gastronómicos de la ciudad de Barranquilla

INICIO


164

Las duchas tienen una dimensión mínima libre de 0,85 m de ancho y 1,20 de longitud			
Tienen un asiento rebatible en la ducha, construido con materiales no lacerantes fácilmente lavables que permiten el desagüe inmediato y tiene una altura de entre 0,40 y 0,46 metros			
El grifo tiene un termostato que indica la temperatura del agua			
Tiene barra de apoyo en forma de L de 0,75 m de longitud y 0,76 m de altura desde el nivel del piso			

### Anexo 3. Lista de chequeo para determinar el nivel de accesibilidad en los restaurantes de Barranquilla

INICIO

165

<p>PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA PROGRAMA PILOTO DE TURISMO ACCESIBLE PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA</p>	
<p>LISTA DE CHEQUEO PARA RESTAURANTES</p>	
<p><b>CONDICIONES ARQUITECTÓNICAS ACCESIBLES</b></p>	
<p>La palabra accesibilidad está asociada con la eliminación de barreras físicas y a facilitar el acceso a los entornos arquitectónicos. Para nuestro proyecto es un insumo importante realizar esta lista de chequeo para determinar si el hotel cumple con algunos aspectos indispensables para atender PsD. Gracias por su apoyo y colaboración.</p>	

ESTACIONAMIENTO	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Cuenta con bahía de estacionamiento para facilitar el ingreso de las PsD al establecimiento			
¿Están señalizados correctamente los parqueaderos con el símbolo internacional de accesibilidad?			
Número de parqueaderos que dispone el restaurante para PsD			
Cumple con las medidas para el estacionamiento: largo 5 metros x 2,5 metros de ancho			
El trayecto entre los espacios de estacionamiento para personas con discapacidad y los accesos está libre de obstáculos de acuerdo con una ruta accesible y señalizada			

ACCESOS	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
El espacio peatonal que rodea al establecimiento permite llegar y es accesible y separado claramente del de tráfico de vehículos			
Tiene una rampa con la longitud suficiente para el desplazamiento en silla de ruedas (0,90 m)			
La rampa tiene la baranda lateral con pasamanos			
El pavimento es antideslizante en seco y en mojado			
La rampa lleva bordillo de diez centímetros (10 cm) de altura mínima en ambos lados en los planos inclinados y descansos			
La longitud de las rampas no es mayor de seis metros (6 m) y tiene un declive de 12% máximo			
La puerta de ingreso al restaurante tiene el ancho y el ángulo adecuado para el paso			
Las manillas de la puerta tienen el diseño que facilita el uso con una sola mano			
Aceptan el acceso de perro guía para PsD visual			
INTERIOR DEL RESTAURANTE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
¿Los pasillos están libres de obstáculos o zonas de paso?			
¿La iluminación es uniforme sin que se produzcan contrastes que deslumbren (150 lumen)?			
¿Existen desniveles en el restaurante salvados mediante rampas?			
¿Si tiene escaleras, están iluminados adecuadamente los peldaños?			
¿Cuenta con señalización visual?			
¿Cuenta con señalización sonora?			

¿Cuenta con zonas especiales para la atención y servicios de PsD?			
¿La barra del bar esta adecuadamente iluminada, sin reflejos y con contraste del suelo, la pared y los elementos del fondo para poder ser detectada con facilidad para PsD con deficiencia visual?			
¿Existen áreas especiales para personas en situación de discapacidad motriz?			
<b>BAÑOS</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIALMENTE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
¿Esta señalizada la zona de los baños por género con la altura suficiente en autorelieve y en braille?			
El ancho de la puerta de acceso de la batería de baño es mayor a 90 cm de ancho libre y se abre hacia afuera			
Cuenta con servicios sanitarios accesibles para hombres y mujeres			
El baño cuenta con los espacios adecuados para la movilización de las PsD (1,20 por 0,75 metros)			
Los interruptores de luz son fácilmente operables por PsD motriz con una altura de entre 0,85 m y 1,10 m. La iluminación es de 300 lúmenes.			
El inodoro esta adecuado para PsD con altura entre 50 y 53 cm del nivel del piso y cuenta con barras de apoyo			
La manecilla de la puerta tiene una placa adhesiva que indica en braille el ingreso al servicio sanitario (H o M)			
El piso de los baños es antideslizante y cuenta con una pendiente hidráulica del 2%			
Los baños tienen alarmas visuales y sonoras en el interior			


<b>CUBERTERÍA</b>			
¿Tiene cubertería especializada para PsD motriz?			
<b>SEGURIDAD</b>			
¿Tiene señalización lumínica para evacuación en caso de emergencia?			
¿Tiene señalización sonora para evacuación en caso de emergencia?			
<b>CARTA Y MENÚS</b>			
¿Cuenta con carta en braille para PsD visuales?			
¿Se acompaña el nombre del plato con una breve descripción con los ingredientes principales y una fotografía del mismo para PsD auditivos?			
¿Los tamaños de letra son adecuados y con un color que facilita su lectura y comprensión?			



## Anexo 4. Lista de chequeo para determinar el nivel de cualificación del recurso humano en hoteles y restaurantes

INICIO

169

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA PROGRAMA PILOTO DE TURISMO ACCESIBLE PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA			
CUALIFICACIÓN DE CAPITAL HUMANO DEL SECTOR HOTELERO Y GASTRONÓMICO			
Le agradecemos que responda esta lista de chequeo, en la cual sus respuestas nos ayudarán a orientar mejor la temática de nuestro proyecto de investigación, con el fin de establecer las necesidades de capacitación en atención a PsD para el SECTOR HOTELERO y GASTRONÓMICO			
FECHA DE APLICACIÓN			
NOMBRE DE LA EMPRESA			
DIRECCIÓN		TELÉFONO	
Nro de empleados de la empresa			
Administrativos			
Operativos			

CAPACITACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
¿Se han realizado capacitaciones en el hotel para la atención a PsD?			
¿Se ha capacitado al personal en el manejo de discapacidad visual?			
¿Se ha capacitado al personal en el manejo de discapacidad auditiva?			
¿Se ha capacitado al personal en el manejo de discapacidad motriz?			
¿Se ha capacitado al personal en el manejo de discapacidad cognitiva?			

A continuación, encontrará una serie de preguntas abiertas que permitirán conocer en detalle algunos aspectos. Agradecemos responder lo más conciso posible.

ÍTEM	SI	NO
¿El personal conoce las señales de emergencia para PsD?		
¿Tiene el hotel procedimientos documentados para la atención de urgencias a PsD?		
¿Tiene el hotel procedimientos documentados para la atención a PsD?		
¿Lleva el hotel estadísticas de los TsD que utilizan los servicios del hotel?		
¿Conocen los empleados las necesidades de un TsD?		
¿La empresa tiene trabajadores en situación de discapacidad?		
¿Qué tipo de discapacidad tiene? _____		
¿Se usa la terminología adecuada para identificar los tipos de discapacidad?		
¿Se han realizado capacitaciones en el hotel para la atención a PsD?		
¿Qué tipo de capacitaciones se han desarrollado para los trabajadores del hotel con respecto a PsD? _____		
¿En qué tipo de discapacidad se han enfocado estas capacitaciones? _____		
¿Cuántos trabajadores se han capacitado en lenguaje de señas? _____		

De la siguiente lista, señale con una (X) qué áreas se han fortalecido con las capacitaciones realizadas para atención y servicios para PsD:

Conserjería	
Recepción	
Ama de llaves	
Restaurante	
Zonas húmedas	
Recreación	
Administrativo	
Eventos y banquete	

INICIO

171

¿Estaría la empresa interesada en recibir capacitación a través de talleres de sensibilización para la atención a PsD?	SÍ	NO
De la siguiente lista, señale con una (X) en qué áreas se enfocarían las capacitaciones para atención y servicios para PsD:		
Conserjería		
Recepción		
Ama de llaves		
Restaurante		
Zonas húmedas		
Recreación		
Administrativo		
Eventos y banquete		

INICIO

172

Este libro se terminó de producir en las instalaciones de la Editorial Educosta en septiembre de 2017.

