

ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE  
PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS HOTELES DEL  
CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE  
EL SOCORRO

Autor  
SILVIA JULIETH CARREÑO AYALA  
LAURA VIVIANA SEGURA BARAJAS

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN Y REGIONALIZACIÓN (IPRED)  
PREGRADO PROFESIONAL EN TURISMO  
BUCARAMANGA  
2022

ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE  
PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS HOTELES DEL  
CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE  
EL SOCORRO

Autor

SILVIA JULIETH CARREÑO AYALA

LAURA VIVIANA SEGURA BARAJAS

Trabajo de grado para optar al título profesional en Turismo

Director

LUIS RUBÉN PÉREZ PINZÓN

Docente Ipred-UIS

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN Y REGIONALIZACIÓN (IPRED)  
PREGRADO PROFESIONAL EN TURISMO  
BUCARAMANGA  
2022

## DEDICATORIA

*Dedico este proyecto a Dios que ha sido mi guía en todo momento, a mis padres por sus sacrificios, por sus consejos, por su amor y dedicación, a mis hermanos que son una luz en mi camino, a mis abuelitos por siempre encomendarme en sus oraciones cuando más lo necesite, a toda mi familia por su amor incondicional y por último a mis amigos por sus palabras alentadoras, pero en especial a mi amiga, colega y compañera de tesis Laura por nuestra dedicación y responsabilidad con el proyecto.*

Silvia Julieth Carreño Ayala

*Llena de alegría, de amor y sabiduría, dedico este proyecto, a cada uno de los docentes que hizo parte de mi formación como profesional, especialmente a nuestro director de grado Luis Rubén Pérez por su apoyo y entrega en el desarrollo de esta tesis. a mi compañera, amiga y colega Silvia Julieth Carreño Ayala por su lealtad y compromiso durante la elaboración de nuestro proyecto.*

Laura Viviana Segura Barajas

## **AGRADECIMIENTOS**

*Me gustaría expresar mi infinito agradecimiento a todos los maestros del pregrado profesional en turismo que cultivaron conocimientos en mi durante estos años. Gracias a mi asesor el profesor Luis Rubén por todo su apoyo, paciencia y conocimientos aportados en la culminación de este proyecto final.*

Silvia Julieth Carreño Ayala

*A mis padres infinitas gracias por haberme forjado como la mujer que soy, muchos de mis logros y en especial este se los debo a ustedes por el amor, la paciencia y la unión lo cual se ve reflejado en mi vida como una futura mujer profesional e independiente, que no desiste a sus sueños.*

Laura Viviana Segura Barajas

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	1
INTRODUCCIÓN .....	3
1. ASPECTOS PRELIMINARES DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.1. OBJETIVOS.....	5
1.1.1. Objetivo General.....	5
1.1.2. Objetivos Específicos .....	5
2. MARCO REFERENCIAL .....	6
2.1. MARCO TEÓRICO. ....	6
2.2. MARCO CONCEPTUAL. ....	9
2.3. MARCO LEGAL.....	10
2.4. MARCO TÉCNICO .....	12
2.4.1. Requisitos de accesibilidad.....	13
3. CUMPLIMIENTO DE LA NORMA EN TURISMO ACCESIBLE. ....	14
3.1. METODOLOGÍA .....	14
3.1.1. Resultados.....	14
3.1.2. Accesibilidad baja y media:.....	17
3.1.3. Accesibilidad alta: .....	18
3.2. PROPUESTA: GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ACCESIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.....	21
3.2.1. Tipos de componentes:.....	21
3.2.2. Diseño de cada sección:.....	22
3.2.3. Estructura final: .....	24
3.3. SOCIALIZACIÓN DE LA GUIA DE BUENAS PRACTICAS DE ACCESIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS .....	28
3.3.1. Hotel Plaza Real .....	28
4. CONCLUSIONES .....	37
BIBLIOGRAFÍA .....	39
ANEXOS.....	41
BIBLIOGRAFÍA .....	82

## LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Lista de chequeo NTSH 006.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 2. Existencia de hoteles localizados en el centro histórico de El Socorro.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 3. Estructura de la Guía de buenas prácticas de accesibilidad. ....</i>	<i>24</i>

## LISTA DE GRÁFICOS

<i>Grafico 1. Nivel de accesibilidad a nivel general de los establecimientos.....</i>	<i>19</i>
<i>Grafico 2. Nivel de accesibilidad de cada hotel perteneciente al centro histórico.....</i>	<i>20</i>

## LISTA DE IMÁGENES

<i>Imagen 1. Socialización de la tesis en general</i> .....	28
<i>Imagen 2. Socialización de la guía de buenas prácticas</i> .....	29
<i>Imagen 3. Socialización de la guía de buenas prácticas</i> .....	30
<i>Imagen 5. Acceso al hotel</i> .....	31
<i>Imagen 6. Planta del edificio objeto de estudio</i> .....	32
<i>Imagen 7. Recepción del hotel</i> .....	32
<i>Imagen 8. Traslado de la habitación y pasillo</i> .....	33
<i>Imagen 9. Habitación del hotel</i> .....	33
<i>Imagen 10. Baños públicos de la instalación</i> .....	34
<i>Imagen 11. Parqueadero de la instalación hotelera</i> .....	34

## LISTA DE ANEXOS

<i>Anexo A. Encuestas individuales</i> .....	41
<i>Anexo B. Guía de buenas prácticas de accesibilidad para establecimiento hoteleros</i> .....	53
<i>Anexo C. Entrevista Andrea Salas (Administradora Hotel Plaza Real)</i> .....	81

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Logo accesibilidad .....	23
Ilustración 2. Escaneo de Código QR.....	23

## RESUMEN

**TÍTULO:** ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS HOTELES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE EL SOCORRO

**AUTOR:** SILVIA JULIETH CARREÑO AYALA, LAURA VIVIANA SEGURA BARAJAS

**PALABRAS CLAVE:** ACCESIBLE, PERSONA CON DISCAPACIDAD, BARRERAS FÍSICAS.

**DESCRIPCIÓN:** El presente proyecto se basó en la necesidad que se refleja en la prestación del servicio en el área de hotelería enfocándose en el turismo accesible, exactamente en El Centro Histórico del municipio de El Socorro-Santander, donde se divide en dos partes; el primero consta de un diagnóstico y análisis de los establecimientos hoteleros donde se realizó una *check list* con los criterios especificados en la Norma Técnica Sectorial Colombiana 006 (NTSH 006) en requisitos de accesibilidad (Planta del edificio), posteriormente se realiza la encuesta diseñada y aplicada con el propósito de identificar el nivel de accesibilidad y el cumplimiento de la norma técnica sectorial.

Como resultado se pudo obtener que una totalidad de hoteles encuestados no tienen conocimiento ni adaptación en la área interna o externa del hotel sobre implementación de rampas, baños públicos, atención al cliente, entre otras, por lo tanto la segunda parte se basa en la realización de una **Guía de buenas prácticas de accesibilidad para establecimientos hoteleros** que contiene información que le ayudará al operador turístico o empresario del área hotelera a tomar conciencia sobre la importancia de la adaptación del concepto de “Turismo Accesible” de manera profesional y responsable en su establecimiento, como resultado se socializa la guía con administradores y empleados de un hospedaje local permitiéndoles evaluar su comprensión frente a esta herramienta diseñada como aporte a la accesibilidad turística en el municipio de El Socorro.

## **ABSTRACT**

**TITLE:** ACCESSIBILITY TO TOURIST ACCOMMODATION AND ACCOMMODATION SERVICES FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN THE HOTELS OF THE HISTORICAL CENTER OF THE MUNICIPALITY OF THE SOCORRO

**AUTHOR:** SILVIA JULIETH CARREÑO AYALA, LAURA VIVIANA SEGURA BARAJAS

**KEY WORDS:** ACCESSIBLE, DISABLED PERSON, PHYSICAL BARRIERS.

**DESCRIPTION:** This project was based on the need that is reflected in the provision of the service in the hotel industry, focusing on accessible tourism, exactly in the Historic Center of the municipality of the Socorro-Santander, where it is divided into two parts; The first consists of a diagnosis and analysis of the hotel establishments where a check list was made with the criteria specified in the Colombian Sectorial Technical Standard 006 (NTSH 006) in accessibility requirements (Building floor), then the survey designed and applied with the purpose of identifying the level of accessibility and compliance with the sectoral technical standard.

As a result, it was possible to obtain that a totality of hotels surveyed do not have knowledge or adaptation in the internal or external area of the hotel about the implementation of ramps, public toilets, customer service, among others, therefore the second part is based on the realization of a Guide to good accessibility practices for hotel establishments that contains information that will help the tour operator or hotel business owner to become aware of the importance of adapting the concept of "Accessible Tourism" in a professional and responsible manner in their establishment, As a result, the guide is socialized with administrators and employees of a local accommodation, allowing them to evaluate their understanding of this tool designed as a contribution to tourist accessibility in the municipality of the Socorro.

## INTRODUCCIÓN

El turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos con mayores ingresos en las últimas décadas, su incremento y evolución en el mundo se ha caracterizado por su continua expansión y multiplicidad, así como la segmentación de diferentes mercados.

Uno de los mayores retos que enfrenta el sector actualmente es la estacionalidad turística que se da en diferentes temporadas del año. Por tal motivo es fundamental la planificación de los destinos por medio de la diversificación y ampliación de mercados teniendo en cuenta los diferentes nichos que pueden contribuir a la minimización de las estacionalidades, generando constantemente ingresos en el sector.

Un potencial segmento de mercado son las personas con discapacidad ya que se estima que alrededor de 85 millones de personas en América Latina poseen alguna discapacidad<sup>1</sup>, este grupo de personas preferiblemente realizan sus actividades turísticas en las temporadas bajas ya que se les dificulta el acceso debido a las diferentes barreras que puedan presentarse en el entorno, por último también cabe destacar que en la mayoría de sus casos viajan acompañados, por lo tanto, es una oportunidad para el sector. Según la **OMT** Organización Mundial el **Turismo**, el **Turismo Accesible** es: “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”, por lo anterior se debe tener en cuenta la planificación de los destinos, la eliminación de las barreras y la adaptación de espacios que es un desafío muy importante para los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional y local.

Cabe resaltar que hay varias entidades públicas y privadas que han trabajado sobre el turismo accesible, donde existen protocolos, manuales, congresos, leyes, Normas Técnicas Colombianas, decretos, Plan Sectorial de Turismo 2018-2022, Programa de Gobierno, Plan de Desarrollo de Santander donde no se evidencia la participación de las

---

<sup>1</sup> VÁSQUEZ. Armando. La discapacidad en América Latina. [En Línea] s.f. (Recuperado en 27 de agosto de 2021) Disponible en: <https://www.paho.org/uru/dmdocuments/Discapacidad%20America%20Latina.pdf>

personas con discapacidad en las diferentes instancias referentes al turismo accesible , notando vacios importantes.

Teniendo en cuenta lo anterior, lo recomendable seria que las entidades a nivel nacional, departamental y municipal, diseñen procesos y estrategias pedagogicas integrando los diferentes sectores del turismo para que promuevan e implementen la participación de las personas en condición de discapacidad, eliminando barreras fisicas e impulsando el desarrollo de un nuevo proyecto social.

Por lo anterior el presente proyecto se basa en la investigación acerca de la accesibilidad a los servicios turísticos de alojamiento y hospedaje basados en la Norma técnica NTSH sectorial colombiana 006 de 2009 en los hoteles del centro histórico del municipio de El Socorro, donde su objetivo principal es diagnosticar el inmobiliario urbano, la infraestructura física y capacitación del personal, a partir del trabajo de campo y la aplicación de entrevistas a propietarios y administradores de alojamientos, mediante las cuales se identifican las acciones, inversiones y proyecciones a favor del turismo accesible, cabe resaltar que de los doce (12) establecimientos hoteleros pertenecientes al área del centro histórico, solo diez (10) están prestando el servicio, los otros dos (2) fueron cerrados temporalmente debido a la pandemia.

Posteriormente, se realizó un diagnóstico identificando las principales falencias, problemáticas y barreras del sector hotelero en la prestación de un servicio accesible, así mismo buscando un aporte para la solución o mejoramiento de dicha problemática por medio de una herramienta fundamental como la "Guía de buenas prácticas de accesibilidad" para los servicios de alojamiento y hospedaje de los hoteles del centro histórico de El Socorro, a partir de los criterios formulados en NTSH 006 Y el manual de turismo accesible de Colombia, para finalmente socializar la guía con administradores y empleados de un hospedaje local permitiéndoles evaluar su comprensión frente a esta herramienta diseñada como aporte a la accesibilidad turística en el municipio de El Socorro.

## **1. ASPECTOS PRELIMINARES DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.1. OBJETIVOS**

#### **1.1.1. Objetivo General**

Diagnosticar el inmobiliario urbano, la infraestructura física y capacitación del personal de los servicios de alojamiento y hospedaje en el Centro Histórico del municipio de El Socorro, a partir del trabajo de campo y la aplicación de entrevistas en profundidad a propietarios o administradores de alojamientos, mediante las cuales se identifiquen las acciones, inversiones y proyecciones a favor del turismo accesible.

#### **1.1.2. Objetivos Específicos**

- Analizar los Protocolos y criterios de Servicio para el Turismo Accesible que han adoptado los hoteles del Centro Histórico del municipio de El Socorro, a partir del trabajo de campo con listas de observación y chequeo, mediante las cuales se verifique el nivel de cumplimiento de la norma técnica sectorial colombiana NTSH006 y las normas públicas para el fomento del turismo accesible.
- Formular una "*Guía de buenas prácticas de accesibilidad*" para los servicios de alojamiento y hospedaje de los hoteles del centro histórico de El Socorro, a partir de los criterios formulados en NTSH 006 Y el manual de turismo accesible de Colombia. Finalmente, socializar la guía con administradores y empleados de un hospedaje local permitiéndoles evaluar su comprensión frente a esta herramienta diseñada como aporte a la accesibilidad turística en el municipio de El Socorro.

## **2. MARCO REFERENCIAL**

Con el fin de tener un acercamiento teórico del tema abordado que facilite la comprensión y profundidad del turismo accesible, se realiza una investigación en el presente capítulo partiendo del marco teórico que cabe aclarar que no se hace uso de una sola teoría ya que se considera que el beneficio de varias permite una comprensión más rica del fenómeno en estudio y fundamenta de mejor manera las causas de esta manifestación en el contexto, se destacan autores como Nigel Morgan, Annete Pritchard, y Diane Sedgley, por otro lado, se presenta el marco conceptual donde se destaca Simón Darcy un pionero, influyente y autor sobre el turismo accesible, se prosigue con el marco legal nacional e internacional que respalda la accesibilidad de las personas con necesidades especiales. Finalmente se da paso al marco técnico con la especificación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana (NTSH 006) a implementar en los establecimientos de alojamiento.

### **2.1. MARCO TEÓRICO.**

El turismo accesible ha ido recibiendo diferentes significados y perspectivas a medida de los años, se observa que 249 autores han contribuido con sus investigaciones al estudio del tema en cuestión.

Con los resultados obtenidos por medio de la base de datos Science Direct para el periodo que comprende de 2008 a julio de 2019, fue posible identificar 94 artículos clasificados publicados en 39 revistas, que siguen una media de evolución de productividad temporal; en su mayoría han sido escritos en inglés, y su principal procedencia ha correspondido a Australia y España, pioneros en materia de turismo accesible.

Basados en la investigación de La revista “Turismo accesible: estudio bibliométrico. *Turismo Y Sociedad*” se encuentra a uno de los autores que más destacan sus estudios y publicaciones, en primer lugar el investigador australiano Simon Darcy con

un total de 7 publicaciones, que nos describe el turismo accesible como “Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independiente, en igualdad de condiciones y con dignidad por medio de la prestación de productos, servicios y entornos universales en el turismo” también se destaca con uno de sus libros llamado “Accessible Tourism: Concepts and Issues” (Turismo accesible: conceptos y problemas), Cabe resaltar que Australia también ocupa el primer puesto en productividad científica por países.

Por otro lado, Annette Pritchard y a Nigel Morgan con tres publicaciones cada uno, estos autores tienen pensamientos e investigaciones muy similares ya que trabajan de la mano en varios libros como “advertising in tourism and leisure” (publicidad en turismo y ocio), “Hopeful tourism: A new transformative perspective” (Turismo esperanzador: una nueva perspectiva transformadora), “Constructing tourism landscapes - gender, sexuality and space” (Construyendo paisajes turísticos: género, sexualidad y espacio).

Estos autores han contribuido también a la producción científica de cada uno de sus países, posicionando así a Inglaterra como el tercer país con más producción y a reino unido en cuarto lugar.

En el artículo *Social tourism and well-being in later life*, Nigel Morgan, Annette Pritchard, y Diane Sedgley destacan los estudios de turismo social donde se han concentrado en los beneficios para familias jóvenes y personas con discapacidad, sin embargo, pocos análisis han investigado su valor para el bienestar de los económicamente desfavorecidos como lo son las personas mayores. Este documento informa la comprensión de las experiencias turísticas y explora los vínculos entre el bienestar y oportunidades de turismo social para las personas mayores. Por lo anterior, se infiere

que el turismo social a la par del turismo accesible buscan proteger los derechos y los beneficios de las personas con necesidades especiales y adultos mayores<sup>2</sup>.

**Finalmente**, el estudio *“Turismo accesible y turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas De investigación”* de María Teresa Fernández Alles, establece que:

“[...] las personas discapacitadas integran, actualmente, un segmento de mercado de gran relevancia para el sector turístico, no sólo por el número de efectivos que lo integran, sino por su participación cada vez mayor en el mercado turístico. Según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud, hay más de 500 millones de personas con deficiencias o discapacidades en todo el mundo, alcanzando la cifra de los 50 millones en Europa. En España, este segmento lo integran más de 3,8 millones de personas (Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD))<sup>3</sup>.

Para Fernández, en los últimos años la existencia de un mayor número de ayudas técnicas y económicas ha aumentado las posibilidades de viajar de las personas discapacitadas. Sin embargo, la existencia de barreras en los destinos turísticos

(playas, medios de transporte, hoteleros, restaurantes, museos, etc.) afecta negativamente a la participación e integración de las personas discapacitadas en el sector turístico. Concretamente, en el ámbito turístico, se ha creado una verdadera materia de estudio, denominada Turismo Accesible, que está creando una verdadera concienciación en todas las empresas del sector turístico por mejorar la accesibilidad para las personas discapacitadas, no sólo con fines lucrativos sino también sociales.

---

<sup>2</sup> MORGAN, Nigel. PRITCHARD Annette. et al. *Social tourism and well being in later life*. En Revista Annals of Tourism Research No. 52. 2015. p. 1 – 25.

<sup>3</sup> FERNANDEZ ALLES. María Teresa. Turismo Accesible y turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. En: Revista Estudios Turísticos. No. 180. 2009. p. 141 – 153.

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL.

Uno de los grandes pioneros, influyente y autores sobre el turismo accesible es el Dr. Simon Darcy. Su principal objetivo es construir una sociedad más justa, también se destaca que la comprensión y significado exacto del turismo accesible se considera complicado.

Su interés por este tema comenzó cuando participó en la Asamblea Internacional de Personas con Discapacidad, celebrada en Sídney en diciembre de 1994, donde de una forma u otra fue estimulado para seguir investigando y aprendiendo sobre la accesibilidad.

El turismo se puede considerar como foco de estudio académico y práctica de la industria donde se puede trabajar y fortalecer conjuntamente con la accesibilidad, siendo el turismo accesible un segmento del mercado turístico por derecho propio, además de existir poca discusión sobre la definición del campo. Para Darcy el turismo accesible es:

“[...] un proceso que permite a las personas con discapacidad y las personas mayores funcionar de forma independiente y con equidad y dignidad mediante la entrega de productos, servicios y entornos turísticos universales (adaptado de la Autoridad de Coordinación Olímpica, 1999). La definición incluye las dimensiones de movilidad, visión, audición y cognitiva del acceso”<sup>4</sup>.

El turismo accesible permite a las personas con requisitos de acceso, incluida la movilidad, la visión, la audición y las dimensiones cognitivas del acceso, funcionar de forma independiente y con equidad y dignidad mediante la entrega de productos, servicios y entornos turísticos de diseño universal. Esta definición abarca a todas las personas, incluidas las que viajan con niños en coches, las personas con discapacidad y

---

<sup>4</sup> DARCY. Simón. Establecimiento de una agenda de investigación para el turismo accesible. En Revista *Technical Report Series* 2006. No. 48. p. 24 – 54.

las personas mayores<sup>5</sup>. Teniendo en cuenta lo anterior y relacionándose con la NTSH 006 donde destaca los requisitos de planta de los establecimientos hoteleros pretende llegar al mismo fin y prestar un diseño universal en los servicios turísticos, por tal motivo se tiene en cuenta la norma anteriormente mencionada.

### **2.3. MARCO LEGAL.**

La Declaración Universal de Derechos Humanos Art. 1-24 «*Todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos*» establece que:

“Todas las personas tienen derechos inalienables en todos los ámbitos, social, económico, político y cultural, sin importar etnia, sexo, estrato, creencia religiosa, edad, orientación sexual y condición física, en igualdad y dignidad. Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas”<sup>6</sup>.

La resolución 2005 expedida por la Asamblea General (Buenos Aires- Argentina) Hacia un turismo accesible personas con discapacidad. para todos. Se actualiza anexo de la resolución A/RES/284(IX). El nuevo texto se ha preparado con el apoyo de expertos designados por la Fundación Española ONCE, la cual realiza las recomendaciones para las instalaciones turísticas accesibles<sup>7</sup>. Por otra parte, en 2011 la Resolución A/RES/606 (XIX) impulsó al Sector Turístico. Turismo para todos – Comité Mundial de Ética de

---

<sup>5</sup> DARCY, Simón. DICKSON, T. Un enfoque integral del turismo: el caso de las experiencias turísticas accesibles. En: Revista de gestión hotelera y turística. No. 16 p. 32-44

<sup>6</sup> DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS [En Línea] 1948 (Recuperado en 11 de marzo 2021) Disponible en: [https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR\\_booklet\\_SP\\_web.pdf](https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf)

<sup>7</sup> \_\_\_\_\_ Hacia un turismo accesible para todos. [En Línea] S.F. (Recuperado en 11 de marzo 2021) Disponible en: <https://1library.co/document/y6xeglgly-hacia-turismo-accesible-i-definicion-termino-persona-discapacidad.html>

Turismo. Donde se aprueba un conjunto de recomendaciones sobre Accesibilidad, con el título de *"Hacia un turismo accesible para todos"*<sup>8</sup>.

En 2006 el Diseño Universal para personas con discapacidad tuvo como fin promover y proteger garantizando el pleno disfrute de los derechos humanos de las personas con discapacidad y garantizar que gocen de plena igualdad ante la ley, énfasis en el Art. 30. Participación en la vida 2006 cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte<sup>9</sup>.

Finalmente, en 2016 la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT), OMT y la Fundación ONCE construyen un folleto de buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible *"Turismo para todos: promover la Accesibilidad universal"*, para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad<sup>10</sup>.

La constitución Política de Colombia Art. 13, 47, 52, 54, y 68. Destaca que *"Todas las personas nacen libres e iguales, gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades. Prevención, rehabilitación e integración derechos de las personas con discapacidad"*<sup>11</sup>

En 2009, el documento *"Política, Competitividad: El desafío para alcanzar un turismo de clase mundial"*, publicado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Viceministerio de Turismo, establece los lineamientos que facilitan el acceso de todos los

---

<sup>8</sup> ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO. Manual sobre turismo accesible para todos. Alianza público-privadas y buenas practicas. [En línea] Madrid. 2014. (Recuperado en 13 enero 2021) Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415687>

<sup>9</sup> CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD [En Línea] 2006 (Recuperado en 11 de marzo 2021) Disponible en: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

<sup>10</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Manual sobre turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas practicas – Modulo V: Turismo Accesible. [En línea] Madrid: 2014. (Recuperado en 13 enero 2021) Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416561>

<sup>11</sup> MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Políticas Publicas Nacional de discapacidad e inclusión social 2013 – 2022. [En Línea] Bogotá D.C.: 2014. (Recuperado en 11 marzo de 2021) Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/politica-publica-discapacidad-2013-2022.pdf>

colombianos al turismo; para el ejercicio del derecho a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre, otorgando prioridad a las personas con discapacidad, las personas mayores, jóvenes y de escasos recursos económicos<sup>12</sup>.

Por último, entre 2016 y 2017 se expidió la Declaración de Colombia sobre Turismo Accesible – MINCIT, con el apoyo de Fundación ONCE, CIDCCA, entre otros. Declaración que a una esfuerzos en la promoción de acciones de concientización sobre un “*Turismo para Todos*”, buscando la eliminación de barreras en todos los ámbitos<sup>13</sup>.

## **2.4. MARCO TÉCNICO**

Norma técnica NTSH sectorial colombiana 006 de 2009

Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. categorización por estrellas de hoteles. Requisitos

Esta norma técnica sectorial establece las características de calidad en infraestructura y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de calidad turística, así mismo, define la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, mediante la categorización por estrellas para los hoteles en las modalidades 1, 2, 3, 4 y 5.

La razón para tener esto en cuenta es que proporciona uno de los criterios para los "requisitos de accesibilidad" y los "requisitos de planta del edificio" para diferentes tipos de alojamiento según su categorización, contribuyendo a las personas con movilidad reducida y así brindar un servicio satisfactorio y sin ninguna barrera física.

---

<sup>12</sup> MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Competitividad: El desafío para alcanzar un turismo de clase mundial. [En Línea] Bogotá D.C.: /documentos/82.Politica\_de\_Competitividad\_Turistica.pdf

<sup>13</sup> MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Turismo para Todos. [En Línea] Colombia. 2019. (Recuperado en 11 de marzo de 2021). Disponible en: <http://turismo.huila.gov.co/storage/app/uploads/public/5ce/556/330/5ce556330b26f216169482.pdf>

Según la NTH 006 de 2009 bajo los criterios de Requisitos de Accesibilidad se presenta lo siguiente:

#### **2.4.1. Requisitos de accesibilidad**

Planta del edificio

- ✓ La edificación del hotel debe como mínimo garantizar el ingreso que todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.
- ✓ El hotel debe como mínimo tener el 2 % del estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.
- ✓ En los espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.
- ✓ En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo:
  - a) Garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sea accesible
  - b) Tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

### **3. CUMPLIMIENTO DE LA NORMA EN TURISMO ACCESIBLE.**

#### **3.1. METODOLOGÍA**

La presente investigación es aplicada, cuyo “objetivo es encontrar estrategias que puedan ser empleadas en el abordaje de un problema específico”, según su diseño es de campo tipo exploratoria que se utiliza cuando el objetivo es de hacer una primera aproximación a un asunto desconocido o sobre el que no se ha investigado lo suficiente y contempla la implementación de instrumentos de recolección de datos cualitativos y cuantitativos tomados directamente del sitio donde se genera el problema para obtener la información directa de la fuente primaria y determinar las necesidades de la investigación y los participantes del proyecto.

De esta forma, la metodología que se utiliza para su desarrollo será a través de consultas bibliográficas sobre estudios, autores y acciones realizadas por otros países y entidades turísticas mundiales sobre este tema en específico. Por otra parte, se obtienen resultados por medio de una check list (tabla 1) aplicada a los establecimientos hoteleros pertenecientes al centro histórico para determinar su nivel de cumplimiento con estos parámetros en cuanto a la prestación del servicio a turistas con discapacidad. Por último, se realizará una actividad de sensibilización con administrativos y colaboradores de un establecimiento hotelero perteneciente a la zona demarcada como centro histórico, para presentar una socialización de criterios accesibles y prestación del servicio en su alojamiento para personas en situación de discapacidad. Lo anterior se hará por medio de una guía de buenas prácticas que facilite la comprensión.

##### **3.1.1. Resultados**

Para la realización de un diagnóstico y análisis de los establecimientos hoteleros del centro histórico del municipio de El Socorro, Santander se realizó una check list con los criterios especificados en la NTSH 006 en requisitos de accesibilidad (Planta del edificio),

posteriormente se encontrará la encuesta diseñada y aplicada con el propósito de identificar el nivel de accesibilidad y el cumplimiento de la norma técnica sectorial.

**NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA 006 (NTSH)  
FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE UNA, DOS Y TRES (1,2 Y 3) ESTRELLAS  
REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD  
Planta de edificio**

**Tabla 1. Lista de chequeo NTSH 006**

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
En cuanto a la edificación el hotel debe tener como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.			
En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.			
En cuanto a las habitaciones el hotel debe garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sean accesibles.			
Tener el 2% de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.			
En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.			
<b>TOTAL</b>			

Fuente: realización propia.

Para identificar el nivel de accesibilidad por medio de las encuestas que cuentan con 5 criterios se hace una valoración de nivel Bajo a los establecimientos que cumplen por lo menos con uno (1) o dos (2) de los criterios, nivel medio con el cumplimiento de mínimo tres (3) de los criterios y el nivel alto con cuatro (4) o cinco (5) criterios de la encuesta.

**(Ver Anexo 1)**

Para analizar algunas particularidades de la prestación del servicio de alojamiento a las personas con necesidades especiales en el municipio de El Socorro se toma en cuenta

la información recibida en cada uno de los establecimientos por medio de las encuestas. A continuación, se encuentra la tabla 2, que cuenta con el registro del total de hoteles existentes, algunas características generales y observaciones.

***Tabla 2. Existencia de hoteles localizados en el centro histórico de El Socorro.***

<b>Nombre del Hotel</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Nivel (Alto, medio y bajo)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Miradores de Santa Bárbara</b>	Cl. 14 #9-47	7275378	BAJO	El hotel cuenta con escaleras, para poder llegar a la recepción, pero por el garaje se puede entrar a la planta baja donde también hay habitaciones, aunque el personal informa que “evitan” recibir huéspedes con necesidades especiales.
<b>Hotel Konfort</b>	Cl 10 A #14-20	7275539		En este momento no está abierto al público.
<b>Hotel Chiquinquirá</b>	Cra. 14 #10-26	7296557	BAJO	El hotel cuenta con garaje, pero para llegar a la recepción se debe utilizar escaleras, en la segunda planta esta las habitaciones, y hay un baño “público” pero es para la utilización de los trabajadores, se puede adaptar para personas con necesidades especiales.
<b>Hotel Villa del Socorro</b>	Cra. 13 #11-23	7296759	ALTA	Se refleja con un nivel de accesibilidad más eficaz, además de que priorizan a los huéspedes con necesidades especiales, cuentan con su garaje y baño público.
<b>Hotel Nuevo Venecia</b>	Cra. 13 #14-37	7272350		En este momento el hotel no está abierto al público.
<b>Hotel Fominaya</b>	Cra. 15 # 12-73	7272708	ALTA	Es un hotel pequeño de una sola planta donde se les puede facilitar el ingreso a los huéspedes, cabe resaltar que el hotel no cuenta con parqueadero.
<b>Hotel Saravita</b>	Cra. 15#1264	7272282	ALTA	El hotel es totalmente accesible ya que está ubicado en un primer piso y todos sus espacios son óptimos para el esparcimiento de personas discapacitadas.
<b>Hotel Colonial</b>	Cra. 15 #12 45	7272136	BAJA	El hotel tiene accesibilidad hasta la zona de parqueadero y recepción muy buena, pero no cuenta con habitaciones en el primer piso, por ende hay que subir escaleras para dirigirse al segundo piso.
<b>Hotel Rossi</b>	Calle 12 #15-49	3166042277	BAJA	El hotel en su entrada cuenta con escaleras que de primera impresión dificultan el acceso de cualquier persona con discapacidad y es su única entrada.
<b>Hotel Plaza Real</b>	Cra. 15 #14-09	7296498	BAJA	El hotel tiene dificultad en cuanto a la accesibilidad debido a que en el primer piso no se cuenta con habitaciones para ofrecerle a personas con algún tipo de discapacidad, las habitaciones están ubicadas en un segundo piso y por ende se debe subir escaleras.

<b>Hotel Manuela Beltrán</b>	Calle 14 #16-52	7272471	ALTA	El hotel es totalmente accesible en cuanto a barreras físicas, cuenta con dos pisos, pero el primero es totalmente accesible
<b>Hotel Castillo blanco</b>	Calle 14 #16 <sup>a</sup> -24	3123595730	ALTA	El hotel es totalmente accesible en cuanto a barreras físicas, está ubicado en un primer piso.

Fuente: Visitas a los hoteles del centro histórico.

El Centro Histórico del municipio de El Socorro en su inventario cuenta con doce (12) hoteles en total. A partir de visitas y trabajo de campo preliminar en los alojamientos del centro histórico del Socorro (Tabla 1) se registra un total de diez (10) establecimientos abiertos al público, los otros dos (2) por motivos de la crisis del Covid-19 fueron cerrados. En los diez (10) hoteles se describen características y condiciones que limitan la accesibilidad a los turistas con discapacidad, a continuación, se cuenta con un análisis de las problemáticas establecidas en los hoteles de baja y media accesibilidad y por ultimo las falencias que aún se identifican en los hoteles de alta accesibilidad.

Hoteles con:

### 3.1.2. Accesibilidad baja y media:

- La categorización de las estrellas no es un factor que contribuya al nivel de accesibilidad ya que no se tiene en cuenta los criterios establecidos en la NTS006.
- La posición geográfica del centro histórico hace que la infraestructura de acceso a algunos alojamientos tenga un diseño arquitectónico basado en escalones para optimizar espacio en las edificaciones, pero limita el acceso y movilidad de las personas discapacitadas.
- Algunos establecimientos hoteleros a la hora de su planificación y construcción no tienen en cuenta a la población de personas con necesidades especiales dentro de su portafolio de bienes y servicios.
- Ausencia de conocimiento por parte de los prestadores de servicio de alojamiento ante el turismo accesible e inclusivo.

- Baja oferta turística dirigida a personas con necesidades especiales.

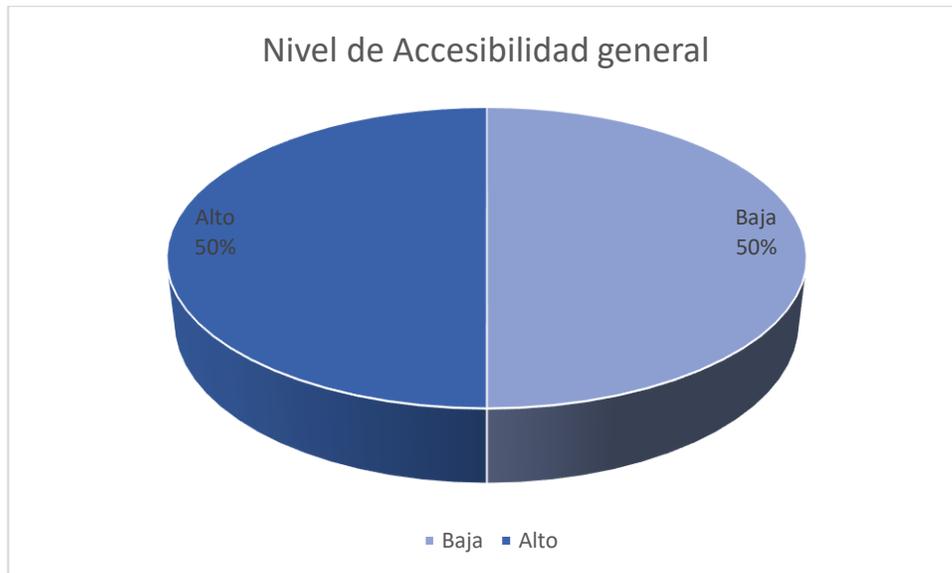
### **3.1.3. Accesibilidad alta:**

- Carencia en la adaptación de estrategias para atender otro tipo de discapacidades.
- Ausencia de conocimiento en cuanto a la accesibilidad universal.
- Ineficiente capacitación del personal para atender personas con discapacidad.

En los diez (10) hoteles visitados es posible analizar qué barreras y/o obstáculos se reflejan tanto en el exterior como en el interior afectando el desarrollo usual de los huéspedes. Entre ellas están:

- Señalización podotáctil (Ayuda al desplazamiento de las personas con discapacidad visual y baja visión).
- Estacionamientos accesibles.
- Baños accesibles.
- Accesos e interior del alojamiento: Habitaciones, áreas comunes, aseos, zonas de ocio, entre otras.
- Barreras sociales y actitudinales.
- Circulaciones libres de una recepción.

**Grafico 1. Nivel de accesibilidad a nivel general de los establecimientos.**



Fuente: datos obtenidos de los resultados de la investigación.

En el anterior gráfico se realiza un análisis porcentual del nivel general de accesibilidad en los establecimientos hoteleros del Centro Histórico del municipio de El Socorro que se encuentran en funcionamiento, siendo clasificados por su nivel de accesibilidad baja, media y alta a partir de los criterios aplicados en la encuesta según la NTSH 006 por el cual se estima un porcentaje de accesibilidad alta con un 50% y baja con el otro 50%, por lo anterior se infiere que la mitad de los establecimientos hoteleros no están dispuestos para brindar un servicio oportuno y de calidad para personas con necesidades especiales, por tal motivo se debe seguir trabajando en la accesibilidad, eliminando las barreras que impiden disfrutar del ocio a todas las personas. Finalmente, la otra mitad que cuenta con una accesibilidad alta debe seguir mejorando sus métodos de servicio y alojamiento para posicionarse en el mercado por su responsabilidad social.

**Grafico 2. Nivel de accesibilidad de cada hotel perteneciente al centro histórico.**



Fuente: datos obtenidos de los resultados de la investigación.

En el gráfico 2 se especifica el nombre del establecimiento hotelero y su nivel de accesibilidad siendo uno (1) el nivel bajo, dos (2) el nivel medio y tres (3) el nivel alto. Se destaca el Hotel Villa del Socorro, Hotel Saravita, Hotel Manuela Beltrán, Hotel Fominaya y Hotel Castello Blanco con un nivel de accesibilidad alto y, por último, se identifica un nivel de accesibilidad baja en el Hotel Miradores de Santa Bárbara, Hotel Chiquinquirá, Hotel Colonial, Hotel Rossi y Hotel Plaza Real.

En la gráfica se identifica una posible puerta a un nuevo mercado que muchas veces no se tiene en cuenta y por otra parte una ausencia de planificación de los establecimientos y falta de conocimiento de la NTSH 006 la mayoría de los hoteles de accesibilidad baja, tienen un grado de dificultad bastante avanzado desde su entrada ya que cuentan con escalones, y diferentes barreras que impiden el uso de sus instalaciones a personas con necesidades especiales.

En efecto, se puede resaltar que existe una ausencia de conocimiento sobre la norma técnica NTSH 006 lo cual se ve reflejado por medio de las entrevistas aplicadas en los

establecimientos y el nivel de accesibilidad basado en el cumplimiento de los criterios. Por otra parte, se refleja una oportunidad para el sector hotelero y es por ello que es importante contar con una herramienta dinámica que facilite a los empresarios y operadores la comprensión de la accesibilidad en sus alojamientos, la importancia de la eliminación de las barreras física y actitudinales.

De este modo, se pretende diseñar una Guía de buenas prácticas de accesibilidad para establecimientos hoteleros” con información que le brindará al operador turístico o empresario del área hotelera la importancia del turismo accesible, los tipos discapacidad, pautas de atención al cliente, los pasos y la importancia de la certificación que garantizará a los huéspedes o al público en general que los procesos o servicios de los operadores turísticos cumplen con estándares de accesibilidad, calidad y sostenibilidad, lo cual promoverá el fortalecimiento y el desarrollo del hotel en cuestión de imagen, desempeño y rentabilidad.

### **3.2. PROPUESTA: GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ACCESIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.**

#### **3.2.1. Tipos de componentes:**

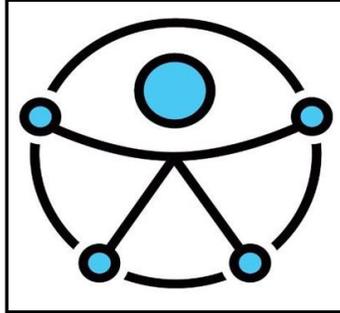
La importancia de evaluar el cumplimiento de las normas sectoriales y contar con una guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector hotelero es fundamental debido a que cualquier proceso debe regirse bajo una serie de estándares que lo dirigen hacia el cumplimiento de sus objetivos, en este caso los establecimientos hoteleros deben cumplir la Norma Técnica Sectorial Colombiana 006 (NTSH 006) donde especifica los requisitos básicos de accesibilidad con los que debe contar un hotel y así mismo regirse e instruirse bajo el “*Manual de Turismo Accesible, Turismo para Todos*”. Manual Propuesto por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Alta Consejería Presidencial para la Participación de Personas con Discapacidad y el Fondo Nacional de Turismo (Fontur). Donde especifican, qué criterios prevalecen en la prestación del servicio de alojamiento dirigido a estas personas que requieren de necesidades

especiales para desenvolverse de manera óptima en el entorno, por último el manual y las normas pueden acompañarse de una **Guía de buenas prácticas de accesibilidad para establecimientos hoteleros**, que facilite a los empresarios la comprensión de cada uno de los criterios con los cuales pueden contribuir en sus establecimientos dando paso a un alojamiento accesible para todo público en búsqueda de la accesibilidad universal. Si esta serie de criterios se comprenden, cumplen y evalúan por parte de los empresarios y entes encargados de la regulación de estas normas, el municipio de El Socorro prestaría el servicio de alojamiento de una manera adecuada para este mercado, supliendo todas sus necesidades y aportando al disfrute del ocio y recreación como derecho fundamental de todas las personas.

### **3.2.2. Diseño de cada sección:**

- Población objetivo: La guía de buenas prácticas está especialmente dirigida a los empresarios, administradores, operadores y colaboradores del sector hotelero, sin embargo, puede ser un aporte al sector turístico en general.
- Norma: Norma Técnica Sectorial Colombiana 006 (NTSH-006) del 2009 ICONTEC.
- Ilustración alusiva: El logo hace referencia a la accesibilidad universal, cambiando el clásico símbolo del hombre en silla de ruedas por otro que al parecer está en movimiento, el propósito de este nuevo logo es representar la inclusión y poner el foco en la accesibilidad en vez de la discapacidad.

### Ilustración 1. Logo accesibilidad



Fuente: Zona de comunidad. “Logo accesibilidad”2009. Disponible en:  
<http://blog.zonadesentidos.com/hay-un-nuevo-simbolo-de-accesibilidad-mundial/>

- Código QR: Este código nos dirige directamente a la Guía de buenas prácticas de accesibilidad para establecimientos hoteleros diseñada para implementar la norma y buenas prácticas en los alojamientos. **(Ver anexo 2)**

### Ilustración 2. Escaneo de Código QR



Fuente: realización propia.

- Guía de buenas prácticas de accesibilidad para establecimientos hoteleros: A continuación, se adjunta el link del documento.

<https://drive.google.com/file/d/1yXRozvS8F6tIMB-hXFFEdXkxKMTFsqGD/view?usp=sharing>

### 3.2.3. Estructura final:

La **Guía de buenas prácticas de accesibilidad para establecimientos hoteleros** contiene información que le ayudará a usted como operador turístico o empleador del área hotelera a tomar conciencia sobre la importancia de la adaptación del concepto de “Turismo Accesible” de manera profesional y responsable. La guía que se desarrolló se conforma por siete secciones, las cuales describiremos a continuación:

**Tabla 3. Estructura de la Guía de buenas prácticas de accesibilidad.**

NOMBRE DE LA SECCIÓN	CONTENIDO	IMAGÉN DE CADA SECCIÓN DE LA GUÍA
<p><b>¿Por qué aplicar esta guía?</b></p>	<p>Contextualiza la importancia de conocer el nivel de satisfacción ofrecido por los establecimientos hoteleros a personas en condiciones de discapacidad basándose en los Sistemas de Gestión de Calidad y Norma Técnica Sectorial 006, además de recalcar que en Colombia el sector hotelero es uno de los fuertes económicos a nivel nacional.</p>	 <p><i>¿Por qué aplicar esta guía?</i></p> <p>✓ Para los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero, es necesario incluir una guía que resalte la importancia del turismo accesible, que nos permita conocer el nivel de satisfacción ofrecido por los establecimientos hoteleros a personas en condiciones de discapacidad, implementando la Norma Técnica Sectorial Colombiana 006 (NTSH 006).</p> <p>En Colombia el sector hotelero es uno de los fuertes económicos, el cual debe brindar espacios de acogida que para el turista sea como su hogar, donde pueda desarrollar actividades de la vida cotidiana y genere en él, deleite; aspecto indispensable para personas en condición de discapacidad y así mismo, hacerlos sentir atendido como otro cliente más.</p>

<p><b>Ventajas de utilizar esta guía.</b></p>	<p>Nos da a conocer un listado de atributos que lograra el sector hotelero una vez aplique la <b>Guía de buenas prácticas de accesibilidad para establecimientos hoteleros</b>, generando un servicio de calidad para las personas en condición de discapacidad.</p>	<p><b>2 Ventajas de utilizar esta guía</b></p> <p>Genera confianza y acogida a los turistas, huéspedes o visitantes.</p> <p>Ayuda a que el hotel se destaque sobre los demás.</p> <p>Motiva a mejorar cada día el desempeño en el sector hotelero.</p>
<p><b>Turismo Accesible.</b></p>	<p>Enmarca conceptualmente el “Turismo Accesible” y la transcendencia del mismo para unificar la necesidad de las personas en condiciones de discapacidad.</p>	<p><b>3 Turismo Accesible</b></p> <p>Con el paso del tiempo el concepto de turismo se ha ido adaptando a la necesidad de las personas en condiciones de discapacidad, generando espacios donde pueden realizar prácticas de turismo de una forma autónoma e independiente, vinculados a la facilidad de la accesibilidad y brindando altos niveles de calidad para toda la comunidad.</p> <p>“La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.”</p> <p>Taleb Rifai, Secretario General de la OMT</p>
<p><b>Tipos de Discapacidad.</b></p>	<p>Los cuales están conformados por personas con discapacidad física, personas con discapacidad visual, personas con discapacidad auditiva, personas con sordoceguera, personas con discapacidad cognitiva o intelectual, personas con discapacidad mental o psicosocial y por ultimo personas con discapacidad múltiple; de igual forma contamos con la</p>	<p><b>4 Tipos de discapacidad</b></p> <p>“Las personas con discapacidad son aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás”.</p> <p>Personas con discapacidad física Personas con movilidad reducida y dificultades en su desplazamiento.</p> <p>Personas con discapacidad visual Personas con dificultades de visión, percepción de los espacios y entornos, por deficiencia en las capacidades sensitivas visuales.</p>

	<p>descripción de cada tipo de discapacidad.</p>	
<p><b>Pautas de atención a clientes con discapacidad.</b></p>	<p>Es el ítem a tener presente ya que la comunicación asertiva es indispensable para el desarrollo de los servicios a ofrecer, además recalcar la terminología apropiada para dirigirse a las personas en condiciones de discapacidad.</p>	 <p><b>5 Pautas de atención a clientes con discapacidad</b></p> <p><b>El aspecto más importantes para el turismo inclusivo:</b></p> <p><b>La Comunicación</b> COMPUESTO POR</p> <p>Los lenguajes, la visualización de los textos, el braille, los macro tipos, los dispositivos multimedia, así como los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros formatos alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.</p> <p><small>Fuente: Pexels "Twitter" Fuente: Pexels "Disibilidad Auditive" Fuente: Pexels "Persona Síndrome de Down"</small></p>
<p><b>Pasos para lograr la certificación de un hotel accesible</b></p>	<p>Es primordial respaldarse de la Norma Técnica Sectorial 006 (NTSH 006) donde se señalan los criterios de planta accesibilidad y además complementarla con otras áreas del establecimiento hotelero, que constituye los requisitos que tiene que cumplir un hotel para lograr la certificación.</p>	 <p><b>6 Pasos para lograr la certificación de un hotel accesible</b></p> <p>Basados en la Norma Técnica Sectorial (NTSH) 006 de 2009, la cuál establece las características de calidad en infraestructura y servicios ofrecidos que deben cumplir los hoteles para obtener un certificado de calidad por lo cuál se especificará las diferentes áreas de un hotel para la realización de unas buenas prácticas; presentamos los siguientes requisitos de accesibilidad:</p> <p><b>ACCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El entorno próximo a el hotel debe proyectarse desde sus inicios, de tal manera que incluya un circuito accesible y esté señalizado desde el andén o el estacionamiento.</li> </ul> <p><small>Fuente: Pexels "Acceso con barandil" @pexelsphotos</small></p>

<p><b>¿Por qué es importante la certificación?</b></p>	<p>Es una pregunta que se debe hacer el sector hotelero y es ¿Por qué es importante la certificación? La certificación le garantiza a los visitantes, huéspedes o turistas que los servicios que ofrece el sector hotelero cumple con los estándares de accesibilidad, calidad y sostenibilidad que merecen.</p>	 <p><b>¿Por qué es importante la certificación?</b></p> <p>La certificación es un procedimiento voluntario en el cual un hotel garantizará a los huéspedes o al público en general que los procesos o servicios de los operadores turísticos cumplen con estándares de accesibilidad, calidad y sostenibilidad, lo cual promoverá el fortalecimiento y el desarrollo del hotel en cuestión de imagen, desempeño y rentabilidad.</p> <p><b>Recuerda que:</b></p> <p>La certificación se da por un periodo determinado con opción de renovación, siempre y cuando se cumpla con los criterios establecidos.</p>
<p><b>Anexos</b></p>	<p>Cuenta con un (1) anexo, que el propósito es que los operadores turísticos y/o hoteleros que quieran obtener de manera individual los “Pasos para lograr la certificación de un hotel accesible” lo puedan imprimir, recortar con la guía que está.</p>	 <p><b>Anexos</b></p> <p>CÓDIGO QR DE CADA ÁREA DEL HOTEL PARA LOGRAR LA CERTIFICACIÓN DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO ACCESIBLE.</p> <p>ACCESO      PLANTA DEL EDIFICIO</p> <p>RECORTAR CÓDIGO QR      RECORTAR CÓDIGO QR</p>
<p><b>Bibliografía</b></p>	<p>La cuál fue fundamental para la realización de la misma.</p>	 <p><b>Bibliografía</b></p> <p>MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Turismo para Todos. [En Línea] Bogotá D.C.: 2019. (Recuperado en 11 de marzo de 2021). Disponible en: <a href="http://turismo.hulla.gov.co/storage/app/uploads/public/5ce/556/330/5ce556330b26f216169482.pdf">http://turismo.hulla.gov.co/storage/app/uploads/public/5ce/556/330/5ce556330b26f216169482.pdf</a></p> <p>ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA. Hoteles Accesibles para Todos.[En línea] Bogotá D.C.: 2018. (Recuperado en 15 de agosto de 2021).Disponible <a href="https://issuu.com/310634/docs/cartilla">https://issuu.com/310634/docs/cartilla</a></p> <p>CONSEJO IBEROAMERICANO DE DISEÑO, CIUDAD Y CONSTRUCCION ACCESIBLE. Hoteles accesibles para todos. [En Línea] 2018. (Recuperado en 25 de agosto de 2021) Disponible en: <a href="https://issuu.com/310634/docs/cartilla">https://issuu.com/310634/docs/cartilla</a></p>

Fuente: Realización propia.

Se realizó una socialización sobre la guía de buenas prácticas para concluir el presente proyecto y finalizando el objetivo número dos:

### **3.3. SOCIALIZACIÓN DE LA GUIA DE BUENAS PRACTICAS DE ACCESIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS**

#### **3.3.1. Hotel Plaza Real**

La socialización se realizó el día 26 de agosto de 2021 con el acompañamiento de administrativos y colaboradores del hotel plaza real ubicado en la Carrera 14 #15-09, en el municipio de El Socorro, Santander. Se expuso una síntesis de la tesis que se titula **“ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS HOTELES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE EL SOCORRO”**. (Ver imagen 1)

*Imagen 1. Socialización de la tesis en general*



La anterior imagen, nos interpreta el momento en el cual se sintetiza y se socializa la tesis partiendo de su introducción, objetivos y el desarrollo, haciéndoles saber por qué se investigó sobre esta temática y que resultados se obtuvieron.

por otra parte, se socializo la guía de buenas prácticas donde se especifica los criterios de la norma, los tipos de discapacidades, como brindar un servicio accesible, su importancia, beneficios y la necesidad de contribuir de manera social y responsable al turismo incluyente en nuestro territorio, posteriormente se instruye a los presentes para dar uso a la guía desde sus dispositivos y la manera de acceder a la misma. **(Ver imagen 2 y 3).**

***Imagen 2. Socialización de la guía de buenas prácticas***



**Imagen 3. Socialización de la guía de buenas prácticas**



En la socialización participo la administradora del establecimiento la señora Andrea Salas, junto con su secretaria y recepcionista quienes estuvieron dispuestas a recibir esta capacitación sobre accesibilidad hotelera. **(Ver imagen 4)**

***Imagen 4. Socialización con personal administrativo.***



A continuación, se hizo un ejercicio práctico para una mejor comprensión de la guía por medio de códigos QR en las diferentes áreas del hotel para demostrar cómo funcionaba y que información contenía. **(Ver imágenes 5,6,7,8,9,10,11)**

## **Acceso**

***Imagen 5. Acceso al hotel***



## Planta del edificio

*Imagen 6. Planta del edificio objeto de estudio*



## Recepción

*Imagen 7. Recepción del hotel*



## Traslado de la habitación

*Imagen 8. Traslado de la habitación y pasillo*



## Habitación

*Imagen 9. Habitación del hotel*



## Baños públicos

*Imagen 10. Baños públicos de la instalación*



## Parqueadero

*Imagen 11. Parqueadero de la instalación hotelera.*



Por último, se realizó una entrevista a la administradora Andrea Salas del establecimiento sobre la temática en general y la guía de buenas prácticas. **(Ver anexo 3)**

1. ¿Cómo le pareció la temática abordada (la accesibilidad hotelera)? ¿en algún momento había recibido información sobre esta temática?

ANDREA SALAS: Muy buenos días, primero quiero darles gracias por tenernos en cuenta para realizar esta capacitación, me parece muy importante, nosotros como hotel plaza real somos una empresa comprometida con la comunidad y la excelencia en el servicio de alojamiento, nosotros mantenemos estrategias de capacitación permanentes enfocadas a mejorar el servicio que ofrecemos, entonces me parece muy pertinente y muy bueno participar de todas estas actividades

2. ¿Cómo podría contribuir desde su alojamiento a la accesibilidad?

ANDREA SALAS: Nosotros siempre estamos pendientes de estar actualizados, habíamos mirado lo de accesibilidad, incluso cuando modificamos el parqueadero del hotel tuvimos en cuenta la accesibilidad, en la adecuación de la recepción también, y por ahí hemos hecho cositas de mejorar el servicio y que sea accesible para todas las personas, nos falta y por eso me parece muy importante haber participado de esta capacitación porque volvieron, volvimos a tocar el tema, recordamos cositas que habíamos dejado pendientes, entonces vamos a retomarlas, me pareció muy pertinente toda la información recibida, esperamos poder participar de más capacitaciones y ojala nos quieran seguir teniendo en cuenta

3. ¿Cree que su hotel está preparado para recibir personas en condición de discapacidad?

ANDREA SALAS: Nosotros como hotel plaza real, todos los días buscamos como mejorar nuestro servicio, si estamos preparadas para recibir personas con discapacidad, siempre buscamos soluciones a las diferentes dificultades, entonces nosotros tenemos la mejor disposición para poderlos atender y que queden satisfechos con el servicio prestado.

4. De 1 a 10 con cuanto califica la guía de buenas prácticas como una herramienta de comprensión. ¿Y por qué?

ANDREA SALAS: Le daría 10 como calificación a la guía de buenas prácticas pues es una herramienta fácil de manejar, que podemos acceder, que nos resume las dudas, lo que debemos tener en cuenta en nuestro hotel, me parece que está muy bien diseñada y que es concreta, pues me parece que es una herramienta muy buena, entonces le daría una calificación de 10.

Finalmente, el cumplimiento de la norma es fundamental en los establecimientos hoteleros, ya que permite la adaptación de los espacios, eliminando barreras para la prestación de un servicio de calidad y accesible para todos. Por otro lado, los beneficios obtenidos por la aplicación de la NTSH 006 entre los cuales se destacan: genera confianza y acogida a los turistas, huéspedes o visitantes, ayuda a que hotel se destaque sobre los demás, motiva a mejorar cada día el desempeño en el sector hotelero, permite medir los procesos para mejorarlos o corregirlos, es un proceso formativo y generador de conciencia para los integrantes del área hotelera.

#### **4. CONCLUSIONES**

La investigación realizada determina que si bien algunos establecimientos hoteleros no están adaptados con los protocolos y criterios establecidos en la Norma Técnica Sectorial Colombiana (NTSH-006) es por falta de conocimiento, por tal motivo se refleja una cifra bastante relevante en los establecimientos que tienen un nivel de accesibilidad baja, por tal motivo se identificó la necesidad de formular una herramienta para mejorar la comprensión de los empresarios, administrativos y colaboradores de los alojamientos pertenecientes al Centro Histórico del municipio de El Socorro para que contribuyan a la accesibilidad de sus establecimientos.

La pregunta formulada en el presente proyecto fue: ¿Puede ser mejorada la accesibilidad a los servicios turísticos de alojamiento y hospedaje para personas en situación de discapacidad en el Centro Histórico del Municipio de El Socorro por medio de una guía de buenas prácticas que dé cumplimiento a las normas técnicas sectoriales en turismo accesible? La respuesta que se concluye fue positiva ya que por medio de la socialización realizada en uno de los establecimientos se identificó que la guía es una herramienta facilitadora del proceso de certificación y comprensión de la temática de accesibilidad hotelera.

Se identificaron doce 12 establecimientos pertenecientes al Centro Histórico, de los cuales dos (2) estaban cerrados al público temporalmente debido a la pandemia, por tal motivo se aplicó la lista de chequeo basada en la NTSH-006 en diez (10 hoteles) analizados con una serie de criterios que los categorizaron como hotel de accesibilidad alta, media o baja. Posteriormente, se evidencio que en el municipio de El Socorro presenta una gran oportunidad ya que se cuenta con un 50% de alojamientos del centro histórico con accesibilidad alta, y el otro 50% con accesibilidad baja, esto indica que se podría trabajar conjuntamente para lograr su accesibilidad total o por lo menos en un

80%, dando paso a la promoción del municipio no solo por su valor histórico sino por su ambiente cultural y su responsabilidad social.

Sin embargo, para avanzar satisfactoriamente el nivel de accesibilidad se debe buscar otro tipo de herramientas similares a la guía de buenas prácticas que permitan al hotelero comprender fácilmente y llevarlo a la realidad, para así lograr el objetivo de posicionar El Socorro como un destino responsable e incluyente ya que traería múltiples beneficios, así mismo, se debe concientizar a la población receptora, y sensibilizar sobre la importancia de este segmento de mercado.

De esta manera, también se identifica que las barreras de accesibilidad a nivel municipal, departamental y nacional, no solo son arquitectónicas, sino también actitudinales. Los empresarios y operadores no son conscientes de la importancia de planificar sus establecimientos, rutas y proyectos turísticos en los cuales todas las personas tengan la oportunidad de disfrutar, es por ello que se presentan diferentes barreras que dificultan el ocio en las personas con necesidades especiales.

La guía de buenas prácticas se debe adoptar no solo en los establecimientos hoteleros del centro histórico, sino en todos los hoteles que quieran adoptar estos criterios y certificarse por su responsabilidad social e inclusión para brindar un servicio a todas las personas sin ninguna barrera, es por esto que se debe recurrir a profesionales en turismo que contribuyen y juegan un papel fundamental en este tipo de procesos y herramientas facilitadoras, ya que están capacitados para la creación de las mismas.

## BIBLIOGRAFÍA

CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD [En Línea] 2006 (Recuperado en 11 de marzo 2021) Disponible en: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS [En Línea] 1948 (Recuperado en 11 de marzo 2021) Disponible en: [https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR\\_booklet\\_SP\\_web.pdf](https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf)

DARCY. Simón. Establecimiento de una agenda de investigación para el turismo accesible. En Revista *Technical Report Seriespp* 2006. No. 48. p. 24 – 54.

DARCY. Simón. DICKSON, T. Un enfoque integral del turismo: el caso de las experiencias turísticas accesibles. En: Revista de gestión hotelera y turística. No. 16. 2017. p. 32-44

FERNANDEZ ALLES. María Teresa. Turismo Accesible y turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. En: Revista Estudios Turísticos. No. 180. 2009. p. 141 – 153.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Turismo para Todos. [En Línea] Bogotá D.C.: 2019. (Recuperado en 11 de marzo de 2021). Disponible en: <http://turismo.huila.gov.co/storage/app/uploads/public/5ce/556/330/5ce556330b26f216169482.pdf>

MELO FIALLOS., Diego. CASTRO CASTRO., J. Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua. En: Repositorio Universidad Técnica de Ambato. 2016.

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Políticas Públicas Nacional de discapacidad e inclusión social 2013 – 2022. [En Línea] Bogotá D.C.: 2014. (Recuperado en 11 marzo de 2021) Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/politica-publica-discapacidad-2013-2022.pdf>

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Competitividad: El desafío para alcanzar un turismo de clase mundial. [En Línea] Bogotá D.C.: 2009. (Recuperado en 11 marzo de 2021) Disponible en: [http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/82.Politica\\_de\\_Competitividad\\_Turistica.pdf](http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/82.Politica_de_Competitividad_Turistica.pdf)

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Resolución 1622 [En Línea] Bogotá D.C.: 2005. (Recuperado en 11 de marzo de 2021). Disponible en: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17428>

MORGAN. Nigel. PRITCHARD Annette. et al. *Social tourism and well being in later life*. En Revista *Annals of Tourism Research* No. 52. 2015. p. 1 – 25.

ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO. Manual sobre turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas practicas – Modulo V: Turismo Accesible. [En línea] Madrid: 2014. (Recuperado en 13 enero 2021) Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416561>

ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO. Manual sobre turismo accesible para todos. Alianza público-privadas y buenas practicas. [En línea] Madrid: 2014. (Recuperado en 13 enero 2021) Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415687>

\_\_\_\_\_ Hacia un turismo accesible para todos. [En Línea] S.F. (Recuperado en 11 de marzo 2021) Disponible en: <https://1library.co/document/y6xeglgy-hacia-turismo-accesible-i-definicion-termino-persona-discapacidad.html>

VÁSQUEZ. Armando. La discapacidad en América Latina. [En Línea] s.f. (Recuperado en 27 de agosto de 2021) Disponible en: <https://www.paho.org/uru/dmdocuments/Discapacidad%20America%20Latina.pdf>

## ANEXOS

### Anexo A. Encuestas individuales

#### ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS HOTELES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE EL SOCORRO

Formular una propuesta de mejoramiento de la accesibilidad a los servicios turísticos de alojamiento y hospedaje para personas en situación de discapacidad en el Centro Histórico del municipio de El Socorro, a partir de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector hotelero mediante la cual se describan las características arquitectónicas y de alojamiento existentes en el centro de interés turísticos de la ciudad de El Socorro y el nivel de cumplimiento de las normas técnicas sectoriales.

#### NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA 006 (NTSH)

FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACION DE HOTELES DE UNA,  
DOS Y TRES (1,2 Y 3) ESTRELLAS

#### REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

Planta de edificio

Hotel Mirador de Santa Barbara 7245318 calle 14 #9-41

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
En cuanto a la edificación el hotel debe tener como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.		X	Su infraestructura es de 3 plantas. En la primera el parqueadero y algunas habitaciones, en el segundo recepción y habitaciones, en el tercero habitaciones y la terraza.
En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.		X	Los baños públicos no son accesibles.
En cuanto a las habitaciones hotel debe garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sean accesibles.		X	Entran varias personas con discapacidad debido a que no pueden ofrecer un servicio de calidad.
Tener el 2% de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.	X		
En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.	X		
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	Nivel de accesibilidad bajo.

**ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURISTICOS DE ALOJAMIENTO Y  
HOSPEDAJE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS  
HOTELES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE  
EL SOCORRO**

Formular una propuesta de mejoramiento de la accesibilidad a los servicios turísticos de alojamiento y hospedaje para personas en situación de discapacidad en el Centro Histórico del municipio de El Socorro, a partir de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector hotelero mediante la cual se describan las características arquitectónicas y de alojamiento existentes en el centro de interés turísticos de la ciudad de El Socorro y el nivel de cumplimiento de las normas técnicas sectoriales.

**FORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA 006 (NTSH)**

**FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACION DE HOTELES DE UNA,  
DOS Y TRES (1,2 Y 3) ESTRELLAS**

**REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

Planta de edificio

*Hotel Komfort Calle 10a # 14-20 3002189531*

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
En cuanto a la edificación el hotel debe tener como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.			
En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.			
En cuanto a las habitaciones hotel debe garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sean accesibles.			
Tener el 2% de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.			
En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.			
<b>TOTAL</b>			<i>nivel de accesibilidad,</i>

Activa  
Ve a Co

**ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y  
HOSPEDAJE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS  
HOTELES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE  
EL SOCORRO**

Formular una propuesta de mejoramiento de la accesibilidad a los servicios turísticos de alojamiento y hospedaje para personas en situación de discapacidad en el Centro Histórico del municipio de El Socorro, a partir de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector hotelero mediante la cual se describan las características arquitectónicas y de alojamiento existentes en el centro de interés turísticos de la ciudad de El Socorro y el nivel de cumplimiento de las normas técnicas sectoriales.

**NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA 006 (NTSH)**

**FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACION DE HOTELES DE UNA,  
DOS Y TRES (1,2 Y 3) ESTRELLAS**

**REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

Planta de edificio

Hotel Chaquapavía

Cra 14 # 10-26

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
En cuanto a la edificación el hotel debe tener como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.		X	las habitaciones y recepción están ubicadas en el segundo piso, por ende hay escaleras
En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.		X	
En cuanto a las habitaciones hotel debe garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sean accesibles.		X	
Tener el 2% de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.		X	
En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.	X		Cuenta con garaje privado
<b>TOTAL</b>	<b>-1</b>	<b>4</b>	nivel de accesibilidad bajo

15/01/2011

Encuestadora: Laura Segura

**ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y  
HOSPEDAJE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS  
HOTELES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE  
EL SOCORRO**

Formular una propuesta de mejoramiento de la accesibilidad a los servicios turísticos de alojamiento y hospedaje para personas en situación de discapacidad en el Centro Histórico del municipio de El Socorro, a partir de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector hotelero mediante la cual se describan las características arquitectónicas y de alojamiento existentes en el centro de interés turísticos de la ciudad de El Socorro y el nivel de cumplimiento de las normas técnicas sectoriales.

**NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA 006 (NTSH)**

**FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACION DE HOTELES DE UNA,  
DOS Y TRES (1,2 Y 3) ESTRELLAS**

**REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

Planta de edificio

Hotel villa del Socorro      129 6759      Cra 13# 11-23

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
En cuanto a la edificación el hotel debe tener como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.	X		tiene tres plantas.
En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.	X		Cuenta con baños accesibles.
En cuanto a las habitaciones hotel debe garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sean accesibles.	X		
Tener el 2% de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.	X		cuenta con habitaciones accesibles para la prestación del servicio.
En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.	X		tiene parqueadero y se prioriza las personas con discapacidad
<b>TOTAL</b>			nivel de accesibilidad Alta

15/01/2011

Encuestadora: Laura Segura

**ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y  
HOSPEDAJE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS  
HOTELES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE  
EL SOCORRO**

Formular una propuesta de mejoramiento de la accesibilidad a los servicios turísticos de alojamiento y hospedaje para personas en situación de discapacidad en el Centro Histórico del municipio de El Socorro, a partir de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector hotelero mediante la cual se describan las características arquitectónicas y de alojamiento existentes en el centro de interés turísticos de la ciudad de El Socorro y el nivel de cumplimiento de las normas técnicas sectoriales.

**NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA 006 (NTSH)**

**FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACION DE HOTELES DE UNA,  
DOS Y TRES (1,2 Y 3) ESTRELLAS**

**REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

Planta de edificio

Hotel Sarautá 4242282 Cio 15 # 12-62.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
En cuanto a la edificación el hotel debe tener como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.	X		El hotel es de una planta, totalmente accesible desde su entrada y todas sus espacios son optimos para el esparcimiento de personas discapacitadas
En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.	X		
En cuanto a las habitaciones hotel debe garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sean accesibles.	X		
Tener el 2% de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.	X		
En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.		X	
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	Nivel de accesibilidad Alto.

14/01/2021

Encuestadora: Silvia Cereña

**ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y  
HOSPEDAJE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS  
HOTELES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE  
EL SOCORRO**

Formular una propuesta de mejoramiento de la accesibilidad a los servicios turísticos de alojamiento y hospedaje para personas en situación de discapacidad en el Centro Histórico del municipio de El Socorro, a partir de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector hotelero mediante la cual se describan las características arquitectónicas y de alojamiento existentes en el centro de interés turísticos de la ciudad de El Socorro y el nivel de cumplimiento de las normas técnicas sectoriales.

**NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA 006 (NTSH)**

**FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACION DE HOTELES DE UNA,  
DOS Y TRES (1,2 Y 3) ESTRELLAS**

**REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

Planta de edificio

Hotel Nuevo Venecia, Cra 13 # 14-37 724 2350.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
En cuanto a la edificación el hotel debe tener como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.			
En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.			
En cuanto a las habitaciones hotel debe garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sean accesibles.			
Tener el 2% de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.			
En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.			
<b>TOTAL</b>			Nivel de accesibilidad

**ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y  
HOSPEDAJE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS  
HOTELES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE  
EL SOCORRO**

Formular una propuesta de mejoramiento de la accesibilidad a los servicios turísticos de alojamiento y hospedaje para personas en situación de discapacidad en el Centro Histórico del municipio de El Socorro, a partir de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector hotelero mediante la cual se describan las características arquitectónicas y de alojamiento existentes en el centro de interés turísticos de la ciudad de El Socorro y el nivel de cumplimiento de las normas técnicas sectoriales.

**NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA 006 (NTSH)**

**FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACION DE HOTELES DE UNA,  
DOS Y TRES (1,2 Y 3) ESTRELLAS**

**REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

Planta de edificio

Hotel Fominaya

1212108

Cra 15 # 12-13

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
En cuanto a la edificación el hotel debe tener como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.	X		El hotel cuenta con una planta totalmente accesible
En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.	X		Se puede prestar el servicio de alojamiento
En cuanto a las habitaciones hotel debe garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sean accesibles.	X		
Tener el 2% de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.	X		
En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.		X	No cuenta con parqueadero.
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	nivel de accesibilidad alta

**ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y  
HOSPEDAJE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS  
HOTELES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE  
EL SOCORRO**

Formular una propuesta de mejoramiento de la accesibilidad a los servicios turísticos de alojamiento y hospedaje para personas en situación de discapacidad en el Centro Histórico del municipio de El Socorro, a partir de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector hotelero mediante la cual se describan las características arquitectónicas y de alojamiento existentes en el centro de interés turísticos de la ciudad de El Socorro y el nivel de cumplimiento de las normas técnicas sectoriales.

**NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA 006 (NTSH)**

**FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACION DE HOTELES DE UNA,  
DOS Y TRES (1,2 Y 3) ESTRELLAS**

**REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

Planta de edificio

Hotel Colonial      3176263935      Cra 15 # 12-45

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
En cuanto a la edificación el hotel debe tener como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.		X	El hotel es accesible en su primer piso donde se ubica un amplio parqueadero y la recepción.
En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.		X	
En cuanto a las habitaciones hotel debe garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sean accesibles.		X	Sus habitaciones no son accesibles ya que están colocadas en el segundo piso y por ende se deben subir escaleras
Tener el 2% de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.		X	
En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.	X		
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	Nivel de accesibilidad bajo

**ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y  
HOSPEDAJE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS  
HOTELES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE  
EL SOCORRO**

Formular una propuesta de mejoramiento de la accesibilidad a los servicios turísticos de alojamiento y hospedaje para personas en situación de discapacidad en el Centro Histórico del municipio de El Socorro, a partir de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector hotelero mediante la cual se describan las características arquitectónicas y de alojamiento existentes en el centro de interés turísticos de la ciudad de El Socorro y el nivel de cumplimiento de las normas técnicas sectoriales.

**NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA 006 (NTSH)**

**FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACION DE HOTELES DE UNA,  
DOS Y TRES (1,2 Y 3) ESTRELLAS**

**REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

Planta de edificio

Hotel Rossi

Calle 12 # 15-49

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
En cuanto a la edificación el hotel debe tener como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.		X	su única entrada es con escaleras, las habitaciones están ubicadas en un segundo piso.
En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.		X	
En cuanto a las habitaciones hotel debe garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sean accesibles.		X	
Tener el 2% de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.		X	
En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.		X	
<b>TOTAL</b>	0	5	Nivel de accesibilidad Baja

14/01/2021

Encuestadora: Silvia Gomez

**ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y  
HOSPEDAJE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS  
HOTELES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE  
EL SOCORRO**

Formular una propuesta de mejoramiento de la accesibilidad a los servicios turísticos de alojamiento y hospedaje para personas en situación de discapacidad en el Centro Histórico del municipio de El Socorro, a partir de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector hotelero mediante la cual se describan las características arquitectónicas y de alojamiento existentes en el centro de interés turísticos de la ciudad de El Socorro y el nivel de cumplimiento de las normas técnicas sectoriales.

**NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA 006 (NTSH)**

**FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACION DE HOTELES DE UNA,  
DOS Y TRES (1,2 Y 3) ESTRELLAS**

**REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

Planta de edificio

Hotel Plata Real      1296498      Cra 15 # 14-09

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
En cuanto a la edificación el hotel debe tener como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.		X	La primera planta del hotel es accesible, se encuentra la recepción y baño público, pero las habitaciones son en el
En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.	X		segundo piso por ende hay que subir escaleras
En cuanto a las habitaciones hotel debe garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sean accesibles.		X	
Tener el 2% de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.		X	
En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.		X	No cuenta con parqueadero.
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	Nivel de accesibilidad bajo

**ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y  
HOSPEDAJE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS  
HOTELES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE  
EL SOCORRO**

Formular una propuesta de mejoramiento de la accesibilidad a los servicios turísticos de alojamiento y hospedaje para personas en situación de discapacidad en el Centro Histórico del municipio de El Socorro, a partir de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector hotelero mediante la cual se describan las características arquitectónicas y de alojamiento existentes en el centro de interés turísticos de la ciudad de El Socorro y el nivel de cumplimiento de las normas técnicas sectoriales.

**NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA 006 (NTSH)**

**FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACION DE HOTELES DE UNA,  
DOS Y TRES (1,2 Y 3) ESTRELLAS**

**REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

Planta de edificio

Hotel Marcela Beltrán      1212411      Calle 14 # 16-52

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
En cuanto a la edificación el hotel debe tener como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.	X		El hotel es de dos pisos pero garantiza en su primera planta la accesibilidad y comodidad
En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.	X		
En cuanto a las habitaciones hotel debe garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sean accesibles.	X		
Tener el 2% de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.	X		
En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.		X	No tiene parqueadero
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	Nivel de accesibilidad alto

**ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO Y  
HOSPEDAJE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN LOS  
HOTELES DEL CENTRO HISTÓRICO DEL MUNICIPIO DE  
EL SOCORRO**

Formular una propuesta de mejoramiento de la accesibilidad a los servicios turísticos de alojamiento y hospedaje para personas en situación de discapacidad en el Centro Histórico del municipio de El Socorro, a partir de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector hotelero mediante la cual se describan las características arquitectónicas y de alojamiento existentes en el centro de interés turísticos de la ciudad de El Socorro y el nivel de cumplimiento de las normas técnicas sectoriales.

**NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA 006 (NTSH)**

**FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACION DE HOTELES DE UNA,  
DOS Y TRES (1,2 Y 3) ESTRELLAS**

**REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

Planta de edificio

Hotel Castillo Blanco 3123595130

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
En cuanto a la edificación el hotel debe tener como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.	X		El hotel es de una planta, completamente accesible.
En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.	X		
En cuanto a las habitaciones hotel debe garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sean accesibles.	X		
Tener el 2% de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.	X		
En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.		X	No tiene parqueadero .
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	Nivel de accesibilidad alto

**Anexo B. Guía de buenas prácticas de accesibilidad para establecimiento hoteleros**



**GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE  
ACCESIBILIDAD PARA  
ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS**





**ELABORADO POR:**

*Silvia Julieth Carreño Ayala*

*Laura Viviana Segura Barajas*

**PROGRAMA PROFESIONAL EN TURISMO**

**AGRADECIMIENTOS**

*Profesor: Luis Rubén Pérez Pinzón*

***El Socorro, Santander***



# TABLA DE CONTENIDO

1. ¿Por qué aplicar esta guía?
2. Ventajas de utilizar esta guía.
3. Turismo Accesible.
4. Tipos de Discapacidad.
5. Pautas de atención a clientes con discapacidad.
  - Herramientas de lenguaje.
6. Pasos para lograr la certificación de un hotel accesible.
7. ¿Por qué es importante la certificación?
  - Anexos.
  - Bibliografía.

---

# 1 ¿Por qué aplicar esta guía?



Para los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero, es necesario incluir una guía que resalte la importancia del turismo accesible, que nos permita conocer el nivel de satisfacción ofrecido por los establecimientos hoteleros a personas en condiciones de discapacidad, implementando la Norma Técnica Sectorial Colombiana 006 (NTSH 006).



En Colombia el sector hotelero es uno de los fuertes económicos, el cual debe brindar espacios de acogida que para el turista sea como su hogar, donde pueda desarrollar actividades de la vida cotidiana y genere en él, deleite; aspecto indispensable para personas en condición de discapacidad y así mismo, hacerlos sentir atendido como otro cliente más.

# 2 Ventajas de utilizar esta guía



Fuente: Pexels: "Cafeteria NY"

**Genera confianza y acogida a los turistas, huéspedes o visitantes.**

**Ayuda a que el hotel se destaque sobre los demás.**



Fuente: Pexels: "Estrategias"



Fuente: Pexels: "Trabajo en oficina"

**Motiva a mejorar cada día el desempeño en el sector hotelero.**

***Permite medir los procesos para mejorarlos o corregirlos.***



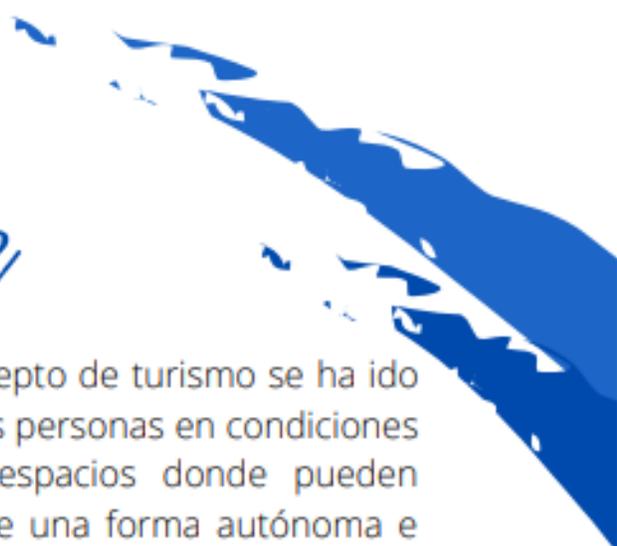
Fuente: Pexels: "Diagramas barras"



Fuente: Pexels: "Recepción"

***Es un proceso formativo y generador de conciencia para los integrantes del área hotelera.***

# 3 Turismo Accesible



Con el paso del tiempo el concepto de turismo se ha ido adaptando a la necesidad de las personas en condiciones de discapacidad, generando espacios donde pueden realizar prácticas de turismo de una forma autónoma e independiente, vinculados a la facilidad de la accesibilidad y brindando altos niveles de calidad para toda la comunidad.

“La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.”

**Taleb Rifai, Secretario General de la OMT**



# 4 Tipos de discapacidad

“Las personas con discapacidad son aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás”.



ESCANEAR CÓDIGO QR

## **Personas con discapacidad física**

*Personas con movilidad reducida y dificultades en su desplazamiento.*

## **Personas con discapacidad visual**

*Personas con dificultades de visión, percepción de los espacios y entornos, por deficiencia en las capacidades sensitivas visuales.*



ESCANEAR CÓDIGO QR

## ***Personas con discapacidad auditiva***

*Personas con comunicación oral y auditiva nula o reducida. Su medio de comunicación es la lengua de señas, signos y lectura de labios.*



ESCANEAR CÓDIGO QR



ESCANEAR CÓDIGO QR

## ***Personas con sordoceguera***

*Personas con pérdida severa o grave de la audición y la visión, dificultando su movilización, comunicación y participación social.*

## ***Personas con discapacidad cognitiva o intelectual***

Personas con deficiencias por debajo del promedio, en su inteligencia y nivel de comunicación o capacidad de movilización.



ESCANEAR CÓDIGO QR



ESCANEAR CÓDIGO QR

## *Personas con discapacidad mental o psicosocial*

Personas cuyas condiciones particulares y actitudinales pueden generar barreras que impiden un adecuado desarrollo social.

## *Personas con discapacidad múltiple*

Personas que generalmente requieren acompañantes y/o personas cuidadores para su acorde movilización, desarrollo personal y ejecución de actividades.



ESCANEAR CÓDIGO QR

# 5 Pautas de atención a clientes con discapacidad

**El aspecto más importantes para el turismo inclusivo:**

## La Comunicación

### COMPUESTO POR

Los lenguajes, la visualización de los textos, el braille, los macro tipos, los dispositivos multimedia, así como los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros formatos alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.



Fuente: Pexels: "Braille"



Fuente: Pexels: "Discapacidad Auditiva"



Fuente: Pexels: "Persona Síndrome de Down"

## HERRAMIENTAS DE LENGUAJE



- ✔ Utilice una terminología apropiada. Algunas palabras son consideradas ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- ✔ Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten en contra de las personas. La comunicación debe incluir un lenguaje apropiado y el correcto es “persona con discapacidad”.



Una buena actitud, así como una sonrisa y una efectiva solución para cualquier problema son indispensables para la atención a todas las personas en cualquier momento.

# 6 Pasos para lograr la certificación de un hotel accesible

Basados en la Norma Técnica Sectorial (NTSH) 006 de 2009, la cuál establece las características de calidad en infraestructura y servicios ofrecidos que deben cumplir los hoteles para obtener un certificado de calidad por lo cuál se especificará las diferentes áreas de un hotel para la realización de unas buenas prácticas; presentamos los siguientes requisitos de accesibilidad:

## ACCESO



Fuente: Pexels: "Acceso con baranda" depositphotos.

- El entorno próximo a el hotel debe proyectarse desde sus inicios, de tal manera que incluya un circuito accesible y esté señalizado desde el andén o el estacionamiento.

- Es esencial una adecuada señalización del acceso al hotel, la entrada debe ser accesible, se debe utilizar una rotulación adecuada, con una tipografía grande, que sea fácilmente reconocible y percibida. Permitiendo a un usuario poder interactuar a través del sistema braille y el alto relieve de las letras.



Fuente: Pexels: "Sistema braille"

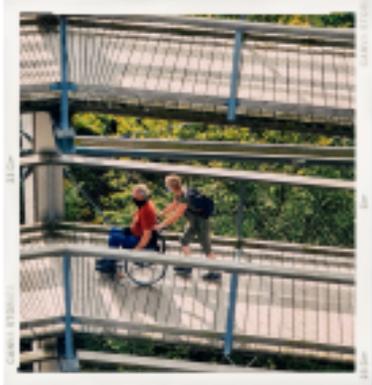


Fuente: Pexels: "Persona con bastón"

- Las puertas deben tener un acceso libre de paso de mínimo 90cm de ancho y la altura mínima de las puertas debe ser de 205cm.

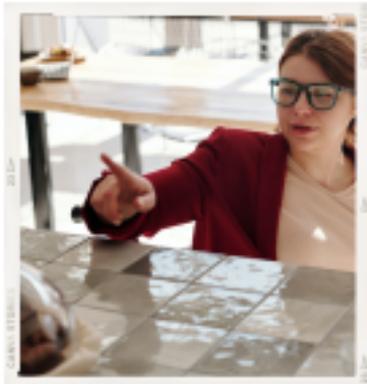
## PLANTA DEL EDIFICIO

- El hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sea accesible para personas con discapacidad.



Fuente: Pexels: "Acceso en rampas"

## RECEPCIÓN



Fuente: Pexels: "Recepción"

- Se debe encontrar en el acceso de la edificación al mismo nivel del itinerario de acceso. De no ser así, se encontrará una rampa con los requerimientos pertinentes (ancho mínimo de 100 cm, pasamanos a doble altura y una pendiente de máximo 10%).

- 
- La recepción debe tener sistemas de aplicación y mejoramiento de sonido, como es el caso de bucles magnéticos; debe estar bien iluminado y señalizado; Se dispondrá de paneles informativos, estando la información a una altura entre 80 y 140 cm. La información relevante se encontrará en braille y de ser posible se ubicarán pantallas con videos que entreguen información audiovisual y audio.



Fuente: Pexels: "Recepción iluminada"



Fuente: Pexels: "Persona con discapacidad visual"

- En caso tal de que la recepción no se pueda visualizar desde el acceso, se señalizará el recorrido o la dirección desde la entrada del establecimiento en este caso es aun más imprescindible el uso de franjas táctiles guía para facilitar la ubicación a personas con discapacidad visual.

---

## TRASLADO A LA HABITACIÓN

- Los pasillos deben tener un ancho libre ideal de 180 cm, para permitir el paso simultáneo de varios usuarios; no deberá situarse ningún obstáculo.



Fuente: Pexels: "Corredor hotel accesible"



Fuente: Pexels: "Persona con discapacidad visual"

- Si, el traslado a la habitación debe ser por escaleras, deberán contar con franjas antideslizantes y reflectivas; Se recomienda el color de las huellas y contrahuellas, además contar con suficiente iluminación.

## HABITACIONES

- En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo:

A) Garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones sea accesible.

B) Tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.



Fuente: Pexels: "Silla de ruedas"



Fuente: Pexels: "Habitaciones"

- En las habitaciones estrechas se debe garantizar que se pueda realizar la transferencia en al menos uno de los dos lados de la cama, consiste en un espacio libre de 120 cm de ancho, además desde la cama se debe poder alcanzar el teléfono, lámpara de noche y regulador de temperatura; tanto en la habitación como en el baño habrá un sistema de alarma de solicitud de ayuda ante posibles caídas o emergencias.

- 
- La ubicación de la habitación accesible tendrá proximidad de las salidas de emergencia, la iluminación del pasillo exterior de acceso debe estar entre 150 y 300 luxes, para que el usuario pueda identificar su habitación fácilmente



Fuente: Pexels: "Salida de emergencia"



Fuente: Pexels: "Ventana de habitaciones"

- Las ventanas serán preferiblemente corredizas con un sistema de apertura fácil de manipular y se debe disponer un interruptor general al alcance de la persona; desde la cama que le permita apagar y encender todas las luces de la habitación de forma simultánea.

- Es indispensable que la circulación del baño de la habitación cumpla con los anchos y diámetros adecuados (ancho de mínimo 90 cm y diámetro de 150 cm).



Fuente: Pexels: "Persona en silla de ruedas"

## BAÑO PÚBLICO



Fuente: Pexels: "Baño público"

- Deben existir todos los servicios dentro de la cabina, lavamanos, sanitario, aparatos, etc; el acabado de las superficies del baño y de los elementos, serán mate para evitar reflejos y deslumbramientos.

- Es necesario la instalación de barras auxiliares de apoyo a ambos lados del inodoro, como mínimo abatible verticalmente la de lateral por donde se efectúe la transferencia y fija la del lado de la pared; El lavamanos debe ir sin pedestal, para permitir la aproximación frontal de las personas en silla de ruedas. La altura desde la parte superior del lavamanos al suelo será de 85 cm.



Fuente: Pexels: "Baño accesible" depositphotos.



Fuente: Pexels: "Estacionamiento Accesible" depositphotos.

## ESTACIONAMIENTO

El hotel debe como mínimo tener el 2 % de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.

El símbolo internacional de accesibilidad se colocará tanto vertical como horizontalmente y se señalizará la prohibición de estacionar vehículos que no transporten a personas con movilidad reducida, además se debe señalizar el perímetro del estacionamiento.



Fuente: Pexels: "Estacionamiento Accesible"

---

# 7 ¿Por qué es importante la certificación?

La certificación es un procedimiento voluntario en el cual un hotel garantizará a los huéspedes o al público en general que los procesos o servicios de los operadores turísticos cumplen con estándares de accesibilidad, calidad y sostenibilidad, lo cual promoverá el fortalecimiento y el desarrollo del hotel en cuestión de imagen, desempeño y rentabilidad,



*Recuerda que.*



***La certificación se da por un periodo determinado con opción de renovación, siempre y cuando se cumpla con los criterios establecidos.***

# Anexos

CÓDIGO QR DE CADA ÁREA DEL HOTEL PARA LOGRAR LA CERTIFICACIÓN DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO ACCESIBLE.

ACCESO



RECORTAR CÓDIGO QR

PLANTA DEL EDIFICIO



RECORTAR CÓDIGO QR

**RECEPCIÓN**



*RECORTAR CÓDIGO QR*

**TRASLADO DE  
LA HABITACIÓN**



*RECORTAR CÓDIGO QR*

**HABITACIONES**



*RECORTAR CÓDIGO QR*

**BAÑO PÚBLICO**



*RECORTAR CÓDIGO QR*

**ESTACIONAMIENTO**



*RECORTAR CÓDIGO QR*

---

## Bibliografía



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Turismo para Todos. [En Línea] Bogotá D.C.: 2019. (Recuperado en 11 de marzo de 2021). Disponible en: <http://turismo.huila.gov.co/storage/app/uploads/public/5ce/556/330/5ce556330b26f216169482.pdf>**

**ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA. Hoteles Accesibles para Todos.[En línea] Bogotá D.C.: 2018. (Recuperado en 15 de agosto de 2021).Disponible <https://issuu.com/310634/docs/cartilla>**

**CONSEJO IBEROAMERICANO DE DISEÑO, CIUDAD Y CONSTRUCCION ACCESIBLE. Hoteles accesibles para todos. [En Línea] 2018. (Recuperado en 25 de agosto de 2021) Disponible en: <https://issuu.com/310634/docs/cartilla>**



**ICONTEC. Norma Técnica NTSH Sectorial Colombiana 006. Bogotá D.C.: 2009. (Consultado 25 de agosto de 2021) Disponible en: <https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTSH006-09.pdf>**

**Pexels.(Banco de votos libre de derechos de autor).Disponible en: <https://www.pexels.com/es-es/license/> Licencia disponible por Pexels. GmbH**



### **Anexo C. Entrevista Andrea Salas (Administradora Hotel Plaza Real)**

Muy buenos días, primero quiero darles gracias por tenernos en cuenta para realizar esta capacitación, me parece muy importante, nosotros como hotel plaza real somos una empresa comprometida con la comunidad y la excelencia en el servicio de alojamiento, nosotros mantenemos estrategias de capacitación permanentes enfocadas a mejorar el servicio que ofrecemos, entonces me parece muy pertinente y muy bueno participar de todas estas actividades.

Nosotros siempre estamos pendientes de estar actualizados, habíamos mirado lo de accesibilidad, incluso cuando modificamos el parqueadero del hotel tuvimos en cuenta la accesibilidad, en la adecuación de la recepción también, y por ahí hemos hecho cositas de mejorar el servicio y que sea accesible para todas las personas, nos falta y por eso me parece muy importante haber participado de esta capacitación porque volvieron, volvimos a tocar el tema, recordamos cositas que habíamos dejado pendientes, entonces vamos a retomarlas, me pareció muy pertinente toda la información recibida, esperamos poder participar de más capacitaciones y ojala nos quieran seguir teniendo en cuenta.

Nosotros como hotel plaza real, todos los días buscamos como mejorar nuestro servicio, si estamos preparadas para recibir personas con discapacidad, siempre buscamos soluciones a las diferentes dificultades, entonces nosotros tenemos la mejor disposición para poderlos atender y que queden satisfechos con el servicio prestado.

Le daría 10 como calificación a la guía de buenas prácticas pues es una herramienta fácil de manejar, que podemos acceder, que nos resume las dudas, lo que debemos tener en cuenta en nuestro hotel, me parece que está muy bien diseñada y que es concreta, pues me parece que es una herramienta muy buena, entonces le daría una calificación de 10.

## BIBLIOGRAFÍA

CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD [En Línea] 2006 (Recuperado en 11 de marzo 2021) Disponible en: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS [En Línea] 1948 (Recuperado en 11 de marzo 2021) Disponible en: [https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR\\_booklet\\_SP\\_web.pdf](https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf)

DARCY. Simón. Establecimiento de una agenda de investigación para el turismo accesible. En Revista *Technical Report Seriespp* 2006. No. 48. p. 24 – 54.

DARCY. Simón. DICKSON, T. Un enfoque integral del turismo: el caso de las experiencias turísticas accesibles. En: Revista de gestión hotelera y turística. No. 16. 2017. p. 32-44

FERNANDEZ ALLES. María Teresa. Turismo Accesible y turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. En: Revista Estudios Turísticos. No. 180. 2009. p. 141 – 153.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Turismo para Todos. [En Línea] Bogotá D.C.: 2019. (Recuperado en 11 de marzo de 2021). Disponible en: <http://turismo.huila.gov.co/storage/app/uploads/public/5ce/556/330/5ce556330b26f216169482.pdf>

MELO FIALLOS., Diego. CASTRO CASTRO., J. Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua. En: Repositorio Universidad Técnica de Ambato. 2016.

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Políticas Publicas Nacional de discapacidad e inclusión social 2013 – 2022. [En Línea] Bogotá D.C.: 2014. (Recuperado en 11 marzo de 2021) Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/politica-publica-discapacidad-2013-2022.pdf>

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Competitividad: El desafío para alcanzar un turismo de clase mundial. [En Línea] Bogotá D.C.: 2009. (Recuperado en 11 marzo de 2021) Disponible en: [http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/82.Politica\\_de\\_Competitividad\\_Turistica.pdf](http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/82.Politica_de_Competitividad_Turistica.pdf)

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Resolución 1622 [En Línea] Bogotá D.C.: 2005. (Recuperado en 11 de marzo de 2021). Disponible en: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17428>

MORGAN. Nigel. PRITCHARD Annette. et al. *Social tourism and well being in later life*. En Revista *Annals of Tourism Research* No. 52. 2015. p. 1 – 25.

ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO. Manual sobre turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas practicas – Modulo V: Turismo Accesible. [En línea] Madrid: 2014. (Recuperado en 13 enero 2021) Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416561>

ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO. Manual sobre turismo accesible para todos. Alianza público-privadas y buenas practicas. [En línea] Madrid: 2014. (Recuperado en 13 enero 2021) Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415687>

\_\_\_\_\_ Hacia un turismo accesible para todos. [En Línea] S.F. (Recuperado en 11 de marzo 2021) Disponible en: <https://1library.co/document/y6xeglgy-hacia-turismo-accesible-i-definicion-termino-persona-discapacidad.html>

VÁSQUEZ. Armando. La discapacidad en América Latina. [En Línea] s.f. (Recuperado en 27 de agosto de 2021) Disponible en: <https://www.paho.org/uru/dmdocuments/Discapacidad%20America%20Latina.pdf>