

Propuesta para la mitigación de barreras comunicativas en el Hotel Wyndham Art Bogotá en la atención de personas con discapacidades auditivas y de habla.

Nicole Valentina Castillo Gómez

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y

Administrativas

Programa de Hotelería y Turismo

Bogotá, D.C.

2023-1

Propuesta para la mitigación de barreras comunicativas en el Hotel Wyndham Art Bogotá en la atención de personas con discapacidades auditivas y de habla.

Nicole Valentina Castillo Gómez

Director

Jorge Alberto Ovalle Posada

Trabajo de grado para optar al título de
profesional en Hotelería y Turismo

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y

Administrativas

Programa de Hotelería y Turismo

Bogotá, D.C.

2023-1

Dedicatoria

En conjunto con este trabajo de grado finaliza el estudio de un pregrado universitario y con ello quiero darle gracias a Dios por estar siempre guiando mi camino, por brindarme palabras sabias en momentos de dificultad y debilidad, a mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar, a mi hermano por ser un gran ejemplo a seguir con su persistencia y constancia para conseguir las cosas, a mi pareja por su apoyo en todo el proceso, y en especial dedico este proyecto a mi abuelo Danilo Castillo Leal quien siempre me apoyo durante su vida en mi desarrollo académico y profesional, hoy puedo decir que lo logre y se lo dedico a él.

Nicole Valentina Castillo Gómez

Agradecimientos

Agradezco a Dios y a mi familia por sus consejos y serenidad brindada en momentos difíciles, por sus palabras de motivación para lograrlo, a mi tutor de trabajo de grado Jorge Alberto Ovalle Posada quien de manera ardua me acompañó y oriento en todo el proceso para finalizar mi trabajo de grado, agradezco todos los conocimientos y enseñanzas brindadas a cada uno de mis maestros, en especial hago mención a las docentes Mónica Castro Chiguazuque y Patricia Pérez Ramírez quienes bajo su rigurosidad y sonrisa amiga han dejado en mí una huella inolvidable. Finalmente, agradezco a la dirección del programa de hotelería y turismo por permitirme hacer parte de este programa académico, así mismo a la Universitaria Agustiniana, entidades públicas como el Instituto Nacional para Sordos y a al establecimiento hotelero Wyndham Art Bogotá por permitirme recopilar información útil para este proyecto.

¡A todos muchas gracias!

Resumen

Teniendo en cuenta que el turismo busca promoverse como una actividad inclusiva y accesible, esta investigación tiene como propósito plantear diferentes mejoras y procesos que deberían ser adoptados por los establecimientos hoteleros y empresas del sector turístico y hotelero para mitigar las limitaciones y ofrecer un servicio de calidad en la atención al servicio para las personas con discapacidades de auditivas y de habla, considerando que, este grupo de personas presentan dificultades comunicativas lo que no permite su habitual desarrollo, desenvolvimiento y disfrute dentro de estos establecimientos, el objetivo de esta investigación consistió en identificar el motivo por el cual se presentan dichas barreras comunicativas en los procesos de atención al cliente de personas en condiciones especiales con el fin de brindar un primer acercamiento que permita a los profesionales del sector, los establecimientos hoteleros y demás personas interesadas, identificar la problemática presentada y medidas solucionables en un corto plazo.

Palabras claves: atención al cliente, discapacidad de habla, discapacidad de escucha, turismo inclusivo, establecimientos hoteleros.

Abstract

Taking into account that tourism seeks to promote itself as an inclusive and accessible activity, the purpose of this research is to propose different improvements and processes that should be adopted by hotel establishments to mitigate the limitations and offer a quality service in the attention to the service for the people with speech and hearing disabilities. This is particularly crucial in creating an environment where all individuals, regardless of their abilities, can fully participate in and enjoy their experiences within these establishments. Considering that this group of people have communication difficulties which does not allow their regular development, and enjoyment within these establishments, the objective of this project was to identify the reason why these barriers are present communication in the customer service processes of people in special conditions. This research seeks to provide a first approach that allows professionals in the sector, hotel establishments, and other interested people to identify the problem presented, implement solvable measures in a short term, and foster an environment of inclusivity and equal access.

Keywords: customer service, speech disability, hearing disability, inclusive tourism, hotel establishments.

Tabla de contenido

1.	Introducción	11
2.	Planteamiento del problema.....	12
3.	Pregunta de investigación	13
4.	Justificación	14
5.	Objetivos.....	15
5.1.	Objetivo general.....	15
5.2.	Objetivos específicos	15
6.	Marco de referencia	16
6.1.	Marco teórico	16
6.1.1.	Atención al cliente.	16
6.1.2.	Discapacidades: Sordera, habla, sordomudez.....	17
6.1.3.	Turismo accesible.....	18
6.1.4.	Inclusión.....	18
6.2.	Marco Conceptual.....	19
6.2.1.	Atención al cliente.....	19
6.2.2.	Discapacidades.....	20
6.2.3.	Discapacidad auditiva.....	20
6.2.4.	Discapacidad de habla.....	20

6.2.5. Sordomudez.....	20
6.2.6. Inclusión.....	20
6.2.7. Lengua de señas.....	21
6.3. Marco Legal.....	21
6.3.1. Ley 1558 de 2012.....	21
6.3.2. 5.3.2 Ley 1618 de 2013.....	22
6.3.3. Decreto 468 de 2021.....	22
6.4. Marco Geográfico.....	23
6.4.1. Mapa político de Bogotá.....	23
6.4.2. Reseña histórica.....	23
6.4.3. División Administrativa.....	24
6.4.4. Información demográfica.....	25
7. Metodología.....	27
7.1. Enfoque general de la investigación.....	27
7.1.1. Técnicas de investigación.....	28
7.1.2. Instrumentos en la investigación.....	28
8. Población.....	29
8.1. Población.....	29
8.2. Muestra.....	29
9. Capítulo I. Turismo incluyente.....	30

9.1. Mayor accesibilidad.....	31
9.2. Incremento de la actividad turística.....	32
9.3. Participación social.....	32
9.4. Mejorar la imagen de la actividad turística.....	32
9.5. Innovación.....	32
9.6. Mejora de experiencia.....	32
10. Capítulo II. Atención al cliente en personas con discapacidades auditivas y escucha dentro de los establecimientos hoteleros.....	33
11. Capítulo III. Estrategias para mitigación de barreras comunicativas presentadas por las personas con discapacidades de habla y escucha dentro del establecimiento hotelero Wyndham Art ubicado en Bogotá.....	36
11.1. Herramientas para mitigar las barreras comunicativas en hoteles.....	37
11.1.1. Capacitación del talento humano.....	37
11.1.2. Diseño de espacios accesibles.....	39
11.1.3. Uso de herramientas tecnológicas.....	39
11.1.4. Acuerdos de alianzas estratégicas.....	39
11.1.5. Evaluar la satisfacción del huésped.....	40
11.2. Folleto.....	41
12. Conclusiones.....	43
13. Recomendaciones.....	44
14. Referencias.....	45
15. Anexos.....	50

15.1. Transcripción de entrevistas	50
15.1.1. Entrevista 1.	50
15.1.2. Entrevista 2.	53

Índice de tablas

Tabla 1. Localidades en la Ciudad de Bogotá.....	25
Tabla 2. Técnicas e instrumentos a aplicar en los objetivos específicos.....	27

Índice de figuras

Figura 1. Mapa político de Bogotá. Zambrano (s/f).....	23
---	----

1. Introducción

La inclusión y accesibilidad son dos características fundamentales que el turismo debe promover para ofrecer un servicio de calidad a todas las personas. Sin embargo, las personas con discapacidades auditivas y de habla presentan dificultades comunicativas que les impide disfrutar plenamente de los establecimientos hoteleros. Por esta razón, esta investigación se enfoca en plantear diferentes herramientas y procesos que los establecimientos hoteleros pueden adoptar con el fin de mitigar estas limitaciones y ofrecer un servicio de calidad en la atención al cliente satisfaciendo al huésped en sus necesidades.

Dentro de esta investigación, el objetivo principal está en identificar las causas y motivos por los cuales se presentan estas barreras comunicativas en los procesos de atención al cliente de personas con discapacidades auditivas y de habla, de esta manera, para lograr dicho objetivo, se utilizaron como medidas metodológicas la observación y entrevistas. Por otro lado, la relevancia de esta investigación radica en su capacidad de promover el turismo inclusivo y accesible dentro de los establecimientos hoteleros ubicados en la ciudad de Bogotá, con esta investigación y los resultados obtenidos permiten a los profesionales del sector adoptar medidas concretas que garanticen la igualdad y el turismo para todos.

2. Planteamiento del problema

Algunos de los establecimientos hoteleros ubicados en Bogotá, poseen carencia de personal capacitado para la prestación de servicios y una atención al cliente de calidad a personas con discapacidades de habla y escucha, generando así experiencias negativas para el cliente y una mala imagen de la actividad turística. Este problema, se evidencia en la necesidad de comunicación que tienen los clientes con discapacidades de habla y escucha y las dificultades que llegan a presentar las personas bajo estas condiciones especiales para la realización de actividades, procesos de registro y obtención de información dentro de los establecimientos hoteleros ubicados en Bogotá.

En los establecimientos hoteleros, se manifiesta una falta de interés por parte del sector en la solución de las barreras comunicativas presentes en las personas con discapacidades de habla y escucha. Adicional a esto, es evidente la poca capacitación que se tiene en la comunicación asertiva con personas sordas, mudas y sordo mudas de los profesionales en el sector y su falta de inclusión social, impidiendo así la mitigación de desigualdades sociales de personas con discapacidades.

Por otro lado, en la manera de que no sea solucionado el problema en mención, traerá consigo consecuencias desfavorables para los hoteles ubicados en Bogotá como: El desaprovechamiento de una oportunidad de negocio tal y como lo es un establecimiento hotelero inclusivo, la pérdida de reconocimiento y mala imagen externa. Adicionalmente, en la actividad turística y hotelera, se evidencia la falta de un desarrollo de turismo accesible e inclusivo para las personas con discapacidad y la pérdida progresiva de turistas con discapacidades en Bogotá por las barreras físicas, sociales y comunicativas presentes en su entorno.

3. Pregunta de investigación

¿Qué herramientas en el servicio al cliente debería implementar el establecimiento hotelero Wyndham Art ubicado en Bogotá para la atención de personas que presentan discapacidades auditivas y de habla?

4. Justificación

Teniendo en cuenta que el turismo busca promoverse como una actividad inclusiva y accesible, esta investigación tiene como propósito plantear diversas herramientas que deberían ser adoptadas por los establecimientos hoteleros para mitigar las desigualdades y ofrecer un servicio de calidad en la atención al cliente a las personas con discapacidades de habla y escucha, considerando que este grupo de personas presentan dificultades, lo que no permite su normal desarrollo y desenvolvimiento dentro de estos establecimientos, teniendo en cuenta las barreras sociales y comunicativas que pueden llegar a presentar, afectando su visita y experiencia en general en los establecimientos de alojamiento.

Esta investigación, se justifica en la necesidad que tienen las personas con discapacidades para poder encontrar oferta hotelera capacitada en entender y satisfacer sus respectivas necesidades comunicativas, con esta investigación se pretende brindar herramientas a los hoteles; por un lado, permitiendo que bajo esta investigación los establecimientos hoteleros puedan tener un primer acercamiento de las mejoras que pueden implementar para mitigar estas desigualdades promoviendo un turismo accesible e inclusivo. También, con esta investigación se permite dar a conocer a las personas en condiciones especiales de habla y escucha de que se es consciente de la problemática actual que viven y que la misma está en busca de mejoras considerables.

5. Objetivos

5.1.Objetivo general

Plantear herramientas funcionales aplicables dentro del establecimiento hotelero Wyndham Art ubicado en Bogotá con respecto al servicio al cliente para las personas que tienen discapacidades auditivas y de habla.

5.2.Objetivos específicos

- ✓ Analizar los motivos por los cuales se presentan dificultades comunicativas entre el personal del establecimiento hotelero Wyndham Art Bogotá y los turistas con discapacidades de habla y escucha.
- ✓ Proponer mejoras y herramientas que mitiguen dentro del establecimiento hotelero Wyndham Art Bogotá, las desigualdades y barreras comunicativas presentadas en el proceso de atención al cliente en personas con discapacidades de habla y escucha.
- ✓ Diseñar un folleto informativo y visualmente atractivo que proporcione a los colaboradores del Hotel Wyndham Art Bogotá información concisa y clara sobre las primeras herramientas a implementar para mitigar las barreras lingüísticas en la comunicación con personas que tienen discapacidades auditivas y de habla.

6. Marco de referencia

6.1.Marco teórico

6.1.1. Atención al cliente.

La atención al cliente es una actividad de naturaleza intangible que está fundamentada principalmente entre la interacción del funcionario y el cliente, esta tiene la posibilidad de brindar un acompañamiento oportuno, competente y de calidad a los mismos, con el fin de ofrecer una mejor experiencia en el servicio ofrecido y adquirido por el cliente, satisfaciendo a toda costa las necesidades demandadas del visitante para el caso de la hotelería.

Actualmente, el turismo y la hotelería son una de las actividades económicas y recreacionales con mayor importancia e impacto a nivel mundial generando empleo, riqueza, reconocimiento e inclusión, sin embargo, dentro de la actividad, aún existen muchas brechas que imposibilitan la total accesibilidad, como por ejemplo lo planteado en esta investigación, las discapacidades auditivas y de habla que pueden presentar las personas, generando de esta manera una barrera lingüística que bien puede presentarse por la falta de capacitación del personal por parte de las compañías. Aun así, tal y como lo plantea Sainz (2015) “La búsqueda de calidad hace posible el desarrollo de modelos orientados a la mejora constante de procesos” (p. 1). Estos modelos, por ejemplo, pueden ser adaptados como hábitos y soluciones a las necesidades mencionadas mediante la capacitación continua del personal.

Ahora bien, teniendo clara la necesidad que tiene la atención al cliente en el proceso de acompañamiento y satisfacción de necesidades que presentan los clientes, es momento de mencionar la dificultad que tienen las personas con discapacidades para comunicarse en los diferentes establecimientos hoteleros, por eso, de acuerdo con Palmeros, Ávila y Gairin, (citados en Cueva, Romero, Salguero y Palma, 2021) es aconsejable seguir la recomendación de aplicar un acompañamiento tutorial a las personas con discapacidad para que sean integradas con mayor efectividad a la educación universitaria, sin embargo, esta situación puede extenderse a los servidores del sector hotelero, con la finalidad de que progresivamente obtengan formación que les permita atender con mayor efectividad a las personas con discapacidad (p. 08).

6.1.2. Discapacidades: Sordera, habla, sordomudez.

Las discapacidades se entienden como la deficiencia y dificultad de las personas para la realización de una actividad cotidiana, estas discapacidades pueden ser: Físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que pueden estar presentes en las personas de manera congénita o adquirirlas ya sea por una enfermedad o accidente. Las personas con discapacidad sensorial auditiva, por ejemplo; presentan una disminución en el volumen de información adquirida en su entorno, lo que por sus deficiencias les es más difícil entender y recibir toda la información suministrada por los emisores. Hoy en día gracias a los avances tecnológicos se han creado diferentes dispositivos y actividades estimulantes que ayudan a la población con discapacidad a poder realizar sus actividades cotidianas con mayor facilidad, algunos de estos pueden ser: Automóviles para invidentes, hand talk (traductor de lenguaje de señas), prótesis, sistema de escritura braille, herramientas de entrenamiento fonético, entre otros.

Como lo menciona Torres y Bueno (2015) en su artículo, basándose en lo publicado por diferentes entidades alrededor del año 2005 indican lo siguiente:

Según la Organización de Naciones Unidas (ONU), más de 500 millones de personas en el mundo poseen algún tipo de discapacidad, lo que equivale a un 10% de la población mundial (En Colombia para el año 2005, el número de personas discapacitadas están alrededor de dos millones setecientos mil) (p. 1).

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que las cifras son altas y que las mismas probablemente han aumentado durante los últimos años por distintos factores, con lo cual se espera que por cuestión de igualdad social se genere mayor importancia respecto a las personas con discapacidades para que las mismas puedan tener una mejor calidad de vida.

Dentro de esta investigación, se identificará el motivo por el cual dentro de los establecimientos hoteleros ubicados en Bogotá no cuentan con herramientas y personal capacitado que facilite la atención al cliente de personas con discapacidades de habla y escucha. Por ejemplo, a través de la ley 324 de 1996 mencionada por Leal, Miranda, Pichón y Romero (2016) exponen lo siguiente:

El Gobierno Colombiano por ejemplo ha impulsado grandes cambios sobre la comunidad sordomuda, lo cual ha permitido garantizar las oportunidades de inclusión en la sociedad, se reconoce la lengua de señas como lengua nativa de las personas con discapacidad auditiva, al igual que su estilo y necesidades comunicativas (p. 02).

En términos generales, teniendo en cuenta las tres discapacidades a atender, es fácil predecir las dificultades que pueden llegar a presentar las personas con discapacidad, al alojarse como huéspedes, la principal de ellas es la dificultad de comunicarse fácilmente, principalmente porque en los establecimientos hoteleros no se cuenta con personal profesional en lenguaje de señas, adicionalmente cabe resaltar que por ejemplo, el lenguaje de señas Colombiano no resulta ser el mismo que el lenguaje de señas de otro país o continente, de hecho internamente en el caso de Colombia pueden existir modificaciones en la lengua de señas dependiendo de la región donde se encuentre. Adicional a esto, como lo mencionan Galvis, Sánchez, Flórez y Vargas (2019) las discapacidades pueden causar situaciones o daños psicológicos en las personas generando un bajo rendimiento escolar, sensación de soledad, aislamiento, frustración, depresión y desempleo (p. 02).

6.1.3. Turismo accesible.

Teniendo en cuenta lo planteado por Sánchez, Loarte y Caisachanna (2020) dentro de su artículo turismo accesible e inclusivo indican en otras palabras que el turismo accesible es la práctica de garantizar que las personas con discapacidades puedan participar plenamente en todas las etapas del viaje turístico, desde la planificación y la reserva hasta la llegada y la experiencia en el destino, en donde se busca eliminar las barreras físicas, comunicativas y sociales que dificultan la participación de las personas con discapacidad, promoviendo disfrutar de los mismos derechos y oportunidades que el resto de turistas Mora y Nieto (2022), es importante resaltar que el turismo accesible no se limita únicamente a la infraestructura física, sino que también abarca aspectos como la información accesible, y la sensibilización de la comunidad turística.

Por otro lado, según lo menciona la Organización Mundial del Turismo dentro de la investigación de Nieto (2020) “El concepto “Turismo Accesible” hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal” (p. 44).

6.1.4. Inclusión.

La inclusión no es más que lograr que todas las personas sin importar sus condiciones, preferencias, gustos, etc., puedan tener las mismas posibilidades, oportunidades y respeto, no obstante, no suele ser tan fácil que suceda, dentro de la actividad turística y hotelera infortunadamente no existe en su totalidad dicha inclusión; Botero, Triana y Ramos (2021) plantean lo siguiente:

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 (p. 1).

Está claro que la actividad turística cada vez tiene mayor demanda, aun así, también se es consciente de los extensos retos que hay que enfrentar para cumplir con el derecho al descanso y ocio, pero lo importante de todo esto es conocer, realizar y aplicar estrategias para disminuir la falta de inclusión.

La accesibilidad turística no solo parte de la facilidad de llegar a un destino, también es el poder desenvolverse en él sin ningún problema o mayor dificultad, esta es crucial para la política de turismo responsable la cual está basada principalmente en el compromiso que se tiene con el entorno, tal como lo dice Vivas (2012) “La accesibilidad turística es una cuestión de derechos humanos. El turismo accesible e inclusivo es un reto para todos” (p. 1). y Mazza (2018) “La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. También una extraordinaria oportunidad de negocio”.

La inclusión no se limita únicamente a personas de raza o a personas homosexuales. La inclusión es un concepto que en resumen busca garantizar la igualdad de oportunidades y trato para todas las personas independientemente de su origen étnico, género, orientación sexual, discapacidad, religión u otras características personales, la inclusión abarca a todas las personas y se esfuerza por crear entornos en los que respeten la diversidad y se promueva la igualdad de derechos.

6.2.Marco Conceptual

6.2.1. Atención al cliente.

Johnson y Clark (2008) caracterizan la definición de servicio como una comprensión de la esencia del servicio prestado y recibido, señalan que la definición de servicio debe incluir detalles sobre la naturaleza del servicio, la experiencia del servicio y el resultado del mismo. Por otro lado, Kotler y Keller (2006) describen la satisfacción como el «sentimiento de placer o decepción de la persona que resulta de comparar el rendimiento o el resultado percibido de un producto con sus expectativas».

La atención al cliente dentro de los establecimientos hoteleros permite dar credibilidad a la compañía, la atención al cliente se compone de todo el servicio que el establecimiento brinda al

huésped antes, durante y después de su estadía permitiendo garantizar que el turista quiera volver y que los mismos apliquen la referencia voz a voz, creando reconocimiento de compañía y a su vez satisfacción plena del huésped.

6.2.2. Discapacidades.

Según la Organización Panamericana de la Salud (s/f) son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que pueden llegar a obstaculizar su participación plena y desarrollo con la sociedad, por otro lado, según el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (2020) una discapacidad es una afección del cuerpo o mente (deficiencia) que hace más difícil que una persona realice ciertas actividades (limitaciones) e interactúe con el mundo que lo rodea (restricciones de participación).

Como bien se ha planteado, esta investigación busca centrarse en las personas con discapacidades de escucha y/o habla que presentan deficiencias y dificultades en los procesos de comunicación dentro de los establecimientos hoteleros ubicados en Bogotá lo que impide su normal desenvolvimiento y dificulta la satisfacción del huésped que presenta discapacidades auditivas y de escucha.

6.2.3. Discapacidad auditiva.

La discapacidad auditiva según Carrascosa (2015) es la pérdida o anomalía de la función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo la cual tiene como consecuencia la dificultad o pérdida total de escucha lo que a su vez implica un déficit en el acceso al lenguaje oral.

6.2.4. Discapacidad de habla.

Según la organización Center for parent information and resources (2014) un trastorno o discapacidad de habla hace referencia a las dificultades que tiene una persona para la producción de sonidos requeridos para hablar, estos se pueden caracterizar en la imposibilidad de hablar, o en la interrupción en el flujo o ritmo como en el caso del tartamudeo.

6.2.5. Sordomudez.

Según Galvis, Sánchez, Flores y Zabala (2019) la sordomudez, es la imposibilidad que tiene una persona de hablar y de oír. Este síndrome generalmente ocasionado por la existencia de una sordera congénita o adquirida en los primeros días o meses de vida causa que la persona no pueda reconocer sus propios sonidos y por lo tanto sea incapaz de hablar.

6.2.6. Inclusión.

Según Piaget (s/f) la inclusión se trata de conseguir la participación de todas las personas en

el mismo proceso para que estas puedan interactuar y trabajar para conseguir objetivos comunes. Por otro lado, para la Organización de las Naciones Unidas - ONU (2019) la inclusión de la discapacidad se entiende como la participación significativa de las personas con discapacidades en toda su diversidad, la promoción e incorporación de sus derechos y el desarrollo de programas en consideración de sus necesidades.

6.2.7. Lengua de señas.

Según el Ministerio de Salud Colombiano (2020) la lengua o lenguaje de señas hace referencia a la lengua natural de carácter visio-gestual, cuyo canal de expresión son las manos, ojos, rostro, boca y cuerpo y su canal de recepción es visual, utilizada propiamente por las poblaciones con discapacidades auditivas. Teniendo en cuenta esta definición, la lengua de señas permite a las personas con discapacidades auditiva y de habla crear un ducto de comunicación bien sea entre personas con las mismas discapacidades o también con personas que no presenten estas, con el fin no ver limitada la recolección y entendimiento de información.

6.3.Marco Legal

6.3.1. Ley 1558 de 2012.

Esta ley regula el turismo en el país y establece las condiciones para la prestación de servicios turísticos accesibles, uno de sus objetivos principales es promover la inclusión y garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad en el sector turístico. Además, la ley fomenta la formación y capacitación del personal que presta servicios turísticos, con el objetivo de mejorar la atención hacia las personas en especial aquellas en condición de discapacidad. Por otro lado, también, promueve la promoción y difusión de destinos turísticos accesibles, con el fin de incentivar la visita de personas con discapacidad y garantizar su plena participación en actividades turísticas.

La ley 1558 del 2012 establece requisitos específicos a emplear dentro de diversos establecimientos turísticos con el fin de garantizar la accesibilidad, estos requisitos incluyen la adecuada señalización, accesos adaptados, instalaciones sanitarias accesibles y servicios de comunicación accesibles, como la interpretación de lenguaje de señas y la disponibilidad de información en formatos accesibles, a nivel general esta ley busca crear un entorno turístico inclusivo en Colombia, donde todas las personas independientemente de sus capacidades puedan disfrutar plenamente de los servicios y destinos turísticos.

6.3.2. 5.3.2 Ley 1618 de 2013.

La Ley 1618 del 2013 en Colombia aborda el tema de la inclusión y protección de las personas con discapacidad. Esta ley tiene como objetivo garantizar y asegurar el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad, promoviendo su participación e igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la sociedad. Además, busca eliminar las barreras físicas, sociales y de comunicación que puedan limitar su pleno desarrollo.

La Ley 1618 establece una serie de disposiciones y medidas que deben ser implementadas en diferentes sectores, como la educación, el empleo, la salud y el turismo, con el fin de asegurar la inclusión efectiva de las personas con discapacidad. También, se enfoca en la promoción de la accesibilidad y la eliminación de la discriminación, fomentando la sensibilización y el respeto hacia este grupo de la población. En resumen, esta ley busca garantizar los derechos fundamentales de las personas con discapacidad y crear una sociedad más inclusiva y equitativa para todos.

6.3.3. Decreto 468 de 2021.

Mediante el presente decreto se establece la reglamentación en torno al sello de accesibilidad e inclusión universal, este sello se otorga a los prestadores de servicios turísticos siendo una certificación oficial para aquellos establecimientos que se han eliminado las barreras que limitan el acceso y disfrute de las personas en el ámbito de la actividad turística. El objetivo principal de este decreto es promover la igualdad de oportunidades y garantizar que todas las personas, independientemente de sus habilidades o discapacidades, puedan participar plenamente en las experiencias turísticas. En resumen, el decreto 468 del 2021 establece las disposiciones y criterios para la obtención del sello de accesibilidad e inclusión universal, con el fin de fomentar un turismo inclusivo y accesible en Colombia.

6.4.Marco Geográfico

6.4.1. Mapa político de Bogotá



Figura 1. Mapa político de Bogotá. Zambrano (s/f).

6.4.2. Reseña histórica.

En Bogotá, antes llamado Bacatá que significa campo de labranza o de siembra, los primeros pobladores fueron los Muisca, para la llegada de los españoles se calcula que había medio millón de este grupo indígena, los cuales ocupaban las tierras altas entre el macizo de Sumapaz, al suroeste el nevado del Cocuy al noreste en una extensión que abarcaba también parte de Boyacá y Santander. Los Muisca principalmente dedicados a la agricultura de maíz, papa, batata (papa dulce), arracacha, cubios, yuca, entre otros, no desarrollaron grandes ciudades, sino por el contrario desarrollaron una población dispersa que ocupaba numerosos lugares, pero en pocas cantidades. (Ramírez, 2017)

De acuerdo con lo planteado por Villa, (2020) dentro de la página de la ciudad de Bogotá hubo una guerra entre los conquistadores españoles liderados por Gonzalo Jiménez de Quesada y los grupos indígenas de Bacatá lo que trajo consigo muertes, violencia, esclavitud y demás. La fundación de Bogotá tiene dos momentos, uno de facto (de hecho) y otro jurídico, el primero de estos se dio el 06 de agosto de 1538, cuando Gonzalo Jiménez de Quesada estableció un resguardo militar al cual denominaron Nuestra Señora de Esperanza que para ese entonces estaba rodeado por doce casas hechas de paja y una capilla, esto se conoce hoy en día como el Chorro de Quevedo.

La fundación jurídica se da siete meses después de la anterior, es decir; el 27 de abril de 1539, cuando se culminó con todos los procesos y requisitos exigidos por las autoridades españolas para el establecimiento y reconocimiento de la ciudad. Por otro lado, según lo expuesto en la página de la alcaldía de Bogotá los españoles llamaron el territorio como Santa Fe de Granada para recordar el lugar de nacimiento de su líder Jiménez de Quesada quien nació en España, luego de esta la ciudad modificó su nombre a Santa Fe de Bacatá, no obstante, luego de diversos cambios fue hasta la constitución colombiana de 1991 que este territorio fue nombrado Santa Fe de Bogotá y posterior en el año 2000 se deja el nombre solo de Bogotá.

Teniendo en cuenta la historia geográfica de la ciudad, basándose en las riquezas culturales que tiene es allí donde se sitúa esta investigación, Bogotá hoy en día es una ciudad visitada por gran cantidad de turistas extranjeros y visitantes nacionales, estos dos tipos de turistas se ven motivados a visitar este lugar por su arquitectura, cultura, atractivos medioambientales, y posibilidades de negociación u otros; algunos de los atractivos más representativos de Bogotá se encuentran en la zona centro de la ciudad como, por ejemplo; la Plaza de Bolívar rodeada por museos, catedral primada, el teatro Colón de Bogotá, también dentro de los atractivos más representativos se pueden encontrar restaurantes con gastronomía característica de la zona y el “pulmón” de Bogotá que está conformado principalmente por los parques Simón Bolívar, el Parque los Novios y el Jardín Botánico destinado a la conservación de la diversidad de especies vegetales.

No obstante, en uno de los factores más importantes dentro de los elementos de la planta turística (transporte, establecimientos hoteleros, establecimientos gastronómicos, recreación e información), como lo son los establecimientos hoteleros se presentan barreras comunicativas entre los turistas que cuentan con discapacidades de habla y de escucha y los profesionales en el sector lo que interfiere su normal desenvolvimiento en el lugar e impide el goce y disfrute pleno de la actividad turística.

6.4.3. División Administrativa.

Bogotá es el Distrito Capital de Colombia y pertenece al departamento de Cundinamarca, esta ciudad está ubicada en la cordillera oriental con una extensión aproximada de 33 km de Sur a Norte y 16 km de Oriente a Occidente y una superficie de 1.775 km², Bogotá limita al Norte con el municipio de Chía, al Oriente con los municipios de La Calera, Choachi y Ubaté, al Sur

con el Páramo de Sumapaz y al Occidente con Mosquera, Funza y Soacha. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2010, pp. 5-6).

En Bogotá, la economía está basada principalmente en la actividad industrial, el comercio y la prestación de servicios profesionales (servicios especializados), en conjunto con otras actividades económicas como las zonas de entretenimiento, hoteles, restaurantes, centros de salud privados, etc. Adicional a esto Bogotá está dividida en 20 localidades, es decir; subdivisiones territoriales que pueden llegar a tener identidad propia, hacen parte de estas localidades las siguientes:

Tabla 1. Localidades en la Ciudad de Bogotá

Usaquén	Tunjuelito
Chapinero	Bosa
Santa Fe	Kennedy
San Cristóbal	Fontibón
Usme	Engativá
Suba	Barrios Unidos
Teusaquillo	Los Mártires
Antonio Nariño	Puente Aranda
Candelaria	Rafael Uribe Uribe
Cuidad Bolívar	Sumapaz

Nota: La tabla de elaboración propia presenta las veinte localidades con las que cuenta la ciudad de Bogotá.

6.4.4. Información demográfica.

Teniendo en cuenta el último censo realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en el año 2018 el cual se basó en contar y caracterizar las personas residentes en Colombia, en la capital del país se encontró que Bogotá cuenta con un total poblacional de 7.181.469 personas específicamente 3.433.586 hombres y 3.747.883 mujeres, teniendo un mayor índice de población en las personas cuya edad está entre los 20 - 24 años de edad. Adicional a esto, también dentro del mismo documento, se puede verificar en el documento publicado por el DANE la cantidad de personas totales por un margen de edad, por ejemplo; entre 0 - 14 años en Bogotá hay 1.333.950 personas, entre 15 - 64 años hay 5.211.207 personas y entre 65 o más años de edad se encuentran 636.312 personas respectivamente.

En Colombia según lo publicado por el Ministerio de Salud en el año 2020, había un total de 1.319.049 personas con discapacidades identificadas y registradas correctamente en registros internos, es decir; el 2,6% de la población, otro motivo por el cual considerar la implementación de alternativas y estrategias que mitiguen las dificultades comunicativas y barreras físicas de este grupo de personas, en lo que respecta a la actividad turística.

7. Metodología

7.1. Enfoque general de la investigación

Este tipo de método se realiza cuando se pretende examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o por el contrario cuando se pretende examinar un tema novedoso tal y como lo plantean Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Para lograr identificar cuándo llevar a cabo una metodología bajo el método exploratorio, es necesario reconocer si la información a buscar es referente a una temática no investigada e ideas poco desarrolladas, este tipo de método permite facilitar la interacción de fenómenos con sucesos desconocidos, además este tipo de método genera bases fundamentales que pueden ser utilizadas para llevar a cabo una investigación más completa al respecto (Monje, 2011). Teniendo en cuenta lo anterior, este ha sido el método aplicado dentro de esta investigación, considerando que la temática abordada, la cual es la atención al cliente de personas con discapacidades de habla y escucha dentro de establecimientos hoteleros no presenta grandes investigaciones al respecto y se busca mediante esta investigación dejar precedencias que puedan ser utilizadas posteriormente en investigaciones más especializadas.

Adicionalmente, dentro de esta investigación, se empleó un enfoque cualitativo para obtener una comprensión en profundidad sobre la atención al cliente en el Hotel Wyndham Art Bogotá. Se llevó a cabo una entrevista con un colaborador del hotel, quien desempeña un rol directo en la atención al cliente, a través de esta entrevista, se buscó explorar y comprender las experiencias, perspectivas y prácticas que se ejercen dentro de este establecimiento hotelero en relación con la atención al cliente a personas con discapacidades auditivas y de habla.

6.1 Técnicas e instrumentos según los objetivos específicos

Tabla 2. Técnicas e instrumentos a aplicar en los objetivos específicos.

Objetivo específico	Técnicas	Instrumentos
Analizar los motivos por los cuales se presentan dificultades comunicativas entre el personal del establecimiento hotelero Wyndham Art Bogotá y los turistas con discapacidades de habla y escucha.	Entrevistas	Cuestionarios estructurados.

Nota: La tabla presenta la información de las técnicas e instrumentos a aplicar en los objetivos específicos de la investigación.

7.1.1. Técnicas de investigación

Según Ignacio Roberto Rojas Crotte (2011) las técnicas de investigación son un conjunto de herramientas y procesos cuyo objetivo principal generalmente es obtener y transformar información útil para dar solución a problemas produciendo conocimiento.

- ✓ *Técnicas de investigación de campo*: Como su nombre lo indica esta se realiza directamente en el medio donde se presenta la investigación en curso, por ejemplo; cuestionarios, entrevistas, encuestas, observación y experimentación. Dentro de esta investigación se realizarán entrevistas a personal de establecimientos hoteleros que tengan contacto y relación estrecha con la atención al cliente, cuya finalidad es identificar el por qué se presentan actualmente las barreras comunicativas entre el personal del establecimiento hotelero y personas con discapacidades de habla y escucha.

7.1.2. Instrumentos en la investigación

Tal como lo dice Garay (2020) “Son los recursos que el investigador puede utilizar para abordar problemas y fenómenos y extraer información de ellos que se utilizan para recoger datos o información sobre un problema o fenómeno determinado” (p. 12). Hacen parte de instrumentos de la investigación la ficha de observación, el cuaderno de notas, cuestionarios, fotografías, etc. De acuerdo con esto, se tendrá como instrumento para el cumplimiento de los objetivos expuestos la observación, el cuaderno de notas y cuestionarios con el fin de recopilar la mayor cantidad de información que pueda ser utilizada como aporte en la presente investigación.

8. Población

8.1.Población

Según López (2004) la población o también llamada universo por algunos estadísticos es el conjunto total de personas, animales u objetos de los que se desea conocer algo en el proceso de investigación.

La población a tratar dentro de esta investigación son todas las personas que tengan discapacidades que dificulten su proceso comunicativo en entornos sociales y a su vez los prestadores de servicios en el sector hotelero y turístico.

8.2.Muestra

Según López (2004) es un subconjunto o parte del universo en el que se llevará a cabo determinada investigación donde la misma cumple con los elementos requeridos y son parte fundamental para reconocer el fenómeno en cuestión.

Teniendo en cuenta la investigación que se realizó, la muestra para la misma será entonces personas con discapacidades auditivas y de habla que pernoctan en el establecimiento hotelero Wyndham Art ubicado en Bogotá, los criterios de selección de la muestra incluyen a aquellos huéspedes que informaron o no previamente sobre su discapacidad auditiva o de habla al momento de hacer la reserva o al llegar al hotel.

9. Capítulo I. Turismo incluyente

Cuando se habla acerca de turismo incluyente o también conocido como turismo inclusivo se hace referencia a aquella actividad turística que busca adaptar los entornos, productos y servicios para que cualquier persona sin importar sus condiciones puedan hacer uso y disfrute de estos sin presentar ningún tipo de barrera, por su parte el turismo, se ha convertido en una de las actividades económicas más representativas dentro de cualquier país, generando reconocimiento e ingresos considerables, actualmente la actividad turística se ha convertido en un derecho al descanso y a su vez al goce del tiempo libre, en donde una persona realiza actividades fuera de cotidianidad con el fin de tener un equilibrio personal, promoviendo a su vez la creatividad y permitiendo nuevas experiencias.

No obstante, aun así continúan presentándose diferentes limitaciones para las personas en condiciones de discapacidad, especialmente como se menciona dentro de esta investigación personas cuyas limitaciones se ven enfocadas en las barreras comunicativas, si bien ha de reconocerse que por ejemplo; en Colombia se han dado grandes avances dentro de los establecimientos de alojamiento en la mitigación de barreras, éstas han estado mayormente encaminadas a las dificultades físicas y visuales, donde las soluciones que se han dado son la implementación de espacios más amplios en donde una persona con movilidad reducida pueda estar cómodamente para el primer caso y la implementación del sistema de lectura y escritura braille para el segundo caso. Al mismo tiempo se ve reflejado que los establecimientos turísticos y hoteleros no se caracterizan por presentar una propuesta o innovación para mitigar las desigualdades de otros tipos de discapacidades, bien sea implementando talento humano que este capacitado para ayudar en las situaciones que se puedan presentar con los huéspedes que tengan alguna condición de discapacidad o también teniendo la infraestructura necesaria para que todas las personas se sientan en un lugar seguro y cómodo para el disfrute de las instalaciones y actividades que se presentan en los establecimientos turísticos y hoteleros.

Por otro lado, cada día es mayor la cantidad de personas que presentan discapacidades o diversidades funcionales que demandan la realización de actividades turísticas, según la Organización Mundial del Turismo dentro del manual de turismo accesible o también conocido “Turismo para todos” adaptado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo el 5% de la población mundial presenta algún tipo de discapacidad y es por ello que como profesionales del sector se debe permitir y garantizar la accesibilidad turística, generando espacios en donde las

personas que presentan algún tipo de limitación no tengan un impedimento para su normal desenvolvimiento.

En ese orden de ideas, los establecimientos hoteleros deben contribuir al turismo incluyente, implementando internamente estrategias y alternativas que ayuden con el cumplimiento de esta temática, adicionalmente tal y como lo menciona Tite, Carrillo y Ochoa (2020):

Esta nueva concepción del turismo, además de contribuir a una mayor especialización de las instalaciones que lo desarrollan, permite mostrar un aspecto humanístico que mejora la imagen corporativa de la empresa turística socialmente responsable, lo que se traduce en una importante ventaja competitiva (p. 116).

Si bien es cierto como lo mencionan los autores anteriormente mencionados la implementación de estrategias dentro de los establecimientos hoteleros permite desarrollarse bajo un compromiso social, desde otra perspectiva esto se convierte en superioridad respecto a la competencia, teniendo en cuenta que los establecimientos hoteleros ubicados en Bogotá no cuentan con programas y planes para hacer frente a esta problemática, estableciendo barreras con clientes potenciales y limitando así su actividad con personas en condiciones especiales, que así mismo necesitan y requieren de un servicio de calidad en donde se acaten y se brinde solución a coyunturas fortuitas con el fin de generar equidad entre personas.

Por otro lado, es importante recalcar que el turismo inclusivo no es solo cuestión de cumplir con normas de accesibilidad, sino por el contrario, también deben de proporcionar un servicio turístico de calidad en donde se tenga en cuenta las necesidades y expectativas de cualquier persona incluyendo a aquellas que presentan discapacidades, es por ello que la atención al cliente juega un papel fundamental en la satisfacción del turista y la calidad del servicio, en donde para las personas con discapacidades de habla y escucha una atención al cliente deficiente puede limitar su comunicación haciéndolos sentir marginados e incomprendidos. De acuerdo con lo presentado dentro de este capítulo, el turismo incluyente es importante por diversas razones, de las cuales se pueden describir las siguientes:

9.1. Mayor accesibilidad.

Un turismo incluyente permite que las personas con discapacidades puedan hacer uso y disfrute de la actividad turística sin limitaciones y barreras, disfrutando de los mismos servicios y experiencias que el resto de la población.

9.2.Incremento de la actividad turística.

El turismo inclusivo puede generar mayor flujo y demanda turística, ya que las personas con discapacidades resultan ser un mercado potencial, en donde promover la igualdad y limitar las barreras de estas personas conlleva a un crecimiento general de mercado, lo que significa que al brindar destinos turísticos accesibles e inclusivos se atraen mayor cantidad de visitantes y por ende aumenta la economía del sector.

9.3.Participación social.

Un turismo inclusivo demuestra un compromiso social, teniendo en cuenta que este tipo de turismo busca mediante habilidades y valores brindar tolerancia y respeto a la diversidad de esta manera adoptando estrategias y herramientas inclusivas se contribuye a una sociedad más igualitaria.

9.4.Mejorar la imagen de la actividad turística.

Un destino o establecimiento turístico en donde se realicen practicas inclusivas genera una imagen más positiva y reconocimiento general en el mercado, mejorando la reputación y atrayendo más clientes potenciales.

9.5.Innovación.

Esta juega un papel fundamental dentro del turismo incluyente, como se menciona no solo basta con la implementación de normas, también, es necesario que el sector turístico y hotelero genere nuevas estrategias y herramientas que permitan la contribución de la inclusión utilizando medidas tecnologías aplicables dentro de la temática.

9.6.Mejora de experiencia.

La implementación de prácticas incluyentes puede mejorar la experiencia del turista, no solo de las personas con discapacidades, la implementación de estas prácticas también facilita la interacción con cada persona sin importar si tiene o no algún tipo de condición especial.

10. Capítulo II. Atención al cliente en personas con discapacidades auditivas y escucha dentro de los establecimientos hoteleros

Esta investigación busca brindar un panorama de la falta de inclusión que se presenta con las personas con discapacidades de habla y escucha en su proceso de atención al cliente dentro de los establecimientos hoteleros, con el fin de que esta industria cree mayor conciencia y busque la capacitación del personal para mitigar las desigualdades que puedan llegar a presentarse.

La atención al cliente es un aspecto fundamental dentro de los establecimientos hoteleros, está por su parte, resulta ser en muchas ocasiones, el primer momento de verdad, por este motivo es importante que los establecimientos hoteleros cuenten con personal capacitado y dispuestos a ofrecer un servicio adecuado a todas las personas, sin embargo, esto no sucede de la misma manera cuando se trata de la atención al cliente para personas con discapacidades de habla o escucha, ya que por su parte las barreras lingüísticas que presentan impiden el canal de comunicación, lo que conlleva a un proceso discriminatorio para las personas en condiciones especiales.

Por otro lado, es cierto que las personas con discapacidades de habla y escucha pueden enfrentar dificultades para encontrar establecimientos hoteleros donde se les brinde una atención adecuada, a menudo, estos establecimientos no están equipados para ofrecer opciones de comunicación accesibles, lo que genera barreras de comunicación y dificultades en la comprensión de información para las personas con estas discapacidades.

La calidad de la atención al cliente en los establecimientos hoteleros puede enmarcar una gran diferencia entre un cliente satisfecho que regresa y recomienda el lugar y aquel que decide no hacerlo. En particular, para las personas con discapacidades auditivas o de habla, la manera en la que son atendidas puede ser determinante en su decisión de abandonar un lugar o quedarse. De acuerdo con la entrevista realizada al Instituto Nacional para Sordos, la cual se encuentra transcrita dentro del apartado de anexos de la presente investigación, esta población no cuenta con una limitación en sí misma, sino que esta limitación es dada por el establecimiento hotelero al no atender adecuadamente la diversidad lingüística que tienen las personas con discapacidades auditivas y de habla.

La persona entrevistada, que por petición notificó que su entrevista debía ser de manera anónima, indico que el motivo por el cual existen estas diferenciaciones es por la falta de cultura y comprensión de la diversidad. En otras palabras, muchas personas nacen creyendo que todos

contamos con las mismas características y habilidades, sin reconocer que existe algo más allá de su propia existencia. No se logra identificar la diversidad hasta que esta no se convierte en tendencia o son asuntos mandatorios, como la normatividad de establecimientos hoteleros accesibles y su implementación de rampas dentro de estos para las personas con movilidad reducida.

Dentro de esta investigación basada en las dificultades comunicativas que se presentan entre el personal de los establecimientos hoteleros y los turistas con discapacidades de habla y escucha, se ha encontrado que varios hoteles no cuentan con personal capacitado en la atención al cliente de personas en condiciones especiales. En algunos casos, como el del establecimiento hotelero Wyndham Art Bogotá, la jefe de reservas y recepción, Maribel Acevedo, a quien se le realizó una entrevista y se encuentra dentro de los anexos, ha reconocido la falta capacitación y formación en la atención al cliente para este tipo de discapacidades. A pesar de que este establecimiento hotelero recibe personas con discapacidades de habla y escucha, en general son enviadas en grupos por diferentes compañías que se encargan de contratar una persona intermediadora que permita la trasmisión de información entre ambas partes. Sin embargo, a pesar de la demanda de huéspedes con estas discapacidades, el hotel Wyndham Art Bogotá no cuenta con talento humano capacitado en lengua de señas (lenguaje utilizado por las personas con discapacidades de habla y escucha), y tampoco tiene ningún medio tecnológico que permita la traducción de lenguaje de señas como lo hace por ejemplo los aplicativos Hand talk o Tradugeek.

Desafortunadamente, esta situación no es única en el hotel mencionado, ya que muchos otros establecimientos hoteleros en general, también enfrentan dificultades para atender a personas con discapacidades de habla y escucha. A pesar de ello, es importante destacar que esta situación no solo afecta a las personas con dichas discapacidades, sino que también representa una oportunidad perdida para los establecimientos hoteleros, ya que estos clientes pueden representar una importante fuente de ingresos, además, de que la falta de atención a la diversidad y la inclusión en la atención al cliente, también pueden ser consideradas como actos de intolerancia y desigualdad.

Desde otra perspectiva, como lo menciona Nieto, Mora y Bonelo (2022) es importante destacar que la caracterización del mercado y el conocimiento del público objetivo no solo implica en reconocer su necesidades, preferencias y limitaciones, sino también sus expectativas (p. 19-22). Los huéspedes esperan recibir una atención personalizada y de calidad que cumpla con lo

mencionado, generando la satisfacción de la persona. En el caso de las personas con discapacidades auditivas y de habla, esto incluye el acceso a la información y comunicación de manera clara y efectiva, es por ello que resulta esencial que los hoteles reconozcan la presencia y demanda de personas con discapacidades y que estos se interesen en mitigar las limitaciones presentes en este grupo de personas.

Por ello, resulta alarmante que los establecimientos hoteleros no tomen en cuenta la importancia de mitigar las barreras lingüísticas que presentan las personas con este tipo de discapacidades, ya que como se menciona, esto no solo llega a afectar la calidad de atención al cliente, sino por el contrario, también perjudica la imagen y reputación del establecimiento hotelero. Además, esta falta de interés y consideración hacia la inclusión y la diversidad, demuestra una actitud discriminatoria y poco respetuosa hacia las personas en condiciones especiales, lo que va a su vez va en contra de los principios éticos y valores presentes en los establecimientos hoteleros y profesionales del sector.

11. Capítulo III. Estrategias para mitigación de barreras comunicativas presentadas por las personas con discapacidades de habla y escucha dentro del establecimiento hotelero Wyndham Art ubicado en Bogotá

En el presente capítulo, se presentarán una serie de estrategias que buscan mitigar las barreras comunicativas en los procesos de atención al cliente. Estas estrategias fueron identificadas a través de la revisión de diferentes documentos relacionados con el turismo accesible tales como: El manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas publicado por la Organización Mundial de Turismo, el manual de turismo accesible y turismo para todos adaptado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, el protocolo para la atención de personas con discapacidad creado por la Registraduría Nacional del Estado Civil, entre otros documentos que han sido bases fundamentales para esta investigación y se encuentran dentro del apartado de referencias, así como por medio de la observación y percepción personal.

Por otro lado, es importante destacar que estas herramientas fueron diseñadas principalmente para su aplicación en establecimientos hoteleros, pero a su vez también son aplicables en cualquier otro tipo de establecimiento del sector turístico, además de que estos instrumentos pueden ser de gran ayuda para los profesionales del sector o no encargados de la atención al cliente.

La identificación de estas estrategias es fundamental para garantizar que los servicios turísticos sean accesibles para todas las personas, incluyendo aquellas que tienen discapacidades o limitaciones en su comunicación. Al reducir estas barreras lingüísticas, se puede mejorar significativamente la calidad turística, experiencial y de servicio, contribuyendo a la inclusión social de las personas con discapacidades, por otro lado, se espera que estas herramientas y estrategias puedan ser implementadas con éxito en los establecimientos hoteleros con el fin de cooperar y hacer del turismo una actividad accesible para todas las personas.

Por otro lado, durante el transcurso de la presente investigación, resulta evidente la necesidad de implementar diversas herramientas para mitigar las barreras comunicativas en los procesos de atención al cliente dentro de los establecimientos hoteleros. Por esta razón, se ha tomado la decisión de proporcionar estas herramientas en dos formatos diferentes. En primer lugar, se presentarán de manera escrita y detallada en el presente texto, con el fin de brindar una explicación más profunda sobre el porqué de cada una de las estrategias. En segundo lugar, se presenta un folleto que podrá ser utilizado internamente en los establecimientos hoteleros como un recurso lúdico, llamativo,

claro y conciso para el talento humano que labora en este sector, generando que este formato sea de gran utilidad para que los profesionales del sector puedan implementar de manera más efectiva las estrategias propuestas en la investigación y mejorar así la atención al cliente.

11.1. Herramientas para mitigar las barreras comunicativas en hoteles

11.1.1. Capacitación del talento humano.

Resulta esencial que el talento humano del establecimiento hotelero reciba capacitación, esta es crucial para garantizar una atención al cliente de calidad a todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades auditivas y de habla. Cuando el talento humano se encuentra capacitado puede mejorar la experiencia de los clientes con discapacidad, garantizando que sus necesidades de comunicación sean atendidas de manera adecuada, respetuosa e inclusiva. Además, la capacitación permite a los colaboradores comprender las diferentes discapacidades y adoptar un enfoque empático, por lo cual es pertinente capacitar al personal en lo siguiente:

- **Lengua de señas:** Es importante conocer la lengua de señas para el proceso de atención al cliente en personas con discapacidades de habla y escucha, esta lengua resulta el medio de comunicación más utilizado por esta población, conocer la lengua de señas permite establecer una comunicación fluida y efectiva con estas personas, este tipo de lengua podría implementarse como una alternativa en la atención al cliente dentro de los establecimientos hoteleros, con el fin de promover el turismo inclusivo y mitigar las barreras comunicativas que impidan el correcto trato con un huésped.

Aun así, es cierto que la capacitación del personal en lengua de señas puede generar costos significativos, en donde para los hoteles económicamente limitados esto puede volverse un problema, sin embargo, es importante destacar que la capacitación del personal en esta índole es la medida más efectiva para garantizar una atención adecuada e inclusiva para las personas con discapacidad. Pero, si el establecimiento hotelero no cuenta con los recursos financieros suficientes para implementar la capacitación en lengua de señas, es importante saber que dentro de esta investigación se exponen otras herramientas que pueden ser implementadas.

- **Conocimiento general de las discapacidades auditivas y de habla:** Resulta conveniente que el talento humano del establecimiento hotelero tenga un conocimiento general sobre las discapacidades auditivas y de habla, con el fin de poder identificar las personas sin que sea necesario que la persona en condición especial haga la salvedad o notificación.

Por ejemplo, la discapacidad auditiva según el manual de turismo accesible (2016) es aquella

en donde una persona presenta falta, disminución o pérdida total de la capacidad de oír, esta discapacidad al igual que otras puede estar presente en la persona de manera congénita o ser adquiridas luego de algún accidente, este tipo de personas pueden conocer el habla hispana o también manejar sus canales de comunicación por medio de la lengua de señas.

Por otro lado, la discapacidad de habla o también conocida como discapacidad de lenguaje se entiende como aquella donde una persona presenta dificultades o pérdida total para comunicarse verbalmente, las personas que tienen este tipo de discapacidad presentan afecciones que les impiden formar sonidos vocálicos.

- Protocolos básicos para la atención de personas con discapacidades: Lo primordial dentro de los protocolos básicos es en primer medida siempre brindar un trato amable y respetuoso, seguido de la identificación de la discapacidad que presenta la persona, con el fin de relacionar sus características y necesidades con la adaptación del servicio al cliente. Entre las pautas básicas presentadas por la Registraduría Nacional del Estado Civil (2022) se encuentran: No tratar a la persona con discapacidad como un niño o una persona sin comprensión, mirar a las personas con naturalidad evitando gestos, burlas o comentarios inapropiados, es importante siempre preguntar a la persona si desea ayuda, brindar tiempo suficiente para que la persona se exprese, cuestione si la información suministrada fue clara de lo contrario busque la manera de que la persona puede entender la misma.

En el caso de que una persona con discapacidad de habla o escucha se encuentre en acompañamiento de un intérprete debe dirigirse a la persona con discapacidad no al interprete, esta segunda persona solo está brindando un acompañamiento. Si la persona por el contrario se comunica a través del español oral mantenga su tono de voz natural y vocalice, por el contrario, si la persona se comunica de manera escrita, escriba frases cortas con letra legible.

- Expresiones correctas a utilizar: De acuerdo con lo planteado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, (2016) “Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten en contra de las personas. El término apropiado es persona con discapacidad” (p. 203). Adicional a esto, existen expresiones correctas que deben ser utilizadas, por ejemplo: No es correcto referirse a una discapacidad como un defecto de nacimiento, la expresión correcta es una discapacidad congénita, lo mismo sucede cuando se refieren a una persona como “el mudo” o “el sordo”, la expresión correcta para el primer caso es persona que no habla en lenguaje oral y para el segundo caso la expresión correcta será entonces persona con

discapacidad auditiva.

11.1.2. Diseño de espacios accesibles.

La creación de espacios accesibles es crucial para garantizar que las personas con discapacidades auditivas y de escucha puedan comunicarse sin problema dentro de los establecimientos hoteleros, esto implica la instalación de señalización clara y visible, por ejemplo, los establecimientos hoteleros pueden implementar dentro de su infraestructura sistemas de alerta visual, que en caso de emergencia cambien su color o emitan vibraciones para que las personas con estas condiciones especiales pueden notificarse y reaccionar de la manera adecuada o la puesta en marcha de pictogramas que permitan a las personas con estas discapacidades identificar los espacios e información del hotel.

A nivel general, existen diferentes maneras en las que un hotel puede hacer de sus espacios un lugar accesible, solo es cuestión de identificar y considerar que medidas implementar para asegurar que todos los huéspedes se sientan bienvenidos y atendidos correctamente.

11.1.3. Uso de herramientas tecnológicas.

El uso de herramientas tecnológicas es una excelente forma de mejorar la accesibilidad de los establecimientos hoteleros para las personas con discapacidades de habla y escucha. Estas herramientas pueden ser: dispositivos de ayuda auditiva que son aquellos que permiten la amplificación de sonido. También, pueden optar por implementar en los dispositivos tecnológicos con los que cuenta el hotel los subtítulos y videos en lengua de seña con la información relevante del establecimiento hotelero, otras de las opciones tecnológicas útiles para esta problemática son los softwares de comando de voz, en donde el personal puede brindar la información y este aplicativo directamente transcribirá todo para que de esta manera la persona pueda hacer lectura y comprensión de la información.

Adicionalmente, si el establecimiento hotelero tiene la posibilidad y los medios económicos podría considerar la implementación de los software y aplicaciones de traducción de lenguaje de señas como Hand talk o Tradugeek, estos fueron creados bajo la razón principal de facilitar la comunicación entre personas con discapacidad y las personas sin discapacidades, funcionando también como un medio de capacitación por su uso continuo.

11.1.4. Acuerdos de alianzas estratégicas.

Como se ha mencionado dentro de la presente investigación, la inclusión es un valor fundamental en la sociedad actual, donde los establecimientos hoteleros tienen el papel

fundamental de garantizar que todas las personas tengan acceso a sus servicios, una manera de lograrlo es mediante convenios y alianzas con entidades o fundaciones que atiendan a las personas con discapacidades auditivas y de habla. Los convenios con estas entidades o fundaciones pueden ofrecer numerosas ventajas para el establecimiento hotelero, como la contratación de intérpretes de lengua de señas a bajo costo, permitiendo que las personas con estas condiciones especiales se comuniquen con el personal del hotel sin ningún tipo de barreras, además, estas entidades pueden ofrecer conferencias y pequeñas capacitaciones en lengua de señas básicas para el personal del establecimiento hotelero generando bases sólidas entre los colaboradores.

Por otro lado, los beneficios para las fundaciones pueden ir enmarcadas en descuentos para grupos de personas que presenten discapacidades de habla o escucha, en donde los establecimientos hoteleros pueden ofrecer tarifas especiales y beneficios adicionales por la alianza estratégica generada, en resumen, estos convenios permiten ganancias para ambas partes, adicional de demostrar el compromiso social por parte del establecimiento hotelero.

11.1.5. Evaluar la satisfacción del huésped.

Es esencial que los establecimientos hoteleros soliciten y tomen en consideración las retroalimentaciones de los huéspedes con discapacidades de habla y escucha para mejorar la calidad de servicios. Por su parte, obtener comentarios directos de los huéspedes permite al establecimiento hotelero identificar en qué procesos se deben realizar mejoras para alcanzar la satisfacción total, adicionalmente por medio de estas encuestas se pueden reconocer que medidas implementar dentro del establecimiento hotelero teniendo en cuenta los comentarios de las personas directamente relacionadas. En última instancia, tener conocimiento y brindar una respuesta a las necesidades de los huéspedes con discapacidades de habla y escucha no solo permite mejorar su experiencia en el hotel, sino que también mejora la reputación y satisfacción general del huésped al percatarse de que se está buscando y brindando una solución para mitigar las barreras que puedan presentar las personas con discapacidades, esto permite una recomendación por parte de las personas con discapacidades al identificar que existe un establecimiento hotelero que cuenta con herramientas que permiten su estancia de manera grata, inclusiva e igualitaria.

11.2. Folleto

Estrategias para mitigar las barreras comunicativas dentro de los establecimientos hoteleros

En presente folleto, se presentarán algunas estrategias útiles para ayudar a limitar las barreras comunicativas que pueden enfrentar los clientes en los establecimientos hoteleros.

Al implementar estas estrategias, los hoteles pueden mejorar la experiencia del cliente y asegurarse de que todos los clientes se sientan atendidos y satisfechos.

1. Identificación

Es importante que de en primera instancia identifique el tipo de discapacidad que tiene la personas, en este puede ser:

Discapacidad auditiva
Discapacidad de habla

En este caso, para ambos tipos de discapacidades puede hacer el proceso de comunicación mediante lengua de señas he aquí la importancia de la capacitación. En caso de conocimiento siga las siguientes recomendaciones:

- ✓ Sea amable y respetuoso.
- ✓ De ninguna manera haga comentarios inapropiados.
- ✓ Trate a la persona como alguien adulta, ellos poseen la misma habilidad de comprensión a cualquier otra persona.
- ✓ Mantenga contacto visual con la persona.
- ✓ No utilice términos como "minusválido, discapacitado, lisiado, etc." Recuerde que el termino apropiado es persona con discapacidad.



Fuente imagen
Hotel luxury (2019).

2. Disponga de espacios accesibles

Implemente señalización clara y visible.

Implemente en su infraestructura sistemas especializadas para las personas con discapacidades auditivas y de habla, por ejemplo: Los sistemas de alerta visuales.

Fuente imagen Mincit (2016)



3. La tecnología puede ser su mejor aliado

Utilice la tecnología como medio difusión de información, opte por implementar en los dispositivos tecnológicos del establecimiento hotelero la información en lengua de señas, permita que todas las personas pueden acceder a la información de su hotel. Cree ayuda visual para que las personas en estas condiciones especiales pueda tener un desenvolvimiento adecuado dentro del hotel.

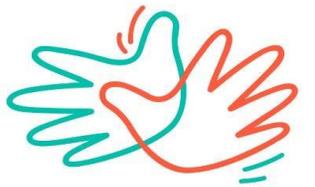
4. Detectar, Solucionar y Mejorar

Identifique las falencias presentadas dentro de su establecimiento hotelero en el proceso de atención al cliente a personas con discapacidades auditivas y de habla. Proponga medidas que le permitan solucionar dichas debilidades, nunca se aleje de la mejora constante, busque siempre evaluar si su medida funciono, de lo contrario busque otras alternativas,

Si desea conocer más sobre esta información, consulte el documento escrito.

El turismo es para todos, asegurémonos de que todos puedan disfrutarlo.

Promueve y haz de tu establecimiento un lugar accesible e inclusivo.



MANOS QUE HABLAN

Fuente imagen Veracruz Gobierno del estado (2023)

12. Conclusiones

La atención al cliente dentro de los establecimientos hoteleros a personas con discapacidades auditivas y de habla es una problemática que requiere de atención urgente, como se ha planteado dentro de esta investigación, es importante ofrecer una actividad turística accesible e inclusiva para todos. Dentro de la presente investigación se ha identificado que la falta de interés, cultura y comprensión de la diversidad son unas de las principales causas por las cuales existe una desigualdad en la atención al cliente para personas con discapacidades de habla y escucha, porque si bien se reconoce este grupo de personas como un mercado turístico no se les ve motivados a los establecimientos hoteleros a generar medidas que mitiguen las barreras lingüísticas presentes.

Por otra parte, es necesario que los establecimientos hoteleros comprendan la importancia de la inclusión y accesibilidad para todas las personas incluyendo aquellas que presentan algún tipo de discapacidad, por lo cual es necesario que adopten y adapten a su cultura organizacional diferentes medidas y herramientas que permitan una atención de calidad a las personas con discapacidades de habla y escucha, dentro de estas medidas se encuentra la capacitación al talento humano en lenguaje de señas, el uso de la tecnología y la disponibilidad de servicios de interpretación permitiendo la mitigación de desigualdades y aumentando la satisfacción del cliente.

Adicional a esto, actualmente encontrar establecimientos hoteleros en Bogotá donde se atienda adecuadamente a las personas con discapacidades auditivas y de habla puede llegar a ser un desafío, sin embargo, la presente investigación propone diferentes herramientas aplicables dentro de los establecimientos hoteleros para poder cambiar dicho panorama, y por el contrario promover la actividad turística de la ciudad de Bogotá como una actividad inclusiva y accesible para todas las personas.

13. Recomendaciones

Teniendo en cuenta la dificultad que resulto realizar esta investigación, en el presente apartado se presentan las diferentes limitaciones identificadas en el desarrollo de este trabajo de grado. Una de las limitaciones es la escasez de información especializada en discapacidades de habla y escucha y su relación con la actividad turística y hotelera, lo que dificulta en gran medida la consulta y comparación de autores.

Otra de las limitaciones identificadas es la dificultad y tiempo de espera para obtener entrevistas con entidades y fundaciones relacionadas directamente con grupos de personas que presenten discapacidades auditivas y de habla. Asimismo, es importante recalcar que los establecimientos hoteleros pueden sentirse reacios a brindar información, debido a que piensan que la presente investigación de alguna manera busca perjudicar la imagen y reputación del hotel, lo que impide en gran medida la recolección sustancian en el proceso de trabajo de campo. Finalmente, considero de gran importancia mencionar las limitaciones, para que los lectores comprendan los desafíos que se presentaron durante el desarrollo de la presente investigación, asimismo para que las personas interesadas en seguir las líneas de investigación sean conscientes de esto.

14. Referencias

- Agüero, T. (2021). Propuesta de guía para las buenas prácticas en la incorporación y atención orientada al segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva usuaria de los servicios de hospedaje. Recuperado de: <http://179.0.219.172/bitstream/handle/20.500.13077/602/PROPUESTA%20DE%20GUIA%20PARA%20LAS%20BUENAS%20PRACTICAS%20EN%20LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2010). Diagnóstico de la región capital. Recuperado de: https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/documentos/diagnostico_region_capital_dirni.pdf
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2022). Localidades en Bogotá. Recuperado de: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/entidad/informacion-institucional/localidades-sdis/1-usaquen>
- Botero, N., Triana, M., y Ramos, C. (2021). El tratamiento de la accesibilidad en los establecimientos con certificación de calidad turística: Estudio de caso Bogotá Colombia. Revista internacional de Turismo, Empresa y Territorio. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7989244>
- Carrascosa, J. (2015). La discapacidad auditiva. Principales modelos y ayudas técnicas para la intervención. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5746/574661395002.pdf>
- Center for parent information and resources. (2014). Trastornos de habla y lenguaje. Recuperado de: <https://www.parentcenterhub.org/lenguaje/>
- Centro para el Control y prevención de enfermedades. (2020). Las discapacidades y la salud, información básica. Recuperado de: [https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability.html#:~:text=Una%20discapacidad%20es%20una%20educaci%C3%B3n,\(restricciones%20a%20la%20participaci%C3%B3n\).](https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability.html#:~:text=Una%20discapacidad%20es%20una%20educaci%C3%B3n,(restricciones%20a%20la%20participaci%C3%B3n).)
- Clario recursos lúdicos. (s/f). Aproximaciones a la educación inclusiva. Recuperado de: <https://clariorecursos.com/aproximaciones-a-la-educacion-inclusiva/>
- Congreso de la República (07 de febrero de 2013). Ley estatutaria 1618 de 2013 por medio la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las

personas con discapacidad. [Ley 1618]. Recuperado de:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/documento-balance-1618-2013-240517.pdf>

Congreso de la República (10 de julio de 2013). Ley 1558 de 2012 por la cual se modifica la ley 300 de 1996- Ley general de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. [Ley 1558]. Recuperado de:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1558_2012.html

Congreso de la República (12 de mayo de 2021). Decreto 468 de 2021 por medio de la cual se reglamenta el sello de accesibilidad e inclusión universal. [Decreto 468]. Recuperado de:
<https://www.mincit.gov.co/getattachment/bdadffba-92a4-4409-a27e-0998e17f3a03/Decreto-468-del-12-de-mayo-de-2021.aspx>

Cueva, M., Romero, A., Salguero, G., y Palma, E. (2021). Capacitación dirigida a servidores públicos para la atención al cliente de personas con discapacidad. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7876703>

DANE. (2018). Censo Nacional de Población y Vivienda 2018. Recuperado de:
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018>

Garay, C. (2020). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos. Recuperado de:
<https://crubocas.up.ac.pa/sites/crubocas/files/2020-07/3%20M%C3%B3dulo%2C%20%2C%20EVIN%20300.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

La azarosa fundación de Bogotá. (s.f.). Recuperado de:
<https://archivobogota.secretariageneral.gov.co/content/historia-bogota-bogota#:~:text=La%20fundaci%C3%B3n%20de%20facto%20se,es%20el%20Chorro%20%20Quevedo.>

López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. Recuperado de:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2019). Manual de turismo accesible: Turismo para todos. Recuperado de: <http://acolap.org.co/wp-content/uploads/2019/07/MANUAL->

[TURISMO-PARA-TODOS.pdf](#)

- Ministerio de Salud. (2020). Glosario de términos sobre discapacidad. Recuperado de :
[:https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/glosario-discapacidad-2020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/glosario-discapacidad-2020.pdf)
- Monferrer, D. (2013). Fundamentos de marketing. Recuperado de:
<https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/49394/s74.pdf>
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Recuperado de:
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Mora, J y Nieto, M. (2022). Economía solidaria y apropiación del turismo rural comunitario: estudio de caso Sibateando. La Razón Histórica: Revista Hispanoamericana de Historia de las Ideas, 1(56). Recuperado de: <https://www.revistalarazonhistorica.com/56-11/>
- Nieto, A. (2020). Turismo y patrimonio cultural: análisis geográfico y prospectivo en el norte del Tolima: Corporación Universitaria Unitec. Bogotá Colombia. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/351287015_TURISMO_Y_PATRIMONIO_CULTURAL_analisis_geografico_y_prospectivo_en_el_norte_del_Tolima
- Nieto, A; Mora, J y Bonelo, E. (2022). Transformaciones de las dinámicas del turismo rural comunitario frente a los desafíos que implica la crisis de la pandemia. Caso Agroparque Los Soches. En J. Liloy. (Comp.), Transformaciones de la sociedad y las organizaciones en tiempos de pandemia: estrategias, casos y recomendaciones (281-303). Universitaria Uniagustiniana y Universidad Católica de Colombia. DOI: <https://doi.org/10.28970/9789585498884>
- Organización de Naciones Unidas. (2019). Inclusión de la discapacidad en el sistema de las Naciones Unidas. Recuperado de: https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/sp-un_disability_inclusion_strategy_report_01.pdf
- Organización Panamericana de la Salud. (s/f). Discapacidad. Recuperado de:
<https://www.paho.org/es/temas/discapacidad#:~:text=Las%20personas%20con%20discapacid%20ad%20son.de%20condiciones%20con%20los%20dem%C3%A1s.>
- Ramírez, L. (2017). Historia Bogotá. Bogotá Gov. Recuperado de: <https://bogota.gov.co/historia-de-bogota-recorrido-por-la-historia-de-la-ciudad-de-bogota>
- Ramírez, L. (2017). Ubicación de la ciudad. Recuperado de: <https://bogota.gov.co/ubicacion-de->

[bogota-sitios-turisticos-vias-y-alrededores-de-bogota](#)

Redacción Portal Bogotá. (2020). ¡Conoce la historia de tu ciudad!. Recuperado de:

<https://bogota.gov.co/infancia/historia-de-bogota-para-ninos#:~:text=Los%20espa%C3%B1oles%20nombraron%20as%C3%AD%20a,del%202000%20se%20llam%C3%B3%20Bogot%C3%A1>.

Registraduría Nacional del Estado Civil. (2022). Protocolo para la atención de personas con discapacidad. Recuperado de: <https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/protocolo-discapacidad.pdf>

Rojas, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: Una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>

Sainz, R. (2015). Atención al cliente y validación funcional. UPGTO Management Review. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5822200>

Sánchez, J., Loarte, M., Caisachanna, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000100225&script=sci_arttext&tlng=pt

Simple Safety. (s/f). Definición de atención al cliente según Philip Kotler. Recuperado de :: <https://simple-safety.com/empresas/definicion-de-atencion-al-cliente-segun-philip-kotler/>

Tite, G., Carrillo, A., y Ochoa, M. (2020). Turismo accesible: Estudio bibliométrico. Revista turismo y sociedad. Recuperado de: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/6996/9562>

Torres, S., y Bueno, A. (2015). De qué sirven señas de mudos a un ciego o hablarle con voz a un mudo. Scientia et Technica. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4701812>

Vivas, I. (2012). Turismo accesible e inclusivo: La protección jurídica del consumidor con discapacidad. Revista CESCO de derecho de consumo. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4042548>

World Tourism Organization. (2019). Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284416486>

Zambrano, H. (s.f.). Localidades dentro de Bogotá. Recuperado de:
<https://co.pinterest.com/pin/438467713726291963/>

15. Anexos

15.1. Transcripción de entrevistas

15.1.1. Entrevista 1.

La persona entrevistada fue la jefe de recepción y reservas del hotel Wyndham Art Bogotá ubicado en la calle 24 # 51 -40, esta entrevista fue realizada el día 17 marzo del 2023 en las instalaciones del establecimiento hotelero.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: Buen día, el día de hoy nos encontramos con la jefe Maribel, jefe de recepción y reservas del hotel Wyndham. Podría por favor brindarnos una breve presentación personal suya.

Entrevistado – Maribel Acevedo: Claro que sí, buen día Nicole, mi nombre es Maribel, llevo en la industria de la hotelería y turismo aproximadamente doce años siempre he trabajado en el área de frontdesk, conserjería, botones y reservas, digamos que esa ha sido mi experiencia a lo largo de estos años.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: Perfecto, ¿Podría indicarnos si usted cree que el sector hotelero viene en crecimiento durante los últimos tiempos?

Entrevistado – Maribel Acevedo: Si, yo considero que, si viene en crecimiento, el crecimiento es evidente justo después de la pandemia, pienso que fue una época de crisis para la industria, pero luego de los años cuando ya pasa la pandemia, pienso que es el mejor momento que ha vivido la hotelería en el país y por supuesto nuestra ciudad.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: Correcto estamos de acuerdo, ¿Considera usted que actualmente existe lo que se considera el turismo inclusivo?

Entrevistado – Maribel Acevedo: Considero que, si existe, hay en este momento cursos que deben tomar los funcionarios de los hoteles justo para manejar este tema de turismo inclusivo y además de eso hay sellos de calidad que asignan a los hoteles cuando el personal está calificado y esta entrenado para este tipo de turismo.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: ¿Cómo que cursos ofrecen a su personal para que se capaciten acerca de estas temáticas?

Entrevistado – Maribel Acevedo: Listo, sé de cursos para atención de personas que pertenecen al grupo LGTB, personas con discapacidad, más que todo conozco sobre esos dos grupos específicos.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: Perfecto, ¿Podría indicarnos si usted o algún colaborador dentro del hotel Wyndham Art que es donde nos encontramos maneja la lengua de señas?

Entrevistado – Maribel Acevedo: No la manejo y hasta el momento no conozco una persona en el hotel que este capacitada.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: Nos puede comentar si dentro del establecimiento hotelero Wyndham, ¿Alguna vez ha llegado a las instalaciones una persona con discapacidad de habla o escucha?

Entrevistado – Maribel Acevedo: Efectivamente si, varias hemos recibido grupos, grupos de personas con diferentes discapacidades.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: ¿Podría indicar si estas visitas presentaron algún tipo de reto para ustedes, qué medidas utilizaron en la atención al cliente y qué aprendizaje les dejó dicho momento de verdad?

Entrevistado – Maribel Acevedo: Okey, si es un reto porque ellos requieren una atención un poco más personalizada, en hoteles como este hotel que es grande y que maneja una alta ocupación constante es un reto muy grande porque siempre tenemos muchos clientes por atender, entonces si es un reto.

¿Cómo lo manejamos? Aquí tenemos... digamos cada vez que llega un grupo con estas características nosotros nos preparamos desde las áreas operativas, entonces el área de restaurante tiene un protocolo específico a aplicar dependiendo del tipo de discapacidad que tengan los clientes, recepción tiene también otros procedimientos y el área de habitaciones. Igual

nosotros manejamos, por ejemplo; en los ascensores sistema braille y ellos por lo general llegan con sus propios guías, tenemos habitaciones para discapacitados adecuadas con algunas facilidades para ellos, entonces lo manejamos de esa manera, nos preparamos en una reunión operativa y cada área pues toma como las medidas correspondientes para darles la atención más específica y personalizada.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: Entiendo, si digamos, por ejemplo; al llegar una persona con discapacidad de habla o escucha es decir la persona es sorda, muda o sordomuda y no esta previo a su conocimiento, ¿Cómo podrían manejarlo por ejemplo en el caso del frontdesk?

Entrevistado – Maribel Acevedo: Para atenderlo, pues lo mismo nosotros siempre recibimos las instrucciones de la empresa que los traiga o las indicaciones de qué debemos hacer, yo considero pues tratamos de ayudarnos un poco más con nuestra área del servicio al cliente también, para que esa persona no tengan que hacer la fila, no tenga que de pronto pues tomarse la molestia de tener una espera si no que allá una persona específica atendiéndolo, pasándole de pronto el registro hotelero, dándole la explicación correspondiente, no manejamos lengua de señas desafortunadamente no lo hacemos, pero pues le damos el mejor manejo posible con los procesos que registro que básicamente es firmar un registro y de pronto entregar unas especificaciones de horarios e informaciones que no podríamos hacerle llegar de otra manera que de forma escrita.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: La siguiente pregunta es: ¿Cree usted que el personal se encuentra capacitado para atender las solicitudes a personas con discapacidades? Como me indicaba no conoce a una persona que maneje la lengua de señas, pero desde el área ¿Estarían interesados en implementar este lenguaje?

Entrevistado – Maribel Acevedo: Exactamente, yo considero que, si podemos atenderlos en este momento, que nos hace falta de pronto llegar a ese punto que todo cliente según sus características requiera sí, llegar a ese punto personalizado que es como brindar un servicio completo. Si tenemos que llegar allá, para el caso de la lengua de sañas si es indispensable en este momento, nos hace falta, pero, pues por el momento se pueden atender.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: Para finalizar, ¿Usted como uno de los lideres del hotel qué medidas podría implementar para mitigar estas berreras comunicativas que puedan presentar las personas con estas condiciones especiales?

Entrevistado – Maribel Acevedo: Yo pienso que lo más importante es capacitarnos de ahí vamos a empezar a conocer la medidas que requiere el hotel más allá del personal, qué más debemos hacer y qué protocolos implementar, pero lo primero que hay que hacer es capacitarnos y certificarnos, de pronto que los mismos organizadores de este tipo de grupos que llegan aquí al hotel nos ayuden, nos capaciten y de ahí en adelante nosotros crear los protocolos y pues digamos que ya todo el personal tenga como claro cuál es la forma de atención.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: Correcto... eso sería todo muchas gracias por todo, por permitirme hacer esta entrevista y por su tiempo.

Entrevistado – Maribel Acevedo: Gracias a ti por todo, con mucho gusto.

15.1.2. Entrevista 2.

La presente entrevista fue realizada a un colaborador del Instituto Nacional para Sordos – INSOR el día 03 abril del 2023, quien solicito e informo que mediante medidas protocolarias su nombre no podía ser publicado y de la misma manera esta no sería considerada una entrevista formal, si no por el contrario una asesoría en la cual se brindaba información de ideas acerca de la accesibilidad. De acuerdo con lo anterior, la transcripción de esta entrevista inicia desde el momento en el cual se realizan preguntas al entrevistado, esto con el fin de no exponer públicamente a la persona y respetar su petición de anonimato.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: Bueno... primero me gustaría conocer acerca de a qué se dedica y tener una breve información profesional suya.

Entrevistado – Anónimo: Bueno... yo trabajo acá en la oficina de relacionamiento con el ciudadano que digamos está en el marco de las políticas de relación como tal del estado ciudadanos dentro del Instituto Nacional para Sordos, entonces nosotros por un lado nos encargamos de esto digamos ciudadanos como tú que son estudiantes que tienen dudas acerca de comunidad sorda donde nosotros les hacemos como un empalme y por otro lado la población sorda que se acerca acá tenga dudas preguntas lo que sea, nosotros estamos de cara al ciudadano para atenderlo, eso es como lo que hacemos acá en esta parte.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: Okey, ¿Cree usted de pronto que las personas que tienen discapacidades de habla o escucha presentan algunas barreras o dificultades al acercarse a un establecimiento, a un hotel específicamente?

Entrevistado – Anónimo: Ehh... si claro, la población sorda cuenta con una digamos barrera

lingüística porque ellos hablan otro idioma, ellos hablan la lengua de señas colombiana. Entonces, cuando llegan es como cuando tu llegas a un hotel en otro país y no hablan español a ti te toca adaptarte al otro idioma, pero pues en muchas ocasiones ellos no pueden manejar nada del español, entonces si ellos cuentan con una barrera lingüística.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: Correcto, ¿Cuál cree usted que es el problema por el cual ellos presentan estas limitaciones o barreras lingüísticas?

Entrevistado – Anónimo: Bueno, primero le daré un vuelco a la pregunta, digamos que la limitación no es para la persona, la limitación o las barreras siempre se van a dar entorno a un derecho de un servicio, entonces la barrera es una pared en donde a cada lado hay una población. Si tú te pones a pensar si yo soy sorda y llego a un hotel y no me pueden atender es el hotel el que pierde la plata, es el hotel el que está limitando la posibilidad de adquisición de un servicio.

Esto se da porque todavía no tenemos una cultura de diversidad y la comprensión esta diversidad, entendemos que como que todos nacemos y nos crecemos con una idea de que todos somos oyentes, todos somos videntes, todos somos niñas, somos niños, todos somos heterosexuales, todos somos blancos, ¿Si...? Entonces como todo está así cuando aparece una persona que es como ¡Uy!, ¿Qué es eso? Digamos aparece una persona negra, una persona indígena, una persona trans, pues entramos en pánico porque no tenemos ni idea de que hacer, entonces es una mala comprensión de la diversidad porque cualquier establecimiento desde abrir sus puertas debe hacer una caracterización de los ciudadanos que lo pueden frecuentar.

Entonces, por ejemplo; yo como hotel en Santa Marta yo puedo recibir a raimundo y todo mundo, con todo lo que tú te puedas imaginar, con discapacidades físicas, con discapacidades sensoriales, con discapacidades psicosociales y son como no eso aquí vienen solamente gringo, ¡No!, entonces claro esto es una mala comprensión de diversidad, porque en el momento en el que yo tengo en mi mente que existe la población con discapacidad motriz pongo rampas y listo, no es suficiente pero es un gran avance, si yo tengo entre mi radar que hay personas ciegas tengo entonces mi menú del restaurante en braille, ¿Cierto? y es lo mismo que debe pasar con la población sorda, entonces tiene una barrera lingüística pues vamos a cerrar esa barrera esa brecha, qué vamos a hacer, pues vamos a poner, por ejemplo; en unos televisiones la información del hotel y en la esquina inferior una personita haciendo la lengua de señas y le ponemos títulos que son apoyos para que la persona llegue y tenga el mismo derecho de la

información que una persona oyente.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: Entiendo su punto de vista... otra pregunta que tengo ya más enfocada a los profesionales ¿Cree que es pertinente que los profesionales presten mayor importancia a esa diversidad que usted explica?

Entrevistado – Anónimo: Claro, pero no solo como profesionales, o sea si yo me quiero ver desde el punto de vista del mercado deberíamos hacerlo, porque ustedes están perdiendo una cantidad de gente impresionante que puede estar dejándoles la plata, pero como humanos es mucho más importante que tu llegues a un restaurante a almorzar y ves la barrera, ves una persona sorda que no puede comunicarse con el mesero y saber que puedes colaborar.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: No sé, si usted quizás haya tenido la oportunidad de hospedarse en un hotel en el cual haya evidenciado este tipo de barreras lingüísticas.

Entrevistado – Anónimo: En un hotel no, pero si estuve en una feria astronómica que hicieron en Villa de Leyva hace poquito como un mes, y había una persona sorda que estaba intentando acceder también a mirar por los telescopios y ¿Quién le va a decir esto es venus, lo que usted está viendo es marte?, esa chica fue muy de buenas porque es una china muy pila es una licenciada en lingüística, entonces la nena sabe a su manera un montón de español, o sea a la nena le escribían y la nena lo lograba, pero hoy también sabemos que es una cantidad pequeña de personas sordas que manejan bien el español, entonces ella entro así y ella estaba así como intentando ver y claro no ve la barrera y es como ¿Te colaboro? y eso para una persona sorda es como: Ay, por fin alguien con quien puedo hablar, por favor dile que limpie el lente, dile que se está corriendo el telescopio, entonces uno es como oiga profe corra eso que ella es profesional en esto y se está dando cuenta, lo viví en eso.

También lo viví en un Transmilenio, es como, pero por qué no paro acá si acá tiene que parar. No es que acaban de avisar que hay arreglos en esta estación y Transmilenio qué, pues la persona pasa derecho, claro ellos le avisan a uno por voz, el altavoz, pero la persona sorda dice que acaba de pasar acá, entonces si son barreras lingüísticas en la que yo no accedo a la información y eso es atacar un derecho fundamental.

Entrevistador - Nicole Castillo Gómez: Bien pues eso sería todo, de verdad muchas gracias por su tiempo para responder mis preguntas y aclaraciones que hizo de manera pertinente.

Entrevistado – Anónimo: Listo, vamos a hacer una cosa yo te voy a enviar también un documento

que quizá te sea de ayuda a tu correo, gracias y espero tengas un feliz día.