

**Autores/Authors:**

María Constanza  
Rodríguez Pérez

María Fernanda Sánchez  
Ponce de León

**Correspondencia:**

maria.poncedeleon@colom  
bogermana.edu.co

## LOS RETOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA INDUSTRIA HOTELERA PARA PERSONAS DIVERSAMENTE HÁBILES EN LA ZONA DE CORFERIAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ.

*Customer service challenges in hotel industry for people with  
diversely skilled in Corferias area in Bogota, Colombia.*

MARÍA CONSTANZA RODRÍGUEZ PÉREZ

MARÍA FERNANDA SÁNCHEZ PONCE DE LEÓN

*Fundación Universitaria Colombo Germana. Gestión Turística y Hotelera*

**Resumen:** El artículo tiene como objetivo analizar los retos del servicio al cliente en la industria hotelera para personas diversamente hábiles en la zona de Corferias de Bogotá, D.C., donde está ubicado un buen número de hoteles con vocación turística. El tipo de investigación es descriptivo, con observación de campo. Se tomó una muestra por conveniencia de 20 establecimientos hoteleros ubicados en el área seleccionada, a los cuales se aplicó encuesta a fin de conocer la calidad del servicio al cliente para personas diversamente hábiles. En conclusión, hay ausencia de conocimiento y/o aplicación de normas nacionales para atención de este tipo de turistas. Se recomienda la realización de investigación sobre necesidades de turista discapacitado para el diseño de estrategias de intervención, involucrando aspectos culturales, ambientales y tecnológicos que beneficien a tales clientes y permitan el fortalecimiento de programas de formación del personal especializado y la aplicación de manuales de buenas prácticas.

**Palabras claves:** retos, industria hotelera, atención al cliente, diversamente hábil, discapacidad, turismo.

**Abstract:** The objective of this article is to analyze the challenges of customer service in the hotel industry for people with different skills in the Corferias area of Bogotá, where a large number of hotels with a tourist vocation are located. The type of research is descriptive, with field observation. A sample was taken for the convenience of 20 hotel establishments located in the selected area, to which a survey was applied in order to know the quality of the customer service for differently skilled people. In conclusion, there is an absence of knowledge and / or application of national standards for the care of this type of tourists. It is recommended to carry out research on the needs of disabled tourists for the design of intervention strategies, involving cultural, environmental and technological aspects that benefit such clients and allow the strengthening of training programs for specialized personnel and the application of good practice manuals.

**Key words:** challenges, hotel industry, customer service, diversely skilled, disabled, tourism.

## 1. Introducción

El presente artículo da cuenta de una producción académica investigativa, que tiene como objetivo analizar los retos del servicio al cliente en la industria hotelera para personas diversamente hábiles en la zona de Corferias de la ciudad de Bogotá. En esta zona de la ciudad está ubicada una gran cantidad de hoteles que ofrecen sus servicios a diferentes tipos de turistas, algunos son familias con niños, adultos mayores y personas con alguna discapacidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011) calcula que el **15% de la población mundial (mil millones de personas)** vive con algún tipo de discapacidad. La Organización Mundial del Turismo OMT está convencida de que la accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios turísticos debería ser un componente esencial de cualquier política de turismo responsable y sostenible. Además, el **Código Ético Mundial para el Turismo (OMT, 2014)** señala que “todos los turistas desean vivir experiencias únicas y adaptadas a sus necesidades”. Por esta razón es necesario un estudio de la situación actual de las políticas y prácticas del sector hotelero en una importante localidad de Bogotá, D.C. para tener información confiable que permita fortalecer la formación y práctica profesional de las personas prestadoras de servicios turísticos con el fin de optimizar y garantizar un servicio de excelencia al turista diversamente hábil.

Resulta importante para esta investigación acuñar el término “personas diversamente hábiles” para designar a las personas que presentan algún tipo de discapacidad o limitación en su movilidad (envejecimiento, discapacidad física, mental o sensorial). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011)

“Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”.

El reto para los prestadores de servicios turísticos es un asunto de alta complejidad, por la multiplicidad de aspectos que se deben considerar en el diseño de estrategias y prácticas pertinentes. La clave del éxito está en ofrecer formación de alta calidad a los prestadores de servicios turísticos fundamentada en normas nacionales e internacionales de respeto a los derechos fundamentales de la persona y plasmados en una serie de prácticas enfocadas en la atención a personas diversamente hábiles teniendo en cuenta la diversidad, la autonomía, la dignidad, la seguridad y la integración.

Los hoteles ubicados en la zona de Corferias en la ciudad de Bogotá pueden ser un modelo ante tal requerimiento. Colombia país con un desarrollo constante de la industria turística y una alta participación del sector en el PIB debe estar a la vanguardia en la optimización de procesos de inclusión y accesibilidad turística.

## 2. Marco teórico

Para la presente investigación se parte del conocimiento que se tiene sobre discapacidad. En la antigüedad el hombre primitivo en su condición de nómada, relegaba a aquellos semejantes que presentaban algún tipo de falencia física, que les impedía avanzar en sus largas travesías, los separaban de los grupos por que se consideraba que ponían en riesgo al resto del grupo, era una cuestión de supervivencia, con el paso del tiempo y, cuando el hombre se organiza en un lugar para habitar, es decir se vuelve sedentario, las personas con algún tipo de discapacidad, pueden ocupar un lugar en las nacientes sociedades, sin embargo por su condición son catalogadas como diferentes a los demás, razón por la cual son olvidadas y tienden a fallecer solos. La creación de sociedades, genero diferentes posiciones frente a la población de personas con discapacidad, los empezó a relacionar con significados desde lo teológico y mágico, se decía que estas personas, en algunas ocasiones, eran dioses a los cuales veneraban, en otros casos decían que eran demonios, con el paso del tiempo y el desarrollo industrial y tecnológico de las sociedades, el modo de pensamiento también evoluciona, dando un mejor trato y atención desde diferentes entes que garantizan el cumplimiento de los derechos fundamentales, se tiene entonces que la discapacidad es abordada desde diferentes entornos (social, psicológico y salud) (Valencia, 2014)

La accesibilidad vista como la condición que permite el acceso a un entorno por parte de todo tipo de individuos sin interesar su condición física o cognitiva, son servicios que pueden ser utilizados por todas las personas, que garantizan la autonomía, la seguridad y la eficiencia en su infraestructura, la accesibilidad para las personas diversamente hábiles se contempla también en otros aspectos que se involucran en la prestación de servicios turísticos como lo son la eliminación de barreras arquitectónicas, la posibilidad de acceder a herramientas tecnológicas, la excelencia en la atención al cliente, entre otras.

El turismo accesible pretende brindar entornos, productos y servicios turísticos que puedan ser aprovechados por todas las personas en igualdad de condiciones. La accesibilidad debe proveer al turista de unos entornos seguros, saludables, funcionales, comprensibles y estéticos.

Según Organización Mundial del Turismo (2014), turismo accesible:

“Es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.”

Las personas diversamente hábiles reclaman por sus derechos, exigen que no se les vea con lastima y con paternalismo, piden igualdad en las condiciones y que se les respeten sus derechos y los de sus familias, esta población participa con mayor frecuencia en las actividades turísticas gracias a la inclusión económica y social que se ha generado en los últimos años resultado de las políticas gubernamentales que garantizan su acceso, uso y disfrute a los diferentes entornos turísticos en igualdad de condiciones. Los hoteles ubicados en la zona de Corferias en la ciudad de Bogotá no pueden ser la

excepción ante tal requerimiento, Colombia es un país en desarrollo lo que le exige estar a la vanguardia en la optimización de procesos de inclusión y accesibilidad turística.

La inclusión social permite reconocer en los individuos sus capacidades y no las dificultades, lo anterior se basa en los principios de integración, equidad y autonomía, cada persona en condición de discapacidad, cualquiera que sea su afectación funcional, física o mental tiene la facultad de desarrollar otras habilidades que le permiten tener un desempeño personal y desarrollo cotidiano de diferentes actividades, entre las que se involucran las interacciones sociales que se favorecen en la recreación, ocio y el aprovechamiento del tiempo libre.

Actualmente las personas diversamente hábiles se definen como aquellas con una condición que afecta a las capacidades funcionales del individuo, haciendo de esta condición un fenómeno esencialmente social, más que un problema individual, es una condición definida por la interacción entre las capacidades físicas y mentales de las personas en relación con su entorno cultural, social y físico. (Ferreira, M., 2008)

Según lo anterior, las personas diversamente hábiles presentan afectaciones en las capacidades funcionales, por lo tanto, pueden participar de otro tipo de actividades sociales que les permitan interactuar de diversas formas como individuos participativos activos.

Además, es importante, desde el punto de vista psicológico y cognitivo, tener en cuenta el aporte que da Howard Gardner (Citado por Blanes, s.f.), el cual propone el modelo de las inteligencias múltiples y para quien la inteligencia no es un conjunto unitario que agrupe diferentes capacidades específicas, sino que la inteligencia es como una red de conjuntos autónomos relacionados entre sí.

Con base en lo anterior para el entorno turístico y su cadena de servicios se pretende con este análisis demostrar que las personas diversamente hábiles, tienen la facultad de desarrollar otras habilidades que les permite participar y disfrutar de la actividad turística, en toda su variedad, aspecto que se debe considerar desde la industria hotelera. El término diversamente hábil aplica también para designar el turista adulto mayor quien puede además presentar una movilidad restringida. Se requiere entonces que los empresarios del sector garanticen en sus establecimientos la accesibilidad a aquellos espacios y servicios que permiten la satisfacción de sus necesidades socioculturales de descanso, estudio y ocio creativo.

Serna Gómez, (2006, 19) define servicio al cliente como:

“...el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”.

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. Por tanto, para el crecimiento de la industria del turismo en Colombia es esencial la atención al turismo accesible, que brinde oportunidad a las personas diversamente hábiles de satisfacer sus expectativas y necesidades.

Para PREDIF(s.f.) Plataforma estatal de discapacitados físicos de España, las personas con discapacidad tienen reconocidos los mismos derechos que el resto de los

ciudadanos, pero se enfrentan a diario con múltiples situaciones que dificultan que estos sean garantizados.

Se puede entender que las principales barreras o dificultades con las que se encuentra una persona diversamente hábil son las barreras actitudinales y en el área de turismo se pueden evidenciar en los prestadores de servicios.

### **3. Marco contextual**

Para esta investigación, es importante conocer la calidad en los procesos que se están realizando específicamente en los hoteles de la zona de Corferias de Bogotá, en cuanto a servicio al cliente, para así poder determinar cuáles son los retos o dificultades que se presentan y establecer unas pautas de buenas prácticas de servicio al cliente a personas diversamente hábiles que se implemente en la infraestructura hotelera no solamente de Bogotá, sino que además se pueda extender a nivel nacional, optimizando procesos que proyectan al turismo en Colombia a la vanguardia del turismo internacional en accesibilidad y atención a personas diversamente hábiles.

Según la Ley Estatutaria 1618 de 2013 “se debe garantizar y asegurar el derecho de las personas con discapacidad, mediante las medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables, eliminando toda forma de discriminación.” (Congreso de Colombia, 2013).

A nivel global, las estimaciones de la ONU realizadas en la II Asamblea sobre el Envejecimiento, celebrada en el 2002 en Madrid, indican que para el año 2050 un 21% de la población mundial tendrá más de 60 años, lo que equivale a una cifra de 2.000 millones de personas, entonces esto provocará que por primera vez en la historia los jóvenes y mayores se igualen en número. (Comisión de las Comunidades Europeas, 2003)

Por otra parte, en esta Asamblea, también se manifestó que el envejecimiento está asociado a la discapacidad. “En la actualidad, el 63 % de las personas con discapacidad tienen más de 45 años y es probable que la incidencia de la discapacidad siga creciendo, pues numerosas personas contraen una discapacidad a edades avanzadas. Si tenemos en cuenta la situación de las personas de edades comprendidas entre los 60 y los 64 años, un 20 % padece una discapacidad grave y un 17,1 %, una discapacidad moderada, mientras que tan sólo el 6,3 % de las personas que declaran no sufrir ninguna discapacidad pertenece a esa categoría de edad.” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2003)

En Colombia se estima que existen 3.051.217 personas con algún tipo de discapacidad, es decir, un 6,3% del total de la población, mientras en la ciudad de Bogotá, de acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), hay unas 385.067 personas con algún tipo de discapacidad, encontrando que las principales alteraciones que se presentan son en un 33.5% relacionadas con el movimiento del cuerpo, manos, brazos y piernas, 23.3% relacionadas con el sistema nervioso, 13.8% son invidentes, 12.1% con el sistema cardiorrespiratorio y las defensas y 5.2% con la audición. Por lo tanto, es importante implementar eficientemente, planes y programas encaminados a atender a ese grupo poblacional. (DANE, 2015)

Es claro que desenvolverse en el mundo en situación de discapacidad representa todo un reto. El turismo es quizás una de las actividades, que realizan los seres humanos, que para las personas diversamente hábiles constituye en muchos casos una actividad vetada, porque requiere de capacidades físicas, mentales y sociales que a menudo están comprometidas por la discapacidad. Y de otro lado, las barreras impuestas por la sociedad complican aún más su desempeño. (Facultad de Medicina Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá, 2011)).

En este documento de la Universidad Nacional de Colombia aparecen toda una serie de protocolos de servicio a tener en cuenta para los turistas en condición de discapacidad, asuntos tan básicos como es la garantía de la accesibilidad y los elementos generales para la atención de estos turistas. Es factible que el cumplimiento de la norma de accesibilidad establecida por la Unidad Sectorial de Normalización, constituida por Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, INCONTEC y COTELCO, represente inconvenientes en edificaciones que no fueron diseñadas con base en la accesibilidad, por tanto, esto hace necesario hacer “*ajustes razonables*” que permitan la accesibilidad. (Facultad de Medicina Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá, 2011).

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo, la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO) fueron los encargados de elaborar las Normas Técnicas Sectoriales para alojamiento y hospedaje en cuanto a la accesibilidad en los hoteles, esta potestad de expedir normas relacionadas exclusivamente con el alojamiento y hospedaje, fue otorgada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo dando cumplimiento al artículo 69 de la Ley 300 de 1996, el cual promueve la creación de unidades sectoriales de normalización.

Norma Técnica Sectorial (NTSH) 006. “Esta norma ha sido actualizada para facilitar la comprensión entre los usuarios y proveedores de servicios de alojamiento y hospedaje. Su función principal es proteger al consumidor y dar información clara a las agencias de viajes y a los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Igualmente tiene el propósito de proporcionar asistencia al consumidor para que pueda tomar una decisión informada acerca de un servicio turístico, con el fin de incrementar la posibilidad de alcanzar sus expectativas, aumentando su grado de satisfacción. Los propios establecimientos también obtendrán beneficios al contar con consumidores mejor informados”. Se fijan en esta norma algunos requisitos de servicios y de accesibilidad para personas con discapacidad.

Norma Técnica Sectorial (NTSH) 008; establece los requisitos de planta y servicios de los alojamientos rurales. Se fijan requisitos de servicios y accesibilidad para personas con discapacidad.

Norma Técnica Sectorial (NTSH) 010: establece los requisitos de planta y servicios que deben cumplir los apartahoteles. Se fija requisito de accesibilidad para personas con discapacidad.

## **4. Metodología.**

La presente investigación se enfoca metodológicamente desde los siguientes aspectos:

### ***4.1 Enfoque de la investigación.***

Dentro de la investigación referente al análisis de los retos servicio al cliente en la industria hotelera para personas diversamente hábiles en la zona Corferías de la ciudad de Bogotá, se utiliza el enfoque cualitativo pues se pretende implementar como técnica de recolección de la información la encuesta, con la cual se busca facilitar el conocimiento de la calidad en el servicio al cliente que ofrecen estos hoteles a las personas discapacitadas en calidad de turistas que visitan la ciudad de Bogotá. El tipo de investigación es descriptivo, pues permite realizar observación de campo y posterior la descripción de las características observadas. Se tomó como objeto de estudio una muestra por conveniencia de veinte (20) establecimientos hoteleros, ubicados en la zona de Corferias de la ciudad de Bogotá, a los cuales se les aplicó el instrumento para conocer la calidad en el servicio al cliente para personas diversamente hábiles, así mismo, saber si cumplen con los requerimientos establecidos por las normativas técnicas nacionales establecidas por el ICONTEC, a fin de garantizar los derechos y la satisfacción de necesidades del turista en condición de discapacidad.

Finalmente, se realizó la tabulación de los datos obtenidos, se hizo una interpretación y análisis apropiado de ellos para establecer conclusiones. A partir de estas, se formulan propuestas que se someterán a consideración de los empresarios y directivos gremiales del sector turístico hotelero de modo tal que en su gestión reconozcan como cliente potencial a personas diversamente hábiles.

### ***4.2 Tipo de investigación.***

La investigación analítica, según Barrera, (2010) pretende encontrar pautas de relación internas en un evento para llegar a un conocimiento más profundo de-éste, que la mera descripción. Para ello se vale de las matrices de análisis, que proporcionan los criterios que permiten identificar esas pautas de relación. La investigación analítica intenta desentrañar lo que está más allá de lo evidente.

Con este tipo de investigación, se pretende llegar a un conocimiento más amplio de los procesos internos de atención al cliente e infraestructura accesible que presentan los hoteles ubicados en la zona de Corferias en la ciudad de Bogotá.

### ***4.3 Método de investigación.***

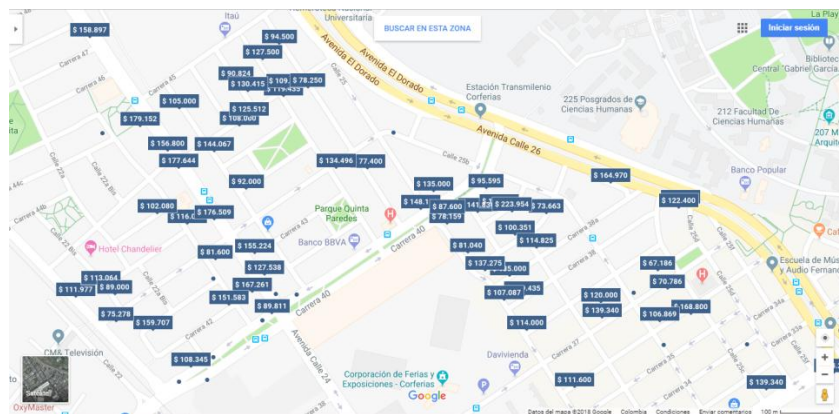
En el proceso de investigación se implementa el método inductivo. Según Roberto Hernández Sampieri, Nancy Zapata y Cristhian Mendoza, (2010) “en este los investigadores parten de hechos particulares o concretos para llegar a conclusiones generales”. Este método se utiliza principalmente en las ciencias fácticas (naturales o sociales) y se fundamenta en la experiencia. Para la presente investigación es relevante analizar y describir los hechos particulares que se presentan en los hoteles de la zona de Corferias. Finalmente, se interpretarán los datos obtenidos para establecer conclusiones en cuanto al servicio al cliente para personas diversamente hábiles, para obtener información confiable a fin de sacar conclusiones y con la debida discusión hacer

recomendaciones que puedan fundamentar una investigación más amplia sobre la accesibilidad y calidad de los servicios para turistas discapacitados en cadenas de hoteles a nivel Bogotá, D.C. y posteriormente extender la investigación a nivel de la hotelería en nivel nacional.

**5. Desarrollo de la investigación. Hallazgos.**

En el proceso investigativo, se realiza como una primera etapa una salida al campo a la zona de Corferias en la ciudad de Bogotá, en la cual se desarrolló el proceso de observación y recolección de información, tomando como muestra por conveniencia a veinte (20) hoteles o sea al 25% de los ochenta (80) que están en la zona del Centro Internacional de Negocios y Exposiciones de Bogotá, Corferias. En cada uno de ellos se aplicó una encuesta para conocer la calidad del servicio al cliente para personas diversamente hábiles. La encuesta tuvo presente la Norma Técnica Sectorial (NTSH) 006, elaborada por el ICONTEC con la colaboración de COTELCO, pues es conocida por todos los administradores hoteleros de Colombia, debido a que en ella se establecen los requisitos para la categorización por estrellas de los hoteles.

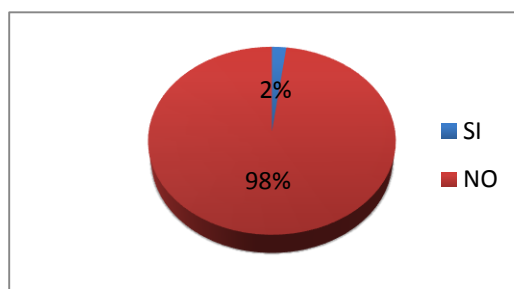
*Figura 1. Mapa zona hotelera de Corferias, Bogotá*



Fuente: www.google.com 2018

- Inicialmente se preguntó a los administradores de los hoteles encuestados, si estos contaban con algún procedimiento para el registro de personas diversamente hábiles que llegan al establecimiento.

*Tabla 1. Registro de huéspedes diversamente hábiles*



Fuente: Elaboración propia 2018

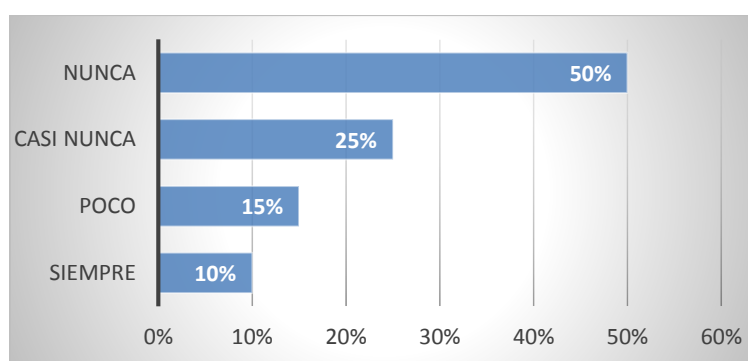


El resultado a esta respuesta evidencia que no es un tema fundamental para los hoteles, solo el 2% dice que, SI cuenta con un procedimiento para el registro de las personas diversamente hábiles, frente a un 95% que dice que NO.

Dentro de la normatividad colombiana, no se establece que exista algún procedimiento especial para las personas diversamente hábiles, pero en el desarrollo de las actividades del día a día de los hoteles sería importante contar con este, para poder prestar un mejor servicio al cliente discapacitado.

- Se preguntó también, acerca de cuál es la frecuencia con la que reciben huéspedes diversamente hábiles en el hotel.

*Tabla 2. Frecuencia de hospedaje de personas diversamente hábiles*

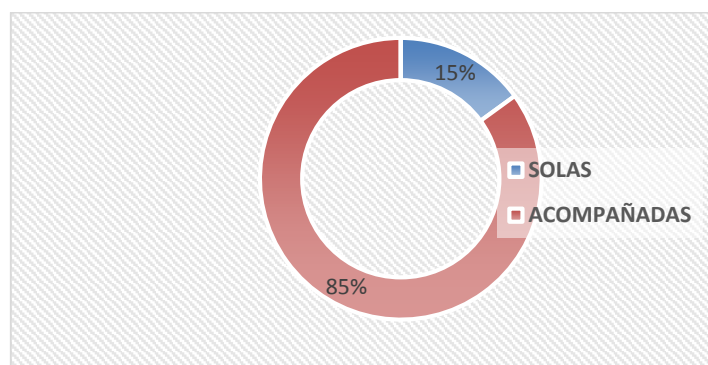


Fuente: elaboración propia 2018

Los resultados demuestran que muy rara vez se hospedan personas diversamente hábiles, aunque ellos mismos informan, que es por la falta de accesibilidad al hotel, en su mayoría, otros porque son hoteles pequeños y no tienen suficiente espacio o elementos para albergar a una persona en silla de ruedas o con cualquier discapacidad física.

- Se indagó si las personas diversamente hábiles, que se alojan en el hotel están acompañadas o solas, durante su estadía.

*Tabla 3. Alojamiento de personas diversamente hábiles, acompañadas o solas*

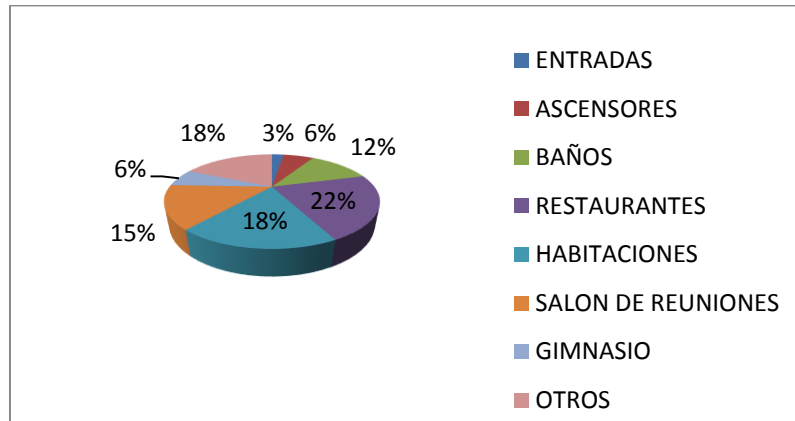


Fuente: elaboración propia 2018

Según estos resultados, generalmente, cuando una persona diversamente hábil se hospeda en el hotel, el 80% viene con un acompañante. La razón, es que usualmente no viajan solos por facilidad o por necesidad en el desarrollo de las actividades por las cuales están viajando, es decir si lo están haciendo por motivos de vacaciones, negocios, citas médicas, etc.

- A los administradores, se les preguntó acerca de los lugares, dentro del hotel, en donde considera se encuentran las mayores deficiencias.

*Tabla 4. Lugares con principales deficiencias*



Fuente: elaboración propia 2018

Los lugares con mayores deficiencias, según los administradores encuestados, se encuentran en las áreas de restaurantes, habitaciones, baños y, otros, como la recepción. En la pequeña y mediana hotelería los administradores manifiestan que el aspecto relacionado con costos es el más difícil de superar para hacer la adecuaciones necesarias.

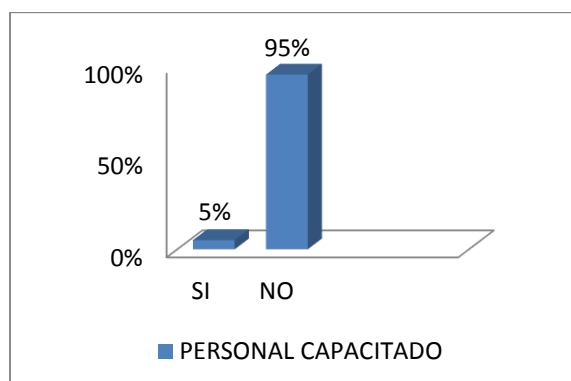
*Figura 2. Puerta de acceso baño*



Fuente: elaboración propia 2018

- A los administradores se les preguntó si tenían personal que cumpliera con el requisito de estar capacitado para prestar servicio al cliente diversamente hábil.

*Tabla 5. Personal capacitado en manejo de personas diversamente hábiles*

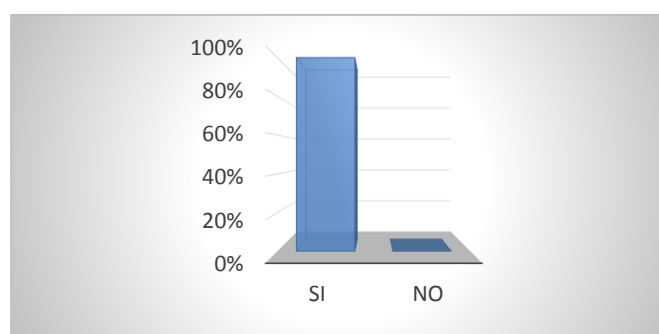


Fuente: Elaboración propia 2018

Los administradores de los hoteles, manifestaron que no cuentan con personal capacitado para el manejo de personas diversamente hábiles, solamente cuentan con personal especializado del sector turístico para que atienda a sus clientes sin este tipo de condiciones especiales. Están interesados en mejorar en este aspecto. Solicitan el apoyo de la academia pública y privada especializada.

- Acerca de la conveniencia o no de capacitar al personal del hotel en servicio al cliente con el fin de atender de forma adecuada a las personas diversamente hábiles, los administradores contestaron:

*Tabla 6. Capacitaciones al personal para atención de personas diversamente hábiles*

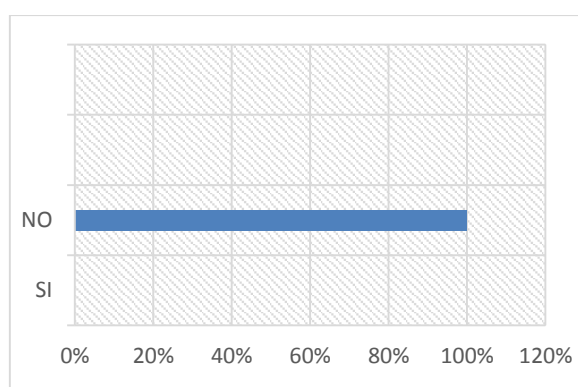


Fuente: Elaboración propia 2018

Los administradores de los hoteles manifiestan que si es muy importante este tipo de capacitación especializada, a pesar de no contar con un alto número de huéspedes diversamente hábiles. Consideran que al tener personal capacitado e incluir este valor agregado dentro de su publicidad pueden lograr que el número de clientes diversamente hábiles aumente significativamente.

- Se indagó si cuentan con algún dispositivo especial para personas invidentes, sordomudos, etc., en el hotel.

Tabla 7. Dispositivos especiales para personal discapacitado

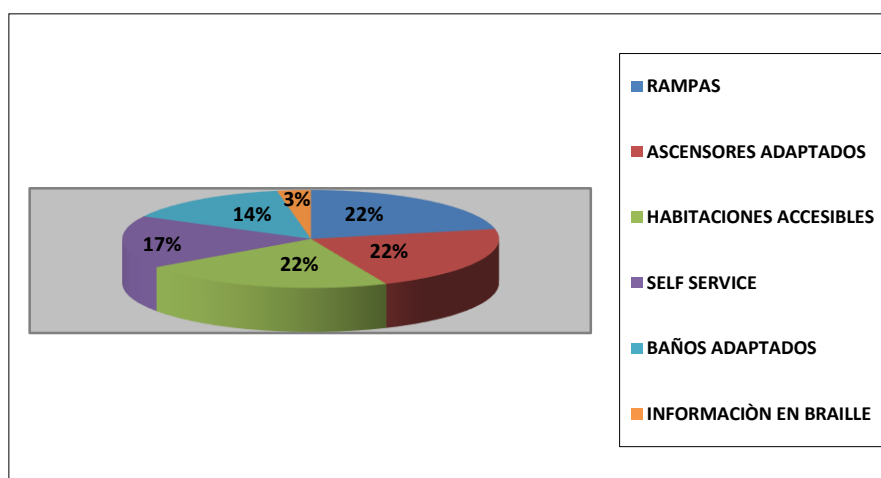


Fuente: elaboración propia 2018

Los hoteles encuestados no cuentan con ningún tipo de dispositivo para personas invidentes, sordomudas, con discapacidad cognitiva o con discapacidad física, pero señalan que es importante contar con estos.

- Sobre los mecanismos de accesibilidad, se preguntó a los administradores, con cuáles de los siguientes mecanismos cuenta su hotel:

Tabla 8. Mecanismos de accesibilidad para personas diversamente hábiles



Fuente: elaboración propia 2018

La mayoría cuenta con habitaciones accesibles, y ascensores adaptados, baños adaptados, pero no exclusivamente útiles para una persona con alguna discapacidad. Y en cuanto a los mecanismos menos encontrados están: señalización en braille y self service.

Figura 3. Baño accesible



Fuente: elaboración propia 2018

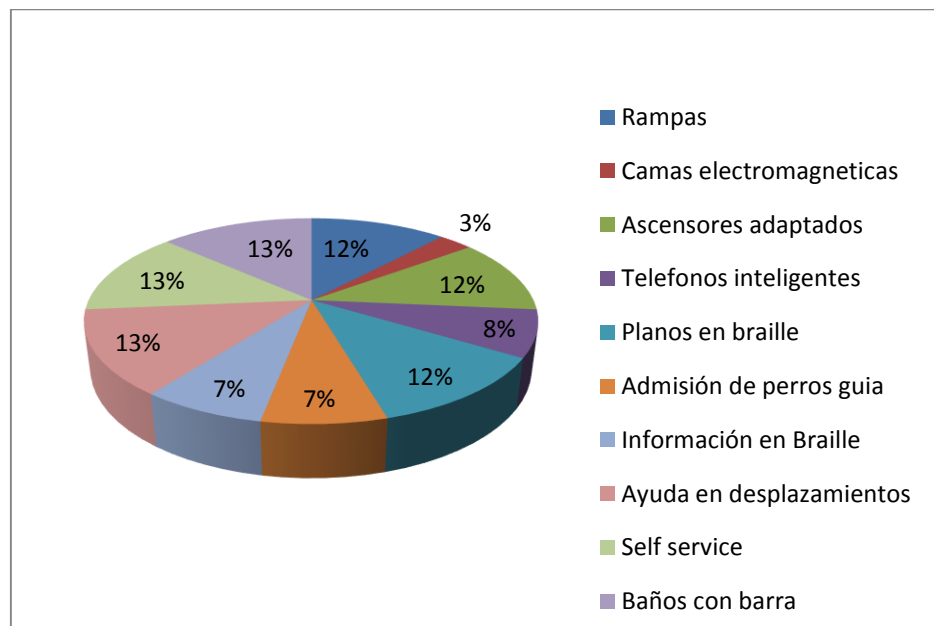
Figura 4. Ascensor accesible



Fuente: elaboración propia 2018

- Finalmente, se les solicitó que indicaran la importancia que tendría para su hotel contar con los mecanismos citados, del 1 al 5, siendo 1 muy poco interés y el 5 de mucho interés.

Tabla 9. Importancia de mecanismos especiales en el hotel



Fuente: elaboración propia 2018

Todos los administradores concluyen que los mecanismos más importantes son: personal especializado dentro del hotel, baños con barras, ascensores adaptados, servicio a la habitación, camas electromagnéticas y planos en braille. Y con una menor importancia la admisión de perros guía y teléfonos inteligentes para invidentes.

Según las encuestas realizadas al personal administrativo en los hoteles de la zona de Corferias, regularmente llegan este tipo de huéspedes, pero no en el número que quisieran debido a que no cuentan con las condiciones de infraestructura necesarios para poder hacer su estadía más agradable. Así mismo, manifiestan la necesidad de capacitar a los colaboradores de la cadena de servicios que se prestan en esta área, para poder atender a este tipo de clientes.

También se evidencia que la mayoría de los hoteles se limita a la Norma Técnica Sectorial Colombiana para la Industria Hotelera (NTSC) 006, en la que se indican los factores de evaluación para la categorización de los hoteles, entre las cuales se encuentran: habitaciones amplias, sitios accesibles para silla de ruedas, algunas rampas para facilitar el acceso y puedan transitar sin obstáculo alguno, pero se evidencia una clara una deficiencia en cuanto a las ayudas técnicas para personas con discapacidad auditiva, visual, o cognitiva.

Se observa que en ninguno de los hoteles que se visitó hay alguna persona diversamente hábil que este laborando allí, otra forma en la cual pueden colaborar con la condición de inclusión social del país. (Ley 1346 de 2009).

Es importante que un hotel accesible implemente soluciones técnicas pertinentes y agradables, lo cual puede implicar inversiones altas, pero en otros casos, con un buen grado de creatividad e innovación, se pueden hacer “*ajustes razonables*” que permitan la accesibilidad, sólo con la aplicación de normas sencillas de buen manejo espacial, con pequeñas adecuaciones, adaptando lo existente para que sea cómodo para los clientes diversamente hábiles, y especialmente con un acompañamiento de personal bien capacitado y entrenado se pueden lograr los objetivos de servicio al cliente con excelencia.

Corferias es una de las zonas de mayor desarrollo turístico y de negocios de Bogotá, con una hotelería turísticamente accesible puede potenciar la economía local promoviendo el turismo cultural y gastronómico, generando así nuevas oportunidades de empleo y espacios de conocimiento. En esta zona se encuentran gran cantidad de hoteles y centros nocturnos, donde los turistas buscan diferentes alternativas de esparcimiento, recreación y descanso. El turista diversamente hábil debe hacer parte de este grupo de visitantes que diariamente arriban a la ciudad y esperan que el hotel en el cual se van a hospedar les brinde todos los servicios accesibles que les permitan el goce de su estadía.

## **6. Conclusiones**

Una primera conclusión es la necesidad de hacer un estudio para conocer la necesidades de turistas discapacitados, clientes de los hoteles ubicados en la zona seleccionada para la investigación. Lo fundamental es la calidad humana a la hora de atender al cliente diversamente hábil. Cuando se atienden personas con alguna discapacidad suele originarse una serie de inconvenientes, por la falta de conocimiento en cuanto a sus

necesidades, y se pueden llegar a cometer errores, aunque exista la infraestructura adecuada de accesibilidad.

Las personas diversamente hábiles, son personas que han desarrollado capacidades distintas a las de los demás y que no deben ser sometidas a discriminación y, mucho menos, a compasión o tristeza. La actitud del personal del sector hotelero frente a estos clientes debe ser la de proporcionar un servicio con el cual no se sientan distintos sino importantes, donde encuentran alguien que los entiende y acompaña a lo largo de la estadia, ya sea que este solo o acompañado por sus familiares o amigos o por personal especializado.

Frente al servicio al cliente, el personal debe tener claridad de cuándo lo necesitan y para esto debe saber cuándo acercarse al huésped y preguntarle si requiere apoyo y/o colaboración, siempre desde el respeto y la prudencia. Por esta razón es vital que el personal este capacitado y cuente con las herramientas necesarias, no solo operacionales y técnicas sino también emocionales para ayudar al cliente.

El sector tiene un gran reto y es el de ser realmente incluyente. Como bien lo ha dicho la Organización Mundial del Turismo (OMT) y diversos organismos públicos y privados del sector turístico de Colombia: para que realmente sea diferente y competitivo debe respetar la diversidad en todo sentido. Por esta razón tanto las cadenas hoteleras como los hoteles independientes que se encuentran a lo largo y ancho del país, no solo los de la zona de Corferias, deben buscar, apoyados tanto por el sector público como por el privado, por la academia y las organizaciones gremiales, altos niveles de calidad en el desarrollo de un sector turístico accesible e inclusivo, motor de la nueva economía colombiana.

Entre más se globaliza el país y la tecnología entra cada vez más en el sector turístico, los hoteleros nacionales deben estar comprometidos en la formación de personal altamente calificado para atender a las necesidades y brindar comodidad no solo a sus clientes habituales sino también al grupo de personas diversamente hábiles, las cuales frecuentemente no viajan solas sino con su familia y/o con amigos, en sus vacaciones, viajes de trabajo, convenciones, etc., pero cuya decisión final del lugar a dónde ir y en dónde alojarse depende de ellos.

Queda así al descubierto la necesidad de diseñar y aplicar estrategias de intervención desde los diferentes entornos, involucrando aspectos sociales, culturales, ambientales y tecnológicos que beneficien a las personas diversamente hábiles, generando políticas contra la discriminación y de accesibilidad universal.

Impulsar la enseñanza de buenas prácticas en el servicio al cliente en la industria hotelera para personas diversamente hábiles, no solo para aplicarlas en la zona de Corferias sino a lo largo y ancho del territorio nacional. El SENA y los programas universitarios de turismo y hotelería son instituciones educativas fundamentales para lograr este objetivo estratégico.

El verdadero reto de la hotelería bogotana es la de hacer reingeniería a su *scorecard* a fin de lograr ser modelo en la atención al cliente discapacitado, modelo de tal forma exitoso que pueda ser aplicado a nivel nacional, que Colombia sea distinguida en las rutas turísticas nacionales e internacionales por su excelencia en el servicio y

accesibilidad del turista y en especial del cliente diversamente hábil. En esta labor deberá estar acompañado por el Gobierno Nacional, por la comunidad gremial y por la academia especializada. Se recomienda proponer al Gobierno Nacional y al Congreso de la República, por intermedio de COTELCO, apoyar proyectos innovadores y competitivos de atención a turistas nacionales y extranjeros con discapacidad, en especial a la pequeña y mediana hotelería nacional, con legislación favorable a la innovación y al desarrollo tecnológico, con crédito de fomento y tratamiento especial tributario.

## **7. Recomendaciones.**

Es importante que a partir de la presente investigación se realicen estudios para conocer el perfil de los turistas con discapacidad y averiguar cómo perciben los turistas con discapacidad motora la adaptabilidad de los servicios turísticos hoteleros. Igualmente realizar capacitaciones acerca de la normatividad existente sobre accesibilidad a establecimientos del sector hotelero y turístico, con el fin de garantizar servicios de excelente calidad para el bienestar del turista discapacitado y de sus acompañantes, tanto en hoteles de la zona de Corferias como en la hotelería nacional.

Diseñar e implementar manuales de buenas prácticas “producto/servicio/conveniencia” que posibiliten a los diferentes actores turísticos optimizar la calidad en los servicios. En la atención y servicios del sector hotelero, es importante, además, promover campañas publicitarias encaminadas al reconocimiento del turista diversamente hábil como un cliente potencial para los prestadores de servicios hoteleros.

Involucrar la tecnología, en la creación e implementación de Apps que generen un valor agregado por parte de los prestadores turísticos, a las personas diversamente hábiles que utilizan los servicios hoteleros no solamente en la zona de Corferias sino de toda la ciudad de Bogotá, facilitando la accesibilidad y la comunicación.

Finalmente, el turismo para personas con discapacidad está en crecimiento, debido al envejecimiento progresivo de la población, al cambio climático y a la aparición de diversas enfermedades en edades cada vez más tempranas. Adicionalmente personas con discapacidad permanente están mostrando mayor interés en participar del turismo. (Sariá, R., y Escalona, J., 2004). Esta es la razón por la cual profesionales del turismo, académicos expertos en el tema, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia y la Organización Mundial del Turismo afirman que el turismo accesible es un nicho en crecimiento, el cual presenta importantes oportunidades económicas, sociales y ambientales, y además puede ser fuente de formación y trabajo para personas con vocación de servicio a tan significativo grupo poblacional. A lograr estas altas metas de emprendimiento, diversificación y accesibilidad está llamado el sector hotelero turístico de Bogotá, y de toda Colombia.

## **8. Bibliografía**

Barrera, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Obtenido de Guía para la comprensión holística de la ciencia: <http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologiaI/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf>



Banco Interamericano de Desarrollo. (2010). *Informe anual*. <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/2273/Informe%20anual%20del%20BID%202010%20Rese%C3%B1a%20del%20a%C3%B1o%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Banco Interamericano de Desarrollo (2010) *Manual de Uso de la Ficha de Evaluación del BID para la Sostenibilidad de Proyectos Turísticos del Sector Privado*. <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5438/Tourism%20Scorecard%20-%20Manual%20De%20Uso%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Blanes Villatoro, A. (s.f.). *Teoría de las Inteligencias Múltiples*. Obtenido de [http://bioinformatica.uab.cat/base/documents/genetica\\_gen/portfolio/La%20teor%C3%ADa%20de%20las%20Inteligencias%20m%C3%BAltiples%202016\\_5\\_25P23\\_3\\_27.pdf](http://bioinformatica.uab.cat/base/documents/genetica_gen/portfolio/La%20teor%C3%ADa%20de%20las%20Inteligencias%20m%C3%BAltiples%202016_5_25P23_3_27.pdf)

COLOMBIA. Congreso de la República (2013) *Ley estatutaria 1618 de 2013 (febrero 27) D.O. 48.717, febrero 27 de 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad*.

Comisión de las Comunidades Europeas (2003) *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad: un plan de acción europeo*. Bruselas.

Ferreira, M. (2008) *Una aproximación sociológica a la discapacidad desde el modelo social: apuntes caracterológicos*. [http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS\\_124\\_051222873458779.pdf](http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_124_051222873458779.pdf)

Hernández Sampieri, R Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2003). *Normas Técnica Colombiana*. Recuperado de [file:///C:/Users/Equipo6/Downloads/NTC4144\\_de\\_2005.pdf](file:///C:/Users/Equipo6/Downloads/NTC4144_de_2005.pdf)

Instituto Colombiano de Normas Técnicas, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y COTELCO (2009) *NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 006 Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Clasificación por estrellas de hoteles*. Recuperado de [file: https://fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf](https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf)

Instituto Colombiano de Normas Técnicas, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y COTELCO (2011) *NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 008 Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios* Recuperado de [file:](file://)

[http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=66224&name=NTSH\\_008\\_-\\_I\\_Actualizacion\\_-\\_2011\\_\\_3.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=66224&name=NTSH_008_-_I_Actualizacion_-_2011__3.pdf&prefijo=file)

Instituto Colombiano de Normas Técnicas, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y COTELCO (2008) NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 010 Apartahoteles. Requisitos de planta y servicios. Recuperado de file:

<http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=23895&name=NTSH010.pdf&prefijo=file>

Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f). *ABC de la Discapacidad*. Obtenido de ABC de la Discapacidad: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-de-la-discapacidad.pdf>

Naciones Unidas (2008). Naciones Unidas Convención para los derechos de las personas con discapacidad. *Naciones Unidas Convención para los Derechos de las personas con discapacidad*. [https://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool_sp.pdf)

Organización Mundial de la Salud (2011) *Informe Mundial sobre la discapacidad*. Obtenido de [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/accessible\\_es.pdf](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_es.pdf)

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT*. Obtenido de Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT. <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accessibilityes.pdf>

Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*, OMT, Madrid. <https://www.tur4all.com/documents/2.pdf>

Padilla Muñoz, A. (2010) *Discapacidad: contexto, concepto y modelos*, 16 International Law, Revista Colombiana de Derecho Internacional, 381-414 (2010).

PREDIF Plataforma estatal de discapacitados físicos de España (s.f.). *Atención al cliente con discapacidad y otras necesidades especiales*. Obtenido de PREDIF:file:///C:/Users/Biblioteca/Downloads/Atencion%20al%20Cliente%20turismo.pdf

Suriá, R., y Escalona, J. (2004). *Integración, Turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física?* Revista de Turismo Y Patrimonio Cultural, 12(1), 209–218. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88129335016>

Serna Gómez, H. y Gómez, J.(2006). *El Servicio al Cliente*. Bogotá, D.C: 3R Editores.

Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Medicina (2011) *Protocolos de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Situación de Discapacidad*. Obtenido 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)

Valencia, L.A. (2014) *Breve historia de las personas con discapacidad: de la opresión a la lucha por sus derechos*. Obtenido de <http://prensaindigena.org/web/pdf/HistoriadelDisca.pdf>