

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b> <b>PAGINA: 1 de 7</b>

<b>FECHA</b>	lunes, 22 de julio de 2019
--------------	----------------------------

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Girardot

<b>UNIDAD REGIONAL</b>	Seccional Girardot
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Trabajo De Grado
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Tecnología en Gestión Turística y Hotelera

El Autor(Es):

<b>Apellidos Completos</b>	<b>Nombres Completos</b>	<b>No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
De La Roche Todaro	Felipe Andrés	1070626500
Tovar Vargas	Manuel Alejandro	1032397408

Carrera 19 No. 24-209 Girardot– Cundinamarca  
 Teléfono (091) 8315484 Línea Gratuita 018000976000  
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 2 de 7</b>

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
Perilla Cobos	Juan Carlos

<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>
DIAGNOSTICO DE LOS REQUISITOS APLICABLES, ESTADO ACTUAL Y RECOMENDACIONES DE ACCESIBILIDAD AL SERVICIO HOTELERO DE LA CIUDAD DE GIRARDOT PARA LA POBLACION CON DISCAPACIDAD

<b>SUBTÍTULO</b> (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

<b>TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:</b> Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Tecnólogo en Gestión Turística y Hotelera

<b>AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>NÚMERO DE PAGINAS</b>
22/07/2019	81

<b>DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS</b> (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
<b>ESPAÑOL</b>	<b>INGLÉS</b>
1. Discapacidad	Disability
2. Hotelaria	Hotels
3. Accesibilidad	Accessibility
4. Turismo	Tourism
5. Sensibilización	Sensitization
6. Economía	economy

Carrera 19 No. 24-209 Girardot– Cundinamarca  
Teléfono (091) 8315434 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSION: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 3 de 7</b>

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS**  
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español)

**RESUMEN**

Es un diagnóstico del cumplimiento de los requisitos aplicables según la legislación nacional colombiana vigente como la Ley 361 de 1997, la Ley 12 de 1987, la Resolución 14861 del Ministerio de Salud y otras leyes en una muestra representativa del sector hotelero de la ciudad de Girardot y esbozar planes de acción para la mejora continua.

Las políticas de promoción, acción, control y evaluación de accesibilidad en el país no han sido definidas de manera global lo cual conlleva a que los hoteles o centros vacacionales no vean la importancia, ni cuenten con un manual que aplique los requisitos técnicos mínimos establecidos. Con lo anterior, se puede ver la importancia de la implementación de soluciones, que a nivel global logren satisfacer las necesidades de todos los usuarios, la creación de instrumentos que permitan evaluar de manera concreta la accesibilidad a todos los espacios que deben contar con la infraestructura adecuada, para la prestación de sus servicios.

**ABSTRACT**

It is a diagnosis of compliance with the applicable requirements according to current Colombian national legislation such as Law 361 of 1997, Law 12 of 1987, Resolution 14861 of the Ministry of Health and other laws in a representative sample of the hotel sector of the city of Girardot. and outline action plans for continuous improvement.

The policies of promotion, action, control and evaluation of accessibility in the country have not been defined in a global manner, which means that hotels or holiday centers do not see the importance, nor do they have a manual that applies the minimum technical requirements established. With the above, you can see the importance of the implementation of solutions, which globally meet the needs of all users, the creation of tools to assess in a concrete way the accessibility to all areas that must have the infrastructure adequate, for the provision of its services.

**AUTORIZACION DE PUBLICACION**

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

Carrera 19 No. 24-209 Girardot– Cundinamarca  
Teléfono (091) 8315484 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 4 de 7</b>

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

<b>AUTORIZO (AUTORIZAMOS)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	x	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	x	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	x	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo (garantizamos) en mi (nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi (nuestra) plena autoría, de mi (nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy (somos) el (los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Carrera 19 No. 24-209 Girardot- Cundinamarca  
Teléfono (091) 8315484 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16 PAGINA: 5 de 7

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

SI \_\_\_ NO x .

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

**LICENCIA DE PUBLICACIÓN**

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

Carrera 19 No. 24-209 Girardot- Cundinamarca  
Teléfono (091) 8315484 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b> <b>PAGINA: 6 de 7</b>

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Carrera 19 No. 24-209 Girardot- Cundinamarca  
Teléfono (091) 8315484 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b> <b>PAGINA: 7 de 7</b>

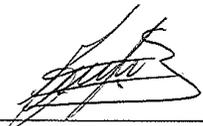
**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

<b>Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)</b>	<b>Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)</b>
1. Diagnóstico de los requisitos aplicables, estado actual y recomendaciones de accesibilidad al servicio hotelero de la ciudad de Girardot para la población con discapacidad	Texto, Imágenes, Gráficos y tablas.
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

<b>APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>FIRMA (autógrafa)</b>
De La Roche Todaro Felipe Andrés	
Manuel Alejandro Tovar Vargas	

21.1-51.20



Carrera 19 No. 24-209 Girardot- Cundinamarca  
Teléfono (091) 8315484 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

**DIAGNOSTICO DE LOS REQUISITOS APLICABLES, ESTADO ACTUAL Y  
RECOMENDACIONES DE ACCESIBILIDAD AL SERVICIO HOTELERO DE LA  
CIUDAD DE GIRARDOT PARA LA POBLACION CON DISCAPACIDAD**

**FELIPE ANDRES DE LA ROCHE TODARO**

**MANUEL ALEJANDRO TOVAR VARGAS**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES**

**GIRARDOT-CUNDINAMARCA**

**2019**

**DIAGNOSTICO DE LOS REQUISITOS APLICABLES, ESTADO ACTUAL Y  
RECOMENDACIONES DE ACCESIBILIDAD AL SERVICIO HOTELERO DE LA  
CIUDAD DE GIRARDOT PARA LA POBLACION CON DISCAPACIDAD**

**FELIPE ANDRES DE LA ROCHE TODARO**

**MANUEL ALEJANDRO TOVAR VARGAS**

**TRABAJO DE GRADO**

**DIRECTOR: JUAN CARLOS PERILLA COBOS**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES**

**GIRARDOT-CUNDINAMARCA**

**2019**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de tantos propósitos por cumplir: A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio para cada uno de nosotros contar con su apoyo, son los mejores padres. A nuestros familiares quienes estuvieron presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas permitiéndonos desarrollar nuestro trabajo investigativo y quienes compartieron sus conocimientos para sacar este proyecto adelante.

## **Agradecimientos**

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestras vidas y a toda la familia por estar siempre presentes. Mi profundo agradecimiento a todas entidades y personal que nos abrieron las puertas y así permitirnos realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad de Cundinamarca seccional Girardot, a toda la Facultad de ciencias administrativas, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Dr. Luis Carlos perilla, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo

## ÍNDICE

1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.1 FORMULACION DEL PROBLEMA .....	16
2 OBJETIVOS .....	17
2.1 Objetivo general.....	17
2.2 Objetivos Específicos .....	17
3 JUSTIFICACIÓN .....	18
4 MARCO REFERENCIAL.....	21
4.1 Marco de antecedentes.....	21
4.2 Marco teórico.....	23
4.3 Marco conceptual .....	25
4.4 Marco geográfico.....	30
4.4.1 Marco de localización .....	30
4.5 Marco legal y jurídico.....	31
5 DISEÑO METODOLÒGICO.....	35
5.1 Tipo de investigación.....	35
5.2 Población y muestra.....	36
5.3 Instrumento.....	36
5.4 Procedimiento.....	36

6 DESARROLLO DEL ESTUDIO .....	37
6.1 Diagnostico infraestructura accesible del sector hotelero de Girardot .....	37
6.2 Propuesta mejoras a la infraestructura del sector hotelero en Girardot .....	65
6.3 Propuesta de capacitaciones para atender a la comunidad discapacitada.....	73
7 RECURSOS.....	77
7.1 Recurso Humano .....	77
7.2 Recursos Institucionales .....	77
7.3 Recursos financieros y materiales .....	77
8 IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO, CULTURAL Y AMBIENTAL .....	78
9 RECOMENDACIONES.....	81
10 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y WEBGRAFIA .....	82

## 1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La actividad turística y hotelera ha tenido un crecimiento constante en el país, lo que se ha convertido en una oportunidad para innovar y rediseñar en el sector, brindando nuevas experiencias a la diversa y amplia demanda.

Los nichos de mercado, se han diversificado y se presentan con necesidades específicas que implican nuevos procesos de gestión, innovación y producción.

Con el paso del tiempo la actividad turística ha ocupado un lugar privilegiado en las actividades de principal desarrollo de la comunidad, sin embargo, los cambios sociales, culturales y político legales han convertido a la recreación y el turismo como derecho humano fundamental; generando así, cambios en la el desarrollo de la planeación, diseño y comercialización de actividades para que la mayoría de las personas tengan acceso a experiencias turísticas sin importar su condición.

Esta nueva perspectiva del desarrollo turístico le ha permitido a segmentos vulnerables, como las personas con discapacidades físicas y cognitivas, y a los adultos mayores la posibilidad de viajar, recrearse y disfrutar de actividades turísticas. Todas estas poblaciones, han tenido un crecimiento demográfico a nivel mundial bastante alto, y requieren servicios e infraestructura adecuada que permita su desplazamiento, acceso a actividades, comunicación y libre acceso a los distintos espacios turísticos de manera óptima y segura que les permita desarrollar sus derechos con libertad.

Específicamente para la población con discapacidades físicas, la innovación en productos y servicios turísticos, permite desarrollar una oferta de turismo accesible; lo cual permitirá de manera óptima dar respuesta a un tema fundamental que es la accesibilidad; evidenciado en la

Ley Estatutaria 1618 de 2013 *“La Ley estatutaria 1618 de 2013, establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. El objeto de esta ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad<sup>1</sup>”* y el decreto 762 de 2018 *“Este objetivo busca la adopción de medidas y estrategias institucionales para garantizar e incentivar la efectiva participación de los sectores, sociales LGBTI. Esto implica (i) fortalecer la incidencia política de las personas y organizaciones para la exigibilidad de derechos, (ii) promover una mayor participación en espacios de incidencia existentes, y, (iii) diseñar de espacios de participación adecuados para su efectiva incidencia<sup>2</sup>”* fomentando la accesibilidad y el desarrollo de los derechos humanos, abriendo nuevas oportunidades en el diseño de productos turísticos, servicios directos y complementarios en el sector hotelero, campañas de marketing y transporte entre otros, satisfaciendo grupos que en los próximos años serán parte de la mayoría de población mundial

De allí surge la necesidad de diagnosticar el sector hotelero de la ciudad de Girardot con la idea de verificar si estos establecimientos cuentan con las condiciones necesarias para atender esta población tan diversa, analizando si cuentan con instalaciones aptas y adecuadas, personal capacitado, y demás políticas específicas para atender la población con discapacidad.

---

<sup>1</sup> Ley Estatutaria 1618 de 2013- disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad

<sup>2</sup> Decreto 762 de 2018 adopción de medidas y estrategias institucionales para garantizar e incentivar la efectiva participación de los sectores, sociales

## **1.1 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Está el sector hotelero de la ciudad de Girardot apto para brindar servicio y aceptable estadía a la población con discapacidades físicas?

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo general**

Diagnosticar el cumplimiento de los requisitos aplicables según la legislación nacional vigente como la Ley 361 de 1997, la Ley 12 de 1987 y la Resolución 14861 del Ministerio de Salud, en una muestra representativa del sector hotelero de la ciudad de Girardot y esbozar planes de acción para la mejora continua.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar las condiciones de la infraestructura física resaltando las principales problemáticas de cada hotel.
- Identificar las acciones a implementar para cerrar las brechas de infraestructura y cumplir los requisitos exigidos por la ley.
- Proponer un programa integral de capacitación al talento humano de los hoteles para atender la población con discapacidades físicas incrementando las competencias laborales.

### 3 JUSTIFICACIÓN

En la sociedad existen barreras que impiden el desarrollo de actividades tanto físicas como cognitivas “*representan una gran limitante en el desarrollo de las actividades diarias de cualquier persona*”<sup>3</sup>. Estas barreras, le impiden a la comunidad discapacitada la oportunidad de ser partícipes de actividades culturales, turísticas, educativas, laborales entre otras. Según estudios realizados por el ministerio de salud el 6.1% de la población colombiana presenta alguna discapacidad “Colombia no tiene una cifra exacta de las personas con discapacidad, no obstante el Censo del DANE de 2017 captó a 2.624.898 (6,1%) personas que refirieron tener alguna discapacidad”<sup>4</sup>

El resultado de los estudios muestra la necesidad de evaluar el sistema e implementar de manera prioritaria procesos que garanticen entornos aptos para cualquier tipo de persona que no genere limitaciones<sup>5</sup>.

Las políticas de promoción, acción, control y evaluación de accesibilidad en el país no han sido definidas de manera global lo cual conlleva a que los hoteles o centros vacaciones no vean la importancia, ni cuenten con un manual que aplique los requisitos técnicos mínimos establecidos.

Con lo anterior, se puede ver la importancia de la implementación de soluciones, que a nivel global logren satisfacer las necesidades de todos los usuarios, la creación de instrumentos que permitan evaluar de manera concreta la accesibilidad a todos los espacios que deben contar con la infraestructura adecuada, para la prestación de sus servicios.

---

<sup>3</sup> TEJERO PEREZ Javier. La Actividad Física Adaptada para personas con discapacidad en España: perspectivas científicas y de aplicación actual. San Antonio. Universidad católica, 2012, p 6.

<sup>4</sup> MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Plan nacional de intervención en discapacidad. 2005 – 2007. Bogotá.

<sup>5</sup> DANE. Ficha metodológica registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad – RLCPD, Febrero de 2010. Bogotá.

La UNESCO en su ardua búsqueda por el mejoramiento de la calidad de vida de toda población en general, mediante políticas de desarrollo sostenible ha optado por implementar manuales y técnicas estructurales para ayudar a los sectores vulnerables; para lo cual se propone para esta investigación, la realización de un diagnóstico al sector hotelero turístico de la ciudad de Girardot.

El turismo, representa una de las actividades que ha tomado mayor importancia en el tiempo libre de las personas; Manuel Cuenca Cabezas en su libro *Pedagogía del ocio: modelos y propuestas* (2004)<sup>6</sup> define al ocio como una “*vivencia propiciada por un estado mental que permite al sujeto sentirse libre y encontrar gratificación en la actividad por el hecho de realizarla sin considerar otro fin*”. De esta manera podemos relacionar al ocio con la salud, el bienestar y la calidad de vida.

Así pues, se puede evidenciar que el sector turístico y hotelero debe contar con las condiciones necesarias que permitan llevar a cabo actividades incluyentes, proporcionando un turismo accesible que permita mejorar el bienestar personal y la calidad de vida de las personas con discapacidades físicas.

De allí surge la idea de desarrollar un modelo accesible a partir de distintas variables que permitan consolidar una oferta de turismo atractiva para los nichos en los que se enfoca la accesibilidad, de esta manera se ve necesario el desarrollo de espacios que faciliten el ingreso y desplazamiento de estas poblaciones con la mayor seguridad posible dando cumplimiento a uno de los derechos fundamentales.

En el sector hotelero se ve involucrado directamente la productividad de los sectores que lo conforman, los cuales incentivan a los actores turísticos a crear nuevas opciones para ofrecer a

---

<sup>6</sup> CUENCA CABEZAS Manuel. *Pedagogía del ocio: modelos y propuestas*. Bilbao: Universidad Deusto, 2004, p 63.

sus clientes; surgiendo así propuestas, productos, y servicios que fomentan la inclusión de diferentes comunidades, especialmente de las personas con discapacidades físicas.

De esta manera la investigación que se desarrolla está enfocada en diagnosticar el estado actual del sector hotelero de la ciudad de Girardot para identificar sus debilidades, permitiendo desarrollar un plan de mejora y recomendaciones que fructifiquen el sector haciéndolo más competitivo.

## 4 MARCO REFERENCIAL

### 4.1 Marco de antecedentes

En el desarrollo investigativo se debe tener en cuenta artículos que permitan construcción asertiva de los entornos accesibles enfatizando en la planeación, verificación, actuación, evaluación y retroalimentación del desarrollo de manuales y políticas en busca de las mejoras de plantas físicas y recursos humanos que garanticen la inclusión social.

De acuerdo a las estadísticas, el 10% de la población mundial, es decir unas 600 millones de personas, presenta algún tipo de discapacidad, ya sea intelectual, sensorial, psicológica o física. Un mínimo porcentaje entre el 3% y 4% de las personas con discapacidad pueden acceder a servicios como: salud, protección social, educación, derecho a ocio, etc.<sup>7</sup> Esto se da principalmente en países sub desarrollados en donde no se respeta ni se da realce a los derechos de las personas con capacidades diferentes. Con el paso de los años los países desarrollados han ido mejorando los servicios e infraestructura de los espacios físicos de sus ciudades, implementando medios que ayuden a mejorar la calidad de las personas con capacidades diferentes que habitan en estas urbes. Sin embargo, entre la falta de accesibilidad y la utilización del medio físico, público o privado, surge la desintegración total de las personas incapacitadas en diferentes aspectos, manifestándose como barreras para el pleno desarrollo de sus actividades sociales. Muchos países empiezan a tomar conciencia sobre la implementación de ayudas

---

<sup>7</sup> DANE. Ficha metodológica registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad – RLCPD, Febrero de 2010. Bogotá

técnicas e infraestructura destinados a personas con capacidades diferentes, estableciendo leyes para fortalecer y respetar sus derechos. En Suiza en el año de 1963, se celebra el “Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas”, siendo esté la premisa que da conocer

El significado de “Accesibilidad”, dando paso a un sin número de organizaciones a revelar por medio de informes, comunicados, documentos, etc., la verdadera importancia que tiene formar ciudades accesibles con un trato humano a personas con capacidades diferentes. El concepto de Accesibilidad ha ido cambiando poco a poco, abriendo grandes caminos para facilitar a todas las personas el uso de productos y servicios, dándose esto principalmente en el continente europeo. Está concepción se amplía en términos de universalidad, basados esencialmente en los derechos humanos. Tras la inclusión parcial de las personas con capacidades diferentes en diversas áreas, se inician cambios, desde la propagación de nuevos conceptos en todo el mundo hasta el cumplimiento de leyes favorables para su bienestar, tanto social como físico, en toda actividad que puedan efectuar<sup>8</sup>. Teniendo en cuenta que el turismo viene siendo hoy en día, una de las actividades más importantes que se desarrolla en el mundo y por la cual las organizaciones internacionales han venido trabajando a favor de fortalecer y mejorar las condiciones de vida de las personas con movilidad reducida, nace una nueva tendencia destinada a éste sector, que facilita el desarrollo de diferentes actividades durante su tiempo libre, es decir, participar e involucrarse al medio turístico, con la adecuada planificación en cada uno de los destinos y los prestadores turísticos. Es así como surge el ‘Turismo Accesible’, que da lugar a la creación de

---

<sup>8</sup>DANE: Identificación de las personas con discapacidad en los territorios desde el rediseño del registro. 2008, Bogotá

ciudades accesibles, en las que exista una oferta turística factible, para el disfrute de personas con capacidades diferentes<sup>9</sup>.

## 4.2 Marco teórico

### Que es discapacidad y la discapacidad en la historia

Para poder brindar una definición más o menos exacta respecto a ¿Que es la discapacidad? debemos tener en cuenta que esta condición es única para cada individuo, no solo por la manifestación de la enfermedad asociada sino porque esta condición de salud es influenciada por una combinación de factores; diferencias físicas de cada individuo, antecedentes, bases emocionales, psicológicas, intelectuales, etc., Incluyendo además como factor importante el tema social y cultural del sector en donde la persona resida ya que las percepciones y actitudes hacia la discapacidad dependen de los valores, el contexto en que se encuentre, el lugar y el tiempo socio histórico entre muchas otras. Por tanto, los avances en la construcción de la discapacidad evolucionan a través del tiempo, variando desde una sociedad a otra como en el transcurso de las épocas. Entonces, enmarcar una definición que contenga exactamente una descripción clara y concisa de discapacidad es casi imposible, por lo que la OMS (Organización Mundial de la Salud) a tratado de esbozar conceptos que se acerquen de la mejor manera posible a esta definición, buscando así ofrecer un concepto integro para la comprensión universal del tema, evitando cualquier variación en su interpretación. Esto surge además por la necesidad social de

---

<sup>9</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD: Página oficial. [en línea] Google. [consultado el 15 de mayo de 2019] Disponible en: <https://www.who.int/es>

poseer una clasificación internacional al servicio de todos y para todos en cualquier lugar del mundo, compartiendo y comparando cualquier información referente a la discapacidad.

### **Su historia**

Si analizamos desde el principio de los tiempos el ser humano ha sentido que las personas con discapacidad son de cierta forma una desventaja a la hora de buscar mejores resultados, por ejemplo, en la prehistoria las tribus o grupos de personas al buscar mejores expectativas de vida (caza, tierras, cultivos) preferían abandonar a su suerte a las personas discapacitadas para no entorpecer el desplazamiento de todo el grupo. Más adelante cuando se creaban las primeras civilizaciones en la antigua Grecia las personas “diferentes” debían desaparecer ya que estas no podían ennegrecer su civilización. De forma más humillante aun, durante la Edad Media en Europa, se creaban grandes fortalezas y ciudades amuralladas para ocultar y apartar de la sociedad a cualquier persona con algún grado de discapacidad. En el siglo XIV, Las personas con alguna “anomalía física” eran exhibidas para la diversión de las familias en verdaderos circos siendo utilizadas de igual forma para recordar que Dios les enviaba en señal de castigo para aquellos que no seguían sus leyes. Más cercano a nuestros tiempos en el siglo XX el Ejército Nazi con sus complejos de superioridad sobre el resto de los seres humanos, utilizaba las personas con discapacidad mental como conejillos de indias, ensayando y experimentando con ellos para lograr supuestamente la raza perfecta. Como se describe, la discapacidad a través del tiempo le otorga desventaja a la persona que la padece desplazándola y confiriéndole menoscabo, siendo omitida de los roles sociales considerándolas un obstáculo para el avance de la comunidad, que le ofrecía la nula posibilidad de desarrollarse íntegramente como cualquier individuo. Por todo esto, desde mediados de 1900 aproximadamente comienza una inquietud más

palpable de parte de organizaciones mundiales por integrar a las personas discapacitadas, basándose en que “Cada persona que nace es libre e igual en dignidad y derechos”<sup>10</sup>. Así es entonces como se comienzan a dar los primeros pasos sobre este tema que, como se describirá más adelante, ha logrado un avance sorprendente, creándose entidades específicas del tema encargadas de promover por todo el mundo que las personas discapacitadas deben ser incluidas por derecho a nuestra sociedad, comprometiendo a cada nación a ejecutar las leyes establecidas para asegurar una mejor calidad de vida y bienestar a un porcentaje importante de la población mundial, entregando herramientas y conocimientos necesarios para una participación activa con el entorno.

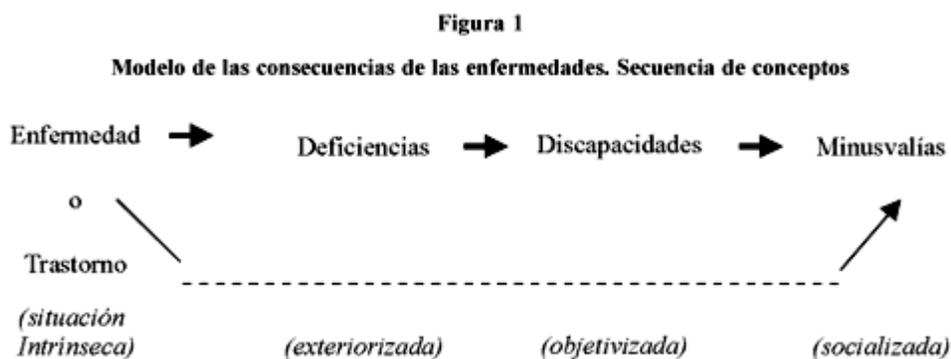
### **4.3 Marco conceptual**

La Organización Mundial de la Salud cuenta con un grupo de trabajo encargado de la clasificar, evaluar y de llevar a cabo encuestas y terminologías aplicables al tema de la salud, denominada en sus principios como “Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías<sup>11</sup>” (CIDDM) que propone en el ensayo de 1980 conceptos y terminologías que clasifican las consecuencias que la discapacidad crea en el individuo tanto en su propio cuerpo, su persona y su relación con la sociedad a diferencia de lo descrito en un principio que se enfocaba solo en la enfermedad.

---

<sup>10</sup> DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Documento Conpes 166, Política pública nacional de discapacidad e inclusión social, Diciembre 9 de 2013 Bogotá D.C.

<sup>11</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad, y de la salud. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. NIPO: 209-02-069-5 D.L.: 81-2261-02, 2001.



Esquema basado en la CIDDM

### **Definiciones empleadas en la CIF**

A continuación se describirán algunos de los conceptos del diagrama anterior que más nos interesan, enfatizando que no son los más importantes, sino más bien, son los que necesitamos para esta descripción en particular, además de otros que influyen directamente en cada uno de ellos.

**Funcionamiento:** Es un término global que hace referencia a todas las funciones corporales, actividades y participación. Término genérico usado para las condiciones de salud positivas (no negativas).

**Discapacidad:** Este concepto engloba las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de participación.

**Funciones Corporales:** Son funciones fisiológicas de los sistemas corporales incluyendo las psicológicas.

**Estructuras Corporales:** Son las partes anatómicas del cuerpo tales como los órganos, las extremidades y sus componentes.

**Actividad:** Es el desempeño/realización de una tarea o acción por parte de un individuo.

**Limitaciones en la actividad:** Son dificultades que un individuo puede tener en el desempeño/realización de las actividades.

**Participación:** Es el acto de involucrarse en una situación vital.

**Restricciones en la Participación:** Son los problemas que el individuo puede experimentar al involucrarse en situaciones vitales.

**Estados de Salud:** Sirven para referirse a la enfermedad o trastorno que padece un individuo y es la llave de paso entre el funcionamiento y la discapacidad. Estos tienen consecuencias en todos los componentes del funcionamiento (corporal, actividad y participación) y a su vez los componentes del funcionamiento tienen directa repercusión sobre los estados de salud, en tanto que condicionan la posible aparición de nuevas alteraciones (trastornos o enfermedades).

**Deficiencias:** Son los problemas en las funciones o estructuras corporales, tales como una desviación o una pérdida.

**Factores Ambientales:** Constituyen el ambiente físico, social y actitudinal en el que una persona vive y conduce su vida.

Por tanto, la idea principal de la CIF respecto a una definición más clara de términos es la de no enfocarse en una categorización de los problemas funcionales que las personas pueden experimentar, sino en una clasificación universal de funcionamiento humano en sí mismo, tanto positivo como negativo. Por esta razón los términos descritos por CIDDM<sup>12</sup> fueron cambiados por la CIF para expresarlos con un lenguaje neutral y flexible como se indica a continuación:

Deficiencias → Estructuras y Funciones Corporales

Discapacidad → Actividad

Participación → Minusvalía

Entonces, a grandes rasgos la discapacidad se puede definir de la siguiente manera: “La discapacidad es el resultado de la interacción entre personas con diferentes niveles de funcionamiento y un entorno que no toma en cuenta tales diferencias”. Dicho de otra forma, “Las personas con limitaciones físicas, sensoriales o mentales suelen ser discapacitadas no debido a afecciones diagnosticadas, sino a causa de la exclusión de las oportunidades educativas, laborales y de los servicios públicos”. Esta exclusión se traduce en pobreza y esta pobreza, en lo que constituye un círculo vicioso, aumenta la discapacidad por cuanto incrementa la vulnerabilidad de

---

<sup>12</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad, y de la salud. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. NIPO: 209-02-069-5 D.L.: 81-2261-02, 2001

las personas ante problemas como la desnutrición, las enfermedades y las condiciones de vida y trabajo poco seguras<sup>13</sup>.

La normatividad en Colombia contempla una diversidad de leyes y decretos que estipulan la atención, protección, la inclusión, entre otras, de las personas que padecen diferentes tipos de discapacidad; o que definen lineamientos integrales de política para su atención. Encontramos entre muchas, La Ley 1145 de 2007.

---

<sup>13</sup>. ENABLE: Los derechos humanos de las personas con discapacidad [en línea] Google. [consultado el 15 de mayo de 2019] Disponible en: <https://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=1192>

## 4.4 Marco geográfico

### 4.4.1 Marco de localización

**Ilustración 1 Ubicación geográfica de Girardot en Colombia.**



El municipio de Girardot se encuentra localizado a 133km de la ciudad de Bogotá, es un centro histórico que ha ido creciendo por etapas gracias al turismo, cuenta con sitios y lugares reconocidos tanto en la ciudad como a nivel nacional, cuenta con clima diverso oscilante entre los 28 y 32°C.

## 4.5 Marco legal y jurídico

La normatividad en Colombia contempla una diversidad de leyes y decretos que estipulan la atención, protección, la inclusión, entre otras, de las personas que padecen diferentes tipos de discapacidad; o que definen lineamientos integrales de política para su atención. encontramos entre muchas Constitución Política de Colombia 1991 Artículo 13, 47, 54, 68, 25, 52, 67, 70, resolución 14861; por la cual se dictan normas para la protección y seguridad salud y bienestar de las personas en el ambiente y en especial a los minusválidos.

La Ley 1145 de 2007, por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, ratificada por Colombia mediante la Ley 1346 de 2009, la Ley 762 de 2002, en la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad".

Y por último, la Ley Estatutaria 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, entre otras disposiciones legales, conforman el marco normativo en el cual se sustenta el manejo de la discapacidad en el país.

En Colombia hay dos proyectos que identifican la importancia de los espacios accesibles para las personas con discapacidad:

- Declaración de Cartagena 1992

- Políticas integrales para las personas con discapacidad
- Plan de atención nacional a las personas con discapacidad

En cuanto a la accesibilidad:

- Ley 12 de 1987: suprime las barreras arquitectónicas

#### **Normas técnicas ICONTEC:**

- NTC. 4144 DE 1997: Accesibilidad a las personas al medio físico edificios y señalización
- NTC4279 de 1998: accesibilidad de las personas al medio físico espacios urbanos y rurales vías de circulación peatonales planos
- NTC4904 de 2000: accesibilidad a las personas al medio físico, estacionamiento accesible
- NTC 4141 de 1997: accesibilidad a las personas al medio físico, símbolo de sordera, hipoacusia y dificultad de comunicación
- NTC 4139 de 1997: accesibilidad a las personas al medio físico, símbolo grafico características generales
- NTC 4142 de 1997: accesibilidad a las personas al medio físico, símbolo de ceguera y baja visión
- NTC 4626 de 1999: audífonos medida de las características de desempeño de los audífonos para inspección de calidad con propósitos de entrega
- NTC 4774 de 2000: accesibilidad a las personas al medio físico, espacios urbanos y rurales cruces peatonales a nivel y elevados.

- NTC 4902 de 2000: accesibilidad a las personas al medio físico, cruces peatonales a nivel señal y sonora para semáforos o vías de paso peatonal
- NTC 4140 de 1997: accesibilidad a las personas al medio físico, edificios, pacillos, corredores, y características generales.
- NTC 4349 de 1998: accesibilidad a las personas al medio físico, edificios, ascensores.
- NTC 4201 de 1997: accesibilidad a las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas
- NTC 4145 de 1998: accesibilidad a las personas al medio físico, edificios y escaleras
- NTC 4143 de 1998: accesibilidad a las personas al medio físico, edificios rampas fijas
- NTC 4268 de 1997: sillas de ruedas, clasificación por tipo, características

### **Normas internacionales**

Las normas internacionales hacen parte del estudio puesto que han sido la base de mejora que ha generado impacto a nivel mundial.

- Declaración universal de los derechos humanos.
- Declaración general de las naciones unidas
- Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales (1976)
- Pacto internacional de derechos civiles y políticos (1976)
- Declaración de los derechos de los impedidos (1975)
- Declaración de las personas sordo ciegas (1979)

- Decenio de acción mundial para las personas con discapacidad “resolución 37/52 de 1982  
ONU
- Principios para la protección de enfermos mentales para el mejoramiento de atención en salud
- Derechos del niño
- Convenio 159 de 1983 readaptación profesional y empleabilidad para personas invalidas  
OIT
- Declaración de derechos de personas con retardo mental (1971)

## 5 DISEÑO METODOLÓGICO

Realización del estudio del marco teórico y de referencia contemplado en el presente estudio el cual identifica los diferentes métodos e instrumentos de evaluación y control de los entornos y ambientes accesibles en los hoteles de la ciudad de Girardot para el establecimiento de ventajas y desventajas.

Estudiar el marco de referencia que ofrecen diferentes instrumentos de

Análisis de la Norma Técnica Colombiana (NTC) vigente la cual define el cumplimiento del diseño accesible que se aplica frente a la infraestructura de los hoteles a estudio.

Por su alcance, este estudio se define a través de un diseño no experimental, descriptivo transaccional. Sus resultados permitirán caracterizar una situación particular a partir de los datos recolectados en un momento único en el tiempo.

### 5.1 Tipo de investigación

Este es un estudio de tipo cuantitativo, desarrollado en el marco del paradigma empírico analítico, lo que permite plantear el tema de investigación de manera, concreta y objetiva. Las características y requerimientos de este método en cuanto a la recolección y análisis de datos fueron tenidos en cuenta para dar cumplimiento a los fines investigativos.

## **5.2 Población y muestra**

La población o universo poblacional objeto de estudio serán los cinco principales hoteles, los más visitados de Girardot, El hotel Tocarema, Lagomar El Peñon, hotel Unión, Comfacundi, y San German. Con el fin de obtener una muestra del servicio del sector hotelero del municipio.

## **5.3 Instrumento**

Para la recolección de los datos se utilizara un formato de encuesta semi-estructurada, Este instrumento permitirá recoger información sobre diagnóstico de infraestructura y nivel de capacitación de los empleados, en cuanto a las políticas de accesibilidad.

## **5.4 Procedimiento**

**Fase 1.** Comprender el análisis de las características del problema escogido, se delimitó el tema de investigación y se seleccionó la información bibliográfica pertinente.

**Fase 2.** Se establecieron los alcances de la investigación, las estrategias y técnicas para la recolección de los datos.

**Fase 3.** Se realizara la recolección de los datos a fin de clasificarlos en categorías precisas, que se adecuaran al propósito del estudio y permitirán poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.

**Fase 4.** Descripción, análisis e interpretación los datos obtenidos, para su presentación final.

## 6 DESARROLLO DEL ESTUDIO

### 6.1 Diagnostico infraestructura accesible del sector hotelero de Girardot

#### Hotel Unión

Ubicado en el centro de la ciudad, frente al parque Bolívar, el hotel Unión era el más importante club social de la ciudad en su época, y hoy es un lugar de visita obligada para quienes aprecian la historia y el legado de una gran institución. Fue construido en 1934 por Francisco Manzanera Henríquez. La edificación cuenta con arquitectura europea patrimonio de la ciudad de Girardot, por lo cual su fachada no se alteró en la restauración que realizó al club, donde paso a ser el reconocido Hotel Unión, hace 8 años.<sup>14</sup>

Actualmente, es uno de los hoteles más reconocidos del municipio gracias a su calidad en el servicio, infraestructura y por la variedad y calidad de platos de su restaurante “La Estación”, razones por las cuales se escogió para la presente investigación.

Con base al estudio realizado, el hotel Unión cumplió con el 57% de los requisitos aplicables de accesibilidad exigidos por la ley vigente, en donde:

- Se identificaron fortalezas en el cumplimiento de los requisitos de andenes y senderos peatonales (falta adecuar parte de los corredores con texturas para personas invidentes),

---

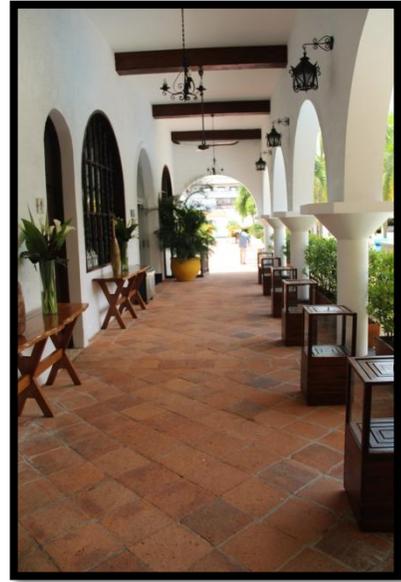
<sup>14</sup> • HOTEL UNION: Historia [en línea] Google. [consultado el 10 de mayo de 2019] Disponible en: <https://www.hotelunion.com.co/historia.php>

elementos del mobiliario urbano, piscinas (hacen falta pasamanos) e instalaciones deportivas.

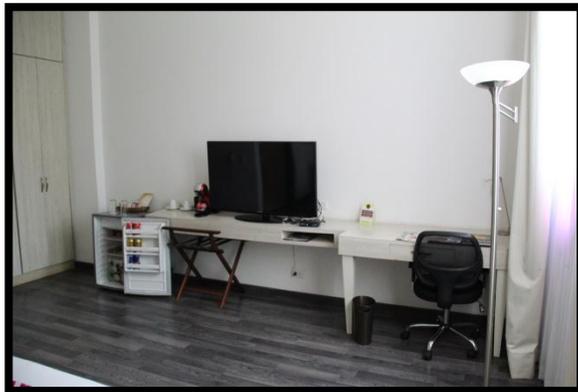




- Especialmente se cumple con toda la normatividad en los requisitos de accesorios como bancas, puertas, mesas y señalización.



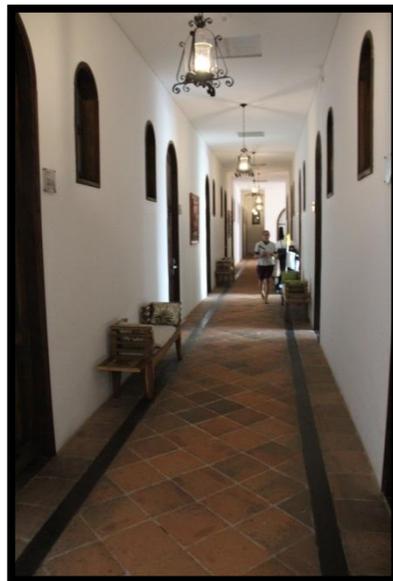




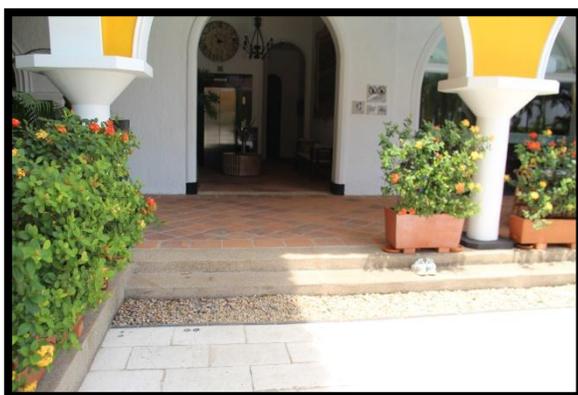
- El hotel tiene un valor agregado, pues los botones de información de los ascensores son de pantallas táctil, lo cual ayuda directamente a la accesibilidad de personas con discapacidades físicas.

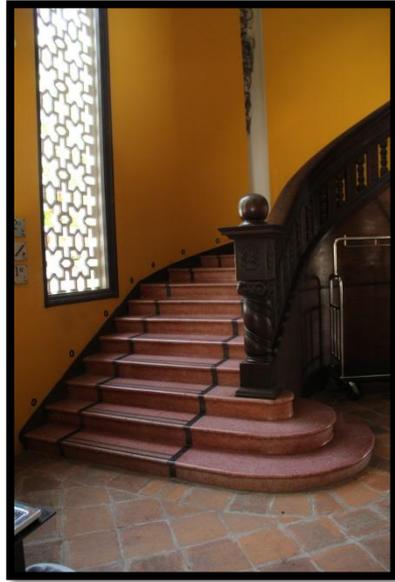


- El hotel cuenta con 43 habitaciones de las cuales tiene una habitación adaptada para recibir huéspedes en estado de discapacidad, a la cual le hace falta silla plegable en las duchas y la regadera con manguera, la altura de los lavamanos no es la indicada, los espejos no tienen la inclinación correcta, no tiene pasamanos o barandas de apoyo, su piso no es antideslizante, no tiene el teléfono dentro del baño en caso de emergencia, el acceso a la habitación no es accesible, pues las habitaciónes se encuentran al fondo del pasillo y su entrada es demasiado angostas.



- Por otro lado, se encontraron falencias en el cumplimiento de los requisitos mínimos aplicables en las rampas, pues solo cuenta con una en el parqueadero para acceder a la piscina, esta no cuenta con pasamanos, señalización ni textura.





- El hotel no cumple en ninguna medida con los requisitos exigidos para las áreas de vestuarios



### **Hotel Lagomar El Peñon**

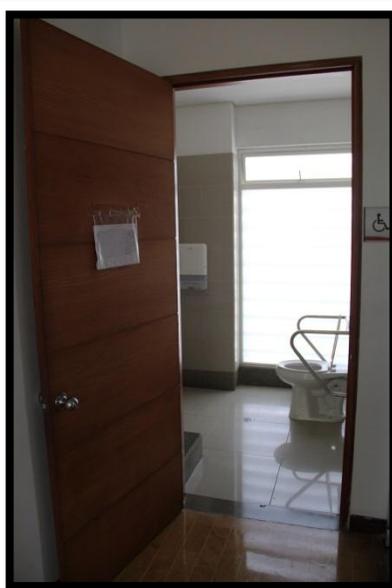
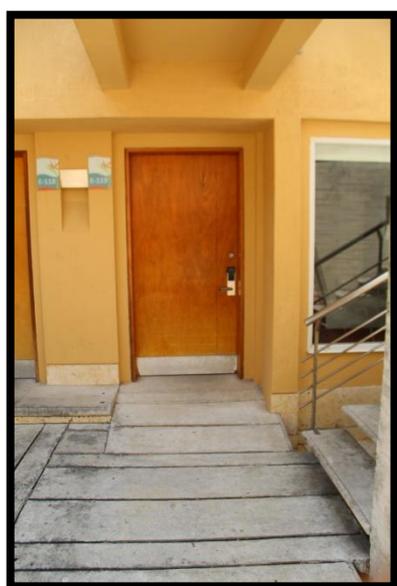
Perteneciente a la caja de compensación Compensar, el hotel Lagomar el Peñon es uno de los hoteles más completos de Girardot, cuenta con 169 confortables habitaciones y capacidad total para 690 personas, servicios como ambulancia las 24 horas, recreación, boutique, restaurante, parqueadero gratuito, instalaciones para discapacitados, entre otros servicios. Tiene amplios espacios verdes, salones de juegos, centro de convenciones canchas de tenis, golf y otras zonas deportivas. Está ubicado en la vereda Portachuelo a 6.00 km del centro del municipio, <sup>15</sup>

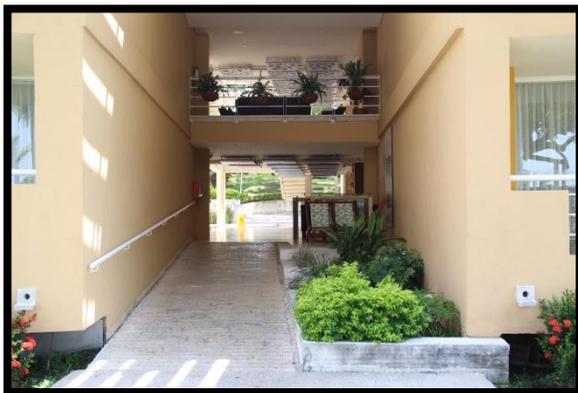
A partir del trabajo de campo realizado se encontró que el hotel cumple con el 77% de los requisitos aplicables de accesibilidad exigidos por la ley vigente, el mayor promedio entre la muestra tomada para este estudio, en donde:

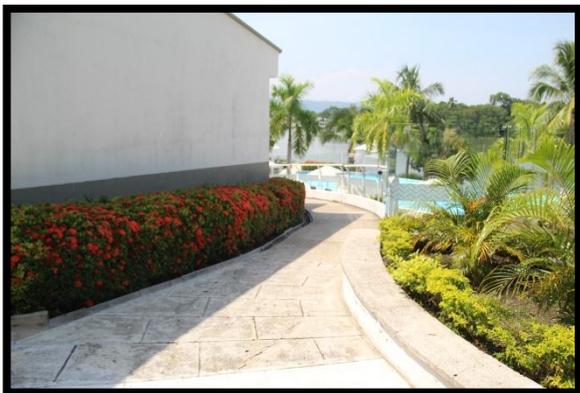
- Se identificaron fortalezas en el cumplimiento de los requisitos de andenes y senderos peatonales (las cuales tienen fácil acceso para todo tipo de personas, pero falta adecuar parte de los corredores con texturas para personas invidentes), ascensores, áreas de circulación, bancas, puertas, elementos del mobiliario urbanos, canecas, lavamanos y duchas (tiene dos habitaciones con duchas adaptadas con sillas plegables).

---

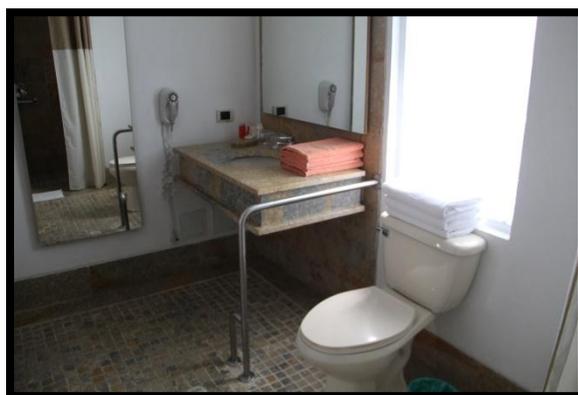
<sup>15</sup> COMPENSAR: Lagomar Hotel y Centro de Convenciones [en línea] Google. [consultado el 10 de mayo de 2019] Disponible en: <https://www.compensar.com/turismo/lagomar.aspx>





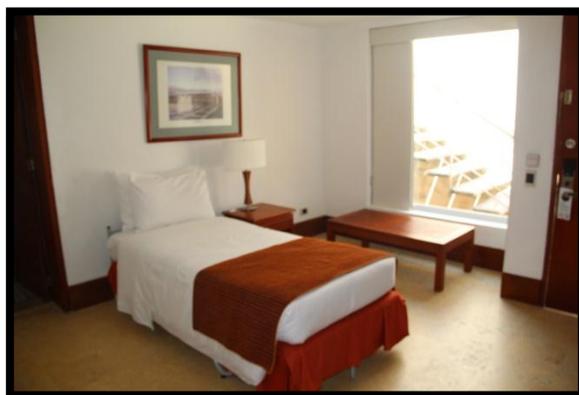


- Puntualmente se evidenció un total cumplimiento en los requisitos sobre sistemas de evacuación y emergencias, parqueaderos, vestuarios, sanitarios, mesas y piscinas.



- En cuanto a las habitaciones, el hotel cuenta con 173, de las cuales tienen 6 habitaciones adaptadas para recibir huéspedes en estado de discapacidad, a 4 de ellas les hace falta la silla

plegable en las duchas y la ducha con manguera, la altura de los lavamanos no es la indicada, los espejos no tienen la inclinación adecuada y le hace falta el teléfono dentro del baño en caso de emergencia.



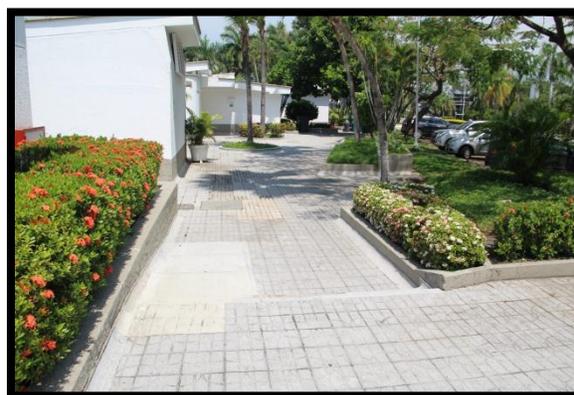
- En los parqueaderos el hotel tiene reservado 4 espacios de 300 para personas con discapacidad.

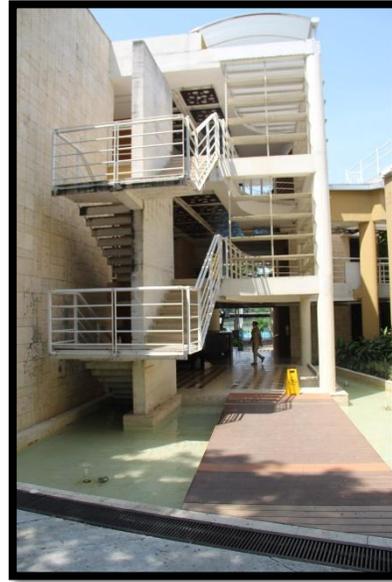


- El hotel cuenta con teléfonos públicos para uso interno y buzones de opinión y sugerencias.



- Por otro lado, se lograron evidenciar pequeñas falencias en el cumplimiento de los requisitos de la señalización, punto de atención, escaleras y rampas, pues hace falta pasamanos de doble altura y hay algunos puntos no hay rampas, como en el parqueadero de discapacitados.





- La recepción tiene un *counter* que está dividido en dos, en un lado hay 3 recepcionistas y en el otro dos; su altura es de más de 80 cm. lo que la hace demasiado alta para poder atender y brindar un buen servicio a personas en estado de discapacidad. No hay un fila preferencial.



### **Hotel Los Puentes Comfacundi**

Uno de los hoteles más antiguos de Girardot, el hotel los Puentes tiene 52 habitaciones tipo cabaña, rodeadas de un ambiente campestre y natural, y una torre hotelera con 19 confortables habitaciones. También, tiene tres salones para eventos empresariales y sociales, dos restaurantes, dos piscinas con tobogán y un sauna. Se encuentra ubicado en pleno centro de la ciudad, al lado de la antigua estación de los ferrocarriles nacionales, exactamente en la Carrera 12 No. 15-03.<sup>16</sup>

Debido a su relación con la caja de compensación Comfacundi el hotel los Puentes es uno de los más concurridos y visitados por empleados, turistas, también para realización de eventos empresariales y comerciales, por estos motivos fue escogido para la investigación.

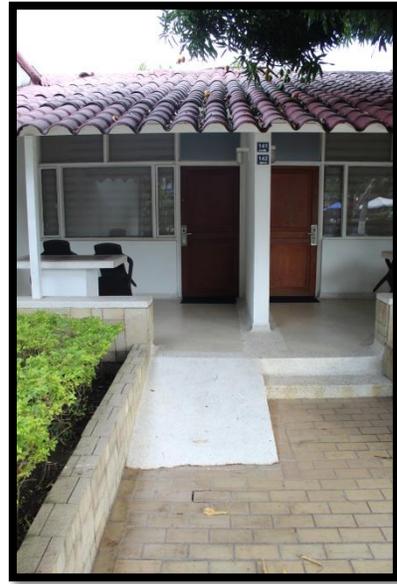
Como resultado del diagnóstico realizado al hotel, este obtuvo un cumplimiento del 64% de los requisitos aplicables a las normas de accesibilidad. Donde,

- Se identificaron fortalezas en el cumplimiento de requisitos en la normatividad de ascensores, puertas, duchas, mesas, piscinas, e instalaciones deportivas.

---

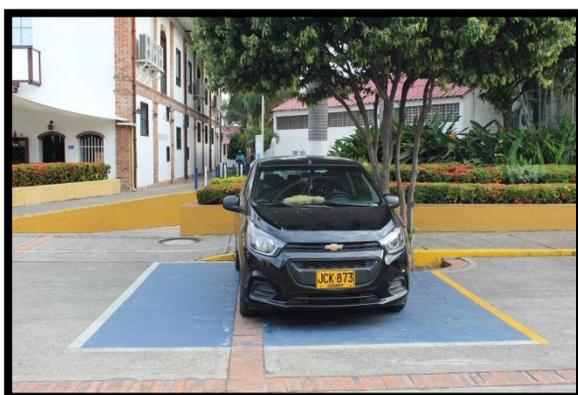
<sup>16</sup> COMFACUNDI: Hotel los Puentes Girardot [en línea] Google. [consultado el 10 de mayo de 2019] Disponible en: <https://www.comfacundi.com.co/index.php/servicios/hoteleria>



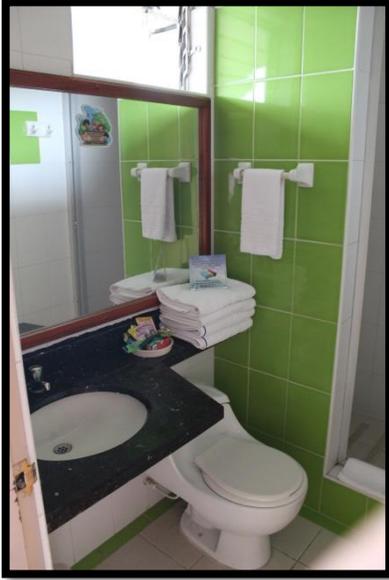




- También, se cumple con la mayoría de normas exigidas para el área de parqueaderos, en los cuales el hotel tiene reservados 2 lugares de 100



- El hotel cumple con todos los requisitos aplicables para los sanitarios.



- Por otro lado se encontraron falencias en el cumplimiento de requisitos de puntos de atención.
- Además, se encontró que los requisitos de bancas, sistemas de evacuación y emergencias y elementos del mobiliarios urbano no se cumplen en ninguna medida. Lo cual, representa una debilidad significativa para el hotel, y una alerta para corregir pronto.

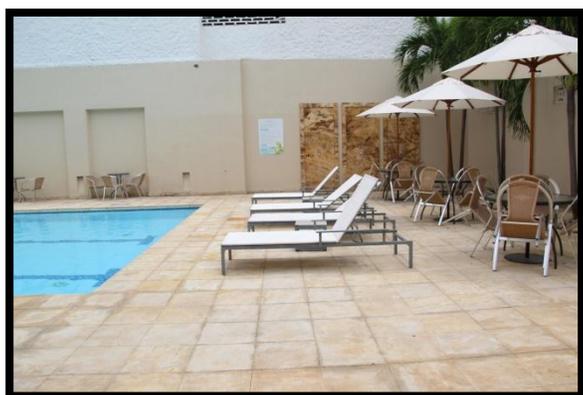


### **Hotel San German**

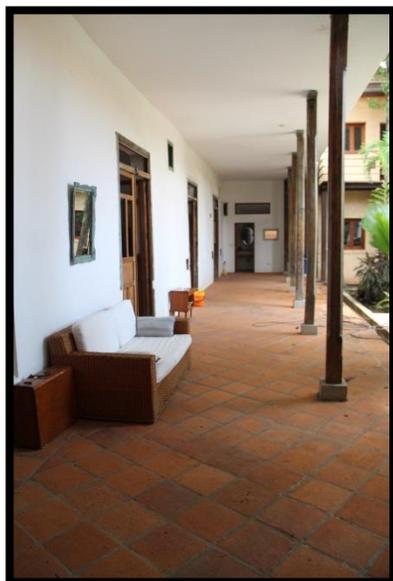
Es el primer hotel de Girardot, ubicado en el parque de la locomotora, en la carrera 14a #15-142, el hotel aún conserva la fachada republicana y diferentes accesorios de la ‘época Dorada’ de Girardot (1940), es considerado patrimonio histórico y arquitectónico del municipio, debido a su valor histórico, fue escogido para este estudio.

Con base al estudio realizado se obtuvo como resultado que el hotel tiene un cumplimiento del 34% de los requisitos mínimos aplicables de accesibilidad. Donde,

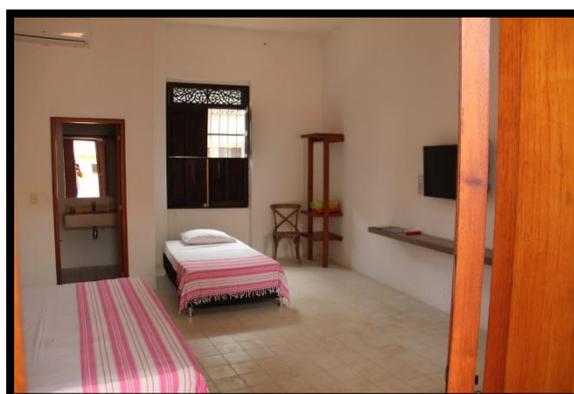
- Se percibieron algunas fortalezas en el cumplimiento de requisitos de sistemas de evacuación y emergencias, elementos del mobiliario urbano, lavamanos y piscinas (no tienen piso anti deslizante y es necesario mejorar zonas de ingreso)



- El hotel cumple con la totalidad de requisitos de las mesas.



- Cuenta con 37 habitaciones dentro de las cuales no hay ninguna habitación adaptada para una persona en estado de discapacidad.



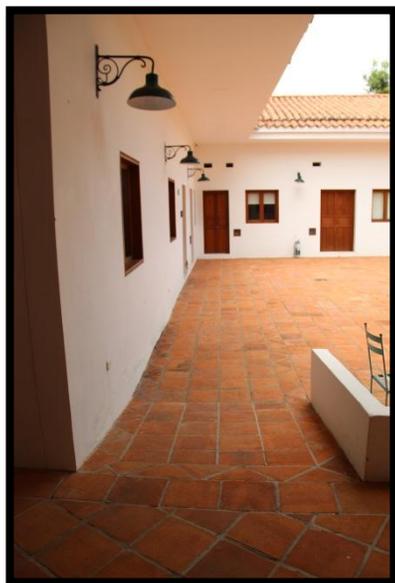
- En la entrada no se tiene un su recepcionista las 24 horas, allí recibe los huéspedes una ama de llaves, esporádicamente. Además, la sala de espera no está equipada con mobiliario para el descanso y la espera del turista, no hay filas ni zona preferencial para personas en estado de discapacidad.



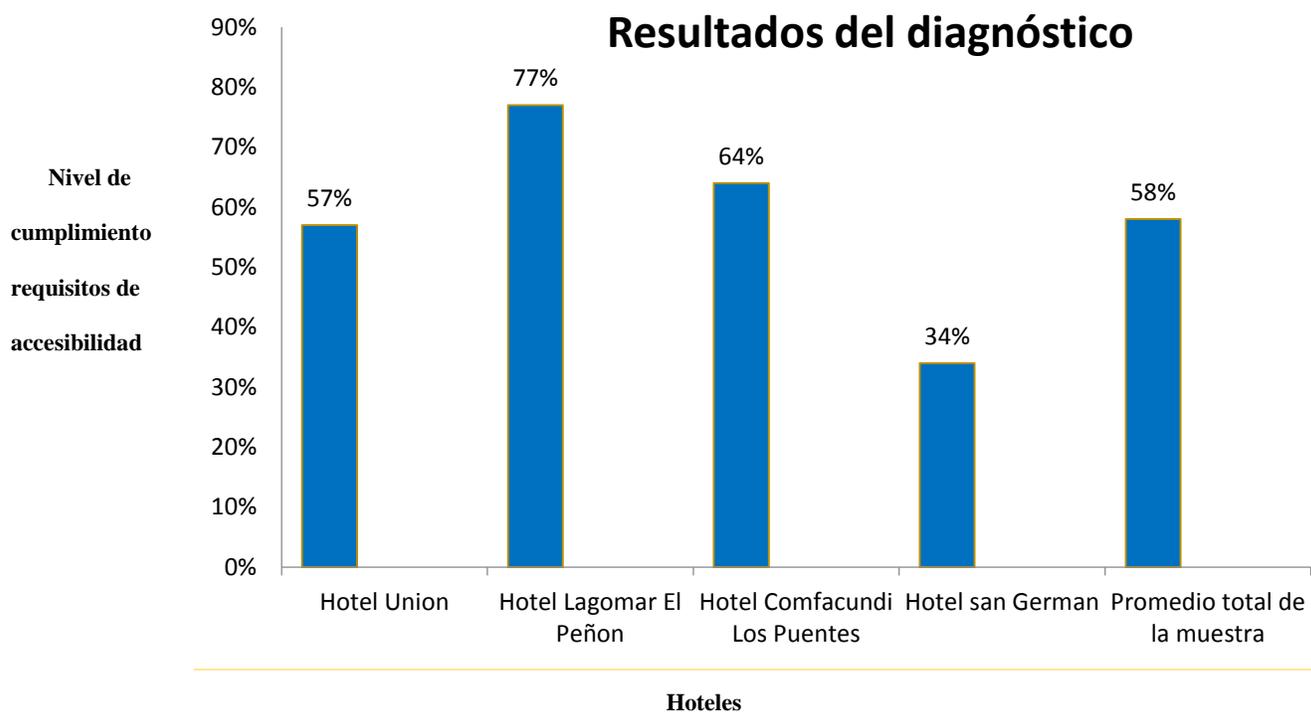
- Se hallaron falencias en el cumplimiento de normatividad de rampas (cuenta con dos, a las cuales les hace falta los pasamanos de doble altura, señalización y textura adecuada) y puntos de atención.



- No se cumple con ningún requisito de: bancas, señalización, parqueaderos y vestuarios



- Es importante recalcar que el hotel no cuenta con ascensores, pues es de un solo piso y no tiene instalaciones deportivas ni de recreación o de entretenimiento.



En conclusión, se halló que la muestra diagnosticada cumple con el 58% de los requisitos mínimos aplicables de accesibilidad exigidos por ley, los hoteles estudiados presentan fortalezas generales en andenes y senderos peatonales, baños, duchas, bancas y sanitarios, de manera general. Sin embargo se detectaron debilidades en rampas, piscinas, ascensores, recepción e instalaciones deportivas y de entretenimiento.

Los hallazgos se pueden atribuir al costo de inversión de las adecuaciones de estos requisitos. Los establecimientos, buscan implementar los requisitos más “apremiantes” y “urgentes” dejando de lado los demás, así se puede evidenciar que ningún hotel cumple con la totalidad de la normatividad. El hotel Lagomar el Peñon cumple con el mayor promedio, alcanzando un 77%, mientras que el hotel San German obtuvo el menor promedio con un 34% de cumplimiento.

Es importante mencionar que durante la fase de diagnóstico de la investigación se quiso estudiar al hotel Tocarema pero las personas encargadas no permitieron realizar el estudio, la respuesta obtenida fue que el hotel no ha implementado ninguna medida de accesibilidad debido a que este es patrimonio del municipio y no se puede intervenir su fachada, por tal motivo no se tomó al hotel Tocarema dentro de la muestra del presente estudio.

Continuando, a través del diagnóstico realizado también se evidenció que ningún hotel cuenta con teléfonos públicos, los establecimientos ofrecen el servicio a los huéspedes, sin ser un servicio público, y el hotel Lagomar El Peñon cuenta con un teléfono para el uso interno del hotel. Por otro lado, todos los hoteles tienen habitación adaptadas para personas discapacitadas a excepción del hotel San German, de igual manera con los parqueaderos, todos los hoteles cuentan

con espacios reservados para personas discapacitadas a excepción del San German, lo cual es un indicador óptimo para el sector hotelero que evidencia un esfuerzo por parte del sector con miras a la accesibilidad.

## **6.2 Propuesta mejoras a la infraestructura del sector hotelero en Girardot**

Después del diagnóstico realizado a la muestra tomada del sector hotelero de Girardot, se realizó una propuesta de las intervenciones necesarias a la infraestructura con miras a la accesibilidad, a continuación se describen las implementaciones más apremiantes y urgentes que cada hotel debe realizar según lo percibido en el trabajo de campo.

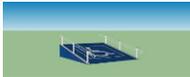
## Hotel Unión

	Adecuacion	Precio estimado	Imagen	Total inversion
HOTEL UNION	Rampa	\$ 455.000		\$ 1.986.100
	Pasamanos de doble altura	\$ 199.400		
	Set de 5 antideslizantes para baño	\$ 108.900		
	Silla de seguridad plegable ducha	\$ 893.000		
	Regadera para ducha bidet	\$ 119.900		
	Barra de seguridad antideslizante de 40 cm	\$ 109.900		
	Telefono de emergencia	\$ 100.000		

El hotel Unión presento un 43% de incumplimiento a los requisitos mínimos aplicables de accesibilidad tal como se evidencio en el capítulo anterior del presente proyecto, para satisfacer este porcentaje, el establecimiento necesita de una inversión en infraestructura accesible mínimo de \$2.000.000, esta cifra incluye las implementaciones en rampas, pasamanos, y baños. Es importante recalcar que, las implementaciones en los baños mencionadas en la tabla anterior son para una habitación, si el hotel va a adecuar más baños accesibles, el precio aumenta, lo que sugiere la ley vigente. Esta cifra no incluye las adecuaciones necesarias en las instalaciones deportivas y culturales.

Vestuarios.....

### Hotel Lagomar el Peñon

	Adecuacion	Precio estimado	Imagen	Total inversion
HOTEL LAGOMAR EL PEÑON	Rampa	\$ 455.000		\$ <b>4.067.300</b>
	Pasamanos de doble altura	\$ 199.400		
	Regadera para ducha bidet (par)	\$ 119.900		
	Counter recepcion (apta para personas con discapacidad)	\$ 2.300.000		
	Silla de seguridad plegable ducha (unidad)	\$ 893.000		
	Telefono de emergencia (unidad)	\$ 100.000		

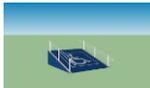
El hotel Lagomar el Peñon presenta un 23% de incumplimiento a los requisitos mínimos aplicables de accesibilidad, para satisfacer este porcentaje, el establecimiento necesita de una inversión en infraestructura accesible mínimo de \$4.000.000. Teniendo en cuenta el número de habitaciones del hotel (169) y las destinadas a personas con discapacidades (6) la inversión del hotel será siempre más alta.

### Hotel Comfacundi Los Puente

	Adecuacion	Precio estimado	Imagen	Total inversion
HOTEL COMFACUNDI LOS PUENTES	Gabinete de control de incendios	\$ 660.000		\$ 2.960.000
	Counter recepcion (apta para personas con discapacidad)	\$ 2.300.000		

El hotel Comfacundi ‘Los Puentes’ presenta un 36% de incumplimiento a los requisitos mínimos aplicables de accesibilidad, para cumplir este porcentaje, el establecimiento necesita de una inversión en infraestructura accesible mínimo de \$3.000.000, esta cifra incluye una recepción adecuada para personas con discapacidades, y un gabinete de control de incendios completo. La cifra mencionada no incluye las mejoras en el sistema de evacuación y emergencia, en los puntos de atención y bancas. Intervenciones que debe considerar el hotel.

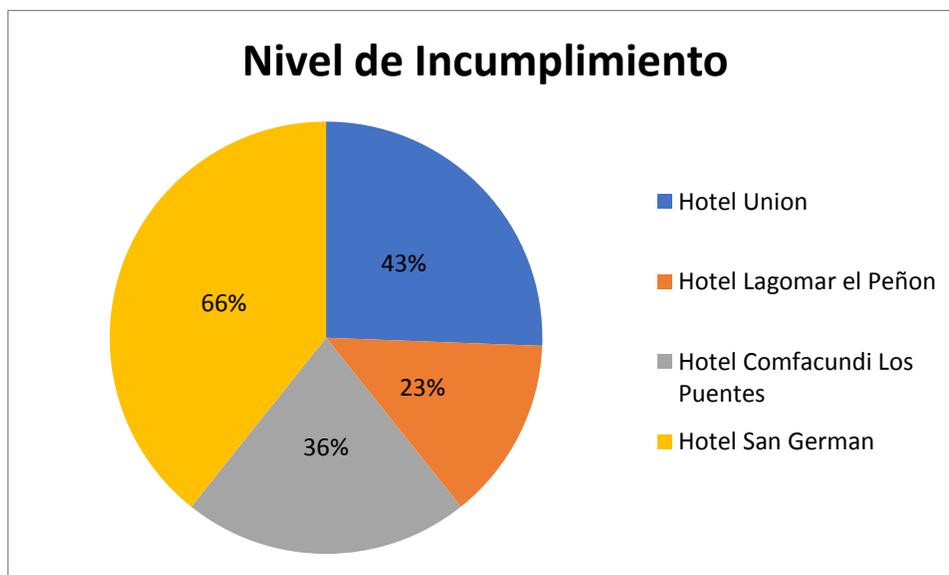
## Hotel San German

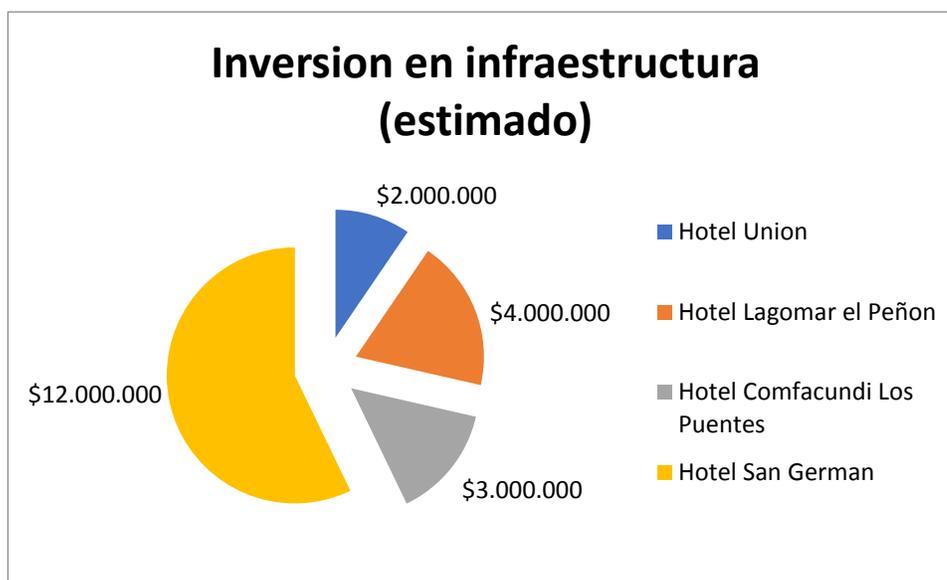
	Adecuacion	Precio estimado	Imagen	Total Inversion
HOTEL SAN GERMAN	Costo metro lineal de construccion	\$ 3.200.000		\$ 12.037.800
	Costo rampa (a todo costo)	\$ 455.000		
	Silla de seguridad plegable ducha unidad	\$ 893.000		
	Regadera para ducha bidet unidad	\$ 119.900		
	Barra auxiliar de seguridad unidad	\$ 189.900		
	Barra para sanitario a piso unidad	\$ 289.900		
	Barra de seguridad antideslizante de 40 cm unidad	\$ 109.900		
	Barra de seguridad antideslizante de 30 cm unidad	\$ 84.900		
	Set de 5 antideslizantes para baño	\$ 108.900		

	Pasamanos de doble altura par	\$ 199.400		
	Sala de espera para recepcion	\$ 3.600.000		
	Sillas de espera recepcion unidad	\$ 390.000		
	Counter recepcion	\$ 2.300.000		
	Pintura acrilica T1 hospitalaria bler	\$ 97.000		

El hotel San German presenta un 66% de incumplimiento a los requisitos mínimos aplicables de accesibilidad, para cumplir este porcentaje, el establecimiento necesita de una inversión en infraestructura accesible mínimo de \$12.000.000, esta cifra es considerable, debido a que el establecimiento no cuenta con una habitación adaptada para personas con discapacidad, así que la tabla muestra algunos de las implementaciones necesarias en los baños, sin considerar camas, puertas, mesas, sillas y construcción de la habitación como tal. Además el hotel necesita mejorar el servicio del personal de recepción, la zona del parqueadero, reservando uno por cada 100 para personas con discapacidad, la señalización, bancas y **vestuarios**

A continuación, se presentan dos graficas que describen las conclusiones de esta propuesta de infraestructura de accesibilidad para la muestra del sector hotelero de Girardot.





Las cifras entregadas en este apartado, son promedios estimados. Por ejemplo las implementaciones de baños se tomaron en unidades y/o pares, cada cifra aumenta según el número de habitaciones de cada hotel. Sin embargo, con estos promedios es posible evidenciar que el hotel Lagomar el Peñon es el que más se acerca al cumplimiento de la norma de accesibilidad, su inversión se eleva debido al número de habitaciones, y el hotel san German necesita el mayor número de implementaciones e inversión en accesibilidad.

Los precios de estas cotizaciones fueron dadas por ingenieros expertos en el tema y páginas web referenciadas.

### 6.3 Propuesta de capacitaciones para atender a la comunidad discapacitada

Según la Organización mundial del Turismo (OMT) “El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines debería estar preparado para conocer, entender y tratar las necesidades que planteen los clientes con alguna discapacidad.”<sup>17</sup> Además de tener una infraestructura apta y adecuada, otra de las recomendaciones de la OMT es esta, cada hotel debe tener a su personal preparado para atender las necesidades de los huéspedes con limitaciones físicas, a pesar del cambio continuo de personal, dentro de la inducción del hotel, debe estar una capacitación básica para atender a la población con alguna discapacidad, la cual se estima esta alrededor de 1.000 millones de personas en todo el mundo, es decir el 15% de los habitantes del planeta<sup>18</sup>

Para el caso de esta investigación se indagó en varias propuestas de capacitaciones acordes a las necesidades de los hoteles estudiados en Girardot, como resultado, se hallaron los siguientes resultados:

---

<sup>17</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO: Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos [en línea] Google. [consultado el 14 de mayo de 2019] Disponible en: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/recomendaciones.pdf>

<sup>18</sup> PROCOLOMBIA Prepárese para recibir a personas con discapacidad [en línea] Google. [consultado el 14 de mayo de 2019] Disponible en: <http://www.procolombia.co/actualidad-internacional/vacacional/preparesse-para-recibir-personas-con-discapacidad>

Capacitacion	Entidad	Objetivo	Metodologia	Duracion	Inversion
PRINCIPIOS Y VALORES DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO Con Orientación a la Atención y Servicio al cliente	Mision Futuro	* Sensibilizar a los participantes acerca de la importancia del cliente y lo que espera un cliente de una organización y sobre todo de su gente * Sensibilizar a los participantes acerca de la importancia del recurso humano de una organización a la hora de lograr la excelencia en el servicio	*Seminario teórico y práctico, Con actividades de tipo experiencial *Uso de videos y de música, Taller lúdico, Participativo *Un espacio creado para escuchar, reflexionar, experimentar, hacer y generar un aprendizaje significativo	Este taller está concebido para 4 horas de trabajo. Si el cliente desea hacerlo en menos tiempo podemos adaptarlo suprimiendo algunos temas del contenido aquí planteado.	<b>\$2.000.000</b>
Abramos paso	Mision Futuro	* Generar conciencia a los participantes sobre el manejo adecuado que se debe brindar a la población con algún tipo de discapacidad *Incentivar valores como respeto, tolerancia, paciencia, manejo de gestos, y lenguaje adecuado *Dar a conocer a los participantes la realidad en que viven las personas con limitaciones físicas, las cuales no deben ser tratadas con degradación, minimización ni falta de dignidad.	*Seminario teórico y práctico, Con actividades de tipo experiencial *Uso de videos. *Un espacio creado para escuchar, reflexionar, experimentar, hacer y generar un aprendizaje significativo	Este taller está concebido para 2 horas de trabajo. Si el cliente desea hacerlo en menos tiempo podemos adaptarlo suprimiendo algunos temas del contenido aquí planteado.	<b>\$1.000.000</b>
Curso basico de lenguaje de señas	Mision Futuro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los principios de la comunicación en lenguaje de señas,</li> <li>• Las reglas léxicas del lenguaje de señas,</li> <li>• El vocabulario básico e intermedio del lenguaje de señas,</li> <li>• El vocabulario sobre los tiempos en lenguaje de señas,</li> <li>• Las normas y modales en lenguaje de señas,</li> <li>• A comunicarte en las situaciones comunes,</li> <li>• A comunicarte en los momentos especiales,</li> <li>• A comunicarte en un restaurante,</li> <li>• A comunicarte con personas sordas en un cargo de atención de personal.</li> </ul>	*Seminario teórico y práctico *Uso de videos. *Acompañamiento de expertos en lenguaje de señas *Certificado	Este taller está concebido para 8 horas de trabajo. Si el cliente desea podemos adaptarlo creando un cronograma dividida en horarios.	<b>\$5.000.000</b>
Taller sobre Braille	Asociacion Colombiana de Sordociegos SURCO	Conocer el sistema de lectura y escritura Braille en los diferentes contextos, usos y aplicaciones	*Taller teorico practico *Acompañamiento y dirección de docentes especializados Universidad Pedagógica nacional	Este taller está concebido para 8 horas de trabajo. Si el cliente desea podemos adaptarlo creando un cronograma dividida en horarios.	<b>\$5.000.000</b>
Manejo de TIC'S accesibles JAWS y Magic Vision	Cotelco Alto Magdalena	Manejo de los softwares gratuitos entregados por el MinTIC: *Jaws (un programa lector de pantalla que permite que las personas con discapacidad visual escuchen la información que va apareciendo en las pantallas y naveguen en cualquier computador)y *Magic Vision (un software que amplía hasta 16 veces el tamaño de la letra y la contrasta, facilitando que personas con baja visión puedan acceder a los contenidos digitales).	*Taller teorico practico	Este taller está concebido para 4 horas de trabajo. Si el cliente desea hacerlo en menos tiempo podemos adaptarlo suprimiendo algunos temas del contenido aquí planteado.	<b>\$1.000.000</b>

Para la elaboración de la tabla anterior se consideraron las capacitaciones más apremiantes para la atención de personas en discapacidad: en primer lugar sensibilización, y calidad en servicio al cliente; un hotel accesible competente debe tener un personal sensible a las necesidades de la población con discapacidad, dar un trato respetuoso, tolerante, comprensivo, y saber manejar cada situación que presente esta población tan especial. En segundo lugar, se consideró el manejo de los lenguajes en señas y Braille, los cuales se cotizaron únicamente cursos básicos, de esta manera el personal estará en capacidad de atender las necesidades básicas de un huésped con discapacidades auditivas y visuales (saludos, preguntas, despedidas, accidentes, agradecimientos, servicio de recepción y restaurante).

Por último, se consideró un curso básico del manejo de los nuevos softwares Jaws y Magic Vision, entregados gratuitamente por el MinTIC a los hoteles que los requieran, “Con una inversión cercana a los 6.000 millones de pesos en la compra de las licencias, desde 2014, ConVerTIC permite la descarga gratuita de los software Jaws y Magic a usuarios en todo el territorio nacional”<sup>19</sup>, el personal podrá entonces estar en capacidad de utilizar este software y ponerlo a disposición del huésped, al cual se le podrán facilitar varias acciones, atenciones, y servicios dentro del hotel.

Cabe mencionar que las capacitaciones cotizadas en esta tabla, están destinadas para 30 participantes, si el hotel desea capacitar más personal o menos, el precio varía.

---

<sup>19</sup> CONVERTIC: MinTIC presenta sello de accesibilidad web. [en línea] Google. [consultado el 16 de mayo de 2019] Disponible en: <http://convertic.gov.co/641/w3-article-30015.html>

Así que, un programa de capacitaciones con miras a la accesibilidad tendría un costo de inversión promedio de \$14.000.000, de esta manera el personal del hotel estaría en capacidad de atender las necesidades básicas de un huésped con discapacidades físicas, auditivas (lenguaje de señas), y visuales (lectura Braille), con respeto y sensibilidad.

Un documento que sirve de ayuda para cualquier establecimiento y en especial para hoteles que quieran implementar medidas accesibles a sus instalaciones y al trabajo de su personal es el siguiente:



El Hotel Accesible  
Guía para su diseño, organización  
y gestión

Fernando Alonso López - Montse  
Dinares Quera

Colección Manuales y Guías Serie  
Servicios Sociales

Universidad autónoma de Barcelona  
Primera edición, 2006 © Instituto de  
Mayores y Servicios Sociales (IMERSO)

“Abordamos con esta guía todo el conjunto de elementos que determinan la accesibilidad en los hoteles: no sólo su diseño, sino también su manera de ser gestionado y organizado para poder ofrecer un servicio plenamente accesible”

## 7 RECURSOS.

### 7.1 Recurso Humano

NOMBRES	APELLIDOS	FUNCION
Manuel Alejandro	Tovar Vargas	Estudiante
Felipe Andrés	De La Roche Todaro	Estudiante
Juan Carlos	Perilla	Director de trabajo de grado

### 7.2 Recursos Institucionales

Universidad de Cundinamarca

Programa Tecnología en Gestión Turística y Hotelera

Banco de proyectos de grado Universidad de Cundinamarca

Búsqueda de fuentes virtuales y bibliográficas

### 7.3 Recursos financieros y materiales

CONCEPTO	CANTIDAD	VR UNITARIO	VR TOTAL
Matricula	2	\$1.607.200	\$1.607.200
Servicio de digitación	1		\$300.000
Memoria USB	1	\$25.000	\$25.000
Fotocopias		\$50	\$80.000

Papelería útiles		\$30.000	\$20.000
Transporte	40	\$3.000	\$120.000
Servicio de internet	4	\$60.000	\$240.000
Impresiones		\$15.000	\$15.000
Subtotal			\$2.407.200
Imprevistos	10%		\$240.720
TOTAL			\$2.647.920

## 8 IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO, CULTURAL Y AMBIENTAL

El turismo accesible genera diferentes tipos de impactos en el establecimiento donde se implemente, los cuales son de beneficio para la región y la comunidad en que se encuentre, “la accesibilidad es un derecho fundamental, el verdadero camino hacia la completa integración social, y una ventaja económica para los destinos turísticos”.<sup>20</sup>

En primer lugar la accesibilidad genera un impacto social y cultural pues, cuando un establecimiento, especialmente un hotel adecua sus espacio con instalaciones accesibles está generando la oportunidad para que toda una población acceda a sus servicios, y así no sea

<sup>20</sup> ESCAPADA RURAL: El turismo accesible, ventajas para todos [en línea] Google. [consultado el 15 de mayo de 2019] Disponible en: <https://www.escapadarural.com/blog/propietarios/el-turismo-accesible-ventajas-para-todos/>

discriminatorio,” El reto hoy es brindar servicios a la medida que den respuestas a las necesidades de los huéspedes y usuarios sin discriminación alguna”<sup>21</sup>.

En cambio, cuando un hotel no implementa los requisitos necesarios para ser accesible está siendo discriminatorio, genera un mensaje indirecto de “prohibido entrar” al huésped. El sector hotelero y turístico debe ser accesible pues así genera y muestra respeto y aceptación a todo tipo de población, especialmente quienes tienen algún tipo de discapacidad,

En segundo lugar se genera un impacto económico, pues al tener instalaciones y espacios accesibles se tiene acceso a un mercado de alrededor de 3 millones de colombianos con discapacidad, de los cuales el 43,4% presenta limitaciones visuales o auditivas.<sup>22</sup>, tal como lo dice Procolombia, la OMT y la OMS, la población con discapacidad es un mercado amplio, con gustos especiales, los cuales siempre acceden a los servicios con acompañantes, así que, si se considera esto desde una perspectiva económica, se está creando una estrategia eficaz. Por otro lado cuando no se es accesible se está restringiendo la oportunidad de prestar el servicio y por ende recibir a un mercado tan amplio, como lo es el caso del hotel Tocarema, el cuál como se evidencio a partir de la investigación, no pudo recibir a un conferencista en situación de discapacidad, perdiendo así un huésped importante.

Además, casos como este no solo genera una perdida a corto plazo, estas situaciones generan críticas y quejas por parte de los huéspedes mal atendidos, esto es un problema de mercadeo y de imagen para cualquier hotel. “Hoy por hoy, uno de los segmentos de mercado que está generando

---

<sup>21</sup> DE LA HOZ MONTENEGRO Carmela. Programa de capacitación dirigido a los hoteles de barranquilla para atención a personas con discapacidad. Barranquilla: Revista Loginn, Volumen 1, Número 2 - ISSN 2590-7441, 2017.

<sup>22</sup> MINTIC: MinTIC presenta Sello de Accesibilidad Web [en línea] Google. [consultado el 15 de mayo de 2019] Disponible en: <https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-30015.html>

ingresos en hotelería a nivel mundial está enfocado a la oferta para las personas con discapacidad”.<sup>23</sup>

Por último se puede generar un impacto ambiental, considerando que cualquier intervención física o arquitectónica que tenga el hotel con miras a la accesibilidad y en general debe tener limitaciones y medidas preventivas y sostenibles, adecuaciones como rampas, escaleras, ascensores, parqueaderos, señalización, pasamánanos, etc, deben ser debidamente planeadas desde toda perspectiva, entre ellas la perspectiva ambiental, donde las zonas verdes, manejo de agua, energía, desperdicios, y recursos en general sean debidamente manejados y controlados.

---

<sup>23</sup> DE LA HOZ MONTENEGRO Carmela. Programa de capacitación dirigido a los hoteles de barranquilla para atención a personas con discapacidad. Barranquilla: Revista Loginn, Volumen 1, Número 2 - ISSN 2590-7441, 2017.

## 9 RECOMENDACIONES

El turismo accesible además de ser una obligación para el sector hotelero nacional, es una oportunidad económica, social y cultural, los establecimientos que deciden implementar medidas accesibles abren puertas a un mercado importante, un mercado estratégico, un mercado especial, un mercado preferencial, “Otro de los aspectos relevantes del segmento de los discapacitados, junto con el número de efectivos que lo integran, es su participación cada vez mayor en el mercado turístico, ya que a su gran disponibilidad de tiempo libre y sus grandes deseos de viajar, se han unido, en los últimos, la existencia de un mayor número de ayudas técnicas y económicas”<sup>24</sup>.

Con este documento se incentiva al sector hotelero de Girardot a ser accesible, la inversión necesaria en implementaciones no se compara con las ganancias tanto económicas como sociales que se obtienen al poder dar servicios adecuados a personas con limitaciones físicas.

El sector hotelero de Girardot debe tener en cuenta que no se le puede quitar el derecho al ocio y a el descanso a una persona en con discapacidad física, cognitiva, auditiva o visual, lo cual se recalcó en el marco legal de este documento. Un hotel competitivo debe cumplir con la normatividad legal vigente y no generar discriminación, agendando el término “Turismo accesible” dentro de sus planes de acción y estrategias internas.

---

<sup>24</sup> DIALNET: Turismo accesible: beneficios y beneficiarios [en línea] Google. [consultado el 17 de mayo de 2019] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3117898>

Por consiguiente, el ser un establecimiento accesible es de beneficio para las dos partes, el hotel y el huésped, nadie pierde.

## **10 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y WEBGRAFIA**

- Constitución política de Colombia. 1991. Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991. Artículo 13, 47, 54, 68, 25, 52, 67, 70.
- Colombia. Congreso Ley 1145 de 2007, Julio 10, por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad. Bogotá: El Congreso;2007
- Colombia. Congreso Ley 762 de 2002, Julio 31, “por medio del cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”. Bogotá: El Congreso;2002
- Colombia. Congreso Ley Estatutaria 1618 de 2013, Junio 03, “por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, entre otras disposiciones legales, conforman el marco normativo en el cual se sustenta el manejo de la discapacidad en el país”. Bogotá: El Congreso;2013
- Colombia. Congreso, Resolución 14861, 4 de octubre de 1985, por la cual se dictan normas para la protección y seguridad salud y bienestar de las personas en el ambiente y en especial a los minusválidos. Bogotá: El Congreso;1985

- Colombia. Congreso Ley 1346 de 2009, Julio 31, “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.” Bogotá: El Congreso;2009
- Colombia. Congreso. Ley 12 de 1987, Enero 27, "Por la cual se suprimen algunas barreras arquitectónicas y se dictan otras disposiciones". Bogotá: El Congreso;1987
- Colombia. Conferencia Intergubernamental Iberoamericana sobre Políticas para Personas Ancianas y Personas Discapacitadas, Declaración de Cartagena, 30 de octubre de 1992, políticas integrales para las personas con discapacidad.
- CUENCA CABEZAS Manuel. Pedagogía del ocio: modelos y propuestas. Bilbao: Universidad Deusto, 2004. 63 p.
- DANE. Ficha metodológica registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad – RLCPD, Febrero de 2010. Bogotá.
- DANE. Identificación de las personas con discapacidad en los territorios desde el rediseño del registro, Abril de 2008. Bogotá.

- DANE: Identificación de las personas con discapacidad en los territorios desde el rediseño del registro. Enero de 2008, Bogotá
- DE LA HOZ MONTENEGRO Carmela. Programa de capacitación dirigido a los hoteles de barranquilla para atención a personas con discapacidad. Barranquilla: Revista Loginn, Volumen 1, Número 2 - ISSN 2590-7441, 2017.
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Documento Conpes 166, Política pública nacional de discapacidad e inclusión social, Diciembre 9 de 2013 Bogotá D.C.
- MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Plan nacional de intervención en discapacidad. 2005 – 2007. Bogotá.
- MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Sala situacional de las personas con discapacidad (PCD). 2017, Bogotá.
- MOYA OPAZO Yolanda. Análisis técnico y propuesta de mejoramiento de accesos para personas con discapacidad en edificios del campus Miraflores de la Universidad Austral de Chile. Valdivia: Universidad Austral de Chile, 2011.

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad, y de la salud. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. NIPO: 209-02-069-5 D.L.: 81-2261-02, 2001.
  
- TEJERO PEREZ Javier. La Actividad Física Adaptada para personas con discapacidad en España: perspectivas científicas y de aplicación actual. San Antonio. Universidad católica, 2012
  
- ZAMORA MENDEZ Rozanna, Manual de accesibilidad para hoteles en Cuenca. Cuenca: Universidad de Cuenca, 2011.
  
- **NORMAS TÉCNICAS ICONTEC:**
  - NTC. 4144 DE 1997
  - NTC 4279 de 1998
  - NTC 4904 de 2000
  - NTC 4141 de 1997
  - NTC 4139 de 1997
  - NTC 4142 de 1997
  - NTC 4626 de 1999

## **WEBGRAFIA**

- COMFACUNDI: Hotel los Puentes Girardot [en línea] Google. [consultado el 10 de mayo de 2019] Disponible en: <https://www.comfacundi.com.co/index.php/servicios/hoteleria>
- COMPENSAR: Lagomar Hotel y Centro de Convenciones [en línea] Google. [consultado el 10 de mayo de 2019] Disponible en:  
<https://www.compensar.com/turismo/lagomar.aspx>
- CONVERTIC: MinTIC presenta sello de accesibilidad web. [en línea] Google. [consultado el 16 de mayo de 2019] Disponible en: <http://convertic.gov.co/641/w3-article-30015.html>
- DIALNET: Turismo accesible: beneficios y beneficiarios [en línea] Google. [consultado el 17 de mayo de 2019] Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3117898>

- DISCAPACIDAD COLOMBIA: Legislación en discapacidad [en línea] Google.  
[consultado el 14 de mayo de 2019] Disponible en:  
<http://discapacidadcolombia.com/index.php/legislacion>
- ENABLE: Los derechos humanos de las personas con discapacidad [en línea] Google.  
[consultado el 15 de mayo de 2019] Disponible en:  
<https://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=1192>
- ESCAPADA RURAL: El turismo accesible, ventajas para todos [en línea] Google.  
[consultado el 15 de mayo de 2019] Disponible en:  
<https://www.escapadarural.com/blog/propietarios/el-turismo-accesible-ventajas-para-todos/>
- HOTEL UNION: Historia [en línea] Google. [consultado el 10 de mayo de 2019]  
Disponible en: <https://www.hotelunion.com.co/historia.php>
- MINTIC: MinTIC presenta Sello de Accesibilidad Web [en línea] Google. [consultado el 15 de mayo de 2019] Disponible en: <https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-30015.html>
- MONOGRAFIAS: La clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud (CIF) 2001 [en línea] Google. [consultado el 14 de mayo de 2019]

Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos902/clasificacion-internacional-discapacidad/clasificacion-internacional-discapacidad2.shtml>

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO: Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos [en línea] Google. [consultado el 14 de mayo de 2019] Disponible en: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/recomendaciones.pdf>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD: Página oficial. [en línea] Google. [consultado el 15 de mayo de 2019] Disponible en: <https://www.who.int/es>
- PROCOLOMBIA Prepárese para recibir a personas con discapacidad [en línea] Google. [consultado el 14 de mayo de 2019] Disponible en: <http://www.procolombia.co/actualidad-internacional/vacacional/preparese-para-recibir-personas-con-discapacidad>