



Cita bibliográfica: El tratamiento de la accesibilidad en los establecimientos con certificación de calidad turística: estudio de caso en Bogotá (Colombia). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 5 (1), 113-124. <https://doi.org/10.21071/riturem.v5i1.13088>

El tratamiento de la accesibilidad en los establecimientos con certificación de calidad turística: estudio de caso en Bogotá (Colombia)

The treatment of accessibility in establishments with tourism quality certification: a case study in Bogotá (Colombia)

Nicolás Santiago Botero Lombana^{1*}

Mónica Zulay Triana Jiménez²

Cindy Daniela Ramos Piñarete³

Resumen

El turismo accesible se especializa en propiciar destinos libres de barreras físicas, sociales o comunicativas que puedan ser usados por todas las personas, con o sin discapacidad, incluyendo adultos mayores, mujeres embarazadas y niños; esto implica que la cadena de valor turística esté adecuada para un disfrute pleno con igualdad de oportunidades. Por esta razón, el objetivo del presente trabajo es establecer el grado de accesibilidad con el que cuentan los hoteles 5 estrellas certificados en calidad turística en Bogotá para el desarrollo del turismo accesible, aplicando un modelo de evaluación para la accesibilidad en hoteles por medio de muestreo. Se identificó que en la ciudad de Bogotá aún existen deficiencias en la oferta turística hotelera en lo que respecta al turismo accesible, se espera que por medio de normas y procesos planificados se pueda ir desarrollando poco a poco la accesibilidad en este destino.

Palabras clave: Bogotá (Colombia); accesibilidad; hoteles; requisitos.

Abstract

Accessible tourism specializes in providing destinations free of physical, social or communication barriers that can be used by all people, with or without disabilities, including older adults, pregnant women and children; this implies that the tourism value chain is adequate for full enjoyment with equal opportunities. For this reason, the objective of this study is to establish the degree of accessibility that 5-star hotels certified in tourist quality in Bogotá have for the development of accessible tourism, applying an evaluation model for accessibility in hotels through sampling. It was identified that in the city of Bogotá there are still deficiencies

¹ Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá, Colombia. Email: nsboterol@libertadores.edu.co Id.orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2812-2814> *Autor para la correspondencia.

² Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables, Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá, Colombia. Email: mztrianaj@libertadores.edu.co Id. orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3077-1514>

³ Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables, Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá, Colombia. Email: cdramosp@libertadores.edu.co Id.orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9888-1349>



in the hotel tourism offer with respect to accessible tourism, and it is hoped that through planned standards and processes, accessibility can be developed little by little in this destination.

Keywords: Bogotá (Colombia); accessibility; hotels; requirements.

1. Introducción

El turismo accesible es una forma de turismo diseñado para todas las personas, con discapacidad o sin ella, incluyendo la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, cognitiva o intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales, por lo que engloba la accesibilidad de un destino en todos sus factores y tiene como característica principal que puede ser disfrutado por todo el mundo. Además tiene el objetivo principal de eliminar barreras de todo tipo en diferentes entornos como transporte, infraestructura, comunicación y barreras sociales como la falta de formación de empresas del sector, la falta de conciencia sobre la accesibilidad, las barreras actitudinales, etc.

En el 2017 la Organización Mundial de la Salud indicó que aproximadamente el 15% de la población mundial padecía algún tipo de discapacidad, dato que tiende, por lo demás, continuamente al alza. Partiendo de estas cifras la Organización Mundial del Turismo indica que actualmente se presenta una fuerte demanda en el sector, pero también es consciente de los innumerables retos de accesibilidad que hay que afrontar. En base a esto, muchos destinos, incluyendo Bogotá, desean cubrir la necesidad de dicha población en tal sentido y junto con el Instituto Distrital de Turismo desean tomar cartas en el asunto dando solución a esta problemática.

1.1. Marco contextual

El turismo accesible nace de la problemática mundial en torno al acceso para el turismo de las personas con algún tipo de discapacidad. En 1976 se creó la Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados con el objetivo de “promover y mejorar el turismo para las personas con discapacidad en los Estados Unidos, incluyendo en estos colectivos a los mayores de edad y a aquellas personas con necesidades especiales, como las mujeres embarazadas o que viajan con niños” (Fernandez Alles, 2009). Desde este momento la inclusión de las personas con discapacidad en la prestación de diferentes servicios y más aún en el turismo, tomó gran relevancia y se comenzó a buscar la forma de eliminar las diferentes barreras que existían.

El turismo se reconoció como derecho fundamental y factor contribuyente a la estabilidad social en la Declaración de Manila sobre el turismo mundial por la (Organización Mundial del Turismo, 1980). Con esto, los entes gubernamentales del sector deben participar en el desarrollo del turismo además de fomentarlo y protegerlo por la dimensión cultural y moral que aporta a los individuos. Sin embargo, no fue hasta 1989 cuando en el informe “Turismo para Todos” “se plasma la necesidad de fomentar el diseño de servicios turísticos destinados a todos los públicos, sin distinción de edad o discapacidad” (Molina Hoyo & Canoves Valiente, 2010). Desde este momento se concibe el turismo accesible como una forma de turismo que está diseñado para todas las personas, es decir que no se trata de creación de nuevos destinos turísticos o de destinos adaptados para personas con discapacidad, sino destinos y servicios que puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por todas las personas posean o no algún tipo de discapacidad permanente o transitoria.

En Colombia el 23 y 24 de agosto del 2016 se realizó el primer Congreso de Turismo accesible, el cual fue organizado por el MINCIT, FONTUR, COTELCO y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDDC), celebrándose en la ciudad de Bogotá. El evento estuvo centrado en el turismo para todos y en promover la accesibilidad universal, de manera que se plantearon temas como el impacto económico que el

turismo para todos conlleva, las estrategias de innovación y la aplicación de la accesibilidad en las infraestructuras. Entre otras conclusiones se estableció que:

“Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a los servicios turísticos (Martínez Carrillo & Boujrouf, 2018)”.

En este aspecto se evidencian varios retos para Colombia con el fin de posicionarse como un destino turístico accesible, teniendo en cuenta que las personas en condición de discapacidad suelen viajar acompañadas lo que hace que inviertan más dinero en sus viajes, por lo que es importante lograr una colaboración entre el sector público y privado con el fin de elaborar nuevas normas de calidad en la prestación de servicios turísticos especializados para personas con discapacidad.

De este modo el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en compañía de FONTUR y el CIDCCA crean el Manual de Turismo Accesible “Turismo para todos” en el año 2019, el cual surge como una herramienta para incentivar la oferta de servicios turísticos accesibles, pues identificó que es necesario que los actores de la cadena de valor del turismo apropien la accesibilidad y los protocolos de servicios para personas con discapacidad y los contemplen como elementos fundamentales en sus establecimientos y acciones (MINCIT, FONTUR Y CIDCCA, 2019). Dentro de este manual se establece la importancia de la cadena de la accesibilidad, que comienza desde el punto de origen del turista y finaliza al momento en que el turista regresa a su lugar de residencia. Dentro de este proceso se tienen en cuenta criterios en accesibilidad y protocolos de servicios de atención accesibles e inclusivos de sistemas de transporte, espacio público, servicios de alimentos y bebidas, zonas húmedas, tecnología y establecimientos de alojamiento y hospedaje.

En una investigación de mercados para personas en condición de discapacidad realizada por el MINCIT, en donde se encuestaron 1.004 prestadores de servicios turísticos, se encontró que el 69,4% de estos no ofrecen productos especializados para personas con discapacidad y uno de los servicios turísticos de mayor necesidad para este tipo de población son los establecimientos de alojamiento y hospedaje, 404 de los cuales participaron en la investigación, resultando que el 55,4% no ofrece ningún servicio turístico para personas en situación de discapacidad, si bien los servicios con los que cuentan garantizan en un 90,1% el fácil acceso para personas con discapacidad física, o sea en relación con la infraestructura para discapacitados (rampas, pasamanos, ascensores) (MINCIT, 2016).

Lo anterior nos permite evidenciar un área de oportunidad amplia en el ejercicio del turismo accesible incluyente. En primera instancia el estudio realizado demuestra que todos los prestadores de servicios turísticos no son oferentes de productos accesibles especializados, mientras que en segunda instancia uno de los servicios más demandados, que es el alojamiento, no es garante al 100% de la accesibilidad para los usuarios de estos servicios y adicionalmente un poco menos de la mitad de los establecimiento de alojamiento y hospedaje no ofrece ninguna alternativa de servicio para estos viajeros lo cual sesga la demanda.

Adicional a esto se resaltaron algunos avances desde las entidades territoriales y para este caso puntualmente se evidenció que la ciudad de Bogotá cuenta con un Protocolo de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en situación de discapacidad realizado por la Universidad Nacional de Colombia, su Facultad de Medicina y en colaboración con el Instituto Distrital de Turismo – IDT.

Este protocolo describe detalladamente las actividades y condiciones de servicio que deberán tener en cuenta los prestadores de servicios turísticos a personas con discapacidad. Para

los establecimientos de alojamiento y hospedaje se detallan procesos puntuales que permiten prestar un servicio adecuado a las necesidades del turista en situación de discapacidad. El primer proceso en el que se tiene contacto con el huésped es el proceso de reservas y es allí donde se obtiene información precisa de si el huésped tiene o no una discapacidad, lo que facilitará la prestación del servicio en el momento del recibimiento del huésped, *check in*, para preparar la acomodación en la habitación, los servicios durante la estadía, *check out* y servicio de transporte. (Universidad Nacional de Colombia, IDT, 2011).

1.2. Marco normativo

La Organización Mundial del Turismo como entidad rectora de la industria ha trabajado desde 2015 con la fundación ONCE para la inclusión social de personas con discapacidad y la red europea de turismo accesible ENAT en el desarrollo de la primera política de turismo accesible, así como la creación del primer manual sobre turismo accesible para todos. El manual de turismo accesible ofrece un marco de referencia sobre las intervenciones, herramientas y recursos necesarios en la prestación de servicios y gestión del Turismo Accesible que obtengan como resultado una mayor participación de diferentes grupos de población en la actividad turística, incluyendo a las personas con discapacidad entre otros (Organización Mundial del Turismo, 2015).

Lo anterior se realiza en respuesta a la demanda de productos turísticos accesibles e incluyentes para personas en situación de discapacidad. Estas iniciativas se materializarán en segunda instancia a través de la ISO 21902, que es la nueva norma internacional de turismo accesible que ofrece estándares de aplicación voluntaria con requisitos y recomendaciones sobre las mejores prácticas para prestar un servicio turístico accesible. Su publicación estaba prevista para el primer semestre del 2020, pero con las nuevas condiciones mundiales asociadas al COVID-19 aún no se han fijado nuevas fechas sobre su posible publicación (Asociación Española de Normalización, 2019).

Enfocando directamente este estudio y direccionándolo a las directrices normativas de Colombia, se tomarán en cuenta los criterios y protocolos de los establecimientos de alojamiento y hospedaje considerando lo planteado en la Norma Técnica Sectorial NTSH 006, en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 y en el manual del Mincit. En la tabla 1 se enuncian los ítems que se deben tener en consideración.

Tabla 1. Ítems considerados como normas técnicas sectoriales de accesibilidad

Norma Técnica Sectorial	Nombre	Objetivo	Consideración
NTSH 006	Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles. Requisitos.	Establece características de calidad en infraestructura y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de calidad turística o ser categorizados por estrellas.	Inciso 10. Factores de evaluación para la categorización de hoteles de cinco estrellas, numeral 10.2. Requisitos de accesibilidad, numeral 10.2.1 Planta del edificio que, el hotel debe garantizar el ingreso a todas las áreas del hotel para personas en condición de discapacidad, contar con baños accesibles en áreas públicas y tener como mínimo el 2% de sus habitaciones y parqueaderos accesibles.
NTS TS 002	Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad	Especifica requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los establecimientos de alojamiento y hospedaje.	Inciso 5. Requisitos Socio Culturales, numeral 5.3. Apoyo a las comunidades, literal b. el cual expone que los colaboradores del establecimiento deben ser capacitados para prevenir prácticas discriminatorias hacia la población vulnerable y asegurar que no se ejerza ningún tipo de discriminación, cabe destacar que para esta norma las personas en condición de discapacidad se encuentran inmersas en la expresión población vulnerable.

Fuente: Elaboración propia con base en (Comité Técnico de Clasificación y Categorización de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, 2009) y (Comité Técnico de Sostenibilidad para prestadores de servicios turísticos, 2014).

Una guía imprescindible para este documento es el Manual de Turismo Accesible, “Turismo para todos” (MINCIT, FONTUR Y CIDCCA, 2019), que específicamente menciona criterios aún más detallados en el capítulo 3, número 3, con los que debe contar un establecimiento de alojamiento y hospedaje, en este caso hoteles accesibles. Este estudio cita factores de infraestructura como los que aparecen en la Tabla 2.

Tabla 2. Factores de infraestructura accesible en los establecimientos de alojamiento

Lugar o espacio	Consideraciones
Lobby y Áreas públicas del Hotel	Mobiliario dispuesto y ubicado para permitir la libre circulación. Medidas mínimas para una rampa, para paneles informativos, mesas de trabajos, puertas, entre otras. Señalización específica por área. Disposición de paneles con información relevante en braille y pantallas con videos que entreguen información audiovisual y audio.
Habitaciones	Disposición y posicionamiento de la cama Mobiliario general de la habitación Teléfono y lámparas asequibles desde la cama Armarios con puertas corredizas Espejos de cuerpo completo Medidas mínimas para mesa de noche Ubicación de caja de seguridad Distribución del baño

Fuente: Elaboración propia con base en (MINCIT, FONTUR Y CIDCCA, 2019)

Así como el manual hace referencia a aspectos físicos y también aborda protocolos que debe seguir un hotel para proporcionar un servicio incluyente. Dichos protocolos incluyen la implementación de ayudas de comunicación escritas y audiovisuales para una correcta interpretación del espacio y de los servicios ofertados, permitir el ingreso de perros guías, casos puntuales de personas con discapacidad visual, y, además, expone protocolos de comunicación asertivos para brindar un servicio inclusivo.

2. Metodología.

La investigación sobre esta tipología de turismo se genera por el interés de conocer qué tan preparados se encuentran los establecimientos de alojamiento y hospedaje 5 Estrellas en la ciudad de Bogotá para aceptar a los turistas que actualmente demandan este turismo incluyente

y accesible. Todo esto teniendo en cuenta el nivel de rigurosidad, estándares e infraestructura que deben tener los establecimientos de estas características, por lo cual se podría presumir que estos establecimientos podrían satisfacer en mayor proporción la necesidad de hospedaje de estos viajeros. La accesibilidad en esta investigación será concebida desde el punto de vista de la infraestructura, movilidad, salud, servicios y gastronomía, de modo que se puedan generar ideas para mejorar las áreas de oportunidad que le permitan a esta población disfrutar del turismo en todos sus niveles.

La presente investigación es un estudio de caso múltiple, con un enfoque cualitativo, debido a que la naturaleza de este estudio, como la denomina y establece Yin, “es una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real” (Chaves & Comet Weiler, 2016, p. 2), además de que se basa en múltiples fuentes de evidencia. Se desarrolló el estudio sometiendo a un análisis estructural y de forma holística los requisitos de accesibilidad de los hoteles que se encuentran certificados en calidad turística y categorizados con 5 estrellas, ubicados en la ciudad de Bogotá. En este orden de ideas y según lo establecido por el MINCIT, en el documento de Hoteles Certificados en Calidad Turística NTSH 006, emitido en agosto de 2020, la población objeto de estudio fue de 4 hoteles: Hotel Bogotá Plaza, Crown Plaza Tequendama Suites, Hotel Suites 101 Park House, Hotel de la Opera.

Los criterios de selección de estos establecimientos tuvieron en cuenta dos aspectos, el primero de ellos el contar con la certificación de hotel 5 Estrellas otorgado por una entidad avaladas por la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia) y el segundo aspecto de selección fue contar con la certificación de calidad turística otorgado por una entidad certificadora.

El mecanismo de estudio se apoyó en una herramienta metodológica, la cual será un instrumento de elaboración propia fundamentado en un modelo de evaluación de Martos Molina (2012), el cual tuvo una medición cualitativa y cuantitativa con respecto a las características con las que cuentan los hoteles objeto de estudio respecto a la accesibilidad. En el modelo se contemplaron respuestas de si o no, para las afirmativas se concederá un punto, se obtendrá un 10 si logra la puntuación total de los ítems y para conocer el resultado final se tomó en cuenta el puntaje conseguido y se aplicó una regla de tres simple.

Para los ítems en los que se responde algo diferente a si o no, se asigna un valor en decimales otorgando 1 punto en caso de que cumpla con el 100% de los ítems calificados (ejemplo: se otorgará 0,1 si es un 10%; 0,7 si es 70%, 0,9 si es 90% etc.). El instrumento se realiza teniendo en cuenta las especificaciones de accesibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje mencionadas en la NTS-TS 002, NTSH 006 y el Manual de Turismo Accesible de FONTUR, CIDCCA Y MINCIT.

En primera instancia, se realizó un levantamiento de información con respecto a la legislación para personas en condición de discapacidad para tener conocimiento exacto de la normativa vigente. Luego se presenta la información de antecedentes sobre el turismo accesible en Colombia y de requisitos específicos en el ámbito nacional con los que debe contar el sujeto de estudio, los hoteles. Finalmente, se ha guiado el estudio a través de un formato de evaluación de elaboración propia para determinar el balance de los resultados.

3. Resultados

Se aplicó el modelo de evaluación de accesibilidad a los hoteles Clarion Hotel Bogotá Plaza, y el Hotel Tequendama, obteniendo los siguientes resultados (Tablas 3, 4 y 5):

Tabla 3. Clarión Hotel Bogotá Plaza, modelo de evaluación aplicado el 5 de diciembre de 2020

MODELO DE EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS							
AMBIENTE	ITEMS	¿CUMPLE? MARQUE CON EL NÚMERO 1 LA CASILLA QUE CORRESPONDA		GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	PONDERADO RESPUESTAS	PONDERADO GRADO DE CUMPLIMIENTO
		SI	NO				
		ÁREAS COMUNES	El hotel garantiza que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas en condición de discapacidad. Debe contar con acceso a la edificación al mismo nivel del suelo, de no ser así contará con una rampa (ancho mínimo				
El lobby garantizará circulaciones de un ancho mínimo de 90 cm y zonas con posibilidad de giro de 360° con un diámetro de 150 cm				1			1
El lugar debe estar bien iluminado y señalizado	1					1	
La recepción debe tener sistemas de sujeción de bastones, muletas o similares	1					1	
Se dispondrán de paneles informativos, estando a una altura de 80 y 140 cm respecto al acabado del piso. La información relevante se encontrará en baille y pantallas con videos que entreguen información audiovisual y audio				0,7			0,7
Para cualquier mesa donde se desarrolle una actividad deberá cumplir con altura libre por debajo del mesón mínima de 75 cm máximo 80 cm ancho mínimo 80 cm				0,7			0,7
Pasillos y corredores con dimensiones de mínimo 1.5 m de ancho y 2.05 m de alto				1			1
Debe tener como mínimo el 2% del establecimiento privado accesible para personas en condición de discapacidad	1					1	
Baño accesibles en areas publicas para personas en condición de discapacidad.	1					1	
Campañas visibles sobre el compromiso de no discriminación a poblaciones vulnerables	1					1	
TOTAL ÁREAS COMUNES						6	4,4

HABITACIONES	Tener el 2% del total de las habitaciones para personas en condición de discapacidad.	1				1		
	Se garantiza que desde el exterior hasta el ingreso de la habitación sea accesible.	1				1		
	La puerta de la habitación deberá tener un ancho mínimo de 90 cm y deben tener mecanismos de apertura tipo palanca				0,7			0,7
	Se debe garantizar que se pueda realizar la transferencia en al menos uno de los dos lados de la cama, un espacio libre de 120 cm de ancho				1			1
	Desde la cama poder alcanzar el teléfono, lámpara de noche y regulador de temperatura				1			1
	Sistema de alarma de solicitud de ayuda ante posibles caídas o emergencias tanto en la habitación como el baño	1					1	
	La circulación del baño de la habitación cumpla con ancho mínimo de 90 cm y diámetro de 150 cm				0,5			0,5
	La altura de la mesa o escritorio debe permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas (75 cm libre por debajo)				0,5			0,5
	La caja fuerte se encontrará a una altura entre 40 y 140 cm				1			1
	El clóset debe poder ser utilizado con autonomía por personas de talla baja alta o en silla de ruedas	1					1	
TOTAL HABITACIONES						4	4,70	
RESTAURANTE Y BAR	El acceso a restaurante y el recorrido externo e interno debe tener un ancho mínimo de 150 cm evitando desniveles				0,8		0,8	
	La barra debe tener una altura mínimo de 100 cm y debajo existir un espacio libre que permita la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas				0,2		0,2	
	Debe existir como mínimo un baño adaptado para personas con discapacidad, puerta que abra hacia afuera, ancho de paso mínimo de 100 cm, espacio libre de giro de 150 cm de diámetro, barra abatible de apoyo en cada lado, lavamanos a altura máxima de 90 cm, grifo tipo palanca				1			1
	Superficie homogénea y antideslizante	1					1	
	Carta con tipografía adecuada, tamaño legible, contraste cromático para personas con baja visión, y carta en sistema braille			1				0
	Señalización del establecimiento	1						1
	Contar con mesas redondas que facilitan la comunicación para personas con discapacidad auditiva	1						1
	Evitar uso de alfombra y elementos en repisas que dificulten la circulación	1						1
TOTAL RESTAURANTE Y BAR						4	2	
RECURSOS HUMANOS	Programas de capacitación sobre diversidad e inclusión				1		1	
	Mecanismos de control contra la discriminación				1		1	
	Protocolos de servicio de atención accesibles e inclusivos				0,5		0,5	
	Tienen constancia, desde la recepción a las demás áreas y turnos, características especiales de un cliente (edad avanzada, discapacidades, entre otros).				0,9			0,9
	TOTAL RECURSOS HUMANOS						0	3,4
PROMEDIO TOTAL						14	14,50	

Puntaje total posible	33
Puntaje total obtenido	28,50
% de accesibilidad	86%

Tabla 4. Hotel Tequendama, modelo de evaluación aplicado el 8 de diciembre de 2020

MODELO DE EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS							
AMBIENTE	ITEMS	¿CUMPLE? MARQUE CON EL NÚMERO 1 LA CASILLA QUE CORRESPONDA		GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	PONDERADO RESPUESTAS	PONDERADO GRADO DE CUMPLIMIENTO
		SI	NO				
		ÁREAS COMUNES	El hotel garantiza que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas en condición de discapacidad.				
Debe contar con acceso a la edificación al mismo nivel del suelo, de no ser así contará con una rampa (ancho mínimo				0,8			0,8
El lobby garantizará circulaciones de un ancho mínimo de 90 cm y zonas con posibilidad de giro de 360° con un diámetro de 150 cm				0,9			0,9
El lugar debe estar bien iluminado y señalizado	1					1	
La recepción debe tener sistemas de sujeción de bastones, muletas o similares			1			0	
Se dispondrán de paneles informativos, estando a una altura de 80 y 140 cm respecto al acabado del piso. La información relevante se encontrará en baille y pantallas con videos que entreguen información audiovisual y audio				0,3			0,3
Para cualquier mesa donde se desarrolle una actividad deberá cumplir con altura libre por debajo del mesón mínima de 75 cm máximo 80 cm ancho mínimo 80 cm				0,7			0,7
Pasillos y corredores con dimensiones de mínimo 1.5 m de ancho y 2.05 m de alto				1			1
Debe tener como mínimo el 2% del establecimiento privado accesible para personas en condición de discapacidad	1					1	
Baño accesibles en areas publicas para personas en condición de discapacidad.	1					1	
Campañas visibles sobre el compromiso de no discriminación a poblaciones vulnerables			1			0	
TOTAL ÁREAS COMUNES						4	3,7

HABITACIONES	Tener el 2% del total de las habitaciones para personas en condición de discapacidad.	1				1		
	Se garantiza que desde el exterior hasta el ingreso de la habitación sea accesible.	1				1		
	La puerta de la habitación deberá tener un ancho mínimo de 90 cm y deben tener mecanismos de apertura tipo palanca				1			1
	Se debe garantizar que se pueda realizar la transferencia en al menos uno de los dos lados de la cama, un espacio libre de 120 cm de ancho				0,8			0,8
	Desde la cama poder alcanzar el teléfono, lámpara de noche y regulador de temperatura				0,8			0,8
	Sistema de alarma de solicitud de ayuda ante posibles caídas o emergencias tanto en la habitación como el baño		1				0	
	La circulación del baño de la habitación cumpla con ancho mínimo de 90 cm y diámetro de 150 cm				1			1
	La altura de la mesa o escritorio debe permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas (75 cm libre por debajo)				1			1
	La caja fuerte se encontrará a una altura entre 40 y 140 cm				0,7			0,7
	El clóset debe poder ser utilizado con autonomía por personas de talla baja alta o en silla de ruedas		1				0	
	TOTAL HABITACIONES						2	5,30
RESTAURANTE Y BAR	El acceso a restaurante y el recorrido externo e interno debe tener un ancho mínimo de 150 cm evitando desniveles				1		1	
	La barra debe tener una altura mínimo de 100 cm y debajo existir un espacio libre que permita la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas				0,5			0,5
	Debe existir como mínimo un baño adaptado para personas con discapacidad, puerta que abra hacia afuera, ancho de paso mínimo de 100 cm, espacio libre de giro de 150 cm de diámetro, barra abatible de apoyo en cada lado, lavamanos a altura máxima de 90 cm, grifo tipo palanca				0,7			0,7
	Superficie homogénea y antideslizante	1					1	
	Carta con tipografía adecuada, tamaño legible, contraste cromático para personas con baja visión, y carta en sistema baille		1				0	
	Señalización del establecimiento	1					1	
	Contar con mesas redondas que facilitan la comunicación para personas con discapacidad auditiva	1					1	
	Evitar uso de alfombra y elementos en repisas que dificulten la circulación	1					1	
TOTAL RESTAURANTE Y BAR						4	2,2	
RECURSOS HUMANOS	Programas de capacitación sobre diversidad e inclusión				1		1	
	Mecanismos de control contra la discriminación				1		1	
	Protocolos de servicio de atención accesibles e inclusivos				1		1	
	Tienen constancia, desde la recepción a las demás áreas y turnos, características especiales de un cliente (edad avanzada, discapacidades, entre otros).				1			1
	TOTAL RECURSOS HUMANOS						0	4
PROMEDIO TOTAL						10	15,20	

Puntaje total posible	33
Puntaje total obtenido	25,20
% de accesibilidad	76%

4. Discusión de resultados

Para el Clarion Hotel Bogotá Plaza se evidenció, en general, un alto porcentaje de accesibilidad en este hotel, destacando la dimensión de infraestructura, ya que cuenta con instalaciones accesibles en todas sus áreas y habitaciones adaptadas para recibir personas en condición de discapacidad, además de tener equipos de colaboradores capacitados para ser potencialmente incluyentes. En áreas como el restaurante y bar si se percibieron carencias que no eran tan notorias, pero en situaciones específicas sí pueden generar la diferencia, como la ubicación de la barra o la percepción visual de la carta. En una puntuación global el hotel obtuvo un porcentaje del 86% según criterios aplicados, dato que lo sitúa como un hotel accesible e incluyente.

Para el Hotel Tequendama se encontró un grado de accesibilidad promedio para la categoría del hotel, destacándose factores que son sólidos para hacer frente a la accesibilidad como lo son el capital humano que tiene el hotel. Pero también se hallaron carencias en infraestructura tanto de áreas comunes como de las habitaciones, pero las mismas encontraron con posibilidades amplias de mejora. Haciendo un paneo de la situación se evidenció un porcentaje de sostenibilidad según criterios aplicados del 76%, cifra que indica que el hotel es accesible.

5. Conclusiones

El turismo accesible es en extremo una tipología de turismo que en la actualidad todos los destinos la deben tener intrínseca en su operación y así mismo que este reflejada en todo el sistema turístico del territorio. Específicamente hoy en día los hoteles deben brindar herramientas de ayuda en su infraestructura y mecanismos en la prestación del servicio que sean incluyentes y accesibles para todas las personas, no solo las que se encuentren en condición de discapacidad. Este grado de accesibilidad fue estudiado en Bogotá, en los hoteles Clarion Hotel Bogotá Plaza y en el Hotel Tequendama, con una herramienta de percepción cualitativa frente al servicio que ofrecen estos hoteles, y se encontró que cuentan un grado de cumplimiento alto para denominarse hoteles accesibles e incluyentes. Pero siendo más críticos se podría afirmar que para poder hacer tal afirmación en un nivel de confiabilidad mucho más alto, se debería realizar un estudio sobre la percepción de la experiencia que tienen las personas que se encuentran en condición de discapacidad al visitar estos establecimientos de alojamiento, puesto que, aunque se siguieron criterios que se aplicaron desde un marco normativo para hacer este análisis, es imprescindible la apreciación personal de los clientes que se encuentren en las condiciones expuestas. Independientemente de la profundidad del estudio, si se concluye que estos hoteles se encuentran listos y con recursos no solo físicos sino humanos suficientes para ofrecer un turismo accesible.

Referencias

Asociación Española de Normalización (2019). *Asociación Española de Normalización*. Recuperado el 18 de Octubre de 2020, de https://www.une.org/normalizacion_documentos/Diptico%20turismo%20accesible_acc.pdf

- Chaves, V. E., & Comet Weiler, C. (2016). Los estudios de casos como enfoque metodológico. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 11.
- Comité Técnico de Clasificación y Categorización de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. (2009). *Fontur*. Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf
- Comité Técnico de Sostenibilidad para prestadores de servicios turísticos. (2014). *MINCIT*. Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f200f357-97f9-408a-a2c1-07e1a929c1fc>
- Fernandez Alles, M. T. (2009). Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. *Estudios Turísticos*, 180, 141-153.
- Martinez Carrillo, M. J., & Boujrout, S. (2018). Turismo accesible, turismo para todos. Análisis de la accesibilidad en los establecimientos hoteleros de Marrakech. *CCCSS. Contribuciones a las Ciencias Sociales En línea*. Recuperado el 18 de Octubre de 2020, de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=8dd6182f-bea2-4ffa-b7ce-4ec7b205c67a>
- Martos Molina, M. (2012). Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad. *Anales de Geografía de la Universidad Complutense*, 32(2), 297-321.
- MINCIT. (Agosto de 2016). *Ministerio de Comercio Industria y Turismo*. Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f29fa89a-ed14-4c7f-b803-176b86074fbc>
- MINCIT, FONTUR Y CIDCCA. (2019). Recuperado el 18 de Octubre de 2020, de <http://turismo.huila.gov.co/storage/app/uploads/public/5ce/556/330/5ce556330b26f216169482.pdf>
- Molina Hoyo, M., & Canoves Valiente, G. (2010). Turismo accesible. Turismo para todos: la situación en Catalu y España. *Cuadernos de Turismo*(25), 25-44.
- Organizacion Mundial del Turismo. (1999). *Agenda para Planificadores Locales: Turismo sostenible y Gestion Municipal*. Madrid, España.
- Organización Mundial del Turismo. (2015). *Unwto*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416523>
- Universidad Nacional de Colombia, IDT. (Mayo de 2011). *Instituto Distrital de Turismo*. Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Personas_en_discapacidad.pdf