



## Administración de los protocolos y accesibilidad para personas con discapacidad. Caso Hotel Caribe en la ciudad de Cartagena de Indias

### Administration of protocols and accessibility for people with disabilities. Hotel Caribe Case in the city of Cartagena de Indias

Alain Castro Alfaro<sup>1</sup>, Annherys Paz Marcano<sup>2</sup>, Elvis Pinto Aragón<sup>3</sup>

**Para citar:** A. Castro-Alfaro, A. Paz-Marcano, E. Pinto-Aragón, "Administración de los protocolos y accesibilidad para personas con discapacidad. Caso Hotel Caribe en la ciudad de Cartagena de Indias". *Revista Vínculos: Ciencia Tecnología y Sociedad*, vol. 16, no. 2, julio-diciembre de 2019, pp.350-362. DOI: <https://doi.org/10.14483/2322939X.16575>

**Enviado:** 19/10/19/ **Recibido:** 23/10/19/ **Aprobado:** 27/11/19

#### Resumen

El objetivo central del artículo fue el estudio sobre la administración de los protocolos y accesibilidad para personas con discapacidad en el Hotel Caribe en la ciudad de Cartagena de Indias, centrándose en las diferentes modificaciones que se llevaron a cabo para cumplirlos. Se utilizó como tipo de investigación el documental descriptivo, seguido del diseño no experimental debido a que no se manipuló ninguna de las variables objeto de estudio. A su vez, se utilizó el método de observación, debido a que se hizo una visita al hotel para verificar la implementación accesible y amigable ante la discapacidad. El hotel Caribe ha implementado estrategias de accesibilidad al discapacitado desde su llegada hasta el alojamiento en la habitación del hotel. Se concluye, que el hotel amoldó su estrategia de accesibilidad tomando en cuenta la Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH006).

**Palabras Clave:** Discapacidad, hotel Caribe, accesibilidad, amigable, turístico, servicios

#### Abstract

The main objective of the paper was to study the administration of protocols and accessibility for people with disabilities at the Hotel Caribe in the city of Cartagena de Indias, focusing on the different modifications that were carried out to comply with them. The descriptive documentary was used as the type of investigation, followed by the non-experimental design because none of the variables under study were manipulated. At the same time, the observation method was used, since a visit to the hotel was made to verify the accessible and disability-friendly implementation. The Caribe hotel has implemented accessibility strategies for the disabled from their arrival to their accommodation in the hotel room. It is concluded that the hotel shaped its accessibility strategy taking into account the Hotel Sector Technical Standard (NTSH006).

**Keywords:** Disability, Caribe hotel, accessibility, friendly, tourist, services

1. Magister Gestión Alta Dirección de la Universidad Nacional Federico Villarreal en Lima Perú, Docente e Investigador del grupo Cartacencias de la Corporación Universitaria Rafael Núñez, Cartagena Colombia. Conferencista y Ponente de eventos científicos nacionales e internacionales. Investigado Asociado por Colciencias. Email: [alain.castro@curmvirtual.edu.co](mailto:alain.castro@curmvirtual.edu.co). ORCID: [0000-0003-1727-7770](https://orcid.org/0000-0003-1727-7770)
2. Post-doctora en Gerencia de las organizaciones. Postdoctorado de integración y desarrollo en Latinoamérica. Post-doctora en Gerencia Pública y Gobierno. Dra. Ciencias Gerenciales. Msc. Gerencia de Recursos Humanos. Licenciada en Administración de Empresas. Docente e Investigadora de la Universidad de La Guajira, Colombia. Director y evaluador de tesis de pre y post grado nivel Maestría y Doctorado. Conferencista y Ponente de eventos científicos nacionales e internacionales. Docente y conferencista de Programas postdoctorales. Autor y coautor de publicaciones en revistas científicas indexadas, libros y capítulos de libros. Grupo de investigación AIKA, categoría A avalado por Colciencia. Investigador Senior. Email: [aipaz@uniguajira.edu.co](mailto:aipaz@uniguajira.edu.co), [annheryspaz@hotmail.com](mailto:annheryspaz@hotmail.com) <https://orcid.org/0000-0001-7538-1563>
3. Trabajo social. Magister en Gerencia de Recursos Humanos. Docente e investigadora de la Universidad de la Guajira Colombia. Grupo de Investigación: Encuentro con la investigación. (ENCI). Categoría: A1 Email: [epinto@uniguajira.edu.co](mailto:epinto@uniguajira.edu.co). <https://orcid.org/0000-0002-9866-9751> <https://scholar.google.es/citations?user=boMZr6EAAA&hl=es>

## Introducción

El desarrollo de la actividad turística se apoya, en gran medida, en mecanismos de información, promoción y publicidad, los cuales sirven de elementos de orientación para que el flujo turístico sepa dónde ir y cómo trasladarse hacia los lugares que desea visitar. El turismo es otro motivo que provoca movilidad social, que se ha convertido en un fenómeno de masas ligado a los mecanismos de la sociedad de consumo [1].

Los cambios de la demanda y necesidades de la población de una mejora en la calidad y competitividad de los servicios hoteleros, hacen que sea necesario ajustes en la cadena del negocio, uno de los factores a tener en cuenta es atender la creciente demanda de un sector de la población que aumenta sus niveles de viajes: las personas con discapacidad y tercera edad. Para atender esta demanda se necesita que se realicen adecuaciones en las instalaciones y servicios para facilitar el acceso y calidad de uso a este grupo, además de una formación continua, posibilitando el mejoramiento de las competencias y cualificaciones de los empleados [2].

Hoy en día en cualquier negocio de servicios, el cual se encarga de satisfacer necesidades por medio de la prestación de algún valor definido [3] [4], se debe tener en cuenta a las personas con discapacidad en los procesos de inclusión social, estas personas con algún tipo de discapacidad, con necesidades funcionales distintas a los estándares habituales se están vinculando al mercado de viajes y hospedajes de una forma progresiva. Para este colectivo, es de vital importancia la accesibilidad que no es una necesidad exclusiva de los mismos sino que bien admitida es una mejora general para el conjunto de turistas.

Desde el punto de vista del turismo, la oferta hotelera constituye algo más que la simple suma de los productos turísticos que contiene, representa un todo integrado por los mismos y por la imagen general del destino, entre otros [5]. De manera que, el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad [6].

Los progresos que en materia de bienestar social que viene experimentando la sociedad y en igualdad de oportunidades para los ciudadanos propician una creciente participación, incremento en la valoración y respeto a las costumbres y tradiciones. Siendo así, el desarrollo humano se esmera en generar el mejor ambiente para que las personas y sociedades puedan expandir sus potencialidades [7]. En este caso, es necesario hablar de accesibilidad, porque existe discriminación y exclusión hacia una gran parte de la población en la sociedad con discapacidades a la hora de buscar comodidad, seguridad y sentirse en gran parte incluidos [8]. A su vez, es bueno enfatizar que la responsabilidad social empresarial juega un rol importante en las empresas para lograr el equilibrio con sus actores internos y externos, siendo los clientes, sus actores externos que le dan vida a una organización [9].

Bajo esta óptica uno de los segmentos de mercado que ha cobrado en los últimos años es el de las personas discapacitadas, repercutiendo en diferentes espacios de la economía, sociedad o política, entre otros, y se ha hecho evidente en el sector turismo. Por tanto, este segmento de mercado viene justificada por el número de personas que lo integran y su participación en el mercado turístico [10].

Ahora, según Blanco [11], Colombia a partir de la década pasada se ha convertido en uno de los países donde se genera inversión internacional, donde los turistas lo consideran como uno de los destinos preferidos [12]. Ante lo dicho, el pensamiento estratégico, el cual según Bernal [13], es un arte para la formulación, implantación y evaluación de decisiones para que la empresa pueda conseguir sus objetivos, debe permear en las organizaciones con el fin de prever y establecer los dinamismos que las organizaciones deben tomar para lograr el éxito en el mercado [14] [15]. A su vez, entendiendo que la competitividad es uno de los elementos que mayor incide en la motivación y que es de ayuda a que los trabajadores de un ente organizativo mantengan un alto nivel de productividad [16] [17].

Por tal razón, la accesibilidad en el turismo debe

abarcar a todo el sector en general, desde las agencias de viajes hasta los lugares de alojamiento, transporte, aeropuertos, respetando el derecho de todas las personas al libre disfrute y aprovechamiento de las zonas turísticas de la ciudad, integridad de la cadena de valores de una experiencia, para palear la problemática que afecta en un 5,47% a la población Cartagenera. Se debe tomar en consideración algunos indicadores, estos podrán ser evaluados, controlar y gestionar la accesibilidad de la oferta de un turismo accesible, acompañados de la metodología correspondiente para su aplicación, además servirán como herramienta práctica para evaluar la situación actual y considerar acciones futuras con respecto a la accesibilidad de las personas discapacitadas [18]. En el siguiente trabajo se plantea una profundización en el tema de turismo accesible en el Hotel Caribe, realizando series de investigaciones donde se muestren y analicen los diferentes cambios que han hecho visibles con respecto a la accesibilidad, viendo como las personas en condición de discapacidad son incluidas en este sector en Colombia, principalmente en este hotel como punto de referencia.

### La discapacidad

La Organización Mundial de la Salud define la discapacidad como toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. De igual forma, estima la existencia de más de mil millones de personas afectadas por algún tipo de discapacidad, representando 15% de la población mundial; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento [19].

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

La población discapacitada de acuerdo a la

convención de la ONU se determina un avance en el concepto la discapacidad aquellas personas que posean deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, que logran interactuar con diferentes barreras actitudinales, físicas, comunicativas, que les impidan su participación plena y efectiva dentro de la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Por tanto, es así que los individuos no deben dirigirse a este grupo poblacional como personas discapacitadas, los discapacitados, especiales, y entre otras [20].

Cartagena de Indias, como distrito turístico tiene en su haber muchas atracciones que la hacen muy especial a la visita de turistas a lo largo del año [21]. Por otro lado, en el censo del año 2005 llevado a cabo en la ciudad, arrojó que del total de la población del Distrito, 49.063 personas tienen alguna limitación permanente con una prevalencia del 5,47%, se tienen 11,518 registros de personas con discapacidad registradas (PCD), de las cuales 8,616 en el 2013, y 2.518 registros certificados de Personas con discapacidad. En Cartagena se tienen 11.518 registradas. De igual forma, en la Heroica se registraron 2.518 PCD y están certificadas personas que poseen algún tipo de alteración permanente fallas o daños de las estructura del cuerpo humano, sexo y edad [22].

La cifra anterior, demuestra que la sociedad cartagenera, en el contexto del turismo y su actividad social, viene realizando planes y políticas públicas de discapacidad, con el fin de crear destinos, productos, servicios y actividades con espacios físicos y entornos favorables, eliminando barreras sociales que garanticen la accesibilidad y la movilidad segura de este grupo poblacional. Adicionalmente, las personas con discapacidad deben tener la facultad para realizar un turismo en igualdad de condiciones a las demás y tener acceso a la riqueza cultural, artística y a la belleza natural y paisajística que ofrece Colombia. [23].

Durante muchos años las personas en condición de discapacidad han sido motivo de estigmatización, segregación e inclusive el rechazo por parte de muchos grupos sociales. Esto se contrapone por lo afirmado por Romero [24], al expresar que las

organizaciones, que evidentemente están inmersas las hoteleras, deben de centrar su interés en el factor humano como elemento fundamental para conseguir el logro de sus objetivos organizacionales. Es más, el marco normativo que consolida el turismo para todos en el ámbito nacional e internacional, consolida el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad. A nivel mundial la Organización de las Naciones Unidas (ONU) establece que las personas con discapacidad tienen derecho a igual protección legal y beneficiarse en igual medida, exigiendo a los países adoptar medidas oportunas que aseguren no discriminación [25]

De igual forma, la Organización Mundial de Turismo establece el derecho de hacia las personas con discapacidad reforzando las políticas de accesibilidad fomentadas por las Naciones Unidas que los países deben velar por que los servicios de comunicación e información, transporte, edificios, y que otras estructuras sean diseñadas y construidas de tal manera que las personas con discapacidad puedan utilizarlos y tener acceso a ellos. Lo que enfatiza el derecho a la vida hacia los individuos que presentan algún tipo de discapacidad, adoptando las medidas necesarias para garantizarles el goce efectivo de su derecho e igualdad de condiciones con las demás [26].

### **El certificado de calidad turística**

Es una marca de certificación reconocida por la Superintendencia de Industria y Comercio que puede portar una empresa o entidad que cumpla con los requisitos establecidos de conformidad con su reglamento de uso [27].

Para el caso del Prestador de establecimientos de alojamiento en los Hoteles, la norma técnica sectorial Colombiana utilizada es la NTSH 006, cuyo objetivo es el de establecer las características de calidad en infraestructura y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de calidad turística, así mismo, define la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje mediante la categorización por estrellas para los hoteles en las modalidades 1, 2, 3, 4 y 5 (Ministerio de Industria y Turismo, 2009) [28].

El Ministerio de Comercio destacó los beneficios

que se obtienen al implementar el proceso de categorización mediante el Incremento de la rentabilidad de los hoteles, estandarización de los procesos, cumplimiento de las leyes y normativa turística, mayor competitividad de los hoteles, disminución de errores, disminución de quejas de los clientes, mejoramiento de la calidad del sector, permitir a los hoteles estar a la vanguardia, ganar nuevos clientes, apoyar a los hoteleros para la conducción de sus negocios hacia la modernización, mediante la adopción de sistemas de gestión y estándares de calidad y servicio de clase mundial, implementar herramientas para mejorar la calidad en los hoteles, impulsar a la promoción de los hoteles y acceso a esquemas de financiamiento para la implementación de nuevas tecnologías [29].

### **Conceptualización de la accesibilidad**

Se define la accesibilidad como una característica básica del entorno construido. Como concepto, es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar para el objetivo con que fueron construidos, las casas, las tiendas, los teatros, los parques y espacios públicos, las oficinas públicas, los lugares de trabajo, entre otros, y en caso necesario ser evacuado en condiciones de seguridad. La accesibilidad es la condición necesaria para permitir a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que la infraestructura construida ha sido concebida [30].

Por otro lado, se dice que la accesibilidad es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible [31].

De igual forma, la accesibilidad es la cualidad de facilitar el acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio. También, se destaca que actualmente la accesibilidad ha dejado de ser sinónimo de supresión de barreras físicas para adoptar una dimensión preventiva y amplia, generalizable a todo tipo de espacios,



productos y servicios. Por otra parte, esta trata sobre una variable importante que busca dar garantía de desempeño del principio de igualdad de oportunidades, llegando a ser de manera paulatina en un reconocimiento general, como progreso de la calidad de vida de todas las personas. [32].

En este caso se tendrá como concepto principal el realizado en Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad establecida por las Naciones Unidas, ratificada por España donde se discute que el Turismo Accesible o Turismo para Todos, no se limitan a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad [25].

### **Elementos de accesibilidad**

Según la guía de calidad y atención al discapacitado la existencia de elementos de la accesibilidad, al respecto establece una entrada que facilite el ingreso a personas discapacitadas, la cual debe contar con suficiente espacio para maniobrar una silla de ruedas, acceder a los servicios, ya que es necesario que los accesos presenten la señalización adecuada, clara, accesible y brinde la adecuada orientación para su uso. En cuanto a las agarraderas estas deben ser construidas en materiales antideslizantes, rígidos e inalterables y fijarse fuertemente a la pared con una separación mínima de 5 cm entre la agarradera y la pared [26].

Por otro lado, los pasamanos deben contar con rampas y escaleras con unos pasamanos a todo lo largo, con prolongaciones horizontales no menores de 30 cm tanto al comienzo como al final de la misma con los extremos redondeados, las rampas deben encontrarse debidamente identificadas al inicio de la misma con el símbolo internacional de acceso y barreras dentro de un Centro Turístico debe ser accesible con requerimientos, por un lado de la eliminación de sus barreras físicas arquitectónicas y/o urbanísticas, comunicacionales y sociales, lo cual involucra tomar conciencia de que debemos garantizar la igualdad de oportunidades, derechos durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación [26].

Por tal razón, la visión de calidad y atención

permiten poner en marcha dentro de proceso de colaboración del sector del turismo hacia las personas con necesidades especiales de accesibilidad que puedan disfrutar con autonomía de productos, servicios y medios turísticos pensados para todas las personas por igual. Proporcionado además, al visitante con capacidades restringidas una infraestructura para su traslado y alojamiento, como una oferta de servicios turísticos variados para el disfrute de sus actividades artísticas, deportivas, recreativas, culturales, entre otras [33].

### **Resultados**

#### **Condiciones de accesibilidad en su infraestructura por el hotel caribe**

Después de la iniciativa generada por la Naciones Unidas a través del Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad aprobado por la Resolución 37/52 en el año 1982, donde se establece que las personas con discapacidad deben tener los mismos derechos y brindar iguales oportunidades que a todos los demás seres humanos. De igual forma, este programa de acción mundial, es una estrategia que ha generado buen ambiente para mejorar la prevención de la discapacidad, rehabilitación y igualdad de oportunidades, vencer la discriminación busca la plena participación de las personas con discapacidad en la vida social y desarrollo nacional (ONU, 1982) [34]. Asimismo, el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad desarrolla una estrategia social donde se analizan las definiciones, conceptos y principios relativos a la discapacidad. Se examina la situación mundial de las personas con discapacidad, estableciendo recomendaciones para la adopción de medidas a nivel nacional, regional e internacional.

Por tal razón, el programa enfatiza que los diversos países deben incluir a la población discapacitada en el sector turístico y demás actividades, tengan las mismas oportunidades que los demás ciudadanos para participar en actividades recreativas, de igual manera deben adoptar medidas para eliminar todos los obstáculos en este sentido. De manera que, las autoridades de turismo en todos los países, agencias

[354]  
Vínculos

de viaje, hoteles, organizaciones voluntarias y otras entidades, que intervienen en la organización de actividades recreativas u oportunidades de viaje, deben ofrecer sus servicios a todos y deben ofrecer trabajo a todas las personas mientras tengan las capacidades intelectuales para poder efectuar su cargo, sin discriminar a las personas con discapacidad.

Por otro lado, las Naciones Unidas aprobaron las Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad en el año 1994, por lo que Cartagena de Indias aborda el tema de la discapacidad de forma transversal para personas hipo-acústicas, invidentes, movilidad reducida y cognitiva, eso quiere decir que en todos los programas creados para la accesibilidad de la población discapacitada que desarrolle la administración distrital en su momento, se tendrá en cuenta no sólo la promoción de los derechos humanos de las personas con discapacidad, sino también la atención de sus necesidades y demandas diferenciadas a través de las distintas dependencias que tengan responsabilidad al respecto [35].

De igual manera, el Plan Sectorial de Educación “Ahora Sí Cartagena” busca crear condiciones de movilidad y fortalecer programas de Rehabilitación Basada en Comunidad (RBC), donde se genere empleo, consolidación de empresas a través de la orientación, capacitación, gestión de redes y prestación de servicios, atendiendo a su tipo de limitación, los niveles de formación y las competencias evidenciadas [35].

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

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

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

También realizó construcción de rampas de (1.5 metros de ancho X 3 metros de largo ) las cuales llevan a las diferentes instalaciones del hotel adecuación en la infraestructura del restaurante, , patios, bar, gimnasio, ascensores para personas con sillas de ruedas, piscinas, habitaciones, baños amplios y con barandas, puertas grandes de 2 m de alto por 0,8 m de ancho y camas a una altura apta para estas personas, cuenta con cajillas de seguridad bajo los closets, sillas eléctricas en las escaleras para personas con movilidad reducida.

Gracias a estos parámetros el hotel se ha mantenido y categorizado por ser el primer hotel en Colombia que implemento la inclusión y accesibilidad amigable con las personas discapacitadas, motivo por el cual en el año 2009 fue sede de una de las convenciones más importantes en el mundo, la cual albergaba a personas discapacitadas debido a las minas anti-personas, y busca proteger la vida de las personas, apuntando al desminado, destruyendo las minas colocadas por grupos al margen de la ley que solo buscan causar daño y dolor a la población mundial [36].

[355]  
Vínculos

Con la llegada de esta convención a la ciudad se generó un gran impacto positivo en el turismo de la ciudad, dando a conocer la importancia de los hoteles que cuentan con estas condiciones de accesibilidad para todos, desde entonces los hoteles han implementado estas condiciones en toda Colombia y principal mente en la ciudad de Cartagena de Indias [36].

Todo ese proceso de cambio en la infraestructura del hotel ha sido tema de debate en el proceso de inclusión en los sectores especialmente al Turístico, por eso se tomó la decisión de trabajar con miras a convertir al Hotel Caribe en el primer Hotel amigable con la discapacidad, bajo un concepto universal de arquitectura que elimine las barreras físicas y comportamentales. Actualmente, el sector hotelero viene fortaleciendo una cultura turística responsable, consciente y amigable, motivó a las directivas del Hotel Caribe a tomar acciones concretas en la construcción de espacios 100% accesibles, aptos para la movilidad y con los requerimientos técnicos indispensables para garantizar la seguridad [37].

El Hotel Caribe fue certificado en accesibilidad por CORPOTURISMO por ser los primeros de la ciudad en aportar a la construcción de un destino cada vez más incluyente y sostenible, y catalogar como turistas también a personas con discapacidad física y de edad avanzada, para que puedan disfrutar en igualdad de condiciones los atractivos que ofrece el turismo. Por tanto, el Hotel Caribe es un ejemplo para los demás establecimientos hoteleros a brindar las facilidades pertinentes para la atención de todo tipo de turistas, independientemente de su edad o condición física, ya que para este reconocimiento se tuvo en cuenta lo plasmado en la Norma técnica sectorial hotelera [38].

De esta manera, el Hotel Caribe de Cartagena se destaca como el Primer Hotel Inclusivo de Colombia que cumple con todas las normas de accesibilidad para personas con algún tipo de discapacidad, sirviendo de ejemplo en la construcción de un país para todos. A continuación, se expone las diversas estrategias de diferenciación del producto que ofrece el Hotel Caribe:

**1.** Diferenciación por las características físicas que posee el Hotel Caribe dada por el

ambiente, la música, decoración y accesibilidad del mismo.

**2.** Prestación de servicios de calidad que preste el Hotel Caribe distinguiéndolo respecto a su competencia por ser mejores.

**3.** Contar con un personal competente, con habilidades y conocimientos superiores, aportando ventajas competitivas al Hotel.

**4.** Ofertas del mercado percibiendo diferentes opciones con base en las imágenes que tienen del Hotel.

**5.** Diferenciación en la ubicación del hotel o cerca de lugares estratégicos, proporcionando importante ventaja competitiva.

**6.** Accesibilidad no solamente al acceso desde el punto de vista físico sino también de la disponibilidad horaria.

**7.** Ambiente físico apreciando mediante los sentidos, cuyas percepciones sensoriales visuales, olfativas, auditivas y táctiles que describen el ambiente del Hotel Caribe.

**8.** Interacción del cliente con el sistema de entrega del servicio con la entrega de la mayoría de los productos desde que entra en contacto con el Hotel Caribe hasta que se va, pasando por el uso del servicio que le prestan en el mismo.

**9.** Interacción del cliente con otros clientes determinando de manera favorable la estancia del resto de los clientes.

**10.** Participación con la colaboración del cliente como un aspecto fundamental para prestarle según sus requerimientos, incrementando la capacidad, mejorar la satisfacción del cliente y reducir los costos.

Análisis de los cambios incorporados en el hotel caribe después de la norma técnica sectorial hotelera (NTSH 006) respecto a la accesibilidad

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

**Tabla 1.** Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006 (1ra actualización)

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

**10.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

**10.2.1 Planta del edificio**

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

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

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

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

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

**Fuente: Icontec**

Al optar por la optimización de la accesibilidad de los espacios, equipamientos y servicios para conseguir que el Hotel Caribe sea apto para el máximo número de personas posible en condiciones de confort, seguridad e igualdad se está incorporando una manera de hacer las cosas cuyo

sentido supera la necesidad de albergar a colectivos de personas con discapacidad, y que se proyecta como un beneficio, un mejor servicio para toda la clientela. La accesibilidad es sinónimo de calidad para todos, y por ello debe formar parte de los elementos a incorporar de forma creciente e integral en el diseño y en los servicios del Hotel.

**Tabla 2.** Requisitos de Accesibilidad Hotel Caribe

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

**Fuente:** Elaboración propia



**Tabla 3 . Requisitos de Planta Hotel Caribe**

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

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4. Requisitos de Servicio Hotel Caribe**

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

Fuente Elaboración propia. Basada en la norma NTSH: 006

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

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

1. Llegada al Hotel: El cliente a su llegada cuenta con un aparcamiento o el personal del Hotel le brinde ayuda a aparcar el auto y a cargar con su equipaje.
2. Mostrador/Recepción: Una vez dentro del Hotel el personal debe tomar los datos y hace entrega de la llave o tarjeta de la habitación, brindando información completa referida a la manera de llegar su habitación así como el resto de los servicios que dispone el Hotel Caribe.
3. Trayecto desde la recepción a la habitación. Se

informa con claridad al cliente de las diferentes señalizaciones con que cuenta el Hotel Caribes, iluminación de los pasillos, acceso cómodo a las distintas plantas del hotel escaleras, ascensores, entre otros y las diversas salidas de emergencia con que cuenta las instalaciones del mismo.

**4. Habitación:** El cliente se encuentra con habitaciones cómodas, espaciosas, bien decoradas, iluminadas y ambientadas, con su respectiva información sobre el modo de funcionamiento de las luces, televisor y sistemas de seguridad, entre otros servicios que ofrece el Hotel Caribe.

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

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

Las transformaciones y cambios llevadas a cabo por el Hotel Caribe responden a los nuevos hábitos y las exigencias del consumidor que obligan a los establecimientos prestadores de servicios hoteleros y turísticos adaptarse e innovar ser más competitivos y eficientes, una de las formas como lograr la diferenciación en el mercado y

preferencia de los clientes es logrando la Certificación en la norma NTSH: 006 y ser reconocido en el mercado local, nacional e internacional como un hotel accesible para todo tipo de población.

## Conclusiones

Basándose en la información extraída del análisis realizado se concluye en la necesidad de identificar las estrategias institucionales de implementación de las condiciones de accesibilidad en el Hotel Caribe de Cartagena de Indias a fin de obtener los criterios de accesibilidad antes y después de la Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH 006).

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

En cuanto al análisis de los cambios incorporados en el Hotel Caribe después de la Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH 006) respecto a la accesibilidad, se puede inferir que en la ciudad de Cartagena de Indias, el Hotel Caribe de acuerdo a la Norma técnica sectorial hotelera 006 (NTSH 006), garantiza el ingreso a todas las áreas del hotel implementando 3 (tres) requisitos para el cumplimiento de servicio y accesibilidad hacia las personas con discapacidad. Asimismo, la sostenibilidad de la accesibilidad como factor de diferenciación se debe tener en cuenta la Norma Técnica Sectorial Colombina NTSH 006 de establecimientos hoteleros, para conocer los requisitos de accesibilidad que deben cumplir el Hotel Caribe, con los parámetros mínimos de

accesibilidad en cada una de las dependencias que integran un establecimiento hotelero, respondiendo a las transformaciones y cambios que lleva a cabo el Hotel Caribe, en la prestación del hotelero y turístico, adaptándose a las diversas innovaciones competitivas y eficientes.

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

Por último, se espera que esta información sea de gran aporte y complemento para este proyecto que se desarrolla cada día, no dejar de lado que el propósito principal es generar un aporte a la comunidad, a las necesidades de las personas en situación de discapacidad, por lo que el máximo aporte es el poder garantizar la inclusión de las personas con discapacidad en los servicios turísticos del sector hotelero.

## Referencias

- [1] G. López. (2013). Turismo y Cultura. Portal Iberoamericano de Gestión Cultural. Available: <http://www.gestioncultural.org/>
- [2] P. Llano. "Entrenamiento en el área del servicio al cliente en los centros de experiencia Movistar Cartagena" Conocimiento Global, vol. 3, no. 1, pp. 56-69, Diciembre 2018. <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/29>
- [3] A. Caballero. "Grado de articulación de las estrategias consignadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 con la situación del sector industrial colombiano. Enfoque Disciplinario, vol. 1, no. 1, p. 14-20. Diciembre 2016. <http://enfoquedisciplinario.org/revista/index.php/enfoque/article/view/5>
- [4] O. Bernal. "Evolución del proceso administrativo desde los orígenes de la revolución industrial y su fundamento como una función del administrador. Enfoque Disciplinario, 2(1), 1-14. <http://enfoquedisciplinario.org/revista/index.php/enfoque/article/view/9>
- [5] J. Vásquez. Economía y turismo cultural en América Latina. En Turismo en América Latina y el Caribe. La Habana, Cuba: Oficina Regional de Cultura para América Latina y el Caribe, 2001
- [6] Real Patronato sobre Discapacidad, "Curso de Turismo Accesible". Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. 2004
- [7] A. Castro. "Economía, salud, desarrollo humano e innovación en el desarrollo sustentable". Conocimiento global, vol.3, no. 1, pp. 1-13, Diciembre 2018. <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/2>
- [8] P. Soret, "Turismo Accesible para todas las personas. Actas del Congreso Nacional de Discapacidad. Accesibilidad Universal en el siglo XXI. 2005. [www.fundaciononce.es](http://www.fundaciononce.es)
- [9] A. Díaz y O. Payares. "Caracterización del estado de responsabilidad social empresarial en los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena - Caso hotel Holiday Inn Morros Cartagena". Conocimiento Global, vol. 2, no. 1, pp. 56-63. <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/16>
- [10] F. Alonso. Libro Verde de la accesibilidad en España. España: Inmerso-Acceptan. 2006
- [11] I. Blanco. "Apuntes sobre Colombia a propósito de su internacionalización y otros desafíos". Aglala, vol. 7, no. 1, pp. 209-224. <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/905>
- [12] El tiempo. (20 de Enero de 2016). Récord histórico en ingreso de extranjeros a Colombia por vía aérea. El tiempo. <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16485784>
- [13] O. Bernal. Planeación estratégica y sostenibilidad corporativa. Conocimiento Global, vol. 3, no. 1, pp. 50-55. 2018 <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/27>

- [14] J. García, A. Paz y N. Cantillo, "Estrategia y habilidades para la competitividad: caso de pymes del sector construcción en Barranquilla. Aglala, vol. 10 no. 1, pp. 312-339. 2019 <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/1349>
- [15] A. Castro. "Bienestar como fuente de actuación organizacional. Enfoque Disciplinario, vol. 3, no. 1, pp. 1 - 18. 2018 <http://enfoquedisciplinario.org/revista/index.php/enfoque/article/view/10>
- [16] D. Cardona. J. Lamadrid y C. Brito. "La gestión y dirección del talento humano desde el análisis sobre clima organizacional y sus dimensiones. Un estudio de caso". Aglala, vol. 9, no. 1, pp. 154 - 176. <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/1185>
- [17] E. Gómez, C. Bohórquez y C. Severiche. "Social-demographic and health conditions in waste pickers in the city of Cartagena de Indias (Colombia)". Aglala, vol. 9, no. 1, pp. 430-442. <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/1237>
- [18] Departamento Administrativo Distrital de Salud-DADIS. Las alteraciones permanentes de la población Cartagenera con Discapacidad. Cartagena de Indias, D.T., Colombia. 2013
- [19] Organización Mundial de la Salud. Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas. Madrid: OMT-Fundación ACS. 2014
- [20] Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Las Personas Discapacitadas. Ginebra: Unesco. 2006
- [21] J. Soto. Factor de competitividad financiera y contable de las organizaciones en Cartagena. Enfoque Disciplinario, vol. 1, no. 1, pp. 1-13. 2016.
- [22] Ministerio de Salud y de la Protección Social. Registro de localización y caracterización de personas con discapacidad. Colombia: MSPS. 2013
- [23] Alcaldía de Cartagena de Indias. Política pública de discapacidad en el distrito de Cartagena claves para la participación con inclusión social 2010-2015. Cartagena de Indias, Colombia: Consejo Distrital de Política Social de Cartagena de Indias. 2010.
- [24] Z. Romero, "Lineamientos estratégicos para la optimización del clima organizacional de la dirección sectorial de control de la administración descentralizada de la contraloría del Estado Mérida". Conocimiento Global, vol. 3, no. 1, pp. 56-69. 2018. <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/28>
- [25] Organización de las Naciones Unidas. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Ginebra: ONU. 2008.
- [26] Organización Mundial del Turismo. Barómetro OMT del turismo mundial, OMT, Madrid. 2012
- [27] Ministerio de Industria y Comercio. Prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística. Norma técnica sectorial de turismo. Colombia. 2016
- [28] Ministerio de Industria y Turismo. COTELCO. Clasificación de Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje. Categorización por Estrella de Hoteles. Requisitos. Bogotá: ICONTEC. 2009
- [29] Ministerio de Industria y Comercio. Prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística. Norma técnica sectorial de turismo. Colombia. 2016
- [30] J. Huerta. Discapacidad y accesibilidad. . La dimensión desconocida. Perú: Fondo Editorial del Congreso del Perú. 2006
- [31] Fundación ONCE (2009). Guía de responsabilidad social empresarial y discapacidad. España.
- [32] Observatorio de la accesibilidad COCEMFE. Observatorio sobre la accesibilidad universal en Extremadura. España. 2004
- [33] G. Oliveira. Modelos teóricos aplicados al turismo. Buenos Aires, Argentina. 2007
- [34] Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Programa de Acción Mundial para las personas con discapacidad. Ginebra, Suiza. 1982
- [35] Secretaría de Educación Distrital. Plan Sectorial de Educación Ahora si Cartagena 2013-2015. Cartagena de Indias, Colombia: Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. 2014
- [36] T. Díaz, M. González, M. Espitia, D. Liñan, D. Morris y S. Suárez. Incidencia de la Convención sobre Derechos de las Personas con discapacidad en el acceso a la educación



superior en Cartagenade Indias, Colombia.  
2014

[37] Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2010). Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos. Bogotá D.C. 2010.

[38] Ministerio de Industria y Comercio. Prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística. Norma técnica sectorial de turismo. Colombia. 2016