

**Evaluación de estrategias de implementación sobre turismo accesible en el centro  
histórico de la Candelaria para turistas con discapacidad auditiva**

Brayan Steven Guasca Camacho

Sandra Milena Osorio Hernández

Universitaria Agustiniana  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Hotelería y Turismo  
Bogotá, D.C.

2019

**Evaluación de estrategias de implementación sobre turismo accesible en el centro  
histórico de la Candelaria para turistas con discapacidad auditiva**

Brayan Steven Guasca Camacho  
Sandra Milena Osorio Hernández

Director  
José Aldemar Bernal

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.  
2019

## **Dedicatoria**

Este trabajo de grado va dedicado a Dios por ser nuestro guía y acompañante siempre, dándonos conocimientos y amor por nuestra carrera y proyecto, a nuestros padres quienes nos han ayudado y apoyado en el transcurso de nuestras vidas y carrera profesional, a los docentes que pusieron a nuestra disposición sus conocimientos y tiempo para la realización de este proyecto, y por su puesto a ti, compañero de grado, por no desfallecer ante cualquier dificultad y luchar con tanto amor y paciencia por este proyecto juntos.

Sandra Milena Osorio Hernández.

## Agradecimientos

Agradecemos a Dios principalmente por dirigir y acompañarnos en este proceso, a nuestros padres por ser nuestro motor y motivación, que gracias a sus consejos, amor, paciencia y valores nos hicieron persistir en la elaboración de este trabajo, a los docentes Aldemar Bernal nuestro tutor de tesis, Fabián Andrés Llano, por ser nuestro apoyo en la materia proyecto de grado, al docente Mauricio León, Carolina Hernández y Aldemar Ortiz por darnos de su tiempo para la realización de unas entrevistas y a todas aquellas personas que hicieron parte de este proceso y nos ayudaron a seguir avanzando.

Sandra Milena Osorio Hernández.

Primero a Dios por ponernos esta idea de proyecto tan hermosa y ayudarnos en cada momento, hasta en los días más oscuros podemos encontrar una enseñanza que nos servirá en nuestra vida. A nuestros padres por ese apoyo incondicional que nos brindaron, dando a entender que cada detalle por más mínimo son fuerzas y beneficios para nosotros. A ti compañera de grado por ser una gran persona, llena de valores, ternura, y audacia.

“Reza como si todo dependiera de Dios. Trabaja como si todo dependiera de ti.”

San Agustín de Hipona.

Brayan Steven Guasca Camacho

## Resumen

El presente proyecto busca hacer conocer la importancia de implementar el turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el centro histórico de la Candelaria ya que es uno de los principales atractivos turísticos que tiene la ciudad de Bogotá, donde se ve la diversidad cultural, arquitectónica, historias políticas y enfrentamientos que relatan cada una de sus calles, así mismo es considerada patrimonio cultural de Colombia. Sin embargo, carece de accesibilidad turística para personas con discapacidad auditiva; el Instituto Distrital de Turismo (IDT) ha diseñado y creado planes, programas y el gobierno tiene leyes, decretos y normas para la inclusión turística de sordos, pero se quedan cortos en implementación, sensibilización, capacitación y difusión de los mismos.

Para evaluar esta situación se hará un enfoque de investigación cualitativa con método descriptivo el cual busca analizar y observar las razones por las cuales no hay una ejecución de los documentos que se han creados para el turismo accesible, primero se realizaron entrevistas a prestadores de servicios turísticos y expertos en turismo, realizando trabajo de observación para evidenciar la escasez de implementación. Luego se hizo un análisis crítico de todos estos documentos calificados a través de la matriz de Vester y finalmente se creó un plan de mejoramiento para implementar el turismo accesible en este destino turístico con base en el trabajo de campo que se observó y las opiniones de los expertos entrevistados.

*Palabras clave.* Turismo accesible, discapacidad auditiva, bienestar social, inclusión, desigualdad social.

## Abstract

This project seeks to know the importance of implementing accessible tourism for people with hearing impairment in the historic center of the Candelaria since it is one of the main tourist attractions of the city of Bogotá, where cultural, architectural diversity, stories are seen policies and confrontations that relate each of its streets, likewise it is the cultural heritage of Colombia. However, it lacks tourist access for people with hearing impairment; The District Tourism Institute (IDT) has designed and created airplanes, programs and the government has laws, decrees and regulations for the tourist inclusion of the deaf, but they fall short of implementation, awareness, training and dissemination of them.

In order to evaluate this situation, a qualitative research approach will be carried out with a descriptive method which seeks to analyze and observe the reasons why there is no execution of the documents that have been generated for accessible tourism, first interviews will be conducted with tourism service providers and tourism experts, carry out observation work to demonstrate the scales of implementation. A critical analysis of all these qualified documents was then made through the data matrix and finally an improvement plan was created to implement accessible tourism in this tourist destination based on the field work that is identified and the opinions of the Experts interviewed.

*Key words.* Accessible tourism, hearing impairment, social welfare, inclusion, social inequality.

## Tabla de contenido

Introducción.....	11
1. Planteamiento del problema.....	13
2. Justificación.....	15
3. Formulación del problema.....	17
3.1. Pregunta problema.....	17
3.2. Objetivo general.....	17
3.3. Objetivos específicos.....	17
4. Marcos de referencia.....	18
4.1. Marco conceptual.....	18
4.1.1. Turismo.....	18
4.1.2. Discapacidad.....	19
4.1.3. Discapacidad auditiva.....	19
4.1.4. Tipos de discapacidad auditiva.....	19
4.1.5. Accesibilidad.....	19
4.1.6. Accesibilidad y diseño universal.....	19
4.1.7. Turismo accesible.....	20
4.1.8. Lengua de señas.....	20
4.1.9. Evaluación.....	21
4.1.10. Estrategia.....	21
4.2. Marco geográfico.....	21
4.3. Marco teórico.....	22
4.3.1. Turismo accesible a nivel mundial.....	22
4.3.2. Turismo accesible en Colombia.....	23

4.3.3.	Club viajero Colombia.....	24
4.3.4.	Turismo accesible en Bogotá.....	25
4.3.5.	Turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria. ....	26
4.3.6.	Lengua de señas a nivel mundial. ....	26
4.3.7.	Lengua de señas colombiana. ....	27
4.3.8.	Índice de personas con discapacidad auditiva. ....	28
4.3.9.	Evaluación de la estrategia. ....	29
4.4.	Marco legal.....	30
4.4.1.	Ley 1618 del 2013. ....	31
4.4.2.	Ley 1346 de 2009. ....	31
4.4.3.	Ley 300 de 1996. ....	31
4.4.4.	Ley 1558 2012. ....	32
4.4.5.	Ley 1801 de 2016. ....	32
4.4.6.	Ley 982 de 2005. ....	32
4.4.7.	Ley 762 de 2002. ....	32
4.4.8.	Ley 361 de 1997. ....	32
4.4.9.	Ley 324 de 1996. ....	33
5.	Metodología .....	34
5.1	Enfoque cualitativo .....	34
5.2	Método descriptivo.....	34
5.2.1	Población. ....	34
5.2.2	Muestra. ....	35
5.3	Objetivo específico #° 1 .....	35
5.4	Objetivo específico #°2. ....	36
5.5	Objetivo #° 3 .....	37

6	Capítulo I. conocer y examinar la perspectiva de expertos, instituciones, y personas sordas frente al turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el centro histórico de la Candelaria.....	38
6.1	Introducción .....	38
6.2	Formato de entrevista a expertos.....	39
6.3	Realización de entrevistas a expertos.....	40
6.3.1.	Entrevista número 1.....	40
6.3.2.	Entrevista número 2.....	44
6.3.3.	Entrevista número 3.....	48
6.4.	Formato entrevista prestadores de servicios turísticos .....	52
6.4.1.	Entrevista número 4.....	53
6.4.2.	Entrevista número 5.....	55
6.4.3.	Entrevista numero 6.....	56
6.4.4.	Entrevista número 7.....	57
6.4.5.	Entrevista número 8.....	57
6.4.6.	Entrevista número 9.....	58
6.4.7.	Entrevista número 10.....	58
7	Capítulo II. planes y programas de turismo accesible por parte del instituto distrital de turismo en la candelaria.....	65
7.1	Introducción .....	65
7.2	Accesibilidad social.....	65
7.2.1	Matriz Vester “Accesibilidad social”.....	66
7.3	Protocolo de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes jóvenes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad .....	69
7.4	Red distrital de bibliotecas públicas de Bogotá (biblored).....	75
7.5	Manual de turismo accesible “turismo para todos”.....	77

7.5.1. Interpretación de la imagen: recomendaciones básicas en A.D.U. ....	80
7.6 Lineamientos básicos de accesibilidad y diseño universal en el turismo .....	83
7.7 Análisis crítico de los programas y manuales anteriormente mencionados .....	89
Nota: Autoría propia .....	96
8 Capítulo III. plan de mejoramiento de los manuales y programas de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el centro histórico de la candelaria .....	97
8.1 Introducción .....	97
8.1.1 Análisis de recursos. ....	107
9 Conclusiones .....	110
10 Recomendaciones.....	111
11 Referencias .....	112

## Introducción

El presente documento hace referencia a un proyecto investigativo donde se realiza un análisis crítico sobre las estrategias de implementación de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el centro histórico de la Candelaria.

Se muestra la evolución que ha tenido el turismo accesible a nivel mundial, con grandes referentes como lo son España y Portugal; siguiendo con el proceso de implementación de esta política existente de turismo en Colombia donde se observa si ha sido ejecutada en el Centro histórico de la Candelaria, ubicado en la ciudad de Bogotá, por parte del IDT. En este punto se darán a conocer los planes, programas y manuales que han creado las entidades gubernamentales enfocadas en este sector, como lo son el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Instituto Distrital de Turismo, enfocados en el mejoramiento de los servicios y actividades turísticas en este lugar.

Enfocándose en el turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria, se puede observar la viabilidad que tiene y la ejecución que ha tenido, debido a que es uno de los lugares donde se recibe un gran número de turistas y visitantes del país y del extranjero, siendo de vital importancia que sea un sitio donde cualquier persona pueda acceder a todo lo que ofrece este lugar sin ninguna restricción; movilizándose, comprendiendo y comunicándose fácilmente, haciendo que todos vivan experiencias inolvidables y positivas, generando mayor número de visitas y buena imagen del sitio turístico.

Este proyecto se enfoca en los planes y/o programas de turismo accesible que incluya a las personas con discapacidad auditiva creadas por las entidades anteriormente mencionadas en el centro histórico de la Candelaria, asimismo hacer un análisis crítico de la ejecución de los planes y programas que se han creado, encontrando si tiene fallas y que contenido importante tiene, determinando si el centro histórico es un lugar ideal para la construcción de un turismo accesible para personas sordas, donde la colaboración de expertos en este tema crea una alternativa de mejoramiento que se presenta en este trabajo.

Con un enfoque cualitativo y un método descriptivo que aborda un análisis a través de la observación y la crítica de algunos actores presentados en el trabajo y de los autores.

El capítulo I muestra las entrevistas realizadas a los profesionales en turismo y prestadores de servicios turísticos del centro histórico de la Candelaria para saber la opinión que tienen

acerca de la implementación de estos planes y programas y que piensan ellos que se puede mejorar este tipo de turismo en el centro histórico de la Candelaria.

El capítulo II muestra de que se tratan los planes y programas que tiene el gobierno y el distrito para la implementación y mejoramiento del turismo para personas con discapacidad auditiva y un análisis crítico por parte del autor a través de la observación e investigación de cómo ha sido el avance de la implementación de este tipo de turismo en el centro histórico de la Candelaria.

El capítulo 3 es la finalización de este proyecto investigativo donde muestra un plan de mejora para hacer conocer cuáles son las fallas de que no sea eficiente la manera de ejecución de los planes y programas de turismo para personas con discapacidad auditiva y de qué manera se puede resolver cada situación con ayuda de estrategias y responsables que podrían enriquecer la ejecución de esta tipología de turismo.

## 1. Planteamiento del problema

Enfocándose en uno de los atractivos más importantes de Bogotá como lo es el centro histórico ubicado en la localidad de la Candelaria, es importante que este lugar tan visitado sea accesible para todas las personas y que puedan tener experiencias positivas en este lugar. El Instituto Distrital de Turismo ha implementado varios programas para la inclusión en diferentes actividades turísticas para personas con discapacidad auditiva, pero estos programas tienen cupos limitados, no son de forma permanente y en muchas ocasiones no son ejecutados; sin embargo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo junto a diferentes entidades públicas y privadas interesadas en este tema, crearon un Manual de turismo accesible, llamado “Turismo para todos” publicado en febrero del 2019.

Aunque la accesibilidad turística esté incluida en los planes del distrito para el centro histórico de la Candelaria, no se realiza una implementación por parte de los prestadores de servicios, igualmente la legislación que cubre a estas entidades no tienen una obligatoriedad visible para ser cumplidas; a pesar de los intentos del Instituto Distrital de Turismo, no se ha ejecutado ni se ha visto un crecimiento en la inclusión, hablando de temas como infraestructura, comunicación, y culturalización, que a pesar de que se hagan de forma ocasional todos estos eventos y se hagan diferentes ajustes en la infraestructura de las calles y lugares turísticos, no se han visto mejoras en este ámbito para el disfrute de todas las personas.

En este caso las personas con discapacidad auditiva evidentemente no tienen una fácil comunicación con los operadores turísticos de este lugar (hoteles, restaurantes, museos, guías de turismo); mostrando que el Centro Histórico de la Candelaria no tiene señalización en los puntos de información en lengua de señas, aun teniendo en cuenta que la gran mayoría de las personas sordas no saben leer ni escribir; en algunos museos, como el museo del Oro se debe hacer una reserva para poder tener un intérprete en lengua de señas con varios días de anterioridad, los museos de la república (Museo de Botero, Museo MAMU y casa de la moneda) donde los primeros sábados de cada mes hacen recorridos guiados en lengua de señas, también en los museos las especificaciones e información de las obras mostradas allí no se evidencia una explicación en lengua de señas.

Observando estos aspectos es notorio que una persona sorda no puede acceder a estos servicios cuando tenga deseos de hacerlo, haciéndose ver discriminación de forma indirecta.

La causa evidente por la que el turismo accesible en el Centro Histórico de la Candelaria no está fortalecida, es porque la falta de intereses por parte de los prestadores de servicios turísticos es notoria, y que a pesar de que en los proyectos del gobierno se muestre un interés, la acción para lograr la implementación de sus programas para el turismo accesible no son suficientes para notar el cambio y la inclusión para que todas las personas disfruten del turismo en Bogotá, además, porque siempre se han centrado los esfuerzos en la educación y la pedagogía pero no para este sector, y si esta situación se sigue evidenciando y no se tiene una solución y enfoque hacia este tipo de turismo, los turistas y visitantes con discapacidad auditiva no tendrán interés en visitar estos atractivos, también se verá una notoria exclusión que en la actualidad es lo que menos se busca que un destino turístico refleje hacia las personas, por qué hará que muchas de estas no deseen visitarlo.

## 2. Justificación

Con este trabajo se propone mostrar el turismo accesible para los turistas con discapacidad auditiva en el centro histórico de la Candelaria, porque se ha evidenciado un desarrollo desfavorable para la implementación de manuales y programas por parte del gobierno, el distrito y los prestadores de servicios turísticos para estas personas en diferentes ámbitos o factores donde el sector está incluido, aunque se ha tenido la iniciativa de mejorar esta situación, el proceso de implementación de la accesibilidad turística es demasiado lenta.

Se ha visto despreocupación por parte del Instituto Distrital de Turismo ( IDT) y entidades del gobierno que trabajan con el objetivo de mejorar el turismo en la ciudad de Bogotá, porque a pesar de que se tengan programas, manuales y leyes para el fortalecimiento del turismo accesible, estas entidades no han implementado ningún programa de forma sólida y obligatoria, si no que realizan muy rara vez algunos programas como recorridos guiados en el centro histórico de la ciudad y en museos, también realizan talleres de forma recurrente para tener conocimientos en lengua de señas, para padres con hijos sordos que deseen brindar una mejor educación, días de lecturas de cuento en lengua de señas y talleres para enseñar a leer y escribir a las personas con discapacidad auditiva pero estos cursos no son de forma permanente si no eventual.

Se logrará evidenciar el fuerte potencial que tiene este tipo de turismo para realizar proyectos de emprendimiento e inclusión de la mano con este sector y el distrito; porque por medio de los resultados se mostrará la discriminación que se tiene actualmente para prestar servicios turísticos a las personas con discapacidad auditiva a causa de la falta de interés y conocimiento de la personas sordas para poder comunicarse y transmitir la misma sensación que experimenta otra persona sin esta discapacidad en una actividad turística.

La investigación también se realiza con el fin de aumentar el marco de conocimiento acerca de este tipo de turismo, principalmente en el centro histórico de la Candelaria, está en base de artículos científicos y documentos de países expertos y pioneros en turismo accesible tales como España y Portugal. También se dará a conocer más esta forma de turismo debido a que no es muy común hablar de ella en instituciones educativas o en conversaciones generales, así que se tendrá más fuente de información para las personas que quieran averiguar o saber sobre dicha temática.

Con ello se podrá beneficiar principalmente a los visitantes o turistas con discapacidad auditiva que quieran adquirir servicios turísticos como una ventaja social dándoles a conocer que ellos también pueden vivir estas experiencias de turismo como cualquier otra persona obteniendo una nueva segmentación de mercado con la cual se podría generar más empleo y competitividad en el sector siendo esta otra ventaja para la economía de la ciudad, también podría ser una sugerencia a personas emprendedoras que quieran realizar una empresa innovadora o tener una idea para ayudar y aprovechar este segmento de mercado descuidado en muchas partes del mundo y principalmente en Colombia.

Además, según estadísticas de la comisión europea “Por una Europa accesible a turistas con discapacidad” se calcula que por cada persona que sufra de alguna discapacidad esta viene acompañada con 0.5 personas para sus destinos o distintas actividades por realizar. Con esto se da a entender que la empresa de turismo que quiera dirigir sus servicios y/o productos puede tener un cliente objetivo y aparte de ese tiene usuarios que son los acompañantes de ese turista con alguna limitación.

El poder escoger este tipo de mercado (población sorda), hará que Bogotá, más específicamente el centro histórico sea reconocido tanto nacional como internacionalmente como un destino accesible, haciendo lleguen muchos más turistas de los que quizá se proyecte la idea; esto también puede ayudar a que su imagen logre tener un mejor valor de marca y que el destino turístico (centro histórico de la Candelaria) también mejore su imagen a nivel internacional, (Rodríguez, 2012) “Cuando la diversificación de los servicios es el factor que más contribuye a la imagen de un alojamiento o entorno, la accesibilidad se presenta como un candidato más que interesante” El mejoramiento de imagen ayuda a que se difunda por medio de la voz a voz, el disfrute del turismo en este lugar, incrementando la calidad del sector, teniendo una cercanía mucho mayor al cliente al que se ofrecerá el recorrido, brindando un turismo para todos y generando una mayor cantidad de empleo.

### **3. Formulación del problema**

#### **3.1. Pregunta problema**

¿Por qué no se están aplicando las estrategias de implementación de turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria para turistas con discapacidad auditiva?

#### **3.2. Objetivo general**

Analizar desde un enfoque crítico por qué las estrategias de implementación de turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria para turistas con discapacidad auditiva no se están aplicando.

#### **3.3. Objetivos específicos**

- Conocer y examinar la perspectiva de expertos, instituciones, y personas sordas frente al turismo accesible para personas con discapacidad auditiva, en el centro histórico de la Candelaria.
- Analizar de forma crítica constructiva los planes y programas de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva por parte de Instituto Distrital de Turismo en la Candelaria.
- Proponer un plan de mejoramiento respecto a la inclusión de personas con discapacidad auditiva en actividades turísticas del centro histórico de la Candelaria.

## 4. Marcos de referencia

### 4.1. Marco conceptual

#### 4.1.1. Turismo.

Según la (OMT, OMT, 2007) “El Turismo es un fenómeno, social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales”.

En el transcurso de la historia la definición de turismo se ha visto en un gran debate por muchos investigadores de diferentes disciplinas, por ello aun su definición no es muy clara.

Para la economía este fenómeno comenzó a ser importante en 1911 cuando se dieron cuenta que podría generar aumento a las finanzas de una sociedad, tratándolo de definir y no logrando un acuerdo entre los autores. La secretaria de desarrollo de las naciones unidas sobre el comercio y desarrollo (UNCTAD, s.f.).

(Acerenza, 2006) expresó “no se puede elaborar un concepto formal del sector turístico, pero si puede concebirse este, como el conjunto de las actividades industriales y comerciales que producen bienes y servicios consumidos total o parcialmente por visitantes extranjeros o por turistas nacionales”

El turismo para la geografía según J.L Michaud (Acerenza, 2006) indica que el turismo agrupa el conjunto de actividades de producción y de consumo originada por unos desplazamientos variados de, por lo menos una noche fuera del domicilio habitual, cuyo motivo es el esparcimiento, los negocios, la salud o la participación en una reunión profesional, deportiva o religiosa.

El turismo para la psicología Munne, 1996 (Acerenza, 2006) es una manifestación social de la conducta humana cuyo estudio requiere de una perspectiva de base psicológica - social.

Para la sociología (Urry, 1996) dice que encontrar un sentido teórico a la diversión, placer y entretenimiento ha resultado una tarea difícil para los científicos sociales.

Los estudios que se han realizado indican que el turismo es de origen inglés, quizá como un galicismo del término Francés tour y que quiere decir viaje circular, de vuelta al punto de partida; aunque varios autores como Arthur Haulot (1961) (Acerenza, 2006) dice que el termino es de origen Hebreo, según la Biblia en el Éxodo, donde se menciona que Moisés envió representantes al país de Canaán, donde en el Hebreo antiguo la palabra tour o turtenia era significado de viaje de reconocimiento o exploración.

#### **4.1.2. Discapacidad.**

“Es la dificultad que tienen las personas con alguna eficiencia o barrera debido a su actitud y al entorno que evita su participación plena y efectiva en la sociedad, con igualdad de condiciones” (ONU, 2006)

“El resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de personas y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona.” (Ministerio de salud, S.F)

#### **4.1.3. Discapacidad auditiva.**

(IPS, 2018) Dicen que “es la carencia o pérdida total en la capacidad de oír a causa de un problema en el sistema auditivo. Esta aparece como forma invisible, ya que no presenta características físicas muy evidentes. La forma de comunicación es a través del lenguaje visual gestual llamado lengua de las señas”.

#### **4.1.4. Tipos de discapacidad auditiva.**

- Sordera: (IPS, 2018)“Impedimento total de la capacidad de percibir sonidos y el lenguaje hablado, deficiencia total o profunda”.
- Hipoacústicas: (IPS, 2018)“Impedimento parcial que puede ser ayudado por el uso de un aparato electrónico que amplifica sonidos”.
- Sordo ceguera: “Es una discapacidad múltiple donde la persona tiene perdida severa o grave de la audición y de la visión, dificultando su movilización, comunicación y participación social, adquieren permanente acompañamiento de guías e intérpretes idóneos, ellos requieren de ayudas tecnológicas, apticas y técnicas”. (MiniCit, Fontur, CIDCCA, 2019 , pág. 85)

#### **4.1.5. Accesibilidad.**

La accesibilidad es toda característica de infraestructura (edificación, transporte), relaciones sociales y sistemas de comunicación que permiten que cualquier persona la disfrute independientemente de su condición física, sensorial, cognitiva, intelectual o mental. (Universidad Nacional de colombia, 2011)

#### **4.1.6. Accesibilidad y diseño universal.**

(MinCit, IDT,Fontur, 2019, pág. 28) En el manual turismo para todos se puede definir que la accesibilidad y el diseño universal “son un principio rector en donde cualquier persona puede aprovechar un ambiente, un objeto o relacionarse; creando y adaptando lo entornos,

servicios y productos para que sean usados de manera libre, equitativa, autónoma y natural por el mayor número de personas de forma fácil y segura, favoreciendo el desarrollo de la personalidad”.

#### **4.1.7. Turismo accesible.**

(Universidad Nacional de Colombia, 2011) Es el arte de crear y adaptar los entornos, servicios y productos a las personas, para que sean utilizables por todos de la forma más autónoma posible” (MinCit, 2019).

(UNWTO, 2015) “Es la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del diseño universal”

El objetivo de este es cumplir y crear normatividad entre todos los prestadores de servicios turísticos para establecer, proporcionar y divulgar la accesibilidad en este sector; también capacitar a todos los involucrados en este medio para que puedan interactuar con las personas con algún tipo de discapacidad llamadas PSD (personas en condición de discapacidad). (Universidad Nacional de Colombia, 2011)

(MinCit, IDT,Fontur, 2019, págs. 26 - 27) Lo define como “un conjunto integral de actividades y recorridos dentro de entornos e itinerarios que se presentan en los viajes, de una o varias personas mejorando su seguridad, confortabilidad y autonomía; siendo una estrategia de sostenibilidad, crecimiento social y financiero de la industria turística a nivel mundial, creando accesibilidad para personas con características sociales y económicas diferentes satisfaciendo a todos los viajeros. Es conocido también como “el negocio del siglo XXI” teniendo en cuenta que la accesibilidad es una gran oportunidad de negocio y da valor agregado a cualquier destino, lugar o empresa turística. Beneficiándose no solo las personas con algún tipo de discapacidad sino a todos en general”.

#### **4.1.8. Lengua de señas.**

Autores como Klima y Bellugi (1979), Siple (1978) y Wilbur (1986) definen las lenguas de señas como un sistema lingüístico complejo que cuenta con los tradicionales niveles fonológicos, morfológicos y sintácticos, además de sus propias reglas gramaticales, distintas de las lenguas orales. Según esta definición, la dactilología no se podría considerar como parte integrante de la lengua de signos ya que, realmente, no son signos sino formas manuales que se pueden agrupar para formar palabras. (Ortiz I. d., 2005, pág. 31)

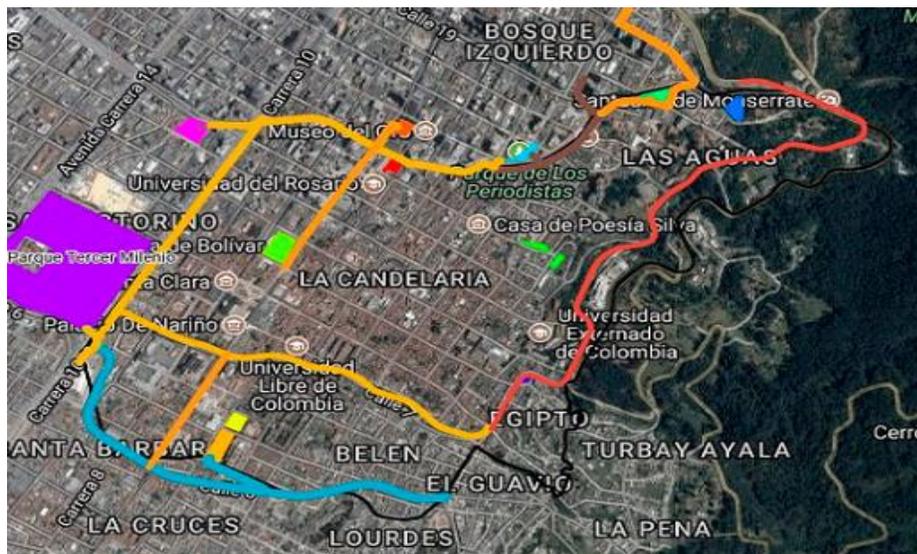
#### 4.1.9. Evaluación.

Es un proceso sistemático e integral que se implementa para verificar el progreso en el cumplimiento de metas de los objetivos estratégicos; al comparar el rendimiento real con los resultados esperados se logra la retroalimentación necesaria y tomar medidas correctivas. (IICA, 2018, pág. 25)

#### 4.1.10. Estrategia.

Según (Bracker, 1980) La estrategia se fundamenta en el análisis de la situación presente, la definición de qué son los recursos y qué deberían ser y la creación de los cambios considerados necesarios para lograr el futuro deseado. (Hugo Rivera y Marleny Malaver, 2011, pág. 16)

### 4.2. Marco geográfico



**Figura 1.** Mapa centro histórico de la Candelaria. Alcaldía local la Candelaria. (Alcaldía mayor, 2016)

El centro histórico de Bogotá delimita por la calle primera y treinta y cuatro, desde los cerros orientales hasta la av. troncal caracas, incluye sectores de las localidades 3 y 17 (las localidades de Santa Fe y La Candelaria); es una zona que reúne varios momentos en la historia de la ciudad vistos a través de sus calles, viejas puertas, emblemas, balcones, ventanas ornamentadas; es decir conjuga varios estilos arquitectónicos, mostrando la ciudad vieja y moderna, donde muchos lugares de interés histórico están ubicados allí; lugares como la casa de la moneda, el teatro colón, el observatorio astronómico, el Chorro De

Quevedo, entre otros. (Colombia, s.f.) Estas calles de piedra empinadas han visto pasar la historia del país, mucho antes de que Gonzalo Jiménez de Quesada fundara esta ciudad ya que fue un sitio sagrado para los Muiscas. (Colombia t. , 2019).

### **4.3. Marco teórico**

#### **4.3.1. Turismo accesible a nivel mundial.**

Todos los turistas desean vivir experiencias únicas y adaptadas a sus necesidades, el código ético mundial del turismo de la OMT, da a entender en su artículo 7 que todas las personas deben ejercer su derecho a disfrutar del turismo sin obstáculos. Entre los más de mil millones de turistas internacionales, un porcentaje elevado lo componen las familias con niños pequeños o personas mayores, así como con personas con algún tipo de discapacidad u otras necesidades especiales; para que estos millones de personas puedan participar del turismo en igualdad de condiciones, es crucial que los destinos desarrollen medidas de accesibilidad universal. (OMT, OMT, 2007)

Aquellos destinos que creen entornos, productos y servicios aptos para todos y evolucionen en su oferta, crearán una mejor experiencia turística y mejorarán la calidad de vida tanto de la población local como de sus visitantes, además hace que tengan un mejor reconocimiento y diferenciación lo que lo hará atractivo para los turistas.

Está al servicio de los usuarios, las recomendaciones y obligaciones legales y son más fáciles de llevar a cabo cuando un destino entiende las necesidades reales de los clientes y el porqué de sus demandas.

La organización mundial del turismo, relaciona por primera vez el turismo y la fácil accesibilidad en la declaración de manila de 1980 “Implica para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad” ya en 1989 se desea implementar un turismo sin distinción de edades y limitaciones en las capacidades de las personas. (Molina, 2010)

En el año 1989 se plantea en el informe “Tourism For All” con la necesidad de encajar un servicio turístico que integre a todo público sin importar sus condiciones; en el año 2010, España era el país que tenía más respaldo para forjar el turismo social como una nueva oferta en la economía; su segmentación de mercado se dirigió más a fondo en un cliente de la tercera edad ya que por razones históricas, sociales y económicas, no habían tenido esta oportunidad de realizar actividades turísticas. (Molina, 2010)

#### 4.3.2. Turismo accesible en Colombia.

El turismo accesible se dará cuando haya una preocupación de las entidades prestadoras de servicios turísticos en el país y se realicen todas las mejoras necesarias en los destinos para que cualquier persona pueda disfrutar sin ninguna restricción del turismo.

En el año 2012 se lanza el programa “turismo accesible, turismo inclusivo”, en la ciudad de Cartagena el cual como proyecto a futuro lo que quiere es que varias ciudades de Colombia se conviertan en lugares más accesibles para las personas con discapacidad, enfocándose en la discapacidad motriz; Este programa fue liderado por la fundación ciudad sin barreras.

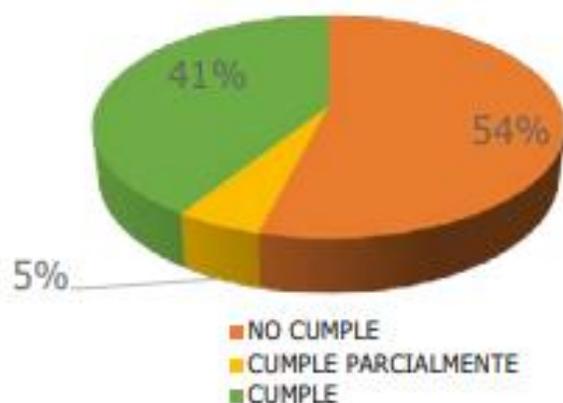
Para justificar el turismo accesible en un país, en este caso en Colombia existen dos causas fundamentales dice Carmela Isabel de la hoz Montenegro en su libro “turismo accesible” análisis de los servicios hoteleros y gastronómicos de la ciudad de barranquilla, publicado en 2017. (Montenegro, 2017)

“Una de ellas involucra el sentido social con respecto a la recreación y participación en actividades turísticas sin ningún tipo de distinción, en las que se debe involucrar a todas aquellas personas sin discriminación que tienen capacidades restringidas” (Montenegro, 2017, pág. 64). Lo cual el turismo actual tiene de tarea poder soltar esas dificultades de exclusión social que se ve en gran parte del mundo por distintos aspectos de cada ser humano y poder integrar a la sociedad y a la economía de nuestro país a este nuevo tipo de mercado.

La segunda causa es el gran hallazgo que se dio en este tipo de turismo ya que si se aprovecha de manera adecuada puede llegar a generar una gran potencia en la economía de las empresas especializadas en ofrecer este tipo de turismo.

En su investigación hizo una visita a 40 establecimientos hoteleros más específicamente hoteles e hizo una lista chequeo viendo si cumplían o no con las infraestructuras para un servicio de accesibilidad para toda clase de persona especialmente las de discapacidades físicas. Para mostrar un ejemplo se mostrará el estudio de “accesos a la edificación” en el cual ella se basó en la norma técnica colombiana 4145 y la guía de diseño accesible y universal de Coldeportes y el comité paralímpico colombiano que tratan del acceso al medio físico como edificios, ascensores, y estos fueron los resultados:

“solo el 41% cumple con las normas de accesibilidad establecidas para los hoteles, y aunque el 54% cumple parcialmente con algunas de las normas, algunos hoteles se encuentran en procesos de mejoras al respecto” (Montenegro, 2017, pág. 110)



**Figura 2.** Medición general de la accesibilidad en la infraestructura hotelera de Barranquilla, Colombia. (Montenegro, 2017, pág. 110)

Esta imagen muestra que pesar de que la discapacidad motora en el país siempre ha sido un motivo de preocupación más elevado que otro tipo de discapacidades y se han realizado varios cambios para el mejoramiento en la infraestructura de diferentes lugares, como los hoteles, se evidencia que solo el 41% los hoteles en la ciudad de Barranquilla cumplen con los requerimientos de accesibilidad para personas con discapacidad motora; y con este documento también se puede notar que los estudios son con base a este tipo de discapacidad pero no se han realizado para la inclusión de todos los tipos de discapacidades, lo cual es un tema que debe ser importante en los prestadores de servicios turísticos, en este caso los hoteles.

#### 4.3.3. Club viajero Colombia.

Esta es una agencia de viajes que brinda asesoría, guías turísticas, capacitaciones apoyados en el turismo accesible donde se destaca que algunos de sus colaboradores tienen discapacidad auditiva, esta empresa se dedica a fomentar el turismo para los sordos y a personas con algún tipo de discapacidad, donde ha realizado diferentes participaciones con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo como lo fue el manual de turismo accesible “Turismo para todos”, realiza sensibilizaciones en el sector turístico acerca de la importancia de la inclusión de todas las personas al turismo, realiza capacitaciones a diferentes entidades como lo ha sido el Sena, el Museo Militar, entre otros, enfocándose en el aprendizaje de lengua de señas para la realización del turismo en Colombia, enfocados en el municipio de Soacha y el Centro histórico de la ciudad, aunque es una labor que ha requerido mucho

tiempo y esfuerzo, se ha notado su gran crecimiento, y harán participación en el congreso internacional de turismo accesible. (Ortiz A. , 2019).

#### **4.3.4. Turismo accesible en Bogotá.**

(Edgung, 2010) Bogotá, una ciudad que al paso del tiempo se ha convertido en un destino turístico importante en Colombia, donde se ha planteado consolidarse como destino turístico accesible.

Desde el 2008, el Instituto Distrital de Turismo (IDT) se propuso desarrollar acciones encaminadas a permitir el acceso al turismo de la Capital a tres segmentos de poblaciones, que por sus condiciones diferentes requieren del rompimiento de barreras de accesibilidad no solo físicas, sino sociales, actitudinales, económicas y geográficas.

Nació entonces el programa Bogotá, Destino Turístico Accesible, (Turismo I. D., 2019) dirigido a adultos mayores, personas en condiciones de discapacidad y jóvenes; con el objetivo de posicionar a la ciudad como un destino turístico accesible a través del mejoramiento de las condiciones del destino, el desarrollo empresarial, social y el impulso al diseño y puesta en marcha de productos turísticos ¿La misión? Posicionar a mediano plazo a la ciudad como destino turístico accesible, incluyente, cómodo y seguro, a través del mejoramiento de las condiciones del destino, el desarrollo empresarial y social y el impulso al diseño y puesta en marcha de productos turísticos.

A partir de ese momento la ciudad empezó a explorar propuestas de valor y diversificación de productos y servicios turísticos dirigidos a estas poblaciones.

¿Cómo se ha desarrollado el proyecto? Para conocer más a fondo la realidad de la ciudad frente a su capacidad de ser accesible, se adelantó el reconocimiento de la oferta de atractivos y facilidades turísticas y servicios complementarios en Bogotá, a través de un estudio realizado por la Universidad Externado de Colombia, cuyo trabajo se concentró en las localidades de Usaquén, Chapinero, Santa Fe, La Candelaria, Teusaquillo y Fontibón.

También la facultad de medicina de la universidad nacional de Colombia en el 2011 realizó una investigación sobre el diseño de los protocolos de servicio para las personas con discapacidad auditiva, aunque no sea un trabajo netamente de infraestructura o una nueva propuesta, habla sobre como poder diferenciar a Bogotá y enfocar como una ciudad de accesibilidad para todo tipo de cliente. (UNAL, 2011, pág. 14)

#### **4.3.5. Turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria.**

(IDT, 2017) dice “Queremos entregarle a los bogotanos y a los visitantes locales e internacionales una Candelaria responsable, que cumpla debidamente con todas las normas técnicas de seguridad, habitabilidad y conservación del patrimonio, con un desarrollo integrado hacia lo territorial y con criterio de accesibilidad asociado a los servicios turísticos”, así lo expresó la Directora del Instituto Distrital de Turismo - IDT, Adriana Marcela Gutiérrez durante el acto de presentación del proceso de certificación del Centro Histórico como destino turístico sostenible”.

El objetivo de esto es que el centro histórico de la Candelaria se convierta en un destino sostenible, pero también habla sobre la accesibilidad en los prestadores de servicios turísticos, para así ofrecer una mejor calidad de los servicios y fortalecer el destino nacional e internacionalmente.

#### **4.3.6. Lengua de señas a nivel mundial.**

En la edad antigua la discapacidad era considerada como una maldición y castigo para la persona y la familia que la padecía, ellos debían de esconderse para evitar a la sociedad. En la edad media los pueblos fueron comprendiendo que no era un tema de hechizos o brujería, se fueron sensibilizando y se creó el asistencialismo de forma caritativa. Se comenzó a pensar en eliminar barreras y concebir productos de apoyo, seguidamente la accesibilidad y el diseño universal empezó a dar los primeros pasos en la sociedad más desarrollada, en la edad moderna se inicia con la teoría del diseño universal sus principios de inclusión, la concepción de la accesibilidad en un grupo significativo de integrantes diferentes a las personas con discapacidad y se declara la especificación y normas del diseño universal. (Valencia, 2014) En el siglo XVI, un médico de Italia llamado jerónimo Cardan, proclamó que las personas sordas ser podían hacer entender con símbolos asociándolos con las cosas que ellos se referían al instante. Ya en el año 1620 Juan de Pablo Bonet, realizó una publicación que se consideró con el tiempo el primer tratado moderno de fonética y logopedia, en el cual hablaba de señas alfabéticas para comunicarse con las personas sordas u manualmente.

Desde ese entonces se difundió la noticia por todo el continente europeo se había creado el alfabeto manual, el cual ayudaba a las personas mudas, sordas y sordomudas a comunicarse entre sí y con las personas que no sufrían de este tipo de discapacidad.

Esto fue traducido a distintos idiomas y en el siglo XVIII Charles Michel publicó el alfabeto el cual se basó en el de Juan Pablo; este alfabeto es el que ha llegado a la actualidad. (Valencia, 2014)

#### **4.3.7. Lengua de señas colombiana.**

La lengua de señas colombiana tiene muy pocos testimonios escritos para entender sus comienzos, según Paulina Ramírez sus orígenes se remontan a 1920, en un internado católico bogotano. En 1957 aparece la primera asociación de sordos en Bogotá y un año después otra en Cali. Parece que estos sistemas de señas recibieron influencia de la lengua de señas española, a través de inmigrantes o de sordos colombianos educados en España, en los años 50. El español hablado y escrito también influyó, en esa misma época, en el auge de la educación oficial moralista.

Antes de 1924 no existe información de la presencia de comunidades sordas y el uso de la lengua de señas, se realizaban diferentes castigos a la población sorda en diferentes lugares e instituciones para que no se comunicaran a través de las señas, les realizaban diferentes castigos, incluso no podían contraer matrimonio entre ellos mismos. En este mismo año el internado católico de Nuestra Señora de la Sabiduría construyó un espacio para que un grupo de sordos pudiera desarrollar la forma en la que se podrían comunicar, se cuenta que las religiosas conocían la lengua de señas francesa, que generó una influencia y comenzaron a enseñar en el colegio a los niños con discapacidad auditiva, después de un tiempo se creó una comunidad de lengua y se dieron cuenta que en varias partes del país habían grupos de sordos y decidieron reunirse este gran avance fue el comienzo de lo que hoy es la lengua de señas colombiana, muchas veces en un café ubicado en el centro de la ciudad de Bogotá en el sótano de un edificio, donde los líderes de la comunidad hicieron acciones de impacto nacional para poder formar un comité que llamaron “Comité promotor pro federación de asociaciones de sordomudos de Colombia” donde en 1950 se fundaron las primeras asociaciones para sordos de país una en Bogotá en 1957 “SORDEBOG “ y otra en Cali en 1958 “ASORVALLE”, donde varios ex alumnos del internado Nuestra Señora de la Sabiduría eran participes, naciendo después de un tiempo organizaciones como FENASCOL (Federación nacional de sordos colombianos) e INSOR (Instituto Nacional de sordos). (La lengua de señas: origen y características básicas., 2015)

Debido al crecimiento de la población sorda, comenzaron a influenciarse de varias lenguas de señas extranjeras a través de las conexiones que se estaban realizando en el exterior donde uno de ellos fue el contacto con la lengua de señas española a través de inmigrantes sordos educados en España, donde se fueron implementando señas al “diccionario de lengua de señas colombiana”; además con la llegada de visitantes sordos al país se incorporaron diferentes señas de países como Francia y Estados Unidos

Y en el año 1991 la constitución política en su ley 324, artículo 2 declara que “el estado colombiano reconoce la lengua de señas como propia de la comunidad sorda del país” (Asamblea Nacional, 1991).

En Colombia se han realizado varios estudios sobre lengua de señas, en 1933 Silvia Baquero, docente de la Universidad Nacional de Colombia, publicó estudios sobre investigaciones de esta lengua a nivel mundial, apareciendo de forma sucesiva artículos teóricos relacionados con esto y destacando la importancia del desarrollo de las personas sordas, Henry Mejía recopiló varios datos donde nació el “lenguaje manual colombiano” primero tomo, el cual tuvo mucha trascendencia para FENASCOL (Federación Nacional de Sordos de Colombia).

En 1996 se publicó una segunda edición, pero ya designado la lengua de los sordos colombianos como “lengua de señas colombiana “siendo sus siglas LSC; en este mismo año en el gobierno de Ernesto Samper, el estado reconoce la lengua de señas como propia de la comunidad sorda.

#### **4.3.8. Índice de personas con discapacidad auditiva.**

##### **4.3.8.1 Discapacidad auditiva en el mundo.**

Según la organización mundial de la salud (OMS) en el 2013 contaba la población mundial con un valor del 15% es decir 1077, 75 millones de personas con discapacidad de algún tipo sea de nacimiento o por la vejez, es decir una de cada 7 personas tiene alguna discapacidad (Bank, 2017); En el mundo hay 466 millones de personas que padecen de pérdida de audición es decir el 5% de la población. (MinCit, IDT,Fontur, 2019, págs. 111 -113).

La organización mundial de la salud mostró el crecimiento que se ha visto de la cantidad de personas con discapacidad en el mundo los últimos años y entre esta cantidad se encuentran las personas sordas.

Tabla 4.1 **Personas con discapacidad en el mundo, 2006, 2007 y 2011 (millones)**

2006	500
2007	650
2011	1.000

Figura 3. Personas con discapacidad en el mundo (OMT, Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas., 2014, pág. 36).

**4.3.8.2. Discapacidad auditiva en Colombia.** En el 2019 se publicó la cifra total de cuantas personas con discapacidad que son 3'065.361 personas, siendo el 7,1 % de la población colombiana. Sin embargo aún no hay una cifra específica de cuantas persona con discapacidad en total hay, para el año 2005 existía una población de 544.718 personas con discapacidad auditiva (DANE, 2005). El ministerio de Salud en un estudio que habla acerca de la cantidad de personas con discapacidad, dice que el 10% de la cantidad total de la población con discapacidad en el oído, dando como resultado que hay 3065.361, sin embargo, estos resultados aún no han sido oficiales ya que los resultados del censo realizado en el año 2018 no han salido en su totalidad, donde también se dice que el porcentaje de las personas con discapacidad auditiva está creciendo con el tiempo. (MinSalud, 2018).

#### **4.3.9. Evaluación de la estrategia.**

##### **4.3.9.1 Estrategia.**

Según (Stuart Rivas y Felix Inojosa, pág. 10) la estrategia debe de tener:

- Objetivos sencillos coherentes y a largo plazo:
- Conocimientos en el entorno competitivo:
- Valoración objetiva de los recursos.

En el libro “Dirección estratégica” (Johnson y Gerry, 2001) explica las partes de una estrategia que son:

- El entorno: Estudio de los efectos históricos y cómo puede afectar los cambios esperados.
- Recursos, competencias y capacidades: Los recursos que hay para la implementación de las estrategias.
- Expectativas y propósitos: Lo que desea obtener el ente que realiza la estrategia.

Según (IICA, 2018) para realizar una evaluación estratégica se debe:

- Determinar lo que se medirá: Analizar los procesos y resultados que se van a evaluar.
- Indicadores y metas: Establecer en expresiones numéricas lo que se está evaluando o lo que se desea alcanzar.
- Medir el rendimiento: Se especifican cuáles serán los criterios de medición.
- Comparar el rendimiento real con lo planificado: Una vez implementada la estrategia, se compara con el resultado real.
- Tomar medidas correctivas: La medición debe considerar un margen de tolerancia de cumplimiento, si los resultados quedan fuera del margen, se deben tomar medidas correctivas.

#### **4.4. Marco legal**

Si se habla de una normatividad legal internacional nos llevaría a los derechos de los minusválidos establecidos por la ONU en el año de 1975 la cual habla sobre igualdad de oportunidades en un ámbito de ocio lo cual proporciono la gran revolución en un ámbito de oportunidades tanto para estas personas como para las entidades turísticas ya que se les brindó la posibilidad de ir a hoteles, restaurantes, playas y destinos que tengan recreación y turismo. (Parra-Dusan, 2010) Igualmente, en 1980 la OMT aprobó la declaración de manila en el cual lo que buscaba era la igualdad de condiciones de acceso y la erradicación de la discriminación.

En el año 2005 la organización mundial de turismo actualizó el documento “para un turismo accesible a los minusválidos” por “Hacia un turismo accesible para todos” en el cual se define a una persona con discapacidad como una ser humano con discapacidad a los cuales se le debe dar atención especial en términos de transporte, alimentación, hospedaje, etc.

En Colombia podemos encontrar en la constitución política de 1991 en su artículo 2. (Asamblea Nacional, 1991)

“Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para

proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.”

(MinCit, 2017) Existen normas de accesibilidad física como las del ministerio de salud, las normas técnicas colombianas 4143 y 947-1, las leyes de discapacidad brindadas por el ministerio de comercio, industria y turismo, etc.

#### **4.4.1. Ley 1618 del 2013.**

(Congreso, 2013) En esta ley se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad incluyendo aspectos sociales, políticos, legales, económicos; donde el estado debe garantizar el uso efectivo de sus derechos dictados en la políticas, planes y programas diseñados para permitir que las personas con discapacidad tengan iguales condiciones con respecto a las demás personas, incluyendo la inclusión social; mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.

#### **4.4.2. Ley 1346 de 2009.**

(Congreso, 2009) “Artículo 10: Derecho a la vida: Los Estados Partes reafirman el derecho inherente a la vida de todos los seres humanos y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar el goce efectivo de ese derecho por las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás.”

Esta ley es una convención donde dicta que las personas con discapacidad tienen derecho a participar en los procesos de decisiones políticas y programas que los afectan a ellos, con base a los derechos humanos y las libertades fundamentales dictadas por la Organización de las Naciones Unidas, donde el estado colombiano es el encargado de promover, diseñar, adoptar y proporcionar las herramientas necesarias para asegurar la ejecución de esta ley.

#### **4.4.3. Ley 300 de 1996.**

Accesibilidad. En virtud del cual, es deber del sector turístico propender conforme al artículo 13 de la Constitución Política, la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades. (Congreso C. , 1996)

#### **4.4.4. Ley 1558 2012.**

Esta ley modifica la ley 300 de 1996 (Ley general de turismo) y la ley 1101 de 2016; habla acerca del crecimiento turístico en Colombia de forma responsable donde en Artículo 3, Principio 12 añade el concepto de accesibilidad que resalta que “es un deber del sector turístico propender conforme al artículo 13 de la constitución política la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades”. (Congreso d. C., 2012)

#### **4.4.5. Ley 1801 de 2016.**

(Alcaldía mayor, 2016) Esta ley adopta un código que busca cumplirlos deberes y obligaciones que tiene la sociedad colombiana para garantizar una buena convivencia, definiendo, promoviendo y propiciando el comportamiento que debe tener la comunidad en los lugares públicos, respetando los derechos humanos, solucionando desacuerdos, con medidas y procedimientos establecidos, donde la seguridad, tranquilidad, ambiente y salud pública son la base de la buena convivencia.

#### **4.4.6. Ley 982 de 2005.**

Esta ley establece las normas que aseguran mejores oportunidades para las personas sordas, “El Estado apoyará las actividades de investigación, enseñanza y difusión de la Lengua de Señas en Colombia al igual que otras formas de comunicación de la población sorda y sorda ciega, para tal efecto promoverá la creación de escuelas de formación de intérpretes para sordos”. (Congreso de la republica, 2005)

#### **4.4.7. Ley 762 de 2002.**

Su objetivo principal es la eliminación de la discriminación a personas con discapacidad y garantizar su integración en la sociedad, y también haciendo que la infraestructura sea accesible y la capacitación necesaria para garantizar un buen desarrollo de la inclusión. (Congreso de la republica, 2002)

#### **4.4.8. Ley 361 de 1997.**

En la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad los dictando que “las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas; y que estos derechos, incluido el de no verse sometidos a discriminación

fundamentada en la discapacidad, dimanando de la dignidad y la igualdad que son inherentes a todo ser humano”. (Congreso de la república, 1997)

#### **4.4.9. Ley 324 de 1996.**

Dicta que el estado colombiano reconoce a la lengua de señas como idioma propio de la Comunidad Sorda del País y que auspiciará la investigación, la enseñanza y la difusión de la Lengua Manual Colombiana, donde deberá garantizar programas informáticos y traducción a la audiencia nacional en Lengua de señas colombiana de programas de interés general. (Congreso de la república, 1996).

Política de turismo social: hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos: busca garantizar el ejercicio del derecho a la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, a través del turismo para todos los colombianos.

## **5. Metodología**

### **5.1 Enfoque cualitativo**

El presente trabajo es de enfoque cualitativo ya que (Gutiérrez, 2011) dice que la investigación cualitativa “revela la cualidad por medio de las propiedades de un objeto o de un fenómeno a través de unas características exclusivas que constituyen la cualidad; en general la cualidad es la determinación esencial del objeto, gracias a la cual este le permite distinguirse de otro. Sus características son según (Gutiérrez, 2011) la observación naturalista y sin control, es subjetiva, tiene una proximidad a los datos, es orientada a los descubrimientos, la exploración, la descripción y la inducción; se interesa en comprender la conducta humana desde el propio marco de referencia de quien actúa y asume una realidad dinámica”; este enfoque permite analizar, observar e interpretar las razones del porque las estrategias que el Instituto Distrital de Turismo tiene con respecto al turismo accesible para los turistas con discapacidad auditiva, donde se realiza un análisis crítico de estos sucesos, haciendo una evidencia de si los prestadores de servicios turísticos en el centro histórico de la Candelaria implementan estas estrategias que se pueden ver en los planes y programas que realiza esta institución para mejorar el turismo para personas sordas, para con esto poder mostrar las acciones a mejorar por medio de un plan de mejoramiento.

### **5.2 Método descriptivo**

Según (Gutiérrez, 2011), Salkind afirma que en el método descriptivo “reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”.

Para Cerda, Es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. Para el presente trabajo se analizará el comportamiento de las entidades del gobierno, el distrito y entidades del sector turístico hacia el turismo accesible para personas con discapacidad auditiva por medio de los planes y programas que las entidades gubernamentales han creado para el mejoramiento de esta tipología de turismo y como ha sido su ejecución.

#### **5.2.1 Población.**

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.” (Hernández, 2007) En su libro Fundamentos de metodología de la investigación. Busca con esta definición es mostrar que la población es un grupo de

individuos los cuales tienen unas características o situaciones en particular que comparten entre sí; por ello son objetivo de un estudio.

“Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.” (Universidad de la sabana, 1998)

La población del presente trabajo son las personas con discapacidad auditiva.

### **5.2.2 Muestra.**

“La muestra es en esencia un subgrupo de la población. (Hernández, 2007)

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.” (Bernal, 2006)

La muestra básicamente se define como una parte de la población, la cual se selección con el propósito de obtener información cabe resaltar que esta muestra debe ser representativa a la población la cual se está investigando.

La muestra de este proyecto son los turistas con discapacidad auditiva en el centro histórico de la Candelaria.

La metodología para el presente trabajo de investigación está dividida en tres objetivos, a continuación, se mostrará la técnica y el instrumento de cada uno de ellos.

### **5.3 Objetivo específico #° 1**

Conocer y examinar la perspectiva de expertos, instituciones, y personas sordas frente al turismo accesible para personas con discapacidad auditiva, en el centro histórico de la Candelaria.

- Técnica: entrevista.

“Es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistado obtiene información del entrevistado de forma directa” (Pelaez, Rodriguez, ramirez, & perez)

- Instrumento: entrevista semiestructurada.

“Se determina de antemano cual es la información relevante que se quiere conseguir. Se hacen preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por parte del investigador para poder encauzar y estirar los temas” (Pelaez, Rodriguez, ramirez, & perez)

Se realizaron entrevistas a prestadores de servicios turísticos del centro histórico de la Candelaria y a expertos en turismo, donde se evidencia la implementación del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en este destino turístico y que aspectos se deben mejorar o comenzar a ejecutar para la inclusión.

#### **5.4 Objetivo específico #º2.**

Analizar de forma crítica constructiva los planes y programas de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva por parte de Instituto Distrital de Turismo en la Candelaria.

- Técnica: análisis crítico.

El análisis crítico es la evaluación del planteamiento o propuestas de un autor. Es la interpretación personal de la posición de un autor. El análisis crítico incluye: inferencias, razonamientos, comparaciones, argumentaciones, deducciones, críticas, estimaciones, y explicaciones. (Universidad Adventista de las Antillas , S.F)

- Instrumento: análisis crítico del discurso.

Es una tendencia moderna de análisis del lenguaje que tiene como fin describir y explicar el papel de la comunicación en los diversos modos de reproducción del poder y en las diferentes maneras de dominación (o de resistencia a los mismos). Tiene como objeto de estudio, ya no los sistemas lingüísticos vistos como complejos autónomos, sino el lenguaje propio de la vida cotidiana de las personas en sus espacios naturales, reales o virtuales. (Wodak, 2003).

Se muestra un análisis de los planes, programas, normas y demás documentos que se han diseñado y creado para la implementación del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el centro histórico de la Candelaria, donde a través de la matriz vester que es según (Valenza, pág. 3) Un sistema automatizado que permite identificar y analizar una situación problemática específica con el objetivo de determinar su rol (problema crítico, causa o efecto) en forma intuitiva, esta matriz permitirá conocer las falencias a estos documentos, además a través de un análisis normativo mostrar si existe o no una obligatoriedad en la accesibilidad turística para personas sordas en el centro histórico de la Candelaria.

### **5.5 Objetivo #° 3**

Proponer un plan de mejoramiento respecto a la inclusión de personas con discapacidad en actividades turísticas del centro histórico de la Candelaria.

A través de un árbol de problemas que es una técnica que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explican (Rodrigo Martínez y Andrés Fernández, pág. 2) se identificarán las acciones negativas o no realizadas que se evidenciaron a lo largo de la investigación por los prestadores de servicios turísticos y entidades del gobierno, después se muestra un árbol de objetivos que es la versión positiva del árbol de problemas donde las causas se convierten en medios y los efectos en fines (Rodrigo Martínez y Andrés Fernández, pág. 8). Y así realizar el plan de mejoramiento propuesto para la implementación de la accesibilidad turística en el centro histórico de la Candelaria para personas con discapacidad auditiva que muestra los cambios que se deben tener para la implementación.

## **6 Capítulo I. conocer y examinar la perspectiva de expertos, instituciones, y personas sordas frente al turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el centro histórico de la Candelaria**

### **6.1 Introducción**

A lo largo del primer capítulo se podrá encontrar los formatos y la realización de las entrevistas que se crearon a los expertos en turismo y a algunos prestadores de servicios turísticos en el centro histórico de la Candelaria; con el fin de conocer y examinar la perspectiva que ellos tienen frente a la accesibilidad turística en el centro histórico de la Candelaria, donde se hicieron a través de una salida de campo visitando los prestadores de servicios turísticos en el centro histórico de la Candelaria, a los expertos.

Estas entrevistas abarcan temas como la normatividad existente, planes, programas, manuales, avances, promoción y todo lo que ha realizado Colombia enfocándose en la actividad turística en el centro histórico de la Candelaria para este tipo de población (personas con discapacidad auditiva) y de qué manera creen ellos que se puede fortalecer, mejorar e implementar el turismo accesible para personas con discapacidad auditiva y también si han realizado acciones para la accesibilidad.

En algunos establecimientos prestadores de servicios turísticos no permitieron la realización de la entrevista por temas de políticas organizacionales.

Se realizó un muestreo por conveniencia ya que algunos los prestadores de servicios turísticos por temas de políticas en el interior de la organización no permitieron la realización de las entrevistas, a 7 prestadores de servicios turísticos. Sin embargo estas son las cifras de la cantidad de prestadores de servicios turísticos en el centro histórico de la Candelaria, las cifras se recuperaron del directorio del Instituto distrital de turismo donde se encontró:

Tabla 1.

*Cantidad de prestadores de servicios turísticos (establecimientos de alojamiento y hospedaje, Agencias de viajes y museos) en el centro histórico de la Candelaria.*

Prestador de servicio turístico	Cantidad
Establecimientos de alojamiento y hospedaje (Turismo I. D., 2019)	50
Agencias de viajes (Idt, 2019)	20
Museos (Sandoval, 2015, pág. 55)	21
Total	91

*Nota:* Autoría propia.

## 6.2 Formato de entrevista a expertos

1. ¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían tener fácil acceso a los espacios y servicios turísticos el centro histórico de la Candelaria?
2. ¿Qué cree que se debería hacer para que las personas con discapacidad auditiva tengan oportunidades para el fácil acceso de los lugares y actividades que se pueden dar en el centro histórico de la Candelaria?
3. ¿Cómo se podría lograr una igualdad en la prestación de los servicios turísticos?
4. Como sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos acerca de la importancia que se debe tener para aprender lengua de señas
5. ¿Cree que se deberían ampliar las ayudas económicas para crear infraestructura turística (puntos de información, tótems con lengua de señas, señalética en lengua de señas, comunicación directa en lengua de señas, recorridos guiados en lengua de señas, etc.) para las personas con discapacidad auditiva?
6. ¿Cree usted que los esfuerzos por parte del gobierno para implementar el turismo accesible se están aplicando satisfactoriamente?
7. ¿Considera que las leyes, decretos, normas y políticas que tiene en este momento Colombia, son suficientes para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva?
8. ¿Conoce usted acerca de algún programa o manual para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva?

9. ¿Conoce el manual de turismo accesible “Turismo para todos” publicado en febrero del 2019?
10. ¿Cree usted que el manual de turismo accesible “Turismo para todos” que se tiene actualmente está bien diseñado y que es suficiente la información que tiene para implementar el turismo accesible?
11. ¿Cómo cree que debería de promocionarse el manual de turismo accesible “turismo para todos”?
12. ¿Usted cree que ha influido en el sector turístico todas las campañas, promociones para la sensibilización de un turismo inclusivo en las personas con discapacidad auditiva?
13. ¿Cree que los estudiantes y profesionales de turismo deben de aprender lengua de señas y saber sobre los programas y manuales de implementación de turismo accesible?

A continuación, se muestra el perfil de las personas entrevistadas, donde

### **6.3 Realización de entrevistas a expertos**

#### **6.3.1. Entrevista número 1.**

Docente Mauricio León, docente de la Universitaria Agustiniiana

Pregunta 1: ¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían tener fácil acceso a los espacios y servicios turísticos el centro histórico de la Candelaria?

Respuesta: Pues el acceso ya lo tienen, y pueden hacer turismo de cualquier manera allí con información escrita, cierto, y con temas de señalización sin embargo en aras de facilitar aún más las circunstancias y de hacer mucho más inclusivo el turismo para estas personas, pues en todo lo que sea recursos mediáticos por ejemplo videos etc. se puede incluir un recuadro en el cual se maneje el lenguaje de señas para ellos como sucede en los noticieros, como sucede en publicidad etc.

Pregunta 2: ¿Qué cree que se debería hacer para que las personas con discapacidad auditiva tengan oportunidades para el fácil acceso de los lugares y actividades que se pueden dar en el centro histórico de la Candelaria?

Respuesta: El turismo inclusivo amerita que se haga una promoción de él, para que las personas precisamente vean que hay labores en pro y objetivos por cumplir alrededor de sus capacidades, entonces me parece que una de las labores importantes es que se haga

promoción de algo que ya se pueda realizar ahí, entonces si unimos lo que les mencionaba en la respuesta anterior de que se incluyan sonovisos etc. En los cuales el lengua de señas aparezca pues con mayor razón si se les advierte que esto los van a poder encontrar en sus visitas.

Pregunta 3: ¿Cómo se podría lograr una igualdad en la prestación de los servicios turísticos?

Respuesta: Pues tampoco se puede solicitar que todo el mundo maneje lenguaje de señas, pero mediante esos medios que les he mencionado y con actividades de guionaje especializado, es decir guías que puedan manejar ese lenguaje podría facilitarse mucho más el asunto inclusivo de estas personas, eso no significa igualdad, la igualdad de los servicios turísticos lo que implicaría es que a todo el mundo lo tratasen igual, no, aquí es un tema de inclusión.

Pregunta 4: ¿Cómo sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos acerca de la importancia que se debe tener para aprender lengua de señas?

Respuesta: Pues las estadísticas de discapacidad en el mundo cada vez son más altas, no solamente en el tema de sordomudos, están también: los ciegos, las personas que tienen barreras arquitectónicas; que tienen que andar en una silla de ruedas o en otro medio de movilidad, entonces haciendo caer en cuenta sobre cuando representa esa población con respecto al total y lo que pueden generar como corriente turística, creo que las personas tendrían más clara la necesidad y la obligación de hacer turismo inclusivo.

Pregunta 5: ¿Cree que se deberían ampliar las ayudas económicas para crear infraestructura turística (puntos de información, tótems con lengua de señas, señalética en lengua de señas, comunicación directa en lengua de señas, recorridos guiados en lengua de señas, etc.) para las personas con discapacidad auditiva?

Respuesta: Pues cuando dice ampliar significaría que ya existen y yo la verdad no los conozco mucho, entonces habría que empezar por establecer si ya existen recursos para estos, y si existen en que media están aplicados y en qué proporción con otro tipo de recursos dentro de lo que significa la promoción turística, aquí más que ayudas económicas lo que se requiere es la voluntad de todas las instituciones y de todos los actores involucrados en el tema de hacer conciencia entonces pues ellos saben que si están haciendo sus guiones pues tienen que pensar cómo va a manejar un guion de esos un guía especializado, aparte de las labores de

guionaje pues quienes se encargan de hacer los temas a través de medios sonovisos, videos etc. Pues también ya sabiéndolos se convierte una práctica común que conduce a la inclusión de estas personas.

Pregunta 6: ¿Cree usted que los esfuerzos por parte del gobierno para implementar el turismo accesible se están aplicando satisfactoriamente?

Respuesta: Pues yo diría que casi, yo diría que casi en algunos espacios se alcanza a notar el tema el IDT pues hace esfuerzo sobre el particular, el instituto distrital de turismo pero así como se le gastan recursos a la política cuando se habla de que impopulares pero eficientes con más de doscientos mil millones y en esos les alcanza a poner lenguaje de señas también se pueden hacer en otros espacios de divulgación entonces yo creo que los esfuerzos se quedan cortos, adicionalmente ya vemos que se manejan temas de barreras arquitectónicas sin embargo no en toda la ciudad, y pensar que esto sea exclusivamente para la candelaria pues eso es el tema de su investigación, pero debe ser para toda la ciudad porque es una población que requiere de ese tipo de asistencia, la inclusión debe ser completa

Pregunta 7: ¿Considera que las leyes, decretos, normas y políticas que tiene en este momento Colombia, son suficientes para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva?

Respuesta: Colombia tiene normas para todo, y algunas de ellas se consideran de las más adelantadas en el mundo, el tema es si se cumplen o no se cumplen, entonces fundamentalmente el tema es de voluntad; puede que allá pocas normas, pero si hay voluntad se pueden sacar proyectos adelante, pero mientras pensemos en que hecha la ley hecha la trampa y nos riamos de las normas hay esta la mayor talanquera.

Pregunta 8: ¿Conoce usted acerca de algún programa o manual para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva?

Respuesta: No propiamente, pero he conocido esfuerzos por ejemplo de las escuelas de periodismo que incluyen a personas con este tipo de discapacidad y que les allegan herramientas para el guionaje y la construcción de guiones especializados que pueden invertirse fácilmente al turismo entonces yo creo y repito que el tema es de voluntades, y eso requiere promoción requiere acciones directas con los involucrados y concienciación sobre esta necesidad.

Pregunta 9: ¿Conoce el manual de turismo accesible “Turismo para todos” publicado en febrero del 2019?

Respuesta: No, se de su existencia, pero aún no lo he analizado.

Pregunta 10: ¿Cómo cree que debería de promocionarse el manual de turismo accesible “turismo para todos”?

Respuesta: Yo creo que están las dos partes, están las dos partes, los que necesitan ser incluidos y los que necesitan incluirse, no basta con sacar una política de turismo incluyente si esta no se difunde entre los que requieren la aplicación de esta política, e instituto colombiano de sordo mudos que de hecho no está muy lejos de la sede del viceministerio está en la avenida caracas con calle 35 si no recuerdo mal, de tal manera que a través de los que lo necesitan se puede hacer difusión y mostrándole a los prestadores de servicio cuanta población podrían allegar de este grupo de discapacitados a sus servicios, pues seguramente todos pensarían en hacerlo porque es un tema de mercadeo también.

Pregunta 11: ¿Usted cree que ha influido en el sector turístico todas las campañas, promociones para la sensibilización de un turismo inclusivo en las personas con discapacidad auditiva?

Respuesta: No yo creo que no, pues de hecho usted me pregunta que si conozco el manual se dé su existencia pero no lo he mirado, navegar en la página del viceministerio y del ministerio de comercio industria y turismo, a veces es complicado porque la cambian constantemente no hay una estructura fija etc. y publicaciones y políticas que uno solía encontrar entonces ya le toca dar más vueltas y entonces es un obstáculo de difusión para todo este tema de las campañas, siendo un público especial y queriendo tener un turismo incluyente pues debiera empezar por ahí que sean fácilmente accesible este tipo de manuales y e igual que se disponga de ellos en los lugares donde pueda ser obligatoriamente requerido el tema, pues no es obligación que en un restaurante los meseros sepan pero mejor si lo saben, no es obligación que en un museo los porteros sepan pero mejor si lo saben, no es obligación que los guías todos los maneje pero mejor si lo saben de tal manera que si se muestren las bondades y el mercado que ello puede suscitar creo que hay habría un filo importante para que la gente se concientice del tema.

Pregunta 12: ¿Cree que los estudiantes y profesionales de turismo deben de aprender lengua de señas y saber sobre los programas y manuales de implementación de turismo accesible?

Respuesta: Pues yo separaría la respuesta primero tienen que conocer que existen programas y manuales de implementación de turismo accesible y lo segundo cuales verían necesarios para su hacer de todas maneras todo lo que uno aprenda en la vida nunca sobra, si todos manejáramos el lenguaje de señas y todos pudiéramos manejar braille y lenguaje este de puntos en las manos para las personas que no solamente son ciegas sino sordas y mudas también entonces sería maravilloso y tendríamos un mundo más ideal e incluyente pero por lo menos que seamos de los manuales que cuando los consideremos y pensemos que eso también constituye un mercado pues nos especialicemos con ello.

### **6.3.2. Entrevista número 2.**

Docente de la Universitaria Agustiniiana Carolina Hernández

Pregunta 1: ¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían tener fácil acceso a los espacios y servicios turísticos el centro histórico de la Candelaria?

Respuesta: Por supuesto que todos los servicios turísticos deben estar acondicionados para que sean accesibles, sobretodo tratándose de un escenario tan importante como lo es el centro histórico de la candelaria, y no solamente para la discapacidad auditiva sino para todos los tipos de discapacidad.

Pregunta 2: ¿Qué cree que se debería hacer para que las personas con discapacidad auditiva tengan oportunidades para el fácil acceso de los lugares y actividades que se pueden dar en el centro histórico de la Candelaria?

Respuesta: Hay una situación que ocurre dentro del centro histórico de la candelaria y es que no todos los lugares tienen las condiciones de accesibilidad, si uno lo piensa en el tema por ejemplo de la oferta de museos muchos cumplen con las condiciones físicas, pero no en la totalidad, ahora si miramos otros escenarios, si yo quisiera entrar a una tienda de suvenir o a un restaurante o a un café, pues la accesibilidad se vuelve más complicada para ese tipo de personas y como estamos hablando de un escenario de turismo, todos los servicios deberían estar con instalaciones o digamos con la planta física dispuesta para este tipo de discapacidad.

Pregunta 3: ¿Cómo se podría lograr una igualdad en la prestación de los servicios turísticos?

Respuesta: El hecho de lograr una igualdad en la prestación de los servicios está ligado un poco pues yo creo que, a la política pública de la ciudad, al plan de desarrollo turístico como este preestablecido, lograr la igualdad en la prestación de los servicios pues de alguna manera es convencer a los prestadores de servicios que entren dentro de esta política de accesibilidad para que pues este abierto a todo tipo de persona y de condición.

Pregunta 4: ¿Cómo sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos acerca de la importancia que se debe tener para aprender lengua de señas?

Respuesta: Tiene que haber alguna forma de que ellos vean como un mercado potencial, que no va a ser muy grande claramente pero que es un mercado que tiene unas necesidades y que pues el hecho de ser más accesibles los vuelve un poco más abierto a que todo tipo de persona pueda acceder a los servicios. Los modelos turísticos del mundo países como Canadá, España, Portugal pues tienen unas infraestructuras pensadas para todo tipo de personas y eso hace mucho más amigable mucho más eficiente el hecho de generar una visita

Pregunta 5: ¿Cree que se deberían ampliar las ayudas económicas para crear infraestructura turística (puntos de información, tótems con lengua de señas, señalética en lengua de señas, comunicación directa en lengua de señas, recorridos guiados en lengua de señas, etc.) para las personas con discapacidad auditiva?

Respuesta: si deberían ampliarse, más que las ayudas económicas, de pronto hay no se puede hablar de ayudas porque el estado tiene unos dineros, lo que deben aumentar son los rubros presupuestales para los proyectos de desarrollo que estén enfocados a turismo accesible y eso es una apuesta de la OMT, y Colombia en la legislación de hecho en la ley 1558, la ley 300 en las apuestas que ha hecho a incluido temas de turismo accesible, y en efecto por ejemplo un punto de información, si hace falta digamos el lenguaje braille en muchos espacios si efectivamente todo lo que tiene que ver con discapacidad auditiva, gente formada en lenguaje de señas bueno y otras discapacidades yo creo que hay unas necesidades especiales bastante grande.

Pregunta 6: ¿Cree usted que los esfuerzos por parte del gobierno para implementar el turismo accesible se están aplicando satisfactoriamente?

Respuesta: Creería yo que, si falta mucho, aunque ya la gente está un poco más sensibilizada los hoteles por ejemplo deben tener, los hoteles grandes deben tener habitaciones accesibles todo esto pues hay como una obligatoriedad, yo sí creo que falta hacer más programas para que el gobierno ojalá generara mucha más inclusión en la población.

Pregunta 7: ¿Considera que las leyes, decretos, normas y políticas que tiene en este momento Colombia, son suficientes para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva?

Respuesta: yo creo que hace falta un poco, puede que en el papel estén escritas, pero siento que si puede hacer falta la aplicación de estas normas de estas políticas creo que es una necesidad grande habría que mirar las estadísticas de cuanta gente que porcentaje de la población en Colombia, y específicamente en Bogotá y más específicamente en el centro histórico tienen necesidades como la discapacidad auditiva como para entrar en contexto y poner la idea de que tan aplicables y que tan efectivas son estas normas para estas personas

Pregunta 8: ¿Conoce usted acerca de algún programa o manual para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva?

Respuesta: Si conozco un programa que hizo la alcaldía de Bogotá para turismo accesible, pues también conozco documentos que se han hecho por el viceministerio donde existen pues algunas propuestas bastante interesantes que el turismo debe ser para todos bueno como lo plantean ustedes aquí pero siento que si hace falta que tenga mayor aplicabilidad hay algunos escenarios que ustedes podrían analizar que cumplen, por ejemplo el museo del oro cumple con todos los requisitos para ser accesible, los guías hablan lenguaje de señas, bueno, tiene todas las condiciones pero, yo creo que ese es uno de muchos el museo nacional también pero creo que esos son uno de muchos no pasa en todos los lugares entonces pues hay existen esas necesidades

Pregunta 9: ¿Conoce el manual de turismo accesible “Turismo para todos” publicado en febrero del 2019?

Respuesta: Si conozco el manual

Pregunta 10: ¿Cree usted que el manual de turismo accesible “Turismo para todos” que se tiene actualmente está bien diseñado y que es suficiente la información que tiene para implementar el turismo accesible?

Respuesta: Más que el diseño yo creo que hay que entrar a mirar la implementación de ese manual porque la infraestructura si no cuenta como con esas condiciones también creo que sí debería promocionarse pues que la gente conozca que si existe un manual que hay a nivel general un ejercicio.

Pregunta 11. ¿Cómo cree que debería de promocionarse el manual de turismo accesible “turismo para todos”?

Respuesta: se debe hacerse una tarea para sensibilizar a los prestadores de servicios donde sean mucho más conscientes de la necesidad que existe de incluir pues a todo el mundo dentro de la práctica turística y pues dentro de esto que se incluyan las personas con discapacidades especiales como el caso de las personas que tienen problemas auditivos.

Pregunta 12: ¿Usted cree que ha influido en el sector turístico todas las campañas, promociones para la sensibilización de un turismo inclusivo en las personas con discapacidad auditiva?

Respuesta: yo siento que no hay muchas campañas visibles para el ciudadano de a pie creo que no están efectivo no se ve mucho y sobretodo pues en el turismo menos, nosotros nos encontramos en una ciudad que aunque tienen políticas de turismo accesible y busca la inclusión, muchas veces la ciudad no está pensada para este tipo de discapacidades, mucho menos en turismo que ha entrado en esa onda tan profundamente entonces sí creo que falta hacer campañas de difusión, falta involucrar a los prestadores a los empresarios para que sean un poco más conscientes pues de que si deben ampliar sus ofertas sobre todo a estas necesidades.

Pregunta 13: ¿Cree que los estudiantes y profesionales de turismo deben de aprender lengua de señas y saber sobre los programas y manuales de implementación de turismo accesible?

Respuesta: yo creo que los profesionales y los estudiantes, bueno, si claro la lengua de señas de hecho es una lengua, es una lengua que pues ojala todo el mundo pudiera hablarla pudiera manejarla y también creo que es una necesidad que las personas conozcan los manuales de turismo accesible, creo que eso es parte como de la tarea que deberían hacer todos los estudiantes y es identificar por ejemplo como un hotel debe tener instalaciones para el turismo accesible ojala un restaurante ojala un atractivo turístico pues eso si deberían conocerlo todos los estudiantes.

### 6.3.3. Entrevista número 3.

Docente Aldemar Ortiz

Agencia de viajes Club viajero Colombia

Instructor de gestión de destinos turísticos en el Sena

Pregunta 1: ¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían tener fácil acceso a los espacios y servicios turísticos el centro histórico de la Candelaria?

Respuesta: Si deberían tener fácil acceso a los espacios y servicios en el centro histórico de la candelaria pero es imposible porque no hay una conciencia de accesibilidad un claro ejemplo la catedral primada de Bogotá miles de viajeros miles de visitantes nacionales y extranjeros y una persona en condición de discapacidad en una silla de ruedas no puede ingresar entonces tienen que levantarlo y pues ya la verdad en pleno siglo XXI y teniendo que alzar a una persona para que pueda ingresar no está bien visto, si hay lugares como restaurantes o algunos hoteles pero no todos esta sectorizado ejemplo si hacemos recorridos con una persona en silla de ruedas sobre la candelaria la calle del embudo no puede pasar, sobre el chorro de Quevedo tampoco, entonces más que accesibilidad es un tema también de patrimonio entonces la infraestructura la estructura no está como acorde con la accesibilidad pero si se está trabajando en eso con algunos sectores del turismo, restaurante, hoteles entonces el centro histórico imposible que sea accesible.

Entrevistador: ¿y para personas con discapacidad auditiva?

Respuesta: Si de hecho conozco una empresa que promueve el turismo para sordos tienen su guía tienen su interprete están trabajando en los museos, está el museo de la policía museo nacional museo del ejército está también el museo de trajes también hay restaurantes hay un corredor gastronómico dirigido y contextualizado en lengua de señas para turísticas sordos nacionales y extranjeros es de aclarar que la lengua de señas colombianas varía dependiendo de la región en que nos encontremos no es lo mismo una lengua de señas de una persona en la costa a una de la persona andina o una persona de la región de la amazonia, entonces cambia mucho el contexto pero pues igual se pueden comunicar también tenemos en cuenta que las personas extranjeras si son sordos se maneja un lengua de señas diferentes entonces ahí es donde hay un plus en la empresa que conozco manejan lengua de señas americanas francesas alemanas y obviamente se están especializando en lengua de señas colombianas

Pregunta 2: ¿Qué cree que se debería hacer para que las personas con discapacidad auditiva tengan oportunidades para el fácil acceso de los lugares y actividades que se pueden dar en el centro histórico de la Candelaria?

Respuesta: Bueno con relación a la segunda pregunta ¿qué se debe hacer? ¡Capacitar! Capacitar al policía de turismo, capacitar al dueño del restaurante a sus empleados eso es mas de capacitación y concientización porque una persona sorda puede ingresar a cualquier parte, pero si no saben o por desconocimiento no hay una comunicación asertiva en lengua de señas hay ya tenemos una falencia entonces lo principal es capacitación y una sensibilización de que todas las personas sordas u oyentes tienen derecho a ingresar a esos lugares turísticos

Pregunta 3: ¿Cómo se podría lograr una igualdad en la prestación de los servicios turísticos?

Respuesta: Bueno en cuanto a la pregunta tres que todas las empresas acaten las normas que no sean expertos en turismo accesible ni en lengua de señas, pero pues que creen sus estrategias de comunicación y más como el diseño universal de turismo accesible entonces no es complejo es cuestión de querer hacerlo y promover el turismo accesible y de capacitarse.

Pregunta 4: ¿Cómo sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos acerca de la importancia que se debe tener para aprender lengua de señas?

Respuesta: Hacemos unos ejercicios muy puntuales ejemplo una persona sorda va a un restaurante y nosotros vemos que no hay un menú traducido en lengua de señas y los meseros no tienen idea está la persona sorda hace su pedido y entramos nosotros entonces le decimos a la persona que lo atiende que si le interesa aprender el lenguaje de señas, que estamos promoviendo el turismo accesible y se logra hacer una sensibilización, con el fin de hacer unas capacitaciones, entonces después de cierto tiempo hemos logrado hacer sensibilizaciones de acercamiento con los actores de turismo de la zona.

Pregunta 5: ¿Cree que se deberían ampliar las ayudas económicas para crear infraestructura turística (puntos de información, tótems con lengua de señas, señalética en lengua de señas, comunicación directa en lengua de señas, recorridos guiados en lengua de señas, etc.) para las personas con discapacidad auditiva?

Respuesta: Las ayudas económicas se deberían ampliar para obviamente infraestructura turística pero más que infraestructura es capacitación, sensibilización porque de nada sirve

tener un hotel adecuado para personas con discapacidad si los mismos empleados o el mismo dueño no saben de discapacidad entonces por desconocimiento se pueden cometer algunos errores que pueden ocasionar algunas sensibilidades a personas con discapacidad, entonces más que estructura es invertir en educación en capacitación y sensibilización y contribuir a una promoción turística del destino en lengua de señas o en su efecto que se ha como la persona con discapacidad la que protagonice esa misma promoción turística porque no es común ver un guía sordo para turistas sordos o un empresario de turismo dueño de un hotel o un restaurante su propio destino, su lugar su producto y servicio turístico siempre se va enfocado hacia el turista extranjero, el turista oyente hacia la persona común y corriente pero nunca he visto un comercial o una promoción turística verdaderamente accesible.

Pregunta 6: ¿Cree usted que los esfuerzos por parte del gobierno para implementar el turismo accesible se están aplicando satisfactoriamente?

Respuesta: Bueno los esfuerzos por parte del gobierno para implementar el turismo accesible no se aplican, se habla mucho de la economía naranja e habla mucho del turismo pero no se aplica todo eso esta es como encaminado a darse a conocer Colombia o cualquier otra ciudad/ municipio hacia el sector turístico pero no certifican el segmento de la discapacidad entonces por ende no se está implementando el turismo accesible como debe ser, existe el manual de turismo accesible existen algunas leyes algunas normas pero al final no se cumple entonces falta más compromiso de la parte gubernamental de parte de alcaldías, gobernaciones para que promuevan e incentiven a la misma comunidad a ser pioneros en turismo accesible.

Pregunta 7: ¿Considera que las leyes, decretos, normas y políticas que tiene en este momento Colombia, son suficientes para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva?

Respuesta: Bueno las leyes están creadas los decretos, las normas y políticas están creadas, pero no se cumplen, no es suficiente para la inclusión turística de personas con discapacidad no se cumplen, un caso muy puntual, digamos argentina ya tiene sus leyes tiene sus destinos turísticos accesibles, México lo está apostando costa rica, Colombia esta hay como que si como que no avanza se queda entonces no hay, así como una ley que sea más clara en cuanto al tema de turismo accesible

Pregunta 8: ¿Conoce usted acerca de algún programa o manual para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva?

Respuesta: Esta el manual de turismo accesible que ese salió en el dos mil diecinueve (2019), pero en realidad no hay así un programa simplemente hay empresas que toman por decisión o emprendimiento crear rutas turísticas de turismo accesible, no solamente hablamos de discapacidad auditiva, discapacidad visual, discapacidad cognitiva y movilidad reducida, hay empresas hay rutas turísticas accesible pero no hay un manual claro ni una ley que promueva dicha actividad.

Pregunta 9: ¿Conoce el manual de turismo accesible “Turismo para todos” publicado en febrero del 2019?

Respuesta: Si lo conocemos de hecho fuimos parte de la mesa de trabajo del viceministerio de turismo accesible, entonces estuvimos apoyando la zona de Cartagena, Antioquia y Bogotá

Pregunta 10: ¿Cree usted que el manual de turismo accesible “Turismo para todos” que se tiene actualmente está bien diseñado y que es suficiente la información que tiene para implementar el turismo accesible?

Respuesta: No es suficiente la información porque hay se tocó el tema a nivel universal, como de pronto ya es muy diferente las necesidades de cada persona, de cada región y de cada estilo, es más que todo como una información universal algo muy general que cada uno pues según la necesidad se puede especializar en el tema discapacidad auditiva, visual, movilidad reducida, es un manual para todos como el mismo nombre lo dice pero si le hace falta un poco más de información porque se toma los temas de discapacidad muy superficial, entonces se necesita apoyo clínico, apoyo médico, apoyo psicológico y profesional de turismo para articular algo en que verdaderamente impacte, hay solo se dieron fue unas bases.

Pregunta 11: ¿Cómo cree que debería de promocionarse el manual de turismo accesible “turismo para todos”?

Respuesta: El manual debería promocionarse: por las páginas del viceministerio, por las páginas de la cámara de comercio, también por la secretaria de soportes de información turística creo yo, y por los estudiantes de turismo que lo lean que sea como algo obligado, lo leen porque de pronto les interesa algún tema, pero debería ser un libro de una lectura obligatoria.

Pregunta 12: ¿Usted cree que ha influido en el sector turístico todas las campañas, promociones para la sensibilización de un turismo inclusivo en las personas con discapacidad auditiva?

Respuesta : Bueno, campañas que conozca por el estado y por el viceministerio no conozco ninguna, pero si las que se logran hacer con las personas interesadas como por ejemplo con el INSOR, FENASCOL con el INSI se logran hacer sensibilizaciones que impactan al turismo de una manera no masiva pero si un segmento del mercado está presto a promover el turismo accesible y se debería hacer como más masiva la información, que si se hacen talleres capacitaciones se informen pero se quedan hay como en el sector donde se desarrollaron las actividades, no se dan conocer a nivel distrital o municipal.

Pregunta 13: ¿Cree que los estudiantes y profesionales de turismo deben de aprender lengua de señas y saber sobre los programas y manuales de implementación de turismo accesible?

Respuesta: Obviamente que sí, no se interesan porque no tienen contacto con una persona sorda o no conocen con una persona con discapacidad, pero debería ser como un crédito obligado pues una materia obligada donde se enseñe: lengua de señas, cultura de la comunidad sorda ética y también lo de turismo accesible no solamente lo de la discapacidad auditiva si no a nivel general y que pues cada estudiante busque cual discapacidad le interese y que se capacite más en una de ellas.

#### **6.4. Formato entrevista prestadores de servicios turísticos**

1. ¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían tener fácil acceso a los espacios y servicios turísticos del centro histórico de la Candelaria?
2. ¿Ustedes en su establecimiento implementarían señalética en lengua de señas y se capacitarían en esta?
3. ¿Conoce usted acerca de algún plan o programa para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva realizadas por el IDT?
4. Si en un futuro se implementa el turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria, ¿Cómo cree que debería de promocionarse para el beneficio de los turistas con discapacidad auditiva y a usted como prestador de servicio?

#### 6.4.1. Entrevista número 4.

Funcionario: Esteban Wilches, mediador de los museos de la república, pertenecen a la visión educativa de la manzana cultural del banco de la república. Sociólogo graduado de la Universidad Nacional de Colombia.

Pregunta 1: ¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían tener fácil acceso a los espacios y servicios turísticos del centro histórico de la Candelaria?

Respuesta: Por supuesto al fin y al cabo la cultura como bien público y el patrimonio deberían ser accesibles a todas las personas sobre todo porque casi siempre la ciudad suele ser excluyente; y la cultura y el mundo de los museos en la ciudad han venido cambiando desde hace muy poco en cuanto a accesibilidad, como la lengua de señas, braille, rampas, entre otras, especialmente para esos públicos diferenciados que no vienen al museo precisamente porque no hay un espacio para ellos, recientemente se han venido vinculando para eso. Así que pues personalmente, me parece que los espacios culturales deben ser accesibles, porque al fin y al cabo en la constitución dice que el derecho a la cultura debe cumplirse y no precisamente todas las instituciones culturales están avocadas hacia un proyecto de accesibilidad.

Pregunta 2: ¿Ustedes en su establecimiento implementarían señalética en lengua de señas y se capacitarían en esta?

Respuesta: El banco de la república recientemente ha venido trabajando en un proyecto de accesibilidad, y ese proyecto contempla rutas accesibles como rampas y ascensores por ejemplo, nosotros en la división educativa tenemos un equipo de accesibilidad, este equipo busca no solo crear ofertas para públicos diferenciales sino capacitar a todos los integrantes en lengua de señas; también hemos tenido capacitaciones en braille, para construir textos en las alas junto a las piezas para que tengan ese apoyo, empezando este año, 2019 y empezó a encubarse en el 2018, pero esa estrategia de accesibilidad comenzó a implementarse hasta este momento. Parte del proyecto de accesibilidad tiene que ver con contactos, precisamente la intención es poder invitarlos al museo y que tengan unas experiencias significativas, por ejemplo esta que es la “Mano de Botero” (Señaló pieza ubicada en la entrada del Museo de Botero), es una de las piezas que más se usa para los grupos accesibles sobre todo porque se puede tocar, también hay dos mediadores que son sordos y ellos hacen visitas guiadas para

oyentes y no oyentes, así que las personas que quieran tomar esta visita simplemente la pueden hacer, no es necesario hacer ninguna inscripción.

Entrevistador: ¿Cuánto tiempo de anterioridad deben de sacar la cita o pueden venir al museo cualquier día para realizar esta actividad?

Respuesta: No, la programación del banco en la página web tiene las fechas en las que esa visita se realiza, sin embargo, el banco está enviando correos a ciertas instituciones para quienes están interesados vengan y puedan traer a las personas, sin cupos limitados.

Pregunta 3: ¿Conoce usted acerca de algún plan o programa para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva realizadas por el Instituto Distrital de Turismo?

Respuesta: No, no conozco tristemente ningún plan o programa.

Pregunta 4: ¿Creen que es importante sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos para brindar un turismo accesible a personas con discapacidad auditiva?

Si totalmente nosotros aquí en el banco intentamos alejarnos de la idea de que somos guías turísticos, sino que hacemos y estamos trabajando en la educación de los museos, en caso de que venga un turista Chino, Alemán o Francés, la experiencia sea llena de aprendizaje, e inevitablemente al menos yo estoy de acuerdo que esas estrategias se apliquen. Es importante sensibilizarse y más porque este es un museo público y sobre todo al formar a los públicos a esas personas que no vienen por alguna razón, es importante que los equipos educativos, turísticos o de información tengan esa sensibilidad general para asumir cualquier tipo de público según cualquier tipo de tema, sea una visita por la ciudad, por un museo o por una biblioteca por el centro cultural; cada funcionario debe estar capacitado para desenvolverse con cualquier tipo de población que también lo vuelve como un tipo de multiuso, multi - oficio pero hace parte de esos retos que implican el medio.

Pregunta 5: Si en un futuro se implementa el turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria, ¿Cómo cree que debería de promocionarse para el beneficio de los turistas con discapacidad auditiva y a usted como prestador de servicio?

Inevitablemente, el Instituto distrital de patrimonio cultural debe tener una plataforma en la que difunda su programa, proyecto o estrategia de accesibilidad, como las personas son diferenciadas muchas veces no saben el idioma español, no saben de lengua de señas y a mí me gustaría que precisamente se utilizara la estrategia de los mecanismos de los que ellos más se valen puede ser la vista, pueden ser propuestas visuales en las que se promuevan la

experiencia general del programa o del proyecto en la localidad, así que muy de la mano con la junta administrativa local y el edil de la Candelaria, habría que revisar su plan de desarrollo de la localidad, cual puede ser la relación que tiene el plan de desarrollo con la accesibilidad, y si hay una falencia inevitablemente proponer una estrategia en forma de política pública, y sobre todo atravesada por estrategias de divulgación visuales que puede estar en redes sociales, que lo que busque es llegar o interesar a las personas que potencialmente puedan prestar esos servicios, también creería que podría estar muy de la mano con la cancillería o los consulados para que las personas que vengan a Bogotá lo primero, que vengan a ver en la Candelaria puedan reconocer que hay un servicio que la ciudad les ofrece, que no los va a discriminar sino todo lo contrario, a promover una experiencia más significativa e incluyente, que sobre todo restituya esos derechos generados sistemáticamente en todas las ciudades y en el grueso de la sociedad.

#### **6.4.2. Entrevista número 5.**

Guía de turismo Lucia Gómez, mediadora cultural de los Museos del Banco de la Republica.

Pregunta 1: ¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían tener fácil acceso a los espacios y servicios turísticos del centro histórico de la Candelaria?

Respuesta: Claro que sí, no solamente con las personas con discapacidad si no todas las personas, esta ciudad es una ciudad inaccesible para las personas con discapacidad desde la auditiva hasta la motora, pasando por todas las personas con capacidades distantes, yo pensaría que si ferviente que sí, de hecho debería haber una visita guiada por todo el centro turístico de la candelaria que fuera para personas con discapacidad auditiva.

Pregunta 2: ¿Ustedes en su establecimiento implementarían señalética en lengua de señas y se capacitarían en esta?

Respuesta: De eso si nos capacitamos, tenemos a un compañero con discapacidad auditiva del equipo de mediadores de la manzana cultural, del banco de la república, no tanto como señalética eso está para el otro año, pero si por ejemplo entorno del museo se hacen visitas guiadas con él para gente oyente y no oyente se hace, el las hace, y su esposa que también trabaja con nosotros es la interprete.

Pregunta 3: ¿Conoce usted acerca de algún plan o programa para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva realizadas por el Instituto Distrital Turismo?

Respuesta: No conoce absolutamente nada de lo que hace, no conoce de esta entidad.

Pregunta 4: Si en un futuro se implementa el turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria, ¿Cómo cree que debería de promocionarse para el beneficio de los turistas con discapacidad auditiva y a usted como prestador de servicio?

Respuesta: Las redes sociales son un elemento fundamental para ir hacerle publicidad a cualquier evento, proyecto en fin creería que el voz a voz, las personas sobre todo a en esta parte de la candelaria hay una cosa en particular y es su ubicación es muy buena hay toda una vía casi que son 4 o 5 cuadras que son de acceso peatonal, entonces creería que ese acceso peatonal serviría muy bien para hacer de pronto propagandas con la misma gente en la calle, sobre todo nosotros desde el museo para implementar este turismo accesible que el Instituto Distrital Turismo como ustedes ya me lo explicaron que es, hable con nosotros para articular en este caso José que es guía con discapacidad auditiva y el Instituto Distrital Turismo y poder hacer algo acá que se pueda replicar en todos los museos, porque si estamos hablando de beneficio, en el centro históricos que todo vamos a ver museos, que juntos podemos hacer una red y precisamente juntar esos dos organismos en este caso los museos y el Instituto Distrital Turismo.

#### **6.4.3. Entrevista numero 6.**

Hostel en el centro histórico de la Candelaria

Pregunta 1: ¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían tener fácil acceso a los espacios y servicios turísticos del centro histórico de la Candelaria?

Respuesta: Si considero que sí.

Pregunta 2: ¿Ustedes en su establecimiento implementarían señalética en lengua de señas y se capacitarían en esta?

Respuesta: Pues en todos los procesos se está viendo la posibilidad de hacer este tipo de capacitaciones, pero pues vamos poquito a poco porque también se están implementando otros como sostenibilidad, entonces estamos aplicando otros.

Pregunta 3: ¿Conoce usted acerca de algún plan o programa para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva realizadas por el Instituciones Distrital de Turismo?

Respuesta: Sinceramente no.

Pregunta 4: Si en un futuro se implementa el turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria, ¿Cómo cree que debería de promocionarse para el beneficio de los turistas con discapacidad auditiva y a usted como prestador de servicio?

Respuesta: Pues es inclusión más que cualquier otra cosa, no solo se debe de promocionar por la alcaldía si no por todos los institutos y negocios.

#### **6.4.4. Entrevista número 7.**

Hotel ubicado en el centro histórico de la Candelaria.

Pregunta 1: ¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían tener fácil acceso a los espacios y servicios turísticos del centro histórico de la Candelaria?

Respuesta: Si, tocaría hacer la capacitación por que en esto no tenemos ni idea, pero sería importante que la gente se capacitara para poderles hablar en señas.

Pregunta 2: ¿Ustedes en su establecimiento implementarían señalética en lengua de señas y se capacitarían en esta?

Respuesta: En absoluto no conozco nada

Pregunta 3: ¿Conoce usted acerca de algún plan o programa para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva realizadas por el IDT?

Respuesta: Implementando en todo el sector la capacitación para todos los interesados, sería hacer un plan de capacitación donde los órganos de atención turística que hay, hoteles, museos, puedan llegar a leer las especificaciones, hacerles el recorrido, hacerles un recorrido turístico por acá, mostrar toda la parte histórica, pero con la persona que esté preparada para eso, porque los que vienen hablan, pero no para las personas que tengan esta discapacidad.

Pregunta 4: Si en un futuro se implementa el turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria, ¿Cómo cree que debería de promocionarse para el beneficio de los turistas con discapacidad auditiva y a usted como prestador de servicio?

Respuesta: Publicidad en redes sociales.

#### **6.4.5. Entrevista número 8.**

Pregunta 1: ¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían tener fácil acceso a los espacios y servicios turísticos del centro histórico de la Candelaria?

Respuesta: Si debería de tenerlo.

Pregunta 2: ¿Ustedes en su establecimiento implementarían señalética en lengua de señas y se capacitarían en esta?

Respuesta: Nunca nos hemos visto en una situación, en lo que llevo trabajando aquí (1 año) no ha llegado una persona con discapacidad auditiva, nosotros en nuestra página web acentuamos que no contamos con servicios en lengua de señas.

Pregunta 3: ¿Conoce usted acerca de algún plan o programa para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva realizadas por el Instituto Distrital de Turismo?

Respuesta: No, no conozco ninguno, las capacitaciones recibidas y en los cursos que hacen las agremiaciones de turismo no se ha hablado del manual de turismo accesible.

Pregunta 4: Si en un futuro se implementa el turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria, ¿Cómo cree que debería de promocionarse para el beneficio de los turistas con discapacidad auditiva y a usted como prestador de servicio?

Respuesta: A través de redes sociales.

#### **6.4.6. Entrevista número 9.**

Pregunta 1: ¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían tener fácil acceso a los espacios y servicios turísticos del centro histórico de la Candelaria?

Respuesta: Si deberían de tenerlo, todas las personas deberían de tenerla.

Pregunta 2: ¿Ustedes en su establecimiento implementarían señalética en lengua de señas y se capacitarían en esta?

Respuesta: Aquí nosotros hemos recibido muchos extranjeros y no hablamos un segundo idioma, pero ellos se saben entender y nosotros también, yo me imagino que es un caso maso menos lo mismo, no veo porque a ellos no se les podría facilitar el servicio sin saber eso.

Pregunta 3: ¿Conoce usted acerca de algún plan o programa para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva realizadas por el Instituto Distrital de Turismo?

Respuesta: No, no conocemos de ningún plan.

Pregunta 4: Si en un futuro se implementa el turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria, ¿Cómo cree que debería de promocionarse para el beneficio de los turistas con discapacidad auditiva y a usted como prestador de servicio?

Respuesta: Me imagino que con redes sociales.

#### **6.4.7. Entrevista número 10.**

Pregunta 1: ¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían tener fácil acceso a los espacios y servicios turísticos del centro histórico de la Candelaria?

Respuesta: Si, es muy importante que haya

Pregunta 2: ¿Ustedes en su establecimiento implementarían señalética en lengua de señas y se capacitarían en esta?

Respuesta: Que se implementen esas estrategias requiere de mucho tiempo, y no creo que sea necesario, porque no ha habido personas que vengan con necesidad, pero si será interesante que se pudiera hacer, aunque si viene una persona sorda nos sabríamos comunicar, como lo hacemos con los extranjeros. Las implementaríamos si creemos que son necesarias y si nos vemos obligados, pero por ahora no.

Pregunta 3: ¿Conoce usted acerca de algún plan o programa para la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva realizadas por el Instituto Distrital de Turismo?

Respuesta: No, no conocemos de ningún plan.

Pregunta 4: Si en un futuro se implementa el turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria, ¿Cómo cree que debería de promocionarse para el beneficio de los turistas con discapacidad auditiva y a usted como prestador de servicio?

Respuesta: Me imagino que con redes sociales.

Tabla 2.

*Matriz diario de campo de personas entrevistadas.*

Tema	Entrevistados	Observación de campo
Señalización	E1 (Entrevistado 1) dicta que para facilitar el turismo accesible para personas con discapacidad auditiva se podría apoyar con videos como en los noticieros y publicidades dándoles a entender lo que se quiere comunicar, en el espacio turístico que se esté dando; por ejemplo recorridos turísticos, observaciones en museos, gastronomía, etc.	Se logró evidenciar en la salida de campo que no hay ninguna señalización en lenguaje de señas para que la persona con discapacidad auditiva tenga una plena comunicación, no solo en la parte turística y con los prestadores de servicios turístico sino en general en toda la localidad de la candelaria.
Capacitación	E3 Habla de la necesidad tan grande de capacitar a toda persona que trate con personas que tengan una discapacidad auditiva para así fomentar, el respeto y la buena práctica de un turismo accesible para todos.	Se realizan capacitaciones en lenguaje de señas por una empresa privada llamada "Club viajero Colombia" una agencia de viajes dedicada a la accesibilidad en el turismo.

Sensibilización	<p>E1 y E2 Proponen sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos mediante la observación y explicación del gran nicho de mercado que podría ser al convertir la ciudad o empezando desde su negocio el ser accesible para todos.</p> <p>E3 Realiza sensibilizaciones mediante el acercamiento directo con las personas prestadoras del servicio al realizar “momentos de verdad” en el que las personas se sientan con la necesidad de aprender e incentivar el lenguaje de señas y el turismo accesible</p>	<p>No existe una sensibilización en el centro histórico de la candelaria, se realizó de forma anónima preguntas al respecto: del lenguaje de señas, turísticas con discapacidad auditiva, y el conocimiento del manual de turismo accesible “turismo para todos” y en todos los casos dieron respuestas negativas de desconocimiento, e irrelevancia.</p>
Normatividad	<p>E1, E2 y E3 concuerdan que en Colombia y Bogotá existen leyes para la accesibilidad turística sin embargo es poca la aplicabilidad que se le da y la importancia para hacerlo “El tema es de voluntad” E1</p>	<p>En Colombia y a nivel mundial existen normatividades que apoyan y favorecen a la vida, su calidad y el disfrute de la misma, es por ello que existen normas para la inclusión de personas con discapacidades motoras, auditivas, visuales, y cognitivas, etc. Sin embargo una problemática que se evidencia es la falta de implementación que hay y todo se remota a la poca sensibilización que tienen la gente con respecto a las personas y sus discapacidades.</p>
Promoción de los planes y programas que realiza el Instituto Distrital de Turismo para los prestadores de servicios turísticos.	<p>El 80% de las personas entrevistadas dicen no conocer ningún plan o programa de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el centro histórico de la</p>	<p>Se evidenció que existen planes y programas para la inclusión turística realizados por el Instituto Distrital de Turismo y el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, incluso existen</p>

	Candelaria, creados por el Instituto Distrital de Turismo.	políticas, normas y leyes que hablan acerca de esto, sin embargo no hay una difusión y promoción de estos planes y programas para los prestadores de servicios turísticos, viendo que no conocen de su existencia.
Disposición de recursos para la accesibilidad turística para personas con discapacidad auditiva en el centro histórico de la Candelaria.	El entrevistado N°1 dice que así como se le da importancia y recursos a algunos proyectos de la Alcaldía de Bogotá, hablando acerca de “Impopulares pero eficiente” realizada por el alcalde de Bogotá Enrique Peñalosa, se debería de dar recursos para la inclusión y que se destinen con este fin, el entrevistado N° 4 dice que en el plan de ordenamiento de la localidad debería de haber un proyecto para esto, para así también con ayuda del edil implementar la accesibilidad.	En los planes del Instituto Distrital de Turismo si existen políticas, programas y planes para la inclusión, pero no se ha evidenciado una ejecución o destinación de recursos visible en el centro histórico de la Candelaria para la adecuación de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.
Páginas web de los prestadores de servicios turísticos accesibles para el entendimiento de las personas con discapacidad auditiva.	El entrevistado N°4 dice que en la página de los museos de la república, publican la programación que se realizará, incluyendo la fecha de los recorridos guiados que ellos realizan en lengua de señas, sin embargo como lo muestra la figura 1, no tienen accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, no hay un fácil entendimiento para ellos.	Visitando las plataformas web del banco de la república (Figura 1), el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (figura 2), el Instituto Distrital de Turismo (Figura 3) se evidencio que no tienen incluida la parte de accesibilidad para personas sordas, para facilitar la comunicación y entendimiento y una independencia de estas personas al poder acceder y entender las plataformas web, sin necesidad de la ayuda de una tercera

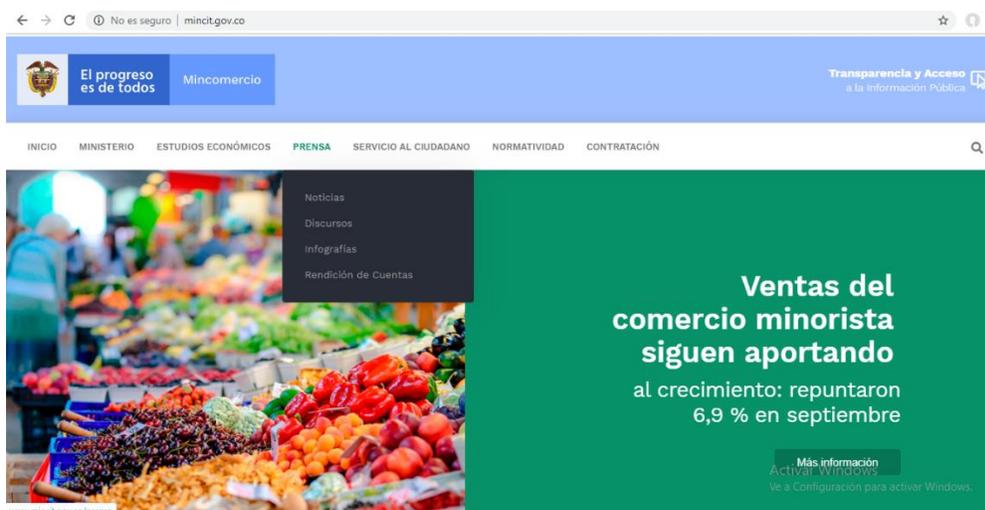
		persona. A pesar de que estas entidades tengan programas, talleres para las personas sordas, no hay una facilidad para que ellos conozcan de lo que realizan estas entidades.
Posibilidad de que las personas con discapacidad auditiva se conviertan en un mercado objetivo.	El entrevistado N°4 hablar que en los museos de la republica hay en el equipo de trabajo un guía con discapacidad auditiva que es quien realiza los recorridos turísticos en lengua de señas en estos lugares.	Se pudo observar que en otros museos también hay guías con discapacidad auditiva, pero estas personas no están permanentemente, sus servicios se brindan de vez en cuando, lo que hace que no haya una facilidad para las personas con discapacidad auditiva para acceder cuando deseen a un recorrido guiado. Debería de implementarse en el equipo de trabajo a más personas con discapacidad auditiva e intérpretes de lengua de señas.

*Nota:* Autoría propia.

A continuación, se evidencia que en las plataformas virtuales de alguna de las páginas que fueron mencionadas en la matriz de diario de campo no cuentan con accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, lo que da como conclusión que se dificulta la comunicación asertiva con las personas sordas ara que ellos conozcan sobre los planes y talleres que se realizan para ellos.



**Figura 4.** Página web del banco de la republica donde se encuentra la información acerca de los recorridos guiados en lengua de señas en los museos MAMU, de Botero y casa de la moneda, pertenecientes al Banco de la república. (Banco de la república, 2019).



**Figura 5.** Plataforma web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (MinCit, 2019).

Se puede ver que en esta plataforma hay un módulo de accesibilidad, pero no han implementado la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.



**Figura 6.** Plataforma web del Instituto Distrital de Turismo (IDT, 2019).

## **7 Capítulo II. planes y programas de turismo accesible por parte del instituto distrital de turismo en la candelaria**

### **7.1 Introducción**

El estudio y la planificación de planes y programas para personas con discapacidad auditiva en Colombia siempre se han centrado en la pedagogía y la educación, pero no se ha evidenciado una integración de estas personas en el sector turístico, ni en su capital, Bogotá. En el presente capítulo se muestra lo que el país ha hecho en materia de aumentar e integrar el turismo para personas con algún tipo de discapacidad, dirigiéndose a lo que ha hecho el Instituto Distrital de Turismo, y centrándose en los prestadores de servicios turísticos del centro histórico de la Candelaria, conociendo si conocen lo que se ha realizado en cuanto a manuales y programas que se han creado para el turismo accesible, si han llegado a implementarlos y que opinión tienen sobre estos.

A nivel pedagógico y educativo el instituto nacional para sordos (INSOR) ha creado el DBLSC (Diccionario básico de la lengua de señas colombiana) con el fin de facilitar la comunicación con las personas con discapacidad auditiva en varios contextos. Pero no se ha hecho énfasis en el desarrollo del turismo para los sordos, este diccionario se encuentra en algunas plataformas online al público que desee obtenerlo y también el distrito usualmente crea talleres para personas con algún tipo de discapacidad, últimamente enfocándose en las personas con discapacidad auditiva, pero son talleres con límites de cupo y se realizan de vez en cuando.

### **7.2 Accesibilidad social**

Para una ciudad que se autoproclama como un destino accesible (IDT, 2019) hace falta ciertos puntos o criterios para serlo, tal como lo son: infraestructura, educación, prestación de servicios, Etc. Los momentos de verdad que tienen las personas con discapacidad auditiva son demasiado complicados debido a las diferencias para interpretar los mensajes tanto del emisor como del receptor ya que no se tiene el conocimiento de lenguaje de señas y por parte de la persona sorda la interpretación de lecturas, palabras e incluso acciones para describir lo que se está tratando de transmitir es muy complicado para ellos. Este programa que plantea el instituto distrital de turismo busca responder a las necesidades y exigencias del mercado actual, así como también busca la sensibilización de los prestadores de servicios turísticos mediante “charlas, capacitaciones, seminarios y ejercicios” (IDT, 2019) mediante la

observación y recopilación de las experiencias de personas con discapacidad en general frente al servicio recibido en el lugar o por parte de algún prestador de servicios. El distrito sin duda alguna ya se dio cuenta de la importancia de tener una ciudad sosteniblemente social, económica, limpia y accesible para todos, debido a que por cada persona discapacitada que llegue a la ciudad, dos otras lo acompañan haciendo esto un mercado fuerte y continuo.

### 7.2.1 Matriz Vester “Accesibilidad social”.

Tabla 3.

*Identificación del problema "Accesibilidad social".*

COD	Problemática.
P1	No profundizan en el tema.
P2	No especifican la cifra de personas en situación de discapacidad, en la ciudad de Bogotá.
P3	No muestran el costo de realizar las capacitaciones, charlas, seminarios y ejercicios.
P4	No se centran en un lugar en específico para empezar, si no en la ciudad en general.
P5	No existe una proyección de tiempo clara en la realización de sus objetivos.

Nota. Autoría propia

Tabla 4.

*Ficha técnica de la identificación del problema.*

Código	Detalle.	Ficha técnica.
1	Código.	Problema 1
	Enunciado del problema.	No profundizan en el tema.
	Descripción.	Se trata de temáticas generales, sin las especificaciones necesarias.
	Tendencia.	A mantenerse igual

	Fuente de datos.	Análisis crítico propio.
2	Código.	Problema 2
	Enunciado del problema.	No especifican la cifra de personas en situación de discapacidad, en la ciudad de Bogotá.
	Descripción.	Citan datos de la OMS y el DANE, sin embargo, no coloca la cifra clara de personas en situación de discapacidad en la ciudad de Bogotá.
	Tendencia.	A mantenerse igual
	Fuente de datos.	Análisis crítico propio
3	Código.	Problema 3
	Enunciado del problema.	No muestran el costo de realizar las capacitaciones, charlas, seminarios y ejercicios.
	Descripción.	Redactan las acciones que van a realizar sin embargo no dicen el costo que cada una le generaría al distrito.
	Tendencia.	A mantenerse igual.
4	Fuente de datos.	Análisis crítico propio.
	Código.	Problema 4
	Enunciado del problema.	No se centran en un lugar en específico para empezar, si no en la ciudad en general.
	Descripción.	Para volver a la ciudad de Bogotá un destino turístico

		accesible se debe empezar por un lugar en específico.
	Tendencia.	A mantenerse igual
	Fuente de datos.	Análisis propio
5	Código.	Problema 5
	Enunciado del problema.	No existe una proyección de tiempo clara en la realización de sus objetivos.
	Descripción.	No es claro el tiempo en el que se empezara a desarrollar las acciones propuestas.
	Tendencia.	A mantenerse igual
	Fuente de datos.	Análisis propio

Nota. Autoría propia.

Tabla 5.

*Análisis relacional "Accesibilidad social".*

Cód.	Problema	P1	P2	P3	P4	P5	Influencia
P1	No profundizan en el tema.	0	3	3	3	3	12
P2	No especifican la cifra de personas en situación de discapacidad, en la ciudad de Bogotá.	3	0	1	2	1	7
P3	No muestran el	3	2	0	1	2	8

	costo de realizar las capacitaciones, charlas, seminarios y ejercicios.						
P4	No se centran en un lugar en específico para empezar, si no en la ciudad en general.	3	2	1	0	3	9
P5	No existe una proyección de tiempo clara en la realización de sus objetivos.	3	2	2	3	0	10
Dependencia		12	8	7	9	9	45

Nota: Autoría propia

El resultado total de las dependencias es de 45 puntos, evidenciando que es un plan que cumple con algunos requerimientos, teniendo en cuenta que no se evidencia una ejecución y promoción.

### **7.3 Protocolo de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes jóvenes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad**

Este documento es una investigación publicada por la universidad nacional de Colombia el cual trata temáticas como lo son las “barreras” que socialmente ponen las personas inconscientemente a veces por la falta de educación o simplemente por falta de valores y cultura. “El interés en hacer turismo y viajar tiene que ver con los deseos del individuo de

explorar nuevos espacios de abordar nuevas tareas, de buscar redes sociales y de aceptar la discapacidad.” (Universidad nacional de colombia ; , IDT;, 2011, pág. 15)

Al realizar este protocolo se dan y darán ventajas en temas económicos para el país debido a que el mercado de personas con discapacidad es muy amplio sin embargo muy poco aprovechado y tenido en cuenta por los prestadores de servicios turísticos

El grupo poblacional hacia el que fue dirigido el proyecto fueron las personas con discapacidad para prestar servicios turísticos en la ciudad de Bogotá. “El grupo objetivo de este protocolo está representado por los prestadores de servicios turísticos de Bogotá a personas en situación de discapacidad” (Universidad nacional de colombia ; , IDT;, 2011, pág. 19)

Este protocolo desea ser un guía y prestar una herramienta confiable a los prestadores de servicios turísticos tales como agencias de viajes, hoteles, restaurantes, guías de turismo, entre otros; para así hacer accesible la ciudad sin embargo no solo desde el punto de vista global sino uniendo los gremios y las distintas empresas turísticas de Bogotá.

Los criterios de atención y servicio para las personas en condición de discapacidad, adultos mayores o mujeres embarazadas son universales y se miden aspectos como la independencia de la persona, equidad y dignidad. Si se tienen esos tres aspectos se puede decir que se está dando un servicio de calidad y accesible.

Además, hablaba de desmentir ciertos mitos sobre las personas en condición de discapacidad tales como:

“las PSD no salen mucho; no quieren o no necesitan trabajar; no tienen familia, hijos, no se casan así que un cuarto con una cama es más que suficiente; sólo necesitan poder acceder al médico o a los servicios de salud; quieren vivir juntas; tienen una enfermedad; son siempre poco inteligentes; deberían estar institucionalizadas; facilitarles la vida es muy costoso; son responsabilidad de sus familiares directos; deben adaptarse a lo que hay o no son importantes en el mercado del consumidor” (Universidad nacional de colombia ; , IDT;, 2011, pág. 23)

Es evidente que en el centro histórico de la candelaria para los prestadores de servicio turístico es poca la importancia que tienen hacia las personas con discapacidad debido a la poca influencia de disfrutar del turismo en esta zona por parte de ellos mismo.

Generalidades de la Atención a personas con discapacidad: siempre se debe dirigir la palabra a la persona no dirigirse al acompañante en dado caso que lo tenga, también hablar

de una forma respetuosa sin utilizar términos despectivos (enfermito, minusválido, retrasado) asegurarse de tener los conocimientos necesarios de la discapacidad en caso de una emergencia poder atenderla de forma adecuada y rápida.

“Atención de personas en situación de discapacidad auditiva.”

La información que se presenta es muy precisa y en ocasiones demasiada específica para que las personas que manejen el momento de la verdad en las organizaciones de turismo sepan manejar como realizar un servicio de calidad sin embargo en algunos casos puede ser una información un poco errónea como el siguiente ítem: “Si no se puede comunicar, escriba.” (Universidad nacional de colombia ; , IDT;, 2011, pág. 41) Las personas en situación de discapacidad auditiva poco saben leer y se confunden con ciertas palabras

“En general las personas con déficits auditivos no requieren de acompañamiento. Este sólo se da en situaciones de emergencia. Cuando esta situación se presente siempre debe haber alguien asignado para asegurarse que la PSD está informada de lo que pasa. Explíquelo lo que está sucediendo y acompañaala a un lugar seguro. Para estos casos el establecimiento puede tener tarjetas de símbolos internacionales, que identifiquen la emergencia, para mostrársela a las PSD.”

Protocolo de servicio Protocolo de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes jóvenes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad”

Tabla 6.

*Análisis del problema "Protocolo de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes jóvenes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad".*

COD	Problemática.
P1	No promoción.
P2	No especifican la cifra de personas en situación de discapacidad, en la ciudad de Bogotá.
P3	No muestran el costo de realizar las capacitaciones, charlas, seminarios y ejercicios.

P4	No se centran en un lugar en específico para empezar, si no en la ciudad en general.
P5	No existe una proyección de tiempo clara en la realización de sus objetivos.

Nota: Autoría propia.

Tabla 7.

*Ficha técnica de elaboración del problema "Protocolo de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes jóvenes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad".*

	Detalle.	Ficha técnica.
1	Código.	Problema 1
	Enunciado del problema.	No promoción.
	Descripción.	Los prestadores de servicios turísticos no conocer acerca de este plan.
	Tendencia.	A mantenerse igual
	Fuente de datos.	Entrevistas capítulo I.
2	Código.	Problema 2
	Enunciado del problema.	No especifican la cifra de personas en situación de discapacidad, en la ciudad de Bogotá.
	Descripción.	Citan datos de la OMS y el DANE, sin embargo, no coloca la cifra clara de personas en situación de discapacidad en la ciudad de Bogotá.
	Tendencia.	A mantenerse igual
	Fuente de datos.	Análisis crítico propio
3	Código.	Problema 3

	Enunciado del problema.	No muestran el costo de realizar las capacitaciones, charlas, seminarios y ejercicios.
	Descripción.	Redactan las acciones que van a realizar sin embargo no dicen el costo que cada una le generaría al distrito.
	Tendencia.	A mantenerse igual
	Fuente de datos.	Análisis crítico propio
4	Código.	Problema 4
	Enunciado del problema.	No se centran en un lugar en específico para empezar, si no en la ciudad en general.
	Descripción.	Para volver a la ciudad de Bogotá un destino turístico accesible se debe empezar por un lugar en específico.
	Tendencia.	A mantenerse igual
5	Fuente de datos.	Análisis propio
	Código.	Problema 4
	Enunciado del problema.	No se centran en un lugar en específico para empezar, si no en la ciudad en general.
	Descripción.	Para volver a la ciudad de Bogotá un destino turístico accesible se debe empezar por un lugar en específico.
	Tendencia.	A mantenerse igual
	Fuente de datos.	Análisis propio

6	Código.	Problema 6
	Enunciado del problema.	No existe una proyección de tiempo clara en la realización de sus objetivos.
	Descripción.	No es claro el tiempo en el que se empezara a desarrollar las acciones propuestas.
	Tendencia.	A mantenerse igual
	Fuente de datos.	Análisis propio

Nota: Autoría propia.

Tabla 8.

*Análisis relacional "Protocolo de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes jóvenes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad".*

Cód.	Problema	P1	P2	P3	P4	P5	Influencia
P1	No promoción.	0	2	3	3	3	11
P2	No especifican la cifra de personas en situación de discapacidad, en la ciudad de Bogotá.	2	0	3	3	2	10
P3	No muestran el costo de realizar las capacitaciones, charlas,	1	2	0	3	3	9

	seminarios y ejercicios.						
P4	No se centran en un lugar en específico para empezar, si no en la ciudad en general.	3	2	3	0	3	11
P5	No existe una proyección de tiempo clara en la realización de sus objetivos.	3	2	3	3	0	11
Dependencia		12	8	7	9	9	52

*Nota.* Autoría propia

Se puede ver que hay un nivel alto de dependencia con 52 puntos, esto quiere decir que existe una falla en el plan a pesar de que sea un documento útil para los prestadores de servicios turísticos.

#### **7.4 Red distrital de bibliotecas públicas de Bogotá (biblored)**

La red apuesta a la inclusión de las personas con discapacidad auditiva y visual, durante el mes de abril del 2019 realizaron talleres básicos de formación en lengua de señas en 21 bibliotecas de Bogotá, dirigidos a todas las personas interesadas en mejorar sus procesos comunicativos, su entorno familiar, escolar o laboral y quien quiera contribuir a una sociedad in incluyente en cada sesión los participantes aprenderán señas básicas para la interacción con personas sordas o hipoacúsicas en diferentes contextos, adquiriendo un nivel de comunicación que involucra vocabulario, saludos y alfabeto dactilológico, entre otros. (cortes, 2019)

Tabla 9.

*Identificación del problema “Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá (Biblored)”.*

COD	Problemática.
P1	Los talleres son poco frecuentes en el año
P2	Falta de información en la página web
P3	Falta de promoción y publicidad para los talleres.

Nota: Autoría propia.

Tabla 10.

*Ficha técnica “Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá (Biblored)”*

Detalle.	Ficha técnica.
Código.	Problema 1
Enunciado del problema.	Los talleres son poco frecuentes en el año
Descripción.	En el año 2019 se realizaron talleres en el mes de abril, una vez durante 3 sábados, resultando muy poca intensidad horaria.
Tendencia.	A mantenerse igual
Fuente de datos.	Análisis crítico propio.
Código.	Problema 2
Enunciado del problema.	Falta de información en la página web
Descripción.	No dice la cantidad de cupos disponibles, ni la fecha límite de inscripción.
Tendencia.	A mantenerse igual
Fuente de datos.	Análisis crítico propio
Código.	Problema 3
Enunciado del problema.	Falta de promoción y publicidad para los talleres.
Descripción.	Se publicó en la página web de Biblored y la alcaldía de Bogotá, sin embargo esta información resulta poca accesible para la

	mayoría de bogotanos, debido que no son paginas concurridas por la población.
Tendencia.	A mantenerse igual
Fuente de datos.	Análisis crítico propio

Nota: Autoría propia.

Tabla 11.

*"Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá (Biblored)"*.

Cód.	Problema	P1	P2	P3	Influencia
P1	Los talleres son poco frecuentes en el año	0	2	3	5
P2	Falta de información en la página web	1	0	2	3
P3	Falta de promoción y publicidad para los talleres.	3	1	0	4
Dependencia		4	3	5	12

Nota: Autoría propia.

A pesar de que los criterios son pocos el número de dependencia es alto.

### **7.5 Manual de turismo accesible “turismo para todos”**

” Este manual fue publicado en febrero del 2019 por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, creado por diferentes entidades del sector turístico, fundaciones e interesados en la accesibilidad para todas las personas sin importar su condición física, sensorial, cognitiva, entre otras.

El objetivo es que los prestadores de servicios turísticos hagan uso de esta herramienta implementando su contenido en sus empresas para así poder llegar a un mercado más amplio que ofrece muchas ventajas en cuanto al incremento de la economía, ya que este fenómeno es llamado “el negocio del siglo XXI” y genera una buena imagen, atrayendo más visitantes; además y siendo lo más importante, es el cambio que se realizará a todas aquellas personas que no han tenido facilidades turísticas a lo largo de su vida, en cuanto a la información, la infraestructura, la comunicación, entre otros aspectos que son más difíciles de realizar a causa de una discapacidad, siendo un paso muy importante para el cambio y la inclusión en el país.

Aquí se muestra un análisis del contenido de este manual enfocándose en las personas con discapacidad auditiva y se verificará si algunas empresas del sector turístico en el centro histórico de la Candelaria lo han implementado en lo que lleva del año 2019.

El manual de turismo accesible “Es una herramienta para incentivar la oferta de servicios turísticos accesibles a partir de la identificación de los ajustes necesarios que se deben realizar para ser incluyentes, y a la vez, sirve como hilo conductor en el momento de atender a las personas con algún requerimiento específico” (MinCit, IDT,Fontur, 2019, pág. 16)

Presenta cinco capítulos, donde el primero define los conceptos básicos, el marco legal, la historia de la accesibilidad en el mundo, el nacimiento del concepto de accesibilidad y diseño universal (ADU), y otros elementos introductorios que permiten que el lector comprenda mejor el texto, además añade la importancia del turismo accesible en la economía de un país donde citan a Taleb Rifa, secretario general de la OMT que dice “la accesibilidad es un elemento crucial en toda política de turismo responsable y sostenible. Es cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos” (MinCit, IDT,Fontur, 2019, pág. 27); el turismo accesible es una gran solución para que el país genere reconocimiento y buena imagen frente a los demás países, porque estaría satisfaciendo las necesidades y exigencias del mercado generando mayor número de visitantes y posicionando los destinos y lugares turísticos en el mundo como un lugar donde cualquier persona sin importar su discapacidad puede visitar.

Se dio el desarrollo de este manual con base en el concepto de accesibilidad y diseño universal y en los 10 criterios básicos que son:

1. diseño para todos: pensado en todas las etapas de la vida del usuario.
2. libre de barreras
3. planeación accesible: Optimización de los recursos.
4. calidad y uso: espacios y entornos con el mayor grado de usabilidad.
5. diseño perceptible: Fácil entendimiento y perceptibilidad.
6. espacios generosos: Diseños amplios pensados para todos, permitiendo su uso.
7. espacios integrados:
8. optimización de recorridos: Distancias cortas entre estancias.
9. caracterización espacial: Debe estar pensado en las particularidades del lugar, tanto en el día como en la noche y para ambientes fríos y cálidos
10. prioridad en el detalle.

También muestra las características de las personas con discapacidad según sea física, visual, auditiva, cognitiva o intelectual, sordo ceguera, mental o social, múltiple, de talla baja, talla baja, talla gruesa, en situación de enfermedad, adulto mayor, niños, niñas y jóvenes, mujeres en embarazo, personas ambulantes con carga, con diversidad lingüística y cultural recomendaciones básicas en accesibilidad en cada una de las categorías, aquí se mostrará las

recomendaciones básicas para personas con discapacidad auditiva ya que es la población de estudio.

## ► Recomendaciones básicas en A.D.U



**Figura 7.** Recomendaciones básicas para personas con discapacidad auditiva (MinCit, IDT, Fontur, 2019).

### 7.5.1. Interpretación de la imagen: recomendaciones básicas en A.D.U.

- Utilizar un adecuado manejo de la comunicación e información, con base en la lengua de señas / signos.
- Se debe incluir la lengua de señas / signos en la señalética más relevante de los espacios, entornos, edificaciones, espacios turísticos y culturales en todos los municipios del país.
- Los videos en lengua de señas / signos son muy importantes para una adecuada interpretación de la población sorda.
- Con las personas sordas se debe utilizar una lengua simple y directa, lo más cerca posible y con buena iluminación.
- Todo prestador de servicio de turismo debe siempre tener un nivel básico de conocimiento de las lenguas de señas / signos. Asimismo, debe existir una

persona de carácter de brigadista que tenga un conocimiento importante en la interpretación de lengua de señas / signos.

- Se deben utilizar los lúmenes básicos a nivel de cada espacio y/o entorno. Los llamados, alertas y alarmas deben ser lumínicas y sonoras, utilizando colores adecuados previamente socializados
- En los puntos de atención al usuario de mayor relevancia se utilizan bucles magnéticos, los mismos potenciarán y mejorarán el sonido a usuarios de baja audición y usuarios de implantes cocleares, y ayudas técnicas para playas

(MinCit, IDT,Fontur, 2019, pág. 83)

El capítulo dos habla acerca de los requerimientos de accesibilidad de diseño universal “la ciudad moderna, innovadora, inteligente y del futuro debe ser incluyente, pensada en todos los habitantes, beneficiarios, viajeros y turistas de los países en el mundo” (MinCit, IDT,Fontur, 2019, pág. 126) Muestra que debe tener una ciudad para ser accesible especificados en el documento lineamientos básicos de accesibilidad y diseño universal en el turismo. Y cuenta que para solo un 5% de la población sorda es letrada y el otro 95% utiliza lengua de señas/ signos como medio de comunicación. Por lo tanto, es fundamental para una comunicación incluyente.



**Figura 8.** Señalética accesible (MinCit, IDT,Fontur, 2019)

Según el manual de turismo para toda la señalética para personas con discapacidad auditiva debe:

- Utilizar el mayor número de formatos complementarios como sea posible (visual y multigráfico).
- La información presentada debe ser lo más corta y clara posible.
- Utilizar instrumentos gráficos de apoyo.

- Utilizar pictogramas que describan de manera clara la acción.
- Implementar ayudas audiovisuales con la interpretación en lengua de señas/signos.

Existe un proceso metodológico para realizar un plan integral maestro de accesibilidad llamado P.I.M.A. que contiene 4 elementos que son la evaluación, planeación, ejecución y sostenibilidad, para así desarrollar proyectos accesibles.

En el capítulo tres se presentan algunos criterios básicos para los espacios o entornos accesibles para el turismo incluyente como en el sistema de transporte público, que debe tener señalización adecuada en lengua de señas; en los restaurantes, bares y parques naturales (ecoturismo accesible), deberán contar con señalización con material biodegradable que tenga información en lengua de señas, en los museos, los productos de comunicación impresos, como en las instalaciones de señalética y apoyo para el diseño y realización de guía debe ser en lengua de señas, para un evento masivo accesible el personal debe estar capacitado con respecto a la lengua de seña igualmente en un espacio de información turística con las características dichas anteriormente. (MinCit, IDT,Fontur, 2019, págs. 155-189)

Hacen énfasis de la tecnología accesible (MinCit, IDT,Fontur, 2019, págs. 190-200) como una herramienta para la mejora y facilidad de la experiencia y que el turismo sea más accesible, ayudándose con el conocimiento de las necesidades de todos los usuarios potenciales, llamada como accesibilidad web, cuenta con 7 criterios que son:

1. Los contenidos deben ser claros y de fácil acceso.
2. Todas las imágenes deberán estar debidamente etiquetadas y con la descripción de la misma.
3. La página debe ser compatible con el software existente para la lectura de pantalla.
4. Todos los textos, botones y links de navegación de la página debes ser detectables por lectores de pantalla.
5. La página debe contar con la opción de contraste de color y ajuste de tamaño con el fin de facilitar su comprensión a personas con baja visión.
6. Se debe garantizar la navegación de la página por medio de comandos de teclado y demás dispositivos de asistencia.

7. La información relevante que se encuentra en la página deberá ser reforzada mediante ayudas audiovisuales tales como videos, que cumplan con criterios de accesibilidad.

El 90% de las páginas actuales tienen material de audio o video, porque la hace más atractivas al mercado, pero se debe tener en cuenta que las personas que no pueden ver, oír o entender fácilmente el contenido deben de implementar estos criterios para incrementar la oferta y que las personas que accedan al sitio web puedan tener un fácil entendimiento de la información. (MinCit, IDT,Fontur, 2019, pág. 194)

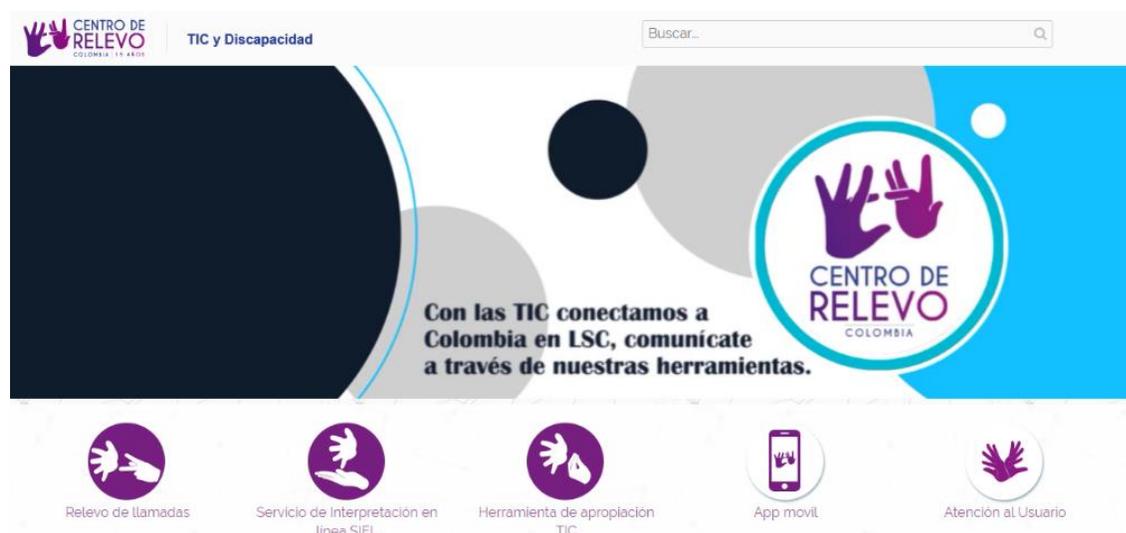
En el capítulo cuatro se presentan algunos protocolos de servicios de atención al cliente que se deben tener en cuenta, como la comunicación de seguridad en caso de emergencia y desastres, servicios de atención médica, manejados en unos protocolos que se deben de adaptar de acuerdo a las características del lugar, la persona y el servicio. (Pág. 200 a 257) El manual finaliza con las opiniones de algunas personas expertas en los temas de turismo y accesibilidad.

#### **7.6 Lineamientos básicos de accesibilidad y diseño universal en el turismo**

Los lineamientos básicos fueron creados por entidades que buscan implementar este tipo de turismo en varias ciudades del país, siendo publicado por el Ministerio de comercio, industria y turismo junto con el manual de turismo accesible.

Teóricamente habla acerca de los principios de diseño universal, como debe de estar adecuada la infraestructura para las personas con algún tipo de discapacidad o necesidad especial, elementos de mobiliario y elementos de circulación sobre cómo se deben llevar a cabo los itinerarios según su tipo y todas las adecuaciones que se deben de tener en cuenta, enfocándose en la adecuación para la discapacidad motora en calles, ascensores, establecimientos, habitaciones, piscinas, playas, cocina, baños, establecimientos comerciales y equipamiento urbano accesible. Se recomienda tener un mapa táctil en los aviones, puntos de información turística, taquilla que tenga información del lugar con sistema braille, letra macro tipo grande y legible, pictogramas, contraste de color lengua de señas y una estructura ideográfica en la que se dibujarán en forma simple los objetos de forma que se logre transmitir la información a las personas con discapacidad auditiva (MinCit, IDT,Fontur, 2019, pág. 82)

Recomienda que por lo menos un trabajador del avión debe lograr comunicarse en lengua de señas.



**Figura 9.** Centro de relevo. Lineamientos básicos de accesibilidad y diseño universal en el turismo. (Fontur, MinCit, 2019)

Se creó un sistema en donde las personas sordas que deseen comunicarse con personas oyentes, puedan hacerlo contando con la mediación comunicativa de un intérprete de lengua de señas / signos, también en Colombia, una persona sorda puede acceder a una plataforma mediante la dirección [www.centroderelevo.gov.co](http://www.centroderelevo.gov.co) y seleccionar el modo de transmisión de sus mensajes, ya sea usando el chat de texto o el chat de video. El servicio es gratuito y puede usarse para cualquier tipo de llamadas a nivel nacional o a destinos móviles. También lo podrá hacer llamando a Bogotá al Tel: +57 (1) 3791630, opción 1. ‘ (Centro de relevo)

Para mayores orientaciones sobre las personas sordas, se puede consultar al Instituto Nacional para Sordos (INSOR) mediante la página web [www.insor.gov.co](http://www.insor.gov.co)

El personal especializado debe tener conocimiento en lengua de señas, los videos y demás ayudas audiovisuales deberán estar en lengua de señas, subtítulos y con audio descripción, Utilizar tótems que permitan dar información efectiva a los ciudadanos en el espacio público; parte de su contenido se puede realizar con una pantalla que contenga videos en lengua de señas / signos, subtítulos y audio descripción, así como información en sistema braille, mapas táctiles, entre otros recursos,

- Dirijase siempre a la persona con discapacidad, no a su acompañante,

- Tenga en su equipo de guías, personas expertas en lengua de señas / signos así como guías para personas con cualquier otro tipo de discapacidad.
- Implemente sistemas de audio descripción, lengua de señas / signos, macro tipo y sistema braille en cada una de las colecciones.
- Coloque señalización incluyente con elementos como lengua de señas / signos, braille, alto relieve y alto contraste.
- La administración deberá implementar ayudas audiovisuales que garanticen la fácil comprensión e interacción de los visitantes con las exposiciones del lugar, Diseñe piezas comunicativas incluyentes; por ejemplo, información del evento con código QR, video de recomendaciones de seguridad en lengua de señas / signos, audio descripción y subtítulos

Para las situaciones de emergencia para personas con discapacidad auditiva resalta que estas personas no podrán gritar si quedan atrapadas, no escucharán los llamados del rescatista, corren el riesgo de pérdida de audífonos (si usan) y no pueden comunicarse con los rescatistas porque no conocen la lengua de señas / signos; a partir de esto se deben ubicar frente a la persona y hablarle despacio, utilizar gestos y señales comunes, asegurarse de que la persona comprenda o trate de escribir lo que quiera decir, procure contar con una luz portátil para señalar donde están y facilitar la lectura de los labios en la oscuridad, utilizar sistemas de señalización para la evacuación (banderas de colores), fotografías e imágenes, apagar y encender las luces. (Fontur, MinCit, 2019).

Tabla 12.

*Identificación del problema Manual de turismo accesible “Turismo para todos y lineamientos básicos de accesibilidad y diseño universal para el turismo”.*

COD	Problemática.
P1	No Promoción.
P2	Los prestadores de servicios turísticos no lo conocen.
P3	No muestran el costo de realizar la señalética en lengua de señas.
P4	No se centran en un lugar en específico para empezar, si no en el país.

P5	No existe una proyección de tiempo clara en la realización de sus objetivos.
----	--

Nota: Autoría propia

Tabla 13.

*Ficha técnica Manual de turismo accesible “Turismo para todos y lineamientos básicos de accesibilidad y diseño universal para el turismo.*

Código	Detalle.	Ficha técnica.
1	Código.	Problema 1
	Enunciado del problema.	No promoción.
	Descripción.	Solo se puede encontrar en la página del MinCit y los prestadores de servicios turísticos no lo conocen.
	Tendencia.	A mantenerse igual
	Fuente de datos.	Análisis crítico propio y entrevistas.
2	Código.	Problema 2
	Enunciado del problema.	Los prestadores de servicios turísticos no lo conocen.
	Descripción.	Falta de importancia por parte de los prestadores de servicios turísticos.
	Tendencia.	A mantenerse igual
	Fuente de datos.	Análisis crítico propio y entrevistas.
3	Código.	Problema 3
	Enunciado del problema.	No muestran el costo de realizar la señalética en lengua de señas.

	Descripción.	No tienen unos presupuestos.
	Tendencia.	A mantenerse igual
	Fuente de datos.	Análisis crítico propio
4	Código.	Problema 4
	Enunciado del problema.	No se centran en un lugar en específico para empezar, si no en la ciudad en general.
	Descripción.	Para volver a la ciudad de Bogotá un destino turístico accesible se debe empezar por un lugar en específico.
	Tendencia.	A mantenerse igual
5	Fuente de datos.	Análisis propio
	Código.	Problema 5
	Enunciado del problema.	No existe una proyección de tiempo clara en la realización de sus objetivos.
	Descripción.	No es claro el tiempo en el que se empezara a desarrollar las acciones propuestas.
5	Tendencia.	A mantenerse igual
	Fuente de datos.	Análisis propio

Nota: Autoría propia

Tabla 14.

*Análisis relacional Manual de turismo accesible “Turismo para todos y lineamientos básicos de accesibilidad y diseño universal para el turismo.*

Cód.	Problema	P1	P2	P3	P4	P5	Influencia
P1	No promoción.	0	3	3	3	3	12

P2	Los prestadores de servicios turísticos no lo conocen.	3	0	1	3	2	9
P3	No muestran el costo de realizar la señalética en lengua de señas.	1	2	0	3	3	9
P4	No se centran en un lugar en específico para empezar, si no en la ciudad en general.	3	3	3	0	2	11
P5	No existe una proyección de tiempo clara en la realización de sus objetivos.	2	2	3	3	0	10
Dependencia		12	9	9	11	10	51

Nota: Autoría propia

## 7.7 Análisis crítico de los programas y manuales anteriormente mencionados

Bogotá recibe un número importante de turistas, según cifras del “Observatorio Distrital de Turismo” se observa que desde el año 2015 al presente año la llegada de turistas extranjeros y nacionales a la ciudad ha ido aumentando. (turismo, 2019)

El centro histórico de la Candelaria es uno de los atractivos turísticos más destacados en Bogotá, donde los turistas y visitantes tanto nacionales como internacionales lo visitan muy frecuentemente, por ser lugar tan concurrido debe ser accesible para todas las personas, se realizó una observación en este atractivo turístico a algunos prestadores de servicios en este lugar y realizando diferentes preguntas en donde se destacaba el manual de turismo para todos, su opinión y si conocen de lengua de señas o si han tenido alguna experiencia o están dispuestos a saber tratarlos y si tienen guianza información en lengua de señas, también que talleres y programas se realizan para ellos esta observación se hizo de forma anónima por lo tanto se realizará el análisis de los prestadores de servicios turísticos de forma anónima y algunos si se dirá el nombre ya que si es permitido.

Agencia de viajes mayorista: A este establecimiento se preguntó en recepción si tenían algún recorrido turístico para personas con discapacidad auditiva, la primera persona no supo responder y nos envió a otra persona lo que dijo esta persona luego de desviar un poco el tema es que debían de mandar la solicitud o la cotización al correo electrónico de la empresa y ellos miraban disponibilidad de un posible recorrido en lengua de seña, se revisa lo que el visitante desea, se debe de hacer un agentamiento y se especifican los requerimientos y hay que esperar si tienen la disponibilidad, lo que da a entender que esta empresa no tiene pensado incluir de forma directa un recorrido de este tipo y además sus instalaciones no cuentan con accesibilidad, no tiene pantallas con explicación e información en lengua de señas y no se les ve la intención de agregar accesibilidad.

Como pretenden que una persona con discapacidad auditiva adquiera los servicios de estas empresas si desde que entra al establecimiento no se tiene una comunicación efectiva, no hay accesibilidad y tampoco existen programas para ellos y si lo hacen deben de hacer las reservas con anterioridad y esperar la aceptación.

Es notorio que los prestadores de servicios turísticos no tienen ninguna información y capacitación en cuanto a este manual, y que tampoco están preparados ni les interesa tener este tipo de nuevos mercados, y se evidencia que a pesar de que Colombia y Bogotá dicen

estar trabajando para que el turismo accesible sea una economía potente, no realizan acciones para que las entidades comiencen a mejorar e interesarse por estos temas tan importantes, existen leyes, decretos y políticas de turismo accesible, donde se evidencia el derecho que tienen todos los seres humanos al disfrute igualitario de las actividades de todo tipo, centrándose aquí en el turismo pero de nada sirve tener en el papel grandes proyectos si no se implementan, de nada sirve que el país pertenezca a una agremiación latinoamericana en pro al turismo accesible, y hacer ver al exterior que se están haciendo cosas cuando en realidad las cosas que se están haciendo son muy pequeñas, y es un gran reto que no se conseguirá de la noche a la mañana pero con la disposición, promoción, distribución y obligatoriedad se logrará que los prestadores de servicios turísticos se involucren más en este tema que es de suma importancia; un alto porcentaje de sordos no saben leer ni escribir, y si lo hacen ellos tienen una forma de interpretación diferente a una persona oyente, así que la comunicación no es la misma que con la he un extranjero hablante, es fundamental que sepan sobre la lengua de señas que sea parte de los establecimientos turísticos.

Los esfuerzos por parte del ministerio y el distrito quedan cortos, son nulos, porque o hacen este tipo de manuales para archivar o crean talleres y programas que se dan de vez en cuando, es claro que los turistas y visitantes sordos no van a querer adquirir los productos que se prestan porque están siendo discriminados y por eso no visitan estos destinos, se debe generar conciencia de esta situación y que haya cambios amplios y visibles.

La lógica es que no existe es importante para una ciudad que se declara as misma incluyente el turismo no puede ser ajeno a eso

El manual de turismo accesible “turismo para todos” es una guía que tiene como fin beneficiar de forma determinante y significativa al sector turístico de Colombia, es una motivación a la transformación de los servicios tradicionales a un servicio más integral, innovador, e incluyente esto no debería ser una motivación para los prestadores de servicios turísticos sino una obligación, es cierto que se han creado muchas leyes y decretos per nada ha obligado a los prestadores para que los ejecuten.

## SÍMBOLO INTERNACIONAL DE LA ACCESIBILIDAD

Manual de turismo accesible»

El tradicional Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), fue creado a través de un concurso de diseño organizado en 1968. En 1988 el símbolo original fue modificado, agregando un círculo en la parte superior de la figura sentada, imagen que se mantiene hasta hoy. El símbolo tuvo inmediata aceptación y con respaldo de la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se convirtió rápidamente en la forma de designar una instalación accesible. El logotipo es hoy uno de los 5 símbolos más reconocidos en el mundo.



**Figura 10.** Símbolo internacional de la accesibilidad. Manual de turismo accesible. (MinCit, IDT, Fontur, 2019)

Mostrando la simbología de la accesibilidad donde se puede observar que se enfoca más en la discapacidad motriz, teniendo en cuenta que existe una gran variedad de discapacidades, el símbolo en general solo destaca una discapacidad, lo que puede hacer dudar del concepto de inclusión a nivel mundial. Se podría crear un Isotipo donde se puedan percibir todos los tipos que hay un ejemplo de este podría ser:



**Figura 11.** Simbología universal de discapacidad. (Montenegro, 2017, pág. 83)

Esta figura muestra un ejemplo de lo que puede ser la simbología universal de la discapacidad, aunque esta no tiene incluidas todos los tipos de discapacidad, muestra una inclusión más visible que el real isotipo universal de la discapacidad.

En cuanto a la señalética en el centro histórico de la Candelaria se puede notar que no existe accesibilidad según el manual de turismo para todos y los lineamientos básicos de accesibilidad universal y diseño para el turismo como se puede ver en la siguiente imagen.



**Figura 12.** Información turística en el Centro Histórico de la Candelaria, Av. Jiménez con Cra 7ma. (Autoría propia).

También se puede evidenciar que los museos no tienen accesibilidad turística como se muestra en la siguiente obra de arte ubicada en el museo de Botero ubicado en la cl. 11 # 4 – 41, donde no existe información en lengua de señas.



**Figura 13.** Obra de arte museo de Botero. (Autoría propia)

Se puede notar en estos establecimientos de hospedaje que no existe una suficiente publicidad por parte del gobierno y capacitación para hacer conocer este manual y los objetivos que se tienen para implementar el turismo accesible en los atractivos turísticos, y esto es un problema porque se pierde la intención del manual y el crecimiento económico y turístico del país, porque el mercado potencial que existen con las personas con discapacidad auditiva es totalmente nulo. Además, se puede evidenciar la exclusión dando a entender que en su página web anuncian que no manejan lengua de señas, pudiendo verse que se reservan el derecho de admisión para las personas con discapacidad auditiva, por lo tanto ¿Cómo creen que puede una persona sorda llegar a un hotel, si sabe que no le van a prestar un servicio eficiente? Como pretender que el turismo crezca si los prestadores de servicios no se interesan por el turismo accesible.

Museo de la República Miguel Urrutia Botero MAMU, Museo de Botero y casa de la moneda

En estos museos que son del banco de la república, no cuenta con los tótems con accesibilidad turística en lengua de señas, realizan el primer sábado de cada mes un recorrido en lengua de señas, pero si se quiere realizar un recorrido por los museos otro día, de debe llamar o pedir agentamiento con anterioridad de 15 días.

Tabla 15.

*Análisis normativo.*

Constitución política de Colombia, Art 2	<p>“Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.” (CITAR)</p> <p>Es deber del estado garantizar a todas las nacidas en Colombia y que estén en el país, su derecho, esto incluye a todas las personas que tengan alguna discapacidad, en este</p>
--	--

	<p>caso más específico; Personas sordas. El turismo al ser un derecho para el aprovechamiento del tiempo libre y el ocio se debe garantizar vivirlo sin barrera alguna</p>
Ley 1618 de 2013	<p>Busca garantizar los derechos de las personas con discapacidad, y un ítem importante es el de “Aspectos sociales”. Al avalar dicho ítem se habla también de la facilitación de entrelazar relaciones sociales, con esto sensibilizar a la comunidad de ver a las personas en condición de discapacidad auditiva, con unos ojos de igualdad.</p>
Ley 1346 de 2009	<p>“El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.” Los estados que se comprometieron a reconocer la convención de las naciones unidas en esta presente ley están obligados a promover el ejercicio de todos los derechos humanos y libertades de personas con algún tipos e discapacidad si ninguna barrera o distinción.</p>
Ley 1801 de 2016	<p>“Tiene por objeto establecer condiciones para la convivencia en todo el territorio nacional al propiciar el cumplimiento de los deberes y obligaciones tanto de las personas</p>

	<p>naturales como jurídicas. Con el fin de que las actuaciones de cada persona estén siempre sujetas a la plena observancia de los derechos de los demás sin abusar de los propios.” (San bernanrdo cundinamarca, S.F)</p> <p>Busca promover el respeto, y el ejercicio de la libertad, la dignidad, los deberes y derechos de todas las personas, esto incluyendo el turismo para personas en situación de discapacidad.</p>
Ley 982 de 2005	<p>El estado colombiano está en la obligación de dar presupuesto para la investigación, enseñanza t difusión de la lengua de señas con la cual se comunican las personas con discapacidad auditiva y así brindar más oportunidades y mejorar la calidad de vida.</p>
Ley 762 de 2002	<p>Esta ley aprueba “la convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad” en la cual busca adoptar las “medidas de carácter legislativo, social, educativo etc.” En la parte de desarrollo social se busca el buen aprovechamiento del tiempo en cuanto al ocio, el turismo es una forma en la que la persona puede dedicar su tiempo y se implemente el carácter social, sin embargo,</p>

	no se ha visto una mejoría en la implementación de esta ley.
Ley 361 de 1997	Todas las personas tenemos los mismos derechos, esto incluye a las personas con discapacidad de igual forma esta ley trata de eliminar toda forma de discriminación por parte de la sociedad para estas personas.
Ley 324 de 1996	Esta es la ley que reconoce la “Lengua de señas” como el método de comunicación de las personas en condición de sordera, y aprueba que un programa informativo diario de audiencia nacional sea traducido a este idioma.

Nota: Autoría propia.

Se puede concretar que existe una numerosa normatividad sin embargo en ninguna se dicta que sea de carácter obligatoria para cumplirla. Se busca el rompimiento de la discriminación para esta segmentación de personas sin embargo se debe trabajar más para sensibilizar a la gente de ver de forma igualitaria a la gente en situación de cualquier discapacidad.

En temática de turismo, no se puede decretar que un establecimiento tenga que tener señalización en lengua de señas o que su recurso de talento humano sepa de forma básica este idioma, pero si se quiere tener un destino turístico accesible a nivel mundial, se debe empezar por cambiar el pensamiento de las personas desde una perspectiva educativa para que en un largo plazo la población crezca con valores.

## **8 Capítulo III. plan de mejoramiento de los manuales y programas de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el centro histórico de la candelaria**

### **8.1 Introducción**

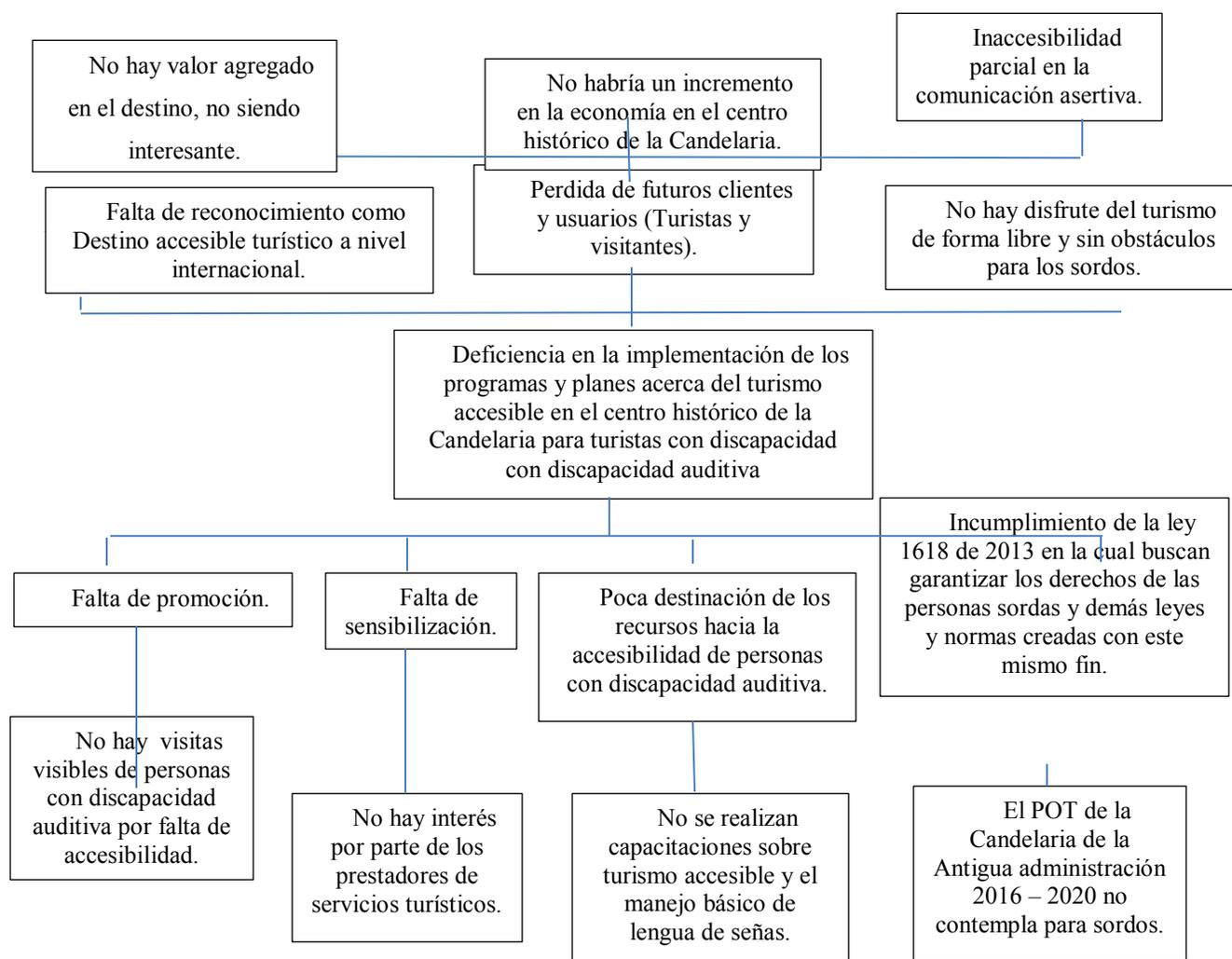
En el presente capítulo se mostrará el plan de mejoramiento propuesto con el fin de contribuir al mejoramiento, sensibilización e implementación de los manuales de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el centro histórico de la Candelaria, donde se pueda lograr que se haga una ejecución real de todo lo que dicta estos programas, aunque puede que el proceso sea demorado y difícil, se debe de comenzar a tomar acción ante esto y no solo realizar un escrito de lo que podría realizarse pero no implementarse.

La razón por la que se debe de hacer una implementación de este turismo en el centro historico de la Candelaria es porque:

Según (OMT, Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas., 2014, pág. 4) Hay un crecimiento permanente en el mundo en mejoras de infraestructura, información, entre otras para todas las personas, esto quiere decir que se están ajustando a las nuevas tendencias, ya que el turismo accesible es llamado el “Negocio del siglo XXI” ,Por cada persona discapacitada como media viajan 1,5 personas y se refuerza la imagen del destino ya que al ser incluyente va a ser más atractiva para los turistas.

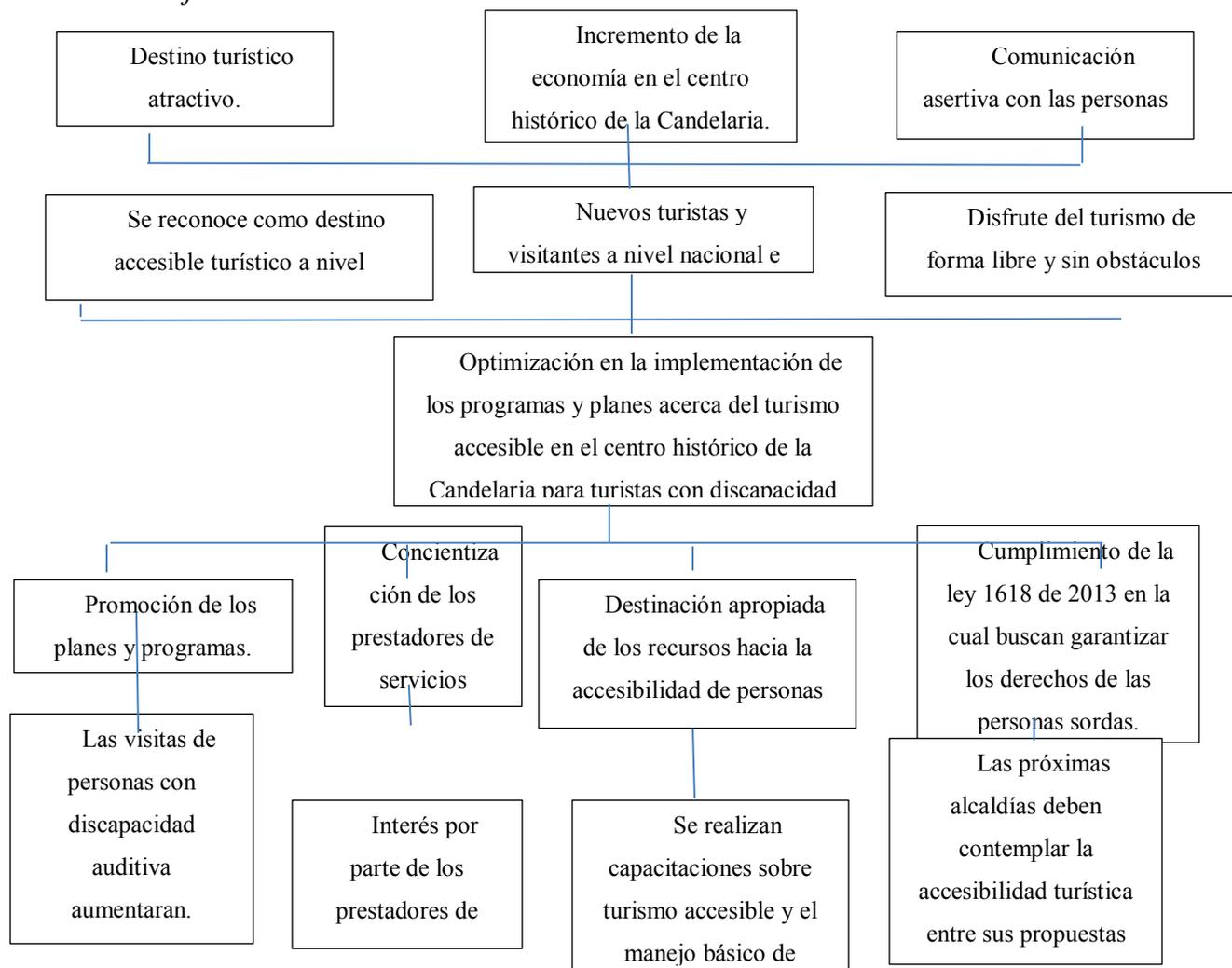
Además también (OMT, Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas., 2014, pág. 56) dice que los viajes, tanto a nivel internacional como a nivel doméstico, están en un permanente aumento, posicionando al sector turístico como una de las actividades económicas más importantes del mundo, la desestacionalización puede ser diferente a las tradicionales ya que tienen calendario de viajes distintos teniendo más tiempo libre. Se ha mostrado que las personas que sufren algún tipo de discapacidad gastan de media casi un 30% más en viajar que los turistas sin necesidades especiales (unir, 2014)

Tabla 17.

*Árbol de problemas*

Nota: Autoría propia.

Tabla 18.

*Árbol de objetivos.*

Nota: Autoría propia.

Tabla 19.

*Plan de mejoramiento para la implementación de turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria.*

Problema	Estrategias	Acciones	Responsables	Recursos
Falta de sensibilización de los prestadores de servicios turísticos para la implementación del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva, también teniendo en cuenta los turistas internacionales con discapacidad auditiva.	Análisis, observación y explicación de la segmentación de mercado proyectando a las personas con discapacidad auditiva y a nivel internacional.	Realizar una investigación de segmentación de mercado con el fin de mostrar el porcentaje considerable con la población total de Bogotá para demostrar que las personas con discapacidad pueden ser un buen nicho de mercado, además de que no hay muchas prestadoras de servicios turísticos que se enfoquen en este tipo de clientes.	Empresas donde su razón social es segmentar mercados como lo son: El centro de estudio de opinión. Consumer & insights – Investigación de mercados.	COP \$300.000.000 (Trescientos millones de pesos)

		<p>Ante la falta de un censo hacer un conteo de la cantidad de personas con discapacidad auditiva que hay en Bogotá (clientes potenciales).</p>		
	<p>Plan de capacitación.</p>	<p>Realizar capacitaciones de sensibilización para que los prestadores de servicios turísticos se informen, se motiven y se involucren en el turismo accesible. Las capacitaciones tendrán un</p>	<p>Estas capacitaciones serán realizadas por la empresa privada “Club viajero Colombia”</p>	<p>COP \$300.000 (Trecientos mil pesos). Curso de 40 horas Certificado</p>

		<p>modelo estructural de cascada, este consiste en impartir la información a un grupo de personas reducidas (gerentes y dueños de negocios), y así mismo estas personas las compartirán con sus subordinados para que lo aprendan. También que tengan conocimientos de cómo comunicarse con personas sordas del extranjero ya que la lengua de señas cambia.</p>		
--	--	--	--	--

<p>Falta de señalización para la buena comunicación con personas sordas en el centro historico de la Candelaria, impidiendo una comunicación asertiva y la visita de estas personas a el destino turístico.</p>	<p>Propuesta de señalización.</p>	<p>Realizar una propuesta dirigida a la alcaldía de Bogotá con la petición de que se implemente las señalizaciones para todo tipo de discapacidad (braille y lenguaje de señas.) en los establecimientos turísticos e iconos más relevantes del centro histórico de la candelaria, para mejorar la comunicación con las personas con discapacidad auditiva.</p>	<p>Alcaldía de Bogotá.</p>	<p>COP \$22.350.000 (Veintidós millones trescientos cincuenta mil pesos).</p>
	<p>Modificación de forma accesible para tótems y</p>	<p>Se propone modificar los tótems del centro histórico</p>	<p>Alcaldía de Bogotá.</p>	<p>COP \$127.002.062 (Ciento veintisiete</p>

	puntos de información.	de la candelaria, agregándoles el lenguaje de señas de forma visual; Colocando pantallas en los cuales se reproduzcan videos explicativos sobre los atractivos turísticos cercanos e información general.		millones dos mil sesenta y dos pesos).
La no implementación de la normatividad Como la ley 1618 de 2013 en la cual buscan garantizar los derechos de las personas sordas.	Crear una norma de obligatoriedad	Proponer al Instituto Distrital de Turismo la creación de una norma, la cual exija a los prestadores de servicios turísticos contar con la señalización básica para las	Instituto Distrital de Turismo.	

		<p>personas con discapacidad auditiva. Si se incumple la norma se propone poner sanciones monetarias después del segundo llamado de atención.</p>		
	<p>2. Seguimiento continuo a los prestadores de servicios turísticos.</p>	<p>Se realizará un control periódico para mirar los avances en temas de accesibilidad que allá tenido la empresa y si no poner un tiempo determinado para ello. Se necesitará de una persona encargada de revisar el cumplimiento</p>	<p>Instituto Distrital de Turismo.</p>	<p>Salario Mínimo Mensual Vigente COP \$828.116 (Ochocientos veintiocho mil ciento dieciséis pesos).</p>

		de los establecimientos turísticos en el centro histórico de la Candelaria.		
Poca destinación de los recursos hacia la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva.	En los planes de la alcaldía como lo son el plan maestro de turismo y el Plan de ordenamiento territorial de la alcaldía local del centro histórico de la Candelaria, proponer la destinación de los recursos para la implementación y mejora de la accesibilidad turística en este destino para las personas con discapacidad auditiva.	Alcaldes y ediles propongan en sus planes de gobierno la implementación y destinación de recursos para la accesibilidad turística de personas con discapacidad auditiva en el centro histórico de la Candelaria	Posibles alcaldes y ediles.	Proponer en su plan de gobierno.

*Nota.* Autoría propia.

### **8.1.1 Análisis de recursos.**

#### *Acción 1:*

Realizar una investigación de segmentación de mercado con el fin de mostrar el porcentaje considerable con la población total de Bogotá para demostrar que las personas con discapacidad auditiva pueden ser un buen nicho de mercado.

Según el centro de estudios de opinión (Antioquia, 2017) el valor de una segmentación de mercado varía según su tamaño y dificultad, se considera que hay un nivel de dificultad medio en cuanto a que no existe un censo para saber cuántas personas sordas hay en Bogotá donde se hace difícil la segmentación de mercado, además hay que proyectar las visitas internacionales el valor aproximado esta entre los 100 a 500 millones de pesos Colombianos, se destinaria un aproximando de 300.000.000 millones de pesos colombianos (Insights, 2019).

#### *Acción 2:*

Realizar capacitaciones de sensibilización para que los prestadores de servicios turísticos se informen, se motiven y se involucren en el turismo accesible. Las capacitaciones tendrán un modelo estructural de cascada, este consiste en impartir la información a un grupo de personas reducidas (gerentes y dueños de negocios), y así mismo estas personas las compartirán con sus subordinados para que lo aprendan. También que tengan conocimientos de cómo comunicarse con personas sordas del extranjero ya que la lengua de señas cambia.

El valor de cada capacitación por persona con una duración de 40 horas es de \$300.000 pesos colombianos, será certificable.

#### *Acción 3:*

Realizar una propuesta dirigida a la alcaldía de Bogotá con la petición de que se implemente las señalizaciones para todo tipo de discapacidad (braille y lenguaje de señas.) en los establecimientos turísticos e iconos más relevantes del centro histórico de la candelaria, para mejorar la comunicación con las personas con discapacidad auditiva.

Se realizó una cotización en la empresa Home center donde el valor unitario de señalización foto luminiscente para oficinas y locales es de 149000, haciendo un aproximado de que se requieran para comenzar a implementar la accesibilidad turística de una cantidad de 150 señalizaciones el valor total es de \$22.350.000 pesos colombianos.

*Acción 4:*

Se propone modificar los tótems del centro histórico de la candelaria, agregándoles el lenguaje de señas de forma visual; Colocando pantallas en los cuales se reproduzcan videos explicativos sobre los atractivos turísticos cercanos e información general.

Se realizó una cotización a través de mercado libre.com donde el valor de la unidad de un tótem digital es de 5.950.000 pesos colombianos, haciendo una aproximación de la cantidad de tótems que se pondrán en el centro historico de la Candelaria al comenzar la implementación, sería de 15 unidades donde da un total de 89.250.000 pesos colombianos, sumando el valor de la instalación que es de 37.752.062 pesos colombianos dando un total de 127.002.062 millones de pesos colombianos.

*Acción 5:*

Proponer al Instituto Distrital de Turismo la creación de una norma, la cual exija a los prestadores de servicios turísticos contar con la señalización básica para las personas con discapacidad auditiva. Si se incumple la norma se propone poner sanciones monetarias después del segundo llamado de atención.

El proceso de implementación del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva lleva un proceso lento y se requiere de principalmente la sensibilización de los prestadores de servicios turísticos, para lograr la ejecución por parte de ellos se debe de crear la obligatoriedad de las normas, leyes y decretos que se han creado para que las personas con discapacidad auditiva tenga un libre y fácil acceso a la información y comunicación en todas las actividades turísticas del centro historico de la Candelaria.

Por ello se deben establecer sanciones monetarias para los prestadores que no implementen la accesibilidad en sus establecimientos, dando una segunda oportunidad después del seguimiento que se realizará por parte del Instituto Distrital de turismo.

La sanción será de una cuarta parte de un Salario Mínimo Mensual Vigente siendo un total de: \$207.041 pesos colombianos.

*Acción 6:*

Se realizará un control periódico para mirar los avances en temas de accesibilidad que allá tenido la empresa y si no poner un tiempo determinado para ello. Se necesitará de una persona encargada de revisar el cumplimiento de los establecimientos turísticos en el centro historico de la Candelaria.

Se hará una contratación de personas que se encarguen de realizar el control periódico de forma semestral para la revisión de la implementación de la accesibilidad turística en los prestadores de servicios turísticos, a estas personas se les pagará a cada uno el Salario Mínimo Mensual Vigente que en el año 2019 es de \$828.116 pesos colombianos.

*Acción 7:*

Alcaldes y ediles propongan en sus planes de gobierno la implementación y destinación de recursos para la accesibilidad turística de personas con discapacidad auditiva en el centro histórico de la Candelaria.

En el informe de gestión y resultados de la alcaldía de Enrique Peñalosa (Alcalde de Bogotá periodo 2016-2020) se mostró el presupuesto de gastos para el turismo de este periodo, notándose que no hay recursos destinados para la accesibilidad turística.

### 3. PRESUPUESTO DE GASTOS

En la vigencia fiscal 2018, el Instituto Distrital de Turismo contó con un presupuesto de gastos de veinte mil doscientos sesenta y un millones seiscientos treinta mil pesos (\$20.271.630.000) distribuido 35% para gastos de funcionamiento y 65% para gastos de inversión. A 31 de diciembre, la ejecución del presupuesto de gastos fue del 97,67% y los giros del 86,97% como se detalla en el cuadro por agregado presupuestal que se muestra a continuación:

Rubro	Apropiación Disponible	Ejecución	% Ejec.	Giros	% Giros
<b>GASTOS</b>	<b>\$ 20.271.630.000</b>	<b>\$ 19.798.843.563</b>	<b>97,67%</b>	<b>\$17.630.578.350</b>	<b>86,97%</b>
<b>Gastos de Funcionamiento</b>	<b>\$ 7.090.197.000</b>	<b>\$ 6.703.338.748</b>	<b>94,54%</b>	<b>\$6.570.132.773</b>	<b>92,67%</b>
Servicios personales	\$ 5.657.897.000	\$ 5.367.576.760	94,87%	\$5.367.576.760	94,87%
Gastos generales	\$ 1.432.300.000	\$ 1.335.761.988	93,26%	\$1.202.556.013	83,96%
<b>Gastos de Inversión</b>	<b>\$13.181.433.000</b>	<b>\$ 13.095.504.815</b>	<b>99,35%</b>	<b>\$ 11.060.445.577</b>	<b>83,91%</b>
<i>Inversión Directa</i>	<i>\$ 13.105.202.480</i>	<i>\$ 13.019.274.295</i>	<i>99,34%</i>	<i>\$ 10.984.215.057</i>	<i>83,82%</i>
Proyecto 0988 "Turismo como generador de desarrollo, confianza y felicidad para todos"	\$ 5.632.232.392	\$ 5.631.291.305	99,98%	\$ 4.741.594.324	84,19%
Proyecto 1036 "Bogotá destino turístico competitivo y sostenible"	\$ 4.079.234.088	\$ 4.057.578.110	99,47%	\$ 3.159.056.723	77,44%
Proyecto 1038 "Fortalecimiento institucional del IDT"	\$ 3.393.736.000	\$ 3.330.404.880	98,13%	\$ 3.083.564.010	90,86%
<i>Pasivos Exigibles</i>	<i>\$ 76.230.520</i>	<i>\$ 76.230.520</i>	<i>100%</i>	<i>\$ 76.230.520</i>	<i>100%</i>

**Figura 14.** Presupuesto de gastos en turismo Bogotá mejor para todos. (Bogotá, 2019)

Para esta acción no se hizo la realización de un recurso ya que es una propuesta a que los candidatos a alcaldía de Bogotá y ediles de la localidad de la Candelaria creen en los planes y proyectos para el turismo en el centro histórico de la Candelaria la destinación de recursos para la accesibilidad turística según sea su plan de gobierno.

## 9 Conclusiones

Como resultado de esta investigación se logró evidenciar la falta de sensibilización, información, conocimiento e implementación que tienen los prestadores de servicio turísticos frente al tema de accesibilidad turística en sus actividades y establecimientos; y la poca relevancia que le dan a ejecutar las normas, planes, manuales y programas que el Gobierno, el Ministerio de Industria Comercio y Turismo y el Instituto Distrital de Turismo han creado con el fin de incluir a las personas con discapacidad auditiva.

Dándole respuesta a la pregunta problema del porque no se implementan las estrategias que el Instituto Distrital de Turismo propone, se identificaron los programas que maneja el mismo (algunos realizados por instituciones académicas) demostrando las falencias que se tiene a la hora de querer implementarlos. Se analizó el manual de turismo accesible el cual es una “apertura” para toda la información que se debe tener para la implementación del turismo accesible y la faltante en ese documento; además se recopiló la información y el punto de vista que tienen expertos sobre el turismo accesible, siendo tres entrevistados quienes opinan que es necesario capacitar y sensibilizar a las empresas y personas que trabajen en atención y servicio al cliente para así tener una ciudad más incluyente con esto se realizó el plan de mejoramiento para que la alcaldía por medio de las entidades gubernamentales transmitan esta información a quien la requiera.

Se logró evidenciar que el gobierno a pesar de crear varios proyectos programas manuales leyes y normatividad, también existen varias fundaciones para ayudar a la inclusión de las personas con discapacidad auditiva a la sociedad, generando una igualdad de oportunidades en cuanto al turismo, todas las personas tienen derecho a un fácil acceso, facilidades de comunicación y entendimiento para el disfrute del turismo, y se pudo ver que a pesar de que el centro histórico de la Candelaria sea un sitio muy visitado en Bogotá y uno de sus atractivos turísticos más importantes, a través de un trabajo de observación se evidencio que aún no ha llegado a ser un destino turístico accesible, viendo que los prestadores de servicios turísticos tampoco tienen el interés por implementar este tipo de turismo en sus organizaciones.

## 10 Recomendaciones

Este trabajo investigativo se realizó con el propósito de mostrar las debilidades actuales que tiene el turismo conforme a la accesibilidad en el centro histórico de la candelaria y la falta de sensibilización que presentan los prestadores de servicios turísticos conforme a los turistas con discapacidad auditiva y la capacitación para saber el lenguaje de señas.

Se espera que los prestadores y/o entidades de turismo interesadas en la inclusión de personas con discapacidad auditiva tomen como base esta investigación y analicen la propuesta que se realizó en el tercer capítulo, “Plan de mejoramiento” además que los prestadores de servicios turístico cambien de opinión para instruirse no solo en lenguaje de señas, sino también en atender todas las discapacidades existentes y así comenzar a tener una verdadera ciudad accesible para todos.

Las recomendaciones van encaminadas a las entidades encargadas de crear las normas, programas, manuales, proyectos guiados al turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria, con el propósito es que ellos hagan saber a los prestadores de servicios turísticos la importancia de la implementación de todos los requerimientos para que las personas con discapacidad auditiva puedan realizar actividades turísticas, recibir información, guianzas, servicio de alojamiento; básicamente tener un buen entendimiento y comunicación con los visitantes o turistas con discapacidad auditiva siendo efectivo, directo y sin necesidad de requerir a un tercero (interprete), el objetivo es hacer que estas personas deseen viajar porque saben que los lugares si tienen accesibilidad para ellos.

Es fundamental la obligatoriedad de las normas, leyes, decretos y políticas creadas para las personas con discapacidad auditiva en el turismo, además que se vean involucrados los prestadores de servicios turísticos a implementar todos los requerimientos para la accesibilidad. Crear jornadas de capacitación, sensibilización, apropiación e inclusión de estas personas en el ámbito turístico e implementar guías de turismo sordos.

Es importante que las entidades gubernamentales no solo se queden hablando de los documentos que crea con el fin de mejorar el turismo para personas con discapacidad auditiva, sino que creen acciones para ejecutar y realizar cambios que sean visibles para la población de sordos. Además, deben mostrar cuales son las ventajas de implementar la accesibilidad turística en el centro histórico de la Candelaria, haciendo conocer a los prestadores de servicios turísticos que económicamente se verán beneficiados.

## 11 Referencias

- (n.d.). (2018). From IPS: Recuperado de: [http://www.sfsm.es/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=78](http://www.sfsm.es/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=78)
- Acerenza. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo. Alcaldia de Bogota.* (n.d.). Recuperado de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=66661>
- Alcaldia mayor, d. B. (2016). *Alcaldia local la Candelaria.* Recuperado de: <http://www.lacandelaria.gov.co/mi-localidad/mapas>
- Antioquia, U. (2017). *centro de estudios de opinión.* Recuperado de: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/search/authors/view?firstName=Centro%20de%20Estudios%20de%20Opini%C3%B3n&middleName=&lastName=-CEO-&affiliation=&country=CO>
- Aragón, C. (2015, 09). *CERMI.* Recuperado de: <http://www.cermiaragon.es/noticias/539-la-accesibilidad-exigencia-del-nuevo-sistema-de-formacion-profesional-para-el-empleo.html>
- Asamblea Nacional, C. (1991). *Constitución política de Colombia .*
- Bank. (2017). Recuperado de: <https://data.worldbank.org/indicador/SP.POP.TOTL>
- Bernal, C. a. (2006).
- Bogotá, A. M. (2019, Enero). Informe de gestión de resultados 2018. Bogotá, Colombia.
- Bracker, J. (1980). *El desarrollo histórico del concepto de gestión estratégica.* Estados Unidos: Academy of Management.
- Centro de relevo. (n.d.). *Centro de relevo.* From Centro de relevo: Recuperado de: <https://www.centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>
- Chandler, A. (1962). Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise. In A. chandler, *Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise.*
- Colombia. (n.d.). *Colombia.com.* Recuperado de: <https://www.colombia.com/turismo/sitios-turisticos/bogota/atractivos-turisticos/sdi461/75859/centro-historico-de-bogota>
- Colombia, t. (2019). *Colombia.* Recueperado de: <https://colombia.travel/es/bogota/recorre-el-barrio-la-candelaria>

- Congreso. (2009, julio 27). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Colombia.
- Congreso. (2013, febrero 27). Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Colombia.
- Congreso de la republica. (1996, Octubre 11). *Sistema Unico de Información Normativa*. Recuperado de: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1658178>
- Congreso de la republica. (1997, Febrero 07). *Sistema Unico de Informacion Normativa*. Reuperado de: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1658774>
- Congreso de la republica. (2002, Julio 31). *Mincit*. Recuperado de: [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3689\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3689_documento.pdf)
- Congreso de la republica. (2005, Agosto 02). *INSOR*. Recuperado de: [http://www.insor.gov.co/home/descargar/ley\\_982\\_2005.pdf](http://www.insor.gov.co/home/descargar/ley_982_2005.pdf)
- Congreso, C. (1996). *Secretario del Senado*. Recuperado de: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0300\\_1996.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0300_1996.html)
- Congreso, d. C. (2012). *Secretaria del Senado*. Recuperado de: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1558\\_2012.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1558_2012.html)
- contreras, R. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeacion estrategicas*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- cortes, j. (2019, Marzo 27). *Bogota*. Recuperado de: <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/cultura-recreacion-y-deporte/talleres-de-lengua-de-senas-en-bibliotecas-publicas-de>
- DANE. (2005). *Ministerio de Salud*. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/discapacidad>
- Edgung. (2010, 09 27). *El tiempo*. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-4159736>
- Educación, M. (2007).
- educación, M. d. (2007).
- Fontur, MinCit. (2019). Lineamientos básicos de accesibilidad y diseño universal en el turismo. Bogotá, Colombia.

- Gutiérrez, H. C. (2011). *Los elementos de la investigación*. Magisterio.
- Hernández, R. (2007). *Fundamentos de metodología de la investigación*.
- Hugo Rivera y Marleny Malaver. (2011). ¿Qué estudia la estrategia?
- Idt. (2019). *Bogota turismo*. Recuperado de: <http://www.bogotaturismo.gov.co/directorio-agencias-de-viajes>
- IDT. (2019, 08 22). *Instituto Distrital de Turismo*. Recuperado de: <http://www.bogotaturismo.gov.co/noticias/bogot-un-destino-tur-stico-accesible>
- IICA. (2018). *Formulación, ejecución y evaluación de la estrategia*. San José, Costa Rica.
- Insights, C. &. (2019). *Consumer & Insights*. Recuperado de: <https://www.c-insights.com/A.php?A=Estudios-Cualitativos>
- Johnson y Gerry. (2001). *Dirección estratégica*. Madrid: Pearson Educación.
- La lengua de señas: origen y características básicas. (2015). *Mis antojos*.
- Liderazgo y mercadeo. (n.d.). *Estrategia*. Liderazgoymercadeo.com.
- MinCit. (2017).
- MinCit, IDT, Fontur. (2019, Febrero). *Manual de turismo para todos*. Bogotá, Colombia.
- MiniCit, Fontur, CIDCCA. (2019 ).
- Ministerio de comercio, industria y turismo. (2009, Diciembre). *Bogota turismo*. Recuperado de: <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/Politica%20Turismo%20Social.pdf>
- Ministerio de educación nacional. (2013, Septiembre 27). *Insor*. Recuperado de: [http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/Decreto\\_2106\\_sep\\_27\\_2013.pdf](http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/Decreto_2106_sep_27_2013.pdf)
- Ministerio de salud. (S.F). Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-de-la-discapacidad.pdf>
- MinSalud. (2018). *Ministerio de salud*. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/sala-situacion-discapacidad.pdf>
- Molina, M. (2010). *Turismo accesible, turismo para todos: la situación en cataluña y española*.

- Montenegro, C. (2017). *Repositorio SENA*. Recuperado de: [https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/11404/4283/6/turismo\\_accesible02.pdf](https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/11404/4283/6/turismo_accesible02.pdf)
- Núñez, L. E. (2004, Enero 01). *Universidad Distrital*. Recuperado de: <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/enunc/article/view/2486/3475>
- OMT. (2007). *OMT*. From OMT.
- OMT. (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid, España.
- ONU. (2006). *Miisterio de salud*. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DisCAPACIDAD.aspx>
- Ortiz, A. (2019). Club viajero Colombia. (S. Osorio, Interviewer)
- Ortiz, I. d. (2005). *Comunicar a través del silencio: Las posibilidades de la lengua de signos española*. Recuperado de: [https://books.google.com.co/books?id=\\_wy4Veykfj8C&pg=PA31&dq=lenguaje+de+se%C3%B1as+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiHzdvNq7nkAhXRslkKHddsA\\_oQ6AEIKTAA#v=onepage&q=lenguaje%20de%20se%C3%B1as%20definicion&f=t](https://books.google.com.co/books?id=_wy4Veykfj8C&pg=PA31&dq=lenguaje+de+se%C3%B1as+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiHzdvNq7nkAhXRslkKHddsA_oQ6AEIKTAA#v=onepage&q=lenguaje%20de%20se%C3%B1as%20definicion&f=t)
- Parra-Dusan. (2010). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: Antecedentes y sus nuevos enfoques*.
- Pelaez, A., Rodriguez, j., ramirez, s., & perez, l. (n.d.). Recuperado de: [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/49249014/LA\\_ENTREVISTA\\_pdf.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLA\\_ENTREVISTA\\_pdf.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191029%2Fus-east-1%2Fs3%2Fa](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/49249014/LA_ENTREVISTA_pdf.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLA_ENTREVISTA_pdf.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191029%2Fus-east-1%2Fs3%2Fa)
- Rodrigo Martínez y Andrés Fernández. (n.d.). *Metodologías e instrumentos para la formulación y monitoreo de programas sociales*. Chile.
- Rodriguez. (2012). *Escapada rural*.
- San bernanrdo cundinamarca*. (S.F). Recuperado de: <http://www.sanbernardo-cundinamarca.gov.co/preguntas-y-respuestas/que-objeto-tiene-la-ley-1801-de-2016>

- Sandoval, C. (2015). *glomeración turística y desarrollo económico local*. Bogotá, Colombia. Recuperado de: [https://cider.uniandes.edu.co/Documents/Publicaciones/34\\_Aglomeraci%C3%B3n%20tur%C3%ADstica.pdf](https://cider.uniandes.edu.co/Documents/Publicaciones/34_Aglomeraci%C3%B3n%20tur%C3%ADstica.pdf)
- secretaria, d. s. (1996). Recuperado de: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0300\\_1996.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0300_1996.html)
- Stuart Rivas y Felix Inojosa. (n.d.). *Estrategia*. Liderazgoymercadeo.com.
- Turismo, I. D. (2019). *Bogota turismo*. Recuperado de: <http://www.bogotaturismo.gov.co/directorio-alojamientos>
- Turismo, I. D. (2019, 08 22). *Bogotá turismo* . Recuperado de: <http://www.bogotaturismo.gov.co/noticias/bogot-un-destino-tur-stico-accesible>
- turismo, O. d. (2019). *Instituto Distrital de Turismo*. Recuperado de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=66661>
- UNAL. (2011). *Universidad Nacional de Colombia*. Recuperado de: [http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)
- UNCTAD. (n.d.). Recuperado de: <http://unctad.org/en/Pages/Home.aspx>
- unir. (2014). *Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social*. Recuperado de: <https://cuidadores.unir.net/informacion/enfermedades/discapacidades/1109-5-ventajas-por-las-que-el-turismo-accesible-es-necesario>
- Universidad Adventista de las Antillas . (S.F).
- Universidad de la sabana. (1998).
- Universidad nacional de colombia, IDT;. (2011, Mayo). Recuperado de: [http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Adultos\\_Mayores.pdf](http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Adultos_Mayores.pdf)
- Universidad Nacional de Colombia. (2011). Recuperado de: [http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)
- Universidad Nacional de colombia. (2011, Mayo). *Bogota turismo*. Recuperado de: [http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Personas\\_en\\_discapacidad.pdf](http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Personas_en_discapacidad.pdf)
- UNWTO. (2015). Recuperado de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>.

Urry. (1996).

Valencia, L. A. (2014). Breve historia de las personas con discapacidad. Argentina.

Recuperado de: <http://www.rebelion.org/docs/192745.pdf>

Valenza, C. G. (n.d.). Sisitema automatizado para la identificación y análisis de problemas mediante la aplicación de la matriz vester.