

HOTEL CARIBE UN HOTEL ACCESIBLE Y AMIGABLE CON LA DISCAPACIDAD.

Presentado por:

MIRIAM GARCIA VILLARREAL

OSCAR DANIEL AVILÈS LÒPEZ

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COLOMBO INTERNACIONAL  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

TRABAJO DE GRADO

28 NOVIEMBRE DE 2016

CARTAGENA DE INDIAS

**HOTEL CARIBE UN HOTEL ACCESIBLE Y AMIGABLE CON LA DISCAPACIDAD**

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	6
INTRODUCCIÓN .....	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
FORMULACION DEL PROBLEMA .....	11
OBJETIVOS.....	11
OBJETIVO GENERAL.....	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	11
JUSTIFICACIÓN .....	13
MARCO REFERENCIAL Y MARCO LEGAL .....	13
MARCO CONCEPTUAL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
EL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA .....	15
ELEMENTOS DE ACCESIBILIDAD .....	16
PARÁMETROS DE DISEÑO.....	18
ACCEDER .....	19
CIRCULAR.....	21
UTILIZAR .....	25
MARCO LEGAL.....	29
DISEÑO METODOLOGICO .....	32
Tipo de Investigación.....	31
Diseño de Investigación.....	32
Fuentes de recolección de datos.....	33
Análisis de datos .....	33
RESULTADOS .....	33
DOCUMENTAR LA MANERA COMO EL HOTEL CARIBE IMPLEMENTÓ CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN SU INFRAESTRUCTURA. ....	33
ANALIZAR LOS CAMBIOS INCORPORADOS EN EL HOTEL CARIBE DESPUÉS DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL HOTELERA (NTSH 006) RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD. ....	38
PROYECTAR DE QUÉ MANERA LA IMPLEMENTACIÓN DE CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN EL HOTEL CARIBE CONTRIBUYE A MEJOR EL SERVICIO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. ....	42
CONCLUSIONES.....	44
BIBLIOGRAFÍA .....	46

ANEXOS.....	49
-------------	----

**Lista de Tablas**

Cuadro 1. Fuente Icontec .....	38
Cuadro 2. Requisitos de Accesibilidad Hotel Caribe .....	39
Cuadro 3. Requisitos de Planta Hotel Caribe .....	39
Cuadro 4. Requisitos de Servicio Hotel Caribe .....	40

## Lista de Figuras

Figura 1. Diseño de puerta. Fuente Hotel accesible 2006 .....	199
Figura 2. Puertas dobles. Fuente Hotel accesible 2006 .....	20
Figura 3. Diseño Rampa Fuente Hotel accesible 2006.....	23
Figura 4. Rampa. Fuente Hotel accesible 2006 .....	23
Figura 5. Diseño Escaleras Fuente Hotel accesible 2006.....	25
Figura 6. Rampa de acceso hotel Caribe Cartagena .....	50
Figura 7. Rampa. Hotel Caribe Cartagena.....	50
Figura 8. Escaleras hotel Caribe Cartagena.....	51
Figura 9. Rampa interior hotel Caribe Cartagena.....	51
Figura 10. Baño. Hotel Caribe Cartagena.....	52
Figura 11. Habitación. Hotel Caribe Cartagena .....	52
Figura 12. Piscina Hotel Caribe Cartagena .....	53
Figura 13. Ascensor hotel Caribe Cartagena .....	53
Figura 14. Silla movable Hotel Caribe Cartagena.....	544

## RESUMEN

La importancia del turismo a nivel mundial y, particularmente, en Colombia, lleva a profundizar en su análisis, concretamente en el turismo accesible en los hoteles, que es un turismo poco visto en el país pero que ha tomado tanta fuerza volviéndose cada vez más competitivo. Por esta razón, se ha ahondado en el estudio del turismo accesible en el Hotel Caribe, centrándonos en las diferentes modificaciones que este realizó y como las realizó para ahora mismo convertirse en uno de los hoteles más importantes con respecto a la accesibilidad y que ha logrado impulsar a muchos hoteles de la ciudad con esta gran estrategia. En esta investigación son protagonistas aquellas personas discapacitadas físicamente, psicosocial, cognitiva por su creciente participación en el mercado turístico, considerándolo como oportunidad de negocio para el sector turístico y hotelero.

Esta estrategia ha servido también a Cartagena de Indias, quien cada vez es más competitivo gracias al impulso que realizó el hotel caribe cuando decidió ser el primero en ser inclusivo y amigable con la accesibilidad.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la actividad turística se apoya, en gran medida, en mecanismos de información, promoción y publicidad, los cuales sirven de elementos de orientación para que el flujo turístico sepa dónde ir y cómo trasladarse hacia los lugares que desea visitar. El turismo es otro motivo que provoca movilidad social, que se ha convertido en un fenómeno de masas ligado a los mecanismos de la sociedad de consumo (López, 2003).

Los cambios de la demanda y necesidades de la población de una mejora en la calidad y competitividad de los servicios hoteleros, hacen que sea necesario ajustes en la cadena del negocio, uno de los factores a tener en cuenta es atender la creciente demanda de un sector de la población que aumenta sus niveles de viajes: las personas con discapacidad y tercera edad. Para atender esta demanda se necesita que se realicen adecuaciones en las instalaciones y servicios para facilitar el acceso y calidad de uso a este grupo.

Hoy en día en cualquier negocio de servicios se debe tener en cuenta este colectivo de personas debido a los procesos de inclusión social, estas personas con algún tipo de discapacidad, con necesidades funcionales distintas a los estándares habituales se están vinculando al mercado de viajes y hospedajes de una forma progresiva. Para este colectivo es de vital importancia la accesibilidad que no es una necesidad exclusiva de dichos colectivos sino que bien admitida es una mejora general para el conjunto de turistas.

En el siguiente trabajo se plantea una profundización en el tema de turismo accesible en el Hotel Caribe, donde se muestren y analicen los diferentes cambios que han hecho visibles con respecto a la accesibilidad, viendo como las personas en condición de discapacidad son incluidas en este sector en Colombia, principalmente en este hotel como punto de referencia.



La accesibilidad era un mercado olvidado o con poca actividad en el país, hasta que el Hotel Caribe bajo diferentes estándares decidió brindarles el mismo privilegio a las personas en condición de discapacidad, dejando atrás las barreras que impedían a estas personas realizar turismo, buscando satisfacer así sus necesidades a través del ocio. Gracias al Hotel Caribe el turismo accesible es un turismo cada vez más ofertado en la ciudad de Cartagena de Indias, porque no solo alberga a estas personas sino también a sus acompañantes.

En la presente investigación se presenta el objetivo 1 donde se documenta la manera como el Hotel Caribe implementó condiciones de accesibilidad en su infraestructura.

En el objetivo 2 se logra analizar los cambios incorporados en el Hotel Caribe después de la Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH 006) respecto a la accesibilidad.

En el objetivo 3 se proyecta de qué manera la implementación de condiciones de accesibilidad en el Hotel Caribe contribuye a la competitividad del destino.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde el punto de vista del turismo, la oferta hotelera constituye algo más que la simple suma de los productos turísticos que contiene, representa un todo integrado por estos productos, los servicios netamente turísticos y los no turísticos, la imagen general del destino, entre otros (Vásquez, 2001). De manera que, el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad (Real Patronato sobre Discapacidad, 2004).

Los progresos que en materia de bienestar social que viene experimentando la sociedad y en igualdad de oportunidades para los ciudadanos propician una creciente participación, incremento en la valoración y respeto a las costumbres y tradiciones. En este caso, es necesario hablar de accesibilidad, porque existe discriminación y exclusión hacia a una gran parte de la población en la sociedad con discapacidades a la hora de buscar comodidad, seguridad y sentirse en gran parte incluidos (Soret, 2005).

Bajo esta óptica uno de los segmentos de mercado que ha cobrado en los últimos años es el de las personas discapacitadas, repercutiendo en diferentes espacios de la economía, sociedad o política, entre otros, y se ha hecho evidente en el sector turismo. Por tanto, este segmento de mercado viene justificada por el número de personas que lo integran y su participación en el mercado turístico (Alonso, 2006).

Por tal razón, la accesibilidad en el turismo debe abarcar a todo el sector en general, desde las agencias de viajes hasta los lugares de alojamiento, transporte, aeropuertos, respetando el derecho de todas las personas al libre disfrute y aprovechamiento de las zonas turísticas de la ciudad, integridad de la cadena de valores de una experiencia, para palear la problemática que afecta en un 5,47% a la población Cartagenera. Se debe tomar en consideración algunos indicadores, estos podrán ser evaluados, controlar y gestionar la

accesibilidad de la oferta de un turismo accesible, acompañados de la metodología correspondiente para su aplicación, además servirán como herramienta práctica para evaluar la situación actual y considerar acciones futuras con respecto a la accesibilidad de las personas discapacitadas (Departamento Administrativo Distrital de Salud-DADIS, 2013).

A pesar de los grandes avances que han beneficiado en gran parte a todas personas con discapacidades y regulación de sus derechos, el principal problema radica en que el Hotel Caribe de Cartagena de Indias no cuenta con las herramientas suficientes para brindar un servicio de calidad y adecuado para las personas que presentan algún tipo de discapacidad, impidiéndoles el disfrute dentro de sus instalaciones.

A la hora de hablar de las capacidades de las personas que se encuentran limitadas de forma temporal o permanente, ya que los diseños de infraestructura de los diferentes Hoteles en Cartagena de Indias se basan en características físicas de los usuarios como altura, peso y alcance, también en sus capacidades visuales, auditivas y de fuerza y además, se ha de tener en cuenta la edad, factor que influye de forma decisiva en el diseño de los espacios. Por lo tanto, los hoteles desarrollan modificaciones en sus habitaciones ya que se requieren habitaciones más amplias, pacillos más anchos con espacio para sillas de ruedas, baños que cuenten con la comodidad para las diferentes discapacidades y que las personas puedan desplazarse con tranquilidad, además deben contar con rampas que permitan el desplazamiento de un lado a otro.

Estas modificaciones deben contar con unas medidas establecidas por Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH 006) que es la que se encarga de diseñar las diferentes medidas y los diferentes cambios en la infraestructura de los hoteles para que así se denominen accesibles.

## **1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué estrategias institucionales se deben implementar para obtener criterios de accesibilidad en el Hotel Caribe de Cartagena de Indias según la Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH 006)?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar las estrategias institucionales de implementación de las condiciones de accesibilidad en el Hotel Caribe de Cartagena de Indias a fin de dar cumplimiento a los criterios de accesibilidad antes y después de la Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH 006).

### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Documentar la manera como el Hotel Caribe implementó condiciones de accesibilidad en su infraestructura
- Analizar los cambios incorporados en el Hotel Caribe después de la Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH 006) respecto a la accesibilidad.
- Proyectar de qué manera la implementación de condiciones de accesibilidad en el hotel Caribe contribuye a mejorar el servicio a las personas con discapacidad.

## **2.3. JUSTIFICACIÓN**

Hoy en día las organizaciones buscan mejorar, utilizando para ello estrategias o tácticas óptimas y positivas que las coadyuven a lograr los objetivos fundamentales enrumados hacia la productividad, utilidad y producción para alcanzar la eficiencia. Es por esto que uno de los motivos por los cuales se justifica esta investigación, está ligada al hecho de implementar estrategias institucionales para garantizar las condiciones de accesibilidad en el hotel Caribe.

En este sentido, se plantea el análisis del segmento de la discapacidad desde el entorno Hotelero, con el objeto de apreciar su consideración como oportunidad de negocio para las empresas y destinos turísticos, logrando conocer en qué medida los turistas discapacitados mejorarán la competitividad de las empresas turísticas. La investigación pone de manifiesto la modalidad de alojamiento más utilizada por las personas discapacitadas satisfaciendo sus necesidades más importantes para su accesibilidad.

Adicionalmente, a través de la investigación efectuada hacia el turismo se podrá contar con información oportuna para detectar las fallas y aciertos que se puedan presentar y así solucionar problemas que se den en el futuro, motivando el ingreso de más personas con discapacidad al hotel. Este trabajo servirá también para respaldar a futuras investigaciones que tengan relación con estrategias institucionales para garantizar las condiciones de accesibilidad.

## **3. MARCO REFERENCIAL Y MARCO LEGAL**

### **MARCO CONCEPTUAL**

La Organización Mundial de la Salud define la discapacidad como toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. De igual forma, estima la existencia de más de mil millones de personas afectadas por algún tipo de discapacidad, representando 15% de

la población mundial; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento (OMS, 2014).

Por su naturaleza y efectos la aplicación universal del principio de igualdad de oportunidades viene llevando en los diversos países a nivel de las directrices y resoluciones emanadas de las instituciones internacionales, que logran asegurar que el turismo es un derecho de todos los ciudadanos y garantizan la supresión de las barreras que permitan el ejercicio de esos derechos.

La población discapacitada, de acuerdo con la convención de la ONU, son aquellas personas que posean deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, que logran interactuar con diferentes barreras actitudinales, físicas, comunicativas, que les impidan su participación plena y efectiva dentro de la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Por tanto, es así que los individuos no deben dirigirse a este grupo poblacional como personas discapacitadas, los discapacitados especiales, y entre otras (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2006).

En Cartagena, el CENSO de 2005, arrojó que del total de la población del Distrito 49.063 personas tienen alguna limitación permanente con una prevalencia del 5,47%, se tienen 11,518 registros de personas con discapacidad registradas (PCD), de las cuales 8,616 en el 2013, y 2.518 registros certificados de Personas con discapacidad. De igual forma, en Cartagena se registran y certifican a las personas que poseen algún tipo de alteración permanente fallas o daños de las estructura del cuerpo humano, sexo y edad por grupo étnico por ciclo vital 2.518 PCD (Ministerio de Salud y de la Protección Social, 2013).

La cifra anterior demuestra que la sociedad cartagenera, en el contexto del turismo y su actividad social, viene realizando planes y políticas públicas de discapacidad, con el fin de crear destinos, productos, servicios y actividades con espacios físicos y entornos favorables, eliminando barreras sociales que garanticen la accesibilidad y la movilidad segura de este grupo poblacional.

Adicionalmente, las personas con discapacidad deben tener la facultad para realizar un turismo en igualdad de condiciones a las demás y tener acceso a la riqueza cultural, artística y a la belleza natural y paisajística que ofrece Colombia. (Alcaldía de Cartagena de Indias, 2010).

El marco normativo que consolida el turismo para todos en el ámbito nacional e internacional, consolida el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad. A nivel mundial la Organización de las Naciones Unidas (ONU) establece que las personas con discapacidad tienen derecho a igual protección legal y beneficiarse en igual medida, exigiendo a los países adoptar medidas oportunas que aseguren no discriminación (ONU, 2008).

De igual forma, la Organización Mundial de Turismo establece el derecho hacia las personas con discapacidad reforzando las políticas de accesibilidad fomentadas por las Naciones Unidas que los países deben velar por que los servicios de comunicación e información, transporte, edificios, y que otras estructuras sean diseñadas y construidas de tal manera que las personas con discapacidad puedan utilizarlos y tener acceso a ellos. Lo que enfatiza el derecho a la vida hacia los individuos que presentan algún tipo de discapacidad, adoptando las medidas necesarias para garantizarles el goce efectivo de su derecho e igualdad de condiciones con las demás (Organización Mundial del Turismo, 2012).

## EL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA

Es una marca de certificación reconocida por la Superintendencia de Industria y Comercio que puede portar una empresa o entidad que cumpla con los requisitos establecidos de conformidad con su reglamento de uso (Ministerio de Industria y Comercio, 2009).

Para el caso del prestador de establecimientos de alojamiento en los hoteles, la Norma Técnica Sectorial colombiana utilizada es la NTSH 006, cuyo objetivo es el de establecer 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 (Ministerio de Industria y Turismo, 2009).

El Ministerio de Comercio destacó los beneficios que se obtienen al implementar el proceso de categorización mediante el incremento de la rentabilidad de los hoteles, estandarización de los procesos, cumplimiento de las leyes y normativa turística, mayor competitividad de los hoteles, disminución de errores, disminución de quejas de los clientes, mejoramiento de la calidad del sector, permitir a los hoteles estar a la vanguardia, ganar nuevos clientes, apoyar a los hoteleros para la conducción de sus negocios hacia la modernización, mediante la adopción de sistemas de gestión y estándares de calidad y servicio de clase mundial, implementar herramientas para mejorar la calidad en los hoteles, impulsar a la promoción de los hoteles y acceso a esquemas de financiamiento para la implementación de nuevas tecnologías (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2010).

## CONCEPTUALIZACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

Se define la *accesibilidad* como una característica básica del entorno construido. Como concepto, es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar para el objetivo con que fueron contruidos, las casas, las tiendas, los teatros, los parques y espacios públicos, las oficinas públicas, los lugares de trabajo, entre otros, y en caso necesario ser evacuado en condiciones de seguridad. La accesibilidad es la condición necesaria para permitir a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que la infraestructura construida ha sido concebida (Huerta, 2006).

Por otro lado, se dice que la accesibilidad es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y



dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, de la forma más autónoma y natural posible (Fundación ONCE, 2009).

De igual forma, la accesibilidad es la cualidad de facilitar el acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio. También, se destaca que actualmente la accesibilidad ha dejado de ser sinónimo de supresión de barreras físicas para adoptar una dimensión preventiva y amplia, generalizable a todo tipo de espacios, productos y servicios. Por otra parte, esta trata sobre una variable importante que busca dar garantía de desempeño del principio de igualdad de oportunidades, llegando a ser de manera paulatina en un reconocimiento general, como progreso de la calidad de vida de todas las personas. (Observatorio de la accesibilidad, COCEMFE, 2004).

En este caso se tendrá como concepto principal el realizado en Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad establecida por las Naciones Unidas, ratificada por España donde se discute que el Turismo Accesible o Turismo para Todos, no se limitan a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad (Organización de las Naciones Unidas, 2008).

## ELEMENTOS DE ACCESIBILIDAD

Según la guía de calidad y atención al discapacitado la existencia de elementos de la accesibilidad en cuanto a la entrada de personas con discapacidad, la cual debe contar con suficiente espacio para maniobrar una silla de ruedas, acceder a los servicios, ya que es necesario que los accesos presenten la señalización adecuada, clara, accesible y brinde la adecuada orientación para su uso. En cuanto a las agarraderas estas deben ser construidas en materiales

antideslizantes, rígidos e inalterables y fijarse fuertemente a la pared con una separación mínima de 5 cm entre la agarradera y la pared (Organización Mundial del Turismo, 2012).

Por otro lado, los pasamanos deben contar con rampas y escaleras con unos pasamanos a todo lo largo, con prolongaciones horizontales no menores de 30 cm tanto al comienzo como al final de la misma con los extremos redondeados, las rampas deben encontrarse debidamente identificadas al inicio de la misma con el símbolo internacional de acceso y barreras dentro de un Centro Turístico debe ser accesible con requerimientos, por un lado de la eliminación de sus barreras físicas arquitectónicas y/o urbanísticas, comunicacionales y sociales, lo cual involucra tomar conciencia de que debemos garantizar la igualdad de oportunidades, derechos durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación (Organización Mundial del Turismo, 2012).

Por tal razón, la visión de calidad y atención permiten poner en marcha dentro de proceso de colaboración del sector del turismo hacia las personas con necesidades especiales de accesibilidad que puedan disfrutar con autonomía de productos, servicios y medios turísticos pensados para todas las personas por igual. Proporcionado además, al visitante con capacidades restringidas una infraestructura para su traslado y alojamiento, como una oferta de servicios turísticos variados para el disfrute de sus actividades artísticas, deportivas, recreativas, culturales, entre otras (Oliveira, 2007).

## PARÁMETROS DE DISEÑO

Cumplir con las dimensiones básicas o requisitos de accesibilidad acceder, circular, comunicarse y utilizar, implica guiarse por una serie de parámetros de diseño que fijan unas dimensiones mínimas y ciertas características de diseño. Por tanto, cada uno de estos parámetros se identifica con un ícono, vinculadas a cada uno de ellos se detallan las principales características en relación a ese elemento o parámetro (López y Quera, 2006).

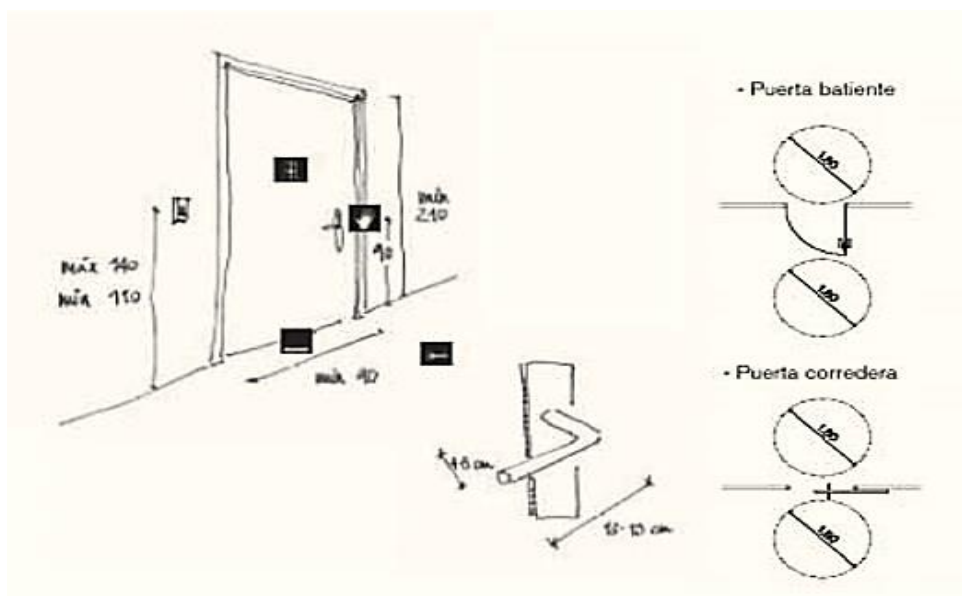
## ACCEDER

Entendemos por acceder el momento en que entramos a un espacio o servicio. Los aspectos que condicionan el acceso en caso de que exista una puerta, sus características dimensionales y de diseño y sus mecanismos de apertura o cierre, características dimensionales y de diseño del umbral o del ámbito inmediato a la puerta delante y detrás de ella, poder acceder a nivel o mediante una suave rampa, en el caso de que exista desnivel en el punto de acceso, es otro de los requerimientos básicos para poder garantizar la accesibilidad, sin resalte el acceso deberá estar preferentemente a nivel y en el caso de existir un desnivel en el acceso, éste deberá salvarse mediante una suave rampa acompañada o no de peldaños (Felipe, 2002.)

## PUERTA

Posee una anchura mínimo libre de paso de 90 cm, en el caso de puertas de dos o más hojas, al menos una de ellas deberá tener un ancho mínimo de 90 cm, con una altura mínima libre de paso 2.10 m, la puerta debe ser practicable con un ángulo mínimo de apertura 90° o corredera, puesto que no son recomendables las puertas giratorias y deberá existir un espacio libre de 1.50 m. a ambos lados de la puerta sin invadir el espacio de barrido de la misma (López y Quera, 2006).

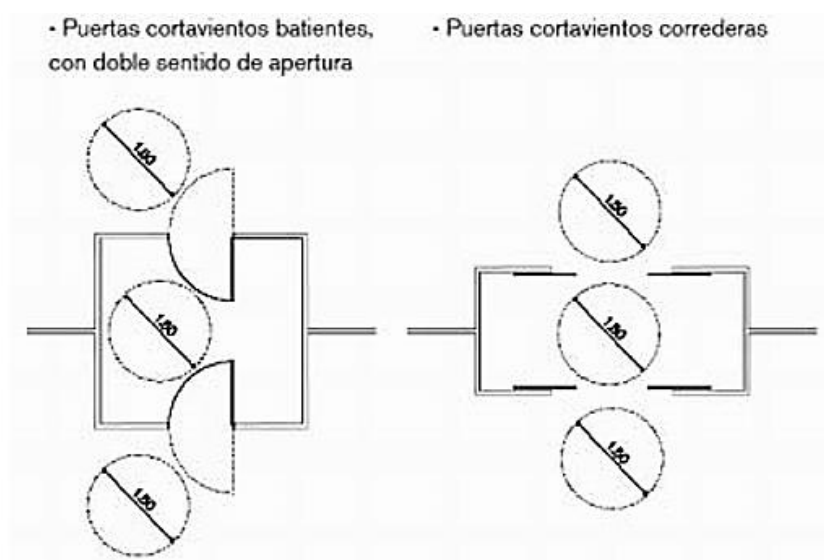
**Figura 1. Diseño de puerta**



Fuente: [http://www.ecom.cat/pdf/hotel\\_accesible.pdf](http://www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf)

En el caso de las puertas de cabina de WC, si son practicables, deberán abrir hacia afuera. En las puertas cortavientos, en el ámbito intermedio, deberá existir un espacio que permita inscribir un círculo de 1.50 m de diámetro libre de obstáculos, la puerta deberá ser perceptible visualmente, en caso que sea de cristal transparente debería tener un elemento pictográfico colocado entre 1.50 y 1.70 m de altura y otro entre 85 cm y 1.10 m, de un color con el contraste suficiente. Por otro lado, se recomienda la colocación de un zócalo de protección de como mínimo 30 cm para evitar el deterioro de la parte baja de las puertas (Dorado y Cerra, 1996).

**Figura 2. Puertas dobles**



Fuente: [http://www.ecom.cat/pdf/hotel\\_accesible.pdf](http://www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf)

## CIRCULAR

Habla de circular se considera la posibilidad de un desplazamiento cómodo tanto en el interior de un espacio determinado, como en los recorridos que unen unos espacios con otros espacios de conexión. En primer lugar, se analizan las condiciones generales que cualquier espacio, sea específicamente de circulación conexiones o no, cumpliendo para permitir una correcta circulación a través de él. Además, se analizan también de forma específica las rampas, escaleras y ascensores por las especificidades que implica circular por cada uno de ellos (López y Quera, 2006).

## ANCHURA Y ALTURA DE PASO:

Posee espacios de circulación, y en las zonas de paso dentro de cualquier espacio, se recomienda un ancho mínimo de paso libre de obstáculos 1.80 m. (90+90) o 1.50 m, dependiendo del volumen de circulación del recorrido. Puntualmente se puede reducir a un ancho de 1.20 m siempre y cuando se asegure un espacio cercano de 1.50 m. para maniobrar y realizar cambios de

dirección, y el tránsito no sea muy intenso, altura mínima de paso libre sin obstáculos de 2.20 m, aunque es recomendable que no sea inferior a 2.50 m (Ministerio de Desarrollo, 2002).

#### PAVIMENTO/PENDIENTES:

El pavimento deberá ser continuo, liso o con los relieves propios de la pieza, sin contrastes excesivos en el color y el despiece y antideslizante tanto en seco como en mojado, las rejillas, sumideros u otros elementos colocados en el suelo, deberán estar enrasados con el pavimento y sus orificios no deben exceder de 2 cm, aunque se recomienda que no sean mayores de 1.5 cm. En el caso de agujeros alargados, la dimensión mayor deberá orientarse de forma perpendicular a la dirección de paso para evitar la introducción de tacones, ruedas o bastones, ya que todos los elementos utilizados para cubrir pavimentos alfombras, moquetas deben permanecer fijos al suelo de modo que no puedan deslizarse, además debe prestar especial atención en evitar que los bordes de éstas se levanten. Deben también evitarse las de pelo largo, ya que pueden dificultar el desplazamiento (Ministerio de Desarrollo, 2002).

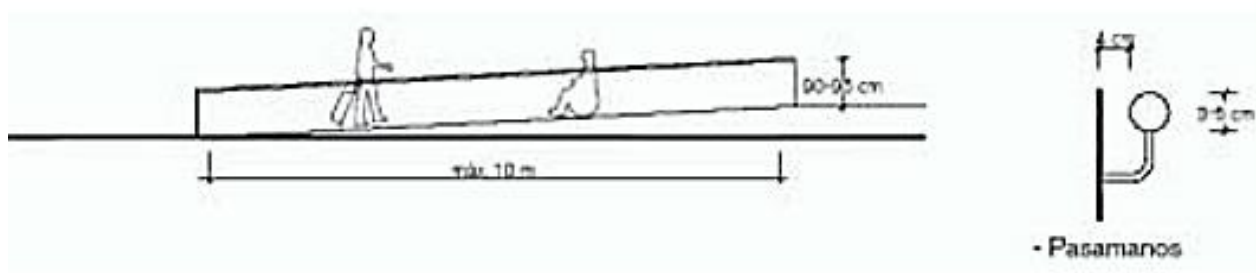
No debe existir ningún escalón aislado. Los cambios leves de nivel deberán ser resueltos mediante suaves rampas. Adicionalmente, la pendiente transversal máxima perpendicular a la dirección de circulación será del 2%, y la longitudinal en la dirección de la circulación como máximo del 6%, y los pendientes superiores pasarán a considerarse rampas (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2010).

#### RAMPAS:

El ancho libre de paso se recomienda que no sea inferior a 1.50 m o 1.80 m (90+90), dependiendo del volumen de tránsito, por lo que se recomiendan las siguientes pendientes longitudinales máximas: tramos de menos de 3 m de largo: máx.10%, siempre que sea posible no se excederá del 8%, tramos de entre 3 y 10 m de largo: máx. 8% se recomienda no exceder del

6%, además se exhorta que cada tramo de rampa sea como máximo de 10 m. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2010).

**Figura 3. Diseño Rampa**

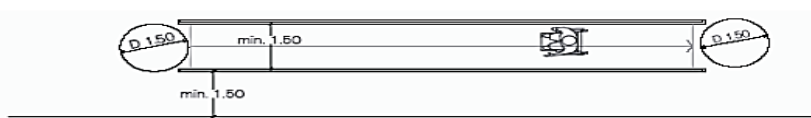


Fuente: [http://www.ecom.cat/pdf/hotel\\_accesible.pdf](http://www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf)

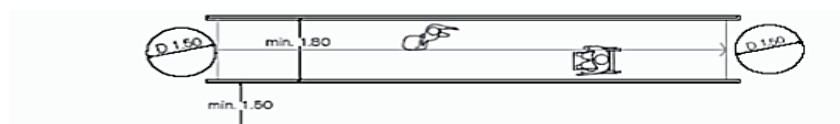
La pendiente transversal será como máximo del 2%, entre los diferentes tramos deberá existir un rellano en el que como mínimo pueda inscribirse un círculo de 1.50 m de diámetro, al inicio y al final de la rampa deberá existir un espacio libre de obstáculos que permita la inscripción de un círculo de 1.50 m de diámetro. Por otro lado, el pavimento debe ser duro, antideslizante y sin otros resaltes que los propios del grabado de las piezas. Se recomienda que al principio y al final de la rampa, exista una franja de pavimento de textura diferenciada de 1.20 m como mínimo, para posibilitar su detección a las personas con deficiencias visuales (Ministerio de Desarrollo, 2002).

**Figura 4. Rampa. Fuente Hotel accesible 2006**

- Permite el paso de una persona en silla de ruedas y el cruce de dos personas a pie.



- Permite el cruce de una persona en silla de ruedas y otra a pie portando bultos, e incluso el de dos usuarios de sillas de ruedas.



Fuente: [http://www.ecom.cat/pdf/hotel\\_accesible.pdf](http://www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf)

## ESCALERAS:

Se establece que el ancho libre mínimo de paso deberá ser de 1.50 m, aunque dependiendo del volumen de tránsito se recomienda aumentar este mínimo hasta 1.80 m, o puede reducirse hasta un mínimo de 1.20 m en caso de escaleras poco transitadas, no deberán realizarse tramos de más de 12 peldaños sin un rellano intermedio. Se recomienda que no excedan de 10. Por otro lado, la longitud del rellano deberá ser como mínimo de 1.50 m, o de 1.20 m en el caso de escaleras de este ancho, altura de los peldaños no debe ser superior a 16 cm, ya que todos los peldaños deben tener la misma altura, la huella tendrá como mínimo 30 cm, debe ser antideslizante y no debe presentar ningún resalte ni discontinuidad en el punto de encuentro con la contrahuella o tabica (Real Patronato sobre Discapacidad, 2004).

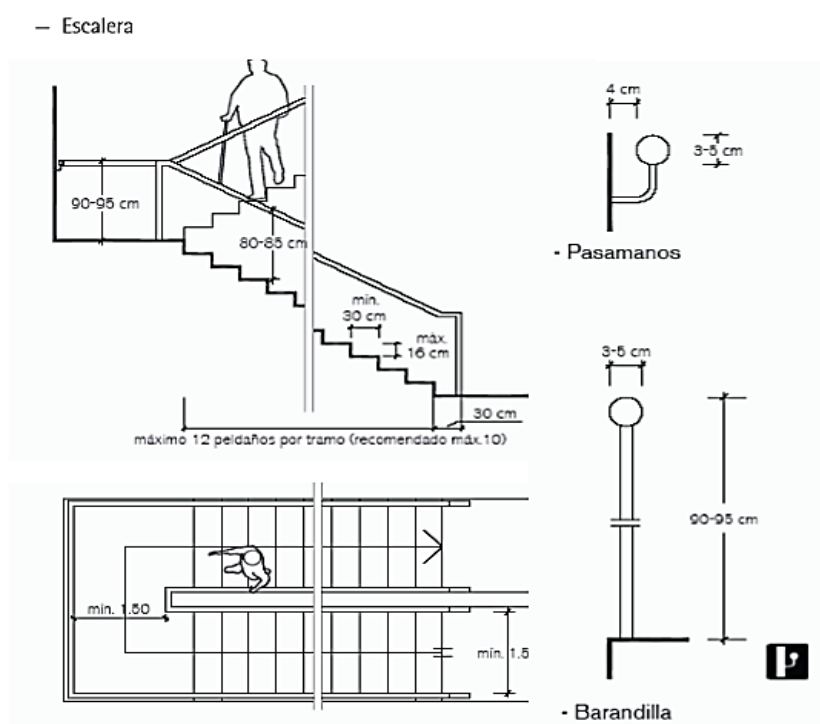
De igual forma, se recomienda que al principio y al final de la escalera, exista una franja de pavimento de textura diferenciada de 1.20 m como mínimo, para posibilitar su detección a las personas con deficiencias visuales, existirán barandillas o pasamanos a ambos lados de la escalera, en el caso de escaleras de anchura superior a 5.00 m, y de cierto volumen de circulación, puede ser recomendable la colocación de un pasamanos central. Por su parte, las barandillas y pasamanos deben ser continuos y se prolongarán 30 cm al inicio y al final de la escalera, ya que el diseño de los extremos de los pasamanos se realizará de modo que no constituyan un elemento no detectable



o peligroso en caso de choque, por ejemplo haciéndolos girar hasta llegar al suelo o la pared (Alonso, 2002).

Asimismo, debe tenerse en cuenta la altura de los niños a la hora de diseñar las barandillas, evitarse la existencia de elementos horizontales dispuestos de forma que hagan posible que los niños puedan escalarla. En aquellos casos en que se genere un espacio vacío bajo la escalera, éste deberá estar protegido como mínimo hasta una alcanzar una altura libre de paso de 2.10 m (Real Patronato sobre Discapacidad, 2004).

**Figura 5. Diseño de Escaleras**



Fuente: [http://www.ecom.cat/pdf/hotel\\_accesible.pdf](http://www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf)

UTILIZAR

Para facilitar en todo momento la usabilidad de un objeto o mecanismo debemos asegurarnos de que la aproximación al objeto es posible, y de que éste cumple los requisitos de alcance correspondientes a cada situación, de accionamiento y de agarre, en los casos en que sea necesario. Por tanto, el conjunto de objetos que requieren alguna manipulación o accionamiento por parte del usuario es muy diverso: manecillas o pestillos en puertas, agarraderos y pasamanos, timbres e interfonos, botoneras de ascensor, pulsadores de luz o enchufes, grifos, dispensadores de jabón, secadores de manos, máquinas expendedoras y de pago, cajeros automáticos, ordenadores, vajilla y cubertería, entre otros (Casado y Valls, 1999).

## ALCANCE

Posee un Alcance máximo lateral o frontal sobre un plano vertical: Altura: Para una persona de pie: 2.00 m. Para una persona sentada: 50 cm - 1.40 m. Para un niño: 1.20 -1.40 m; alcance preferente lateral o frontal sobre un plano vertical: Altura: Para una persona de pie: 1.40 metros. Para una persona sentada: 80-100 cm. Para un niño: 80-100 cm; alcance lateral y frontal sobre un plano horizontal: Alturas: Para una persona de pie: 85 cm - 1.20 m. altura del plano de trabajo: barra, mostrador, lavabo. Por otro lado, para una persona sentada: 70 - 85 cm. altura del plano de trabajo: mesa, barra, mostrador, lavabo; altura del asiento: 43-45 cm. Altura libre bajo el plano para acercarse frontalmente: 67-70 cm. para poder introducir los brazos de la silla de ruedas bajo el plano, con una profundidad de alcance frontal y lateral máximo en el plano: 50 cm., con una distancia desde el borde a un objeto situado sobre el plano y una profundidad mínima libre bajo el plano para acercarse frontalmente: 60 cm. ((Alonso, 2002).

## DISCAPACIDAD

La definición del término de discapacidad causa numerosos debates hoy en día no existe la forma correcta de referirse a las personas que experimentan limitación funcional o restricción,

actualmente las expresiones más aceptadas son personas “discapacitadas” y “personas con discapacidad” (Amate y Vázquez, 2006).

La OMS en 1980 define los conceptos y tipos de minusvalía y discapacidad, esto nace debido a que no solo se considera la enfermedad como tal, sino las consecuencias que trae para la vida de las personas, y para esto se puede sintetizar que los términos se basaron en el modelo profesional médico, el cual abarca enfermedad, deficiencia, discapacidad y minusvalía. Asimismo, la discapacidad es definida restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen normal para cualquier ser humano. Se caracteriza por excesos o defectos en relación con la conducta o actividad que normalmente, pueden ser temporales o permanentes, reversibles o irreversibles y progresivos o regresivos (Organización Mundial de la Salud, 2011).

De igual forma, la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), cuyo objetivo fundamental es brindar un lenguaje unificado y estandarizado, y un marco conceptual para la descripción de la salud y estados relacionados con la salud, redefiniendo el concepto de discapacidad como término que abarca deficiencias, limitaciones actividades y restricciones a la participación. Se entiende por discapacidad la interacción entre las personas que presentan alguna enfermedad, parálisis cerebral, síndrome de Down, depresión, factores personales, ambientales, actitudes negativas, transporte, edificios públicos inaccesibles y apoyo social limitado (Organización Mundial de la Salud, 1999).

Esta transformación de la definición da a entender como se ha tratado a nivel mundial, el tema sobre discapacidad. Estos conceptos generales llevaron a que en Colombia tomaran conceptos como el de la Ley General de Educación (Ley 115) que identifica a personas con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas, como parte de los grupos poblacionales de modalidad educativa. Para ello, los artículos 46, 47 y 48 abordan aspectos referidos a integración educativa,

apoyo y fomento y aulas especializadas, respectivamente, relacionados con la población en situación de discapacidad, ya que se evidencia una situación en la cual se adoptan diferentes definiciones, varias centradas en la deficiencia, que no hacen posible la comparación de los resultados (DNP, 2004).

De esta misma manera, es posible tomar otros escenarios del contexto colombiano en los cuales se pueda, por un lado, ver la coexistencia de concepciones de discapacidad y, por otro, vislumbrar las implicaciones políticas y prácticas de acuerdo con el abordaje adoptado, ya sea una ley o un programa de atención a personas en situación de discapacidad. La discapacidad es de gran interés para los formuladores de política en discapacidad y para los analistas, ya que tiene implicaciones fundamentales para la elegibilidad para programas de salud pública, para el alcance de la legislación y para las formas medición de la prevalencia de la discapacidad (Mitra, 2005).

## TURISMO

El término turismo no es un concepto bien definido, pero los esfuerzos por establecer una definición remonta hasta 1933 y desde entonces se han realizado distintos acercamientos a una definición emanada de despliegue económico, sociológico de comercio o por la preocupación de establecer estadísticas confiables de la actividad. De manera que el turismo se estudia como un factor determinante en el desarrollo económico, como redistribuidor del gasto y generador de divisas (Goossens, 2000). De igual forma, el turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejerce ninguna actividad lucrativa ni remunerada generando múltiples interrelaciones económica y cultural (Hauyón, 2000).

Por su parte, la Organización Mundial de Turismo lo define como fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico (Organización Mundial del Turismo, 2012).

## MARCO LEGAL

Las siguientes disposiciones constituyen las bases sobre las cuales las instituciones y los diferentes actores públicos, privados y la comunidad, construyen y determinan el alcance, la integridad y la naturaleza de la participación en la presente política:

### *Constitución Política de Colombia (1991).*

La Constitución Nacional en su artículo 44 consagra la recreación como derecho fundamental para los niños y niñas; los artículos 45, 46, 47, que obligan al Estado a garantizar la protección integral de los adolescentes, las personas mayores y discapacitadas, respectivamente; el artículo 52. Reconoce además, el derecho a la recreación, el deporte y al aprovechamiento del tiempo libre para toda la sociedad colombiana; el artículo 64, que obliga al Estado a promover este derecho para los trabajadores agrarios (Constitución Política de Colombia, 1991).

La Carta Magna Colombiana de 1991 consagra en su artículo 67, que establece que la educación en Colombia debe formar al colombiano en la práctica de la recreación; el artículo 300 que establece que corresponde a las Asambleas Departamentales expedir las disposiciones en materia de turismo; el artículo 333, que destaca la función social de la empresa como base del desarrollo. Adicionalmente, los artículos 350 y 366, donde se contempla la prioridad del gasto

público social para que el Estado garantice el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida, como parte de su función social, donde el derecho a la recreación y el tiempo libre son parte fundamental de la misma.

*Acto Legislativo No. 002 de 2000*

Acto por el cual modifica el artículo 52 de la Constitución Política de Colombia, precisando la condición que tiene a la recreación, el deporte y el aprovechamiento del tiempo libre como derecho fundamental que tiene para toda la sociedad colombiana, situación ya expresada por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, Sentencia C-625 de 1996 (Acto Legislativo No. 002 de 2000).

*Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo*

Ley que establece en su artículos 1 la función social que cumple el turismo en la sociedad colombiana; y el artículo 2, que establece el principio de desarrollo social que tiene el turismo, reconociéndola como una industria que permite la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, en concordancia con el artículo 52 de la Constitución Política; el artículo 16, que establece que el Plan Sectorial de Turismo, debe contener elementos para que esta actividad encuentre condiciones para su desarrollo en el ámbito social; los artículos 32, 33, 34, 35 y 36, que definen el turismo de interés social, los mecanismos de promoción, así como las poblaciones objetivo prioritarias, enfocadas a la personas mayores, discapacitados y jóvenes; y el artículo 62, que establece que los establecimientos que presten servicios de turismo de interés social, deben inscribirse en el Registro Nacional de Turismo (Ley 300 de 1996).

*Resolución 148 del 19 de enero de 2015*

Resolución emanada del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), por la cual se deroga la obligatoriedad del cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad turística (Resolución 148 del 19 de enero de 2015).

*Ley 762 de 2002*

Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (Ley 762 de 2002).

*Ley 1145 de 2007*

Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones (Ley 1145 de 2007).

*Política Nacional de Atención a la Discapacidad*

Política Nacional dependiente del Ministerio de la Protección Social, quien se encarga de coordinar acciones entre los diferentes ministerios, a través del Comité Técnico Nacional de Discapacidad, del cual hace parte activa el Vice ministerio de Turismo, para la inclusión de los intereses del sector turístico para beneficio de esta población (Conpes Social, 2013).

*Programa de Derechos Humanos y Discapacidad de la Consejería Presidencial*

Para los Derechos Humanos, el cual tiene como propósito promover y garantizar el respeto de los Derechos Humanos en Colombia de la población con discapacidad, a través de la promoción de la eliminación de las barreras que impiden el ejercicio pleno de todos sus derechos y apoyando

procesos de inclusión social efectiva y de no discriminación (Consejería DDHH Presidencia de la República, 2015).

#### *Norma técnica sectorial hotelera (NTSH 006)*

La cual establece las características de calidad en la infraestructura y los servicios cumplidos que deben cumplir los hoteles para cumplir su certificado de calidad, en esta también se plantean los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad (ICONTEC, 2009).

## **4. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **4.1. Tipo de Investigación**

La investigación es de tipo documental, porque se obtendrá la información mediante documentos. La investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación científica, constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos (Balestini, 2006). De igual forma, en la presente investigación se toman en consideración la combinación de los métodos descriptivo y explicativo; puesto que explican, contestan el por qué o la causa de presentación de determinado fenómeno o comportamiento, se trata de explicar la relación o asociación entre variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

### **4.2. Diseño de Investigación**

El plan o estrategia utilizada para la realización de la investigación es la no experimental, en la que los estudios se realizarán sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa cada uno de los objetivos y cualidades de la información concernientes al proyecto (Cohen, 2003).



### **4.3. Fuentes de recolección de datos**

En el desarrollo de la investigación se utiliza el análisis documental, puesto que los instrumentos a usar en la investigación será la guía de análisis documental, el cual está orientado a recabar información importante para el estudio (Méndez, 2008).

### **4.4. Análisis e interpretación de datos**

Dada la naturaleza de la investigación, el análisis comienza con la organización de la información que se recolectó a medida que se desarrolla la investigación. La tarea principal consiste en formular categorías en las cuales se clasifica la información obtenida en el desarrollo del estudio (Sabino, 2002).

## **5. RESULTADOS**

### **DOCUMENTAR LA MANERA COMO EL HOTEL CARIBE IMPLEMENTÓ CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN SU INFRAESTRUCTURA.**

Después de la iniciativa generada por la Naciones Unidas a través del Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad aprobado por la Resolución 37/52 en el año 1982, donde se establece que las personas con discapacidad deben tener los mismos derechos y brindar iguales oportunidades que a todos los demás seres humanos. De igual forma, este programa de acción mundial, es una estrategia que ha generado buen ambiente para mejorar la prevención de la discapacidad, rehabilitación y igualdad de oportunidades, vencer la discriminación busca la plena participación de las personas con discapacidad en la vida social y desarrollo nacional (ONU, 1982)

Asimismo, el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad desarrolla una estrategia social donde se analizan las definiciones, conceptos y principios relativos a la

discapacidad. Se examina la situación mundial de las personas con discapacidad, estableciendo recomendaciones para la adopción de medidas a nivel nacional, regional e internacional.

Por tal razón, el programa enfatiza que los diversos países deben incluir a la población discapacitada en el sector turístico y demás actividades, tengan las mismas oportunidades que los demás ciudadanos para participar en actividades recreativas, de igual manera deben adoptar medidas para eliminar todos los obstáculos en este sentido. De manera que, las autoridades de turismo en todos los países, agencias de viaje, hoteles, organizaciones voluntarias y otras entidades, que intervienen en la organización de actividades recreativas u oportunidades de viaje, deben ofrecer sus servicios a todos y deben ofrecer trabajo a todas las personas mientras tengan las capacidades intelectuales para poder efectuar su cargo, sin discriminar a las personas con discapacidad.

Por otro lado, las Naciones Unidas aprobaron las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad en el año 1994, debido a ello la ciudad de Cartagena de Indias aborda el tema de la discapacidad de forma transversal para personas hipocásticas, invidentes, movilidad reducida y cognitiva, eso quiere decir que en todos los programas creados para la accesibilidad de la población discapacitada que desarrolle la Administración Distrital en su momento, se tendrá en cuenta no sólo la promoción de los derechos humanos de las personas con discapacidad, sino también la atención de sus necesidades y demandas diferenciadas a través de las distintas dependencias que tengan responsabilidad al respecto (Secretaría de Educación Distrital, 2014).

De igual manera, el Plan Sectorial de Educación “Ahora Sí Cartagena” busca crear condiciones de movilidad y fortalecer programas de Rehabilitación Basada en Comunidad (RBC), donde se genere empleo, consolidación de empresas a través de la orientación, capacitación, gestión de redes y prestación de servicios, atendiendo a su tipo de limitación, los niveles de formación y las competencias evidenciadas (Secretaría de Educación Distrital, 2014).

El primer hotel en implementar la accesibilidad en su infraestructura fue el hotel Caribe, de acuerdo a la Norma Técnica Sectorial Hotelera 006 (NTSH 006), la cual garantiza el ingreso a todas las áreas del hotel, e implementa 3 (tres) requisitos para el cumplimiento básico de la justificación de las estrellas entre estos encontramos el de planta, de servicio y accesibilidad, este último hace referencia al manejo que debe tener el hotel con las personas que presentan condiciones de discapacidad, dentro de este podemos mencionar algunos aspectos que se deben tener en cuenta para facilitar el libre acceso de esta clase de huésped.

En cuanto a la edificación, debe garantizar el ingreso a todas las áreas del hotel para que estas sean accesibles en su totalidad y las personas puedan disfrutar del libre desplazamiento con corredores o pasillos de 1.5 x 2.05 de ancho. (Ver anexos 1, 2, 4). Por tanto, cuando se habla del espacio público el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas discapacitadas (Ver anexo 5) y habitaciones deben garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones deben ser accesibles (Ver anexo 6), el 2 % de estas habitaciones deben ser de libre desplazamiento.

En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2 % del estacionamiento privado y accesible para las personas discapacitadas. Entre los esfuerzos que se adelantaron en esta materia estuvo la adecuación total de alrededor de 35.000 m<sup>2</sup> de sus instalaciones, la adaptación de 16 de sus 363 habitaciones, la dotación de sillas móviles que conectan el lobby con el área de salones, la instalación de un ascensor de manipulación autónoma por parte del usuario (Ver anexo 8), así como la calificación de sus empleados en técnicas de atención y movilización.

También realizó construcción de rampas de (1.5 metros de ancho X 3 metros de largo ) las cuales llevan a las diferentes instalaciones del hotel adecuación en la infraestructura del restaurante, , patios, bar, gimnasio (Ver anexos 1,2), ascensores para personas con sillas de ruedas, piscinas, (Ver anexo 7) habitaciones, baños amplios y con barandas (Ver anexos 5) , puertas grandes de 2 m de alto por 0,8 m de alto y camas a una altura apta para estas personas, cuenta con

cajillas de seguridad bajo los closets, sillas eléctricas en las escaleras para personas con movilidad reducida.

Gracias a estos parámetros el hotel se ha mantenido y categorizado por ser la primera en Colombia que implementó la inclusión y accesibilidad amigable con las personas discapacitadas, motivo por el cual en el año 2009 fue sede de una de las convenciones más importantes en el mundo, llamada Convención Ottawa, la cual albergaba a personas discapacitadas debido a las minas anti-personas, y busca proteger la vida de las personas, apuntando al desminado, destruyendo las minas colocadas por grupos al margen de la ley que solo buscan causar daño y dolor a la población mundial (Díaz, y otros, 2014).

Con la llegada de esta convención a la ciudad se generó un impacto positivo en el turismo de la ciudad, dando a conocer la importancia de los hoteles que cuentan con estas condiciones de accesibilidad para todos, desde entonces los hoteles han implementado estas condiciones en toda Colombia y principal mente en la ciudad de Cartagena de Indias (Díaz, y otros, 2014).

Todo ese proceso de cambio en la infraestructura del hotel ha sido tema de debate en el proceso de inclusión en los sectores especialmente al turístico, por eso se tomó la decisión de trabajar con miras a convertir al ente hotelero en el primer hotel amigable con la discapacidad, bajo un concepto universal de arquitectura que elimine las barreras físicas y comportamentales.

El hotel Caribe fue certificado en accesibilidad por CORPOTURISMO por ser los primeros de la ciudad en aportar a la construcción de un destino cada vez más incluyente y sostenible, y catalogar como turistas también a personas con discapacidad física y de edad avanzada, para que puedan disfrutar en igualdad de condiciones los atractivos que ofrece el turismo. Por tanto, el Hotel Caribe es un ejemplo para los demás establecimientos hoteleros a brindar las facilidades pertinentes para la atención de todo tipo de turistas, independientemente de su edad o condición física, debido que para este reconocimiento se tuvo en cuenta lo plasmado en la Norma técnica sectorial hotelera (Ministerio de Industria y Comercio, 2016).

A continuación, se expone las diversas estrategias de diferenciación del producto que ofrece el hotel Caribe:

1. Características físicas que posee el hotel Caribe dada por el ambiente, la música, decoración y accesibilidad del mismo.
2. Prestación de servicios de calidad que preste el Hotel Caribe distinguiéndolo respecto a su competencia por ser mejores.
3. Contar con un personal competente, con habilidades y conocimientos superiores, aportando ventajas competitivas al hotel.
4. Ofertas del mercado percibiendo diferentes opciones con base en las imágenes que tienen del hotel.
5. Ubicación del hotel o cerca de lugares estratégicos, proporcionando importante ventaja competitiva.
6. Accesibilidad no solamente desde el punto de vista físico sino también de la disponibilidad horaria.
7. Ambiente físico apreciando mediante los sentidos, cuyas percepciones sensoriales visuales, olfativas, auditivas y táctiles que describen el ambiente del hotel Caribe.
8. Interacción del cliente con el sistema de entrega del servicio con la entrega de la mayoría de los productos desde que entra en contacto con el hotel Caribe hasta que se va, pasando por el uso del servicio que le prestan en el mismo.
9. Interacción del cliente con otros determinando de manera favorable la estancia del resto de los mismos.
10. Participar de la mano con el cliente con el fin de prestarle un mejor servicio, mejorando la satisfacción del cliente y reduciendo costos.

**ANALIZAR LOS CAMBIOS INCORPORADOS EN EL HOTEL CARIBE DESPUÉS DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL HOTELERA (NTSH 006) RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD.**

La Norma Técnica Sectorial colombiana NTSH 006 es un proceso de categorización y certificación en el sector hotelero que permite que las organizaciones mejoren la calidad de sus servicios y obtenga la certificación 5 estrellas, para ello es necesario que cumplan con los siguientes requisitos de Accesibilidad:

**Cuadro 1. Norma Técnica Sectorial colombiana**

---

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


---

**10.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**
**10.2.1 Planta del edificio**

**10.2.1.1** En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.

**10.2.1.2** En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2 % del estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.

**10.2.1.3** En cuanto a espacios públicos el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.

**10.2.2** En cuanto a las habitaciones el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible, y
- b) tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

Fuente: Elaboración propia

Al optar por la optimización de la accesibilidad de los espacios, equipamientos y servicios para conseguir que el Hotel Caribe sea apto para el máximo número de personas posible en condiciones de confort, seguridad e igualdad se está incorporando una manera de hacer las cosas cuyo sentido supera la necesidad de albergar a colectivos de personas con discapacidad, y que se proyecta como un beneficio, un mejor servicio para toda la clientela. La accesibilidad es sinónimo de calidad para todos, y por ello debe formar parte de los elementos a incorporar de forma creciente e integral en el diseño y en los servicios del Hotel.

**Cuadro 2. Requisitos de Accesibilidad hotel Caribe**

REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD HOTEL CARIBE			
CONCEPTOS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
PLANTA DEL EDIFICIO			
Ingreso a todas las áreas para personas discapacitadas	<b>X</b>		
Baños áreas públicas para personas discapacitadas	<b>X</b>		
Ingreso al área de habitaciones para personas discapacitadas	<b>X</b>		
2% de la habitaciones para personas discapacitadas	<b>X</b>		
Minimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado para personas discapacitadas	<b>X</b>		

Fuente: Elaboración propia

### Cuadro 3. Requisitos de Planta Hotel Caribe

REQUISITOS DE PLANTA HOTEL CARIBE			
CONCEPTOS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
El hotel como mínimo debe tener un ascensor de 1.2 X 1.2 M x 2.1 de alto por cada 90 habitaciones o contar con un numero de ascensores que supla esta necesidad	<b>X</b>		
El hotel como mínimo debe tener un ascensor de servicio si tiene tres pisos o mas	<b>X</b>		
El hotel como mínimo debe tener corredores o pasillos de dimensiones de 1.5 x 2.05 de ancho	<b>X</b>		
Puerta de entrada en cada una de las habitaciones con una dimensiones mínimas de 2 m de alto por 0,8 m de alto	<b>X</b>		

Fuente: Elaboración propia

### Cuadro 4. Requisitos de Servicio Hotel Caribe



REQUISITOS DE SERVICIO HOTEL CARIBE			
CONCEPTOS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
Garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para atender a todos los tipos de población	<b>X</b>		
Garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos de seguridad del hotel	<b>X</b>		

Fuente Elaboración propia. Basada en la norma NTSH: 006

### Estrategias de Accesibilidad como factor de diferenciación del Hotel Caribe

Cuando un cliente se hospeda en Hotel Caribe debe realizar una serie de actividades que abarcan desde su llegada hasta su alojamiento en la habitación, ya que es la manera como esta forma una imagen del hotel en su mente. Las estrategias de accesibilidad de las personas con discapacidad que se logran hospedar en el Hotel Caribe se encuentran:

1. Llegada al hotel: El cliente a su llegada cuenta con un aparcamiento o el personal del hotel le brinde ayuda al parqueo del auto y a cargar con su equipaje.
2. Mostrador/Recepción: Una vez dentro del hotel el personal tomar los datos y hace entrega de la llave o tarjeta de la habitación, brindando información completa referida a la manera de llegar su habitación así como el resto de los servicios que dispone el hotel Caribe.
3. Trayecto desde la recepción a la habitación. Se le informa con claridad al cliente de las diferentes señalizaciones con que cuenta el hotel Caribe, iluminación de los pasillos, acceso cómodo a las distintas plantas del hotel escaleras, ascensores, entre otros y las diversas salidas de emergencia con que cuenta las instalaciones del mismo.
4. Habitación: El cliente se encuentra con habitaciones cómodas, espaciales, bien decoradas, iluminadas y ambientadas, con su respectiva información sobre el modo de funcionamiento de las luces, televisor y sistemas de seguridad, entre otros servicios que ofrece el hotel Caribe.

5. Adicionalmente, el hotel Caribe cuenta con la accesibilidad física que comprende las plazas de aparcamiento, escaleras, rampas, ascensores, espacios y maniobrabilidad, espacios higiénico-sanitarios, acceso interior en suelos, puertas, señalización, interruptores, entre otros y mobiliario con mostradores, mesas, teléfonos públicos, y otros.

Desde el punto de vista del cliente con discapacidad física, no sólo es necesario que el hotel Caribe cuente con aparcamiento, sino que posea accesos de entrada al hotel y la disposición de plazas de aparcamiento con espacio suficiente para la entrada y salida del vehículo. En los accesos exteriores del hotel con escalones con rampas alternativas o plataformas elevadoras para que el discapacitado físico ya pueda acceder al hotel, tomando en consideración las diferentes puertas de entrada y salida para su acceso dentro y fuera del hotel. Todas estrategias representan elementos clave para diferenciar el producto que ofrece el hotel Caribe con el resto de sus competidores en Cartagena de Indias, ya que lo más importante es garantizarle al cliente con discapacidad física su accesibilidad acorde con la infraestructura del hotel y que se pueda llevar una imagen favorable que influirá en su satisfacción y pronto regreso al mismo.

### **PROYECTAR DE QUÉ MANERA LA IMPLEMENTACIÓN DE CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN EL HOTEL CARIBE CONTRIBUYE A MEJORAR EL SERVICIO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**

Las nuevas tendencias en el turismo, según la Organización Mundial del Turismo (OMT), es incluir a personas con algún tipo de discapacidad física a las personas de edad avanzada, para que pueda disfrutar en igualdad de condiciones de los atractivos que ofrece el turismo del mundo. De manera que, en los últimos años la ciudad de Cartagena de Indias se ha posicionado como el principal destino turístico del caribe colombiano, uno de los principales destinos a nivel nacional e internacional, debido en gran medida a su oferta turística diversa, patrimonio natural y cultural,

oferta hotelera, seguridad, comodidad de los turistas y constante desarrollo e innovación de los actores turísticos.

Por tal motivo, el hotel Caribe en el año 2011 fue galardonado con el certificado en accesibilidad por Corpoturismo, por ser los primeros de la ciudad en aportar a la construcción de un destino cada vez más incluyente y sostenible, y catalogar como turistas también a personas con discapacidad física y de edad avanzada, para que puedan disfrutar en igualdad de condiciones los atractivos que ofrece el turismo.

De la proyección para implementación de condiciones de accesibilidad en el Hotel Caribe para contribuir a mejor el servicio a las personas con discapacidad se tiene lo siguiente:

1. Socioculturales. Los diversos cambios en los valores de los individuos, convirtiendo al turismo en pieza fundamental en la vida de las personas con discapacidad y su acceso al Hotel Caribe, como sinónimo de salida de la rutina diaria, considerándolo como un indicativo de calidad de vida.
2. Legales y políticas. La lucha por los derechos y libertades de las personas discapacitadas, con las respectivas normas y políticas, en todos los ámbitos en Cartagena de Indias como una mayor concienciación por parte las empresas hoteleras.
3. Económicas. Amplio auge de personas discapacitadas que visitan las instalaciones hoteleras e incrementar sus posibilidades de hacer turismo.
4. La disponibilidad de un mayor nivel de ingresos y mayor número de facilidades para viajar, debido a la eliminación de barreras, aunado a la importancia cuantitativa del segmento de los discapacitados según la oportunidad del hotel Caribe se delimita como un mercado relevante en el segmento de los discapacitados físicos, profundizando la formulación de las estrategias de mercadeo. Además, de aprovechar esta oportunidad de negocio para conocer a los turistas discapacitados físicos y poder diseñar un producto adaptado a sus necesidades, y hacerlo mejor que la competencia.

5. Integrar a las personas que integran el segmento de los discapacitados físicos, es decir, discapacitados permanentes, discapacitados temporales, mujeres embarazadas, niños y personas mayores sin discapacidades, en su uso y disfrute del ocio y del turismo, y alojamiento hotelero, en particular, donde se le ofrezca un producto hotelero adaptado a sus necesidades.

Se puede evidenciar, que la implementación de condiciones de accesibilidad en el hotel Caribe para contribuir a la satisfacción de la persona discapacitada física en la empresa hotelera demanda comodidad, seguridad, buenos precios, buenos servicios y accesibilidad, precisando encontrar un entorno sin barreras, en el que se puedan desenvolver libremente.

Asimismo, la accesibilidad se convierte en requisito importante para que el hotel Caribe ofrezca un servicio de calidad y logre satisfacer las necesidades de sus huéspedes que poseen discapacidad física, lo cual implica mayor amplitud de espacios en ascensores, pasillos, habitaciones, así como ausencia de escalones.

## **5.1. CONCLUSIONES**

Es necesaria la identificación de las estrategias institucionales de implementación de las condiciones de accesibilidad en el hotel Caribe de Cartagena de Indias a fin de obtener los criterios de accesibilidad antes y después de la Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH 006).

Tomando en cuenta el objetivo que indica documentar la manera como el Hotel Caribe implementó condiciones de accesibilidad en su infraestructura se puede evidenciar que a través del Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad emanado de las Naciones Unidas, se estableció que las personas con discapacidad deben tener los mismos derechos y brindar iguales oportunidades que a todos los demás seres humanos, enfatizando que los diversos países deben incluir a la población discapacitada en el sector turístico y demás actividades, con oportunidades similares para participar en actividades recreativas en viajes, hoteles,

organizaciones voluntarias y otros, con el fin de garantizarles un mejor servicio a todas las personas mientras tengan las capacidades intelectuales para su disfrute.

En cuanto al análisis de los cambios incorporados en el Hotel Caribe después de la Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH 006) respecto a la accesibilidad, se puede inferir que en la ciudad de Cartagena de Indias, el Hotel Caribe de acuerdo a la Norma técnica sectorial hotelera 006 (NTSH 006), garantiza el ingreso a todas las áreas del hotel implementando 3 (tres) requisitos para el cumplimiento de servicio y accesibilidad hacia las personas con discapacidad. Asimismo, la sostenibilidad de la accesibilidad como factor de diferenciación se debe tener en cuenta la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006 de establecimientos hoteleros, para conocer los requisitos de accesibilidad que deben cumplir el Hotel Caribe, con los parámetros mínimos de accesibilidad en cada una de las dependencias que integran un establecimiento hotelero, respondiendo a las transformaciones y cambios llevadas a cabo el Hotel Caribe, en la prestación del hotelero y turístico, adaptándose a las diversas innovaciones competitivas y eficientes.

Seguidamente, la proyección en la implementación de condiciones de accesibilidad en el Hotel Caribe contribuye a mejorar el servicio a las personas con discapacidad, que logran contribuir a satisfacer las exigencias de las personas que poseen alguna discapacidad física, logrando demanda comodidad, seguridad, buenos precios, buenos servicios y accesibilidad. Así, lograr minimizar las necesidades de sus huéspedes desde el punto de vista de la accesibilidad física, involucrando amplitud de espacios en sus áreas de servicios, ascensores, pasillos, habitaciones, así como ausencia de escalones para el beneficio y satisfacción de sus huéspedes.

Por último, se espera que esta información sea de gran aporte y complemento para este proyecto que se desarrolla cada día, no olvidemos que el propósito principal es ser un aporte a la comunidad, a las necesidades de las personas en situación de discapacidad, por lo que el máximo deber es poder ofrecer un aporte como tal.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

Alonso, F. (2002). Libro Verde de la accesibilidad en España. España: Inmerso-Acceptan.

Amate, E. y Vázquez, A. (2006). OPS. Discapacidad, lo que todos debemos saber. Washington D.C.

Alcaldía de Cartagena de Indias (2010). *Política pública de discapacidad en el distrito de Cartagena claves para la participación con inclusión social 2010-2015*. Cartagena de Indias, Colombia: Consejo Distrital de Política Social de Cartagena de Indias.

Balestrini, M. (2006). *Cómo se Elabora un Proyecto de Investigación*. Caracas: Consultores Asociados.

Casado, N y Valls, R. (1999). *Análisis comparado de las normas autonómicas y estatales de accesibilidad*. España: Centro de Documentación sobre Discapacidad.

Cohen, L. (2003). *Métodos de Investigación*. Madrid. Ediciones La Muralla.

Congreso de Colombia (2007). Ley 1145 de 2007.

Congreso de Colombia (2002). Ley 762 de 2002.

Congreso de Colombia (2000). Acto Legislativo No. 002 de 2000.

Congreso de Colombia (1996). Ley 300 de 1996. Ley General de Turismo.

Consejería DDHH Presidencia de la República (2015). Colombia.

Constitución Política de Colombia (1991).

Departamento Administrativo Distrital de Salud-DADIS (2013). *Las alteraciones permanentes de la población Cartagenera con Discapacidad*. Cartagena de Indias, D.T., Colombia.

Departamento Nacional de Planeación (2004). *Política Pública Nacional de Discapacidad*. Colombia

- Díaz, T., González, M., Espitia, M., Liñan, D., Morris, D. y Suárez, S. (2014). *Incidencia de la Convención sobre Derechos de las Personas con discapacidad en el acceso a la educación superior en Cartagena de Indias*. Cartagena de Indias, Colombia.
- Dorado, J.A. y Cerra, J. (1996): *Manual de Recepción y Atención al Cliente*. Síntesis. Madrid.
- Felipe, J. (2002). *Gestión de Hoteles. Una nueva visión*. Madrid: Thomson. Paraninfo.
- Fundación ONCE (2009). *Guía de responsabilidad social empresarial y discapacidad*. España.
- Goossens, C. (2000). Tourism information and pleasure motivation, en *Annals of Tourism Research*, 27(1), 301-321.
- Hauyón, J. (2000). *Perú; Turismo en el nuevo milenio*. Lima, Perú: Editorial IPESA.
- Hernández R, Fernández C, y Baptista P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Huerta, J. (2006). *Discapacidad y accesibilidad. . La dimensión desconocida*. Perú: Fondo Editorial del Congreso del Perú.
- ICONTEC (2009). Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH 006). Colombia.
- López, F. y Quera, D. (2006). *El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión*. Barcelona, España: Equipo Acceplan.
- López, G. (2003). *Turismo y Cultura*. Portal Iberoamericano de Gestión Cultural. Recuperado de <http://www.gestioncultural.org/>
- Méndez, C. (2008). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. 4ta. edición. México: editorial Limusa.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2015). Resolución 148 del 19 de enero de 2015. Colombia.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2010). *Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos*. Bogotá D.C.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2006. Fundación para el Avance Social, PAS. *La acción educativa en turismo*. Programa de Colegios Amigos del Turismo. Bogotá.

Ministerio de Desarrollo (2002). Manual de señalización turística. Señalizar es culturizar.

Recuperado

de

[www.mincomercio.gov.co/eContent/Documents/turismo/2003/descentralizacion/señalizar.pdf](http://www.mincomercio.gov.co/eContent/Documents/turismo/2003/descentralizacion/señalizar.pdf).

Ministerio de Industria y Comercio (2016). *Prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística. Norma técnica sectorial de turismo*. Colombia.

Ministerio de Industria y Turismo. COTELCO. *Clasificación de Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje. Categorización por Estrella de Hoteles*. Requisitos. ICONTEC, Primera Actualización. Bogotá.

Ministerio de Salud y de la Protección Social (2013). *Registro de localización y caracterización de personas con discapacidad*. Colombia.

Mitra, S. (2005). *Disability and social safety Nets in Developing Countries*. Washington: WMI.

Observatorio de la accesibilidad COCEMFE (2004). *Observatorio sobre la accesibilidad universal en Extremadura*. España.

Oliveira, G. (2007). *Modelos teóricos aplicados al turismo*. Buenos Aires, Argentina.

Organización de las Naciones Unidas (2008). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Ginebra.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2006). *Las Personas Discapacitadas*. Recuperado de <http://www.unesco.org>. Consultado en: 2006.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (1982). *Programa de Acción Mundial para las personas con discapacidad*. Ginebra, Suiza.

Organización Mundial de la Salud (2011). *Informa Mundial sobre la discapacidad*. Ginebra, Suiza: OMS-Banco Mundial.



- Organización Mundial de la Salud (2011). *Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. Madrid: OMT- Fundación ACS.
- Organización Mundial de la Salud (1999). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)*. Ginebra, Suiza.
- Organización Mundial del Turismo (2012). *Barómetro OMT del turismo mundial*, OMT, Madrid.
- Real Patronato sobre Discapacidad (2004). *Curso de Turismo Accesible*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Sabino, C. (2002). *Cómo hacer una Tesis: Guía para su elaboración y redacción de trabajo científico*. Caracas: Panapo S.A.
- Secretaría de Educación Distrital (2014). *Plan Sectorial de Educación Ahora si Cartagena 2013-2015*. Cartagena de Indias, Colombia: Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
- Soret, P. (2005). *Turismo Accesible para todas las personas. Actas del Congreso Nacional de Discapacidad. Accesibilidad Universal en el siglo XXI*. Recuperado de: [www.fundaciononce.es](http://www.fundaciononce.es).
- Vásquez, J. (2001). *Economía y turismo cultural en América Latina. En Turismo en América Latina y el Caribe*. La Habana, Cuba: Oficina Regional de Cultura para América Latina y el Caribe.

## ANEXOS

## Anexo 1

**Figura 6. Rampa de acceso hotel Caribe Cartagena**

Fuente: Elaboración propia

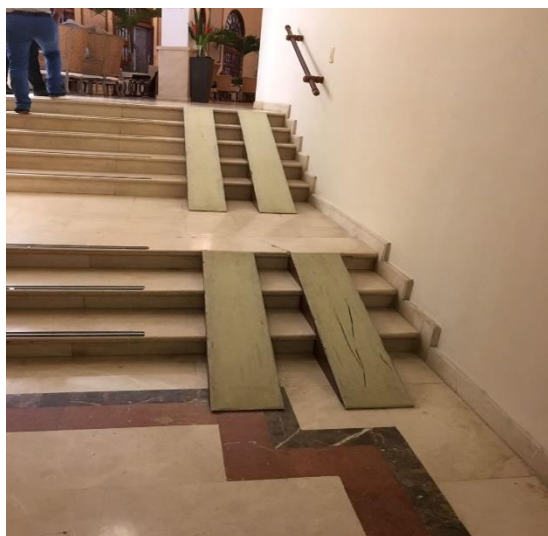
## Anexo 2

**Figura 7. Rampa. Hotel Caribe Cartagena**

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 3

**Figura 8. Escaleras hotel Caribe Cartagena**



Fuente: Elaboración propia

#### Anexo 4

**Figura 9. Rampa interior hotel Caribe Cartagena**



Fuente: Elaboración propia

#### Anexo 5

**Figura 10. Baño. Hotel Caribe Cartagena**



Fuente: Elaboración propia

Anexo 6

**Figura 11. Habitación. Hotel Caribe Cartagena**



Fuente: Elaboración propia

Anexo 7



**Figura 12. Piscina Hotel Caribe Cartagena**



Fuente: Elaboración propia

Anexo 8

**Figura 13. Ascensor hotel Caribe Cartagena**



Fuente: Elaboración propia

Anexo 9

**Figura 14. Silla movable Hotel Caribe Cartagena**



Fuente: Elaboración propia