

**ANÁLISIS DE LAS HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD EN LOS
RESTAURANTES DOS TENEDORES DEL CENTRO HISTORICO DE
CARTAGENA DE INDIAS PALO SANTO Y LA VITROLA**

ESCUDERO LOPEZ KAREN

NAICIPA HERNANDEZ SUSANA

ASESOR:

SANDRA HIDALDO

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COLOMBO INTERNACIONAL –
UNICOLOMBO-**

**MONOGRAFIA PARA OPTAR AL TITULO DE ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

CARTAGENA DE INDIAS, D, T Y C.

2017

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN.....	5
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
2. OBJETIVOS.....	9
2.1 OBJETIVO GENERAL	9
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
2.3 JUSTIFICACIÓN.....	10
3. MARCO CONCEPTUAL	14
4. MARCO LEGAL	18
5. DISEÑO METODOLOGICO	19
5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	19
5.2. METODOLOGIA.....	20
6. IDENTIFICACIÓN DE NORMAS DE ACCESIBILIDAD EN RESTAURANTES	20
7. ANALISIS DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS RESTAURANTES DOS TENEDORES PALOSANTO Y LA VITROLA DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS.....	27
8. CORRELACION DE LAS NORMAS DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA. NTS-TS 004 Y LAS NORMAS DE ACCESIBILIDAD PÚBLICA A FIN DE EVALUAR DE QUÉ MANERA CONTRIBUYEN A LA CALIDAD DEL DESTINO TURÍSTICO Y SU IMPACTO EN LOS RESTAURANTES DE DOS TENEDORES: “PALOSANTO” Y “LA VITROLA” DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS.....	38
9. CONCLUSIONES.....	44
10. BIBLIOGRAFIA	46
ANEXOS 1	49

RESUMEN

Colombia cuenta con una gran diversidad cultural y una gastronomía exquisita que la hacen sobresalir en el mundo culinario y turístico. Los restaurantes son los pilares y la muestra de esta variedad de sabores y colores que demuestran la esencia de los platos en el territorio colombiano, en los cuales se presentan ciertas categorías de acuerdo a sus menús, servicios, infraestructura, análisis de procesos de calidad y sobre todo el segmento hacia donde van enfocados.

Gracias a esto vemos que día a día crece la industria gastronómica en el territorio colombiano y se esparce en las diferentes regiones del país, siendo, el caso de Cartagena de Indias la “Heroica”, como muchos la llaman, un destino turístico por excelencia y en busca del fortalecimiento turístico de la ciudad, deberá perfilarse como un destino apto para todos, forjando de esta manera, un turismo accesible en el que las personas con movilidad reducida sean también protagonistas de la industria gastronómica. Cartagena de Indias, sin lugar a dudas sigue siendo uno de los destinos preferidos del Caribe colombiano, en donde además encontramos restaurantes categorizados como dos tenedores como por ejemplo: “Palo Santo” y “La Vitrola”.

Los restaurantes son uno de los más importantes complementos del turismo, la gastronomía del caribe colombiano presenta la cultura de la región por medio de toda su diversidad de platillos; la gastronomía del caribe colombiano es una amalgama de etnias y procesos como su música, por la mezcla de las diversas culturas como la indígena o nativa, española y africana originada en la invasión española en siglos pasados, los aportes judíos y árabe dada por la migración y la mezcla cultural, lo que hace exquisita y muy atractiva

la gastronomía caribeña, por tal razón también es importante que la infraestructura de estos lugares sea accesible para todas las personas, incluyendo la población con movilidad reducida que es un mercado cada vez más demandante de los servicios turísticos y es una buena oportunidad que obliga a los establecimientos turísticos a ser más competitivos y a brindar servicios de calidad.

En definitiva la presente investigación va orientada a analizar las herramientas de accesibilidad para personas con movilidad reducida en silla de ruedas, que han implementado estos dos establecimientos “Palo Santo” y “La Vitrola”, con base a la NTC 6047 a fin de dar cumplimiento a la norma NTS-TS 004 de sostenibilidad para establecimientos gastronómicos y bares.

INTRODUCCIÓN

La recreación ha sido una actividad considerada factor fundamental en el desarrollo de la vida social, puesto que a través de ella se mejoran las capacidades de establecer y mantener las relaciones entre los seres humanos. Al considerarse la sociedad como el conjunto de todo ser humano organizado alrededor de una estructura cultural no se puede pretender dejar por fuera a aquellas personas que, por sufrir una limitación física, se les dificulta integrarse plenamente a los diferentes ámbitos de la vida. Las personas con problemas para desplazarse forman parte de un gran grupo de personas con discapacidad, quienes por motivo de su limitación se vuelven objeto de burlas, al tiempo que son relegados, viviendo imposibilidades, no por su movilidad reducida sino por la invisibilización que sufren en los planes de desarrollo social, económico, político, y cultural. Hoy en día todo establecimiento público debería asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás personas.

De lo anterior, nace la idea de analizar las herramientas de accesibilidad atendiendo a los requerimientos de la norma NTC 6047 de Accesibilidad al medio físico, y dar cumplimiento a la norma NTS-TS 004 de sostenibilidad para establecimientos de servicios gastronómicos y bares, por parte de los restaurantes de dos tenedores “Palo Santo” y “La Vitrola”, del Centro Histórico de la ciudad de Cartagena de Indias con el fin de atender a clientes con movilidad reducida especialmente en silla de ruedas.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Turismo es una actividad donde las personas deben desplazarse a lugares fuera de su residencia con fines personales, de negocios o profesionales, en esta actividad se relacionan aspectos sociales, culturales y económicos. (OMT, 2007)

Cartagena de Indias, por ser una de las ciudades líderes en el turismo en Colombia y un atractivo internacional, se debe preocupar por mantener un turismo accesible en todos los aspectos, pues de esta forma se vuelve más atractiva e interesante para los visitantes. Un destino turístico por excelencia debe incorporar reglamentaciones y escenarios propicios para el acceso a personas con movilidad reducida, donde no sólo sería un beneficio para la ciudad, sino para el país en pro de crecimiento y avance continuo.

Un turismo accesible es sin duda un turismo para toda aquella persona que desea disfrutar del destino seleccionado, donde no solo se beneficia el visitante sino también el gremio turístico en general, ya que este además ayuda al crecimiento económico en la ciudad, sin embargo, un turismo accesible, como lo describe el presidente de la Organización Nacional de Ciegos españoles –ONCE- quienes se dedican a la cooperación e integración de personas con discapacidad localizada en Madrid-España, manifiesta que la accesibilidad es una ruta diferenciadora y rentable para la industria hotelera y de restauración, ya que si se aumentase el nivel de calidad en todos los establecimientos de esta índole, esto podría acaparar una gran demanda de clientes. (Duran, p 8).

En este orden de ideas es importante mencionar que la accesibilidad turística pasó a ser un índice adicional de la calidad turística. Según el chef Jorge Rausch, un turista al visitar un destino interactúa directamente con los prestadores de servicios (alojamiento, Restaurantes etc.) Su percepción y satisfacción dependerán del entorno y prestación de servicios, por dichas razones es importante que se tenga en cuenta a todas las personas en general sin importar limitaciones físicas en este caso personas con movilidad reducida, de esta manera se puede hablar de una calidad turística integral.

Cabe agregar que un viaje para personas con discapacidad tiene que ser planeado con anterioridad para encontrar hoteles con accesibilidad, espacios ajustados a sus necesidades y una infraestructura creada para sus condiciones físicas. (Núñez, S.F p, 26).

A la luz de lo anterior, se puede afirmar que Cartagena de Indias es un destino con un alto potencial de visitantes y una gran gama de ofertas que la hacen ser competitiva en el turismo a nivel nacional e internacional y esto se ve reflejado en las diferentes ramas que componen en el sector turístico como: hoteles, restaurantes, aerolíneas, agencias de viajes, tour operadores entre otros. En donde el segmento de restauración juega un papel importante, ya que este ha venido creciendo en los últimos años y ha traído consigo una buena acogida por la comida caribeña y de otros tipos que se preparan en los distintos restaurantes de la ciudad. Esto también ha sido gracias al éxito de Jorge Rausch, chef Colombiano quien junto a su hermano han llevado a imponer la “Marca Rausch”, no solo en la ciudad sino a todo el mundo y otros chefs profesionales y amantes de la alta cocina en algunos sitios y en el país en general. Así mismo, la industria de la buena mesa tiene cada vez más comensales queriendo degustar los platillos del “Corralito de Piedras”

Siendo “la Heroica” una sede de grandes eventos y alta cocina se debería también pensar en los tipos de comensales que se reciben anualmente y con paladares de distintas culturas y que todos sin importar las posibles limitaciones, en donde un cliente con movilidad reducida debe degustar los mismos platos que se sirven en la mesa y con las mismas características y calidad de infraestructura que cualquier persona en el mundo.

Esta investigación busca analizar las herramientas de accesibilidad y movilidad reducida en los restaurantes dos tenedores del centro histórico de Cartagena de Indias como lo son “Palo Santo” y “La Vitrola”, permitiendo que se genere un turismo accesible para todos, donde se implementen espacios de calidad para este tipo de comensales y así incrementar la demanda en este sector del turismo, teniendo en cuenta que “El turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. Sin embargo, el turismo social parte de una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas. En definitiva, la conjunción de estos dos conceptos, turismo accesible y turismo social, hacen posible la consecución de un verdadero turismo para todos”. (Pérez, p15).

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué herramientas de accesibilidad han implementado los Restaurantes dos tenedores del centro histórico de Cartagena de Indias “Palo Santo” y “La Vitrola” con el propósito de captar turistas con movilidad reducida?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar las herramientas de accesibilidad en los restaurantes dos tenedores Centro Histórico de Cartagena de Indias: “Palosanto” y “la Vitrola”, con el propósito de evaluar de qué manera contribuyen a la calidad del destino turístico.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las normas en accesibilidad que se deben tener en cuenta en el ámbito del turismo, principalmente en los restaurantes.

Analizar la accesibilidad de los restaurantes dos tenedores: “Palosanto” y “la Vitrola” del Centro histórico de la ciudad de Cartagena de Indias para las personas con movilidad reducida.

Correlacionar las normas de Sostenibilidad Turística. NTS-TS 004 y las normas de accesibilidad pública a fin de evaluar de qué manera contribuyen a la calidad del destino turístico y su impacto en los restaurantes de dos tenedores: “Palosanto” y “la Vitrola” del Centro histórico de la ciudad de Cartagena de Indias.

2.3 JUSTIFICACIÓN

A lo largo del tiempo la industria turística ha venido generando cambios notorios en la ciudad de Cartagena de Indias y ha traído consigo el perfilar a la ciudad como destino preferido del Caribe colombiano. Esto hace que cada vez la ciudad esté más comprometida e involucrada en mantener y ofrecer servicios de calidad y que estén al alcance de todos. Por lo tanto es importante que se creen espacios o lugares propicios para todo tipo de personas, no importando su género, religión o condición física.

Pese a la condición de destino turístico privilegiado, Cartagena de Indias deberá mejorar en algunos aspectos, especialmente en la infraestructura física de los establecimientos que ofrecen servicios turísticos, que cumplan con la norma NTS-TS 004 que se refiere a la accesibilidad del medio físico enmarcada en la norma NTC 6047, con el fin de brindar una atención satisfactoria a personas con discapacidad o movilidad reducida que permitirá crecimiento y fortalecimiento del sector; es relevante que todos los involucrados: restaurantes, hoteles y establecimientos dedicados netamente a la actividad turística ayuden a las personas con movilidad reducida con una infraestructura adecuada para desplazarse en todo el lugar. De manera que puedan vivir experiencias inolvidables al momento de alojarse en un hotel no importando su categoría o ir a un restaurante a disfrutar de un momento agradable sin barreras de movilidad y que realmente el destino les pueda ofrecer una gama de actividades adaptadas a su condición que despierten sus sentidos y emociones como cualquier turista que desea satisfacer sus necesidades y deleitarse en su tiempo de ocio.

En su mayoría los restaurantes del centro histórico de la ciudad de Cartagena de Indias, disponen de innumerables menús, calidad en servicios e infraestructura contemporánea, bohemia y moderna que a simple vista recalcan la buena sazón de los exuberantes platos. Pero, así mismo, es necesario destacar que además de deleitar su paladar buscan comodidad y que sus instalaciones tengan las herramientas necesarias para desplazamiento continuo en el momento de visita de aquellas personas con movilidad reducida.

Un restaurante íntegro y adaptado a este tipo de mercados podría no solo innovar en el sector, sino llenar de ilusión a esas personas con este tipo de condición a creer en ellos mismos y que ese paradigma de “ser diferentes” no sea sinónimo de ser excluidos de la sociedad sino que sientan que también hay restaurantes que piensan en el bienestar de ellos y sus comensales.

Además, cabe resaltar que esto demuestra que la ciudad está en pro de crecimiento y se preocupa por este segmento de mercado, que sin lugar a dudas también podría generar gran demanda, si se tienen las medidas pertinentes en los restaurantes dos tenedores del Centro histórico, trayendo beneficios económicos para ellos y para el turismo en general. Por otro lado, la ciudad tomaría una imagen de un turismo accesible donde su sociedad no excluye a ningún tipo de persona por su condición física.

Es importante aclarar que la ciudad está trabajando en pro de un Turismo Sostenible, enmarcado en norma NTS – TS 004, requisitos de sostenibilidad para establecimientos gastronómicos y bares, esta norma especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural, y económico donde también se encuentra el ámbito

de accesibilidad, de ahí también la importancia de trabajar más en estas medidas de inclusión para este caso en los Restaurantes “Palo Santo” y “la Vitrola” los cuales se encuentran en el casco histórico de la ciudad la cual es herencia cultural de los ciudadanos y son espacios declarados patrimonio históricos de la humanidad, significa que realizar un cambio para mejorar la accesibilidad de personas con discapacidad debe salvaguardar estas cualidades.

El centro histórico de Cartagena de Indias, cuenta con una gama de restaurantes muy amplia, cada uno de diferentes características y categorizaciones que van desde uno a cinco tenedores. Para llevar a cabo esta investigación se escogió el segmento de dos tenedores, cuyas características según Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 008 I actualización. Categorización de restaurantes por tenedores, 2009 son:

Tener insumos resistentes sin necesidad de ser lujosos, se puede ofrecer hasta cuatro entradas. Estas entradas pueden ser compartidas por clientes y personal y necesita tener baños para hombres y para mujeres.

Hecha la observación anterior se toman los restaurantes “La Vitrola” y “Palo Santo” los cuales poseen dichas características, son reconocidos en la ciudad y allí se investigara si son lugres accesibles para personas con movilidad reducida.

Por medio de la presente investigación, tomando como referencia los restaurantes “Palo Santo” y “La Vitrola”, reconocidos en la ciudad de Cartagena de Indias, como establecimientos de dos tenedores se podrá establecer si estos aplican actualmente las normas de accesibilidad, a fin de atender a todas las personas dentro de su mercado objetivo, teniendo en cuenta la movilidad reducida.

Así, para el caso de Colombia el congreso de la Republica ha impartido leyes contra la exclusión o contra la discriminación social, entre estas la ley 1752 de 2005, cuyo objeto es sancionar penalmente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación. De esta manera se vuelve relevante realizar el análisis de si los restaurantes: “Palo Santo” y “La Vitrola”, dan cumplimiento a dichas leyes, en el ejercicio de su actividad económica, a través de herramientas implementadas o normas de calidad turística, que garanticen la accesibilidad a los visitantes de la ciudad de Cartagena de Indias.

La accesibilidad turística va ligada a la exclusión social, según (Predif, s.f) el turismo accesible no se limita 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, y que restaurantes de dos tenedores como “Palo Santo” y “La Vitrola” reconocidos en la ciudad de Cartagena de Indias, imparta políticas de servicio donde se tenga en cuenta personas con o sin discapacidad.

Finalmente, la presente investigación tiene total relevancia, pues permitirá evaluar como contribuyen estos dos restaurantes “Palo Santo” y “La Vitrola” a mostrar a Cartagena de Indias, como destino turístico de calidad, a través del cumplimiento de normas de accesibilidad turística para restauración.

Por otra parte, es importante para los estudiantes debido a que promueve el desarrollo de habilidades y competencias investigativas y la generación de un documento

que servirá de base para futuros proyectos para beneficio de la comunidad y el desarrollo económico social de la ciudad de Cartagena de Indias. Además permite generar nuevos conocimientos, habilidades para trabajar en equipo y la aplicación de conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria.

De igual forma es de suma importancia para UNICOLOMBO, ya que el desarrollo de investigaciones por parte de sus alumnos le generaría reconocimiento local y nacional por su rama investigativa certificada.

3. MARCO CONCEPTUAL

Turismo Accesible

Según (Gómez, 2002), turismo accesible se podría definir como la variedad de actividades originadas durante el tiempo libre dedicado al turismo, por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social. De ahí se desprende que un circuito accesible es un sinónimo de integración.

El turismo accesible no es turismo común, como normalmente debe verse, este incluye una gama de actividades lúdicas y de ocio encaminadas a personas con discapacidad permanente o temporal (Revista Turismo & tecnología, s.f.)

Turismo Para Todos

“El turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. Sin embargo, el turismo social parte de una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas. En definitiva, la conjunción de estos dos conceptos, turismo accesible y turismo social, hacen posible la consecución de un verdadero turismo para todos”. (Pérez, p 15).

Sostenibilidad Turística

“El término sostenibilidad turística se refiere a aprovechar de una forma planificada, controlada y racional los atractivos naturales (materia prima) en el desarrollo turístico. De este modo se beneficia la comunidad visitada, los turistas y el recurso protegido. El turismo sostenible consiste en usar permanentemente un recurso sin que éste se deteriore. Para hacer una buena práctica del turismo sostenible este debe ser: ecológicamente sensato, económicamente viable, socialmente justo. El principio de la sustentabilidad radica en que la base de la renovación de los recursos naturales nunca sea menor que la utilización de los mismos” (Castillo, p 9).

Desarrollo Sostenible

Término aplicado al desarrollo económico y social que permite hacer frente a las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de futuras generaciones para

satisfacer sus propias necesidades. Existen dos conceptos fundamentales para el uso y gestión sostenibles de los recursos naturales del planeta:

- Deben satisfacerse las necesidades básicas de la humanidad, comida, ropa, lugar donde vivir y trabajo. Se debe prestar atención a las necesidades de los pobres del mundo, ya que un mundo en el que la pobreza es endémica estará propenso a las catástrofes ecológicas y de todo tipo.

- Los límites para el desarrollo no son absolutos, vienen impuestos por el nivel tecnológico y de organización social, su impacto sobre los recursos del medio ambiente y la capacidad de la biosfera para absorber los efectos de la actividad humana.

Se puede mejorar la tecnología y la organización social para abrir paso a una nueva era de crecimiento económico sensible a las necesidades ambientales. El desarrollo sostenible no es un estado fijo de armonía, sino un proceso de cambio. Éste está ya en marcha en muchos campos, donde la transición hacia actividades sostenibles está mejorando el desarrollo económico, además de proteger el medio ambiente.

La importancia del desarrollo sostenible radica en que este consiste en velar por el mejoramiento de la calidad de vida en toda actividad humana, utilizando para esto solamente lo necesario de los recursos naturales. (Castillo, p 5).

Movilidad Reducida

El Ministerio de Salud de Colombia (MINSALUD, 2013) afirma que la movilidad reducida es la restricción para desplazarse que presentan algunas personas, debido a una

discapacidad o que sin ser discapacitadas presentan algún tipo de limitación en su capacidad de relacionarse con el entorno al tener que acceder a un espacio o moverse dentro del mismo, salvar desniveles, alcanzar objetos situados en alturas normales.

Accesibilidad

El concepto de accesibilidad, se utiliza para nombrar al grado en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura. Existen varias ayudas técnicas para impulsar la accesibilidad y cubrir las posibilidades de todas las personas. Esto supone que un espacio que presenta buenas condiciones de accesibilidad puede recibir a toda clase de gente sin que exista un perjuicio o una complicación para nadie. (Pérez y Gardel, 2009)

Según Taleb Rifai secretario general de la OMT (2013) la accesibilidad es un factor importante de cualquier política turística responsable y sostenible, además es principal en los derechos humanos y es una oportunidad de negocios esplendida.

Restaurantes

Según la norma (NTS- TS 004, 2008) son establecimientos comerciales en cabeza de personas naturales o jurídicas, cuya actividad económica, está relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos o bebidas, o ambos, para el consumo. También otros servicios complementarios.

Los restaurantes con categorización dos tenedores o de tercera clase deberán tener características según la NTS –TS 008 en el numeral 7.

4. MARCO LEGAL

Las leyes, decretos y normas son esenciales para poder llevar a cabo procesos que demuestren que todos tenemos derechos y deberes que nos corresponde como seres humanos, independientemente que tengamos o no las mismas condiciones físicas. A continuación, explicamos algunas que existen en el territorio colombiano:

Artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Establece que las personas con discapacidad deben vivir de manera independiente y poder disfrutar de todos los aspectos de la vida. Las entidades deben adoptar medidas para asegurar el acceso a estas personas con la misma igualdad de los demás. (ONU, S.F)

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 008. Esta norma fue elaborada con el fin de categorizar establecimientos gastronómicos para que presten servicios de acuerdo a los estándares internacionales, de la misma manera busca proteger al consumidor brindándole información concisa y eficaz para que pueda seleccionar un servicio acorde sus expectativas. (NTS- USNA 008, 2009)

Artículo 13 de la Constitución Política de 1991 “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de

sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”.
(Constitución política, 1991)

Política Pública Nacional De Discapacidad “Trasciende las políticas de asistencia o protección, hacia políticas de desarrollo humano con un enfoque de derechos. Ésta incluye el acceso a bienes y servicios con criterios de pertinencia, calidad y disponibilidad; procesos de elección colectiva, la garantía plena de los derechos de los ciudadanos y la eliminación de prácticas que conlleven a la marginación y segregación de cualquier tipo”
(CONPES Social 80, P. 9 y 14)

Artículo 44 de la Ley 361 de 1997. Explica que la accesibilidad es la condición que permite a cualquier espacio interior o exterior el libre desplazamiento para toda la población en general sin necesidad de excluir a ninguna persona. (Ley 361, 1997)

5. DISEÑO METODOLOGICO

5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Con el fin de elaborar esta investigación y darle desarrollo a los objetivos propuestos, se establece que este trabajo es de tipo descriptivo teniendo en cuenta que se busca analizar las herramientas de accesibilidad en los restaurantes dos tenedores del centro histórico de Cartagena de Indias “Palo Santo” y “la Vitrola”.

La elección de esta metodología se realiza atendiendo el concepto de Hernández, Fernández y Baptista, 2003, “los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. (p 25.)

Para la realización de esta investigación se utilizan fuentes bibliográficas extraídas de internet, libros y revistas virtuales que contengan información específica, confiable y útil para el desarrollo de contenidos.

5.2. METODOLOGIA

En este trabajo se llevarán a cabo tres etapas, las cuales se mencionan a continuación:

En la primera etapa se realizará la descripción de las normas de accesibilidad que se deben tener en cuenta en los restaurantes categorizados como dos tenedores.

Continuando con la segunda etapa se analizará la accesibilidad de los restaurantes “Palo Santo” y “la Vitrola” ubicados en el centro histórico de la ciudad de Cartagena de Indias, para desarrollar esta etapa es necesaria la visita a dichos lugares para constatar si cumplen o no con las normas establecidas para atender a personas con movilidad reducida.

Para finalizar, en la última etapa se correlacionará las normas de accesibilidad pública con los restaurantes dos tenedores “Palo Santo” y “La Vitrola” del Centro histórico de la ciudad Cartagena de Indias.

6. IDENTIFICACIÓN DE NORMAS DE ACCESIBILIDAD EN RESTAURANTES

Con el propósito de identificar si un restaurante es apto para personas con movilidad reducida, principalmente hay que conocer las normas existen para dichos establecimientos gastronómicos, las cuales serán parte fundamental para el desarrollo de esta investigación.

La accesibilidad es un tema que cada día se vuelve más relevante, pasó de estar en un segundo plano a ser parte fundamental del desarrollo sostenible, el cual se ha convertido en el desafío a alcanzar por los Gobiernos nacionales, regionales y locales de todo el mundo.

Por ende, el desarrollo sostenible busca mejorar las condiciones de la generación actual sin afectar a las generaciones futuras, surgió por primera vez en un informe de 1987 de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, titulado “Our Common Future” (Nuestro Futuro Común), el desarrollo sostenible abarca tres ámbitos: económico, medio ambiental y social (Año Europeo de Desarrollo, s.f).

A continuación, se relacionan las normas de accesibilidad aplicables a los restaurantes:

Tabla 1. Normas de Accesibilidad

Norma	Fundamento
Ley 1346/2009	Se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Art. 9. Medidas a tener en cuenta para la eliminación de obstáculos y barreras de acceso.
Ley 12/1987	Aprobación de Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.
Ley 361/1997	Título IV de la Accesibilidad. Normas y criterios para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida.
Ley 400/1997	Artículo 6. Parágrafo 3. Obligatoriedad de cumplir normas de accesibilidad en los diseños y en la construcción de las edificaciones
Ley 762/2002	Aprobación de Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. Art. 3. Eliminación de barreras arquitectónicas y de transporte.
NTC 4139	Accesibilidad al medio físico símbolo gráfico, características generales.
NTC 4140	Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos, corredores y características generales.
NTC 4143	Accesibilidad de las personas al medio físico. Rampas fijas.
NTC 4144	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y señalizaciones.
NTC 4145	Accesibilidad de las personas al medio físico. Escaleras.
NTC 4201	Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas.

NTC 4349	Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, ascensores.
NTC 6047	Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración publica

Fuente. Ministerio de Salud y Protección Social, (2017).

Cada una de las normas anteriores citadas en la tabla hace referencia al cumplimiento de las normas por parte de los establecimientos de servicios y atención al público a fin de no vulnerar la Ley 12/ 1987 donde se da la aprobación de Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.

Cabe resaltar, que los establecimientos que ofrecen servicios turísticos son cada vez más aclamados por personas con discapacidad y necesidades especiales, lo que ha hecho aumentar la demanda de estos servicios. Como respuesta, un número considerable de prestadores de servicios de este sector ya están cambiando y adecuando su oferta a diferentes perfiles de consumidores para llegar así a un turismo para todos, de ahí la importancia de ser conocedores y dar cumplimiento a las normas de accesibilidad establecidas.

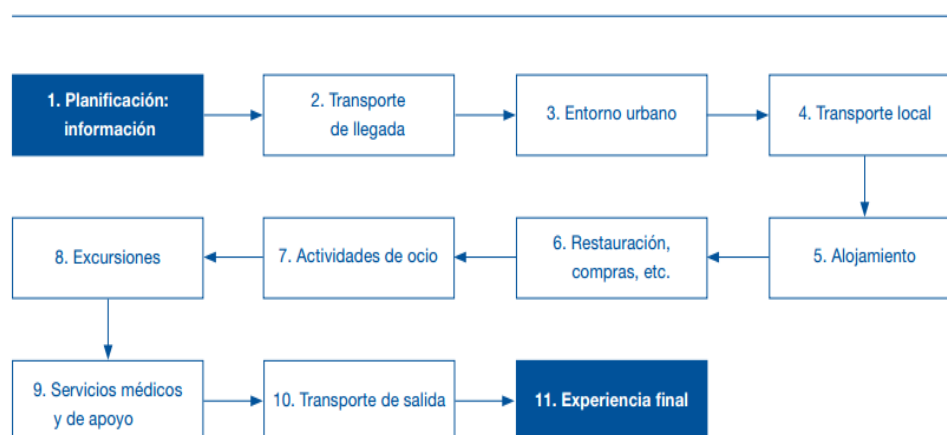
A pesar que se busca una equidad, La Organización Mundial del Turismo –OMT- en su Manual Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas resalta que el sector del turismo necesita un cambio de mentalidad y del modelo de prestación de servicios, no solo para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, sino también para satisfacer la gran demanda que existe en el mercado, la competitividad y el crecimiento de destinos y empresas dedicadas a la actividad turística.

Así, la actividad turística es una experiencia que comienza desde el lugar de origen del viajero, con la búsqueda de la información sobre el destino a visitar empezando por cómo llegar, donde hospedarse, que actividades hacer y cuál es la gastronomía del lugar. Continúa con el desarrollo de varias actividades, es decir todo lo que se realiza al momento en que llegan al destino, y termina cuando se regresa al lugar de origen.

Por lo tanto, todas las actividades que se llevan a cabo en esta experiencia turística son elementos que hacen parte de una cadena, la cual se repite independientemente del

lugar de origen o destino, pudiendo cambiar los elementos centrales pero dejando fijos los elementos del inicio y del final. Lo anterior lo podemos preciar en el cuadro siguiente:

Figura 1. Cadena de Accesibilidad del Turismo



Fuente. Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. (2015).

La figura anterior detalla la cadena de accesibilidad al turismo, iniciando con la planificación de la información, luego con la realización de las actividades turísticas concurrentes de los visitantes y finalizando con la experiencia final. Todas las anteriores partes se deben cuidar por separado, pero lo más relevante es que se vea la relación entre unos y otros, que en conjunto formen un destino de calidad donde incluyan a todos sin importar condición física, ya que de nada sirve que un transportador turístico este equipado

de vehículos para transportar a personas discapacitadas, si al momento de realizar excursiones u servicios ofertados en el destino resulta inaccesible para ellos, aquí se rompe la cadena y no se puede hablar de un destino 100% accesible. (OMT, 2015, p.p. 22 -23).

Cada destino tiene una particularidad que lo hace único y es la razón por la cual un turista lo escoge como el lugar por explorar. Una vez el turista se desplaza a su destino la siguiente actividad que realizara es interactuar con su entorno, acceder a los medios de transporte y utilizar los recursos turísticos. Dentro de estos entornos encontramos los históricos y patrimoniales, en los cuales su estructura determinará los posibles cambios para convertirse en sitios accesibles.

En la mayoría de los casos, no todos estos entornos pueden hacerse accesibles, debido a que el respeto por el patrimonio limita las modificaciones. (OMT, 2015, p.66)

Dentro de los entornos patrimoniales están los Cascos antiguos que son las edificaciones y calles que forman el centro histórico de una población. Son parte de la herencia cultural de todos los ciudadanos y hacen parte del entorno urbano, allí se desarrolla una parte significativa de la vida de una ciudad. Dichos espacios guardan un gran valor histórico y arquitectónico por tales razones los cambios que allí se realicen para mejorar la accesibilidad deben conservar todas sus características originales.

Debido a que cada centro histórico es único, cada plan de actuación en accesibilidad debe ser específico, estableciendo ámbitos, prioridades y tiempos de actuación de acuerdo a sus características.

Para lograr que un entorno accesible, la Organización mundial del turismo (2015) estableció una serie de recomendaciones de buenas prácticas para estos espacios las cuales se encuentran a continuación:

- Proporcionar más espacio peatonal
- No estrangular el tráfico rodado ni las posibilidades de estacionamiento
- Crear áreas estanciales, sistematizar la tipología de cruces de calles, racionalizar y ordenar la ubicación del mobiliario urbano.
- Evitar itinerarios que acusen fatiga, de pendientes pronunciadas, sin previsión de espacios de descanso. (OMT, 2015 p.66)

Sin embargo, como se mencionó anteriormente en los entornos patrimoniales no se pueden realizar modificaciones que afecten su estructura original, de llegarlas a realizar se puede incurrir en problemas legales con las entidades encargadas, en el caso de Cartagena de Indas con el Instituto de patrimonio y cultura de Cartagena (IPCC). Debido a que no se pueden realizar dichas modificaciones existen alternativas para lograr que estos lugares sean accesibles sin necesidad de alterar la estructura. Elementos como rampas, pasamanos, ascensores aptos para discapacitados y señalizaciones.

En consecuencia, en el marco de la Convención de los Derechos Humanos de las personas con discapacidad, adoptada por Colombia en 2009, se establece la garantía de que las personas en esta condición puedan llevar a cabo actividades cotidianas sin ser discriminados, y de acuerdo con los principios de accesibilidad se ha creado la Norma Técnica de Accesibilidad y señalización a los espacios físicos destinados a los ciudadanos,

la cual establece las especificaciones para creación de espacios físicos de las entidades de la administración pública, que se han previsto para el acceso a todos. (NTS 6047 Pág. 1).

En el documento, Norma técnica Colombiana NTC 6047 creada por el INCONTEC (2013) se establecen los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico, en especial a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido: “La norma no solo especifica las medidas que deben tener los lugares públicos para personas con movilidad reducida, sino también para aquellas personas que no pueden ver. Para esta investigación solo se tomaron los lineamientos necesarios para personas en silla de ruedas, mencionados a continuación”:

- Espacios reservados para estacionamientos accesibles
- Rampas
- Rampas al interior de las edificaciones
- Pasamanos
- Ascensores
- Plataforma de elevación verticales e inclinadas (Salva escaleras)
- Cuarto de baños e instalaciones sanitarias (NTC 6047,2013)

Cada uno de los anteriores lineamientos contienen las medidas específicas para formar un lugar completamente accesible, de esta manera una persona con movilidad reducida se puede desplazar por todo el espacio sin ningún impedimento o ayuda de terceros.

Como se había mencionado previamente estas medidas son aplicables en espacios de atención al público, dentro de los cuales encontramos hospitales, bancos, hoteles, restaurantes entre otros. Para este último espacio resulta sumamente importante estas medidas, ya que en alguno de los casos sus edificaciones no pueden ser modificadas, esto ocurre porque se encuentran en lugares patrimoniales. En consecuencia, necesitan alternativas que ayuden al desplazamiento de personas con este tipo de discapacidad.

Finalmente, Cartagena de Indias es uno de los destinos turísticos más visitados por extranjeros y nacionales, de tal forma que contar con una infraestructura de servicio turísticos y gastronómicos que cuenten con estándares de calidad, con la implementación de la norma NTC 6047 y la norma NTS- TS 004 de sostenibilidad turística, que contribuyan a la excelencia en el servicio incluyendo a las personas de movilidad reducida, atraería muchos más visitantes y sería uno de los destinos más competitivos a nivel nacional.

7. ANALISIS DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS RESTAURANTES DOS TENEDORES PALOSANTO Y LA VITROLA DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS

A la hora de hablar de exquisitos restaurantes, Cartagena de Indias es una ciudad llena de excelentes propuestas en su gastronomía y sin duda alguna encontramos establecimientos con buenos platos que enamoran el paladar de visitantes nacionales y extranjeros.

La estructura colonial del Centro histórico, los balcones, las callejuelas y sus fascinantes plazas son características que ayudan a que los grandes inversionistas de este

sector quieran ubicar allí su restaurante, de esta manera crece cada día más la competencia y las diversas ofertas gastronómicas como la cocina española, italiana, árabe entre otras.

Sin embargo, para que los restaurantes sean competitivos no solo se tiene en cuenta que la calidad de la comida que ofrecen sea excelente, sino también que cumplan con los requisitos acordados y estandarizados de la Normas establecidas por el ICONTEC que se mencionan a continuación:

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS- USNA 001. Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción. 2015.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS- USNA 002. Servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con estándares técnicos. 2015.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS –USNA 003 Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad. 2016.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 004 Manejo de recursos cumpliendo con el presupuesto y el plan de trabajo definido por el establecimiento gastronómico. 2016.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 005. Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos, 2003.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 006 I actualización. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica, 2012.

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 007. Norma sanitaria de manipulación de alimentos, 2005.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 008 I actualización. Categorización de restaurantes por tenedores, 2009.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 009. Seguridad industrial para restaurantes, 2007
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 010. Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida, 2007.- (ICONTEC, 2009)

En las anteriores normas encontramos, la categorización de los restaurantes por tenedores, la cual tiene como fin clasificar y estandarizar los servicios y menús ofrecidos a los clientes, teniendo en cuenta la infraestructura y por supuesto la calidad de dichos servicios.

No obstante, hay que tener en cuenta aquellas personas que por su condición física se encuentran en desventaja, es decir que poseen un tipo de discapacidad. Para ellos también hay normas que los establecimientos de atención pública deben cumplir para que además de brindar un servicio de calidad apliquen la sostenibilidad.

De acuerdo con lo anterior, los establecimientos accesibles pueden tener un sin número de especificaciones y medidas para el fácil desplazamiento al interior de los mismos, entre estas especificaciones es importante resaltar las siguientes de acuerdo con la norma NTC 6047,2013:

1. Rampa de acceso para personas con movilidad reducida, facilitando su desplazamiento por las instalaciones del establecimiento. Con el fin de que sea

cómodos para ellos acceder al Restaurante sin necesidad de ayudas extras como, por ejemplo: Tener que ser cargados (Blog Andalucía, 2013)

2. Ofrecer anchura suficiente en pasillos y en puertas para las personas con movilidad reducida. Con el fin de facilitar la movilidad de personas en silla de ruedas y evitar accidentes (Blog Andalucía, 2013)

3. Evitar obstáculos que puedan impedir el libre movimiento por las instalaciones del establecimiento. Con el fin de evitar posibles accidentes para personas en silla de ruedas (Blog Andalucía, 2013)

4. Asesorar al personal en el trato de personas con necesidades especiales. También es importante que conozcan el nivel de accesibilidad del establecimiento y estén preparados para las dudas que puedan surgir al respecto. Con el fin de brindarle una atención especial a personas con movilidad reducida. (Blog Andalucía, 2013)

5. La accesibilidad también ha de ser online. Si el establecimiento dispone de página web es recomendable que ésta sea accesible. Con el fin de que todos los clientes puedan tener información del restaurante, de los servicios ofrecidos y que las personas con movilidad reducida puedan verificar si este lugar se ajusta a sus necesidades. (Blog Andalucía, 2013)

La mayoría de estas sencillas medidas no suponen un coste elevado, por lo que la inversión va a ser mucho menor que los beneficios que puede reportar.

Atendiendo a los criterios mencionados de cada uno de ellos, vamos a ver como se aplica a los restaurantes tomados como muestra.

Restaurante Palo Santo

Ubicado en el Centro histórico de Cartagena de Indias exactamente en la calle de las Damas. Uno de los restaurantes más especializados en comida mediterránea con influencia cartagenera de la región.

“Apelando a una experiencia total, “Palo Santo” expresa el espíritu de la antigua Cartagena de Indias no solo a través de su cocina, sino enmarcándola dentro de una contemporánea restauración de la antigua casa de la Contaduría de la Real Corona Española de los siglos XVII y XVIII”. Palo Santo (2015).

“En este espacio, la chef autóctona Allí Yaneris prepara a sus comensales deliciosa comida mediterránea, al estilo de los deliciosos mariscos españoles, la auténtica pasta italiana, las hierbas y el aceite de oliva del Medio Oriente, combinada con el toque cartagenero, aprendido en su larga trayectoria local como es el caso del filete de robalo a la cartagenera, los langostinos cartageneros o el arroz cartagenero, que conservan intacta la milenaria receta colonial”. Palo Santo (2015).

Este restaurante cuenta con tres ambientes diferentes para atender a sus clientes y cuenta además con dos entradas, una principal y otra alterna para el ingreso de personas con movilidad reducida, de tal manera mejorar el desplazamiento y no obstaculizan la entrada de las demás personas.

Cabe resaltar que, de acuerdo a la información suministrada por la gerencia, el Restaurante Palo Santo, cumple al 100% con la norma NTS-USNA 008 I actualización. Categorización de restaurantes por tenedores, 2009 por lo que fue categorizado como restaurante de dos tenedores.

Imagen 1. Certificado NTS-USNA 008



Fuente. Propia. Tomado de: Establecimiento Palo Santo.

Como se puede evidenciar en la imagen anterior, el restaurante cuenta con tal distinción. Sin embargo, aun cuando este restaurante, cuente con esta certificación de calidad, deberá seguir implementando medidas que den cumplimiento al numeral 3.6.3. De la norma de NTS – TS 004 de sostenibilidad turística, correspondiente a la accesibilidad que hace referencia a la norma NTC-6047 accesibilidad al medio físico.

Por lo tanto, para evidenciar que efectivamente el Restaurante Palo Santo Cumple con los requisitos de accesibilidad de la norma NTC-6047, se realizó una visita y se encontró lo siguiente:

1. Al ingresar al establecimiento se encuentra un salón no muy grande, las mesas no están aptas para personas con discapacidad, sin embargo, cuando se tienen comensales con

esta condición (movilidad reducida) tienen a una persona a cargo que este al pendiente de sus requerimientos en caso de necesitar ayuda para desplazarse a otra área del lugar.

2. Tienen una puerta solo para ingreso de personal con discapacidad, al ingresar tiene un pasillo un poco amplio con piso liso antideslizante que comunica a todas las demás áreas, sin embargo, al ingresar no tienen rampas, sino que el personal encargado ayuda a las personas con discapacidad para poder acceder al lugar.

3. Las escaleras para acceder al segundo piso, no tienen instaladas las plataformas de elevación vertical.

4. Los baños no cuentan con las medidas ni accesorios aptos para el ingreso de personas con movilidad reducida

Como evidencia de lo anterior se presentan las siguientes imágenes:

Imagen 2: Entrada



Fuente: Propia

Imagen 3: Salón



Fuente: Propia

Imagen 4: Pasamanos

Imagen 5: Rampla

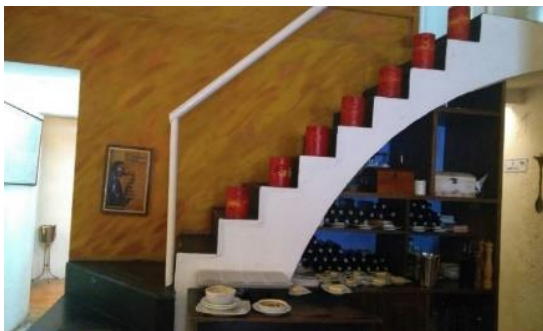


Fuente: Propia



Fuente: Propia

Imagen 6: Escaleras y pasamanos



Fuente: Propia

Como se puede observar, en la infraestructura física el Restaurante Palo Santo, deberá realizar muchas mejoras y/o adecuaciones para atender a personas con movilidad reducida, de esta manera podrá dar cumplimiento a la norma NTC-6047, como requisito de la norma NTS – TS 004 de sostenibilidad turística para establecimiento gastronómicos y bares.

No obstante, “Palo Santo” por el momento, solo le apunta a la atención a personas en silla de ruedas, debido a que las adecuaciones de infraestructura para otro tipo de

discapacidades como, por ejemplo, personas invidentes, significarían inversiones considerables para el restaurante.

Según los comentarios por parte de la gerencia del Restaurante Palo Santo, “El restaurante se encuentra en pro de mejorar y continuar adaptando el lugar para atender a personas con esta condición y a cualquier persona que desee degustar su menú, sin olvidar que todo es un proceso y que toma tiempo el reestructurar todo y poder crear espacios accesibles para todos”. (Entrevista Realizada a Jorge Michaels, gerente del Restaurante Palo Santo, el 10 de Abril de 2017 a las 1:20 p.m.)

Restaurante La Vitrola

Ubicado en la calle Baloco del Centro, se encuentra uno de los restaurantes más antiguos y reconocidos de la ciudad. La Vitrola Bistro Bar, nombre que lleva más de 25 años desde cuando era antes el after party de los cartageneros, es un tertuliadero que funciona como bar-restaurante desde los años en que se fueron reemplazando las casas de bahareque, palmas y tablas por grandes mansiones de calicanto, como lo es hoy esta casa, que tiene una decoración al estilo cubano, pero que conserva ante todo su parte colonial.

“La Vitrola es el conjunto de pequeñas cosas donde llegas y encuentras un toque de la música agradable para acompañar una buena cena. En este lujoso restaurante, aún quedan restos de antigüedades, pertenecientes a la historia de Cartagena, como sus lámparas, los baúles y cuadros que trasladan a momentos remotos de la ciudad”. Restaurante La Vitrola, (2012).

Las paredes todavía conservan la textura rústica, el piso no es de baldosas brillantes pero, no hay grandes mesas, ni amplios manteles, pero se encuentra el lujo de la historia, con la herencia de una casa antigua, en una de las calles más importantes de la Cartagena amurallada. Restaurante La Vitrola, (2012).

Con referencia a las certificaciones de calidad, la gerencia del restaurante afirma que este establecimiento está a la espera de la certificación con la norma NTS-USNA 008 I actualización. Categorización de restaurantes por tenedores, 2009, para ser categorizado como restaurante de dos tenedores por parte de la entidad encargada. Sin embargo no se mostraron evidencias de esta información.

Luego para analizar el cumplimiento de la norma NTC-6047 accesibilidad al medio físico, se realizó un recorrido y se encontraron las siguientes evidencias:

1. Solo cuentan con una entrada principal sin ramplas ni señalizaciones.
2. Las puertas no están aptas para que una silla de ruedas entre sin inconvenientes
3. Al estar en el centro histórico de la ciudad el lugar no cuenta con estacionamiento para vehículos normales ni muchos menos para vehículos especiales para discapacitados.
4. Los baños no cuentan con las medidas ni accesorios aptos para el ingreso de personas con movilidad reducida

A continuación, se muestran las imágenes que confirman la información anterior:

Imagen 7: Salón Restaurante



Imagen 8: Entrada Restaurante



Fuente: Propia

Fuente: Propia

Imagen 9: Interior Restaurante



Fuente: Propia

De acuerdo a las imágenes y a la información suministrada por la gerencia, el restaurante La Vitrola, no cumple con los requisitos de accesibilidad mínimos para atender a personas con movilidad reducida, por tanto este establecimiento deberá tener en cuenta la norma NTC-6047 accesibilidad al medio físico, para dar cumplimiento al numeral 3.6.3. De la norma de NTS – TS 004 de sostenibilidad turística, para poder acceder a dicha certificación.

Se debe tener en cuenta que los establecimientos de servicios turísticos, hoy por hoy están orientados a prestar servicios con alta calidad para ser competitivos, y para ello deberán realizar una serie de cambios en protocolos de servicio, infraestructura y

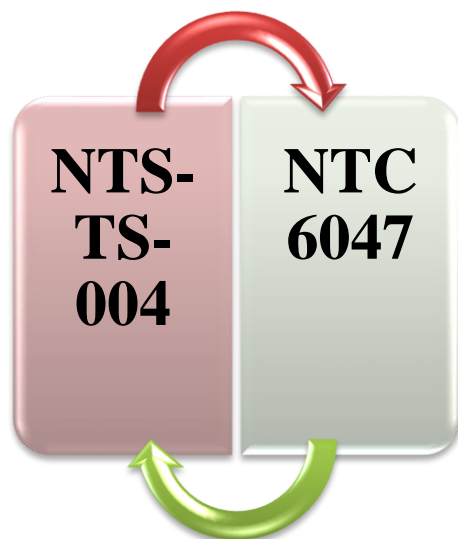
mentalidad organizacional, para poder cumplir con los requerimientos de la norma, entre estos la accesibilidad.

8. CORRELACION DE LAS NORMAS DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA. NTS-TS 004 Y LAS NORMAS DE ACCESIBILIDAD PÚBLICA A FIN DE EVALUAR DE QUÉ MANERA CONTRIBUYEN A LA CALIDAD DEL DESTINO TURÍSTICO Y SU IMPACTO EN LOS RESTAURANTES DE DOS TENEDORES: “PALOSANTO” Y “LA VITROLA” DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS

Como se ha mencionado con anterioridad, las normas de calidad revisten a los establecimientos de servicios turísticos, en este caso servicios gastronómicos y de bares de alta competitividad, brindando renombre y confianza al mercado objetivo.

En este caso se hace énfasis en la norma de sostenibilidad turística NTS-TS 004, y su relación con las normas de accesibilidad pública, debido a que para alcanzar dicha certificación, los establecimientos deberán cumplir con el numeral 3.6.3. Accesibilidad al medio físico enmarcada en la norma NTC 6047.

Figura 2: Correlación de las Normas.



Fuente: Propia

En cumplimiento del artículo 69 de la Ley 300 de 1996, El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de Colombia desarrollo la Unidad Sectorial de Normalización de Turismo Sostenible, la cual se ha enfocado en elaborar las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible con la finalidad de dar cumplimiento a los principios de calidad turística y sostenibilidad (Guía para la implementación NTS-TS 004, 2008 p.4)

Para dar cumplimiento a los objetivos propuesto por el Plan Sectorial del Turismo, los cuales están enfocados en la prestación de servicios turísticos de calidad y el desarrollo de un turismo altamente competitivo por parte de los prestadores de servicios es importante contar con un mecanismo de orientación que guíe a estos prestadores para poder cumplir con una correcta interpretación de cómo aplicar las normas existentes en los procesos de sus empresas y, así, implementar su Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística. (Guía para la implementación NTS-TS 004, 2008 p.4)

Antes de entrar en el desarrollo del tema es necesario conocer que es la *Sostenibilidad* Turística y como se ha venido tratando este tema en Colombia como norma de calidad. Cuando se habla de *Sostenibilidad*, principalmente se trata del respeto al medio ambiente, la inclusión de las comunidades locales, de generación de empleo en condiciones justas y equitativas y, por supuesto, de crecimiento económico para el prestador o el destino donde se desarrollan las actividades de turismo. (Guía para la implementación NTS-TS 004, 2008 p.6)

En Colombia la sostenibilidad es uno de los principios fundamentales del turismo, y por ello que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se ha motivado a desarrollar nueve normas basadas en el turismo sostenible. Pero la sostenibilidad es un principio que se debe promover todas las actividades turísticas, es realmente importante que no quede por fuera ninguna, por otro lado debe ser aplicable por parte de los prestadores de servicios turísticos y también por los turistas y visitantes del destino.

Como se ha mencionado en el primer capítulo la gestión sostenible debe tener en cuenta los siguientes aspectos: Sociocultural, económica y ambiental.



Tomado de emprendimiento productivo y desarrollo local, 2015

Como se observa en la imagen anterior estos tres aspectos deben relacionarse entre sí, para dar paso a un Desarrollo Sostenible que beneficie a todos por igual. A continuación, se explica cada uno de los aspectos: Social, económico, medioambiental.

La sustentabilidad social: Todas las ciudades deben ser lugares donde los habitantes se sientan protegidos e integrados individual y socialmente, donde se reduzca la exclusión social y todos los ciudadanos tengan derecho a participar de beneficios de desarrollo de las ciudades. La integración social es una condición básica del desarrollo urbano sustentable y la paz social. (Emprendimiento productivo y desarrollo local, 2015)

Así mismo, *La Sustentabilidad económica:* Los entes gubernamentales de cada ciudad deben preocuparse por el desarrollo urbano público y privado, fomentando así un desarrollo económico que sea igual para todos los ciudadanos, por medio de la creación de empleos y riquezas estables para todos. (Emprendimiento productivo y desarrollo local, 2015)

Y finalmente, *La sustentabilidad ambiental:* Las ciudades deben reducir su impacto sobre el ambiente y sobre el uso de los recursos naturales, procurando la eficiencia energética, la reducción de los impactos sobre la calidad del aire, el agua y el uso del suelo, de la misma manera la preservación de las zonas paisajísticas, culturales y ecológicas las cuales son monumentos naturales y son las partes que destacan a una ciudad. (Emprendimiento productivo y desarrollo local, 2015)

Teniendo claro los aspectos de la sostenibilidad a continuación mencionaremos algunos requisitos que deben cumplir un Establecimiento gastronómico (restaurante) y también los Bares para ser sostenibles (Guía para la implementación NTS-TS 004, 2008 p.52)

1. El establecimiento gastronómico o bar debe ser accesible, deben contar con accesos y servicios adecuados para discapacitados.

Para dar cumplimiento al punto anterior a continuación se describirán las condiciones locativas atendiendo a la *Guía para la Implementación NTS-TS 004, 2008* (p.62):

- Área de parqueo: debe contar con zonas delimitadas y reservadas para personas discapacitadas y estar ubicada lo más cercanas posibles a la entrada del restaurante
- Entrada del Establecimiento: la entrada al establecimiento no deberá tener escalones, lo que por igual beneficia a personas con discapacidad y no implica para el establecimiento una inversión mayor.
- Desniveles de las Instalaciones: deberá considerar siempre rampas o escalones, teniendo en cuenta que las primeras son más pertinentes para personas en sillas de ruedas y los escalones para quienes andan con bastón.
- Pasillos: deberán tener unas medidas que permitan el paso de personas en sillas de ruedas.
- Pisos: deberán ser antideslizantes, no solo en la cocina, sino en las áreas de atención y servicio a los clientes.
- Mobiliario: Se deberá organizar de una forma que permita el libre tránsito de personas con bastones o sillas de ruedas.
- Baños: deberán tener una distribución que facilite el acceso de persona en sillas de ruedas, al igual que pisos antideslizantes. (*Guía para la implementación NTS-TS 004, 2008 P.63*)

Todos los requisitos anteriores, fueron citados de la norma de sostenibilidad turística 004 de 2008, donde se describen el cumplimiento que deberán ejecutar los restaurantes de dos tenedores como “Palo Santo” y “La Vitrola”, para su certificación de alta calidad en sostenibilidad Turística. (Ver Anexo 1)

Como se puede evidenciar en los anexos relacionados, aplicados a cada uno de los restaurantes se puede observar lo siguiente:

El restaurante “Palo Santo” cumple casi en la totalidad con los requisitos exigidos por la norma NTS TS 004 de sostenibilidad para establecimientos gastronómicos y bares, excepto en los últimos ítems, donde no cuentan con un programara para la atención a clientes con movilidad reducida y no cuentan con un registro donde se evidencie que cumple con las adecuaciones en infraestructura de acuerdo a la norma NTC 6047 de accesibilidad al medio físico, sin embargo como se ha mencionado anteriormente, el restaurante “Palo Santo” ha realizado algunas de estas adecuaciones para atender a clientes con movilidad reducida en silla de ruedas, pero deberá seguir apostando a la mejora continua a fin de dar total cumplimiento a los ítems mencionados para poder alcanzar la certificación de sostenibilidad.

Por otra parte, el restaurante “La Vitrola” de acuerdo a la lista de chequeo que se puede observar en el anexo 2, deberá trabajar mucho en el sistema de gestión para la sostenibilidad, con la creación de los programas exigidos y su implementación, además de los ítems de accesibilidad como el programara para la atención a clientes con movilidad reducida y realizar las adecuaciones en infraestructura para la atención de clientes en silla

de ruedas, a fin de evidenciar el cumplimiento de la norma NTC 6047 de accesibilidad al medio físico, debido a que solo de esta manera podrá certificarse con norma NTS TS 004

De sostenibilidad para establecimientos gastronómicos y bares y volverse más competitivo entre los establecimientos gastronómicos de la ciudad de Cartagena de Indias.

9. CONCLUSIONES

Según Pérez (2003), El mercado de personas con movilidad reducida ha aumentado la demanda de servicios turísticos que garanticen su libre desplazamiento, comodidad y seguridad. No obstante, estos establecimientos de servicios turísticos en este caso gastronómicos y bares no dan cumplimiento a la ley 361/97 Título IV de la Accesibilidad. Normas y criterios para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida.

Sin embargo, en la actualidad para los establecimientos de servicios turísticos existe una alta competitividad, por lo que establecimientos gastronómicos y bares, están en pos de certificarse con normas de calidad como la NTS-TS 004.

Ahora bien, los restaurantes objeto de estudio “Palo santo” y “La Vitrola”, cuentan con la certificación de la NTS-TS-008 como restaurantes de dos tenedores, sin embargo no cumplen en su totalidad con los requerimientos del numeral 3.6.3. De la norma de NTS-TS 004 que se refiere a la accesibilidad del medio físico enmarcada en la norma NTC 6047, ya que estos en el mercado de clientes con movilidad reducida apuntan a atender solo a clientes en silla de ruedas, de tal forma que han realizado algunas modificaciones en su infraestructura para dar cumplimiento a la norma NTC 6047 de accesibilidad al medio físico.

Los restaurantes “Palo santo” y “La Vitrola”, deberán seguir en pos de mejorar y adecuar su infraestructura, para dar total cumplimiento a la norma NTC 6047 de accesibilidad al medio físico, de la misma manera deberán capacitar a su personal para la atención de este tipo de población en silla de ruedas, a fin de llenar las expectativas en atención de este tipo de clientes y convertirse en un competidor fuerte en el sector gastronómico en la ciudad de Cartagena de Indias.

El cumplimiento de estas normas en establecimientos gastronómicos y de bares, impactan de manera positiva en el turismo en la ciudad de Cartagena, debido a que desarrollaría una mayor demanda en el destino turístico de personas sin alguna discapacidad y al mercado de personas con movilidad reducida o con discapacidad, por ende, beneficiaría a los restaurantes de dos tenedores como “Palo Santo” y “La Vitrola” en el momento que estos puedan acceder a la certificación de Sostenibilidad Turística (NTS-TS 004).

Finalmente acogiendo el concepto de turismo para todos, los establecimientos de servicios turísticos y gastronómicos deben estar orientados a facilitar el acceso a personas con discapacidad a las infraestructuras y servicios turísticos y garantizar el acceso a colectivos menos favorecidos, de esta manera promover plenamente el derecho al turismo, como lo contempla la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en su resolución 406 (XIII), artículo 7 del código ético mundial para el turismo. “... derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta (...) y no se pondrá obstáculo ninguno”, o en su Declaración de Manila, que afirma que el turismo moderno es el fruto de la aplicación de la política social que ha conducido a la obtención, por parte de los trabajadores, de vacaciones anuales pagadas (en Europa, en los años 1936-37).

10. BIBLIOGRAFIA

Antonio, J. (s.f). *Clasificación de los Restaurantes* [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://tallerdeturismopractico2.blogspot.com.co/p/clasificacion-de-los-restaurantes.html>

Castillo P, (2011). Política Económica: Crecimiento Económico, Desarrollo Económico, Desarrollo Sostenible, Revista Internacional del Mundo Económico y Derecho Volumen III. Recuperado de: <http://www.revistainternacionaldelmundoeconomicoydelderecho.net/wp-content/uploads/RIMED-Pol%C3%ADtica-econ%C3%B3mica.pdf>

Distrito de Cartagena de Indias (2010). *Política pública de discapacidad en el distrito de Cartagena “Claves para la participación con inclusión social”*. Recuperado de: <http://enmodoin.com/wp-content/uploads/2015/11/ppdd-cartagena.pdf>

El mundo. (2015). *Accesibilidad, un Reto para Restaurantes* [Comunicado de Prensa]. Recuperado de: http://www.elmundo.com/portal/vida/gastronomia/accesibilidad_un_reto_para_los_restaurantes.php#.WVgfsdQ1_IV

El Congreso de Colombia. (1991). Capítulo 1: Los Derechos fundamentales. Publicado en *La constitución política de Colombia*. Del 4 de Julio de 1991. Colombia

El Congreso de Colombia. (1997). Ley 361. Publicado en *Secretaria del Senado*.
Del 11 de Febrero de 1997. Colombia

Guía para la implementación de la Norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 004. (2008). *Establecimientos Gastronómicos y Bares. Requisitos de Sostenibilidad*.
Recuperado de:

[http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=77927
&name=Guia para la implementacion de la NTS-TS 004.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=77927&name=Guia_para_la_implementacion_de_la_NTS-TS_004.pdf&prefijo=file)

Ministerio de Salud (s.f). *Norma sobre la accesibilidad física*. Recuperado de:
[https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/Discapacidad_Accesibilidadfisica.a
spx](https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/Discapacidad_Accesibilidadfisica.aspx)

Ministerio de Salud y Protección social (2013). *Conpes Social*. Recuperado de:
[https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/CONPES
166.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/CONPES166.pdf)

Norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 004. (2008). *Establecimientos Gastronómicos y Bares. Requisitos de Sostenibilidad*. Recuperado de:
https://www.fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2008/NTS_TS004.pdf

Oficina Técnica de accesibilidad de Extremadura (s.f). *Guía básica de accesibilidad para el comercio y la hostelería*. Recuperado de:

[http://fomento.gobex.es/fomento/live/informacion-
ciudadano/Arquitectura/publicaciones/guiacomercio.pdf](http://fomento.gobex.es/fomento/live/informacion-ciudadano/Arquitectura/publicaciones/guiacomercio.pdf)

Organización Mundial de la Salud (2007). *Entender el Turismo*. Recuperado de: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Recuperado de: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>

Organización de las Naciones Unidas. (2008). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Recuperado de: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Pérez D, González D. (2003). Turismo accesible, “Hacia un Turismo Para Todos”, Mazars. Recuperado de: http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54_fr.pdf

Restaurante Palo Santo (2003). *Historia del Restaurante Palosanto*. Recuperado de: <http://restaurantepalosanto.com/sobre-palosanto.html>

Restaurantes- Cartagena (s.f). *La Vitrola*. Recuperado de: <http://www.restaurantes-cartagena.com/detalle/5383/restaurante-la-vitrola-cartagena>

ANEXOS 1

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	NTS-TS 004		Fecha:
	LISTA DE CHEQUEO		Version:
	RESPONSABLE (Encargado de la Implementacion)		Codigo:
<i>Rest. Palo Santo</i>	EVALUACION		
	Cumple / Si	Cumple / No	ACCION
REQUISITO LEGAL			
Registro Mercantil	✓		
Registro Nacional de Turismo	✓		
RUT			
SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD			
Matriz de Evaluacion de Impactos Ambientales	✓		
Procedimientos de Monitoreos y Seguimientos	✓		
REQUISITOS AMBIENTALES			
Procedimiento del Consumo de Agua y Energia	✓		
Registro de Consumo de agua y energia	✓		
Formato de Analisis del Impacto de Compras	✓		
Acta de Reunion			
Programa de Sensibilizacion e Informacion	✓		
Plan de Informacion	✓		
Listado Maestro de Documentos	✓		
Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua	✓		
Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Energia	✓		
Programa de Uso y Manipulacion de Productos	✓		
Programa de Manejo de Residuos	✓		
Programa Integral de Mitigacion de Contaminacion	✓		
REQUISITOS SOCIOCULTURALES			
Programa Sociocultural	✓		<i>the Code</i>
Registro de Acciones de responsabilidad Social - Empresarial	✓		
Politica de Turismo Sostenible	✓		
Codigo de Conducta y Prevencion de ESCNNA	✓		
REQUISITOS ECONOMICOS			
Programa Economico	✓		
Programa de Satisfaccion del Cliente	✓		
OTROS REQUISITOS COMPLEMENTARIOS			
Programa de Seguridad	✓		
Registro de Planta Fisica, Mobiliario y Dotacion	✓		
Programa de Accesibilidad para Atencion a Clientes con Movilidad Reducida		✓	
Registro de adecuaciones de acuerdo a la norma NTC 6047		✓	

ANEXO 2

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	NTS-TS 004		Fecha:
	LISTA DE CHEQUEO		Version:
	RESPONSABLE (Encargado de la Implementacion)		Codigo:
<i>Rest. La Vitrola</i>	EVALUACION		
	Cumple / Si	Cumple / No	ACCION
REQUISITO LEGAL			
Registro Mercantil	✓		
Registro Nacional de Turismo	✓		
RUT			
SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD			
Matriz de Evaluacion de Impactos Ambientales		✓	
Procedimientos de Monitoreos y Seguimientos		✓	
REQUISITOS AMBIENTALES			
Procedimiento del Consumo de Agua y Energia		✓	
Registro de Consumo de agua y energia		✓	
Formato de Analisis del Impacto de Compras		✓	
Acta de Reunion			
Programa de Sensibilizacion e Informacion		✓	
Plan de Informacion		✓	
Listado Maestro de Documentos		✓	
Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua		✓	
Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Energia		✓	
Programa de Uso y Manipulacion de Productos		✓	
Programa de Manejo de Residuos		✓	
Programa Integral de Mitigacion de Contaminacion		✓	
REQUISITOS SOCIOCULTURALES			
Programa Sociocultural		✓	
Registro de Acciones de responsabilidad Social - Empresarial		✓	
Politica de Turismo Sostenible		✓	
Codigo de Conducta y Prevencion de ESCNNA		✓	
REQUISITOS ECONOMICOS			
Programa Economico			
Programa de Satisfaccion del Cliente	✓		
OTROS REQUISITOS COMPLEMENTARIOS			
Programa de Seguridad	✓		
Registro de Planta Fisica, Mobiliario y Dotacion	✓		
Programa de Accesibilidad para Atencion a Clientes con Movilidad Reducida		✓	
Registro de adecuaciones de acuerdo a la norma NTC 6047		✓	