



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**PROGRAMA DE TURISMO**

**MODALIDAD: INVESTIGACIÓN**

**AUTORES:**

**ANGELA LUCIA PULIDO HOYOS**

**CHARLY MANCILLA MONROY**

**PAULA DANIELA ZABALA RONCANCIO**

**DOCENTE ASESOR:**

**YENCY MARCELA VELANDIA.**

**TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO:**

**ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN PARA  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICO DE BOGOTÁ**

**BOGOTÁ D.C.**

**GOOGLE MEET**

**20/05/2020**

**ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN PARA  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICO DE BOGOTÁ**

**ANGELA LUCIA PULIDO HOYOS**

**CHARLY MANCILLA MONROY**

**PAULA DANIELA ZABALA RONCANCIO**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

**PROFESIONAL EN TURISMO**

**MODALIDAD:**

**INVESTIGACIÓN**

**DOCENTE ASESOR: YENCY MARCELA VELANDIA.**

**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**PROGRAMA DE TURISMO**

**BOGOTÁ, D.C.**

**GOOGLE MEET**

**29/05/2020**

## **Dedicatoria**

Dedicamos este proyecto de investigación a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijos, son los mejores padres.

A Jesús Barón, quien fue nuestro tutor y profesor en este trabajo de grado, por guiarnos y aconsejarnos durante este año, por darnos ideas y nunca abandonarnos en este proceso.

A la profesora Yency Velandia por acompañarnos desde su profesión y quien se interesó en nuestro proyecto de grado y creyó en nosotros.

A Ricardo Becerra y a todas las personas con discapacidad por quienes hicimos esta investigación.

Al Viceministerio de turismo quien, a través de María Eugenia Anzola, María Ximena Villota y German Caicedo nos apoyaron desde la institucionalidad y nos invitaron al Congreso Internacional de Turismo Accesible como ponentes de nuestra investigación.

A la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y a todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## **Agradecimientos**

Agradecemos a la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca por brindarnos la formación académica y orientarnos profesionalmente.

A los docentes de la universidad que nos orientaron en esta investigación para lograr buenos resultados.

A nuestras familias, quienes nos brindaron su apoyo en todo el tiempo dedicado al trabajo de investigación.

Al Dr. Ricardo Becerra, quien siempre nos colaboró y nos ayudó a conocer más del tema; así como por la invitación al congreso de Turismo accesible en Armenia, Quindío para presentar este trabajo de grado.

A nuestras compañeras de la carrera Michelle y Paola por su ayuda en el trabajo y seguir con nuevas ideas en otra fase de esta investigación.

## TABLA DE CONTENIDO

PARTE 1 .....	9
Resumen .....	9
Abstract.....	11
1.2 Introducción.....	13
1.3 Definición del problema.....	14
1.4 Objetivos .....	17
1.4.1 General.....	17
1.4.2 Específicos .....	17
1.5 Justificación.....	17
PARTE 2 .....	18
2.1 Marco teórico.....	18
2.2 Marco Legal.....	24
2.3 Marco geográfico .....	25
2.4 Antecedentes .....	27
2.5 Metodología de la investigación .....	31
PARTE 3: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	34
3.1 Delimitación de los atractivos turísticos de Bogotá que fueron analizados en el estudio. ....	34
<i>Fuente: Elaboración propia</i> .....	41
3.2 Caracterización de las condiciones de accesibilidad e inclusión en los atractivos turísticos en Bogotá. ....	41
3.3 Analizar las condiciones de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad en los atractivos turísticos de Bogotá .....	69
PARTE 4 .....	83
4.1 Conclusiones .....	83
4.2 Recomendaciones .....	85
4.3 Bibliografía .....	86
4.4 Anexos.....	89

## Índice de tablas

<b>Tabla 1. Diferencia entre atractivo y recurso turístico.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 2. Nombre y dirección de atractivos turísticos .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 3. Nombre y clasificación de los atractivos turísticos.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 4. Perfil de expertos.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 5. Respuesta de expertos de pregunta abierta .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 6. Barreras de accesibilidad .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 7. Ficha de análisis de condiciones de accesibilidad.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 8. Análisis de las deficiencias de los atractivos turísticos y recomendaciones de acuerdo a las barreras de accesibilidad.....</b>	<b>70</b>

## Índice de figuras

Figura 1. Mapa de Bogotá.....	26
Figura 2. Opiniones de expertos participantes .....	42
Figura 3. Formación académica de los expertos .....	42
Figura 4. Flujograma método Delphi.....	48
Figura 5. Nivel de inclusión de museos en Bogotá.....	58
Figura 6. Inclusión en 8 iglesias de Bogotá .....	59
Figura 7. Inclusión de 17 lugares abiertos .....	60
Figura 8. Inclusión en 4 bibliotecas .....	61
Figura 9. Inclusión en 2 teatros.....	62
Figura 10. Inclusión de 2 atractivos turísticos arquitectónicos.....	63
Figura 11. Inclusión de 5 plazas de mercado .....	64
Figura 12. Inclusión del Centro Acuático Simón Bolívar.....	65
Figura 13. Inclusión del centro comercial Atlantis Plaza .....	66

## PARTE 1

### Resumen

En este proyecto se presenta el análisis de las condiciones de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad en los atractivos turístico de Bogotá. En este sentido, las personas con discapacidad en Colombia y Bogotá representan 2.624.898 personas equivalente al (6,3%) de la población colombiana según el DANE en el año 2018, quienes cada vez más disfrutan de su tiempo libre en destinos turísticos, esto hace que el Turismo deba considerarse incluyente, por esto es necesario desarrollar estrategias para suplir las necesidades de todas las personas.

Esta investigación se realizó mediante una metodología mixta, es decir que cuenta con resultados tanto cuantitativos como cualitativos, para este fin, los autores se permitieron realizar una observación y análisis apoyados en una herramienta denominada método Delphi (Astigarraga E. 2003), la cual permite analizar las diferentes barreras de accesibilidad con respecto a la inclusión.

Con la finalidad de hacer una delimitación más eficiente se hizo necesario realizar la verificación de fuentes secundarias(libros, revistas, artículos científicos y otros) además de contar con el apoyo del asesor en temas de inclusión del Ministerio de Transporte de Colombia Dr. Ricardo Becerra, quien durante 4 de sesiones después de un dialogo que permitió definir posturas teóricas y metodológicas específicas en temáticas de inclusión y accesibilidad validó al equipo de investigadores las principales barreras a observar entre las cuales se encuentran la espacial comunicativa, actitudinal y de protocolo. Con lo anterior, se puede evidenciar que la investigación propuesta está alineada con la iniciativa del gobierno de Colombia el cual espera convertir a la capital en un destino turístico incluyente, iniciando con el Proyecto 0740: Bogotá ciudad turística para el disfrute de todos 2012, el Manual de turismo para todos del Mincit en 2019 y el inventario de atractivos y recursos del 2015 con el que cuenta el Instituto Distrital de Turismo.

Ratificando que el presente trabajo utilizó una metodología mixta, se quiere profundizar en la herramienta utilizada para hacer el análisis de los atractivos en términos de inclusión, para su construcción, se implementó el método Delphi (Astigarraga E. 2003)el cual consta de cuatro



etapas (1. selección de expertos, 2. elaboración de herramienta, 3. revisión de la herramienta y finalmente aval y puesta en práctica de la herramienta) para lograr el cumplimiento del proceso planteado por el método seleccionado y así obtener el documento de verificación con la finalidad de hacer el análisis en términos de inclusión de los atractivos turísticos mencionados anteriormente, por medio de observación.

Para poder definir el número de atractivos turísticos se tomó como referencia el inventario turístico de la ciudad de Bogotá realizado por el Instituto Distrital de Turismo –IDT- 2015; documento que muestra que el Distrito Capital tiene 524 atractivos turísticos; siendo este un número muy alto a analizar, por tanto, y una vez aceptada la recomendación realizada desde El Viceministerio de Turismo específicamente por la Oficina de Accesibilidad, contando con el profesional Germán Caicedo, recomendaron tomar aquellos atractivos por su nivel de importancia, a nivel local, regional, nacional e internacional; otro tema para tener en cuenta es el acceso directo a los atractivos en cuanto a ubicación y disposición, es decir, que sean de acceso público para poder realizar todos los trabajos de campo pertinentes, reduciendo el número inicial a 62.

**Palabras claves:** Turismo, Atractivos turísticos, Inclusión, Accesibilidad, Diseño

universal.

## Abstract

This project presents the analysis of the 62 tourist attractions in Bogotá in terms of inclusion for people with disabilities. In this sense, people with disabilities in Colombia and Bogotá represent 2,624,898 people equivalent to (6.3%) of the Colombian population according to DANE in 2018, who increasingly enjoy their free time in tourist destinations, This means that Tourism must be considered inclusive, for this reason it is necessary to develop strategies to meet the needs of all people.

This research was carried out using a mixed methodology, that is, it has both quantitative and qualitative results. For this purpose, the authors allowed themselves to carry out an observation and analysis supported by a tool called the Delphi method (Astigarraga E. 2003), which allows evaluate the different accessibility barriers with respect to inclusion.

In order to make a more efficient delimitation, it became necessary to verify secondary sources (books, magazines, scientific articles, and others) in addition to having the support of the advisor on inclusion issues of the Colombian Ministry of Transport, Dr. Ricardo Becerra , who during 4 sessions after a dialogue that allowed defining specific theoretical and methodological positions on topics of inclusion and accessibility validated the team of researchers the main barriers to observe, among which are the communicative, attitudinal and protocol spatial. With the above, it can be seen that the proposed research is aligned with the initiative of the Colombian government which hopes to turn the capital into an inclusive tourist destination, starting with Project 0740: Bogotá, a tourist city for the enjoyment of all 2012, the Tourism manual for all of the Mincit in 2019 and the inventory of attractions and resources of 2015 that the District Institute of Tourism has.

Ratifying that the present work used a mixed methodology, we want to delve into the tool used to make the analysis of the attractions in terms of inclusion, for its construction, the Delphi method was implemented (Astigarraga E. 2003) which consists of four stages (1. Selection of experts, 2. Development of the tool, 3. Review of the tool and finally endorsement and implementation of the tool) to achieve compliance with the process proposed by the selected

method and thus obtain the verification document with the purpose of making the analysis in terms of inclusion of the tourist attractions mentioned above, through observation.

In order to define the number of tourist attractions, the tourist inventory of the city of Bogotá was taken as a reference by the District Institute of Tourism –IDT- 2015; document that shows that the Capital District has 524 tourist attractions; This being a very high number to evaluate, therefore, and once the recommendation made by the Vice-Ministry of Tourism specifically by the Accessibility Office was accepted, counting on the professional Germán Caicedo, they recommended taking those attractions due to their level of importance, at the level local, regional, national and international; Another issue to consider is direct access to attractions in terms of location and layout, that is, they are publicly accessible so that all relevant field work can be carried out, reducing the initial number to 62.

Keywords: Tourism, Tourist attractions, Inclusion, Accessibility, Designuniversal.

## 1.2 Introducción

La Organización Mundial de Turismo (OMT) máximo órgano que regula la actividad turística en el mundo promueve múltiples iniciativas entre las cuales se encuentra la denominada: “un turismo para todos”, en dicha iniciativa se ajusta perfectamente el diseño universal el cual adopta diversas recomendaciones en materia de Turismo que se sugieren ser puestas en práctica en todos los países, con el fin de disminuir las brechas excluyentes para las personas con discapacidad permanentes y temporales.

Por tal motivo este proyecto de investigación realizó una observación y análisis a 62 atractivos turísticos en la ciudad de Bogotá, para generar un diagnóstico que permita verificar si estos atractivos cumplen con unas características mínimas que les permitan ser categorizados como atractivos turísticos incluyentes, entendiendo que no se debe tener en cuenta solo la accesibilidad, puesto que debe existir un equilibrio entre accesible e inclusivo ya que, todo lo accesible no siempre es incluyente, pero todo lo incluyente engloba lo accesible. Esto permite generar un prisma teórico mayor teniendo en cuenta que la gran mayoría de personas asumen que la accesibilidad y la inclusión están en el mismo nivel conceptual. (Becerra, R, 2018).

La actividad turística actualmente, responde a las iniciativas internacionales orientadas a generar estrategias con el propósito de convertir ciudades comunes en ciudades incluyentes, como se puede observar explícitamente, en el Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas. (OMT, 2016). Así mismo, Colombia se adhiere a estas iniciativas y en su normatividad se destacan la Ley 1618 del 2013 y se está implantando la Ley 1996 que se promulgó el 26 de agosto de 2019; teniendo como referentes las leyes anteriormente mencionadas y diferentes iniciativas como el Manual de turismo accesible, Turismo Para Todos. (MINCIT, 2019) y Proyecto 0740: Bogotá ciudad turística para el disfrute de todos. (IDT, 2012) Se cuenta con un constructo normativo que respaldan el análisis para un destino turístico incluyente.

Teniendo en cuenta lo anterior, para explicar el fenómeno de estudio se usó el método Delphi que permitió conocer las condiciones de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad de los atractivos turísticos, este método consta de cuatro momentos, el primer momento consiste

en elegir una serie de expertos académicos, del sector público, privado y personas que tengan conocimiento en el fenómeno a estudiar, dichos actores serán evaluados sobre su conocimiento en el tema, en un segundo momento los expertos proponen desde su punto de vista individual, qué se debe tener en cuenta para analizar un atractivo turístico en condiciones de accesibilidad e inclusión, de esta manera construyó la herramienta preliminar con la cual se evalúan los atractivos turísticos de Bogotá en materia de accesibilidad e inclusión, en el tercer momento por medio de los expertos, la herramienta es analizada de manera conjunta para saber si este instrumento cumple con los requisitos necesarios para realizar un análisis de las condiciones actuales de los atractivos turísticos de la ciudad y por último momento la herramienta es validada a través de los expertos.

Lo anterior permitió a los investigadores el acceso a la información para el trabajo de observación y análisis de 62 atractivos turísticos de Bogotá en materia de inclusión, se destaca que durante el trabajo se validará que los atractivos tienen barreras muy determinadas entre lo existente y lo que debería existir.

### **1.3 Definición del problema**

La población mundial actual es de 7,715 millones de personas según el último censo del Fondo de Población de Las Naciones Unidas (2019), la Organización Mundial de la Salud [OMS] afirma que aproximadamente el 15% de la población mundial son personas que presentan algún tipo de discapacidad, es decir 1.157.250.000 personas y esta cifra va incrementándose cada año. Con esa estadística se puede corroborar que son cerca de mil millones de personas que viven con alguna condición de discapacidad, de las cuales 200 millones tienen alguna dificultad mayor en su funcionamiento, es por ello, que para mitigar cualquier acción o acciones negativas y excluyentes realizadas de forma voluntaria o involuntaria algunas organizaciones mundiales como las Naciones Unidas han creado leyes, objetivos y estrategias que buscan inclusión mundial como el derecho a la recreación y esparcimiento del tiempo libre. En este sentido, se encuentra el concepto de diseño universal o diseño para todos, el cual se desarrolló a mediados del siglo XX como respuesta a las necesidades de las personas con alguna limitación en especial

con la necesidad de áreas accesibles en los diferentes espacios tanto arquitectónicos, como en transporte y comunicación, entre otros.

Partiendo del concepto de Diseño universal con relación al Turismo, es importante que las personas sin importar su condición disfruten de su tiempo libre. Así mismo, resalta la OMT en el código Ético Mundial para el Turismo el derecho a disfrutar el turismo sin obstáculos y de este mismo modo, se respalda el apoyo a los objetivos de desarrollo sostenible, especialmente, trabajo decente y crecimiento económico, producción y consumo responsable, de esta forma, se pueden evidenciar diferentes estrategias a nivel mundial para mitigar todas aquellas acciones excluyentes.

Teniendo en cuenta lo anterior, el turismo mundial ha creció un 6% según cifras de la (OMT, 2018), a medida que el turismo está creciendo, la población con discapacidad que viaja también aumenta, y por ende, es necesario que los destinos turísticos y prestadores de servicios turísticos adapten condiciones especiales para ofrecer servicios a todas las personas.

Para facilitar la comprensión de la interacción del turismo con la accesibilidad y la inclusión, los autores se permiten exponer que el Turismo Accesible es aquel que garantiza el uso y disfrute de los destinos para todas las personas con alguna discapacidad ya sea física, cognitiva o sensorial; mientras que el Turismo Inclusivo o para todos engloba el Turismo Accesible, ya que el diseño universal y la accesibilidad en conjunto, logran que las personas con discapacidad puedan desarrollar turismo de forma segura y autónoma, teniendo en cuenta la aclaración realizada previamente, se puede ratificar que el turismo incluyente vincula personas con algún tipo de discapacidad temporal, leves o moderadas como lo son madres en estado de gestación, fractura de alguno de los miembros del cuerpo, sobre peso, baja visión, etc.(Fontur. E.L. 2014)

Se puede analizar que el segmento de personas con alguna discapacidad ya sea permanente o temporal representa una gran oportunidad para el turismo mundial porque las personas con esta condición también son consumidoras de servicios turísticos, además que se hace necesario pensar en la inclusión y en el derecho que tienen todas las personas al disfrute del tiempo libre, así se resalta la idea de ofrecer un turismo que satisfaga las necesidades de todos según el artículo 1558 y la ley 300 de 1996.

Teniendo en cuenta que las personas con discapacidad son un segmento importante, se aclara que en Colombia no existe una cifra exacta de las personas con discapacidad desde el año 2005, sin embargo, según el último censo del DANE del año 2018 se registra alrededor de 2.624.898 personas, equivalente al (6,3%) de la población colombiana.

Por esto, en la actualidad se hace necesario crear y ejecutar planes y estrategias a la medida de las necesidades de las personas que tienen restricciones en su movilidad o que padecen algún tipo de discapacidad visual, auditiva o cognitiva, lo cual responde a la demanda creciente por un turismo incluyente lo que representa para los destinos turísticos una oportunidad de llegar a más personas.

En los últimos años el Gobierno colombiano ha mostrado interés en la ampliación de la oferta turística incluyente, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo presentó el primer manual de turismo accesible “Turismo para todos 2019”, el cual se ha sido puesto en práctica por la ciudad de Bogotá. Este manual contiene, de manera figura y dinámica, criterios mínimos para que los diferentes actores que hacen parte de la cadena de valor del turismo sean considerados accesibles, así como protocolos de atención que pueden ser aplicados de manera asertiva y efectiva, mejorando la calidad y competitividad del turismo y experiencia de viaje de los turistas.

De la misma forma en Bogotá se han generado cambios arquitectónicos y urbanísticos en algunos lugares que facilitan el acceso o comunicación para las personas con algún tipo de discapacidad teniendo en cuenta algunas iniciativas como el Proyecto 0740: Bogotá ciudad turística para el disfrute de todos, en la cual el IDT se enfocó en 19 zonas turísticas de la ciudad de Bogotá en materia de inclusión y accesibilidad. Pero en cuanto al turismo que se está generando en la capital el verdadero interrogante y el objeto de estudio de esta investigación es analizar las condiciones de accesibilidad e inclusión de los atractivos turísticos bogotanos para personas con discapacidad.

Por lo anterior, se abre paso a la siguiente pregunta:

*¿Qué condiciones de accesibilidad e inclusión presentan los atractivos turísticos de Bogotá para personas con discapacidad?*

## **1.4 Objetivos**

### ***1.4.1 General***

- Determinar las condiciones de accesibilidad e inclusión de los atractivos turísticos de Bogotá para personas con discapacidad.

### ***1.4.2 Específicos***

- Delimitar los atractivos turísticos de Bogotá que serán analizados en el estudio.
- Caracterizar las condiciones de accesibilidad e inclusión en los atractivos turísticos en Bogotá.
- Analizar las condiciones de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad en los atractivos turísticos de Bogotá.

## **1.5 Justificación**

El presente trabajo de investigación se realizó pensando en las necesidades de las personas con alguna discapacidad, tomando como base la ley 1618 del 2013 la cual fundamenta y garantiza los derechos de las personas con discapacidad, al disfrute de su tiempo libre o de ocio resaltando el turismo, y la nueva normativa ley 1996 de 2019 "Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad". De acuerdo con lo anterior, las personas con discapacidad se amparan en la regulación para disfrutar del tiempo libre y por ende, del turismo, debido a esto los prestadores de servicios turísticos están en la obligación de generar una oferta incluyente, de manera que las personas con discapacidad puedan disfrutar y cumplir sus expectativas.

Al pensar en un turismo incluyente, esto no solo aporta al disfrute del tiempo libre para las personas con discapacidad, sino también al aumento significativo de turistas, lo cual hace que el turismo esté creciendo y se desarrolle de manera incluyente.

Debido a lo anterior, esta investigación tiene como fin contribuir al desarrollo del turismo para todos en Bogotá enfocándose en los atractivos que hasta el momento están inventariados por el IDT, este inventario cuenta con 524 atractivos turísticos tanto tangibles como intangibles, para



esta investigación se analizaron los de orden tangible, ya que son pertinentes en el concepto de inclusión y permiten realizar un ejercicio de verificación y análisis.

Para determinar la muestra de análisis preliminar fue necesario contar con la información del IDT en cuanto los principales recursos y atractivos con lo que cuenta la ciudad de Bogotá, para este caso es importante destacar el nivel de interés de cada atractivo, ya sea nacional, regional y local. Además, se tuvieron en cuenta tres autores para identificar las características entre un atractivo y un recurso, seleccionando así los 62 atractivos de acuerdo a su nivel de interés.

## **PARTE 2**

### **2.1 Marco teórico**

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud) en su informe de estadísticas y datos del 2018, más de mil millones de personas, o sea, un 15% de la población mundial, padece alguna forma de discapacidad y estas cifras van en aumento debido a las condiciones de vida en el mundo actual. La discapacidad se puede definir como “la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano” (OMS, 2018)

Para permitir el acceso de todas las personas con necesidades especiales en cada diseño arquitectónico y entorno nace el diseño universal. El Arquitecto americano Ron Mace es el padre de este concepto y lo define como la creación de ambientes y productos diseñados de modo que sean utilizables y accesibles por todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de que se adapten o especialicen. (COCEMFE, sf).

Según lo anterior, el diseño universal son todas aquellas adecuaciones o construcciones arquitectónicas y serviciales, que permiten el acceso a todas las personas, pero la inclusión social no solo se trata de hacer cambios arquitectónicos, sino también actitudinales en servicios,

entornos, procesos, bienes, herramientas y todo esto lo podemos entender como un diseño universal. (Fundación ONCE, 2011).

Toda persona sin importar su sexo, clase social, edad, origen entre otros tienen derecho al goce del tiempo libre, según los objetivos de desarrollo sostenible diseñados por la ONU el objetivo número 3 de salud y bienestar, el turismo está inmerso en este objetivo y en muchas leyes del mundo que garantizan el disfrute del tiempo libre. Todos los turistas desean vivir experiencias únicas y adaptadas a sus necesidades. El Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, marco de referencia global para un desarrollo responsable y sostenible del sector, subraya en su artículo 7 que todas las personas deben ejercer su derecho a disfrutar del Turismo sin obstáculos. (OMT, 2016, p4).

Según la OMT el turismo puede ser entendido como un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su entorno de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

Como ya se había mencionado, el turismo mundial crece cada año y esto significa, que los prestadores de servicios turísticos deben adoptar las condiciones necesarias y especiales para ofrecer servicios a todo tipo de personas, en este caso a población con discapacidad. Para lo cual es importante partir de observar tanto las necesidades de todos, como las condiciones actuales de los atractivos turísticos y así desarrollar estrategias que permitan la inclusión en el campo del turismo.

Cuando se habla de estos dos conceptos como lo son el turismo y la necesidad de las personas con discapacidad de realizar turismo, surgen diferentes y nuevas ideas de turismo como lo son el Turismo Accesible y Turismo Inclusivo.

El hecho de incluir y pensar en estas personas significa que se le deben brindar condiciones o servicios especiales que respondan a sus necesidades. La OMT (2016) afirma:

“Entre los más de mil millones de turistas internacionales, un porcentaje elevado lo componen familias con niños pequeños y/o personas mayores, así como personas en condición discapacidad u otras necesidades especiales. Para que estos millones de personas puedan participar del turismo en igualdad de condiciones, es crucial que los destinos desarrollen medidas de accesibilidad universal”. (OMT 2016, p.4).

Esto significa que se deben garantizar las condiciones necesarias y requeridas de accesibilidad e inclusión a aquellas personas que tienen algún tipo de limitante, teniendo en cuenta el diseño de accesibilidad universal.

Enlazado con esto, existen dos conceptos que se deben tener claros para saber si se habla de Turismo accesible o turismo incluyente. Sin tener la definición de estos dos conceptos claros se puede confundir la información. La Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica COCEMFE (2017) nos dice:

“El turismo accesible es aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. El Turismo social tiene como objetivo la lucha contra las desigualdades y la exclusión de las personas por motivos económicos, culturales o de origen en regiones desfavorecidas. Para ello prevalece la perspectiva de servicio a la del lucro. La conjunción del turismo accesible y del turismo social hace posible la consecución de un verdadero turismo para todos”. (p.1).

También afirma que El Turismo Inclusivo o Turismo para Todos es aquel que planea, diseña y desarrolla actividades que permiten la participación de todas las personas en igualdad de oportunidades, independientemente de sus condiciones físicas, sociales y culturales. (COCEMFE. 2017).

El Turismo Inclusivo o Turismo para Todos engloba al turismo accesible, puesto que la accesibilidad y el diseño universal son las premisas para que las personas en condición de discapacidad puedan desarrollar todas las acciones que conforman una actividad turística de un modo seguro y autónomo del cual puedan disfrutar.

Como lo dice la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica el turismo inclusivo o turismo para todos es aquel turismo pensado y desarrollado para todas las personas, por lo tanto, tiene inmerso el concepto de turismo accesible. (COCEMFE. 2017).

Las ventajas de ofertar un turismo incluyente son notorias, según la OMT en su Manual de buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible “ El mercado del turismo accesible representa una oportunidad de oro para los destinos que estén dispuestos a recibir a estos visitantes, ya que tienden a viajar con mayor frecuencia en temporada baja, suelen ir acompañados o en grupos, repiten más a menudo sus visitas y, en algunos lugares del mundo, gastan más que la medida en sus viajes” (OMT, 2016,p.5).

Pensar en este segmento de turistas es una gran oportunidad para aumentar el turismo mundial, además de pensar en la inclusión y necesidades de todas estas personas que también tienen derecho al disfrute de su tiempo libre y ofrecerles el turismo que satisfaga sus necesidades especiales. No solo se aporta al disfrute del tiempo libre para las personas en condición de discapacidad, sino también en un aumento de turistas significativo.

Según La Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, quien hace parte de la Red Iberoamericana de Entidades de Personas con Discapacidad en la cual en Colombia se encuentra la Agencia Española de Cooperación Internacional para El Desarrollo (FECODIF), los beneficios del turismo para Todos son:

#### **Para personas en condición de discapacidad**

- Potencia el ocio y tiempo libre del colectivo.
- Da cumplimiento a los postulados de la Convención de la ONU sobre los Derechos de las personas con discapacidad, al permitir la participación en este ámbito de la sociedad en igualdad de oportunidades.
- Contribuye a la mejora de la educación informal de las personas en condición de discapacidad.
- Contribuye a la visibilización de este segmento de población y de sus necesidades.

#### **Para el sector turístico**

- Mejora la calidad de la oferta turística.
- Enriquece la imagen de los destinos.
- Amplía la cuota de mercado a todas las personas
- Aumenta el volumen de clientes, ya que las personas con discapacidad suelen viajar acompañadas.
- Reduce la estacionalidad al permitir la entrada de nuevos turistas viajan en cualquier temporada del año.
- Contribuye a la sostenibilidad de la oferta turística.

Desde este punto de vista, el turismo para Colombia se ha convertido en la segunda actividad económica significativa al PIB, desde este punto de vista surge la pregunta si existe la iniciativa de Colombia para ser un destino turístico incluyente y se cuestiona sobre las condiciones en que se encuentra la oferta turística para personas con condiciones y necesidades especiales, ya sea con discapacidad total [visual, auditiva, motora o física, intelectual] o temporales [personas con huesos rotos, madres gestantes o con niños pequeños entre otros].

En Colombia según el último censo del DANE 2018, no existe una cifra específica de las personas con discapacidad desde el año 2005 pero hay un promedio, según el Ministerio de Salud y Protección Social en junio del 2018 se registraron 2.624.898 (6,3%) de personas que padecen algún tipo de discapacidad.

Por esto, en la actualidad se hace necesario planear, crear y ejecutar planes a la medida de las necesidades de las personas que tienen restricciones en su movilidad o que padecen algún tipo de discapacidad visual, auditiva o cognitiva, lo cual responde a la demanda creciente por un turismo accesible y es también una oportunidad para que los empresarios de la industria turística atraigan más viajeros y lleguen a más mercados. (OMT, 2014)

En el año 2016 la Organización Mundial del Turismo (OMT) escogió la accesibilidad como el tema central para conmemorar el día del turismo el 27 de septiembre cada año. Con el fin de que los empresarios del sector estén al tanto de la importancia de un turismo accesible para todos, ProColombia lo orienta sobre el perfil turístico de las personas en condición de discapacidad que

demandan este tipo de servicios. Además, para que se conozcan algunas de las recomendaciones que hace la OMT al respecto.

En la ciudad de Bogotá el Turismo accesible está dando sus primeros pasos. El Ministerio de Comercio Industria y Turismo presentó el primer manual de turismo accesible “Turismo para todos 2019”, Este manual contiene, de manera gráfica y dinámica, criterios mínimos que son necesarios para que los diferentes actores que hacen parte de la cadena de valor del turismo sean considerados accesibles, así como protocolos de atención que pueden ser aplicados de manera asertiva y efectiva, mejorando la calidad y competitividad del turismo y experiencia de viaje de los turistas. (Manual turismo para todos MINCIT 2019, pg16).

Un manual que en la realidad no está cumpliendo con la normatividad colombiana como lo es la NTC C-6047 y LA NTC 4139, la legislación colombiana garantiza la inclusión y no la discriminación de ninguna persona sin importar su raza, orientación sexual, estrato, discapacidad, entre otras.

En 1963, diversos países europeos comenzaron a sensibilizarse con relación a la práctica del Turismo por parte de las clases populares y en este mismo año, el Turismo comienza a ser orientado no solo a las clases populares sino también a las personas con discapacidad, de ahí que el Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas, celebrado en Suiza en el año de 1963; sirvió para tomar conciencia sobre la accesibilidad para integración de personas con algún tipo de discapacidad.

Para el año de 1980, se encontraron avances significativos en la Conferencia de Manila, esta se desarrolló por la Organización Mundial del Turismo (OMT), en donde se ratifican los derechos no solo de trabajadores por vacaciones, sino también a todos los estratos sociales, incluyendo a las personas con diferentes capacidades (OMT, 2016).

El término de Turismo para Todos se hace presente por primera vez en la campaña Tourismforall, llevada a cabo en Reino Unido en 1989, el cual define a esta actividad como:

“Aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales” (MAZARS, 2003).

Desde este punto de vista, esta investigación se realiza para conocer las condiciones actuales de los atractivos turísticos de la ciudad de Bogotá, para recibir a personas en condición de discapacidad, si cumplen o no con los estándares internacionales que competen a los lugares para brindar nuevas experiencias mientras las personas disfrutan de su tiempo libre y para analizar si estos atractivos han seguido las normas establecidas y consideradas en otros países.

La herramienta de análisis diseñada facilita el trabajo de observación y análisis ya que desde el diseño mismo con base en el método Delphi, se logra convocar conocedores del tema y aplicar de manera práctica dicha herramienta con el objetivo de hacer un análisis de cada uno de los lugares visitados.

## **2.2 Marco Legal**

Como respaldo de los derechos de las personas con discapacidad, el gobierno colombiano ha presentado las siguientes leyes.

La Constitución política de Colombia, la ley estatutaria 1618 de 2013, establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. El objeto de esta ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.

Teniendo en cuenta una nueva ley como lo es la 1996 de 2019 que fue normatizada el 26 de agosto la cual busca capacidad legal para las personas mayores con alguna discapacidad salvaguardando sus derechos, pero sin restringir su autonomía.

Para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad. Se crea la ley 1752 de 2015 por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011.

La ley 1680 Nov 2013 busca garantizar el acceso a las TIC, al conocimiento a personas invidentes o con baja visión.

Ley estatutaria 1619 DE 2013 Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables, eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009. La cual trata sobre la convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad.

Tomando también como referencia los objetivos de desarrollo sostenible 2030 los cuales son, el objetivo número 3 de garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos, el objetivo número 4 garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, el objetivo número 11 Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles y finalmente el objetivo número 16 promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

La sección legal en términos de turismo y accesibilidad permiten a esta investigación un respaldo normativo para que todas las personas disfruten de su tiempo libre y de ocio por medio del turismo, asegurando así mismo que los destinos turísticos deben incluir el acceso para todas las personas a los atractivos turísticos sin importar su condición.

### **2.3 Marco geográfico**

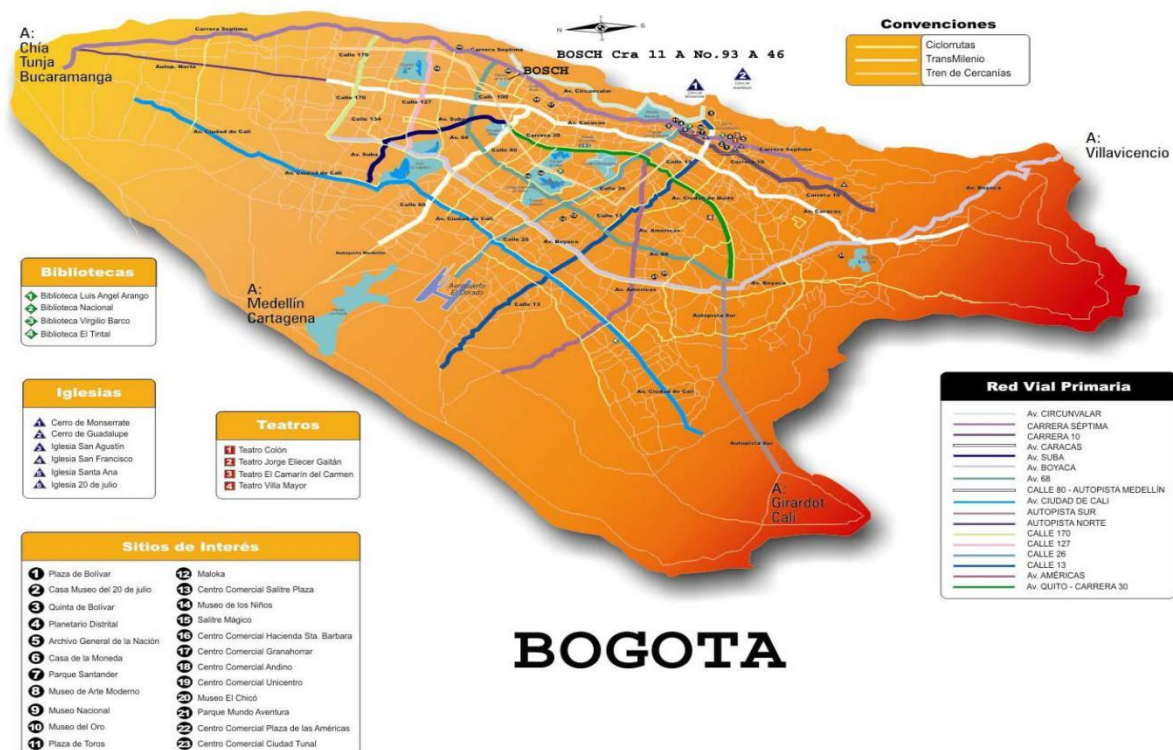
El área geográfica en el cual se desarrolló este proyecto de investigación es en Bogotá, la capital de Colombia. Se encuentra situada en el centro geográfico del territorio nacional a 2.600 metros sobre el nivel del mar, en el borde oriental de la Sabana de Bogotá, que es la altiplanicie más alta de los Andes colombianos. Tiene un área total de 1776 km<sup>2</sup> y un área urbana de 307 km<sup>2</sup>.

Bogotá limita al oriente con los municipios de Choachí, Chipaque, Uña, Gutiérrez, La Calera. El límite oriental de la Sabana de Bogotá lo constituye una cadena montañosa que forma parte de la cordillera de los Andes. Por el occidente, la ciudad limita con el río Bogotá y los municipios de La Cabrera, San Bernardo, Arbeláez, Sibaté, Soacha, Mosquera, Funza y Cota. Al sur, está



flanqueada por las estribaciones del páramo de Sumapaz y al norte limita con Chía, uno de los poblados más cercanos y gratos, también se localizan los terrenos agrícolas de la Sabana.

Según la proyección poblacional del DANE al año 2018, Bogotá cuenta con una población de 8.164.171, de lo cual el 15% de la población se encuentra en condición de discapacidad y esta cifra aumenta cada año.



*Figura 1. Mapa de Bogotá*

Fuente: <https://www.mapade.org/bogota.html>.(2019)

Tomando como referencia lo mencionado anteriormente, Bogotá siendo la capital de Colombia, ha desarrollado diferentes proyectos para las personas con discapacidad para facilitar el acceso y ser una capital incluyente, pero esto se ha generado poco a poco, de acuerdo a lo anterior, Bogotá es la ciudad propicia para realizar esta investigación, ya que cuenta con un potencial como destino turístico incluyente al recibir turistas nacionales e internacionales

generando desarrollo y crecimiento significativo en la análisis sobre la condición de atractivos turísticos en materia de inclusión en la ciudad de Bogotá siendo esta la capital de Colombia.

## **2.4 Antecedentes**

Para empezar a hablar sobre un turismo incluyente en Colombia, se tomaron como base documentos de interés académico e investigativo para desarrollar un turismo que impacte de manera positiva en las personas en condición de discapacidad, en el autor (Grünewald et al. 2012). escribe sobre el turismo accesible como herramienta de inclusión y desarrollo de destinos y empresas turísticas, en el cual se recata la importancia de cumplir la normatividad como las políticas públicas y los fundamentos para que las personas en condición de discapacidad gocen de un turismo sin barreras, desarrollado desde diferentes disciplinas que se articulan logrando un trabajo significativo, en el cual desde su objetivo primordial promueve la integración, inclusión e igualdad de oportunidades tanto para los residentes como para los visitantes en condición de discapacidad en los destinos turísticos, ya que hay que tener conocimiento del tiempo libre usado para el turismo y que éste no atrae solamente a personas con diferentes condiciones o capacidades restringidas, sino que con ellos llegan otros segmentos de turistas, como niños pequeños, adultos mayores o personas en condición de discapacidad temporal, entre otros, los cuales ayudan a un crecimiento de los servicios y turistas.

Para identificar los conceptos necesarios y específicos para la investigación como lo son accesibilidad, turismo accesible y turismo inclusivo, la tesis de maestría del autor Zarco, V. (2016). nombrada “Turismo e inclusión social” de la Universidad Carlos III de Madrid, en la cual existe un argumento válido para el trabajo de grado, el cual define el turismo accesible como el que garantiza el uso y disfrute de los destinos para todas las personas con alguna discapacidad ya sea física, cognitiva o sensorial, ya mencionado en el planteamiento del problema y siendo el turismo inclusivo o para todos el que abarca el turismo accesible desde la perspectiva del diseño universal, considerando que no solamente los atractivos turísticos, sino

que todo el entorno se adapte a las condiciones de todas las personas para el disfrute de las actividades.

Así mismo, para identificar algunas condiciones diferentes en algunos atractivos culturales y evaluar, se tomó como ejemplo la “Propuesta de un plan de manejo en el Museo Alberto Mena Caamaño para visitantes con discapacidad física, auditiva y verbal” del autor (Galeano, V, 2019) la cual es una tesis de grado de la Pontificia Universidad del Ecuador, en el cual plantea estas tres discapacidades como base para la realización de un plan de manejo acorde a las necesidades de los museos, generando una controversia con lo propuesto por la OMT de cómo debe ser el turismo para todos; desde este hecho parten para identificar la falta de material con el que las personas en condiciones de discapacidad, ya sea física, verbal y auditiva, puedan disfrutar de un recorrido entendiendo la temática del museo y así mismo personal capacitado en los atractivos culturales.

La perspectiva del entender los conceptos a partir del Diseño Universal y las diferentes condiciones existentes, en México se plantea la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el sector Turismo, en la cual se plantea una estrategia para seguir creciendo como un destino incluyente, lo cual lo convierte en accesible para todos. Estas estrategias conducen a un destino diversificado y accesible para todas las capacidades, ya sea motriz, cognitiva, psicosocial, auditiva, visual o temporal. Para fomentar los destinos accesibles, sugieren en el manual una herramienta de orientación para la infraestructura y servicios que pueden mejorar para desarrollar un turismo accesible.

De este modo, para profundizar más en temas de servicios y los protocolos utilizados para responder correctamente en las actividades a las personas en condición de discapacidad, la investigación de la Universidad Nacional de los autores (Felizzola et al. 2011), con el nombre de “Protocolos de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Situación de Discapacidad” del cual se resalta la ficha técnica en la que se explican el correcto funcionamiento de los servicios en hoteles y, de manera general y específica cada ítem de estas fichas los cuales funcionan para cada lugar.

El año 2016 fue declarado por la OMT como el año del Turismo accesible como lo muestra la Guía de Turismo para todos: promover la accesibilidad universal a través de las buenas prácticas

en la cadena de valor del Turismo Accesible en este sentido esta guía muestra la importancia de la implementación y adecuación por parte de los prestadores turísticos a un nuevo nicho del mercado el cual es las personas en condición de discapacidad, también presenta diferentes estrategias utilizadas alrededor del mundo para volver incluyentes algunos de sus atractivos, como lo son El Museo del Prado en Madrid el cual desarrolló nuevas tecnologías para el disfrute del arte para todas las personas sin importar su condición.

Para el desarrollo de la presente investigación se debe tener en cuenta la percepción de las personas en condición de discapacidad al momento de realizar un viaje, al respecto los autores (Cole et al. 2018) resaltan en su investigación “la influencia de la accesibilidad y la motivación en la participación de personas con discapacidad en los viajes de ocio” que las personas con discapacidad, en este caso motriz, revelan el significado tan importante que es para ellos planear un viaje teniendo en cuenta la accesibilidad tanto en los atractivos turísticos como en el entorno a partir de sus condiciones.

Algunos de los atractivos turísticos a analizar son atractivos naturales, para realizar una inducción de cómo analizar estos atractivos hay que tener en cuenta lo que esperan las personas en con discapacidad para visitar un lugar como estos. La investigación “Expectativas de accesibilidad de turistas con discapacidades en parques nacionales” de los autores (Chikuta et al. 2018), establecen algunas de las expectativas de personas con algún tipo de discapacidad cuando visitan los parques nacionales naturales, muchas veces las personas encargadas de la planificación del turismo accesible en estas partes no tienen en cuenta la población a la cual va dirigida estos productos turísticos, desde la accesibilidad al lugar como la capacitación de las personas que se encargará de prestar estos servicios turísticos. Para los turistas con discapacidades son muy importantes las actitudes de los prestadores de servicio.

Las personas con discapacidad no solamente tienen que lidiar con problemas de accesibilidad en cuanto infraestructura, sino también barreras económicas y sociales, muchos expertos piensan que el problema radica en el momento de la planificación de la actividad turística, como lo es en el caso de la investigación de inclusión social en el sistema turístico del centro histórico en Ciudad de México; ya se tiene cierta discriminación para las personas en condición de discapacidad. Un problema de marginación social desde la industria turística.

En Colombia se hace necesaria la implementación de un manual de turismo accesible, turismo para todos, que aporte al desarrollo de buenas prácticas para el turismo accesible, el cual es lanzado por el gobierno nacional como una herramienta necesaria en la consulta e intervención para los prestadores de servicios turísticos.

La Organización Mundial de Turismo es el ente encargado de brindar los lineamientos para el desarrollo de la actividad turística accesible para las personas en condición de discapacidad, pero depende de los diferentes sectores de cada país el manejo de esta normativa, en este caso el Ministerio de Turismo de Ecuador ejecuta diferentes acciones para cumplir con las actividades turísticas teniendo en cuenta los requerimientos de las personas con discapacidad creando así un manual de normas técnicas para la accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al Medio físico, implementando estas normas para el acceso de todas las personas con algún tipo de discapacidad en los atractivos turísticos sin tener en cuenta su condición.

Aportando a las normas técnicas desarrolladas en Ecuador para las personas con discapacidad reducidas al medio físico, en esta investigación por los autores (Morales et al. 2018). Brindan la información de una guía de turismo accesible del centro histórico de Quito para las personas con discapacidad visual, el cual cuenta con la adecuación necesaria para el acceso a la información y demás para las personas en con discapacidad visual.

España ha aportado con diferentes investigaciones para el turismo, los autores (Soler et al. 2018). Analizan el desarrollo de la normativa para la accesibilidad y el impacto que ha generado en la región de Murcia, de lo cual el número de personas con alguna condición de discapacidad física o auditiva se hace mayor, dentro de la administración pública se ha tratado de brindar las condiciones necesarias para el normal desarrollo a estas personas, dentro de las políticas públicas se trata de garantizar el libre desarrollo del ocio a personas con discapacidad pero la legislación no es suficiente.

En las siguientes investigaciones se muestran ejemplos del método Delphi implementados en el sector del turismo y en centros médicos que tratan personas con algún tipo de discapacidad. en Brasil se realizó una investigación con el método Delphi, los autores (Avila, m. et al. 2015) desarrollaro un diagnóstico estratégico participativo para el análisis de destinos turísticos que consiste en la fusión de dos métodos tradicionales de diagnóstico: el dafo y la técnica Delphi.

teniendo en cuenta la recolección y sistematización de los datos fue estructurada en tres etapas: el análisis dafo, el método Delphi y el tratamiento estadístico. el análisis de los resultados se realizó con el método descriptivo.

En España la Universidad de Burgos facultad de ciencias humanas aplico el método Delphi como validación de un instrumento para la evaluación de la calidad de vida en centros especializados de personas con trastornos del espectro del autismo, donde se obtuvo como resultado una guía de Indicadores de Calidad de Vida. Adaptando modificaciones en la quia a través de una revisión teórica.(Cuesta. J. 2013).

## **2.5 Metodología de la investigación**

El presente trabajo de investigación se desarrolló con un enfoque mixto debido a la flexibilidad que conlleva este enfoque y la necesidad de la investigación por tener datos cualitativos y cuantitativos a partir de la observación y análisis para llegar a la descripción de las conclusiones.

El proceso inició de la necesidad de saber cómo está Bogotá en materia de inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad en sus atractivos turísticos, para ello, se consideró la observación, ya que esta aporta elementos para describir específicamente, las condiciones de cada uno de los atractivos analizados. Según Chen, 2006, se define como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”).

Es una investigación de tipo descriptivo que parte de la observación, en razón a que el objetivo de la investigación se enfoca a analizarlas condiciones espaciales, actitudinales, protocolarias y comunicativas de 62 atractivos turísticos en Bogotá para personas con

discapacidad con el fin de presentar una descripción de la situación actual de los mismos y recomendaciones.

Según Sampieri, 2014 en su libro Metodología de la investigación sexta edición 2014, la investigación descriptiva consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Teniendo en cuenta lo anterior y con la necesidad de diseñar una herramienta que permita un ejercicio objetivo de observación, análisis, descripción y validación de diferentes opciones se tomó la decisión de construir un instrumento con el cual se valida las condiciones de los atractivos turísticos de la ciudad de Bogotá en términos de accesibilidad e inclusión, a través del método Delphi ya que, con el método en mención, se puede tener unos parámetros claros y propios que atiendan las exigencias de las principales temáticas que justifican este trabajo de grado.

El método Delphi, consiste en seleccionar un grupo de expertos a quienes se les pregunta acerca de temas específicos, expertos que para este caso corresponden a sujetos conocedores del tema como lo son las mismas personas con discapacidad y funcionarias de otros sectores, pero con conocimientos sobre el tema. Las opiniones de los expertos se realizan en rondas sucesivas con el objetivo de conseguir consenso, pero con la máxima autonomía por parte de los expertos. Este método consta de cuatro fases: Fase 1 Formulación del problema. Fase 2 Elección de expertos, quienes autorizaron el uso de la información suministrada con fines académicos previo consentimiento informado (ver anexo 7), generalmente se consulta a personas con experiencia, diferente formación y/o jerarquía. Es iterativo y estructurado al considerar una serie de etapas que tiene como objetivo alcanzar un consenso entre los asistentes a la reunión (Delgado, J. e.t. 2007), Fase 3 Elaboración y lanzamiento de los cuestionarios, Fase 4 Desarrollo práctico y exploración de resultados. (Astigarraga, 2003).

La aplicación del método científico pretende la resolución de una problemática concreta a través de un proceso de representación de la realidad mediante un modelo confiable, consistente

y no arbitrario (Ortega, 2008). Entre los métodos cualitativos empleados en el método científico destaca el método Delphi como uno de los más utilizados en la investigación científica en situaciones problemáticas que incluyen desde la identificación de tópicos hasta la elaboración de instrumentos de análisis y recogida de información, destacando su utilidad en el ámbito de las ciencias sociales en general (Cabero & Infante, 2014).

El método Delphi es un método prospectivo basado en expertos (Ortega, 2008; Turoff & Linstone, 1976) que se define como un “proceso sistemático e iterativo encaminado a la obtención de las opiniones y, si es posible el consenso, de un grupo de expertos” (Landeta, 2005) considerando a estos como personas que “tienen una estrecha relación sobre la cuestión, sector, tecnología u objeto de la investigación”(Landeta, 2002). Su metodología es apropiada para la obtención de información a partir de los expertos en función de los conocimientos del sector y la capacidad y la habilidad para analizar los ítems consultados resultando especialmente adecuada en las áreas de conocimiento “complejas, dinámicas, ambiguas y con falta de información” por su bajo coste en la obtención de la misma (Ortega, 2008). Además, su uso se ha sido recomendado en aquellos estudios en los que se muestra una baja tasa de información sobre evidencias empíricas previas (Asselin & Harper, 2014; Falzarano & Pinto Zipp, 2013).

Para determinar el número de atractivos a observar se tienen en cuenta factores cualitativos y cuantitativos; en los cualitativos los investigadores se adhieren a las observaciones realizadas desde la Oficina de Turismo Accesible del Viceministerio de Turismo, por parte del profesional Germán Caicedo quien recomienda seleccionar los atractivos por su orden de importancia como lo son Internacional, Nacional, Regional y Local, desde la óptica cuantitativa, se tomará el dato que arroje la fórmula de diseño muestral de población finita:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde,

e=margen de error en la investigación se tomará un 10%

N= Tamaño de la Población, 524 atractivos Turísticos de la Ciudad de Bogotá



p= Posibilidad que ocurra el suceso, posibilidad que los atractivos turísticos de la ciudad de Bogotá sean totalmente accesibles e incluyentes 0,5.

q= Posibilidad que no ocurra el suceso, posibilidad que los atractivos turísticos de la ciudad de Bogotá no sean accesibles ni incluyentes 0,5.

Al aplicar la fórmula en mención se valida que se debe hacer la observación de mínimo 60 atractivos bajo los parámetros establecidos en la herramienta construida con el método Delphi, se ratifica que es un trabajo de observación, por tanto no es necesario pedir consentimiento informado a las instituciones.

Teniendo los criterios tanto cualitativos como cuantitativos y una vez se desarrolló la herramienta, se aplicó al ejercicio de observación en la visita de cada uno de los 62 atractivos turísticos de Bogotá, se analizó el estado actual de cada uno y se tomaron datos que conllevaron a realizar la descripción de cada uno en cuanto al tema de inclusión.

### **PARTE 3: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **3.1 Delimitación de los atractivos turísticos de Bogotá que fueron analizados en el estudio.**

Para el desarrollo del primer objetivo específico, en un primer momento se tomó el inventario realizado por el IDT (Instituto Distrital de Turismo) el cual cuenta con 524 atractivos turísticos en la ciudad de Bogotá. Después se realizó un filtro donde se tuvo en cuenta, que no todos los atractivos son tangibles y algunos solamente eran recursos como es el caso de la gastronomía y festividades que hacen parte del inventario del IDT como atractivos turísticos, también considerando que los atractivos turísticos se encuentran en zonas de acceso público.

Una vez se determinaron los atractivos turísticos y el tamaño de la muestra se seleccionaron 62 de los 524 atractivos turísticos de la ciudad de Bogotá considerados en el inventario presentado por el IDT.

Teniendo como base este inventario se realizó un análisis de diferentes conceptos para saber realmente cuáles se consideran atractivos turísticos y cuáles son recursos turísticos teniendo en

cuenta cinco autores como Boullón, FONTUR, MinCit, Universidad de Murcia en España y SECTUR desde Perú (tabla 7), se llega a la conclusión que un atractivo turístico es que un lugar adaptado por el hombre con diferentes requerimientos como infraestructura, servicios y una serie de protocolos para recibir a turistas, mientras que un recurso turístico se refiere a los bienes materiales e inmateriales que son la base para convertirse en un atractivo turístico, es decir, el recurso es el insumo para ser un atractivo turístico. Finalmente, el atractivo turístico pasa a convertirse en un producto turístico contando con bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los turistas.

**Tabla 1. Diferencia entre atractivo y recurso turístico**

<b>DIFERENCIACIÓN ENTRE RECURSOS Y ATRACTIVOS</b>					
<b>AUTORES</b>	<b>UNIVERSIDAD DE MURCIA- ESPAÑA</b>	<b>MINCIT DE COLOMBIA</b>	<b>SECTUR- PERÚ</b>	<b>FONTUR</b>	<b>BOULLÓN</b>
<b>RECURSOS</b>	Bienes (naturales, culturales y humanos, tangibles e intangibles, muebles e inmuebles) con características relevantes. Los recursos turísticos originan atractivos turísticos; tanto como los atractivos turísticos se sustentan en recursos turísticos. Este proceso de transformación del recurso En atractivo consiste en hacer que el recurso sea conocido y sea visitable.	Factores físicos y culturales potencialmente explotables por el turismo.	Los recursos de un sitio turístico son todos aquellos que se encuentran en un lugar con la diferencia entre otro sitio, cada sitio turístico cuenta con recurso. Son la base del desarrollo turístico y puede de ser de gran influencia en la elección de un sitio turístico. Se clasifican en Naturaleza, Patrimonio histórico, manifestaciones de cultura tradicional y moderna, ciudades.		

<b>ATRATIVO</b>	Los atractivos turísticos son recursos turísticos convertidos. Hacen referencia al grado de conservación en el que se encuentre el atractivo, tanto en calidad y significado para la sociedad.	Factores físicos y culturales que reúnen las condiciones para ser Integrados de inmediato a los productos turísticos.	Los atractivos turísticos se definen como conjunto de elementos materiales e inmateriales que son susceptible a ser transformados en un producto turístico.	Es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico. Es el componente fundamental del producto turístico.	Los atractivos turísticos conforman la materia prima que permite que la planta turística (equipamiento e instalaciones) operen.
-----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Elaboración propia con referencias de Universidad Murcia de España, MinCit, Boullón, Sectur Perú y FONTUR.*

Luego de hacer el conteo de los atractivos turísticos, se realizó una tabla con información detallada de cada uno, donde se encuentra el nombre de cada uno con su respectiva dirección, como se puede observar en la **Tabla 2**.

**Tabla 2. Nombre y dirección de atractivos turísticos**

<b>ATRATIVO TURÍSTICO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
Calle del Embudo	Carrera 1 a -. La candelaria
Iglesia 20 de julio	Cll 27 sur #7- 50 – San Cristóbal
Parroquia catedral primada	Carrera 7 #10-80 – La candelaria
Iglesia san Agustín	Carrera 7#6c-25 – Los mártires
Iglesia San Juan de Dios	Calle 12 No. 9-93 – La candelaria
Iglesia de la Concepción	Carrera 9 # 1019 – La candelaria
Parroquia Santa Bárbara	Carrera séptima con calle quinta – Las cruces
Templo la Candelaria	Calle 11 con carrera 4 – La candelaria
Museo Nacional	Carrera 7, entre calles 28 y 29 – Centro internacional
Palacio Arzobispal	Carrera 7ª #. 10 – 20 – La candelaria
Edificio de arte Universidad Nacional	Carrera 45 No. 26-85 – Ciudad universitaria
Museo del oro	Carrera. 6 #15-88 - La candelaria
Parroquia Nuestra señora de	Carrera. 13 #51-38 – Chapinero

Chiquinquirá	
Plaza de Bolívar	Cra Séptima y Octava con calles Décima y Once – La candelaria
Museo de Arte Moderno	Calle. 24 #6-00 – Santa fe.
Museo del Vidrio de Bogotá	Carrera 1-A #6C-75 Sur – San Cristóbal
Museo Arqueológico MUSA	Carrera. 6 #7-43 - La candelaria
Museo de Bogotá	Carrera. 4 #10-18 – La candelaria
Museo Quinta de Bolívar	Calle. 21 #4-30 – Santa fe
Museo Botero	Calle. 11 #4-41 – La candelaria
Parque el Virrey	Av. Carrera 20 con Calle 90 -Chapinero y Barrios Unidos
Casa de la moneda	Calle 11 con carrera 5 – La candelaria
Museo Gemológico	Cl 161A #18A 19
Plaza de mercado las Cruces	Carrera. 5 – Santa fe
Torre Colpatria	Carrera 7 #. 24 – 79 – Las nieves
Park Way	Avenida 24 – Teusaquillo
Iglesia San Cristóbal	Cl. 17 Sur #22-33
Biblioteca Luis Ángel Arango	Calle. 11 #4-14 – La candelaria
Museo Arte Colonial	Carrera. 6 #9-77 – La candelaria
Parque de la 93	Calle. 93 #12-41 - Chapinero
Museo de Historia Natural	Avenida carrera 30 # 45- 03 – U. Nacional
Parque Simón Bolívar	Av. Calle 53 y Av. Esmeralda av. 68 – Barrios unidos
Parque central Bavaria	Carrera. 13 A #28-38 – Santa fe
Museo Claustro San Agustín	Carrera. 8 #7-21 – Los mártires
Museo de Arte del Banco de la República	Calle. 11 #4-93 – La candelaria
Museo Militar	Calle. 10 #4 92 -La candelaria
Agroparque los Soches	Vereda Los Soches, Usme – sur-oriente de la sabana
Humedal la Conejera	Localidad de Suba, se puede llegar través de la avenida homónima y la Avenida Corpas.

Humedal Quebrada la Vieja	Calle 71 x la avenida Circunvalar y carrera Segunda – Chapinero
Quebrada las Delicias	Diagonal 55 #3 Este-55 a 3 Este-99 – Chapinero
Parque Entre nubes	Calle 48 sur y 48m sur con carrera 1b este y 8a este- San Cristóbal, Usme
Jardín Botánico	Avenida Calle 63 No. 68-95 – Engativá
Parque la Florida	Tiene tres vías de acceso, localidad de Engativá, la segunda se encuentra ubicada por la autopista Medellín Km. 1.8 costado sur y la tercera corresponde a la cicloruta que conecta al parque desde el puente de guadua en la calle 80.
Teatro la Media Torta	Calle 18 # 1-05 E – La candelaria
Teatro la Candelaria	Calle. 12 #2-59
Casa de Poesía Silva	Calle. 12c #3-41 – La candelaria
Universidad Nacional de Colombia	Carrera 45
Complejo acuático Simón Bolívar	Avenida. 63 #45-0 – Teusaquillo
Cementerio Central	Carrera 20 No 24-80 – Los Mártires
Plaza Distrital de Mercado 20 de Julio	30 sur, Cra. 6 #24 <sup>a</sup> - San Cristóbal
Parque ecológico Humedal Córdoba	A 59-57, Cl. 117 #59-1- Suba
Museo de Historia Escuela Militar José María Córdoba	Calle 80 # 50-07
Plaza de los Mártires	Avenida Caracas x carrera 15 entre las calles 10 y 11
Parque Nacional	Calle. 35 #3-50 – Santa fe
Biblioteca Virgilio Barco	Avenida Carrera 60 #57 -60 – Teusaquillo
Plaza de Mercado La Perseverancia	Carrera 5 <sup>a</sup> #30-30 – Santa fe

Plaza 12 de octubre	Carrera 51 y 52, Cra. 51 #72-13 – Barrios Unidos
Fragmentos	Carrera. 7 #6b-30
Biblioteca Gabriel García Márquez	Calle 48B sur #. 21-13 – Tunjuelito
Parroquia Santa Bárbara de Usaquén	Carrera. 6, Usaquén norte
Centro Comercial Atlantis Plaza	Cl. 81 #13-05
Biblioteca Nacional de Colombia	Calle. 24 #5-60

*Fuente: Elaboración propia*

Si es un atractivo natural o cultural y si es un atractivo regional, nacional o internacional con el fin de tener más información real de cada atractivo se puede observar en la **Tabla 3**.

**Tabla 3. Nombre y clasificación de los atractivos turísticos**

ATRACTIVO TURÍSTICO		CLASIFICACIÓN
1.	Calle del Embudo	Internacional-Cultural
2.	Iglesia 20 de julio	Internacional-Cultural
3.	Parroquia catedral primada	Nacional-cultural
4.	Iglesia san Agustín	Regional-cultural
5.	Iglesia San Juan de Dios	Local – Cultural
6.	Iglesia de la Concepción	Local – Cultural
7.	Parroquia Santa Barbara	Local – Cultural
8.	Templo la Candelaria	Local – Cultural
9.	Museo Nacional	Internacional – Cultural
10.	Palacio Arzobispal	Internacional – Cultural
11.	Edificio de arte Universidad Nacional	Nacional- Cultural
12.	Museo del oro	Internacional – Cultural
13.	Parroquia Nuestra señora de Chiquinquirá	Local-cultural
14.	Plaza de Bolívar	Nacional-Cultural
15.	Museo de Arte Moderno	Internacional-Cultural
16.	Museo del Vidrio de Bogotá	Local – Cultural

17.	Museo Arqueológico MUSA	Local – Cultural
18.	Museo de Bogotá	Local – Cultural
19.	Museo quinta de Bolívar	Internacional- Cultural
20.	Museo Botero	Internacional – Cultural
21.	Parque el Virrey	Local – Cultural
22.	Casa de la moneda	Local – Cultural
23.	Museo Gemológico	Regional – Cultural
24.	Plaza de mercado las Cruces	Local – Cultural
25.	Torre Colpatria	Nacional – Cultural
26.	Park Way	Local – Cultural
27.	Iglesia San Cristóbal	Local – Cultural
28.	Biblioteca Luis Ángel Arango	Nacional – Cultural
29.	Museo Arte Colonial	Local – Cultural
30.	Parque de la 93	Local – Cultural
31.	Museo de Historia Natural	Local – Cultural
32.	Parque Simón Bolívar	Internacional- Cultural
33.	Parque central Bavaria	Local-Cultural
34.	Museo Claustro San Agustín	Local – Cultural
35.	Museo de Arte del Banco de la República	Local – Cultural
36.	Museo Militar	Local- Cultural
37.	Agroparque los Soches	Local- Natural
38.	Humedal la Conejera	Regional-Natural
39.	Humedal Quebrada la Vieja	Regional-Natural
40.	Quebrada las Delicias	Regional-Natural
41.	Parque Entre nubes	Local –Natural
42.	Jardín Botánico	Nacional-Natural
43.	Parque la Florida	Regional-Natural
44.	Teatro la Media Torta	Nacional - Cultural
45.	Teatro la Candelaria	Local – Cultural
46.	Casa de Poesía Silva	Local – Cultural
47.	Universidad Nacional de Colombia	Internacional-Cultural- Intangible
48.	Complejo acuático Simón Bolívar	Local – Cultural

49.	Cementerio Central	Local – Cultural
50.	Plaza Distrital de Mercado 20 de Julio	Nacional- Cultural
51.	Parque ecológico Humedal Córdoba	Regional – Cultural
52.	Museo de Historia Escuela Militar José María Córdoba	Local- Cultural
53.	Plaza de los Mártires	Local- Cultural
54.	Parque Nacional	Nacional – Cultural, natural
55.	Biblioteca Virgilio Barco	Local – Cultural
56.	Plaza de Mercado La Perseverancia	Local – Cultural
57.	Plaza 12 de octubre	Local – Cultural
58.	Fragmentos	Nacional- Cultural
59.	Biblioteca Gabriel García Márquez	Local – Cultural
60.	Parroquia Santa Bárbara de Usaquén	Nacional – Cultural
61.	Centro Comercial Atlantis Plaza	Local – Cultural
62.	Biblioteca Nacional de Colombia	Nacional –Cultural

*Fuente: Elaboración propia*

### **3.2 Caracterización de las condiciones de accesibilidad e inclusión en los atractivos turísticos en Bogotá.**

En el desarrollo del segundo objetivo específico, se hizo necesaria la construcción de una herramienta la cual permitió caracterizar las condiciones de accesibilidad e inclusión de los atractivos turísticos para personas con discapacidad, dicha herramienta se construyó por medio del método Delphi en el cual, se consideró la participación de expertos como personas conocedoras del tema desde el contexto académico y personas con discapacidad como se muestra en la figura 2, ya que ellos tienen de primera mano la fuente directa de información y percepción requerida para iniciar el desarrollo de la herramienta. De igual forma, se tuvo en cuenta el nivel de formación académica de cada uno de estos actores como se muestra en la figura 3.

Cabe resaltar que al principio de la construcción de la herramienta se preguntó a 14 personas si aceptaban conformidad los términos estipulados en la Ley 1581 de 2012 (Colombia) referente



a Protección de Datos Personales, solicitamos autorización para que la información suministrada mediante panel de expertos, sea recolectada, consultada, usada, procesada, tratada y para uso exclusivo de la investigación referente a la propuesta de la creación de una herramienta para el diagnóstico del estado de un atractivo turístico en términos de inclusión y accesibilidad, pregunta

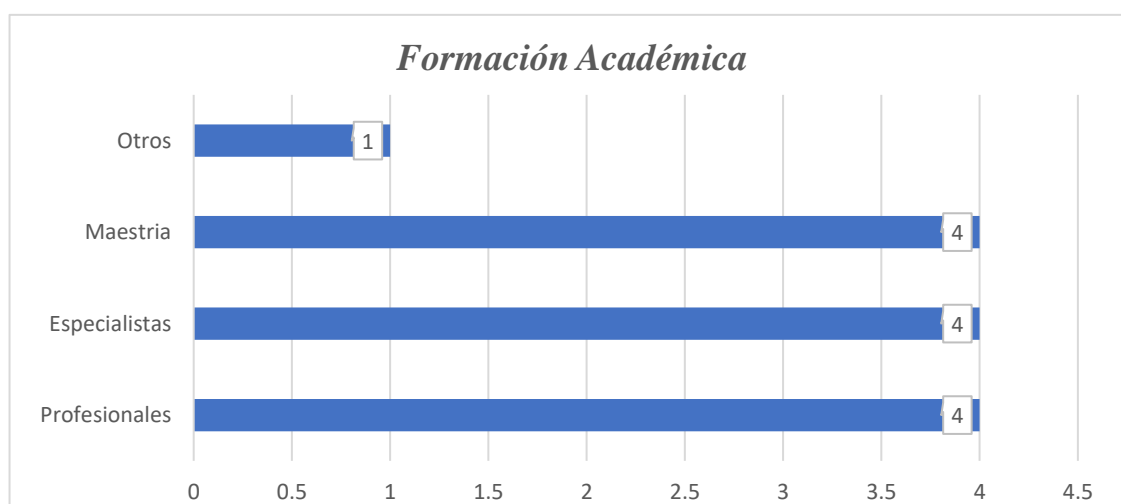


*Figura 2. Opiniones de expertos participantes*

a la cual 13 personas respondieron que si y una persona que no.

*Fuente: Elaboración propia*

Se consideraron cuatro grupos de expertos como lo son personas que trabajan en el sector público, personas con diferentes discapacidades, personas que trabajan en instituciones o agremiaciones y los profesionales, a los cuales se les aplicó una encuesta con el fin de conocer su formación académica.



*Figura 3. Formación académica de los expertos*

*Fuente: Elaboración propia.*

En la figura 3, se encuentra la formación académica de los expertos. Como se observa, la mayoría son profesionales y otros tienen maestría, además de esto se consideró su experiencia en temas de inclusión.

En la **Tabla 4**, se muestra de manera detallada el perfil y experiencia de cada persona que participó en el diseño y construcción de la herramienta de análisis de las condiciones de accesibilidad e inclusión en los atractivos turísticos bogotanos para personas con discapacidad, este proceso fue guiado por el Dr. Ricardo Becerra, quien desde su discapacidad motriz se hizo partícipe brindando conocimiento para la elaboración de la herramienta.

**Tabla 4. Perfil de expertos**

<b>Expertos</b>	<b>Experiencia</b>
<i>Gloria Mercedes Velásquez Yepes</i>	Experiencia en el sector público, profesional de apoyo programa discapacidad secretaria de salud departamental de Quindío. Eliminación de barreras de acceso a los servicios de salud, garantía de derecho.
<i>Martha Lenis</i>	Experiencia en el sector público, Profesional universitario que desarrolla procesos de asesoría y asistencia técnica en temas de accesibilidad, inclusión para población con discapacidad específicamente.
<i>Alejandra Valencia</i>	Profesional con limitación física (bastón).
<i>Juan Carlos Ortiz Guerrero</i>	Cuenta con discapacidad visual. Trabaja desde el punto de vista de las instituciones y agremiaciones como la Secretaria Distrital de Integración Social, , así como desde la academia.
<i>Norma Constanza Sánchez Camargo</i>	Gerente de operaciones de la Fundación Saldarriga Concha, con catorce años de experiencia coordinando proyectos dirigidos a la inclusión social y productiva de personas con discapacidad y personas mayores en Colombia.
<i>Trinidad Ortiz Patiño</i>	Experiencia en instituciones y agremiaciones. Operadora turística y trabajo con el grupo de la Red de Turismo Gastronómico de Santander.

<p><i>Ángela Tatiana Castro Lotero</i></p>	<p>Administradora de Empresas Turísticas y Hoteleras con especialización en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica con experiencia en la implementación de normas de calidad y sostenibilidad turística en destinos, áreas y empresas del sector turismo. Directora del programa de Administración Turística y del Patrimonio en la Corporación Universitaria de Santa Rosa de Cabal - UNISARC.</p>
<p><i>María Eugenia Escobar Mafla</i></p>	<p>Persona con Discapacidad física, referente en protección de derechos, través de la Veeduría Ciudadana para la construcción de la inclusión, Redisvalle y la Federación de Discapacidad.</p>
<p><i>María Ximena Villota Moncayo</i></p>	<p>Trabaja en el sector público. Contratista encargada del programa de Turismo Accesible.</p>
<p><i>Leidy Evelyn Díaz Posada</i></p>	<p>Licenciada en pedagogía infantil y psicóloga de la Universidad de La Sabana, con Maestría en Investigación Aplicada a la Educación, realizada como becaria de la Fundación Carolina, el Banco Santander y la Universidad de Valladolid (España). Todas mis tesis de grado han sido en temas referidos a educación inclusiva y han recibido reconocimiento especial al ser calificadas como meritorias.</p>
<p><i>Clara Santafé Millan</i></p>	<p>Trabajó durante 8 años en la Amazonia colombiana, Meta y Cundinamarca en proyectos especiales en desarrollo de planes estratégicos, desarrollo de instrumentos que permitan toma de decisiones en fortalecimiento de las cadenas de valor en torno a la venta de bienes y servicios ecosistémicos, creación de programas para educación ambiental en distintos niveles Colombia y sus recursos.</p>
<p><i>Sandy Carolina Pinto</i></p>	<p>Bióloga, ha trabajado en la fórmula del plan de desarrollo turístico de Villa Gómez Cundinamarca, trabajó como coordinadora del proyecto estrategias económicas y de conservación para fortalecer el sector rural en el municipio de San José del Guaviare, actualmente trabajo como profesional para el diseño y la implementación del plan estratégico para el desarrollo de turismo rural comunitario en la Serranía La Lindosa San José del Guaviare. Dentro de las</p>

	publicaciones hechas está una cartilla didáctica para los atractivos turísticos de la serranía.
<i>Alejandra Consuelo León Rodríguez</i>	Trabaja en instituciones y agremiaciones. Terapeuta Ocupacional Especialista en Gerencia Social Especialista en Derechos Humanos, DIH y Desarrollo social Maestría en Gerencia para el Desarrollo Trabajo desde hace 28 años en temas relacionados con los derechos de las Personas con discapacidad, principalmente en el sector educación y trabajo. Esto desde instituciones privadas, entidades públicas y Organizaciones de personas con discapacidad Actualmente, Directora del Programa Empresarial de Promoción Laboral para Personas con discapacidad 'Pacto de Productividad'

*Fuente: Elaboración propia*

Una vez definidos los expertos, se realizó una pregunta abierta, con el fin de generar una lluvia de ideas e indagar acerca de qué debería tener una herramienta para analizar las condiciones de accesibilidad e inclusión de los atractivos turísticos bogotanos para personas con discapacidad, esta información se puede ampliar en la **Tabla 5**.

***Tabla 5. Respuesta de expertos de pregunta abierta***

<b>¿Cuáles son los elementos que debe tener una herramienta para evaluar un atractivo turístico en términos de inclusión y accesibilidad?</b>
1. Acceso, accesibilidad, Requisitos Ubicación
2. El estado del arte sobre la temática, así como de la discapacidad y su diversidad analizado el entorno, las barreras debido a la falta de caracterización de la población.
3. Garantizar las condiciones físicas para el acceso a personas con discapacidad de manera autónoma.
4. Elementos cuantitativos cómo medir en escala de uno a cinco, y cualitativos, como el por qué, que deficiencias se encuentran, que oportunidades de mejora, y que resaltan. Así como que sea una herramienta accesible.
5. Cumplimiento de la normatividad existente, principios del diseño universal , ajustes

razonables considerados para los diferentes tipos de discapacidad.
6. Imagen o descripción de esta, aplicaciones con traducción a lenguaje de señas.
7. De acuerdo con el manual Turismo para toda esta herramienta debe evaluar un atractivo turístico teniendo en cuenta las barreras físicas, actitudinales y comunicativas a eliminar con el fin de que este sea influyente y accesible.
8. Acceso y accesibilidad para todas las discapacidades.
9. Investigación de avances en materia de inclusión y accesibilidad en destino-atractivo llevada a cabo por autoridades. Expertos técnicos (en inclusión y accesibilidad) que permitan reconocer si el atractivo es incluyente para todas las personas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas con requisitos de acceso, que rectifiquen o den su opinión del atractivo.</li> <li>• Tener en cuenta los principios del Diseño Universal en cada atractivo.</li> <li>• Aplicar un plan integral de accesibilidad en los atractivos.</li> </ul>
10. Debe basarse en lineamientos internacionales, que han sido apropiados a nivel nacional, retomando criterios o indicadores que son estandarizados, pero -también- incluir preguntas orientadas a lo cualitativo (a recoger percepciones, aportes y experiencias de las comunidades).
11. Preguntas que permitan indagar a cerca del potencial, accesibilidad, tipo de guías. Valores agregados que permitan contar hablar y completar la oferta dentro de la actividad turística.
12. Accesibilidad, Infraestructura, Interpretación, comunitario.
13. Determinar el nivel de inclusión y accesibilidad en toda la ruta que se requiere para que la persona con discapacidad acceda y gocen, de manera autónoma, del atractivo turístico. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de accesibilidad para sitios de información turística (presenciales y virtuales).</li> <li>• Indicadores de accesibilidad para agencias de viaje para el segmento de transportes de salida y destino (Todo tipo de transportes).</li> <li>• Indicadores de accesibilidad para alojamiento y entorno turístico.</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia.*

Con estas respuestas, se comenzaron a organizar las ideas de los expertos para la creación de la herramienta de análisis en los atractivos turísticos la cual debe considerar diferentes aspectos para superar las barreras de accesibilidad (física, comunicativa, protocolos y actitudinal), los cuales se pueden observar en la tabla 6.

**Tabla 6. Barreras de accesibilidad**

<b>BARRERAS TENIDAS EN CUENTA, PARA LA ELABORACIÓN DE LA HERRAMIENTA</b>			
<b>Espacial</b>	<b>Comunicativa</b>	<b>Protocolo</b>	<b>Actitudinal</b>
Se enfocan en la planta física como son rampas, superficies antideslizantes, vías de acceso, circulación peatonal, baños, duchas, piscinas, elevadores, puertas, escaleras, parques y auditorios o teatro.	La existencia de información de acuerdo con las limitaciones como la señalización, señales auditivas, textos en braille.	Existencia de protocolos de atención a los usuarios con discapacidad, garantizando su inclusión y autonomía.	Conocimiento entre las diferentes clases de discapacidades que puedan existir como la adecuada preparación del personal sobre el trato adecuado a personas con discapacidad.

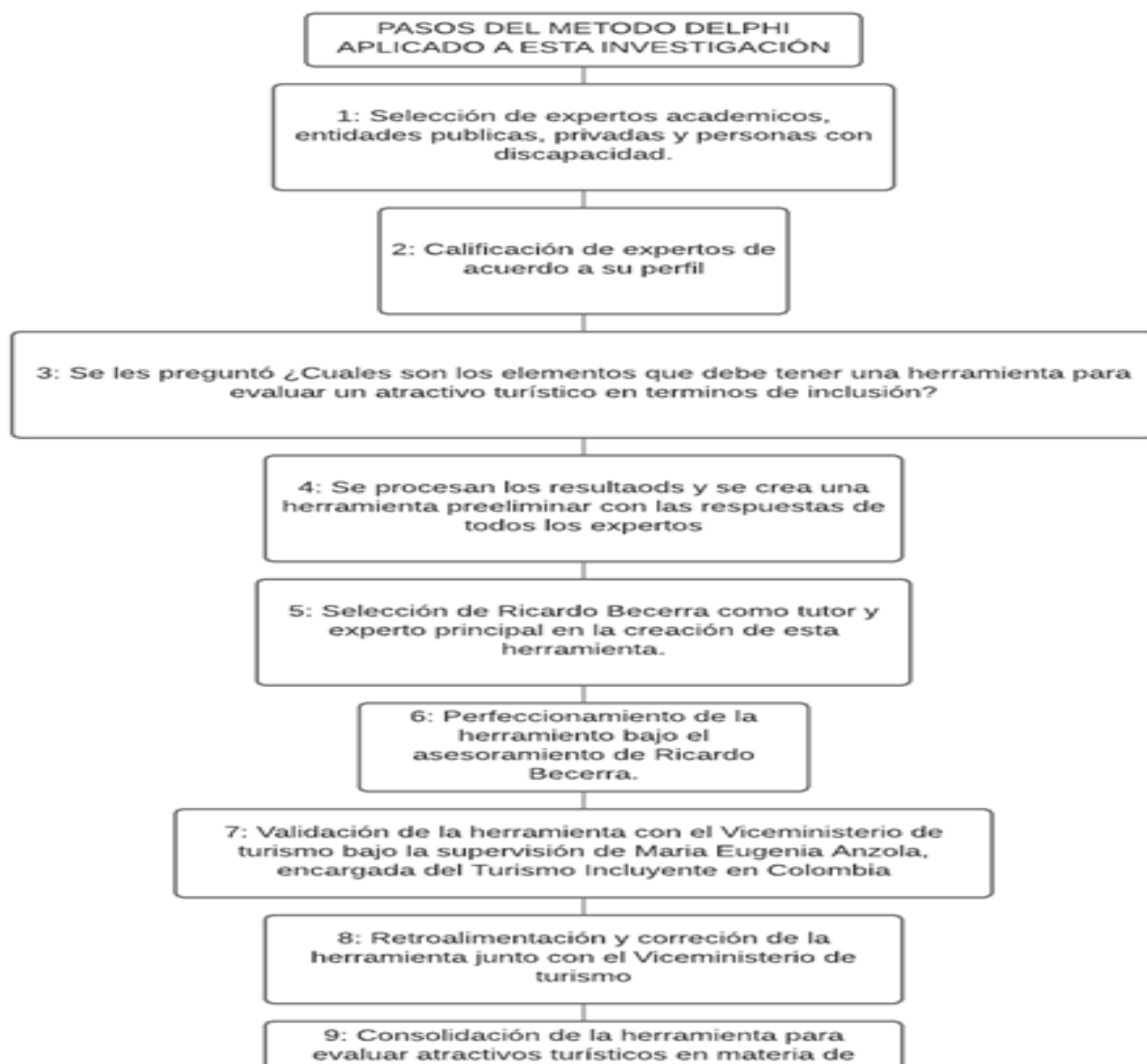
*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 6 se referencian las diferentes barreras para personas con discapacidad tanto en una infraestructura, como en el entorno y en los servicios, los cuales se tienen en cuenta para realizar la herramienta de análisis de los atractivos turísticos en la ciudad de Bogotá.

Continuando con el desarrollo de la herramienta, se fue finalizando el análisis en condiciones de accesibilidad e inclusión de atractivos turísticos en Bogotá para personas con discapacidad, junto con el acompañamiento del Dr. Ricardo Becerra, quien es experto en Turismo Incluyente, se hicieron 4 reuniones presenciales donde se realizó una retroalimentación de la herramienta, después de esto se procedió a validar los indicadores que se analizaran con el Viceministerio de Turismo bajo la supervisión de los funcionarios María Eugenia Anzola, María

Ximena Villota y Germán Caicedo, quienes nuevamente, retroalimentaron la herramienta. En la figura 4 se puede observar el flujograma del método Delphi para la construcción de la herramienta.

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 4. Flujograma método Delphi.*

En este sentido, se puede evidenciar desde el anterior flujograma el proceso que se llevó a cabo mediante el método Delphi para la construcción de la herramienta de análisis que permite al

grupo de investigación caracterizar las condiciones de accesibilidad e inclusión en los atractivos turísticos de Bogotá.

A continuación, se plasma en la **tabla 7** se plasma la ficha de análisis final para la caracterización de los atractivos turísticos. Teniendo en cuenta que este es un proceso de construcción, se elaboró una ficha preliminar, la cual se encuentra en el anexo 8.

**Tabla 7. Ficha de análisis de condiciones de accesibilidad.**

<b>Nombre del Atractivo:</b>						
<b>Dirección:</b>						
<p><b>NOTA: Teniendo en cuenta la siguiente tabla, califique los indicadores de acuerdo con los ítems cumplidos en la casilla de calificación por criterio. 3. Supera Totalmente 2. Supera Parcialmente 1. No Supera.</b></p> <p><b>Seguido de esto, procesa a calcular la calificación ponderada la cual es el resultado de la suma de la calificación de los indicadores a tener en cuenta dividida en el número de indicadores por variable.</b></p>						
<b>Barreras</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores a tener en cuenta</b>	<b>n</b>	<b>Calificación ponderada</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Recomendaciones</b>
<b>Espacial</b>	<b>Rampas y vías de acceso</b>	Superficie es antideslizante e impida derrapes o que patinen las ruedas.				
		Tiene una pendiente máxima del 12%, para un desarrollo máximo de 150 cm. Cuando requiera un desarrollo mayor, la pendiente debe disminuir a un 8%. (Sectur, 2018).				
		Ancho mínimo de la rampa es de 120cm, preferiblemente recta o con una pendiente muy ligera				
		La rampa cuenta con algún bordillo o saliente que impida el descarrilamiento de la silla. Este bordillo debería tener como mínimo 12 centímetros de altura. (Sectur, 2018).				
		Las rampas cuentan con un doble pasamanos, uno a cada lado. Estos sobresaldrán 30 cm de la longitud de la rampa, facilitando así la entrada y salida.				



		Los pasamanos situados a cada lado de la rampa están situados a una altura de 90 y 105 cm, y 70 y 85 respectivamente. (Sectur, 2018).			
		Las áreas de servicio accesible tienen condiciones de igualdad con respecto al público en general. Por ejemplo, en las áreas de espectador, los espacios para personas con discapacidad, particularmente los espacios para personas usuarias de silla con ruedas deben estar ubicados en zonas con condiciones de igualdad de isóptica (visibilidad) a las del público en general y precio.			
<i>Circulación peatonal</i>		La circulación peatonal está libre de obstáculos temporales o fijos, tales como, botes de basura, mobiliario, extintores, elementos de publicidad, etc. Cumplir con ficha de elementos que sobresalen.			
		Las circulaciones peatonales tienen una pendiente máxima del 4 % en la dirección del paso. Pendientes mayores deben cumplir con fichas de elementos de circulación vertical. (Sectur, 2018).			
		Ranuras rejillas máximo 1.3 cm de separación.			
<i>Baños</i>		Todos los módulos sanitarios deben ser aptos para el uso de personas con discapacidad. (Sectur, 2018).			
		Cuentan con la señalización del Símbolo Internacional de Accesibilidad			
		La altura del asiento del inodoro es de 45 y 50 cm sobre el nivel de piso. (Sectur, 2018).			
		Tiene barras de apoyo horizontal de 3.8 cm de diámetro y 90 cm de longitud, en la pared lateral más cercana al			

	inodoro.			
	El dispensador de papel esta ubicado debajo de la barrera de apoyo a una altura entre 35 cm y 50 cm. (Sectur, 2018).			
<i>Duchas</i>	El espacio permite el ingreso de una silla con ruedas y en el piso contar con tapetes antideslizantes.			
	Cuenta con una banca desplegable adosada a la pared de tal manera que todos los diferentes tipos de discapacidades puedan usarla.			
	Tiene barras de apoyo en los muros de su alrededor.			
	Los controles para manejar la ducha estan a una altura moderada y accesibles del alcance de todos.			
<i>Piscinas</i>	La entrada accesible a las piscinas debe estar lo más cercano a las áreas secas o vestidores.			
	Tiene como mínimo una barra de apoyo horizontal en cada escalón o un pasamanos continuo de inicio a final del tramo de plataforma y escalones.			
	La piscina tiene una profundidad no mayor a 1.20 m. (Sectur, 2018).			
<i>Elevadores</i>	Los pisos son antideslizante y las paredes laterales lisas.			
	Tiene una botonera de control con macro tipos y números en alto relieve y escritura Braille y en alto contraste.			
	Los botones estan a una altura de 90 cm y 120 cm de nivel de piso botón más alto. (Sectur, 2018).			
	Tiene sensores de cierre en las puertas.			

	Cuentan con un sistema de telefonía de emergencia dentro de la cabina.			
	En edificaciones de servicio público debe tener la leyenda en alto relieve y puede ser complementada con Braille a una altura de 1.20 m. (Sectur, 2018).			
	Tiene letreros visibles desde el área de aproximación al elevador con leyenda “En caso de sismo o incendio no utilice elevador, emplee escalera”.			
	El espacio libre de paso en las puertas es de 100 cm como mínimo.			
<i>Atención, Cobro y Venta</i>	Las zonas de atención, cobro y venta son fáciles de localizar y se encuentran cerca a la entrada del edificio.			
	Indican la ruta hacia el área de atención, cobro o venta con un elemento visual o táctil. Por ejemplo, alfombra, cambio de textura o superficie del piso táctil (ruta táctil).			
	El mobiliario permite la atención a personas de pie y en silla de ruedas.			
	Facilitan la lectura de labios. Evitar reflejo y deslumbramiento que dificulte la comunicación. Cumplir con ficha de visibilidad.			
	Garantizan las condiciones adecuadas de audición para todos los usuarios, inclusive para personas con auxiliares auditivos o implante coclear.			
	En entornos con ruido o aquellos con un elemento de separación, por ejemplo, pantalla o vidrio, incluyen sistemas de asistencia auditiva y			

	tener visibilidad. Cumplir con ficha de visibilidad.			
	Las puertas tienen un ancho de vano mínimo de 120 cm libres.			
	Puertas con manijas tipo palanca a una altura de 90 cm del nivel de piso terminado.			
	Las cerraduras de las aulas son de pasador tipo resbalón.			
	Cuentan con puertas de paso continuo para personas en silla de ruedas, debe contar con una franja de protección tipo zoclo de entre 20 y 40 cm de altura por su ancho.			
	En los pisos de las puertas principales tienen un cambio de textura o pavimento táctil de 30 cm por todo su ancho antes y después de la puerta. (Sectur, 2018).			
<i>Escaleras</i>	El ancho de las escaleras es de 180 cm mínimo y contar con pasamanos a una altura de 75 y 90 cm en ambos lados de las escaleras. (Sectur, 2018).			
	Previo al arranque de los escalones, así como el final de los mismos, tienen un cambio de textura o pavimento táctil de mínimo 30 cm de ancho, con una separación de 30 cm del cambio de nivel. (Sectur, 2018).			
<i>Parques</i>	Los accesos al parque son fácilmente reconocibles y localizables			
	El acceso principal, o cada acceso, si todos tienen la misma jerarquía tienen un plano de ubicación visual y táctil.			
	Cuentan con mapas de entendimiento táctil, visual y auditivo de fácil			

		entendimiento			
		Los andadores interiores de parque, plazas y jardines deben tener un ancho mínimo de 2.00 m. Deben estar libres de ramas y troncos inclinados hasta una altura de 2.20m.			
	<i>Auditorios o teatros</i>	Garantizan las condiciones adecuadas de audición para todos los usuarios incluyendo las personas con auxiliares auditivos o implante coclear.			
		Las áreas accesibles para las personas con alguna discapacidad están cerca de las entradas o salidas			
El área de una silla con ruedas es firme y nivelada, con superficie antideslizante.					
<b>Comunicativa</b>	<i>Información y señalización</i>	Los letrero táctiles permiten que una persona se acerque 1.00mm del letrero sin encontrar objetos sobresalientes o barreras en el abatimiento de la puerta.			
		La señalización tiene un color contrastante con su entorno, diseño uniforme, estar en superficies libres de reflejos, libre de sombras y tener consistencia en su localización			
		Los mensajes de la señalización son simples, cortos y fáciles de entender. Se debe preferir pictogramas, y para las señalizaciones que contengan texto, se recomienda el uso de señalización táctil, que contenga letras realzadas junto con sistema braille localizado justo abajo del texto.			
		Caracteres y/o braille no esta localizado en el campo de un			

	pictograma.			
	Tiene sistemas de orientación con señales para la ubicación de las áreas de servicio a través de mínimo dos sentidos: visual, audible y/o táctil dentro de la ruta accesible.			
	La ruta accesible hacia la entrada es fácil de encontrar, así como la entrada accesible. En entradas restringidas a una edificación, al menos una entrada restringida debe ser accesible. En un edificio existente, si la entrada accesible no coincide con las del público en general, dicha ruta debe estar señalizada durante todo el recorrido.			
	Tiene señales de: Orientación (por ejemplo, mapa de ubicación y directorio). - Dirección (por ejemplo, rutas incluyendo los cambios de dirección). -Señal funcional (por ejemplo, uso del elevador). -Señal informativa (por ejemplo, horarios de taquilla o señal de acceso al servicio).			
	Evitar tableros con información monocromática para apoyo a personas con visión baja.			
	La información y el sistema de orientación esta colocada a través de mínimo dos sentidos: - Información visual para personas con discapacidad auditiva. - Información audible y/o táctil para personas con discapacidad visual.			
	Las letras son de una forma convencional y no itálicos, oblicuos, script, muy decorados o de formas inusuales, se recomienda el uso de tipografía arial.			

	<i>Señal Auditable</i>	Esta distribuida hacia el total de las áreas de servicio, por ejemplo, para dar avisos verbales generales en una terminal de transporte. Debe de estar direccionada hacia donde se encuentre la persona para dar el aviso correspondiente, por ejemplo, hacia la puerta del elevador en el momento de apertura o información localizada en la zona de embarque en una parada de transporte para dar información sobre la próxima llegada del vehículo.			
		Es distinguible y legible a las frecuencias de los sonidos del entorno inmediato.			
		La señal verbal es directa (voz humana) o indirecta (grabación de voz humana o sintetizada) con el idioma y acento local, difundida por un dispositivo adecuado al tamaño del lugar			
<b>Protocolo</b>	<i>Protocolo de servicios</i>	Capacitan a el personal sobre cómo ofrecer servicio a personas con discapacidad para saber cómo interactuar con el cliente.			
		El personal tiene conocimiento a cerca de discapacidades y sus diferentes tipos, así como sus necesidades en la comunicación.			
		Permiten que personas con discapacidad accedan con su animal de servicio a cualquier parte de sus instalaciones que esté abierta al público.			
<b>Actitudinal</b>	<i>Conocimiento de discapacidades</i>	El personal tiene conocimiento de discapacidades, diferentes discapacidades y sus necesidades.			
		Cuentan con información del establecimiento y los servicios que ofrece en Braille o grabaciones.			
		Tienen una persona con conocimientos en lenguaje de			

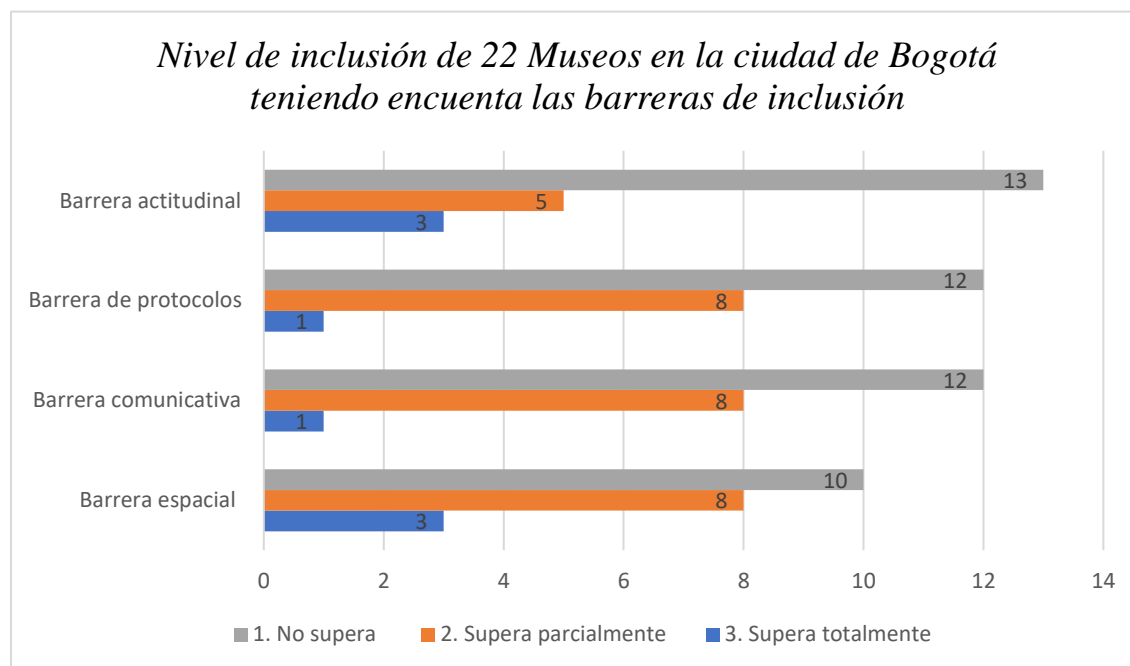
	señas como parte de los funcionarios.			
	Entender el concepto de diseño universal.			
	Saben diferencia de inclusión y accesibilidad.			
	Capacitan al personal sobre el trato adecuado a personas con discapacidad y usuarios con perros de asistencia.			
	Tienen visitas guiadas para personas con diferentes tipos de discapacidad para diferentes edades.			
	Cuentan con información del establecimiento y los servicios que ofrece en Braille o grabaciones.			
<b>ANÁLISIS GENERAL PROMEDIO</b>				

*Herramienta construida a través de información aportada por expertos en el tema y diferentes fuentes bibliográficas: (sectur, 2018). (NTC 6047), (NTC 6304).*

Esta herramienta de análisis puede ser usada para cualquier tipo de atractivo turístico en materia de accesibilidad e inclusión, ya que cuenta con requerimientos para todo tipo de infraestructura y servicio. Al tener una aprobación por diferentes actores como académicos, expertos y usuarios, esto le da mayor peso a la herramienta para desarrollar su función.

En la figura 5 se muestran los resultados en gráficos obtenidos con la información recolectada (estas fichas con la información se encuentran en documento Anexo 2) de los 62 atractivos evaluados por el momento.





**Figura 5. Nivel de inclusión de museos en Bogotá**

*Fuente: Elaboración propia*

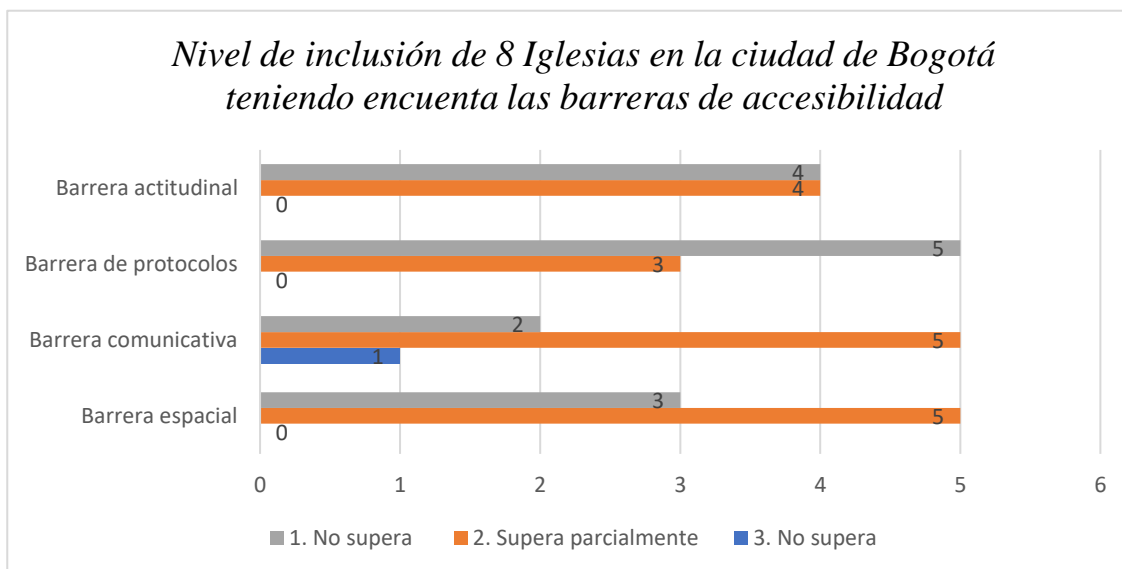
De los 22 museos que se analizaron con la herramienta, se puede observar en el gráfico cuales superan totalmente con las barreras de accesibilidad, solo 1 atractivo supera las barreras de protocolo, seguido por 1 en la barrera de comunicativa, 3 en la barrera actitudinal y 3 en la barrera espacial.

El número de atractivos turísticos que supera parcialmente con las barreras de accesibilidad son 8 en la barrera espacial, 8 en la barrera comunicativa, 8 en la barrera de protocolos y 5 en la barrera actitudinal.

Los atractivos turísticos que no superan ninguna barrera son:

En la barrera espacial 10, barrera comunicativa 12, barrera de protocolos 12 y en la barrera actitudinal 13. Con esta información se puede deducir que en las falencias que están teniendo los

21 museos evaluados mayormente se dan en las barreras comunicativas, protocolos y actitudinales.



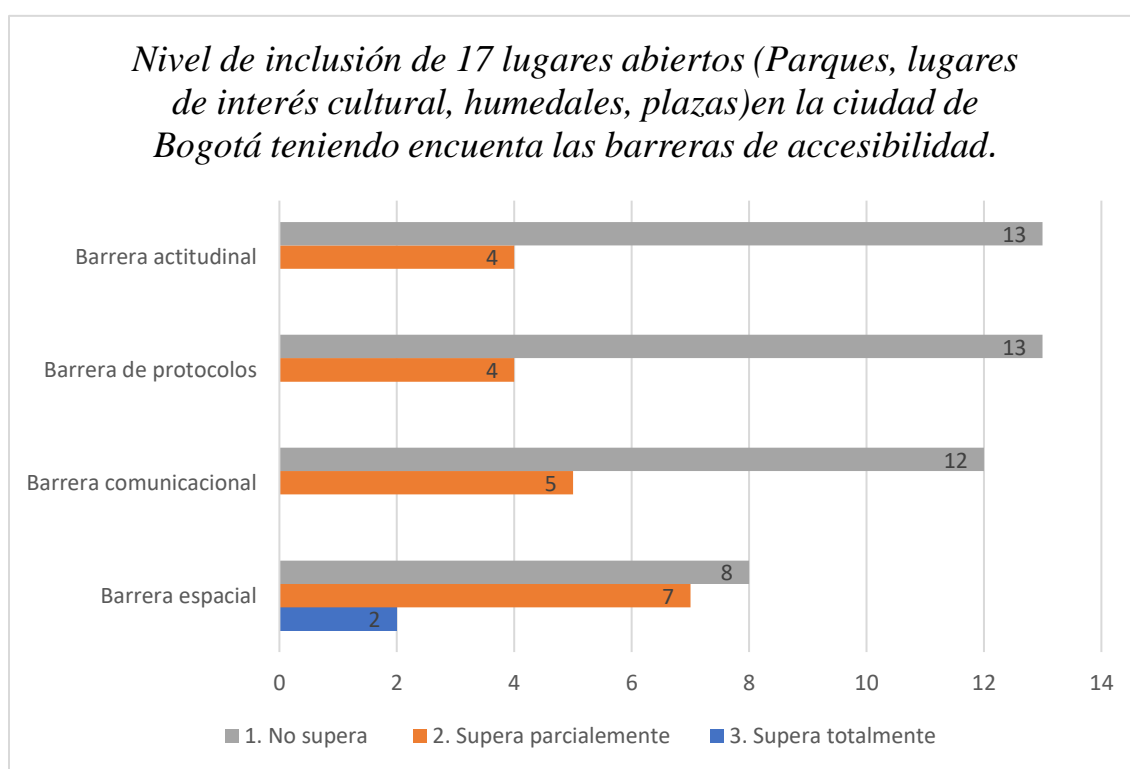
**Figura 6. Inclusión en 8 iglesias de Bogotá**

*Fuente: Elaboración propia.*

Como se observa en el gráfico 4, las iglesias analizadas ninguna de estas supera las barreras establecidas. Parcialmente, supera un 8% en la barrera espacial, con un 6% en comunicativa, un 5% en protocolos y finalmente un 2% en actitudinal.

La falencia que más presentan estos atractivos es en las barreras actitudinales, protocolo y comunicativas, es evidente que hace falta capacitación del personal para recibir a personas con discapacidad o contar con los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio a estas personas.

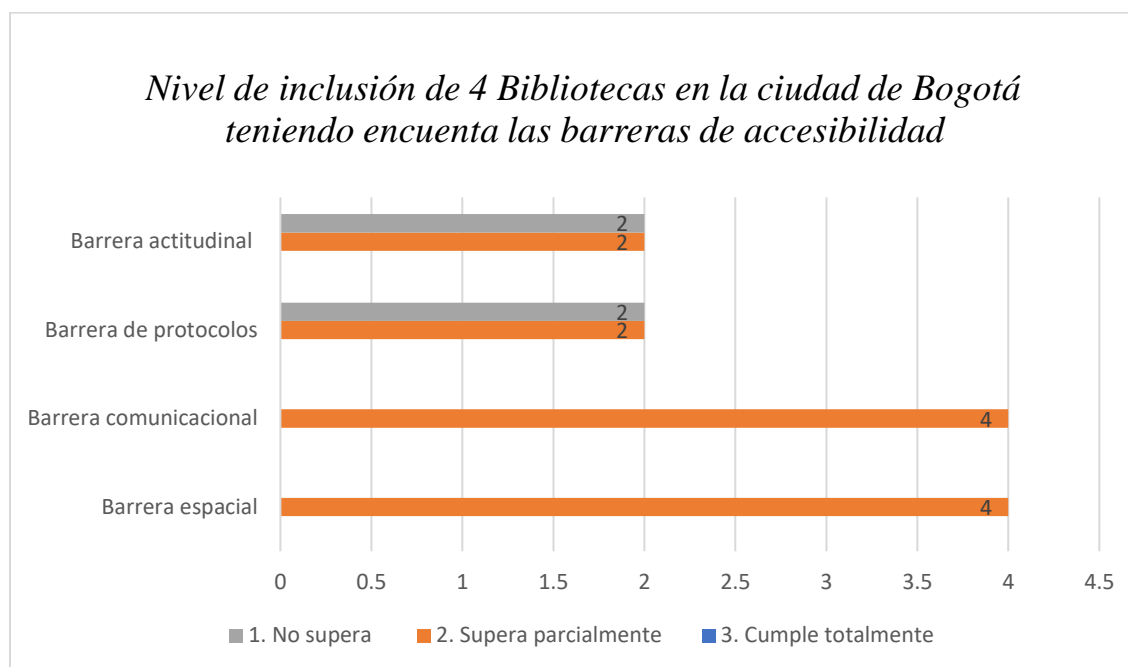
De acuerdo con los resultados de la figura se puede observar que, de los lugares abiertos evaluados en esta investigación, 4 atractivos turísticos superan las barreras de protocolos y actitudinales mientras 13 no las superan. En la barrera comunicacional 5 atractivos turísticos superan parcialmente y 12 no lo hacen, en la barrera espacial 2 superan totalmente 7 parcialmente y 8 no superan.



**Figura 7. Inclusión de 17 lugares abiertos**

*Fuente: Elaboración propia.*

En el gráfico 5, se observa que de los 17 lugares abiertos, 13 de ellos no superan las barreras de inclusión, esto es importante resaltar, ya que al ser espacios abiertos para todas las personas, de una u otra manera no son incluyentes porque se les dificulta a las personas con discapacidad poder acceder a estos lugares, también comunicarse o ubicarse.

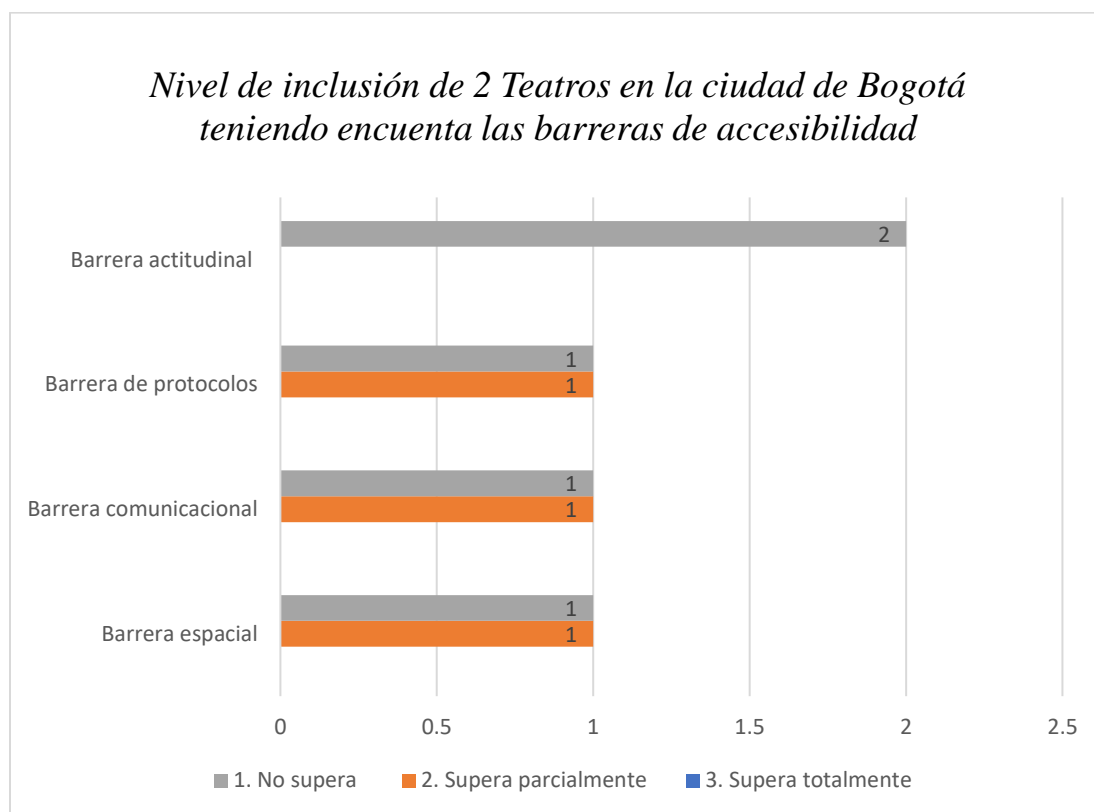


**Figura 8. Inclusión en 4 bibliotecas**

*Fuente: Elaboración propia.*

En la figura observamos información obtenida por la herramienta de 4 bibliotecas. Donde se pudo analizar que ninguna de ellas supera totalmente con la barrera, Solo el 4% superan parcialmente con las barreras espaciales y comunicativas, un 2% supera parcialmente con barreras de protocolo y actitudinales. Fijándonos que su mayor falencia se encuentra en las barreras de protocolo y actitudinal.

Las bibliotecas son lugares importantes para todas las personas y es necesario que sean incluyentes en sus espacios y en la comunicación, tanto del personal del lugar como de los elementos tecnológicos y ayudas que se encuentran en estos lugares, como libros, audiolibros, libros con sistema braille y demás.

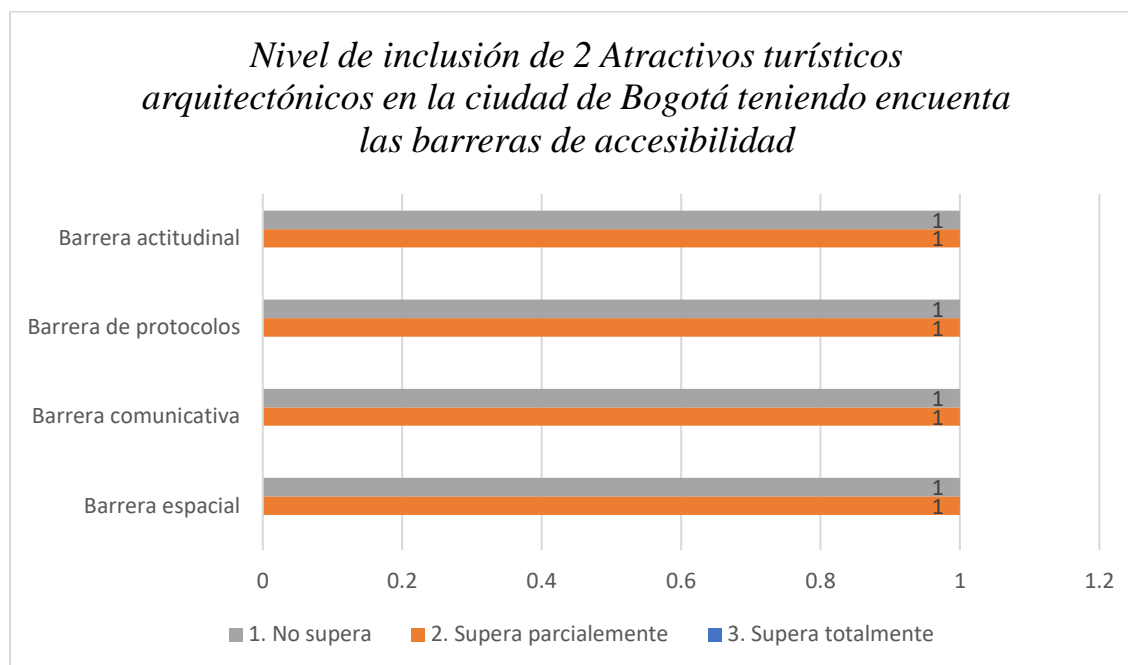


**Figura 9. Inclusión en 2 teatros**

*Fuente: Elaboración propia.*

Los dos teatros evaluados no superan totalmente con ninguna de las barreras de inclusión y solo uno superan parcialmente en las barreras de protocolos, comunicativa y espacial.

Es importante mencionar que uno de ellos se encuentra al aire libre y por esto es necesario la igualdad de espacio frente a todas las personas sin importar su condición y por el otro lado, al ser un teatro histórico e importante su estructura no se puede modificar, pero eso no impide que cumpla con los demás requerimientos e incluir elementos que ayudan a la accesibilidad en el lugar.

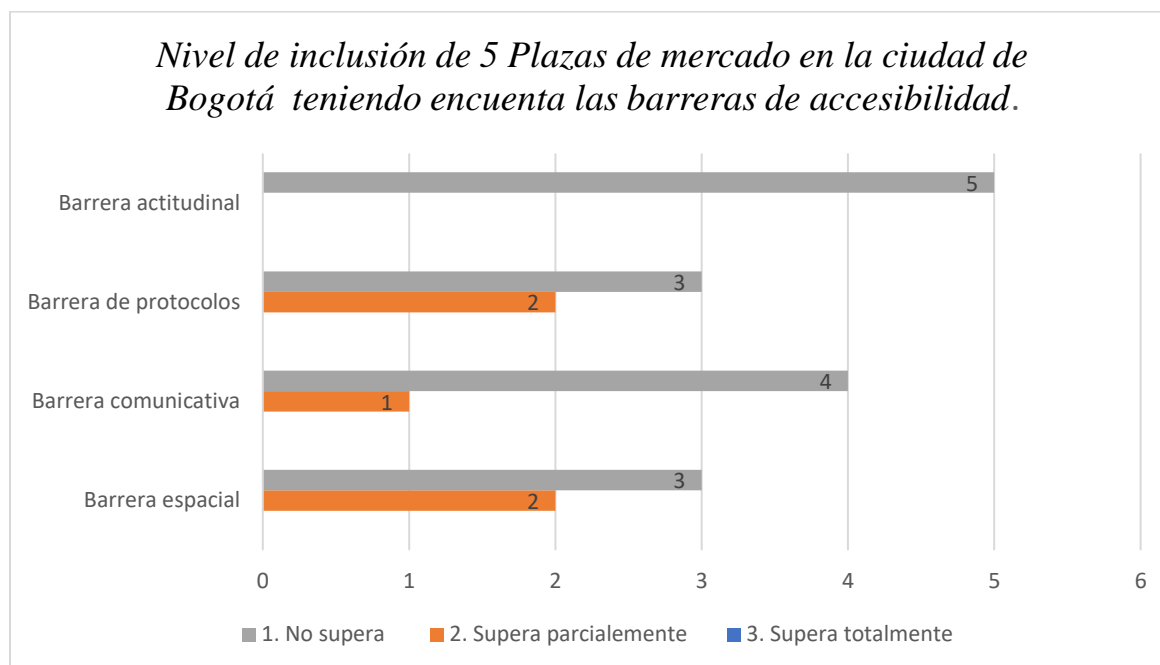


**Figura 10. Inclusión de 2 atractivos turísticos arquitectónicos**

*Fuente: Elaboración propia.*

En el caso de los atractivos arquitectónicos, se observa que ninguno de ellos supera el total de las cuatro barreras de inclusión, en cuanto los otros puntos que superan parcialmente y no superan, sus resultados son iguales en cada barrera.

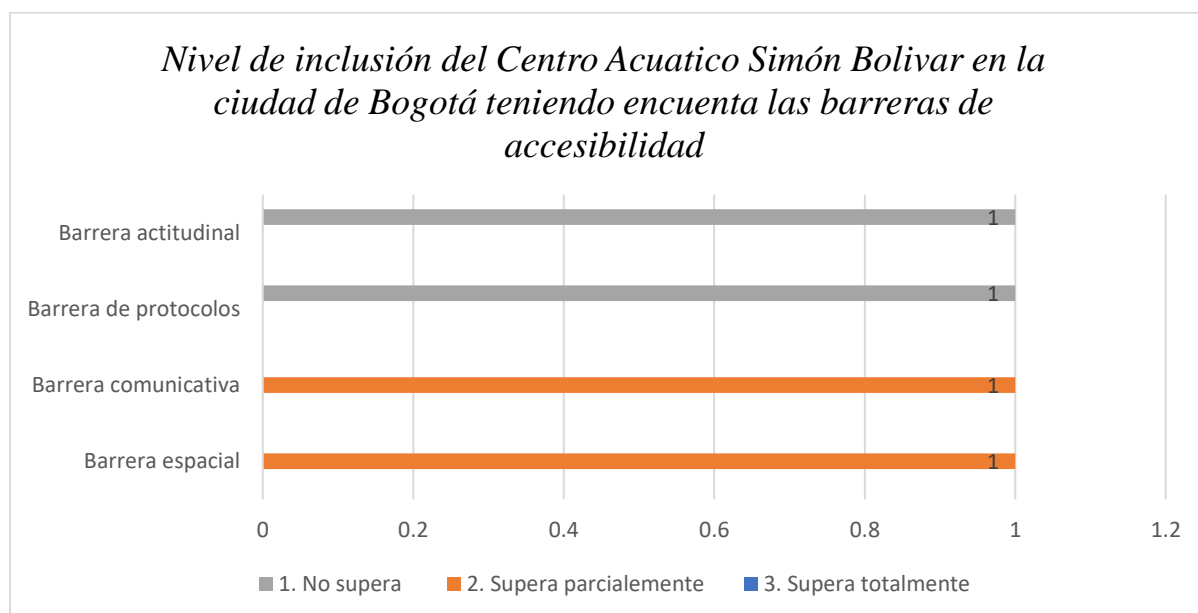
Es importante este resultado, ya que, al ser atractivos arquitectónicos, son edificaciones que no se pueden rediseñar o cambiar por su importancia e historia, pero también hay que tener en cuenta que se pueden utilizar implementos que hoy en día funcionan sin tener que intervenir en la construcción.



**Figura 11. Inclusión de 5 plazas de mercado**

*Fuente: Elaboración propia.*

De las 5 plazas de mercado analizadas, ninguna supera la barrera actitudinal, en cuanto la barrera de protocolo solo 2 plazas la superan parcialmente, una plaza supera parcialmente la barrera comunicativa y 2 plazas superan parcialmente la plaza espacial.



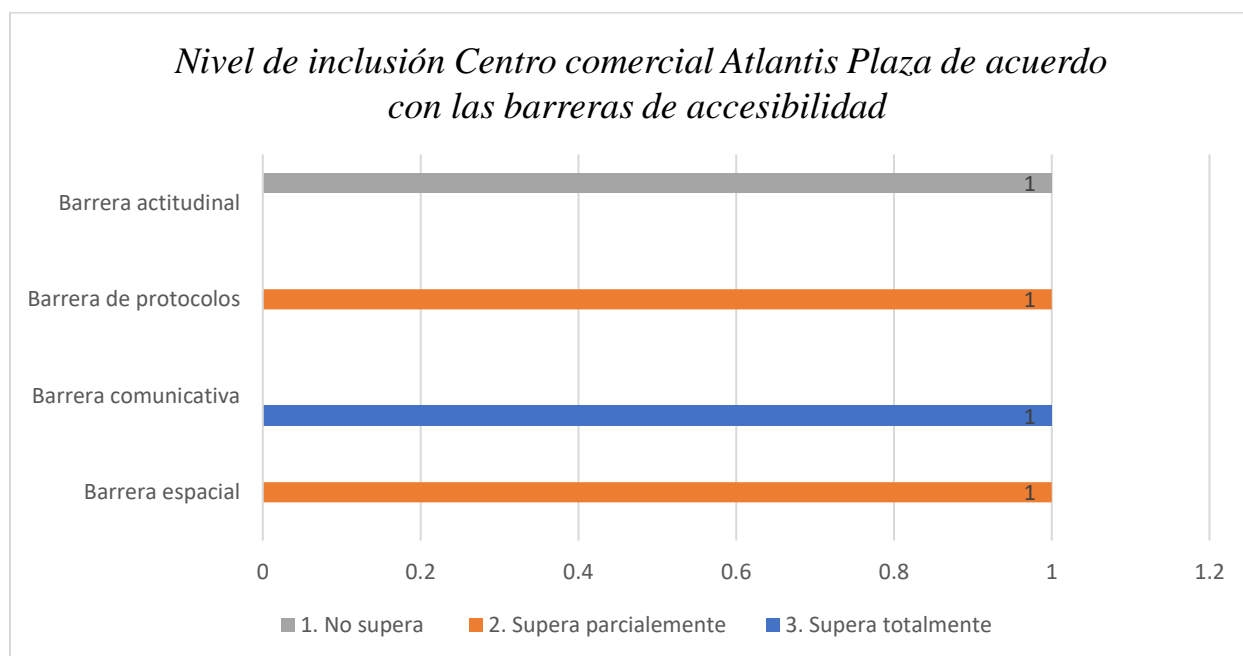
**Figura 12. Inclusión del Centro Acuático Simón Bolívar**

*Fuente: Elaboración propia.*

El Centro Acuático Simón Bolívar no supera totalmente con ninguna de las barreras, solo lo supera parcialmente con la barrera comunicativa y espacial, y no supera ningún requerimiento en las barreras de protocolo y actitudinal.

El Centro Acuático es sumamente importante, ya que las personas con discapacidad en algunos casos requieren de terapias en el agua para su movilidad u otras situaciones, por esto es importante que este lugar cumpla con todos los requerimientos para que las personas puedan movilizarse de manera cómoda y autónoma, también lograr una buena comunicación con el personal y que el mismo personal sepa cómo recibir y ayudar a las personas cuando lo requieran.





**Figura 13. Inclusión del centro comercial Atlantis Plaza**

*Fuente: Elaboración propia.*

Se observa en el Centro Comercial Atlantis Plaza que no supera ningún requerimiento con la barrera actitudinal, supera parcialmente con la barrera espacial y de protocolo y supera totalmente con la barrera comunicativa.

En este caso es importante resaltar la afluencia de turistas en este centro comercial, por eso es importante cómo el personal se comunica con las personas, ya sea con discapacidad o no, pero también es necesario cumplir con las demás barreras, ya que el traslado por el lugar es muy importante y así mismo ver el personal si está preparado para estas situaciones.

Teniendo en cuenta la clasificación de la matriz general donde se recogen todos los datos a nivel de museos, espacios abiertos, bibliotecas, teatros, piscinas, centros comerciales, atractivos arquitectónicos, plazas e iglesias. Resaltamos los atractivos que más cumplen con la herramienta, durante el proceso de análisis, como lo son:

- De los 22 museos analizados principalmente solo el Museo Nacional ubicado Carrera 7, entre calles 28 y 29 – del Centro Internacional supera en su totalidad con las barreras espaciales como lo son rampas, vías de acceso, baños, elevadores,

puertas, atención-cobro. Adicional se encontró que este atractivo también cuenta con grandes falencias en las barreras de protocolos de servicios y actitudinales.

- En cuanto espacios abiertos se analizaron los resultados de 17 de estos atractivos, de los cuales, dos de ellos tienen el valor más alto que son Agroparque Los Soches (Vereda Los Soches, Usme – sur-oriente de la sabana), Parque Entre Nubes (Calle 48 sur y 48m sur con carrera 1b este y 8a este- San Cristóbal, Usme). Estos dos atractivos presentan falencias en la barrera espacial, teniendo en cuenta los ítems de vías de acceso, circulación peatonal. Superando parcialmente, pero con muchas falencias en las barreras de protocolo de servicios, actitudinal y comunicativa, lo que integra la parte de señales de comunicación, información y señalización y conocimientos de las distintas discapacidades.
- De las 4 bibliotecas analizadas, la que más supera los ítems propuestos es la Biblioteca Virgilio Barco ubicada Avenida Carrera 60 #57 -60 – Teusaquillo, la cual supera parcialmente, con todas sus barreras (espacial, comunicativa, protocolo de servicios y actitudinal). No obstante, reconociendo que aún en el atractivo se tienen muchas falencias.
- Los teatros analizados fueron dos de los cuales el Teatro La Candelaria ubicado en la Calle. 12 #2-59 es el que supera parcialmente, con las barreras espaciales como lo es con vías de acceso, circulación peatonal, baños, puertas, escaleras y barreras de protocolo de servicios. El teatro tiene grandes falencias en las barreras comunicativas como lo es información, señalización y en barreras actitudinal es en cuanto el conocimiento de las distintas discapacidades.
- El único atractivo analizado con zonas húmedas como lo son piscinas y duchas fue el complejo acuático ubicado en la Avenida. 63 #45-00 Teusaquillo, donde supera parcialmente, con las barreras espaciales teniendo en cuenta las variables de las duchas, baños y señalización e información. Evidenciamos grandes falencias en las barreras de protocolos de servicios y actitudinal es teniendo en cuenta el conocimiento de las discapacidades.
- El centro comercial Atlantis plaza ubicado Cl. 81 #13-05, según lo analizado con la herramienta supera la barrera comunicativa teniendo en cuenta información y

señalización. Parcialmente, aminora las barreras espaciales y protocolo de servicios y actitudinales.

- Los atractivos arquitectónicos se analizaron y arrojaron el mismo ponderado teniendo las mismas falencias. Palacio Arzobispal (Carrera 7ª #. 10 – 20 – La candelaria), Torre Colpatria (Carrera 7 #. 24 – 79 – Las nieves). Solo superan parcialmente con la barrera espacial. Encontrando falencias en sus barreras comunicativas, protocolos de servicios y actitudinal es.
- De las 4 plazas de mercado analizadas y evaluadas la de mayor ponderación es la Plaza Distrital de Mercado 20 de Julio ubicada 30 sur, Cra. 6 #24ª - San Cristóbal, superando parcialmente con las barreras espaciales, comunicativas y protocolos de servicios. Encontrando falencias en sus variables actitudinales.
- Se analizaron los resultados de 8 de las iglesias evaluadas de las cuales obtuvieron mayor ponderación son la Catedral Primada de Colombia ubicada Carrera 7 #10-80 – La candelaria superando la barrera comunicativa como lo es señalización e información, seguido por las barreras que superan parcialmente Espacial y protocolos de servicios. Teniendo mayores falencias en la actitudinal.

De acuerdo con estos resultados se puede decir que Bogotá actualmente, está excluyendo a una gran población de turistas potenciales al no adaptar y capacitar a los prestadores de servicios turísticos y en especial los atractivos turísticos en temas de inclusión.

Las barreras que menos superan los requerimientos de los 62 atractivos turísticos evaluados son las de protocolos y actitudinales. Al iniciar la investigación se pensó que la barrera que menos se superaba era la espacial, ya que requiere de mayor intervención, pero al notar que el personal no cuenta con los conocimientos de un protocolo existente o simplemente, no existe un protocolo, las personas con discapacidad son limitadas de muchas actividades que ofrezcan los atractivos turísticos por falta de información o comunicación sin dejar a un lado la accesibilidad con la que cuenta el lugar, siendo la mayor condición que pone el entorno.

Como se ha mencionado anteriormente, en el desarrollo del trabajo de investigación, Bogotá actualmente, se está promocionando como un destino turístico incluyente, lo cual

analizando los resultados de esta investigación no lo es, ya que primero hay que contar con una oferta que esté en las condiciones adecuadas para recibir a personas con cualquier discapacidad y sí mismo ofrecer información y servicios según la discapacidad del turista.

Según lo anterior, en la capital se hace necesario la creación e implementación de estrategias que puedan superar las barreras de accesibilidad en los atractivos turísticos de la ciudad, para que las personas con discapacidad accedan a estos lugares de manera autónoma.

Algo que se debe tener en cuenta cuando se va a implementar un dispositivo en los atractivos turísticos como plataforma salva escaleras es si la persona está dispuesta a hacer uso de estos dispositivos, ya que muchas veces les produce miedo el trasladarse, por esto, los ascensores son de mayor impacto para que las personas con limitaciones físicas puedan recorrer los diferentes pisos de algunos atractivos.

Finalmente, es importante resaltar que para el Turismo, las personas con discapacidad son una población que tiene el dinero y la intención de visitar los atractivos turísticos, pero en ocasiones el entorno es el que le genera la limitación y hay que pensar que con ellos no solo llega una persona, sino que son familias que quieren disfrutar de su tiempo libre, por esto es importante que los atractivos turísticos y las ciudades sean incluyentes para cualquier tipo de persona que quiera realizar actividades de ocio y poder brindar un buen servicio y de calidad que sea para todos.

### **3.3 Analizar las condiciones de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad en los atractivos turísticos de Bogotá**

Después de realizar la caracterización de los atractivos turísticos en términos de inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad, se hizo una interpretación de los resultados obtenidos y recomendaciones que estos lugares pueden tener en cuenta para mejorar las cuatro barreras evaluadas, logrando que se conviertan en atractivos turísticos incluyentes para las personas con discapacidad sin generar ningún tipo de barrera entre el turista y el atractivo visitado.

La siguiente tabla muestra la calificación ponderada por cada atractivo, teniendo en cuenta que 3 es la calificación máxima y 1 la mínima. Así mismo, también se observa las

recomendaciones generales que se deberían tener en cuenta y las deficiencias de cada uno de los atractivos.

**Tabla 8. Análisis de las deficiencias de los atractivos turísticos y recomendaciones de acuerdo a las barreras de accesibilidad**

Atractivo turístico	Calificación ponderada.	Deficiencias	Recomendaciones barreras espacial	Recomendaciones barreras comunicativa	Recomendaciones barreras de protocolo	Recomendaciones barreras actitudinal
Parque Bavaria	1.8	No todas las rampas tienen una pendiente menor del 12% lo cual no cumple con la NTC 4145, de igual forma el parque no tiene caminos podotactiles; No se encuentra puntos de información para personas con discapacidad auditiva ni señales visibles. Al preguntarle a los guardias de seguridad en el lugar a cerca de protocolos existentes en el mismo su respuesta fue que no tenían conocimiento de ningún protocolo, además de esto, expresó que no tiene sabía de conceptos básicos de diseño universal, ni discapacidad.	Ya que no todas las rampas son incluyentes para personas con discapacidad, se recomienda instalar salva escaleras en las rampas, de igual forma instalar pasamanos a los lados de las rampas, instalación de caminos podotactiles	La señalización del parque cumple con los ítems de nombrados en la herramienta de análisis, sin embargo, se recomienda instalación de más mapas además de esto mapas con audio.	Crear protocolos para personas con discapacidad, capacitar a las personas que trabajan en este lugar, protocolos de emergencia y de atención al cliente.	Capacitar y sensibilizar al personal a cerca de la importancia de un servicio al cliente incluyente, tipos de discapacidades, conceptos de diseño universal y turismo para todos
Museo Nacional	2.5	Algunas entradas a las salas de exposición tienen un escalón alto por lo cual, se dificulta el acceso a personas con silla de ruedas, la puerta del baño del segundo piso es angosta (72cm). No se diferencia un cambio de textura en el antes y después de una puerta. El museo tiene información audiovisual interactiva y dinámica en las salas de exposición, sin embargo, no todos los puntos de interés tienen este tipo de información; El personal de seguridad expresa que no tiene conocimiento a cerca de conceptos de diseño universal, discapacidades y sus necesidades a excepción de un guía del museo.	No todas las puertas de acceso tienen rampas, se recomienda instalación de salva escaleras, caminos podotactiles, todos los baños deben ser incluyentes.	Instalación de señalización interactiva y auditiva en todas las exposiciones.	Cuentan con protocolos para personas con discapacidad, pero no todo el personal tiene conocimiento de estos protocolos.	Capacitar a todo el personal sobre turismo incluyente, diseño universal y discapacidades y sus necesidades.
Museo Quinta de Bolívar	1.3	Tienen una sola rampa para el acceso al lugar, sin embargo, esta en condiciones de desgaste, después del ingreso al lugar no se encuentra ninguna otra rampa. En los caminos de circulación peatonal se encuentran señales y anuncios a la mitad del camino, no existen caminos podotactiles y las ranuras en el suelo superan los 5cm, los baños son angostos, no tienen barras de apoyo.	Ampliar los baños, instalar salva escaleras y rampas móviles, disminuir el ancho de las rejillas en el suelo	Instalación de señalización visible, braille e interactiva.	Crear protocolos de servicio para personas con discapacidad	Capacitar de capacitación al personal en temas de turismo inclusivo, diseño universal, discapacidades y sus necesidades.

Atractivo turístico	Calificación ponderada.	Deficiencias	Recomendaciones barreras espacial	Recomendaciones barreras comunicativa	Recomendaciones barreras de protocolo	Recomendaciones barreras actitudinal
Park Way	1.5	Falta de pasamanos y bordillos en las rampas del parque, se encuentra en malas condiciones debido a las raíces de los árboles las cuales han causado la erosión del suelo, se pueden encontrar obstáculos a mitad de los caminos peatonales. El parque no tiene ningún tipo de señalización. Se le pregunto al único ente publico en el lugar (guardias de seguridad) a cerca de protocolos del parque para personas con discapacidad y expresaron que no tenían conocimiento esto de igual forma que no manejan conceptos de diseño universal, discapacidad.	Mejorar el suelo de los caminos peatonales, quitar obstáculos en el mismo y construir caminos modo táctiles. Mejorar las condiciones de las rampas e instalar pasamanos.	Instalar sistemas de señalización visible, audible y comprensible.	Creación de protocolos de servicio al cliente en caso de contingencias.	Campañas de capacitación al personal encontrado en este lugar, como lo son los policías y guardias de seguridad en temas de turismo inclusivo, diseño universal, discapacidades y sus necesidades.
Parque El Virrey	1.4	Las rampas del parque no están en las mejores condiciones y no tienen pasamanos, en los caminos de circulación peatonal se pueden encontrar botes de basura a la mitad del camino; este lugar carece de señalización, de igual forma la policía expresa que no tiene conocimiento de protocolos para personas con discapacidad ni maneja conceptos básicos de diseño universal.	Retirar los obstáculos de la vía peatonal en el parque, construir caminos modo táctiles, mejorar las condiciones de las rampas.	Instalar sistemas de señalización visible, audible y comprensible.	Creación de protocolos de servicio al cliente y seguridad a turistas.	Capacitar a todo el personal (guardias de seguridad) sobre turismo incluyente, diseño universal y discapacidades y sus necesidades.
Parque de la 93	1.8	Falta de pasamanos en las rampas y mejorar el estado de las mismas, No existe señalización informativa en el parque y los guardias de seguridad de este lugar expresan no tener conocimiento de conceptos de diseño universal e inclusión.	Instalar pasamanos en las rampas, caminos modo táctiles y quitar los obstáculos de los caminos de circulación	Instalación de mapas, puntos de información con audio y señales visibles.	Creación de protocolos de servicio al cliente y seguridad.	Sensibilización de la importancia de la inclusión.
Quebrada Las Delicias	1	Los senderos peatonales de este sitio natural no son los óptimos para el acceso a personas con discapacidad física ni visual, hace falta la instalación de rampas, mejorar el estado de las escaleras, retirar obstáculos en los caminos peatonales, señalización informativa en el lugar y capacitación de los policías y guías en términos de inclusión y discapacidades.	Adecuación de las escaleras y caminos, instalación de pasamanos, rampas móviles, retirar obstáculos de los senderos.	Instalación de mapas, puntos de información con audio y señales visibles.	Creación de protocolos de servicio al cliente, turísticos y de seguridad.	Capacitar y sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos a cerca de la importancia de un servicio al cliente incluyente, tipos de discapacidades, conceptos de diseño universal y turismo para todos.
Calle del Embudo	1	El suelo no tiene las condiciones adecuadas para el acceso a personas con discapacidad visual, y física, algunos escalones superan los 430cm. No se puede observar señalización en esta calle.	Instalación de salva escaleras, pasamanos, suelo antideslizante en la acera, caminos modo táctiles.	Instalar sistemas de señalización visible, audible y comprensible	Creación de protocolos de servicio al cliente, turísticos y de seguridad.	Capacitar y sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos a cerca de la importancia de un servicio al cliente incluyente, tipos

Atractivo turístico	Calificación ponderada.	Deficiencias	Recomendaciones barreras espacial	Recomendaciones barreras comunicativa	Recomendaciones barreras de protocolo	Recomendaciones barreras actitudinal
						de discapacidades, conceptos de diseño universal y turismo para todos.
Palacio Arzobispal	1.4	No existen rampas en el lugar, no se tienen caminos podotáctiles, las escaleras no tienen pasamanos, carece de información auditiva en los puntos de exposición.	Instalación de rampas móviles en los caminos podotáctiles, rampas móviles y cubrir las rejillas en el suelo.	Instalación de información braille, señalización visible y audible.	Creación de protocolos para personas con discapacidad.	Capacitar al personal de seguridad sobre los tipos de discapacidades y sus necesidades.
Museo Gemológico	1.2	No tienen rampas móviles en la entrada al lugar, no existe señalización incluyente en las exposiciones y Hernando Torres quien es el dueño de esta colección sabe sobre tipos de discapacidades y necesidades de algunas pero no sobre el concepto de inclusión.	Instalación de rampas móviles en la entrada del lugar.	Instalar sistemas de información interactivos, información sobre las exposiciones de gemas.	Creación de protocolos de registro y visitas para personas con discapacidad con el fin de realizar un control y preparación para la atención de personas con discapacidad.	Capacitar y sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos a cerca de la importancia de un servicio al cliente incluyente, tipos de discapacidades, conceptos de diseño universal y turismo para todos.
Parque La Florida	1.8	Hace falta bordillos y pasamanos en las rampas, de igual forma el mantenimiento de las mismas. Los caminos peatonales no son continuos, no tiene mapas ni ningún tipo de señalización para personas con discapacidad visual. Los guardias de seguridad expresan que no tienen conocimiento de protocolos de servicio para personas con discapacidad además no tienen conocimiento de que es inclusión ni diseño universal.	Despejar los caminos y senderos peatonales de obstáculos, mejorar las condiciones del pavimento, instalar rampas.	Instalación de información braille, señalización visible y audible.	Creación de protocolos de registro y visitas para personas con el fin de tomar las medidas necesarias para suplir las necesidades de las personas con discapacidad que vayan a este lugar.	Capacitar y sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos a cerca de la importancia de un servicio al cliente incluyente, tipos de discapacidades, conceptos de diseño universal y turismo para todos.
Plaza de los Mártires	1.2	No existe rampas para acceder a la plaza, las ranuras y rejillas encontradas en el suelo son muy grandes superando los 1,3cm de ancho, los policías quien son la única autoridad presente en el lugar expresan que no tienen conocimiento de protocolos para personas con discapacidad ni conceptos básicos de inclusión.	Instalar caminos podotáctiles en la plaza, disminuir el tamaño de las rejillas.	Instalación de información braille, señalización visible y audible.	Creación de protocolos de registro y visitas para personas con discapacidad, en este caso a los policías quienes se encargan de atención al ciudadano en esta plaza.	Capacitar y sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos a cerca de la importancia de un servicio al cliente incluyente, tipos de discapacidades, conceptos de diseño universal y turismo para todos.

Atractivo turístico	Calificación ponderada.	Deficiencias	Recomendaciones barreras espacial	Recomendaciones barreras comunicativa	Recomendaciones barreras de protocolo	Recomendaciones barreras actitudinal
Plaza 12 de Octubre	1.2	No existe rampas de acceso al lugar, y las escaleras son muy altas, las ranuras en el suelo son muy anchas y se encuentra obstáculos en el camino, no tienen baños acondicionados para el uso de personas con discapacidad, los mostradores y puntos de pago en los lugares de venta de comida son muy altos y no existe señalización de ningún tipo. Los guardias y vendedores de comida en el lugar expresan que no existen protocolos y que además de esto las personas con discapacidad física mayormente no pueden ingresar al lugar debido a las condiciones físicas de la plaza, tampoco tienen caminos podotactiles.	Ampliación en los espacios para la circulación de las personas, instalación de salva escaleras y rampas móviles	Instalación de información braille, señalización visible y audible.	Creación de protocolos para la prestación de servicios para personas con discapacidad.	Capacitar y sensibilizar a los prestadores de servicios a cerca de la importancia de un servicio al cliente incluyente, tipos de discapacidades, conceptos de diseño universal y turismo para todos.
Casa de Poesía Silva	1.4	No existen rampas de acceso al lugar, en la entrada principal solo se puede ingresar a través de las escaleras, las ranuras y rejillas encontradas en el patio son muy anchas, no tienen caminos podotactiles. No tienen protocolos de servicio para personas en condición de discapacidad además de esto el personal encontrado en el momento de la visita no tenía conocimiento de inclusión ni de conceptos relacionados con El diseño universal.	Mejorar las condiciones del suelo con antideslizantes y además de esto instalación de caminos podotactiles, disminuir el tamaño de las rejillas e instalar rampas móviles.	Instalación de información braille, señalización visible y audible.	Creación de protocolos de registro y visitas para personas con discapacidad.	Capacitar y sensibilizar a los prestadores de servicios a cerca de la importancia de un servicio al cliente incluyente, tipos de discapacidades, conceptos de diseño universal y turismo para todos.
Cementerio Central	1.4	No todas las rampas tienen pasamanos y bordillos, los caminos de circulación peatonal están en muy mal estado, No tiene mapas de ubicación, además de esto los guardias de seguridad quienes fueron las personas encontradas en el lugar al momento de la visita expresan que no tienen conocimiento de protocolos además de esto no saben de conceptos de inclusión ni diseño universal.	Adecuar los caminos peatonales para la circulación de personas en silla con ruedas y caminos podotactiles.	Instalación de información braille, señalización visible y audible.	Creación de protocolos de registro y visitas para personas con discapacidad.	Capacitar y sensibilizar a los prestadores de servicios a cerca de la importancia de un servicio al cliente incluyente, tipos de discapacidades, conceptos de diseño universal y turismo para todos.
Museo Agustín Codazzi	1.8	El material antideslizante de las rampas está deteriorado, los baños no cumplen con los parámetros para el uso de personas con discapacidad, no todos los puntos ni exposiciones de interés tienen señalización incluyente.	Ampliación de los senderos peatonales, arreglar el deterioro del pavimento, instalación de rampas móviles.	Utilizar colores con contraste para la señalización y adaptar información audible para las exposiciones del museo.	Creación de protocolos de registro y visitas para personas con discapacidad.	Capacitar y sensibilizar a los prestadores de servicios a cerca de la importancia de un servicio al cliente incluyente, tipos de discapacidades, conceptos de diseño universal



Atractivo turístico	Calificación ponderada.	Deficiencias	Recomendaciones barreras espacial	Recomendaciones barreras comunicativa	Recomendaciones barreras de protocolo	Recomendaciones barreras actitudinal
						y turismo para todos.
Iglesia San Juan de Dios	1.4	No existe rampas de acceso al lugar, en la puerta principal se puede encontrar un escalón, no existe señalización de algún tipo la iglesia.	Instalación de rampas móviles, espacio de las puertas.	Mejorar los sistemas de audio en la iglesia y poner señalización con información de este atractivo turístico.	Creación de protocolos para personas con discapacidad en celebraciones eucarísticas.	No aplica barreras actitudinales ya que solo abre para fines religiosos o de celebraciones eucarísticas.
Centro Comercial Atlantis	2.2	Las rampas solo tienen un pasamanos ubicado al lado derecho del mismo, los ascensores cumplen con los requerimientos solicitados, el centro comercial no tiene mapas de ubicación incluyente para personas con discapacidad auditiva. Los guardias de seguridad indican que no tiene conocimiento de protocolos para personas con discapacidad ni de conceptos de inclusión.	Instalación de salva escaleras en la entrada del centro comercial.	Instalación de información braille, señalización visible y audible.	Creación de protocolos de registro y visitas para personas con discapacidad.	Capacitar y sensibilizar a los prestadores de servicios a cerca de la importancia de un servicio al cliente incluyente, tipos de discapacidades, conceptos de diseño universal y turismo para todos.
Plaza de Bolívar	1.3	La Plaza Bolívar no tiene rampas, las rejillas del lugar son muy anchas midiendo 4.5cm; el ancho de las escaleras es de complejidad para el acceso de personas con alguna discapacidad física. En cuanto a la señalización, en este lugar no existen sistemas de información incluyente, no hay mapas ni nada por el estilo	La Plaza de Bolívar pese a que cuenta con gran espacio a su alrededor tiene bastantes limitaciones como lo son las rejillas que actualmente, se encuentran midiendo 4,5 cm. Las rejillas instaladas aquí deben ser menores de 1.3 cm. Se recomienda en lo posible adaptar una rampa, en especial por la entrada de la octava.	Encontramos aproximadamente a 500 metros de la plaza por la entrada de la séptima sentido sur-oriental la única señal turística. Colocar instalaciones donde se encuentre información ya sea señales visuales, tipo braille o instalaciones de pequeños quioscos con información auditiva.	Creación de protocolos de servicios.	Manejar conocimientos apropiados a la hora de tratar con personas que tienen alguna discapacidad. Realizar capacitaciones al personal en los diferentes conocimientos de cómo se deben tratar ya sea con limitaciones motrices o cognitivas.
Torre Colpatria	1.5	Las rampas sobrepasan el 12% de inclinación por lo cual deberían tener una zona de descanso, pero no tiene. Las puertas de los elevadores son estrechas y el personal de atención al cliente y los guardias de seguridad indicaron que no tienen conocimiento de atención a personas con discapacidad y de igual forma de algún protocolo para este segmento de la población.	Mejoras a las superficies de ingreso de la torre como lo son las escaleras y rampas, ya que el lugar cuenta con estas, pero en malas condiciones. Adecuar y realizar mejoras en los baños teniendo en cuenta el espacio y movilidad de las personas.	Ampliar la letra de las señales informativas ya existentes en el lugar y adecuar señales auditivas y tipo braille.	Sensibilizar a los guardias de seguridad del lugar sobre el servicio a personas con discapacidad para saber cómo interactuar con los visitantes.	Proporcionar al personal por medio de capacitaciones conocimientos de las distintas discapacidades.

Atractivo turístico	Calificación ponderada.	Deficiencias	Recomendaciones barreras espacial	Recomendaciones barreras comunicativa	Recomendaciones barreras de protocolo	Recomendaciones barreras actitudinal
			El ascensor necesita de espacio y un tablero donde cualquier persona alcance sus botones y sean tipo braille.			
Parroquia Santa Bárbara	1.4	No tiene rampas en el acceso de la iglesia y lo que primero se encuentra al ingresar al lugar son escaleras. No tiene señales informativas de ninguna índole.	Adaptar una rampa cercana a sus escaleras ya que por su estilo arquitectónico tanto como las escaleras y su superficie dificulta un poco la movilidad.	Dentro de la iglesia se encuentra letreros de señalización, pero tanto su altura como su letra no son las apropiadas. Implementar señales visuales y táctiles más visibles.	Crear protocolos de inclusión en el acceso de personas con discapacidad a la iglesia y en las eucarísticas.	Considerar la realización de eucarísticas para personas con discapacidad auditiva.
Complejo Acuático Simón Bolívar	1.6	Solo cuenta con ingresos accesibles en las zonas externas teniendo en cuenta que la entrada 2 se encuentra varios desniveles en el pavimento. Internamente se recomienda adaptar rampas móviles. Implementar señales con letra amplia y visibles ya que en su mayoría se encuentran nubladas por el vapor de la piscina. Los audios que reproducen, dentro de los vestieres, baños y piscinas no son claros. (Tienen interferencias).	Instalar en zonas internas (punto de atención al usuario, ingresos a los vestidores y gradas donde los acompañantes esperan) rampas móviles. Adecuarlos espacios tanto en baños como en duchas instalando las debidas barras de apoyo. Adecuar mejor los ingresos a la piscina con su barra de apoyo.	Adecuar señales para personas con baja visión en lo preferible tipo táctiles (braille).	Brindar una mejora en el acompañamiento de sus servicios en especial cuando están en zonas húmedas.	Capacitar al personal a cerca de conceptos de diseño universal, tipos de discapacidades existentes y sus necesidades.
Edificio Museo de Arte de la Universidad Nacional	1.1	La única entrada cuenta con desniveles en el suelo, lozas rotas. El ingreso a las instalaciones internas es muy complejo ya que sus puertas son muy estrechas. La poca señalética del lugar no cuenta con letra amplia y visibles. Los baños no cumplen con los parámetros para el uso de personas con discapacidad.	Adecuar las instalaciones del edificio teniendo en cuenta que todo el trayecto para el ingreso está en mal estado. Desniveles, lozas rotas. Ampliar el ingreso de las puertas y baños con sus respectivas barras de apoyo.	Mejorar señalética, teniendo en cuenta tipo de letra, braille. Alumbrar señales ya que colocan exposiciones que necesitan de la oscuridad y sus señales no son visibles, aumentar el volumen de la voz de los audios, ya que es muy bajo y cortante.	Capacitar y facilitar a el personal sobre cómo dar servicio a personas en condición de discapacidad.	Facilitar el conocimiento de las distintas discapacidades.
Parque Ecológico Distrital de Humedal Córdoba	1.0	Los caminos establecidos con realizar los recorridos se encuentran en desnivel de suelos. Algunos de sus puentes hechos por tabloncillos de maderas están muy cerca a que se partan. No cuenta con señales informativas claras para poderse ubicar.	Adecuar sus zonas peatonales ya que son terrenos inestables. Teniendo en cuenta los espacios establecidos aptos para los visitantes.	Debe contar con un plano de ubicación visual y táctil. Señales con letra amplia y visibles durante el recorrido.	Proporcionar y sensibilizar al personal sobre cómo brindar servicio a personas en condición de discapacidad para saber cómo interactuar con el cliente	Manejar conocimientos apropiados a la hora de tratar con personas que tienen alguna discapacidad por medio de capacitaciones.
Humedal La Conejera	1.1	Sus áreas de recorridos están en mal estado con deslizamientos de tierras. Las señales que se encuentran con información no son visibles ni claras. Las personas encargadas de dar	Verificar y adecuar pasos para los peatones ya que por el camino existen pequeños deslizamientos de	Debe contar con un plano de ubicación visual y táctil. Señales con letra amplia y visibles durante el recorrido.	Proporcionar y sensibilizar al personal sobre cómo ofrecer servicio a personas en	Manejar conocimientos apropiados a la hora de tratar con personas que tienen

Atractivo turístico	Calificación ponderada.	Deficiencias	Recomendaciones barreras espacial	Recomendaciones barreras comunicativa	Recomendaciones barreras de protocolo	Recomendaciones barreras actitudinal
		los recorridos no cuentan con conocimientos apropiados para llevar personas con algún tipo de discapacidad.	tierra. Nivelar las áreas de recorridos.		condición de discapacidad para saber cómo interactuar con el cliente	alguna discapacidad por medio de capacitaciones.
Parque Simón Bolívar	1.4	El parque tiene desniveles en la mayoría de su recorrido peatonal. Las señales informativas se encuentran en mal estado, Los baños no cuentan con un espacio suficiente y ninguno de estos tiene barras de apoyo.	Nivelar las áreas, arreglando el pavimento de las zonas. Adecuar baños con espacios suficientes y barras de apoyos.	Mejorar señalética, teniendo en cuenta tipo de letra y braille. Implementar planos de ubicación visual y táctil.	Proporcionar y sensibilizar al personal sobre cómo brindar servicio a personas en condición de discapacidad para saber cómo interactuar con el cliente.	Facilitar al personal por medio de capacitaciones el conocimiento de las distintas discapacidades.
Biblioteca Pública Gabriel García Márquez	1.8	Cuenta con rampas, pero sin ningún tipo de apoyo a los lados. Sus baños no cuentan con espacios ni barras de apoyo. Las señales informativas no son visibles. Los funcionarios de la biblioteca no cuentan con la información adecuada para interactuar con personas que tengan alguna discapacidad.	Adecuar algunos pasillos que son muy estrechos y baños teniendo las barras respectivas de apoyos. Colocar a las rampas sus respectivas barras de apoyo.	Ampliar la letra de las señales informativas ya existentes en el lugar y adecuar señales auditivas y tipo braille.	Mejorar la comunicación con los usuarios en condición de discapacidad debe tener en cuenta los diversos tipos existentes y sus características.	Capacitar a las personas con las cuales a cerca de las distintas discapacidades y la interacción con ellas.
Museo de Arte del Banco de La República	1.1	No cuenta con rampas accesibles, sus pasillos son muy estrechos. Sus baños no cuentan con espacios ni barras de apoyo. Las señales informativas no cuentan con tipo braille ni se cuenta con alguna auditiva.	Implementar en cada una de sus entradas rampas con antideslizantes. Adecuar los pasillos con más espacios son demasiado estrechos. Implementar en los baños las barras de apoyos y contar con el debido espacio.	Mejorar señalética, teniendo en cuenta tipo de letra con braille y audios del lugar. Implementar planos de ubicación visual y táctil.	Deben tener en cuenta la comunicación con los visitantes en condición de discapacidad de los diversos tipos existentes y sus características.	Capacitar a cerca de las diferentes discapacidades al personal que presta el servicio como en taquillas y guianza.
Museo de arte colonial	1.0	No cuenta con rampas accesibles, sus pasillos son muy estrechos. Sus baños no cuentan con espacios ni barras de apoyo. El mesón de atención al cliente se encuentra muy altos, dificultan la comunicación. Las señales informativas no cuentan con tipo braille ni se cuenta con alguna auditiva.	Implementar en cada una de sus entradas rampas móviles con antideslizantes. Adecuar los baños con las barras de apoyos y contar con el debido espacio. Reducir las medidas del mesón de atención a los visitantes.	Mejorar señalética, teniendo en cuenta tipo de letra con braille y audios del lugar. Implementar planos de ubicación visual y táctil.	Proporcionar y sensibilizar al personal sobre cómo ofrecer servicios a personas en condición de discapacidad para saber cómo interactuar los visitantes	Manejar conocimientos apropiados a la hora de tratar con personas que tienen alguna discapacidad por medio de capacitaciones.
Biblioteca Virgilio Barco	1.2	Cuenta con rampas, pero sus apoyos son muy altos y algunas no cuentan con ningún tipo de apoyo a los lados. Sus baños no cuentan con espacios ni barras de apoyo. Las señales informativas no son visibles. Los funcionarios de la biblioteca no cuentan con la información adecuada para interactuar con personas que tengan alguna discapacidad.	Adecuar los baños teniendo en cuenta las barras respectivas de apoyos y sus espacios. En lo posible adecuar rampas con franjas antideslizantes en los ingresos.	Ampliar la letra de las señales informativas ya existentes en el lugar y adecuar señales auditivas y tipo braille. Implementar planos visuales y táctiles.	Mejorar la comunicación con los usuarios en condición de discapacidad debe tener en cuenta los diversos tipos existentes y sus características	Inculcar en las personas que prestan sus servicios como lo son los funcionarios desde celadores hasta administrativos los distintos tipos de discapacidades

Atractivo turístico	Calificación ponderada.	Deficiencias	Recomendaciones barreras espacial	Recomendaciones barreras comunicativa	Recomendaciones barreras de protocolo	Recomendaciones barreras actitudinal
						y como interactuar con ellos.
Teatro al Aire Libre La Media Torta	1.0	Las entradas cuentan con escaleras muy estrechas y seguidas algunas con lozas partidas. Las gradas son muy altas y no se cuenta con rampas a los lados lo cual hace que los desplazamientos en el lugar sean complejos. No se visualiza rampas en el lugar.	Arreglar las escaleras ya que muchas de ellas presentan, levantamiento de lozas. Adecuar rampas y nivelar suelo en algunas zonas.	Implementar señalizaciones visuales y táctiles.	Capacitar y facilitar al personal sobre cómo brindar una adecuada atención a las personas en condición de discapacidad.	Facilitar al personal por medio de capacitaciones conocimientos de las distintas discapacidades
Museo Casa de La Moneda	1.1	No cuenta con rampas accesibles, sus pasillos son muy estrechos. Sus baños no cuentan con espacios ni barras de apoyo. Las señales informativas no cuentan con tipo braille ni se cuenta con señales auditivas. No cuentan con planos de ubicación táctiles.	Implementar en cada una de sus entradas rampas móviles con antideslizantes. Implementar en los baños las barras de apoyos y contar con el debido espacio. Mejorar los antideslizantes ya que algunos se encuentran muy gastados.	Mejorar señalética, teniendo en cuenta tipo de letra con braille y audios del lugar. Implementar planos de ubicación visual y táctil.	Deben tener en cuenta la comunicación con los visitantes en condición de discapacidad de los diversos tipos existentes y sus características.	Proporcional el conocimiento de las diferentes discapacidades al personal que presta el servicio.
Museo Botero Banco de la republica	1.1	No cuenta con rampas accesibles, sus pasillos son muy estrechos. Sus baños no cuentan con espacios ni barras de apoyo. Las señales informativas no cuentan con tipo braille ni se cuenta con señales auditivas. No cuentan con planos de ubicación táctiles. No se cuenta con personal especializado para realizar recorridos dentro del mismo museo. (solo a través de la página del IDT se puede gestionar, dichas guías)	Implementar en cada una de sus entradas rampas móviles con antideslizantes. Adecuar algunos pasillos con más espacios. Implementar en los baños las barras de apoyos y contar con el debido espacio.	Mejorar señalética, teniendo en cuenta tipo de letra con braille y audios del lugar. Implementar planos de ubicación visual y táctil.	Se debería adaptar una mejor comunicación con los visitantes en condición de discapacidad de los diversos tipos existentes y sus características.	Proporcional el conocimiento de las diferentes discapacidades a el personal que presta el servicio.
Museo Arqueológico Casa del Marqués de San Jorge – MUSA	1.1	No cuenta con rampas accesibles, sus pasillos son muy estrechos. Sus baños no cuentan con espacios ni barras de apoyo. Las señales informativas no cuentan con tipo braille ni se cuenta con señales auditivas. No cuentan con planos de ubicación táctiles. No se cuenta con personal especializado para realizar recorridos dentro del mismo museo. (solo a través de la página del IDT se puede gestionar, dichas guías)	Implementar en cada una de sus entradas rampas móviles con antideslizantes. Adecuar algunos pasillos con más espacios. Implementar en los baños las barras de apoyos y contar con el debido espacio.	Mejorar señalética, teniendo en cuenta tipo de letra con braille y audios del lugar. Implementar planos de ubicación visual y táctil.	Deben tener en cuenta la comunicación con los clientes en condición de discapacidad de los diversos tipos existentes y sus características.	Proporcional el conocimiento de las diferentes discapacidades a el personal que presta el servicio.
Catedral Primada	2.0	No tiene rampas en el acceso de la iglesia y lo que primero se encuentra al ingresar al lugar son escaleras. No tiene señales informativas de ninguna índole	Adecuar una rampa móvil en alguno de sus costados. Arreglar los baldosines de los escalones.	Implementar letreros táctiles en cada una de las entradas de la iglesia.	Crear protocolos de inclusión en el acceso de personas con discapacidad a la iglesia y en las	Considerar la realización de eucaristías para personas con discapacidad auditiva.

Atractivo turístico	Calificación ponderada.	Deficiencias	Recomendaciones barreras espacial	Recomendaciones barreras comunicativa	Recomendaciones barreras de protocolo	Recomendaciones barreras actitudinal
Jardín Botánico	1.4	Los espacios establecidos para el recorrido se encuentran desnivelados y algunas partes sin pavimentar. Adecuar los baños con mas espacios y barras de apoyo. Su taquilla de ingreso se encuentra con muy poco espacio y a grandes alturas lo que dificulta la comunicación.	Nivelar las áreas, arreglando el pavimento de las zonas. Adecuar baños con espacios suficientes y barras de apoyos	Mejorar señalética, teniendo en cuenta tipo de letra y braille. Implementar planos de ubicación visual y táctil.	eucarísticas. Proporcionar y sensibilizar al personal sobre cómo ofrecer servicios a personas en condición de discapacidad para saber cómo interactuar con el visitante.	Facilitar al personal por medio de capacitaciones el conocimiento de las distintas discapacidades.
Museo del Oro	2.4	No cuenta con rampas accesibles, sus pasillos son muy estrechos. Sus baños no cuentan con espacios ni barras de apoyo. Las señales informativas no cuentan con tipo braille ni se cuenta con señales auditivas. No cuentan con planos de ubicación táctiles.	Implementar en cada una de sus entradas rampas con antideslizantes. Adecuar algunos pasillos con más espacios. Implementar en los baños las barras de apoyos y contar con el debido espacio.	Mejorar señalética, teniendo en cuenta tipo de letra con braille y audios del lugar. Implementar planos de ubicación visual y táctil.	Deben tener en cuenta la comunicación con los clientes en condición de discapacidad de los diversos tipos existentes y sus características.	Proporcionar el conocimiento de las diferentes discapacidades al personal que presta el servicio.
Plaza de La Perseverancia	1.2	No existe rampas de acceso al lugar, se encuentra obstáculos en el camino, no tienen baños acondicionados para el uso de personas con discapacidad, los mostradores y puntos de pago en los lugares de venta de comida son muy altos y no existe señalización de ningún tipo. Los guardias y vendedores de comida en el lugar expresan que no existen protocolos y que además de esto las personas con discapacidad física mayormente no pueden ingresar al lugar debido a las condiciones físicas de la plaza.	Adecuar rampas en todas sus entradas. Arreglar los baños con sus respectivos espacios y barras de apoyo laterales. Mantener los pasillos de la plaza libres de objetos o obstáculos.	Mejorar señalética, teniendo en cuenta tipo de letra y braille. Implementar planos de ubicación visual y táctil. Arreglar los letreros de salidas emergentes.	Proporcionar y sensibilizar al personal sobre cómo ofrecer servicios a personas en condición de discapacidad para saber cómo interactuar con el cliente.	Facilitarle al personal los conocimientos de los diferentes tipos de discapacidad, para que estos sepan como interactuar o actuar con los turistas que presenten alguna limitación
Quebrada La Vieja	1.1	Los senderos peatonales de este sitio natural no son los óptimos para el acceso a personas con discapacidad física ni visual, hace falta la instalación de pasamanos, mejorar el estado de las escaleras, retirar obstáculos en los caminos peatonales, señalización informativa en el lugar y capacitación de los policías y guías en términos de inclusión y discapacidades.	Adecuación de las escaleras ya que son muy seguidas al principio, designar caminos marcados. caminos ya que no existe uno estipulado, instalación de pasamanos en las zonas donde se encuentran los desniveles, quitar obstáculos de los senderos.	Debe contar con un plano de ubicación visual y táctil. Señales con letra amplia y visibles durante el recorrido.	Creación de protocolos de servicio a los usuarios y de seguridad.	Capacitar y sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos acerca de la importancia de un servicio al usuario incluyente, tipos de discapacidades, conceptos de diseño universal y turismo para todos.
Museo Militar	1.4	El lugar no cuenta con ninguna rampa. En los caminos de circulación peatonal se encuentran señales y anuncios a la mitad del camino, no existen caminos podó táctiles y las ranuras en el suelo superan los 5cm, los baños son angostos, no	Implementar en cada una de sus entradas rampas con antideslizantes. Adecuar los baños con las barras de apoyos teniendo en cuenta el debido	Mejorar señalética, teniendo en cuenta tipo de letra con braille y audios del lugar. Implementar planos de ubicación visual y táctil.	Deben tener en cuenta la comunicación con los visitantes con condición de discapacidad de los diversos tipos existentes y sus	Proporcionar el conocimiento de las diferentes discapacidades a el personal que presta el servicio.

Atractivo turístico	Calificación ponderada.	Deficiencias	Recomendaciones barreras espacial	Recomendaciones barreras comunicativa	Recomendaciones barreras de protocolo	Recomendaciones barreras actitudinal
		tienen barras de apoyo.	espacio. Instalación de rampas móviles. Bajar los mesones de registro, para poder ser atendidos.		características	
Museo Mercedes de Sierra de Pérez el chico	1.5	No cuenta con rampas accesibles, sus pasillos son muy estrechos. Sus baños no cuentan con espacios ni barras de apoyo. Las señales informativas no cuentan con tipo braille ni se cuenta con alguna auditiva	Mejorar los suelos de los caminos peatonales. Implementar rampas móviles a la entrada. Ampliar los espacios de baños y colocar sus respectivas barras de apoyo.	Instalar sistemas de señalización visible y auditiva.	Crear protocolos de servicio para personas con discapacidad.	Capacitar a todo el personal sobre turismo incluyente, diseño universal y discapacidades y sus necesidades.
Museo de Arte Moderno de Bogotá	1.8	El lugar no cuenta con ninguna rampa. En los caminos de circulación peatonal se encuentran señales y anuncios a la mitad del camino, los baños son angostos, no tienen barras de apoyo. Las señales informativas no cuentan con tipo braille ni se cuenta con alguna auditiva	Implementar en cada una de sus entradas rampas con antideslizantes. Adecuar los baños con las barras de apoyos y contar con el debido espacio. Reducir las medidas del mesón de atención a los visitantes.	Mejorar señalética, teniendo en cuenta tipo de letra con braille y audios del lugar. Implementar planos de ubicación visual y táctil.	Proporcionar y sensibilizar al personal sobre cómo dar servicio a personas en condición de discapacidad para saber cómo interactuar con el cliente	Facilitarle al personal los conocimientos de los diferentes tipos de discapacidad, para que estos sepan interactuar o actuar con los turistas que presenten alguna limitación
Iglesia de San Agustín	1.5	No tiene rampas en el acceso de la iglesia y lo que primero se encuentra al ingresar al lugar son escaleras. No tiene señales informativas de ninguna índole	Intervenir las losas de las entradas a la iglesia ya que muchas se encuentran en mal estado.	Implementar letreros táctiles en cada una de las entradas de la iglesia.	Crear protocolos de inclusión en el acceso de personas con discapacidad a la iglesia y en las eucarísticas.	Considerar la realización de eucarísticas para personas con discapacidad auditiva.
Museo de Bogotá	1.4	No cuenta con rampas accesibles, sus pasillos son muy estrechos. Sus baños no cuentan con espacios ni barras de apoyo. Las señales informativas no cuentan con tipo braille ni se cuenta con señales auditivas. No cuentan con planos de ubicación táctiles.	Implementar en cada una de sus entradas rampas con antideslizantes. Adecuar algunos pasillos con más espacios. Implementar en los baños las barras de apoyos y contar con el debido espacio.	Mejorar señalética, teniendo en cuenta tipo de letra con braille y audios del lugar. Implementar planos de ubicación visual y táctil.	Deben tener en cuenta la comunicación con los clientes en condición de discapacidad de los diversos tipos existentes y sus características.	Proporcionar el conocimiento de las diferentes discapacidades al personal que presta el servicio.
Teatro La Candelaria	1.5	No tiene rampas en el acceso al teatro. No tiene señales informativas de ninguna índole. Los baños no cuentan con suficiente espacio ni barreras de apoyo. Sus baldosas están muy deterioradas y desniveladas.	Adaptar espacios, para las personas que hagan uso de las sillas de ruedas. Su principal puerta es muy estrecha colocar una pequeña rampa, para el ingreso.	Implementar señalizaciones visuales y táctiles.	Creación de protocolos deservicio al cliente, turísticos y de seguridad.	Proporcionar el conocimiento de las diferentes discapacidades al personal que presta el servicio.
Agroparque Los Soches	1.5	Las vías de ingreso están deterioradas, personas en silla con ruedas no pueden transitar por esas vías. Los senderos no están señalizados.	Es importante adecuar el acceso al parque en vías y entrada.	Hace faltan elementos como grabaciones o letreros con sistema braille de lo que se encuentra en el parque para concientizar a las	Es importante que el personal conozca de los tipos de discapacidad y lo	El conocimiento sobre los términos de inclusión y discapacidades,

Atractivo turístico	Calificación ponderada.	Deficiencias	Recomendaciones barreras espacial	Recomendaciones barreras comunicativa	Recomendaciones barreras de protocolo	Recomendaciones barreras actitudinal
		Las personas no tienen conocimiento sobre términos de diseño universal y discapacidades. No hay protocolo de servicio para las personas con discapacidad.		personas.	que puede mejorar para un mejor servicio a las personas con discapacidad.	así aprender lenguaje de señas es importante para brindar más información a las personas.
Biblioteca Luis Ángel Arango	1.1	Falta de caminos podotactiles en las instalaciones de la biblioteca, falta mas sistemas de información para personas con discapacidad visual; No tienen un protocolo claro de servicio para personas con discapacidad y el personal de seguridad quien es el encargado del ingreso y la persona de taquilla no manejan conceptos de diseño universal, discapacidad y tipos de discapacidades con sus necesidades.	Instalación de caminos podotactiles en la biblioteca. Instalar barras de apoyo en las escaleras.	Instalar señales de ubicación e información en la biblioteca, teniendo en cuenta las necesidades de todas las personas; se recomienda instalar sistemas de información audibles y de fácil entendimiento a la vista.	Capacitar al personal de seguridad y taquilla en el ingreso de la biblioteca a cerca de protocolos de atención al servicio al usuario además de esto que todos tengan conocimiento del mismo.	El personal del servicio al cliente debe tener conocimiento a cerca de conceptos de diseño universal, discapacidad, tipos de discapacidades y sus necesidades.
Claustro de San Agustín	2.0	Este lugar tiene dos plantas, para acceder a la segunda planta solo se puede por medio de escaleras lo cual impide el acceso autónomo a personas con silla de ruedas o con lesiones físicas. Antes de la zona de las escaleras no se puede encontrar un cambio de textura en el suelo para avisar a las personas con discapacidad de las escaleras.	Instalar salva escaleras para acceder al segundo piso, instalar un cambio de textura antes de las escaleras y de igual forma en el antes y después de una sala.	Información del establecimiento y exposiciones para personas con discapacidad visual.	Crear protocolos de servicio o visitas guiadas para personas con discapacidad visual y auditiva.	Capacitar al personal de seguridad en la puerta y en las diferentes salas de exposición con conceptos básicos de inclusión, diseño universal y discapacidad.
Fragmentos	1,8	Falta de información entendible para todas las personas teniendo en cuenta sus condiciones, falta de información braille y auditiva. Las personas encontradas allí quienes son pasantes de la Universidad Nacional no manejan el concepto de diseño universal ni tienen conocimiento a cerca de discapacidades y sus necesidades.	El Contramuro es accesible, ya que su entrada hasta la sala final no cuenta con escaleras	Más información en sistema braille, sistemas de información de ubicación en este lugar por medio de audios y interpretación en lenguaje de señas en el video que se presenta en la última sala del lugar.	Crear protocolos de información para personas con discapacidad visual y auditiva.	Tener conocimientos de discapacidades y diseño universal.
Iglesia la Concepción	1.0	Falta de una rampa portátil en la entrada de la iglesia, ya que lo primero que se puede observar allí es un gran escalón que dificulta el ingreso a personas con discapacidad visual y física; No existe información del lugar y sus servicios en braille y sistemas auditivos además no tienen eucaristías pensadas para personas con discapacidad auditiva.	Instalar rampas portátiles en la puerta de la iglesia, mejorar la calidad del material antideslizante.	Tener información del lugar y sus eucaristías en braille y sistemas de información auditiva.	Crear eucaristías para personas con discapacidad auditiva.	Tener una persona encargada de la realización de eucaristías en lenguaje de señas.
Museo de Historia Natural UN	1.0	No existen rampa, el piso es antideslizante, no existen salva escaleras o elevadores para el acceso a las salas de exposición que se encuentran en un nivel menor.	Instalación de salva escaleras para el ingreso a las salas de exposición que se encuentran en un nivel inferior, mejorar la calidad del material	Instalar sistemas de información en las exposiciones del lugar, tales como videos, braille y audios.	Tener persona que pueda estar en la recepción y apoyar en información a todas las personas con discapacidad, ya sea con ayudas	Una persona que brinde la información para todas las personas sean cual sea su condición.

Atractivo turístico	Calificación ponderada.	Deficiencias	Recomendaciones barreras espacial	Recomendaciones barreras comunicativa	Recomendaciones barreras de protocolo	Recomendaciones barreras actitudinal
			antideslizante del suelo e instalar rampas móviles.		en sistema braille o auditivas.	
Parque Distrital de Montaña Entrenubes	1.3	Falta de caminos podotactiles, no se encuentra señalización de información audible y táctil, además de esto no tiene mapas.	Adecuar el ingreso al parque para que sean accesibles para todas las personas, instalar caminos podotactiles.	Instalar señalización en los caminos peatonales con información del lugar, ubicación mapas con audio y táctiles.	Capacitar al personal de seguridad con protocolos de servicio para personas con discapacidad.	Las personas que realizan recorridos deben tener conocimiento a cerca de discapacidades y necesidades.
Parque Nacional Enrique Olaya Herrera	1.1	Falta de caminos podotactiles, los caminos de circulación peatonal se encuentran ocupados por vendedores ambulantes lo cual dificulta la circulación por estos caminos. No existen mapas con audio o táctiles en el lugar. Los policías no tienen conocimiento de protocolos o conceptos básicos de diseño universal ni discapacidades.	Instalación de caminos podotactiles, y liberar los obstáculos de los caminos de circulación.	Instalar mapas de ubicación táctiles, de fácil entendimiento visual y audios.	Creación de protocolos de seguridad para personas con discapacidad y capacitación a los guardias de seguridad y policías.	Tener personas con conocimiento en discapacidad, inclusión y diseño universal que informe a usuarios a cerca del lugar.
Parroquia de Chiquinquirá	1.5	No cuenta con cambio de textura en los escalones para mayor seguridad. Falta de información de las eucaristías para personas con discapacidad visual y auditiva. Falta de personal en cualquier momento del día para brindar información a las personas con discapacidad. Sin información sobre conocimiento sobre conceptos de diseño universal y discapacidades	Tener salva escaleras por una de las entradas de las escaleras y barandas de apoyo para facilitar el acceso.	Tener información de las eucaristías en sistema braille.	Debe haber una persona disponible que brinde información para personas con discapacidad visual y auditiva.	Siempre estar una persona con conocimiento en lengua de señas.
Plaza Distrital de Mercado 20 de Julio	1.1	Las rampas no están en buen estado y no son adecuadas para las personas en silla con ruedas. No hay señalización del lugar, solamente en los baños, pero no son muy visibles. Los trabajadores no tienen conocimiento sobre conceptos de accesibilidad y diseño universal.	Contar con rampas en buen estado, escaleras con barandas y acceso en buen estado. Salva escaleras para la segunda planta, donde están los restaurantes.	Tener información en el ingreso del lugar sobre los puntos de venta y restaurantes en grabación y sistema braille	Capacitar el personal para brindar información y servicios a las personas con discapacidad.	Tener una persona en el ingreso que brinde información necesaria y separar información a personas con discapacidad.
Plaza Distrital de Mercado Las Cruces	1.2	La rampa de la entrada principal sobrepasa la inclinación. No tiene barandas de apoyo en las escaleras de la entrada principal ni cambio de textura. El personal de seguridad que se encuentra en la entras de atrás no tiene conocimientos sobre conceptos de inclusión.	Para mejor ingreso es importante adecuar rampas dentro y fuera del lugar.	Tener información en sistema braille y grabaciones en diferentes entradas de la plaza.	Los vendedores deben tener un adecuado servicio y trato con todas las personas.	El personal de la plaza debe tener conocimientos del trato alas personas con discapacidad.
Museo del Vidrio	1.4	Las entradas en los salones de exposición son angostas y todas cuentan con un escalón que dificulta la entrada de las personas en silla con ruedas. Salas con espacios reducidos, por ejemplo, en la que se hace la demostración de soplado y en la sala de exposición de algunas piezas, los cuales no pueden estar	Adecuar algún espacio del exterior, como en el jardín para grupos con discapacidad que incluyen personas en silla con ruedas y personas en sobre peso, ya que son exposiciones	Contar con videos, grabaciones y sistema braille para brindar mejor la información del museo.	Es necesario contar con el conocimiento de todas las discapacidades para brindar servicio por todo el lugar.	Contar con una persona que sepa de accesibilidad, lenguaje de señas y más. Es una poyo muy significativo.



Atractivo turístico	Calificación ponderada.	Deficiencias	Recomendaciones barreras espacial	Recomendaciones barreras comunicativa	Recomendaciones barreras de protocolo	Recomendaciones barreras actitudinal
		grupos de gran número y menos si son de discapacidad motriz, estando en silla con ruedas.	importantes.			
Iglesia del 20 de Julio	1.9	La rampa que está en la entrada principal no tiene baranda de apoyo y no está en buenas condiciones. No hay información en sistema braille ni señalización por las dos entradas.	Contar en la entrada principal con una rampa adecuada para facilidad de acceso, ya que solo tiene con salva escaleras por la entrada del parqueadero.	Es importante contar con ayudas para las personas con discapacidad como sistema braille, información al ingreso de la iglesia con grabaciones.	Brindar toda la información por medio de todo el personal para las personas con discapacidad por las multitudes que llegan a este lugar.	Tener todo el personal conocimiento sobre conceptos de discapacidad e inclusión para mayor facilidad en días en que llegan grandes multitudes de visitantes.
Biblioteca Nacional	1.7	No tiene rampa de acceso por la entrada de la calle 24, ni barandas de apoyo. No tiene señalización en sistema braille que permita a las personas con discapacidad visual mejor ubicación, ni grabaciones. Solo hay una persona con conocimiento en lenguaje de señas y no siempre está en la biblioteca.	Instalación de caminos podos táctiles en la biblioteca. Instalar barras de apoyo en las escaleras de ingreso Salva escaleras en las escaleras en el interior.	Instalar señales de ubicación e información en la biblioteca, teniendo en cuenta las necesidades de todas las personas; se recomienda instalar sistemas de información audibles y de fácil entendimiento a la vista.	Capacitar al personal de seguridad y taquilla en el ingreso de la biblioteca a cerca de protocolos de atención al servicio al usuario además de esto que todos tengan conocimiento del mismo.	El personal del servicio al cliente debe tener conocimiento acerca de conceptos de diseño universal, discapacidad, tipos de discapacidades, sus necesidades y saber lenguaje de señas.
Museo de la Salle	1,1	El personal de seguridad no indica el ingreso al museo. Falta de información en sistema braille y grabaciones en la exposición. Falta de conocimiento de conceptos de inclusión y discapacidades por el personal que está en el ingreso del museo.	Rampas portátiles y senderos de movilidad para facilitar el acceso de la entrada de la Universidad hasta la entrada del museo.	Elementos de información en sistema braille y audible en las exposiciones.	Crear protocolo de servicio para personas con discapacidad.	Capacitación a las personas términos de inclusión y servicio a las personas con discapacidad.
Museo de historia Escuela Militar José María Córdoba	1.7	En la entrada a los edificios no hay rampas. No hay baldosa podos táctil. El personal que brinda información no tiene conocimiento sobre todas las discapacidades y no tiene conocimiento en lengua de señas	Adecuar ingreso al museo con rampas portátiles para facilitar el acceso de personas en silla con ruedas y otras discapacidades.	Señalización e información en sistema braille o grabaciones, ya que el lugar es grande, para que las personas con discapacidad visual y auditiva se puedan guiar.	Capacitar al personal que brinda su servicio en conocimientos de discapacidades.	Tener una persona que sepa lengua de señas y conocimientos de las diferentes discapacidades.
Iglesia San Cristóbal	1.6	La rampa para el ingreso de la iglesia no se encuentra en buen estado. No tiene baldosa podos táctil para las personas con discapacidad visual. No cuenta con información y señalización e sistema braille, grabaciones. No hay personal con conocimiento en lengua de señas.	Mejorar pisos de entradas y rampas, implementar baldosas podos táctiles.	Contar con información y señalización con sistema braille y una persona que brinde información en lengua de señas o folletos y grabaciones.	Tener personal disponible de la iglesia que brinde información.	Siempre tener una persona que esté al servicio de las personas con discapacidad y tenga conocimientos de conceptos incluyentes como diseño universal sepa lengua de señas.

Fuente: Elaboración propia..

Tomando como referencia la tabla anterior se evidencia que todos los atractivos turísticos cuentan con deficiencias en cada barrera y es importante tener las recomendaciones en cuenta para contribuir al desarrollo del turismo en la ciudad convirtiéndose en un destino incluyente.

Igualmente, para tener más claras las recomendaciones, estas se evidencian en los anexos de los documentos, contando con las fichas de análisis de los 62 atractivos turísticos (ver Anexo 2).

## **PARTE 4**

### **4.1 Conclusiones**

- Se realizó el análisis de las condiciones de accesibilidad e inclusión en una muestra de 62 atractivos turísticos de la ciudad de Bogotá, de los cuales ninguno supera las cuatro barreras completamente, lo cual implica que si proyectamos los resultados de la investigación a todos los atractivos turísticos de Bogotá, estos no son del todo accesibles ni incluyentes para las personas con discapacidad, esto significa no se están garantizando los derechos de recreación y ocio en estos atractivos turísticos para personas con discapacidad.
- Se concluye que la delimitación de los atractivos turísticos de Bogotá susceptibles a ser analizados, son totalmente pertinentes, ya que se seleccionaron teniendo en cuenta el nivel de importancia para el turista o visitante clasificándolo de orden y reconocimiento internacional, nacional y local, se debe agregar que, se planteó un tamaño muestral de población finita con un nivel confianza del 90%, se infiere que los atractivos turísticos de Bogotá superan parcialmente las barreras de accesibilidad, lo cual excluye a las personas con discapacidad de su derecho a disfrutar de los atractivos turísticos con seguridad y sin barreras.
- Utilizando la opinión de los expertos obtenidas del cuestionario aplicado a través de la herramienta del método Delphi, se encontró como resultado que las condiciones de accesibilidad e inclusión al ser evaluadas son espacial, actitudinal, protocolaria y comunicativa, por tanto fueron el referente para analizar los atractivos turísticos de Bogotá.

- La herramienta de análisis de condiciones de accesibilidad e inclusión presentada en este proyecto de investigación, puede ser usada para cualquier tipo de atractivo turístico, ya sea natural o cultural.
- Como resultado promedio de la muestra analizada se determina que la calificación promedio por barrera es la siguiente: espacial 1,66; comunicativa 1,48; protocolo 1,37 y actitudinal 1,34. Por tanto, se puede inferir que los atractivos turísticos de Bogotá se comportan de la misma manera, teniendo que fortalecer.
- La ciudad de Bogotá tiene varios atractivos turísticos con gran afluencia de turistas; sin embargo, para los turistas con alguna discapacidad se dificulta el acceso a varios lugares, ya que no cuenta con la infraestructura necesaria, un lugar que se destaca con el mayor porcentaje de accesibilidad es el Museo Nacional, el cual ha sido orientado y ha estado en mejora para recibir a cualquier turista superando barreras de accesibilidad.
- El factor propositivo de esta investigación radica en establecer recomendaciones para que cada atractivo turístico pueda minimizar las barreras de accesibilidad.
- Al realizar el análisis de los atractivos turísticos en el trabajo de campo, se evidenció poco manejo e interés del tema por parte de los prestadores de servicios turísticos de los mismos, falta de manejo de conceptos de turismo incluyente, diseño universal, accesibilidad y discapacidad.
- Las barreras que mas se presentan en los atractivos turísticos son las actitudinales y de protocolos las cuales se pueden mejorar con capacitación al personal y creación de protocolos, las barreras espaciales y comunicativas son las más difíciles de mitigar, debido a que muchos de estos lugares son declarados patrimonio nacional lo cual implica muchos procesos y dinero para hacer modificaciones de infraestructura en los mismos, sin embargo esto no significa que deban quedar así, existen diversas maneras de adaptar lugares sin modificarlos físicamente para hacerlos incluyentes, un claro ejemplo es la decisión de tener rampas portátiles.
- Para finalizar, en la actualidad Bogotá se esta promocionando como destino turístico incluyente, pero antes de esto se deben realizar estudios a cerca de las condiciones de

accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad en la oferta y cadena de valor turística, para garantizar los derechos de este sector de turistas potenciales.

## 4.2 Recomendaciones

- Aunque ciertos atractivos turísticos han realizado cambios en su infraestructura, también se considera realizar capacitaciones para el personal al momento de recibir a las personas con alguna discapacidad, ya que la mayor barrera es la actitudinal. Algunas veces los prestadores del servicio al enfrentarse a situaciones de manejo de personas con discapacidad prefieren alejarse y esperar que otra persona les ayude o que siempre vayan estas personas en compañía de algún familiar, pero esto les impide tener autonomía a los usuarios con discapacidad, por lo que se busca dejar a un lado las barreras que los limitan físicamente, y poder acceder a cualquier atractivo turístico o servicio sin ningún tipo de impedimento.
- Así mismo, es recomendable tener en cuenta todas las observaciones dadas en cada ficha de análisis (ver anexo 2), ya que esto genera mejora en las adecuaciones en la infraestructura de los atractivos turísticos, como puertas amplias y sin bordillo, de tal manera que una persona en silla de ruedas pueda acceder sin ningún tipo de barrera, baños y bañeras adecuadas para facilitar el movimiento de las personas con discapacidad motriz o visual.
- Es importante que los espacios que cuenten con senderos o andenes que se puedan adecuar, se logre implementar la loza podotáctil para que las personas con discapacidad visual puedan caminar de forma autónoma, ya sea por parques o senderos de atractivos turísticos en los cuales puede funcionar.
- Además de esto, en los espacios naturales también se pueden implementar estrategias para que las personas con discapacidad visual o motriz puedan disfrutar de este entorno para estimular los demás sentidos de una persona.

- Asimismo, los atractivos turísticos deberían contar siempre con una persona en el ingreso con conocimiento de lengua de señas y capacidad para recibir a las personas con discapacidad para tener mejor información y guianza del lugar.
- En el desarrollo de este trabajo encontramos diversas maneras de poder convertir el turismo accesible en turismo incluyente de tal manera que cualquier persona que tenga alguna discapacidad ya sea permanente o temporal logre por sus propios medios acceder a los atractivos turísticos buscando una autonomía como por ejemplo la creación de aplicaciones, como es en el caso de algunos museos en España que a sus usuarios les facilitan tecnologías diferentes como es el caso de audioguías, imágenes con las cuales explican a la gente por medio de lengua de señas o simplemente con signos universales.
- Con la información recolectada de este documento se puede crear una guía turística con los atractivos más incluyente de la ciudad de Bogotá y un manual de capacitación donde se trabajen todos los indicadores propuestos de la tabla desde las barreras actitudinales en los servicios que prestan todas las personas que están en el sector del turismo.

### 4.3 Bibliografía

1. Asociación colombiana de sordociegos Surcoe. (2013). Estudio Nacional de oferta y demanda turística para personas con discapacidad.
2. Asselin, M. E., & Harper, M. (2014). Revisiting the Delphi technique: Implications for Nursing professional development. *Journal for Nurses in Professional Development*.
3. Astigarraga E. (2003). El método Delphi. Universidad de Deusto.
4. Ávila, M. Conceição, A. Araújo, W. Pereira, G. (2015) El método delphi como herramienta para el análisis de destinos turísticos - Aplicación en Ilhéus/BA – Brasil.
5. Brunett, A. Vergara, H. (2017). Turismo accesible en el Ecuador.
6. Chen, C. (2006) Los métodos mixtos.

7. Chikuta, O. Plessis, E. Saayman, M. (2018). Expectativas de accesibilidad de turistas con discapacidades en parques nacionales.
8. COCEMFE. (2016). Turismo accesible. [www.cocemfecv.org](http://www.cocemfecv.org)
9. COCEMFE. (s.f). Historia de la accesibilidad III: unos conceptos para la historia de la accesibilidad: la eliminación de barreras, la accesibilidad universal, el diseño para todos y la vida independiente. Observatorio de la Accesibilidad.
10. Cole, S. Zhang, Y. Wang, W. Hu, Ch. (2018). La influencia de la accesibilidad y la motivación en la participación de personas con discapacidad en los viajes de ocio.
11. Cuesta, J. (2013) aplicación de la técnica delphi en el proceso de validación de un instrumento para la evaluación de la calidad de vida en centros para personas con trastornos del espectro del autismo. Universidad de Burgos. Revista Currículum.
12. Delgado, J. M. Gutiérrez, J. (2007). Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Madrid: Síntesis.
13. Felizzola, O. Escobar, M. Torres, S. Esquivel, E. Bejarano, E. Suarez, O. Jaramillo, S. Galindo, A. Tovar, M. (2011). Protocolos de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Situación de Discapacidad. Universidad Nacional.
14. Galeano, V. (2019). Propuesta de un plan de manejo en el Museo Alberto Mena Caamaño para visitantes con discapacidad física, auditiva y verbal. Pontificia Universidad del Ecuador. Tesis de grado.
15. García. M. E.(2018).Aplicación del metodo delphi en el diseño de una investigación cuantitativa sobre el fenómeno FABLAB.Universidad de Cantabria.
16. Google. (s.f). mapa de Bogotá, Colombia en google maps. Recuperado el 23 de Octubre, 2019, tomado de <https://www.mapade.org/bogota.html>.
17. Grünewald, L. Agueda, N. Capel, G. Calgaro, M. (2012). El turismo accesible como herramienta de inclusión y desarrollo de destinos y empresas turísticas.
18. Hernández S. (2014). Metodología de la Investigación, sexta edición. [www.intercambiosvirtuales.org](http://www.intercambiosvirtuales.org).
19. Hernández, E. Padilla, R. Matamoros, O. (2019). La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación.

20. IDT. (2012). Proyecto 0740: Bogotá ciudad turística para el disfrute de todos.
21. ISO. (2019). turismo y servicios relacionados - turismo accesible para todos - requisitos y recomendaciones.
22. Landeta, J. (2002). El método Delphi: una técnica de previsión del futuro. 2a Ed. Barcelona Ariel.
23. Lillo, J. Moreira, H. (2004). Envejecimiento y diseño universal. (investigación).
24. MAZARS. (2003). Turismo Accesible: Hacia un Turismo para Todos.
25. MINCIT. (2019). Manual de Turismo Accesible, Turismo para Todos.
26. MINSALUD. (2017). Normograma de discapacidad para la República de Colombia.
27. Morales, G. Alfredo, M. Matute, L. Antonio, I. Jaramillo, J. y Pablo André .(2018). Guía de turismo accesible del centro histórico de Quito para personas con discapacidad visual.
28. NTC 4139. (2012). Accesibilidad de las personas al medio. Físico. Símbolo gráfico. Características generales.
29. NTC 6047. (2013). Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.
30. OMS. (2018). Informe mundial sobre la discapacidad.
31. OMT. (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos.
32. OMT. (2016). Compilación de recomendaciones de la OMT 1975-2015.
33. OMT. (2016). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas.
34. OMT. (2016). Turismo accesible para todos: una oportunidad a nuestro alcance.
35. OMT. (2016). Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo.
36. ONU. (2018). Objetivos de desarrollo sostenible en Colombia, los retos para 2030.
37. Ortega, F. (2008). El método Delphi, prospectiva en ciencias sociales. Revista EAN.
38. Secretaría de Turismo. (2018). Actualización y rediseño de la guía de recomendaciones básicas de diseño universal para el sector Turismo.
39. SECTUR. (2017). Cuadernillo ejecutivo para edificaciones accesibles de servicios turísticos.
40. SECTUR. (2018). Resultados de la Actividad turística 2018. Subsecretaría de Planeación y Política Turística

41. Soler, J. Díaz, M. Vera, P. (2018). El desarrollo normativo de la accesibilidad y su impacto en el turismo accesible en la Región de Murcia.

42. Zarco, V. (2016). Turismo e inclusión social. Universidad Carlos III de Madrid. Maestría.

#### 4.4 Anexos

##### Anexo1

Herramienta de análisis en atractivos turísticos de Bogotá.

<b>Nombre del Atractivo:</b>						
<b>Dirección:</b>						
<p><b>NOTA: Teniendo en cuenta la siguiente tabla, califique los indicadores de acuerdo con los ítems cumplidos en la casilla de calificación por criterio. 3. Supera Totalmente 2. Supera Parcialmente 1. No Supera.</b></p> <p><b>Seguido de esto, procesa a calcular la calificación ponderada la cual es el resultado de la suma de la calificación de los indicadores a tener en cuenta dividida en el número de indicadores por variable.</b></p>						
<b>Barreras</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores a tener en cuenta</b>	<b>n</b>	<b>Calificación ponderada</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Recomendaciones</b>
<b>Espacial</b>	<b>Rampas y vías de acceso</b>	Superficie es antideslizante e impida derrapes o que patinen las ruedas.				
		Tiene una pendiente máxima del 12%, para un desarrollo máximo de 150 cm. Cuando requiera un desarrollo mayor, la pendiente debe disminuir a un 8%. (Sectur, 2018).				
		Ancho mínimo de la rampa es de 120cm, preferiblemente recta o con una pendiente muy ligera				
		La rampa cuenta con algún bordillo o saliente que impida el descarrilamiento de la silla. Este bordillo debería tener como mínimo 12 centímetros de altura. (Sectur, 2018).				
		Las rampas cuentan con un doble pasamanos, uno a				



	<p>cada lado. Estos sobresaldrán 30 cm de la longitud de la rampa, facilitando así la entrada y salida.</p>			
	<p>Los pasamanos situados a cada lado de la rampa están situados a una altura de 90 y 105 cm, y 70 y 85 respectivamente. (Sectur, 2018).</p>			
	<p>Las áreas de servicio accesible tienen condiciones de igualdad con respecto al público en general. Por ejemplo, en las áreas de espectador, los espacios para personas con discapacidad, particularmente los espacios para personas usuarias de silla con ruedas deben estar ubicados en zonas con condiciones de igualdad de isóptica (visibilidad) a las del público en general y precio.</p>			
<i>Circulación peatonal</i>	<p>La circulación peatonal está libre de obstáculos temporales o fijos, tales como, botes de basura, mobiliario, extintores, elementos de publicidad, etc. Cumplir con ficha de elementos que sobresalen.</p>			
	<p>Las circulaciones peatonales tienen una pendiente máxima del 4 % en la dirección del paso. Pendientes mayores deben cumplir con fichas de elementos de circulación vertical. (Sectur, 2018).</p>			
	<p>Ranuras rejillas máximo 1.3 cm de separación.</p>			
<i>Baños</i>	<p>Todos los módulos sanitarios deben ser aptos para el uso de personas con discapacidad. (Sectur, 2018).</p>			
	<p>Cuentan con la señalización del Símbolo Internacional de Accesibilidad</p>			
	<p>La altura del asiento del inodoro es de 45 y 50 cm sobre el nivel de piso. (Sectur, 2018).</p>			

	Tiene barras de apoyo horizontal de 3.8 cm de diámetro y 90 cm de longitud, en la pared lateral más cercana al inodoro.			
	El dispensador de papel está ubicado debajo de la barrera de apoyo a una altura entre 35 cm y 50 cm. (Sectur, 2018).			
<i>Duchas</i>	El espacio permite el ingreso de una silla con ruedas y en el piso contar con tapetes antideslizantes.			
	Cuenta con una banca desplegable adosada a la pared de tal manera que todos los diferentes tipos de discapacidades puedan usarla.			
	Tiene barras de apoyo en los muros de su alrededor.			
	Los controles para manejar la ducha están a una altura moderada y accesibles del alcance de todos.			
<i>Piscinas</i>	La entrada accesible a las piscinas debe estar lo más cercano a las áreas secas o vestidores.			
	Tiene como mínimo una barra de apoyo horizontal en cada escalón o un pasamanos continuo de inicio a final del tramo de plataforma y escalones.			
	La piscina tiene una profundidad no mayor a 1.20 m. (Sectur, 2018).			
<i>Elevadores</i>	Los pisos son antideslizante y las paredes laterales lisas.			
	Tiene una botonera de control con macro tipos y números en alto relieve y escritura Braille y en alto contraste.			
	Los botones están a una altura de 90 cm y			

	120 cm de nivel de piso botón más alto. (Sectur, 2018).			
	Tiene sensores de cierre en las puertas.			
	Cuentan con un sistema de telefonía de emergencia dentro de la cabina.			
	En edificaciones de servicio público debe tener la leyenda en alto relieve y puede ser complementada con Braille a una altura de 1.20 m. (Sectur, 2018).			
	Tiene letreros visibles desde el área de aproximación al elevador con leyenda “En caso de sismo o incendio no utilice elevador, emplee escalera”.			
	El espacio libre de paso en las puertas es de 100 cm como mínimo.			
<i>Atención, Cobro y Venta</i>	Las zonas de atención, cobro y venta son fáciles de localizar y se encuentran cerca a la entrada del edificio.			
	Indican la ruta hacia el área de atención, cobro o venta con un elemento visual o táctil. Por ejemplo, alfombra, cambio de textura o superficie del piso táctil (ruta táctil).			
	El mobiliario permite la atención a personas de pie y en silla de ruedas.			
	Facilitan la lectura de labios. Evitar reflejo y deslumbramiento que dificulte la comunicación. Cumplir con ficha de visibilidad.			
	Garantizan las condiciones adecuadas de audición para todos los usuarios, inclusive para personas con auxiliares auditivos o implante coclear.			
	En entornos con ruido o aquellos con un elemento de			

	separación, por ejemplo, pantalla o vidrio, incluyen sistemas de asistencia auditiva y tener visibilidad. Cumplir con ficha de visibilidad.				
	Las puertas tienen un ancho de vano mínimo de 120 cm libres.				
	Puertas con manijas tipo palanca a una altura de 90 cm del nivel de piso terminado.				
	Las cerraduras de las aulas son de pasador tipo resbalón.				
	Cuentan con puertas de paso continuo para personas en silla de ruedas, debe contar con una franja de protección tipo zoclo de entre 20 y 40 cm de altura por su ancho.				
	En los pisos de las puertas principales tienen un cambio de textura o pavimento táctil de 30 cm por todo su ancho antes y después de la puerta. (Sectur, 2018).				
	El ancho de las escaleras es de 180 cm mínimo y contar con pasamanos a una altura de 75 y 90 cm en ambos lados de las escaleras. (Sectur, 2018).				
<i>Escaleras</i>	Previo al arranque de los escalones, así como el final de los mismos, tienen un cambio de textura o pavimento táctil de mínimo 30 cm de ancho, con una separación de 30 cm del cambio de nivel. (Sectur, 2018).				
	Los accesos al parque son fácilmente reconocibles y localizables				
<i>Parques</i>	El acceso principal, o cada acceso, si todos tienen la misma jerarquía tienen un plano de ubicación visual y táctil.				

		Cuentan con mapas de entendimiento táctil, visual y auditivo de fácil entendimiento			
		Los andadores interiores de parque, plazas y jardines deben tener un ancho mínimo de 2.00 m. Deben estar libres de ramas y troncos inclinados hasta una altura de 2.20m.			
	<i>Auditorios o teatros</i>	Garantizan las condiciones adecuadas de audición para todos los usuarios incluyendo las personas con auxiliares auditivos o implante coclear.			
		Las áreas accesibles para las personas con alguna discapacidad están cerca de las entradas o salidas			
		El área de una silla con ruedas es firme y nivelada, con superficie antideslizante.			
	<b>Comunicativa</b>	<i>Información y señalización</i>	Los letreros táctiles permiten que una persona se acerque 1.00mm del letrero sin encontrar objetos sobresalientes o barreras en el abatimiento de la puerta.		
La señalización tiene un color contrastante con su entorno, diseño uniforme, estar en superficies libres de reflejos, libre de sombras y tener consistencia en su localización					
Los mensajes de la señalización son simples, cortos y fáciles de entender. Se debe preferir pictogramas, y para las señalizaciones que contengan texto, se recomienda el uso de señalización táctil, que contenga letras realzadas junto con sistema braille localizado justo abajo del texto.					

	<p>Caracteres y/o braille no esta localizado en el campo de un pictograma.</p>				
	<p>Tiene sistemas de orientación con señales para la ubicación de las áreas de servicio a través de mínimo dos sentidos: visual, audible y/o táctil dentro de la ruta accesible.</p>				
	<p>La ruta accesible hacia la entrada es fácil de encontrar, así como la entrada accesible. En entradas restringidas a una edificación, al menos una entrada restringida debe ser accesible. En un edificio existente, si la entrada accesible no coincide con las del público en general, dicha ruta debe estar señalizada durante todo el recorrido.</p>				
	<p>Tiene señales de: Orientación (por ejemplo, mapa de ubicación y directorio). - Dirección (por ejemplo, rutas incluyendo los cambios de dirección). -Señal funcional (por ejemplo, uso del elevador). -Señal informativa (por ejemplo, horarios de taquilla o señal de acceso al servicio).</p>				
	<p>Evitar tableros con información monocromática para apoyo a personas con visión baja.</p>				
	<p>La información y el sistema de orientación esta colocada a través de mínimo dos sentidos: - Información visual para personas con discapacidad auditiva. - Información audible y/o táctil para personas con discapacidad visual.</p>				
	<p>Las letras son de una forma convencional y no itálicos, oblicuos, script, muy decorados o de formas inusuales, se recomienda el uso de tipografía arial.</p>				

	<i>Señal Auditable</i>	Esta distribuida hacia el total de las áreas de servicio, por ejemplo, para dar avisos verbales generales en una terminal de transporte. Debe de estar direccionada hacia donde se encuentre la persona para dar el aviso correspondiente, por ejemplo, hacia la puerta del elevador en el momento de apertura o información localizada en la zona de embarque en una parada de transporte para dar información sobre la próxima llegada del vehículo.				
		Es distinguible y legible a las frecuencias de los sonidos del entorno inmediato.				
		La señal verbal es directa (voz humana) o indirecta (grabación de voz humana o sintetizada) con el idioma y acento local, difundida por un dispositivo adecuado al tamaño del lugar				
<b>Protocolo</b>	<i>Protocolo de servicios</i>	Capacitan a el personal sobre cómo ofrecer servicio a personas con discapacidad para saber cómo interactuar con el cliente.				
		El personal tiene conocimiento a cerca de discapacidades y sus diferentes tipos, así como sus necesidades en la comunicación.				
		Permiten que personas con discapacidad accedan con su animal de servicio a cualquier parte de sus instalaciones que esté abierta al público.				
<b>Actitudinal</b>	<i>Conocimiento de discapacidades</i>	El personal tiene conocimiento de discapacidades, diferentes discapacidades y sus necesidades.				
		Cuentan con información del establecimiento y los servicios que ofrece en Braille o grabaciones.				
		Tienen una persona con conocimientos en lenguaje de				

	señas como parte de los funcionarios.			
	Entender el concepto de diseño universal.			
	Saben diferencia de inclusión y accesibilidad.			
	Capacitan al personal sobre el trato adecuado a personas con discapacidad y usuarios con perros de asistencia.			
	Tienen visitas guiadas para personas con diferentes tipos de discapacidad para diferentes edades.			
	Cuentan con información del establecimiento y los servicios que ofrece en Braille o grabaciones.			
<b>ANÁLISIS GENERAL PROMEDIO</b>				