

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS HOTELES DE BARRANQUILLA PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

TRAINING PROGRAMME TO HOTELS BARRANQUILLA FOR ATTENTION TO PEOPLE WITH DISABILITIES

Carmela Isabel De La Hoz Montenegro¹

ABSTRACT

RESUMEN

Este proyecto analiza la problemática existente en los hoteles de la ciudad de Barranquilla con respecto al nivel de capacitación de los trabajadores del sector hotelero referente a la atención a personas con discapacidad – PCD -. La elaboración de un programa de capacitación complementaria enfocado a la atención y servicio que se debe prestar a las personas con discapacidad en los hoteles, se deriva de los inconvenientes que se han presentado con huéspedes y usuarios que utilizan los servicios hoteleros de la ciudad. Barranquilla está creciendo en su capacidad hotelera, además de ser epicentro de eventos deportivos para PCD, ejemplo de ello, el torneo de tenis en silla de ruedas que se realiza anualmente en esta ciudad; por lo tanto, es primordial tener personal cualificado para atender sus necesidades y lograr la satisfacción total. Según su alcance, responde a una investigación descriptiva. A la fecha se ha realizado la caracterización de hoteles de Barranquilla, se han aplicado de listas de chequeo para establecer la accesibilidad arquitectónica y nivel de capacitación de los trabajadores, para luego diseñar el programa de formación complementaria enfocada a la atención a personas con discapacidad.

Palabras clave: Discapacidad, accesibilidad, persona con discapacidad, huésped, capacitación.

This project analyzes the existing problems in the Barranquilla's hotels regarding the level of training of workers in the accommodation sector respect to the care of people with disabilities. The development of a complementary training program focused on the care and service, that should be provided to people with disabilities in hotels, derives from the inconveniences that have been presented with these clients when using hotel services. Barranquilla city is growing in its hotel capacity, besides being an epicenter of sports events for people with disabilities, for example, the wheelchair tennis tournament held annually in this city; therefore, it is essential to have qualified personnel to meet your needs and achieve the total satisfaction of these clients. According to its scope, it responds to a descriptive inquiry. To the date the characterization of hotels in Barranquilla has been carried out, the checklists have been applied to establish the architectural accessibility and the level of training of the workers, and then design the complementary training program focused on the care of persons with disabilities.

Keywords: Disability, accessibility, person with disability, guest, training

INTRODUCCION

Barranquilla, tiene gran presencia en la industria del turismo colombiano, con inversiones significativas en establecimientos de alojamiento, preparándose para recibir un mayor número de visitantes. Según Eframovich, presidente de la

¹ Administradora hotelera y de turismo. cdelahoz@misena.edu.co

cadena hotelera Movich, la escogió como sede para uno de sus hoteles porque "es la ciudad que más se está desarrollando en Colombia" (Doku, 2016) .

El reto hoy es brindar servicios a la medida que den respuestas a las necesidades de los huéspedes y usuarios sin discriminación alguna, por lo que es importante ofrecer espacios y servicios accesibles, al igual que atención especializada por parte de los trabajadores del hotel con un recurso humano adecuado y adaptado a las tendencias del mercado. Lamentablemente muchos establecimientos hoteleros de esta ciudad no están adaptados para atender huéspedes y usuarios con discapacidad ya que su infraestructura no está adecuada para PcD, dentro de sus políticas de servicio no tienen en cuenta sus necesidades de acuerdo al tipo de discapacidad, pero uno de los grandes problemas es la capacitación continua a sus trabajadores debido a la alta rotación que existe en el personal operativo de los hoteles, y también el limitado tiempo que tienen para capacitarse por los constantes cambios en su horario de trabajo.

Debido a los cambios que se están produciendo en el sector turismo, para mejorar la competitividad, los gremios se han interesado en capacitar y formar al talento humano que allí labora, preparándolos para atender las necesidades de los huéspedes y usuarios que utilizan sus servicios, sin discriminación alguna

PROCOLOMBIA, entidad encargada de promover el Turismo, la Inversión Extranjera en Colombia, las Exportaciones no minero energéticas y la imagen del país, le recuerdan a los prestadores de servicios turísticos que deben incluir dentro de sus ofertas, planes teniendo en cuenta las necesidades de las PCD de acuerdo al tipo y nivel de complejidad, respondiendo así a la demanda actual por un turismo accesible, como una nueva oportunidad de ingresos para este sector, ya que el número de turistas con discapacidad y adultos mayores que llegan a un destino se ha incrementado en los últimos años. (Procolombia, 2016)

Desde el año 2011, la Organización Mundial de Turismo –OMT- ha desarrollado campañas

para concientizar a los prestadores de servicios turísticos, donde se recomienda adecuar instalaciones y servicios para la atención a las PCD que escogen un destino para visitar, también, hace énfasis en la importancia de preparar al personal para que estos "conozcan, entiendan y sepan tratar las necesidades que planteen estos clientes según el tipo de discapacidad" (Procolombia, 2016).

La atención y el servicio en un hotel son los puntos más importantes para lograr la satisfacción del huésped, estar presto para atender sus necesidades con un buen nivel de comunicación utilizando herramientas que complementen la atención. En el caso de los huéspedes con discapacidad actualmente en los hoteles de esta ciudad existen además de las barreras de infraestructura que bloquean el acceso y circulación de estos durante su estancia, pero las más notables son las barreras comunicacionales y actitudinales que impiden lograr el éxito en el servicio, todo ello debido al desconocimiento de los protocolos que se deben aplicar para servir a este tipo de clientes, por ello todos los trabajadores del servicio hotelero deben conocer los diferentes tipos de discapacidad, sus características y las reglas de etiqueta en su trato. Por lo tanto, la pregunta problema que se busca responder con las fases del proyecto, corresponden a: ¿Qué nivel de efectividad y viabilidad tiene un programa de capacitación diseñado para la atención a huéspedes y usuarios con discapacidad para los trabajadores del servicio hotelero de Barranquilla?

El objetivo general del proyecto es diseñar e implementar un programa piloto de servicios especializados para mejorar la atención a huéspedes y usuarios con discapacidad en los hoteles de Barranquilla. Como resultado, se espera fortalecer la competitividad y beneficiar a los prestadores de servicios hoteleros, entes gubernamentales de turismo local y departamental, gremios del sector hotelero, aprendices de los diferentes programas de formación de Alojamiento, Gestión Hotelera y Organización de Eventos, del SENA, y entidades educativas en general que tienen formación en hotelería y turismo.

La propuesta metodológica del programa de capacitación, está enfocada en el marco de

la investigación aplicada, porque frente a una situación problema específica, se busca generar una alternativa de mejora o solución para mejorar las competencias del recurso humano, teniendo en cuenta las características de la oferta turística de la ciudad con respecto al turismo accesible. Así mismo, comprende un componente de desarrollo tecnológico en la segunda fase del proyecto, cuando se diseña el modelo del programa piloto para la prestación de servicios especializados que favorezca la atención de huéspedes y usuarios con discapacidad. En general, el proyecto planteado parte de una situación o demanda social real, a través del conocimiento y la experiencia del área específica, se busca la consolidación de respuestas coherentes y significativas con el entorno y la academia objeto de interés.

Esta investigación responde a una necesidad y a una oportunidad de país, región y localidad, para incursionar y competir con esta tipología de turismo que cada día reviste más importancia a nivel mundial.

FUNDAMENTO TEORICO

Industria Hotelera

La industria hotelera pertenece al sector económico del Turismo, y está conformado por los establecimientos de alojamiento y hospedaje, los cuales algunas veces ofrecen servicios de alimentación. De acuerdo a su categoría y ubicación reciben diferentes nombres tales como hoteles, hostales, pensiones, residencias, moteles, etc.

Muchos autores y entidades gubernamentales han definido el concepto hotel como establecimiento que presta servicios de alojamiento, y otros complementarios: alimentos y bebidas, salones de eventos, recreación, etc. El SENA (2015), define hotel como "edificio diseñado y acondicionado para prestar el servicio de alojamiento en habitaciones, generalmente de manera temporal"; Mejía y Sepúlveda, lo definen como "entidad que proporciona hospedaje a cambio de un precio, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios como alimentación, recreación, lavandería, etc".

La norma NTSH 006, define el concepto HOTEL, como "Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitaciones en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo" (Icontec-Cotelco-MinCIT, 2009). Esta norma categoriza los hoteles por estrellas de acuerdo a los diferentes servicios que ofrece, y también establece los parámetros de calidad y servicio que debe tener, para pertenecer a una categoría.

El artículo 78 de la ley 300 de turismo de 1996, define establecimiento hotelero o de hospedaje," el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje." (Congreso de la República de Colombia, 1996)

Analizando las definiciones anteriores podemos concluir que un Hotel es un establecimiento cuyo objetivo principal es ofrecer servicios de alojamiento temporal, y pueden ofrecer servicios complementarios como alimentos y bebidas, recreación, zonas húmedas, lavandería, minibar, entre otros.

Tipos De Alojamiento

Los establecimientos de alojamientos se clasifican de acuerdo a su categoría, tamaño, segmento de mercado, localización, períodos de operación, especialidad. La Norma NTSH 006, establece los siguientes tipos de alojamiento en Colombia:

Albergue refugio-hostal: Establecimiento que presata servicios de alojamiento en habitaciones semi-privadas o comunes, al igual que sus baños, puede disponer de un recinto común para los huéspedes equipado para que estos preparen sus alimentos. (Icontec-Cotelco-MinCIT, 2009)

Alojamiento Rural-lodge: Establecimiento que presta servicio de alojamiento, en áreas rurales y cuyo propósito principal es el desarrollo

de actividades asociadas a su entorno natural y cultural, ofrecen servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa. En este grupo encontramos las fincas turísticas, muy conocidas hoy en el eje cafetero y otros sectores rurales del país. (Icontec-Cotelco-MinCIT, 2009)

Aparta-hotel: Establecimiento que presta servicio de alojamiento en apartamentos independientes de un edificio, cada uno está compuesto por dormitorio(s), con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor. (Icontec-Cotelco-MinCIT, 2009)

Apartamentos turísticos: Unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una o más personas, cuenta con dormitorio, sala-comedor, cocina equipada y baño.

Hotel: (ver definición arriba mencionada)

Posada Turística: Vivienda familiar, que presta el servicio de alojamiento, su arquitectura es autóctona (bohíos, cabañas, refugios, etc) y su propósito es promover la generación de empleo e ingresos a las familias residentes, prestadoras del servicio. (Icontec-Cotelco-MinCIT, 2009)

Recinto de Campamento o camping: Establecimiento que presta servicio de alojamiento en un terreno delimitado a cada persona o grupo que hacen la vida al aire libre, para la utilización de carpas, casas rodantes u otras instalaciones para pernoctar. (Icontec-Cotelco-MinCIT, 2009)

La norma NTS 006 (2009), define la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, mediante la categorización por estrellas y establece las características de calidad, infraestructura y servicios ofrecidos que deben cumplir los hoteles colombianos para obtener su certificado de calidad turística. (Icontec-Cotelco-MinCIT, 2009). Esta clasificación establece las categorías de 1 a 5 estrellas, pero, a pesar de que en Colombia existen más de 900 establecimientos hoteleros, son pocos los categorizados.

Según Rafai (2015), no existe un estándar mundial para clasificar los hoteles, pero hoy día

son muchos los elementos estándares comunes que unen el alojamiento a nivel mundial, y al identificarlos podrían d a sus destinos y establecer clasificaciones en tal forma que sean relevantes y útiles tanto para los consumidores como para los hoteles e intermediarios. (OMT, 2015). El establecer un sistema de clasificación para el turismo el alojamiento es una tarea compleja debido a la diversidad de los dos tipos de alojamiento y del cultural, ambiental y contextos económicos en los que los sistemas están integrados.

La Calidad En El Servicio Hotelero, Un Intangible Valioso

Uno de los factores que influyen en el éxito de un hotel, es la calidad en el servicio, no solo por la comodidad en sus instalaciones, es importante tener en cuenta también el nivel de cualificación de los trabajadores en cuanto a la atención a los huéspedes y usuarios que utilizan sus instalaciones y servicios, ya que de ello depende en un gran porcentaje la satisfacción de éstos y a la vez su fidelización como clientes. Para poder competir los trabajadores también deben estar actualizados con los nuevos servicios y ofertas que se encuentran en el sector hotelero y turístico, por ello es importante formarlos y capacitarlos, logrando una mejorar la competitividad en el sector.

Actualmente la hotelería a nivel mundial está aprovechando una nueva oportunidad de negocio, se trata de la participación frecuente en actividades de ocio y turismo de las personas con discapacidad, generada a partir de su creciente grado de integración económica y social (OMT, 2015), por ello, debemos estar preparados y no poner trabas, para darle la posibilidad que transiten y disfruten libremente de los bienes y servicios turísticos, que para el caso serían los hoteles, brindando una atención adecuada a sus necesidades y limitaciones. Lamentablemente aún persisten muchos obstáculos que no se han logrado superar, razón por la cual muchas veces éstos huéspedes o usuarios, desisten en utilizar sus servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior la OMT, ha diseñado una serie de manuales que dan respuesta

a las diferentes situaciones sobre accesibilidad turística que se presentan actualmente con sus respectivas recomendaciones al igual que la legislación internacional donde se destaca la igualdad de derechos. (OMT, 2015). Este documento se ha tomado como base inicial para organizar el programa de capacitación, especialmente el módulo III donde se concreta el punto de la “sensibilización y formación en planes de educación formal y profesional, cuyo objetivo principal es lograr la eliminación de barreras actitudinales y del entorno de una forma adecuada.” (OMT , 2015). En Colombia, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT, 2014), elaboró la guía práctica para la atención a personas con discapacidad, cuyo objeto es atender el compromiso de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en condición de discapacidad y la socialización e implementación del plan de Garantía de discapacidad emitido en el año 2014. Este documento tiene como base legal la ley 1145 de 2007, por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones. También se incluyen normas de la ley Estatutaria 1618 de 2013, por medio del cual se establecen las “disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas en condición de discapacidad”

Una de las grandes barreras que se presentan al atender a huéspedes y usuarios con discapacidad, es la actitudinal, muchos empleados no son conscientes de las limitaciones de una persona con discapacidad, a veces lo estereotipan asumiendo que están enfermos debido a su condición, otros tienen prejuicios, están llenos de temores y lo asumen como una tragedia tratándolos como un ser extraño o ignorándolos. La comunicación es otra barrera que debe superarse, por ejemplo al interactuar con la comunidad sorda, son pocos los trabajadores hoteleros que manejan lengua de señas, y cuando se presenta un huésped con esta condición se bloquean y siente gran temor para atenderles, ofreciendo una mala atención visto desde la perspectiva de este cliente.

Discapacidad

Según la Convención de la Organización de las Naciones Unidas – ONU- “la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones de las demás” (ONU, 2006). El envejecimiento de la población, el crecimiento en el número de accidentes, la aparición de enfermedades que condicionan la capacidad de las personas y otros aspectos consecuencia de desastres naturales y condiciones medio ambientales han generado un incremento en la tasa de personas con discapacidad temporal o permanente y adultos mayores (movilidad reducida y problemas cardiovasculares). (De La Hoz, 2017)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011), en el mundo hay más de mil millones de personas con discapacidad que representan el 15% de la población mundial, donde casi 200 millones tienen considerables dificultades en su funcionamiento. La ONU, junto a otras organizaciones incluyendo la OMS, ha estima que para el 2050, el incremento de los adultos mayores de 80 años será representativo debido a que el cambio en la población será más intenso en países que tengan bajos o medianos ingresos, el número aumentaría a un promedio de 395 millones de personas, siendo la proporción mayor el número de mujeres. (Montenegro, 2016)

Tipos de discapacidad

En el marco de la 54° Asamblea de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2001), se aprobó la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF); donde define de manera genérica el término discapacidad, recogiendo deficiencias en funciones y estructuras corporales, limitaciones en las capacidades para desarrollar actividades y restricciones en la participación social del ser humano, antes llamada minusvalías. (Cruz Roja, S.F)

La discapacidad se divide según la limitación, entre estas se encuentran: la discapacidad motriz, sensorial y cognitiva o intelectual. La discapacidad *Motriz*, es la condición que afecta el control y movimiento del cuerpo, generados por alteraciones en los músculos, huesos, articulaciones o médula espinal, impactando en la movilidad de las personas. La Discapacidad Motriz como hasta ahora afecta las posibilidades de movimiento y desplazamiento por lo que la accesibilidad y habilitación de medios representan las principales necesidades a las que se enfrentan las personas que se ven afectadas por esta discapacidad. (Dirección General de Educación Especial - Xalapa, S.F). Se puede observar una clasificación dentro de la discapacidad motriz, teniendo en cuenta la afectación según los miembros del cuerpo: Parálisis y Paresias.

La *parálisis* es la pérdida de las funciones musculares en parte de su cuerpo. Ocurre cuando algo funciona mal en la transmisión de los mensajes entre el cerebro y los músculos. (Medline Plus, 2017). Dentro de esta clasificación se encuentran: *Monoplejía*: Afecta un solo miembro ya sea brazo o pierna; *Hemiplejía*: Afecta a un lado del cuerpo,

izquierdo o derecho; *Paraplejía*: Parálisis de los dos miembros inferiores; *Cuadriplejía*: Parálisis de los cuatro miembros. (Dirección General de Educación Especial - Xalapa, S.F)

Las *paresias* reflejan la ausencia parcial de movimiento voluntario, la parálisis parcial o suave, conocida generalmente como debilidad del músculo. Las más conocidas son: *Monoparesia*: De un solo miembro; *Hemiparesia*: De un lado del cuerpo (derecho o izquierdo); *Paraparesia*: De los dos miembros inferiores y *Cuadriparesia*: Parálisis leve de los cuatro miembros. (Dirección General de Educación Especial - Xalapa, S.F).

Discapacidad Sensorial, corresponde a las personas con deficiencias visuales o auditivas leves, moderadas o totales. Las personas con discapacidad visual se caracterizan por la pérdida del sentido de la vista de manera parcial (visión reducida o baja visión) o total. Dependiendo del nivel de visión que tenga la persona, utiliza como medio de comunicación e información, el sistema Braille, medio de lectura y escritura táctil. (ver figura 1)

Figura 1. Alfabeto Braille.



Fuente . Urban, B. (2010)

Discapacidad auditiva se caracteriza por el déficit total o parcial en la capacidad para oír de manera clara, debido a un problema generado en algún lugar del aparato auditivo. La discapacidad auditiva no presenta características físicas evidentes, aparece invisible, solo se hace notoria cuando la persona usa audífono u otro dispositivo de ayuda; se evidencia por la limitación en el lenguaje oral, algunos utilizan la lengua de señas para comunicarse. (INR, 2006).

Discapacidad Cognitiva o intelectual, se genera a partir de un trastorno intelectual, que se manifiesta a través de déficit en el funcionamiento del intelecto, como razonar, solucionar problemas, toma de decisiones, aprendizaje lento. Entre las más conocidas está el Síndrome de Down, Síndrome de Asperger y el retraso mental.

Recomendaciones básicas para interactuar con personas con discapacidad

Es importante recordar que las personas con discapacidad son personas, debemos tratarlo de manera natural sin mostrar gestos de desagrado o asombro, igual tampoco mostrar lástima, recordemos que muchos de ellos se representan por sí mismas, son protagonistas de su propia vida; lo cual parecen olvidar los trabajadores del sector a la hora de prestarles algún servicio. Estos huéspedes y usuarios deben ser atendidos en igualdad de condiciones y no darle a entender que son inútiles para la sociedad. (De La Hoz, 2017)

Para lograr la satisfacción en el servicio a huéspedes y usuarios con discapacidad, debemos estar muy atentos al tipo de discapacidad, ya que cada una de ellas tiene unas características especiales y necesidades diferentes algunas veces, la paciencia en la comunicación es primordial para atenderles ya que en algunas personas la comprensión también representa una discapacidad, es importante facilitarles el proceso del servicio. La actitud para servir debe ser la misma que para las personas no discapacitadas, no debe existir discriminación, ellos no les gusta que le tengan lástima, ni le demuestren temor, no debe olvidar que es importante que estas personas sepan que pueden contar con su ayuda cuando la necesiten.

METODOLOGIA

Este proyecto está orientado al trabajo permanente con el sector hotelero que realiza el SENA y los gremios, con el fin de apoyar los procesos de formación de todos los trabajadores de las diferentes áreas. Según la ponencia de *Investigación científica y desarrollo tecnológico* (2008), citado por Cegarra (2012, p. 42), la investigación aplicada, a veces llamada investigación técnica, "tiene a la resolución de problema o al desarrollo de ideas a corto o mediano plazo, dirigidas a conseguir innovaciones, mejoras de procesos o productos" (De La Hoz, 2017)

El tipo de investigación es aplicada, y según su alcance responde a una iniciativa de corte descriptiva, según su diseño es de campo tipo exploratoria, pues contempla la implementación de instrumentos de recolección de datos cualitativos y cuantitativos tomados directamente del sitio donde se genera el problema para obtener la información directa de la fuente primaria y determinar las necesidades del estudio y los participantes del proyecto. (De La Hoz, 2017)

La metodología utilizada para su desarrollo fue la recolección de datos a través de investigaciones bibliográficas sobre estudios realizados por diferentes autores, asociaciones y organizaciones hoteleras y de turismo de otras localidades y países con respecto a este tema, igualmente se consultaron también los entes gubernamentales de turismo de la localidad y el país. Para la recolección de la información en la ciudad, se utilizaron listas de chequeo y a partir de sus resultados, con el fin de determinar el nivel de cualificación del talento humano de los hoteles y compararla con el nivel ideal de conocimientos, pudiendo determinar el cumplimiento de los parámetros en cuanto a la atención a las necesidades especiales para el servicio a huéspedes y usuarios con discapacidad.

La población universal de este proyecto son los prestadores de servicios hoteleros de la ciudad de Barranquilla, se tomó a partir de una muestra de 60 hoteles. Se excluyeron en la muestra prestadores de servicios turísticos que no prestan servicio hotelero, los que prestan servicio de alojamiento por horas y otros tipos de hospedaje. Se hizo exclusión también de aquellos establecimientos hoteleros que no mostraron interés en el proyecto.

Para el diseño del programa de capacitación, se tuvieron en cuenta los parámetros de diseño curricular establecido por el SENA, en el cual se hace énfasis en la aplicación de los diferentes protocolos que debe cumplir el trabajador hotelero durante el servicio a un huésped o usuario con discapacidad.

RESULTADOS

Según información de la Cámara de Comercio, COTELCO y ASOTELCA, en la ciudad de Barranquilla, existen 248 establecimientos de alojamiento, hospedaje y similares, los cuales están distribuidos de la siguiente manera: 128 establecimientos hoteleros activos, 18 aparta-hoteles, 77 establecimientos de alojamiento por horas y 23 establecimientos que pertenecen al tipo de alojamiento de pensiones, hostales y residencias. (De La Hoz, 2017).

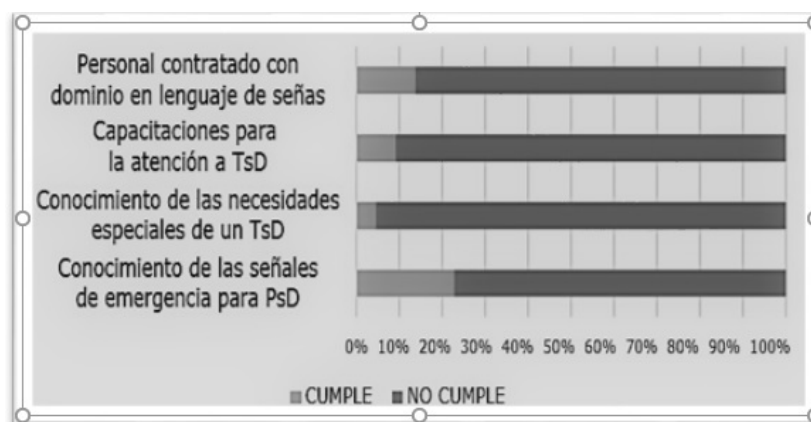
En esta ciudad, desde hace algunos años, se están realizando encuentros deportivos donde participan personas con discapacidad, ejemplo de ello es el Torneo de Tenis en Silla de Ruedas, Encuentro de Ajedrez para sordos y aunque se han mejorado las instalaciones en los hoteles en cuanto a la accesibilidad arquitectónica (rampas, habitaciones adaptadas, espacios, circulación, parqueaderos, etc), el número de habitaciones adaptadas se enfocan más hacia la discapacidad física, pero se olvidan de cubrir las necesidades para otros tipos de discapacidades (sensoriales y cognitivas). Estas últimas no necesitan un baño adaptado, pero si necesitan señales luminosas (para sordos, por ejemplo) o despertadores con vibración, información de los servicios en Braille, etc. Además de lo anterior, aún existen

barreras de comunicación y actitudinales para la atención y servicio a PCD, según el estudio realizado el porcentaje de personal formado para la prestación especializada del servicio a personas con discapacidad es muy bajo. Según De La Hoz (2017), en una muestra de 45 hoteles de la ciudad, solo el 12% ha capacitado a su personal con las competencias para atender y servir a este tipo de clientes, algunos dicen que es por falta de tiempo o porque son muy pocas las personas de este tipo que utilizan sus servicios. (Ver gráfica 2).

Algunas restricciones se presentaron al realizar las visitas a establecimientos hoteleros de categoría media o baja, una de ellas es la indiferencia con respecto al tema, directamente han expresado que ellos reciben muy pocas personas con discapacidad y las pocas que han llegado se adaptan a los servicios que ofrecen, reconocen que algunas veces han tenido inconvenientes pero aun así piensan que no es necesario capacitar al personal porque su rotación es muy alta, la mayoría de las veces no contratan por más de tres meses o utilizan aprendices para solventar algunos cargos.

En Colombia no existe información estadística del número de huéspedes y usuarios que utilizan los servicios hoteleros.

Figura 2. Análisis del recurso humano para la atención a personas con discapacidad en la ciudad de Barranquilla.



Fuente . De La Hoz, C. (2017)

De acuerdo a los resultados arrojados en este análisis se realizó el diseño para el programa de capacitación complementaria para la atención a usuarios con discapacidad en el sector turístico, el cual tiene como objetivo sensibilizar, informar y capacitar a los prestadores de servicios turísticos en los protocolos de servicios para este grupo poblacional, al tiempo que brinda herramientas de comunicación y señalización necesarias para para cada tipo de discapacidad para mejorar la calidad del destino y los superar las barreras existentes en el sector productivo. Este programa espera tener los siguientes resultados una vez el empleado hotelero haya realizado la capacitación:

a) Identificar las necesidades y requerimientos de servicio al usuario según tipo de discapacidad y protocolos de atención.

b) Conocer los principios normativos para el servicio a usuarios con discapacidad aplicados al sector turismo

c) Atender al usuario con discapacidad brindándole información según protocolos establecidos por la organización y el tipo de discapacidad.

d) Utilizar técnicas de comunicación en la atención del servicio turístico de acuerdo con el tipo de discapacidad del usuario

A la fecha se han realizado charlas de sensibilización en algunos hoteles de la ciudad al igual que a los aprendices del programa de Gestión Hotelera, el resultado de ellas ha sido positivo, ya que se hizo un seguimiento utilizando la técnica de cliente incógnito y se observa que su reacción en el servicio fue más consciente y muchos temores se disiparon, aunque aún falta mucho camino por recorrer, este es un primer paso para mejorar la competitividad en el sector con respecto a la atención a huéspedes y usuarios con discapacidad.

CONCLUSIONES

Hoy por hoy, uno de los segmentos de mercado que está generando ingresos en hotelería a nivel mundial está enfocado a la oferta para las personas con discapacidad. Organizaciones de turismo y entes gubernamentales se han preocupado por incentivar a los prestadores

de servicios turísticos, para que diseñen planes turísticos para este grupo poblacional, así mismo los estimula para adaptar sus edificaciones a las necesidades de accesibilidad. Lamentablemente, aunque algunos hoteles de Barranquilla, han mejorado sus instalaciones logrando hacerlas accesibles, su recurso humano no se encuentra capacitado para atender las necesidades especiales que se deben tener en cuenta de acuerdo al tipo de discapacidad, algunas veces por la no inclusión dentro de las políticas de servicio por parte de los establecimientos, o falta de capacitación para los empleados acerca del tema.

A nivel mundial se puede encontrar documentos y manuales orientados a la aplicación de diferentes protocolos para la atención a personas con discapacidad; fundaciones como PREDIF, ENAT, ONCE en España han elaborado estos documentos y promueven cursos de capacitación en el tema. En América Latina encontramos que en países como Perú, Brasil, Argentina y Ecuador han desarrollado campañas para concienciar a los trabajadores del servicio turístico acerca de la importancia de satisfacer las necesidades especiales para este grupo poblacional.

En Colombia, existe la Fundación Colombia Accesible y Discapacidad Colombia, con el apoyo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – MinCIT – y los gremios hoteleros COTELCO Y ASOTELCA, han incursionado en charlas de sensibilización hacia un turismo para todos. Esto ha motivado a algunos hoteles a presentar ofertas dirigidas a las personas con discapacidad, hoteles como el Atrium en Barranquilla, se han destacado por recibir personas con diferentes tipos de discapacidades y han adaptado algunas habitaciones para atenderles, igualmente se destaca porque recibe usuarios y huéspedes con discapacidad visual con perro guía.

Todo el estudio lleva a la conclusión que, los hoteles de Barranquilla, no están totalmente preparados para atender a personas con discapacidad, con el profesionalismo que estos merecen, se está incurriendo en la improvisación, lo que ha dado lugar a que existan fallas en el servicio, dando como resultado una imagen negativa de los establecimientos hoteleros de la ciudad y a su vez un nivel de satisfacción muy

bajo, no se debe olvidar que cada persona con discapacidad que visita un hotel casi siempre va acompañada por una o más personas. Hoy después de realizar este estudio muchos hoteles asociados a Asotelca y Cotelco, están dispuestos a recibir dicha capacitación, para mejorar su competitividad e integrar este grupo poblacional dentro de sus ofertas de servicio.

El programa de capacitación dirigido a los hoteles de Barranquilla para atender a personas con discapacidad se puede considerar como el punto de partida para eliminar algunas barreras que existen actualmente para atender este nicho de mercado y se espera que gremios, escuelas e instituciones públicas de turismo puedan multiplicar logrando mejorar la competitividad y a su vez tener un impacto económico en el sector hotelero de la ciudad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Congreso de la República de Colombia. (26 de Julio de 1996). Ley 300 de 1996 Ley General de Turismo. Ley 300 de 1996 Ley General de Turismo, 30. Bogotá D.C., Colombia: Congreso de la República - Diario Oficial. Recuperado el 14 de Diciembre de 2015, de http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=66922&name=LEY_300_DE_1996.pdf&prefijo=file
- Cruz Roja. (S.F). Titulos y grados de discapacidad. Madrid, España. Obtenido de http://www.cruzroja.es/portal/page?_page-id=418,12398047&_dad=portal30&_schema=PORTAL30
- De La Hoz, C. (2017). *Turismo Accesible: Análisis de los Servicios Hoteleros y Gastronómicos de la ciudad de Barranquilla*. Bogotá D.C: Educosta. Recuperado el 14 de Octubre de 2017
- Dirección General de Educación Especial - Xalapa. (S.F). DISCAPACIDAD MOTRIZ. Xalapa, Veracruz, México. Recuperado el 24 de Septiembre de 2017, de <http://eespecial.sev.gob.mx/difusion/motriz.php>
- Doku, K. (02 de 04 de 2016). "Barranquilla es la de mas desarrollo en Colombia"; Efromovich. (E. Heraldo, Ed.) *El Heraldo*, pág. Económicas. Recuperado el 21 de Febrero de 2017, de <https://www.elheraldo.co/economia/barranquilla-es-la-de-mas-desarrollo-en-colombia-efromovich-241917#>
- Icontec-Cotelco-MinCIT. (2009). *NTSH 006 Clasificación de establecimientos de alojamiento y Hospedaje. Categorización por estrellas de Hoteles. Requisitos*. Bogotá: Icontec. Obtenido de https://www.fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf
- Inclúyeme. (12 de Junio de 2015). *Todo lo que necesitas saber sobre Discapacidad Auditiva*. Obtenido de <http://www.incluyeme.com/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-discapacidad-auditiva/>: <http://www.incluyeme.com/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-discapacidad-auditiva/>
- INR. (2006). *Discapacidad Auditiva*. Obtenido de http://www.s fsm.es: http://www.s fsm.es/index2.php?option=com_docman&task=-doc_view&gid=78&Itemid=96
- Medline Plus. (06 de Junio de 2017). *Parálisis*. Obtenido de <https://medlineplus.gov: https://medlineplus.gov/spanish/paralysis.html>
- Montenegro, A. (26 de Febrero de 2016). *Ancianos serían mayoría en 2050*. Bogotá D.C, Colombia. Recuperado el 21 de Julio de 2017, de <http://blogs.eltiempo.com/la-escuela-blog/2016/02/26/ancianos-serian-mayoria-en-2050/>
- OMT . (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Modulo III: Principales áreas de intervención*. Obtenido de http://www.fundaciononce.es: http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/manual_sobre_turismo_accesible._modulo_iii_principales_areas_de_intervencion.pdf

- OMT. (2015). Obtenido de <http://www.e-unwto.org>: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
- Procolombia. (2016). *Prepárese para recibir a personas con discapacidad*. Recuperado el 22 de Febrero de 2017, de <http://www.procolombia.co>: <http://www.procolombia.co/actualidad-internacional/vacacional/preparese-para-recibir-personas-con-dis-capacidad>
- SENA. (2015). *Clasificación de alojamientos*. Recuperado el 05 de Octubre de 2017, de <https://senaintro.blackboard.com>: https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122_1_VIRTU-AL-2015/OAAPs/OAAP6_Fase3/swf/aa1_oa2/oa.pdf
- World Tourism Organization. (26 de 02 de 2015). *Hotel Classification Systems: Recurrence of criteria in 4 and 5 stars hotels*. Madrid: UNWTO. Recuperado el 16 de Agosto de 2017, de <http://media.unwto.org>: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/hotel_classification_systems_recurrence_of_criteria_in_4_and_5_star_hotels_0.pdf