

**INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS  
PROCESOS TURÍSTICOS DE LA LOCALIDAD DE USME**

**CATALINA ACERO ESCOBAR  
KATHERINE CAMACHO VELÁSQUEZ**



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
PROGRAMA DE TURISMO  
BOGOTÁ D.C  
2014**

**INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS  
PROCESOS TURÍSTICOS DE LA LOCALIDAD DE USME**

**CATALINA ACERO ESCOBAR  
KATHERINE CAMACHO VELÁSQUEZ**

**Trabajo de grado para optar el Título de Profesional en Turismo**

**Yolanda González**



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
PROGRAMA DE TURISMO  
BOGOTÁ D.C  
2014**

Nota aceptación

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Bogotá D.C. 5 Mayo 2014

## DEDICATORIA

*Dedico este gran paso en primer lugar a Dios quien ha permitido el poder culminar una etapa más en mi vida para mi formación profesional. En segunda instancia agradezco a mis padres, Isabel Velásquez y Jorge Camacho, quienes desde un comienzo en la elección de mi futuro profesional, fueron quienes me incentivaron y siempre estuvieron a mi lado brindándome apoyo sin dejarme decaer aunque fueran momentos difíciles. A mi tío Orlando, quien nos apoyó siempre sin importar la adversidad, para que alcanzara un logro más.*

*Aunque presencialmente ya no se encuentre a mi lado, con gran esmero agradezco a mi abuelita Pastora Tovar, quien siempre con sus preocupaciones me formaba como ser humano y exigía de mí lo mejor, para ella cada uno de mis logros será a su memoria.*

**Katherine Camacho Velásquez**

*Dedico este logro a mi madre Consuelo, quien ha sido mi mayor apoyo constante e incondicional, a lo largo de toda mi vida y quien con amor se ha esmerado por luchar ante cualquier adversidad. A mi padre Daniel quien con esfuerzo y cariño permitió el inicio de esta etapa que pronto culmina.*

*A mis hermanas Danny y Taty quienes son mi más grande orgullo y felicidad. A mi abuelita Dolly y a mis tíos que con sus enseñanzas, consejos y amor han estado presentes en cada uno de mis logros como mujer y persona.*

*A mis compañeros y amigos quienes hicieron de esta experiencia única e inolvidable.*

*Y a Dios, quien me ha dado la sabiduría, paciencia y perseverancia para alcanzar mis sueños y metas. Y hoy este se convierte en una de ellas.*

*A todos mil gracias*

**Catalina Acero Escobar**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios inmensamente por permitirnos adelantar la presente investigación, que hace parte de la finalización de una de nuestras etapas de formación académica, profesional y personal. A aquellas personas que no están presentes, pero que nos acompañan y guían en cada uno de los pasos que damos en nuestras vidas,

A nuestras familias, por apoyarnos incondicionalmente en cada una de nuestras decisiones y en momentos de dificultad cuando más necesitábamos fuerzas para superar los obstáculos que se presentaban, formando en nosotras calidad humana.

A la docente Yolanda González, nuestra Chata, Carolina Alfonso y Esperanza Briceño, quienes supervisaron e incentivaron el desarrollo de la investigación, siempre dándonos aportes que fortalecieron el resultado que se presenta, sin dejarnos desfallecer ante los inconvenientes que se presentaron. De igual manera a los docentes que compartieron sus conocimientos y experiencias, ya que fueron de vital importancia para la construcción de la misma.

A la Alcaldía Local de Usme, quien se interesó en articular la investigación dentro de sus proyectos para el fortalecimiento de la educación y la inclusión social de las personas con discapacidad.

A la comunidad sorda, quienes con su carisma y entusiasmo motivaron el desarrollo de este desafío que representa para nosotras, como investigadoras, la satisfacción de poder aportar dentro de su participación activa en la sociedad. A Charlie Gómez,

quien con su responsabilidad social e incansable sacrificio con la comunidad sorda, abrió espacios de interacción para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Y en general, a todos quienes hicieron posible el desarrollo de nuestro trabajo. A todos ellos les estaremos profundamente agradecidas.

Cordialmente,  
*Catalina y Katherine*

## RESUMEN

El logro de la inclusión de las personas en condición de discapacidad, es uno de los esfuerzos por el cual los entes gubernamentales, instituciones y fundaciones han tratado de eliminar las barreras de exclusión, sin embargo a pesar de las políticas públicas que se han estipulado para el cumplimiento de los derechos fundamentales de este grupo poblacional, son pocos los beneficios que han adquirido frente a espacios de recreación turística.

La accesibilidad es uno de los grandes desafíos que afronta la ciudad, con el fin de habilitar al público en general el acceso a servicios que mejoren su calidad de vida. En lo que compete al turismo, respecto a los estudios que se han realizado en Colombia, se evidencia la gran falencia de programas, proyectos e iniciativas que fomenten la inclusión dentro de un modelo de Turismo para Todos, en el que el diseño universal de estos, encamine el objetivo de la participación de toda la población sin importar los niveles de discapacidad que puedan tener.

Es por ello, que la investigación que se presenta, busca en primera instancia contextualizar en materia de discapacidad lo que se ha dispuesto desde la normativa y lo conceptual para entender el turismo dirigido a personas en condición de discapacidad en el país; y en segunda instancia, concentrar el estudio en la discapacidad auditiva, elaborando un proyecto turístico para desarrollar con personas sordas en la ciudad de Bogotá, específicamente en la localidad de Usme, analizando las necesidades y requerimientos de esta población para el lograr la implementación del Turismo para Todos.

**PALABRAS CLAVE:** Discapacidad Auditiva, Diseño Universal, Inclusión, Turismo para Todos.

## **ABSTRACT**

Achieving inclusion of people in disability status, is one of the efforts by which government agencies, institutions and foundations have tried to remove the barriers of exclusion, however, despite the public policies that have been stipulated to enforce the fundamental rights of this population, few benefits they have gained over tourist recreation spaces.

Accessibility is one of the great challenges that city faces, in order to enable the general public access to services that improve their quality of life. In what Tourism concerns, about the studies that have been conducted in Colombia, is evidenced that the major shortcoming of programs, projects and initiatives that promote inclusion in a model of Tourism for All, in where the universal design, guide the participation of all regardless of their difference goal.

Therefore, the research presented, seeks at first instance contextualize on disability which has been dispose in the normative and conceptual terms to understand tourism aimed at people on disability status in the country; and secondly, approach the study on hearing disability, developing a tourism project to develop with deaf people in the city of Bogotá, specifically on Usme, analyzing the needs and requirements of this population to achieve the implementation of the Tourism for All.

**KEYWORDS:** Hearing Disability, Universal Design, Inclusion, Tourism for All.



## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCIÓN .....	16
JUSTIFICACIÓN.....	17
CAPÍTULO I.....	19
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	19
2. OBJETIVOS .....	22
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	22
2.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS .....	22
CAPÍTULO II.....	23
3. MARCO DE REFERENCIA.....	23
3.1 CONCEPTOS BÁSICOS .....	23
3.1.1 Discapacidad .....	24
Figura 1. Clasificación de la Discapacidad .....	25
3.1.2 Discapacidad Sensorial .....	26
3.1.3 Discapacidad Auditiva.....	26
3.1.4 Accesibilidad.....	28
3.1.5 Barreras .....	30
3.1.6 Diseño Universal.....	31
3.1.7 Inclusión Social.....	31
3.1.8 Comunicación .....	32
3.1.9 Lengua Manual Colombiana: .....	33
3.1.10 Intérprete de Señas .....	34
3.1.11 Turismo Social.....	35
3.1.12 Turismo Accesible .....	37
3.1.13 Turismo Inclusivo.....	38
3.1.14 Turismo Para Todos: .....	39
3.1.15 Turismo de Proximidad:.....	41

3.2	MARCO LEGAL .....	41
3.2.1	Declaración de Manila (1980) .....	42
3.2.2	Convención Internacional de Naciones Unidas Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad .....	42
3.2.3	Código Ético Mundial para el Turismo .....	44
3.2.4	Constitución Política de Colombia (1991) .....	45
3.2.5	Ley General de Turismo .....	46
3.2.6	Plan Nacional de Discapacidad .....	47
3.2.7	Política de Turismo Social .....	48
3.2.8	Decreto 327 de 2008 .....	49
3.2.9	Política Pública Distrital de Discapacidad .....	51
3.2.10	Ley Estatutaria N° 1618 .....	52
3.3	ESTADO DEL ARTE .....	54
3.3.1	Experiencias en Discapacidad en Otros Países .....	54
3.3.2	Abordaje en Torno al Turismo Y Discapacidad en Colombia.....	59
	CAPÍTULO III .....	64
4.	DISEÑO METODOLÓGICO .....	64
4.1	ENFOQUE METODOLÓGICO .....	64
4.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	65
4.2.1	Diarios de Campo .....	66
4.2.2	Entrevista.....	66
4.2.3	Cuestionario.....	66
4.3	TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN .....	67
	CAPÍTULO IV.....	68
5.	CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA DE LA LOCALIDAD DE USME .....	68
5.1	DISCAPACIDAD A NIVEL DISTRITAL .....	68
<b>5.2</b>	<b>DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LA LOCALIDAD DE USME (BOGOTÁ)..</b>	<b>71</b>
<b>5.2.1</b>	<b>Localización y caracterización de las personas con discapacidad auditiva en Usme por grupos de edad. ....</b>	<b>73</b>
<b>5.2.2</b>	<b>Localización y caracterización de las personas con discapacidad auditiva en Usme según requerimiento permanente de la ayuda de otra persona.....</b>	<b>74</b>

5.2.3	Localización y caracterización de las personas con discapacidad auditiva en Usme por nivel de educación alcanzado. ....	75
5.2.4	Localización y caracterización de las personas con discapacidad auditiva en Usme por actividad económica desarrollada. ....	76
5.2.5	Localización y caracterización de las personas con discapacidad en Usme por actividad en la que participa. ....	77
	CAPÍTULO V.....	80
6.	ESTUDIO DE LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA DE LA LOCALIDAD DE USME .....	80
6.1	DETERMINACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN .....	80
6.2	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ARROJADOS POR LOS CUESTIONARIOS APLICADOS.....	82
6.2.1	Tabulación de los resultados obtenidos del instrumento de medición aplicado. ....	83
	CAPÍTULO V.....	98
7.	PLAN DE INCLUSIÓN TURÍSTICA PARA LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LA LOCALIDAD DE USME.....	98
7.1	INTRODUCCIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
7.2	SITUACION ACTUAL DE ACCESIBILIDAD EN LOS ESPACIOS DE INTERÉS TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ.....	99
7.3	OBJETIVO .....	100
7.3.1	OBJETIVO GENERAL.....	100
7.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	101
7.4	VENTAJAS DEL PLAN DE INCLUSIÓN TURÍSTICA DIRIGIDA A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD DE LA LOCALIDAD DE USME. ....	101
7.5	EJES DEL PROGRAMA .....	102
7.5.1	Incorporación de las personas con discapacidad auditiva de la localidad de Usme en la oferta turística de Bogotá D.C.....	102
7.5.2	Integración laboral en el sector turístico de personas en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme.....	103
7.6	LÍNEAS DE ACCIÓN ESTRATÉGICAS.....	104
7.6.1	Reconocimiento de establecimientos inclusivos en la ciudad de Bogotá. ....	104
7.6.2	Capacitación en lengua de señas a los actores de la industria turística. ....	105
7.6.3	Vinculación del Plan de Inclusión Turística con fundaciones de la localidad de Usme que atiendan a personas en condición de discapacidad auditiva. ....	106

7.6.4	Sensibilización de la comunidad de Usme (Talleres) .....	105
7.7	PARÁMETROS MÍNIMOS IMPRESCINDIBLES PARA UN TURISMO PARA TODOS. ....	107
7.8	ACTIVIDADES RECOMENDADAS PARA REALIZAR SEGÚN EL ESTUDIO DE LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA. ....	108
7.9	RESULTADOS ESPERADOS DEL PROGRAMA.....	110
	CONCLUSIONES .....	112
	RECOMENDACIONES .....	113
	BIBLIOGRAFÍA.....	114

## LISTA DE FIGURAS TABLAS Y GRÁFICOS

### FIGURAS

- Figura 1.** Clasificación de la Discapacidad.....**25**  
**Figura 2.** Turismo Para Todos.....**40**

### TABLAS

- Tabla 1.** Principal estructura o función corporal afectada en la población de la ciudad de Bogotá.....**69**  
**Tabla 2.** Porcentaje en la alteración de los oídos con relación al total de la PCD en Bogotá.....**72**

### GRÁFICOS

- Gráfico 1.** Distribución de la PCD en la ciudad de Bogotá.....**71**  
**Gráfico 2.** Localización y caracterización de las personas con discapacidad en la localidad de Usme - Por Edades.....**73**  
**Gráfico 3.** Localización y caracterización de las personas con discapacidad en la localidad de Usme - según requerimiento permanente de la ayuda de otra persona.....**74**  
**Gráfico 4.** Localización y caracterización de las personas con discapacidad en la localidad de Usme - Por Nivel Escolar Alcanzado.....**75**  
**Gráfico 5.** Localización y caracterización de las personas con discapacidad en la localidad de Usme - Por Actividad Económica.....**76**  
**Gráfico 6.** Localización y caracterización de las personas con discapacidad en la localidad de Usme - Por Actividad en la que Participa.....**78**  
**Gráfico 7.** Rango de Edad.....**84**  
**Gráfico 8.** Competencias Lecto-escritura.....**85**

<b>Gráfico 9.</b>	Percepción de actitudes de discriminación.....	<b>86</b>
<b>Gráfico 10.</b>	Actitudes de discriminación.....	<b>86</b>
<b>Gráfico 11.</b>	Participación en actividades turísticas.....	<b>87</b>
<b>Gráfico 12.</b>	Actividades turísticas en las que ha participado.....	<b>88</b>
<b>Gráfico 13.</b>	Necesidad de acompañante durante recorrido turístico.....	<b>89</b>
<b>Gráfico 14.</b>	Percepción del grado de dificultad que ha presentado durante la realización de recorridos turísticos.....	<b>89</b>
<b>Gráfico 15.</b>	Dificultad que más se presenta.....	<b>90</b>
<b>Gráfico 16.</b>	Señalización presente en lugares que frecuenta.....	<b>91</b>
<b>Gráfico 17.</b>	Presencia de personal capacitado en lengua de señas, en los lugares que frecuenta.....	<b>92</b>
<b>Gráfico 18.</b>	Participación en actividades turísticas limitadas por el factor económico.....	<b>93</b>
<b>Gráfico 19.</b>	Interés por participar en actividades turísticas en Bogotá.....	<b>94</b>
<b>Gráfico 20.</b>	Actividad turística de mayor interés.....	<b>95</b>
<b>Gráfico 21.</b>	Presupuesto que estaría dispuesto a asumir para participar en una actividad turística.....	<b>96</b>
<b>Gráfico 22.</b>	Percepción de lo que les gustaría encontrar en cuanto a servicios turísticos.....	<b>97</b>

## LISTA DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b>	Diarios de Campo.....	<b>117</b>
<b>Anexo 2.</b>	Entrevista concedida por Stella Villanueva Quiroga. Gestora Territorial de Discapacidad en las Localidades de Usme y Sumapáz.....	<b>123</b>
<b>Anexo 3.</b>	Cuestionario aplicado a la Población en Condición de Discapacidad Auditiva del Colegio Federico García Lorca I.E.D de la Localidad de Usme.....	<b>125</b>
<b>Anexo 4.</b>	Hoja de Respuestas.....	<b>129</b>
<b>Anexo 5.</b>	Cuadro de Lugares Turísticos Accesibles en Bogotá.....	<b>130</b>
<b>Anexo 6.</b>	Carta del Aval de la investigación por parte de la Alcaldía Local de Usme.....	<b>133</b>

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación propone los ejes y lineamientos de inclusión que debe contener el Proyecto 1221 “Hacia una Educación de Calidad en Usme”, con el fin de hacer partícipes a los niños y adolescentes escolarizados con discapacidad auditiva de la localidad, en los procesos turísticos que allí se adelanten. Considerando que pocos han sido los estudios dirigidos a la inclusión turística de personas en condición de discapacidad, es acertado consolidar una investigación primaria que permita fomentar el desarrollo de futuras investigaciones relacionadas con la caracterización de las necesidades que presenta cada discapacidad.

Teniendo en cuenta los principios bajo los cuales se fundamenta el Turismo Para Todos, se presentan los requerimientos mínimos indispensables al momento de integrar a la población en condición de discapacidad auditiva con personas convencionales (oyentes), precisando las necesidades propias de su limitación en el desarrollo de actividades concernientes al turismo.

En el marco de la investigación participativa, las herramientas empleadas en el proceso, fueron claves para la construcción del Plan de Inclusión Turística dirigido a personas con discapacidad auditiva de la localidad de Usme. Su consolidación permite ampliar la oportunidad de reconocimiento y apropiación del patrimonio que posee su entorno, mejorando su calidad de vida por medio del acceso a las actividades turísticas.



## JUSTIFICACIÓN

El objeto de estudio que persigue la investigación, es incentivar la puesta en marcha de proyectos de inclusión social enmarcados bajo la legislación actual de discapacidad y turismo, haciendo énfasis en los procesos turísticos enfocados en la población en condición de discapacidad auditiva de la ciudad de Bogotá.

De acuerdo a la Ley Estatutaria No. 1618 del 27 de Febrero de 2013<sup>1</sup>, en su artículo 19, se establece la Facilitación de las Prácticas Turísticas a partir de la adecuación de su infraestructura para personas en condición de discapacidad de acuerdo a las normas mínimas legales vigentes; mas no la proposición y ejecución de programas que impulsen el desarrollo de actividades de inclusión turística. Sin embargo, dentro de los lineamientos de la Política de Turismo Social<sup>2</sup>, se establecen acciones concretas que permitan la sostenibilidad de un modelo de Turismo Social en Colombia, fortaleciendo su importancia y desarrollo en el país.

En relación con lo anterior y a partir del objetivo a mediano plazo de posicionar a Bogotá como un destino turístico accesible, el Instituto Distrital de Turismo (IDT) de Bogotá, pretende llevar a cabo un plan estratégico en el que se involucre actores públicos, privados y a la comunidad en general, para en primera instancia, lograr la eliminación de barreras actitudinales, físicas, sociales y económicas; todo ello con el fin de crear, desarrollar e implementar programas que atiendan a la población en condición de discapacidad.

---

<sup>1</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley Estatutaria No. 1618 (27 de Febrero de 2013). Disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con Discapacidad. Bogotá D.C 2013

<sup>2</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO, VICEMINISTERIO DE TURISMO. Política de Turismo Social (Diciembre de 2009) Hacia un turismo incluyente y accesible para todos los colombianos. Bogotá D.C. 2009

La iniciativa del plan turístico inclusivo dirigido a personas en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme dentro de la oferta turística de la ciudad, permitirá la identificación de sus necesidades, gustos y preferencias en relación con las actividades de interés que hagan parte del turismo en Bogotá. Esto afianzaría la interacción social de la población estudio en la práctica turística, sin que la sociedad discrimine a la persona por poseer una limitación.

El hecho de enfatizar la investigación en la población con limitación auditiva, hace captar la atención en esta y propiciar el desarrollo de un turismo para todos, estudiando y conociendo sus necesidades y capacidades para promover su inclusión, participación e interacción dentro de las actividades turísticas que desarrolla la sociedad, contribuyendo con el desarrollo de sus capacidades y habilidades sociales. De esta manera se promocionará, a través de su aplicación y ejecución, el interés por el desarrollo de alternativas inclusivas en la localidad de Usme.

Así mismo, es necesario el interés por desarrollar una oferta turística que facilite el derecho al descanso, el goce y disfrute en igualdad de condiciones de personas en condición de discapacidad auditiva; siendo un aporte importante dentro de la inaplazable necesidad de poner en práctica acciones turísticas concretas, para desarrollarse con la población objeto de estudio, en conjunto con las discapacidades físicas, cognitivas y sensoriales.

## CAPÍTULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Sobre las bases de las ideas expuestas en el Informe Mundial de Discapacidad de la OMS, se estima que “más de mil millones de personas en el mundo viven con algún tipo de discapacidad”, representando alrededor del 15% de la población mundial (según las estimaciones de la población mundial en 2010)”<sup>3</sup>. En relación con esta cifra, es posible afirmar que un porcentaje representativo de las personas en algún momento de su vida, atravesarán por alguna discapacidad, temporal o permanente, o estarán en contacto con alguna persona que padezca de esta. Por consiguiente, en el mundo, diversos estudios han determinado los obstáculos más frecuentes que dificultan el acceso de las personas con discapacidad a servicios que muchos consideramos necesarios, como los son en particular la salud, la educación, el empleo y el transporte.

Pese a ello, es de esperar que a nivel mundial en materia turística, los servicios existentes no estén adecuados en su totalidad y no cumplan con las necesidades y expectativas para el disfrute del ocio y tiempo libre por parte de esta población. Sin embargo, en la actualidad existen iniciativas de promoción del turismo, dirigidas a las poblaciones en condición de vulnerabilidad, entre las que se encuentran las personas en condición de discapacidad.

---

<sup>3</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD Resumen del Informe Mundial Sobre la Discapacidad; 2011.

Desde 1980, cuando en la Declaración de Manila se asoció por primera vez el concepto de turismo con el de accesibilidad, se reconoció que el turismo es un derecho fundamental y necesario para el desarrollo humano; con ello se hizo explícita la necesidad de establecer normas, leyes y políticas que le dieran paso a la generación de proyectos, orientados hacia el logro de los objetivos del turismo social y el turismo accesible.

Desde entonces, en nuestro país se comenzó a establecer políticas y leyes que han evidenciado el impulso, por parte del estado, hacia el mejoramiento de la calidad de vida de personas con discapacidad, incluso en el acceso y disfrute de la actividad turística. Pese a esta realidad, pocos han sido los proyectos que se han llevado a cabo con el fin de incentivar la participación de dicha población dentro de la demanda turística a nivel nacional y distrital.

De acuerdo con lo anterior, nos es imperativo generar una conciencia colectiva de inclusión de las personas con discapacidad, para que hagan parte activa de los procesos turísticos que se adelantan en la ciudad de Bogotá, debido a que en la actualidad, no se cuenta con una oferta establecida para la población objeto de estudio. Desde la investigación, es pertinente empezar abordando una discapacidad. Es por esto, que se toma en consideración la población con discapacidad auditiva.

En primer lugar, se toma como antecedente el trabajo realizado con personas en condición de discapacidad auditiva, dentro de uno de los componentes temáticos de la práctica que concierne al pensum académico de la universidad. Con base en el trabajo realizado, se logro gran afinidad con el segmento poblacional ocasionando gran interés por parte de este en la participación del diseño de propuestas inclusivas.

A través del interés derivado de esta experiencia, se logró la ampliación de la información en cuanto a la caracterización de dicha población, conociendo las necesidades y requerimientos que deben ser tenidos en cuenta para la planeación del desarrollo de actividades turísticas en la ciudad de Bogotá.

Es importante dejar planteado un estudio real aplicable dentro de la ciudad, en la localidad de Usme, con el fin de dar inicio a una era de integración de las personas en condición de discapacidad en todos los escenarios que la ciudad pueda ofrecer, comenzando con la industria turística. Todo ello con el fin de aportar al objetivo local de consolidar a la ciudad como uno de los mejores destinos turísticos accesibles a nivel mundial.

Con relación a las ideas anteriormente expuestas, los interrogantes que surgen para la formulación del problema, son los siguientes:

- ¿Cómo entender el turismo, dirigido a personas en condición de discapacidad, desde la perspectiva de la inclusión social?
- ¿Cuál es el plan turístico adecuado a desarrollar con personas en condición de discapacidad auditiva en la localidad de Usme?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Consolidar el Plan de Inclusión Turística dirigido a personas en condición de discapacidad auditiva en la localidad de Usme dentro del Proyecto 1221 “Hacia una Educación de Calidad en Usme” desarrollado por la Alcaldía local, como investigación primaria, para la formulación de nuevos proyectos encaminados a la inclusión de todas las personas sin importar sus limitaciones dentro de la localidad.

### **2.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS**

- Caracterizar a la población objeto de estudio de la investigación, personas en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme.
- Identificar la demanda turística de las personas en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme.
- Identificar las instituciones, planes y proyectos que participan activamente en el proceso de inclusión turística de personas en condición de discapacidad auditiva en la localidad de Usme.
- Plantear los ejes y líneas de acción que permitan la construcción del plan de inclusión turística para las personas en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme.

## **CAPÍTULO II**

### **3. MARCO DE REFERENCIA**

En aras de contribuir al debate en torno al turismo inclusivo, se abordan conceptos que soportan la estructura de la investigación con relación a un tema que no ha sido lo suficientemente estudiado en el país. En primera instancia, se definen los conceptos claves que se desprenden de la conjugación de tópicos tales como el turismo, la inclusión y la discapacidad. Seguidamente se esclarece la normatividad tanto a nivel local, como regional, nacional y mundial, referente a temas de carácter inclusivo y turístico, describiendo su pertinencia con el desarrollo de la investigación. Finalmente, se describen los antecedentes nacionales e internacionales bajo los cuales se enmarca la proposición de un plan turístico de inclusión a personas con discapacidad auditiva.

Lo anterior tiene como último propósito referenciar a nivel teórico y conceptual la base investigativa de la cual se desprende el desarrollo de los siguientes capítulos de la investigación, dando así inicio al diseño del plan de inclusión turística dirigido a personas con discapacidad auditiva en Bogotá.

#### **3.1 CONCEPTOS BÁSICOS**

El siguiente aparte dará a conocer de manera clara y precisa, los conceptos entorno a la discapacidad auditiva, brindando así una breve introducción, para comprender la proyección de la investigación en capítulos siguientes.

### 3.1.1 Discapacidad

Enmarcando las categorías de discapacidad, se hace necesario identificar el término general como “Proceso por el cual una limitación funcional se manifiesta como una realidad en la vida diaria, con lo cual el problema se hace objetivo al interferir las actividades corporales”<sup>4</sup>. Es decir, es la condición resultante que una persona presenta, cuando su limitación le impide realizar actividades cotidianas.

“El termino de discapacidad cobija un gran número de limitaciones funcionales que ocurren en cualquier población y en cualquier país. Se entiende por discapacidad cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano (OMS, 2001)”<sup>5</sup>. De acuerdo a la concepción que se tiene de discapacidad como condición que impide realizar determinadas actividades cotidianas, se han presentado falencias en la participación activa de personas con discapacidad en actividades esporádicas que puede ofrecer el turismo, debido a la falta de reconocimiento de sus derechos y aceptación por parte de la sociedad, dificultando su inclusión dentro de la sociedad.

Es necesario aclarar que la discapacidad está clasificada dentro de tres grupos específicos, (físico, sensorial y cognitivo) dentro de los cuáles se identifican sus diversificaciones. En la Figura 1, se realiza una categorización general del concepto y sus variaciones, con el fin de aclarar su origen con relación a las funciones y estructuras de algún órgano corporal.

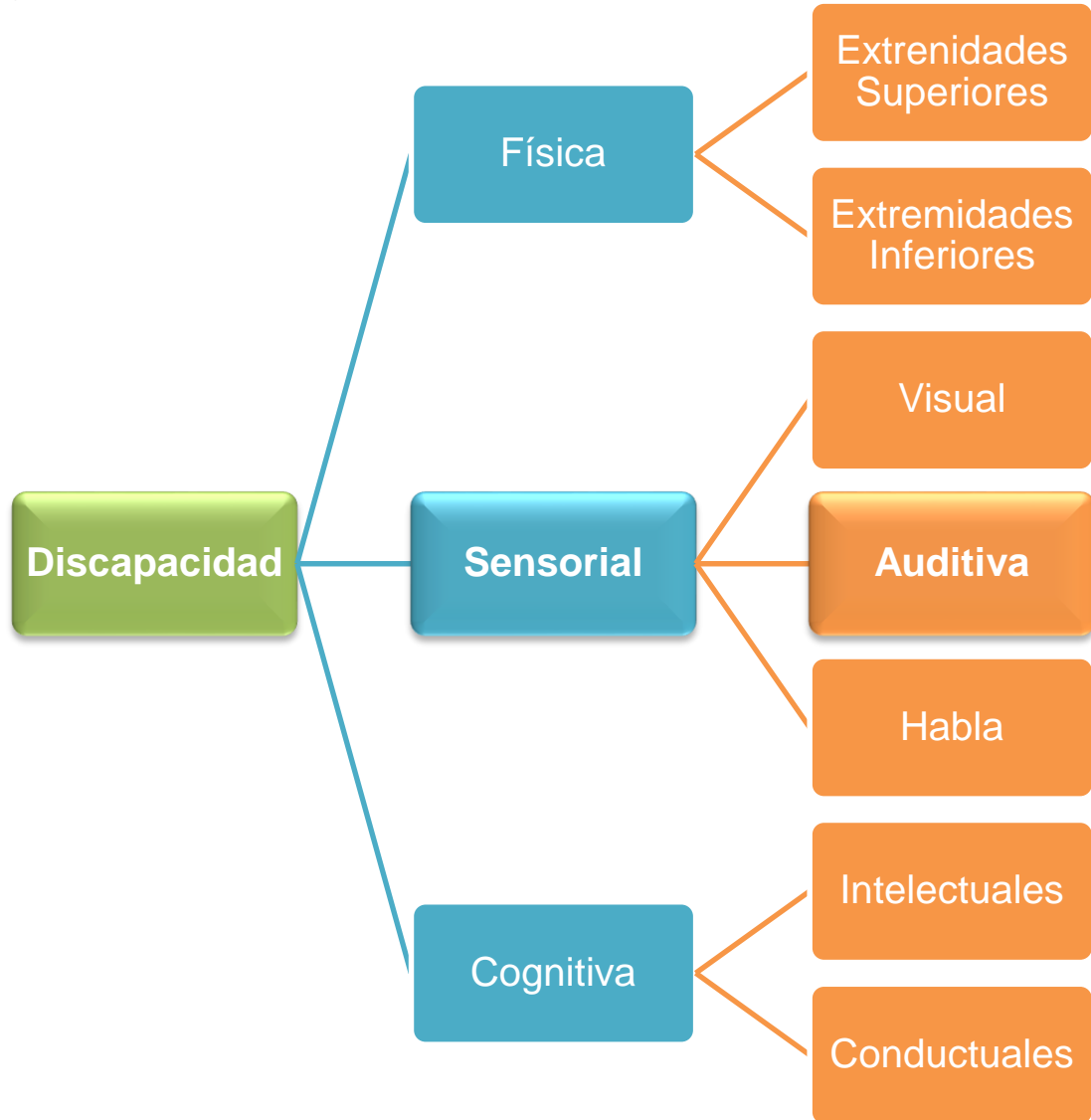
---

<sup>4</sup> EMMANUELLE GUTIÉRREZ Y RESTREPO. Aplicación de la terminología propuesta por la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM)

<sup>5</sup> UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, FACULTAD DE MEDICINA, DEPARTAMENTO DE LA OCUPACION HUMANA; INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO; ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO. Protocolos de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Condición de Discapacidad, Bogotá. 2011. 362 p.



Figura 1. Clasificación de la Discapacidad



Elaboración Propia (2014). La clasificación está organizada en dos niveles: grupo y subgrupo. El primer nivel de la clasificación está organizado por tres grandes grupos de discapacidad, de los cuales se desglosan los subgrupos. Cabe destacar que estos últimos conforman un gran número de limitaciones y debilidades no mencionadas, de acuerdo con las variaciones encontradas clínicamente.

Para los fines de esta investigación, se destaca el trastorno relacionado con los oídos (discapacidad auditiva), perteneciente a la categoría de discapacidad sensorial. A su vez, las variaciones de limitación relacionadas con la audición,

presentan distintos grados que van desde el carácter leve hasta la sordera total. A continuación se define cada una.

### **3.1.2 Discapacidad Sensorial**

El Protocolo de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes lo define como “aquella que afecta los sentidos. Dentro de la categoría de la DS, encontramos la visual, la auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de los sentidos del olfato, el gusto o el tacto. También se pueden encontrar discapacidades sensoriales combinadas como es el caso de la sordo-ceguera en la cual tanto el sistema auditivo como el visual están comprometidos”<sup>6</sup>. Como se observa en la Figura 1, se aclara que la discapacidad sensorial comprende la parte auditiva, visual y comunicativa, y en casos particulares, estas pueden llegar a relacionarse (Discapacidad Múltiple: sordo ceguera, discapacidad en el habla y en el oído, entre otras).

Es por ello, que dentro de esta categoría se focaliza el grupo con limitaciones auditivas, con el cual se trabaja a lo largo de esta investigación, quienes hacen parte del plan de inclusión turística en la localidad de Usme. Para la profundización en el reconocimiento de la discapacidad auditiva, a continuación se detalla los grados que esta presenta.

### **3.1.3 Discapacidad Auditiva**

Según la Ley 982 de 2005, por la cual se establece las normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas, se establece el grado de limitación auditiva de acuerdo a la percepción de decibeles auditivos:

---

<sup>6</sup> UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, FACULTAD DE MEDICINA, DEPARTAMENTO DE LA OCUPACION HUMANA; INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO; ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO. Protocolos de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Condición de Discapacidad, Bogotá. 2011. 362 p.

- **Hipoacusia:** Disminución de la capacidad auditiva de algunas personas, la que puede clasificarse en leve, mediana profunda.
  - Leve. La que fluctúa aproximadamente entre 20 y 40 decibeles.
  - Mediana. La que oscila entre 40 y 70 decibeles.
  - Profunda. La que se ubica por encima de los 80 decibeles y especialmente con curvas auditivas inclinadas.
  
- **Sordo:** Es todo aquel que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización natural y fluida en lengua oral alguna, independientemente de cualquier evaluación audiométrica que se le pueda practicar.
  
- **Sordo señante:** Es todo aquel cuya forma prioritaria de comunicación e identidad social se define en torno al uso de Lengua de Señas Colombiana y de los valores comunitarios y culturales de la comunidad de sordos.
  
- **Sordo hablante:** Es todo aquel que adquirió una primera lengua oral. Esa persona sigue utilizando el español o la lengua nativa, puede presentar restricciones para comunicarse satisfactoriamente y puede hacer uso de ayudas auditivas.
  
- **Sordo semilingüe:** Es todo aquel que no ha desarrollado a plenitud ninguna lengua, debido a que quedo sordo antes de desarrollar una primera lengua y a que tampoco tuvo acceso a una Lengua de Señas.
  
- **Sordo monolingüe.** Es todo aquel que utiliza y es competente lingüística y competitivamente en la lengua oral o en la Lengua de Señas.
  
- **Sordo bilingüe:** Es todo aquel que vive en una situación bilingüe en Lengua de Señas Colombiana y castellano escrito u oral según caso, por lo cual utiliza dos lenguas para establecer comunicación tanto con la comunidad

sorda que utiliza la Lengua de Señas, como con la comunidad oyente que usa castellano.

Es válido acentuar que hoy en día la mayor parte de las personas sordas puede hablar. Aunque el acento y el volumen pueden sonar fuera de lo convencional, se debe principalmente a la pérdida de matices de la audición como se ha explicado; sin embargo, pueden expresarse en el lenguaje común según el nivel de acceso a la educación e inclusión dentro de la sociedad.

#### **3.1.4 Accesibilidad**

En el Protocolo de Servicios para el Turismo Accesible (PSTA) se define la accesibilidad como “aquellas características del urbanismo, la edificación, del transporte, de los sistemas de comunicación y de las relaciones sociales que permiten que cualquier persona las disfrute y utilice de manera autónoma e independientemente de su condición física, sensorial, cognitiva, intelectual o mental”. Por lo tanto se infiere que la accesibilidad es una característica básica del ambiente construido y la condición que posibilita que un producto, servicio o entorno sea utilizable o transitable para cualquier persona sin importar el grado o tipo de limitación, ya sea físico, cognitivo o sensorial.

El Concepto Europeo de la Accesibilidad, formulado por la Comisión Europea en 1987 la define como: “una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido. La Unión Europea parte de la premisa de que las barreras presentes en el entorno obstaculizan la participación social en mayor medida que

las limitaciones funcionales”.<sup>7</sup> Desde la perspectiva universal, la accesibilidad se concibe de la misma manera a nivel mundial, sin embargo, no todos los países han logrado las condiciones que propicien la mejora en la calidad de vida de sus habitantes.

Contar con espacios accesibles en la ciudad facilita la movilidad y con ello, la participación de toda la sociedad, mejorando su calidad de vida por medio del acceso al disfrute de actividades recreativas, de ocio y de esparcimiento.

Dentro del turismo, las condiciones de accesibilidad deben ser: “cumplir la normatividad establecida, proporcionar y divulgar la accesibilidad entre todos los prestadores de servicios turísticos a las PSD, establecer normas que respalden el principio de accesibilidad, poner en marcha planes para el logro de accesibilidad, eliminar cualquier barrera o tomar medidas de apoyo para su compensación, mejorar los sistemas de información para que esta llegue a todas las personas interesadas incluyendo a las PSD y, educar y capacitar a los miembros de las empresas prestadoras de servicios turísticos que interactúan con PSD.”<sup>8</sup> Es así, como se identifican los espacios accesibles para atender y suplir de manera imparcial las necesidades de toda persona respetando sus derechos fundamentales a la participación sin limitación alguna.

Para la ejecución del plan de inclusión turística en la localidad de Usme, alcanzar la accesibilidad en el ámbito comunicativo, informativo y físico, se convierte en un eje fundamental para el logro de la eliminación de barreras, facilitando la inclusión social de las personas en condición de discapacidad auditiva de la localidad.

---

<sup>7</sup> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE ESTUDIOS EUROPEOS. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BARCELONA. Libro Verde. La Accesibilidad en España. Diagnóstico y bases de un plan integral de superación de barreras. 1 ed. Madrid. IMSERSO, 2002. 339 p.

<sup>8</sup> UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, FACULTAD DE MEDICINA, DEPARTAMENTO DE LA OCUPACION HUMANA; INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO; ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO. Protocolos de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Condición de Discapacidad, Bogotá. 2011. 362 p.

### 3.1.5 Barreras

De acuerdo a la concepción establecida por la Ley estatutaria 1618 de 2013, se conceptualiza al conjunto de barreras que dificultan el proceso de inclusión de las personas en condición de discapacidad en su medio físico y social, como “Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

a) **Actitudinales:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.

b) **Comunicativas:** Aquellos obstáculos que impiden u dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

c) **Físicas:** Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter públicos y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.”<sup>9</sup>

d) **Socio-económicas:** Son aquellas conductas de omisión que van en contra de la inclusión y aceptación de las personas en condición de discapacidad.

Este concepto junto con las clases de barreras se adopta como las categorías en torno al cual se desarrolla la investigación, ya que definen los escenarios en los

---

<sup>9</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA Ley estatutaria 1618 (27 de febrero de 2013) Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Diario Oficial 2013

cuales se pretende profundizar a la hora de caracterizar a la población en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme.

### **3.1.6 Diseño Universal**

El diseño universal se define como “el diseño de productos y entornos para ser usados por todas las personas al máximo posible, sin adaptaciones o necesidad de un diseño especializado (Conel, B. R., et all 1997)”<sup>10</sup> Su objetivo principal es brindar soluciones aptas para todo público, diseñando entornos y productos accesibles sin importar las limitaciones físicas, sensoriales, motoras o cognitivas que pueda poseer una persona.

Es así como se busca enfatizar a través del plan de inclusión, una estrategia que elimine la concepción del diseño especializado (una de las barreras actitudinales para el logro de la inclusión), visualizando al diseño universal, como motor de acceso y participación en actividades propias del turismo, dirigidas al público en general.

### **3.1.7 Inclusión Social**

Enmarcando la conceptualización definida en la Ley Estatutaria 1618 de 2013, en la que se garantiza el derecho de las personas con discapacidad se entiende como aquel “proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con

---

<sup>10</sup> UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, FACULTAD DE MEDICINA, DEPARTAMENTO DE LA OCUPACION HUMANA; INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO; ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO. Protocolos de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Condición de Discapacidad, Bogotá. 2011. 362 p.

discapacidad”.<sup>11</sup> Sin embargo, en la realidad falta mucho camino para lograr una verdadera inclusión social. En la actualidad, a nivel nacional y local es evidente la ausencia de igualdad de condiciones y oportunidades para los ciudadanos; el acceso a los servicios que satisfacen las necesidades básicas de poblaciones vulnerables es insuficiente, su participación dentro de la construcción de políticas que respeten sus derechos es baja y la relación con la prejuiciosa sociedad es discrepante.

Todo ello es causado por las barreras impuestas por la misma comunidad y el estado, quienes se han encargado de hacer a un lado los intereses de la población segregada, para cumplir con los propios, tratando de alivianar sus dificultades con políticas que poco ayudan a su superación.

Con el fin de dar importancia a los derechos de las personas en condición de discapacidad auditiva se pretende posicionar al turismo en la ciudad de Bogotá, como un instrumento que impulse la inclusión social; por ello, a partir de los resultados de la presente investigación se proyecta una estrategia de promoción de participación activa en la localidad de Usme para las personas en condición de discapacidad auditiva.

### **3.1.8 Comunicación**

Dentro del proceso social, la interrelación de ideas, mensajes, y expresiones es necesaria por medio de un emisor y receptor “Es preciso que haya intervenido explícita o implícita, un acuerdo entre los interlocutores respecto de la utilización de un código que permita la organización de los mensajes transmitidos tomando un medio o canal de comunicación determinado”<sup>12</sup>. Tener conocimiento del lenguaje

---

<sup>11</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA Ley estatutaria 1618 (27 de febrero de 2013) Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Diario Oficial 2013

<sup>12</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA Ley 324 de 1996 (Octubre 11) por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda. Diario oficial 42.889. 1996



especial de cada persona permite la armonización de entender y atender las necesidades de cada persona, en este caso, el lenguaje de señas de las personas con discapacidad auditiva.

Para la ejecución del Plan de Inclusión Turística, es necesario el logro de la eliminación de barreras comunicativas, para una clara comunicación de todos los actores que intervienen en la práctica turística dentro de un entorno inclusivo.

### **3.1.9 Lengua Manual Colombiana:**

Reconociendo la importancia del lenguaje especial de las personas con discapacidad auditiva, se hace referencia al manual incluido dentro de la Política 321 de 1996 para sordos, como la conformación de un código especial en el cual se establece su propio vocabulario, expresión y gramática con base en la lengua española.

Las señas individuales “son la configuración, la posición y la orientación de las manos en relación con el cuerpo y con el individuo, la lengua también utiliza el espacio, dirección y velocidad de movimientos, así como la expresión facial para ayudar a transmitir el significado del mensaje, esta es una lengua visogestual.”<sup>13</sup>. Es de vital importancia reconocer la validez del lenguaje de señas establecidas en la Lengua Manual Colombiana, para atender la necesidad de comunicación de las personas con discapacidad auditiva.

Atendiendo la necesidad de la eliminación de barreras comunicativas, es imprescindible reconocer y entender la lengua de señas instaurada dentro de la Lengua Manual Colombiana, con el fin de alcanzar los objetivos de la inclusión turística.

---

<sup>13</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA Ley 324 de 1996 (Octubre 11) por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda. Diario oficial 42.889. 1996

### **3.1.10 Intérprete de Señas**

Según la ley 321 de 1996 determina que “son intérpretes para sordos aquellas personas que realicen la interpretación simultánea del castellano hablado a otras formas de comunicación de la población sorda, distintas a la Lengua Manual, y viceversa”<sup>14</sup>. Con relación a lo anterior, se debe entender que toda discapacidad debe ser atendida en cuanto a sus necesidades, en este caso, es indispensable contar con técnicos y profesionales que manejen el lenguaje de señas, para facilitar la comunicación de las personas en condición de discapacidad auditiva, en cualquier espacio público y privado de la ciudad.

Es indispensable el conocimiento del lenguaje de señas para la realización de programas para personas con deficiencia auditiva. De esta manera se tienen en cuenta a personas capacitadas en el manejo e interacción para su interpretación, durante el desarrollo de actividades turísticas inclusivas con la localidad de Usme en la ciudad de Bogotá.

El turismo es concebido en las sociedades actuales como una actividad que incentiva el desarrollo socio-económico y cultural de las naciones. Teniendo en cuenta las ventajas y beneficios que posee, los desafíos que enfrenta su dimensión social, responden a las posturas que deben ser adoptadas para satisfacer los requerimientos de aquellas personas con necesidades especiales.

Por tanto se establecen directrices que apuntan a la mejora continua de la calidad del servicio ofrecido a las poblaciones segregadas de la actividad. Estos se enmarcan bajo los principios que fundamentan la mirada inclusiva de la práctica turística. Ya que el concepto ha evolucionado durante los últimos 30 años, se realiza

---

<sup>14</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA Ley 324 de 1996 (Octubre 11) por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda. Diario oficial 42.889. 1996

un recuento del cambio de perspectiva que ha tenido la relación de los términos turismo y discapacidad.

### **3.1.11 Turismo Social**

Cuando se habla de turismo social, es posible remontarse al siglo XIX, donde se afirma, tuvo sus primeras manifestaciones. Por aquella época, el acceso al turismo era privilegio de aquellos que pertenecían a altas capas de la sociedad, pues la clase trabajadora no contaba con el derecho al descanso ni a las vacaciones pagas. Cuando esta realidad fue abolida por la Declaración de los Derechos Humanos en 1948 y se estableció que “toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones pagas periódicas pagas”<sup>15</sup>, los sindicatos y ciertas organizaciones sociales comenzaron a desarrollar iniciativas que les permitieran a los trabajadores el disfrute de las vacaciones. De esta manera, se consideró al turismo social como aquel que permitía el acceso de las bajas capas sociales la práctica del turismo.

Años después, en la década de los 50's comenzó la agrupación de colectivos con objetivos en común. Fue así como movimientos juveniles como la Federación Internacional de Organizaciones de Viajes Juveniles (FIYTO) iniciaron labores con el fin de promover viajes culturales y educativos para la gente joven. Dicha iniciativa y algunas similares, se introdujeron dentro del concepto de turismo social.

En el año de 1963, cuando se celebraba en Bruselas el Congreso Internacional de Turismo Social, se creó el Buró Internacional de Turismo Social (BITS) con el objeto de promover e impulsar el turismo social a nivel mundial. Hasta el presente, la organización tiene como misión la regulación del “acceso al tiempo libre, a las vacaciones y al turismo, al mayor número posible de personas (jóvenes, adultos mayores, familias y personas discapacitadas), así como de facilitar los medios para

---

<sup>15</sup> Artículo 24 de la Declaración de los Derechos Humanos.

lograrlo, con la ayuda de los demás organismos que comparten esta tarea”<sup>16</sup>. De este modo ha tenido influencia en países Europeos, adoptando iniciativas que ofrezcan la oportunidad de viajar a los destinos vacacionales europeos, a los ciudadanos más desfavorecidos del continente.

Debido a las múltiples definiciones asentadas en el continente europeo y las conclusiones derivadas de los ejemplos anteriores, se puede fundamentar que el turismo social, “siempre implicará alguna forma de asistencia para aquellos quienes no pueden disfrutar de los beneficios de una experiencia turística a menudo y cuyos objetivos no sean comerciales”<sup>17</sup>. Es así como se empieza a reconocer y defender los derechos fundamentales del ocio, la recreación y tiempo libre a poblaciones vulnerables dentro de la industria turística.

No obstante, aunque en Europa y a nivel mundial este tema ha sido profundizado, en Colombia, partiendo de los lineamientos establecidos en la Política de Turismo Social, a penas hoy en día se comienza a desarrollar proyectos turísticos de carácter social. Esta situación pone en desventaja al país frente a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, negando la oportunidad que el turismo ofrece para lograrla

Cuando el turismo social comenzó a tener fuerza dentro de los países europeos, se hizo evidente la necesidad de dedicar esfuerzos enfocados hacia la oferta de productos especializados a personas en condición de discapacidad. Para ello se inició la creación de estrategias que lograrían facilitar el acceso al turismo por parte de esta población, planteadas desde la perspectiva de la accesibilidad.

---

<sup>16</sup> BITS [en línea]. 2014 [citado el: 05 de 03] <http://www.oits-isto.org/es/index.php?menu=44&submenu=90>

<sup>17</sup> ULB-IGEAT-LIToTeS: ANYA DIEKMANN, ANNE-MARIE DUQUESNE, GERALDINE MAULET, BENJAMIN DE NICOLO. Employment in the Social Tourism Sector in Europe. Study carried out under the auspices of EFFAT and BITS. 2009

### **3.1.12 Turismo Accesible**

El perfeccionamiento del concepto de turismo accesible, hace parte de la creciente preocupación que tiene la sociedad moderna por hacer partícipes a las personas con discapacidad dentro de la práctica turística.

Esta iniciativa que conocemos hoy en día como turismo accesible, tuvo cabida y aceptación por parte de los beneficiados en el continente europeo, en donde los antecedentes (como el turismo social) fueron primordiales para su origen.

La asociación del término accesibilidad con turismo es relativamente reciente. Cuando el 27 de Septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), la Organización Mundial del turismo (OMT) establece la Declaración de Manila, se reconoce al turismo como un derecho fundamental y elemento clave para el desarrollo humano, además, recomienda a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos, recalcando los aspectos más importantes acerca de la accesibilidad turística. (Pérez y González, 2003).

Es desde entonces que los países interesados en hacer cumplir los derechos de las personas con discapacidad, se han propuesto reglamentar las prácticas turísticas que le den paso a la conciencia colectiva de la accesibilidad, facilitando así la proposición y cumplimiento de leyes y políticas, que lideren la inclusión de personas con discapacidad dentro del turismo.

Existen numerosas designaciones acerca del turismo accesible, Mazars Turismo (Pérez y González, 2003), define el turismo accesible, como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, es decir, pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a las infraestructuras y servicios turísticos.

Todo esto debe adelantarse con el fin de minimizar y eliminar los problemas que con frecuencia aquejan a las personas en condición de discapacidad. Dentro de estas dificultades más frecuentes se encuentran las deficiencias en el transporte, habitaciones poco confortables y adaptadas, calles, baños, bares y restaurantes inaccesibles. De igual manera profesionales de la industria poco entrenados cuando se trata de manejar asuntos en materia accesible. Son entonces variadas las necesidades de las personas con discapacidad que la sociedad debe suplir, para que no sigan siendo un obstáculo a la hora de disfrutar de las actividades turísticas.

En muchas ocasiones, se encuentra contradictorio el hecho que actividades culturales y recreativas que se supone buscan dignificar la condición humana, no ofrezcan acogida y accesibilidad para personas con discapacidad, por lo cual no siempre se evidencia el derecho al disfrute, para todo el público sin excepciones. A partir de ello se propone un cambio de perspectiva donde la accesibilidad haga parte del concepto de inclusión.

### **3.1.13 Turismo Inclusivo**

A pesar que éste se ha referenciado dentro de la práctica del turismo accesible, se hace hincapié en la necesidad de determinar que la accesibilidad no es una inclusión, pues este término incorpora los principios de accesibilidad y diseño universal, permitiendo el acceso, disfrute e interacción dentro de un mismo servicio para todos, sin importar si poseen discapacidades o limitaciones, reflejando de esta manera la igualdad de oportunidades.

En la actualidad no se evidencia aún una definición propia de turismo inclusivo, sino aproximaciones determinadas bajo el concepto del turismo accesible. Somos muchos quienes pensamos que el tema de inclusión no se puede quedar visto desde la perspectiva de la accesibilidad, pero si se debe incorporar lo accesible y el diseño universal dentro del turismo inclusivo.

Por esto, es imperativo garantizar las condiciones de accesibilidad global de las infraestructuras y entornos turísticos, e impulsar la posibilidad real para que todas las personas participen en las ofertas de las diversas tipologías del turismo.

El plan de inclusión turística que contempla el desarrollo de esta investigación, basa sus fundamentos en los propios del turismo inclusivo, para abordar de esta manera el objetivo que tiene el Turismo para Todos. Igualmente, se busca el alcance de estos principios, en la oferta turística inclusiva que se plantea para las personas en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme en los procesos turísticos de la ciudad de Bogotá.

#### **3.1.14 Turismo Para Todos:**

Un turismo pensado para todos, diseña y desarrolla actividades turísticas y de ocio, apropiadas para cualquier persona, con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales. Engloba la visión del turismo social y accesible, determinándolo de igual forma como Turismo Inclusivo.

La eliminación de barreras físicas, sociales, actitudinales, geográficas y económicas, generan en gran medida la elaboración y desarrollo de programas que tomen como gran importancia la focalización en segmentos poblacionales vulnerables y excluidos de actividades turísticas dentro de la sociedad, en lo que fundamentan la inclusión y participación dentro de la industria turística, cumpliendo a cabalidad la normatividad que apunta a esta población. Es por ello que la implementación de un Turismo para todos, aumentaría en gran medida la preocupación por el mejoramiento de la calidad de vida de personas en condición de discapacidad.

El Turismo para Todos tiene como objetivo “la incorporación de las personas con discapacidad y movilidad reducida en relación a la oferta general del producto turístico (alojamiento, transporte, ocio, restaurante, agencias de viajes, entre otras).





mejorando así su calidad de vida. En este caso, atendiendo a personas con discapacidad auditiva, se eliminan las limitaciones y barreras impuestas, para optimizar su participación dentro de la sociedad.

Dentro de la oferta que se puede establecer en la ciudad de Bogotá, es imprescindible el reconocimiento turístico dirigido a personas con discapacidad, con el fin de generar identidad cultural y apropiación del territorio, por ende, se debe destacar las nociones que cimienta el Turismo de Proximidad.

### **3.1.15 Turismo de Proximidad:**

Entendida como la actividad de reconocimiento patrimonial (natural, histórico y cultural) del entorno en el que se habita, permite al residente conocer, disfrutar y apropiarse de la riqueza que posee su ciudad, prefiriéndola frente a otros destinos que resulten igualmente atractivos.

El reconocimiento de los atractivos y potencial con los que cuenta la ciudad de Bogotá, enfatiza el interés de promulgar actividades turísticas a la población con discapacidad auditiva a través de su inclusión, es por ello, que se enfatiza en la importancia de conocer el entorno habitual de la ciudad a través del proceso turístico que se quiere plantear. De esta manera, se incentiva el interés de conocer la ciudad y participar dentro de las actividades esporádicas que se pueden ofrecer a la población con discapacidad.

## **3.2 MARCO LEGAL**

Las acciones legales del estado colombiano, como resultado del adelanto de la normatividad y las experiencias reglamentarias en materia turística y de discapacidad a nivel mundial, permiten alimentar el marco legal de la presente investigación de manera sustancial. Además da luz verde a la investigación para ser presentada a la(s) entidad(es) competente(s), para su evaluación y adopción dentro

de las estrategias que se adelanten, bajo la coordinación interinstitucional para el fortalecimiento de la gestión del turismo social en Colombia.

### **3.2.1 Declaración de Manila (1980)**

La Conferencia Mundial de Turismo que tuvo lugar en Manila (Filipinas) en el año de 1980, se realizó con el fin de establecer las funciones que cumple el turismo dentro de la sociedad a nivel mundial. Aunque con poca profundidad fue en dicha reunión celebrada, en donde se comenzó a hablar del turismo social como pilar de desarrollo humano y social.

Además concierne que el turismo mundial solo puede prosperar si se tienen principios de equidad e igualdad, logrando la cooperación de todos los estados, y cuya finalidad radica en la mejora de la calidad de vida de todos los pueblos, respetando las exigencias de la dignidad humana.

### **3.2.2 Convención Internacional de Naciones Unidas Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**

Con base en los principios de la Carta de las Naciones Unidas, en la cual promulgan los derechos de libertad, justicia y paz en la dignidad e igualdad en este caso a personas con discapacidad, se universaliza, individualiza, y se busca independencia en ellos bajo políticas universales para la eliminación de barreras.

Se habla en su **Artículo 4º** la investigación y adaptación del diseño universal en bienes, servicios, equipos e instalaciones para satisfacer las necesidades de las personas en condición de discapacidad con el fin de lograr el mejoramiento de su calidad de vida. De igual manera se estipula la formación de profesionales que atiendan a todas las personas con discapacidad, garantizando su bienestar.

Se estipula en el **Artículo 9º** la accesibilidad como uno de los ejes fundamentales para el desarrollo de la independencia de las personas en condición de

discapacidad, con el fin de garantizar su participación plena y tener acceso en cuanto a edificios, vías, servicios transporte y todo tipo de información que requieran.

En su **Artículo 30º** establece la participación en la actividad cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte entre los estados y organizaciones internacionales y regionales en la inclusión, exigiendo la igualdad en personas con discapacidad en este tipo de actividades sociales, facilitando el acceso a información en focalizándolo en servicios turísticos en el reconocimiento patrimonial para la investigación presente. En su numeral 4 estipula el derecho a personas con discapacidad auditiva “Las personas con discapacidad tendrán derecho, en igualdad de condiciones con las demás, al reconocimiento y el apoyo de su identidad cultural y lingüística específica, incluidas la lengua de señas y la cultura de los sordos.”<sup>19</sup> De esta manera alientan y aseguran la promoción y disfrute de servicios turísticos que adaptan medidas para el mejoramiento de la calidad de vida de personas con discapacidad.

La Convención fue adoptada por el Estado Colombiano mediante la Ley 1346 de 2009 y ratificada por la Corte Constitucional el 10 de mayo de 2010, de acuerdo a esto, gran parte de los proyectos distritales adelantados desde su ratificación en el país, han sido propuestos en base a los principios que establece. Este es el caso del *Proyecto de Atención Integral a Personas con Discapacidad, Familias, Cuidadores y Cuidadoras – Cerrando Brechas*, realizado por la Secretaria de Integración Social.

En este orden de ideas, según los artículos mencionados anteriormente y la repercusión que tiene a nivel distrital este documento, es explícita la necesidad de

---

<sup>19</sup> ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS. Convención Internacional de Naciones Unidas Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad [en línea]. 2014 [citado el 28 de 03] <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconvs.pdf>

incluirlo dentro del plan de inclusión turística, con el fin de responder a su artículo 30.

### **3.2.3 Código Ético Mundial para el Turismo**

*Resolución Adaptada Por La Asamblea General De Las Naciones Unidas 21 De Diciembre De 2001.*

Según lo establecido en los 10 principios del código ético para el turismo, busca generar una cooperación entre organismos de todo tipo de sector turístico público y privado prevaleciendo la valorización individual y social del turismo responsable sin discriminación alguna, para el disfrute y aprovechamiento de actividades propias del turismo accesible. Con la finalidad del reconocimiento de un turismo accesible se enfatizan los siguientes artículos:

**El Artículo 2°:** Determina el turismo como instrumento de desarrollo personal y colectivo, basado en el principio 2, donde se promulga la igualdad entre hombres y mujeres promoviendo los derechos humanos, en los cuales se enfatizan en poblaciones vulnerables como lo son niños, personas mayores y minusválidas.

**Artículo 7°:** Promueve el derecho al turismo, en su principio 4, el cual busca el fomento del turismo a personas con discapacidad sin ningún tipo de discriminación.

Con el fin de velar por el cumplimiento de los principios aquí establecidos, la Asamblea General de la OMT, creó en el año 2003 el Comité Mundial de Ética del Turismo. Es así como en el 2010, se presenta el último informe que da cuenta de la aplicación del documento por parte de los países miembros, *“Progreso en la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo”*.

Con relación al tema de discapacidad, destaca que el turismo responsable es un componente necesario para la adopción de estrategias establecidas en las políticas

y prácticas turísticas dirigidas a personas en condición de discapacidad. Además la Asamblea recalca los principios enunciados en la resolución 492 de la OMT “*Por un turismo accesible a todos*”, en donde insiste a los estados el cumplimiento de: la preparación en materia accesible de complejos y establecimientos turísticos; y la capacitación a los profesionales del sector y al personal de la industria para la atención de las personas en condición de discapacidad.

Teniendo en cuenta que el informe fue publicado en el año 2010, las acciones adelantadas en Colombia para responder a la solicitud de la OMT, no han sido del todo replanteadas y ajustadas a nivel nacional; por ende, la PCDA se ven directamente afectadas debido al incumplimiento de sus derechos, establecidos en el código. Para ello resulta importante dentro del desarrollo del plan de inclusión turística, a través de los lineamientos y estrategias, velar por los derechos en cuanto al turismo de la PCDA para responder a estos, y concienciar la necesidad de acoplar los parámetros del plan que atienda a toda discapacidad para el verdadero alcance de una inclusión social.

#### **3.2.4 Constitución Política de Colombia (1991)**

La política establecida en Colombia, fundamenta y prevalece los derechos fundamentales de todo ser humano, dentro de los cuales enfatizan la protección de los derechos a personas con discapacidad, en los cuales se encuentran:

**El Artículo 47°:** Establece la función del Estado a través de una política de atención especializada en la previsión, e integración social a personas con discapacidad física, sensorial y cognitiva.

**El Artículo 52°:** Reconoce el derecho de la recreación, la práctica del deporte y aprovechamiento del tiempo libre a todas las personas sin alguna discriminación. **El Artículo 54°:** Prioriza la obligación del Estado de ofrecer formación y capacitación profesional y técnica a personas con discapacidad, atendiendo sus condiciones. De

esta manera se involucraría a personas sordas para su participación y liderazgo en el proyecto. **El Artículo 67°:** Determina la educación como formación y desarrollo en las personas en la práctica de la recreación.

**El Artículo 300°:** Como función de las Asambleas Departamentales, la planeación y desarrollo de la industria turística como desarrollo económico y social, es uno de los ejes que se analizan dentro de sus ordenanzas.

**El Artículo 350° y 356°:** Contemplan la prioridad del gasto público social para que el Estado garantice el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida, como parte de su función social, en la que el derecho a la recreación y el tiempo libre son parte fundamental de la misma.

Bajo los principios estipulados por la constitución se han adelantado políticas que sugieren dar respuesta a las necesidades de la PCDA, a partir de la unión de esfuerzos del sector público y privado. Sin embargo, para la formulación de estas en muchos casos no se tiene en cuenta a las poblaciones a quienes van dirigidas, constituyéndose así como logros políticos no aplicables en la realidad.

### **3.2.5 Ley General de Turismo**

*Ley 300 de 1996, Actualizada a Ley 1558 de 2012*

Actualizada en el año 2012, la Ley 1158 establece en su **Artículo 3°** a la accesibilidad como principio rector de la actividad turística, basándose en la “eliminación de barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística”<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1558 (10, Julio, 2012). Por la cual se modifica la ley 300 de 1996-Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial, Bogotá D.C., 2012.

El **Artículo 14° de la Ley 1558**, modifica el Artículo 33° de la Ley 300, estableciendo la consolidación de la promoción turística, con el fin de garantizar la inclusión y el derecho a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre. De igual forma, en el **Artículo 15°** de la misma ley se modifica el Artículo 35 de la ley 300, estipulando la reglamentación de programas de servicios y descuentos especiales con los cuales deben contar las personas en condición de discapacidad, adultos mayores, pensionados, jóvenes y estudiantes de estratos 1 y 2, beneficiando a dichos segmentos de población.

Para el logro de la reglamentación de programas de descuentos especiales dirigidos a las PCD, es fundamental la renovación de la infraestructura turística, la cual, basado en los principios del diseños universal permita el disfrute y el acceso a las actividades turísticas para esta población. De esta manera se puede pensar en la promoción turística de los destinos accesibles consolidados en Bogotá, garantizando la inclusión turística de la PCDA.

### **3.2.6 Plan Nacional de Discapacidad**

Este documento “hace referencia a la integración y participación de las personas con discapacidad en la sociedad”<sup>21</sup> En su **Capítulo 5** reconoce a la recreación y el deporte como motores de desarrollo integral de habilidades y potencialidades en las personas con discapacidad. Sin embargo, enfoca esfuerzos hacia la práctica del deporte por parte de la población con discapacidad.

Igualmente, en el **Capítulo 6** establece la necesidad de sumar esfuerzos que permitan la libre circulación de las personas con discapacidad por el territorio nacional, comenzando con la adaptación de los principales medios de transporte, para el óptimo disfrute de dicha población.

---

<sup>21</sup> COLOMBIA. INFORME DEL GOBIERNO NACIONAL. Plan Nacional de Discapacidad (6, Abril, 2006). Bogotá, 2012

La preocupación colectiva de incluir a las personas con discapacidad dentro de actividades propias de disfrute del tiempo libre, ocio y recreación, aún son escasas a nivel general dentro de los programas y estrategias gubernamentales. Pese a ello, en el **Capítulo 9** se enfatiza en la importancia de contar con las personas con limitaciones físicas y mentales, al momento de la construcción de políticas públicas que velen por el cumplimiento de sus derechos.

No obstante, es evidente la necesidad de establecer un aparte dentro del Plan Nacional de Discapacidad, en donde se incluya al turismo como un derecho fundamental de desarrollo social e individual, para que se convierta en uno de los pilares de la inclusión social en el país. Es bajo este concepto donde se funda el objetivo de la presente investigación: lograr la inclusión social a través del desarrollo de programas dirigidos a personas con discapacidad, que le permita a la población con discapacidad auditiva apropiarse e identificarse con los recursos que posee su ciudad, por medio del desarrollo de actividades turísticas. De esta manera se responde a la necesidad de la PCDA en la participación social, en este caso dada a través del turismo.

### **3.2.7 Política de Turismo Social**

*Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos*

Bajo el objetivo de facilitar el acceso de todos los colombianos al turismo, pretende brindar especial atención a los segmentos de población que poseen menores o escasas oportunidades de disfrute de la actividad, a partir del establecimiento de parámetros y lineamientos que favorezcan la implementación de iniciativas de apoyo para el turismo social, involucrando tanto al estado como al sector privado.

Dentro de sus principios se encuentran el derecho al turismo, la participación social, la corresponsabilidad y la función social; elementos que suponen gestiones interrelacionadas para lograr la inclusión turística de los segmentos poblacionales



más vulnerables (adultos mayores, jóvenes, personas con discapacidad y personas con recursos económicos limitados).

En Colombia, aún se habla de turismo accesible, el cual es primordial para dar solución en cuanto a la accesibilidad física para atender a la PCD, y de esta manera poder ofertar a esta población. Esto es importante para el logro de la inclusión, ya que ahondar en temas de accesibilidad es una de las primeras pautas que permite el desarrollo de lineamientos a través de proyectos que tengan en cuenta la participación de todas las personas sin importar su limitación para luego aterrizar en el diseño universal de un Turismo para Todos.

Siendo el turismo accesible, una de las herramientas claves que enfoca su atención en personas con discapacidad, es primordial como base de la presente investigación, para el seguimiento y conocimiento de las políticas accesibles, con el fin de fortalecer en el plan de inclusión turística las estrategias para dar respuesta a las necesidades que se han estudiado de la PCDA, logrando la adaptación de un Diseño universal para la PCD.

### **3.2.8 DECRETO 366 DE 2009**

*Por medio del cual se reglamenta la organización del servicio de apoyo pedagógico para la atención de los estudiantes con discapacidad y con capacidades o talentos excepcionales en el marco de la educación inclusiva.*

Específica los requerimientos de atención necesarios para la educación de personas con discapacidad. Para la investigación es pertinente destacar lo que se enuncia con relación a las personas con discapacidad auditiva que manejen la Lengua de Señas Colombiana y aquellos que tengan conocimiento del Castellano. El Proyecto 1221 *“Hacia una Educación de Calidad en Usme”*, se ajusta a la presente norma cuando esta proclama el derecho a la educación sin ningún tipo de discriminación dirigido a los “estudiantes que presenten un déficit que se refleja en

las limitaciones de su desempeño dentro del contexto escolar”<sup>22</sup>, entendido como las personas con discapacidad motriz, cognitiva y sensorial.

Bajo estas nociones se articula el concepto de inclusión con el de educación; con ello se fundamenta el objetivo que tienen las expediciones pedagógicas del Proyecto 1221, en incluir a personas en condición de discapacidad para reforzar los conocimientos adquiridos en el aula de clases, a partir del reconocimiento y apropiación del territorio.

### **3.2.9 Decreto 327 de 2008**

*Por el cual se adopta la Política Distrital de Turismo para Bogotá D.C y su zona de influencia Región Capital*

En el **Artículo 4°** de la presente norma, se establecen los lineamientos estratégicos que permitan la consolidación de un modelo de desarrollo turístico para la ciudad de Bogotá.

Por tal razón, en el **Artículo 15°** se manifiesta la necesidad de hacer sostenible un modelo de desarrollo turístico con respecto a la inclusión social, a partir de una serie de acciones, en donde además de la coordinación institucional para la capacitación del personal turístico, la financiación e implementación de campañas de sensibilización ciudadana, se establece el diseño y ejecución de “programas de turismo accesible para personas en situación de discapacidad, hacia atractivos y servicios turísticos”<sup>23</sup>. De esta manera se puntualiza de acuerdo a las necesidades del logro de un turismo accesible dirigido a la PCD, cuales son los mecanismos a

---

<sup>22</sup> COLOMBIA. RÉGIMEN LEGAL DE BOGOTÁ. DECRETO 366 (2009). Por medio del cual se reglamenta la organización del servicio de apoyo pedagógico para la atención de los estudiantes con discapacidad y con capacidades o talentos excepcionales en el marco de la educación inclusiva. Bogotá D.C. 2009

<sup>23</sup> COLOMBIA. RÉGIMEN LEGAL DE BOGOTÁ. DECRETO 327 (2, Octubre, 2008). Por el cual se adopta la política distrital de turismo para Bogotá D.C. y su zona de influencia región capital. Bogotá D.C. 2008

emplear para el logro de su inclusión dentro de los servicios turísticos que se deben prestar a esta población establecidos dentro de su programa.

Aunque se abarca de manera general la problemática en cuanto a la inclusión social de la PCD, es importante reiterar que toda discapacidad posee necesidades diferentes y que es importante considerarlas para así lograr el diseño de un programa de alcance distrital que responda a estas para la creación del programa turístico accesible.

Considerando que los estudios dirigidos a cada tipo de discapacidad no están totalmente incorporados dentro de los proyectos de programas accesibles a la PCD, en la presente investigación, se enfoca en la PCDA, con el fin de identificar sus necesidades en cuanto al turismo, para responder a estas en el diseño del plan de inclusión turística, como una estrategia.

### **3.2.10 Política Pública Distrital de Discapacidad**

Mediante su adopción por medio del **Decreto 470 de 2007**, promueve la articulación de acciones, la organización y la participación de la ciudadanía en la Administración Distrital para el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad hacia una perspectiva de inclusión social, consolidando a Bogotá como una ciudad inclusiva. A través de las dimensiones expuestas, se hace hincapié a la Dimensión Cultural Simbólica, en el que se analizan las estrategias para el desarrollo de capacidades y formación de un sentido de identidad cultural disminuyendo la exclusión social en actividades esporádicas de la sociedad.

En su **Artículo 7°** se señalan los propósitos, dirigidos a la inclusión social y al logro de la calidad de vida. Con ello se refiere a la transformación de las condiciones que determinan la desigualdad y la búsqueda del bienestar, respectivamente.

En el **Artículo 24°**, se habla de la importancia que representa el arte y la cultura para las PCD, y la necesidad del reconocimiento y fortalecimiento para su formación artística. El **Artículo 25°** trata acerca del turismo, la recreación y el deporte, por medio de la participación de las personas con discapacidad, jóvenes, mujeres, etnias y población LGBTI, en el diseño y ejecución de actividades a las que todos los ciudadanos tengan pleno acceso y disfrute.

Finalmente, el **Artículo 27°**, menciona la accesibilidad como factor importante para que las personas se puedan movilizar en instalaciones abiertas al público, con el fin de ofrecer el acceso en igualdad de condiciones para todos.

A pesar de lo planteado, cabe resaltar la escasa aplicación de los artículos considerados, en la ejecución de las estrategias que vinculan a la cultura y al turismo como factores promotores de la inclusión social de las PCD. Para ello resulta conveniente la construcción del plan de inclusión turística, en donde se haga presente la PCD, con el fin de responder a sus requerimientos y lograr el cumplimiento de sus derechos, en este caso orientado en la PCDA.

### **3.2.11 Ley Estatutaria N° 1618**

*Ley Estatutaria No. 1618 del 27 de Febrero de 2013. Disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.*

Busca la adopción de estrategias de inclusión, acción y eliminación de barreras de discriminación (en concordancia con **Ley 1346 de 2009**, la cual ratificó la Convención Internacional de Naciones Unidas Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad) dentro del proceso de inclusión social para la protección y aporte de oportunidades en la participación de actividades de esparcimiento.

De acuerdo lo estipulado en el **Artículo 5°** los departamentos, distritos, municipios y localidades, deben fomentar, de manera accesible los planes, proyectos y

programas de desarrollo a través del presupuesto y planes de inversión manifestadas en las políticas de inclusión social. Es decir, que en el caso específico de Bogotá, la alcaldía es la encargada de asegurar que todos sus proyectos garanticen el cumplimiento del proceso de inclusión de sus habitantes en condición de discapacidad, asumiendo la responsabilidad compartida de evitar y eliminar barreras actitudinales, sociales, culturales, físicas, arquitectónicas, de comunicación, y de cualquier otro tipo, que impidan la efectiva participación de las personas con discapacidad.

El **Artículo 14°**, establece la accesibilidad como uno de los ejes fundamentales para el fomento de actividades que propicien la autonomía de las personas con discapacidad dentro de las entidades del orden nacional, departamental, distrital y local, generando igualdad de oportunidades tanto en zonas rurales y urbanas, obligando a los bienes públicos y privados, cumplir con las medidas establecidas para lograrlo.

El **Artículo 18°**, establece la participación de las PCD en la recreación cultura y deporte por medio de la asociación del Ministerio de Educación, Coldeportes y el Ministerio de Cultura, la creación de campañas, proyectos y programas inclusivos que potencialicen las capacidades y habilidades de las PCD a través de procesos de participación en estas actividades.

Por último, la facilitación de las prácticas turísticas establecidas en el **Artículo 19°**, precisa al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MCIT) la función de adecuación y reestructuración de la infraestructura turística para el fomento del turismo accesible dentro del sistema de calidad del sector turístico.

Con relación a las normativas dispuestas anteriormente, se concibe que dentro de sus componentes, la Ley 1618 es la que más se acerca a la promulgación del turismo a PCD. Por esta razón, aunque se le delega la responsabilidad al MCIT, las

entidades públicas y privadas deben acogerse especialmente al artículo 19, con el fin de asegurar los procesos de accesibilidad e inclusión que deben alcanzarse para consolidar a la industria turística en el país, pues la cobertura de es insuficiente y hay debilidad en infraestructura, talento humano y recursos. Adicionalmente, tanto las personas con discapacidad como las instituciones y la ciudadanía en general están descontextualizadas con respecto a la normativa jurídica frente a la realidad.

A nivel distrital esta es un gran referente para la construcción de proyectos encaminados al logro de la inclusión desde la perspectiva turística. Es así como la investigación presentada, se debe constituir como modelo de inclusión a seguir, bajo la consolidación local que permita convertirse en un referente a nivel distrital.

### **3.3 ESTADO DEL ARTE**

#### **3.3.1 Experiencias en Discapacidad en Otros Países**

Así como se plasmó anteriormente, la evolución de la relación entre el turismo y la discapacidad ha llevado al intento del mejoramiento de la oferta turística dirigida a personas en condición de discapacidad. A continuación se exponen algunas de las prácticas que se han llevado a cabo durante los últimos años en otros países, principalmente en Europa donde la oferta se encuentra más consolidada.

En el año 2003 se celebró el Año Europeo de las Personas con Discapacidad, siendo aprobado el Plan de Acción Comunitario a favor del Turismo para Todos, por el Consejo de Ministros de la Unión Europea, para eliminar barreras de exclusión implicando de esta forma los Estados pertinentes para el desarrollo del turismo dirigido a personas con discapacidad y su intercambio de información en un ámbito inclusivo dentro de la sociedad.

En el 2009, la Comisión Europea puso en marcha una atractiva iniciativa que tiene como finalidad brindar la oportunidad de descubrir países y regiones potencialmente turísticas, a personas que de uno u otro modo no habían podido hacerlo. El programa Calypso ha identificado cuatro grupos objetivo que responden a dicho perfil: familias que se enfrentan a dificultades económicas o de otro tipo; adultos mayores de 65 años; jóvenes pertenecientes a sectores desfavorecidos entre edades de 18 y 30 años y personas en condición de discapacidad.

Dotada de un presupuesto de 1 millón de euros anuales, la gestión adelantada por países miembros de la Unión Europea, ha logrado celebrar seis talleres de elaboración de estrategias y buenas prácticas en donde intervienen expertos del sector público y privado, con el fin de ayudar a la Comisión Europea a poner en práctica la iniciativa.

Facilitar el acceso al turismo de sectores de la sociedad menos favorecidos y ayudar a las economías locales a través del impulso de la desestacionalización de la demanda, son elementos que componen la misión del programa Calypso y que impulsan tanto el desarrollo empresarial como las oportunidades de empleo en la industria.

Una de las mayores promotoras de turismo accesible en Europa es la ENAT (European Network for Accessible Tourism). Esta Red Europea es una “asociación internacional sin ánimo de lucro dirigida a trabajar para las empresas y organismos que desean ser pioneros en el estudio, la promoción y la práctica del turismo accesible”<sup>24</sup>. La mayoría de los proyectos que se han llevado a cabo durante los últimos años, han sido realizados con el propósito de innovar y mejorar la industria turística, generando discusiones e inspirando el cambio de perspectivas.

---

<sup>24</sup> Red de Turismo Accesible en Europa [en línea]. 2014. [citado el 19 de 02] [http://www.accessibletourism.org/resources/enat-a4\\_spanish.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/enat-a4_spanish.pdf)

Una de estas organizaciones en París es la Fundación Orange, la cual por medio del concepto de *tecno-integración social*, promueve y lleva a cabo programas y proyectos en diversos aspectos sociales, basados en las posibilidades de comunicación que facilita el uso de las nuevas tecnologías. Una de sus líneas de trabajo, consiste en el apoyo a las personas en condición de discapacidad auditiva y visual. Con el fin de acercar el ocio y la cultura a estas poblaciones, actualmente desarrolla 2 proyectos importantes:

- **Cine Accesible**, consiste en una iniciativa que propicia las sesiones de cine a personas con y sin discapacidad, para que acudan a las proyecciones en las mejores condiciones posibles, con subtítulos específicos con códigos de colores para personas con discapacidad auditiva y con audio descripción para las personas con discapacidad visual.
- **Museos Accesibles**, pretende impulsar servicios de signo-guías e instalaciones de bucles magnéticos y amplificadores, al interior de los principales museos y monumentos, permitiendo las personas sordas conocer acerca de la historia, arte y cultura en España.

A través de los cambios sociales surgen nuevos programas que impulsan la iniciativa inclusiva como es el caso de España, que por medio de la “Universidad de Deusto, establece en la última década un programa de investigación PODEMOS”<sup>25</sup>, en el cual se analiza el ocio y tiempo libre de las personas con discapacidad para incentivar propósitos preventivos, educativos, terapéuticos y de innovación, superando toda barrera de exclusión, para proyectar una nueva filosofía de gestión del sector basada en el principio del Turismo para Todos.

---

<sup>25</sup>JACKSON, E.L. “Ocio/ tiempo libre restringido: introducción edición especial”, en revista de ocio (23 de Abril de 1991); Goodale. T.L. “Recreación sin participación y las barreras para el ocio” (1989). Vetur



La modalidad de Turismo para Todos, ha sido aproximada en el continente Americano dentro de la investigación realizada por Andrés López Franco en su libro Turismo Activo para Todos: Propuesta Práctica, desde el ámbito de la Discapacidad. En este estudio se orienta a profesionales de una empresa de turismo activo, a través de sus lineamientos planteados: las actitudes y aptitudes del personal técnico, el conocimiento de la discapacidad de las personas para determinar sus capacidades y la conformación de un protocolo estándar y flexible para la aplicación de programas dirigidos a personas con diversas disfunciones.

Haciendo énfasis en personas con discapacidad auditiva, el estudio realizado se acentuó en actividades deportivas propias del turismo tales como el kayak y senderismo ofrecidos en un solo paquete denominado Pack multiaventura estándar en su modalidad de turismo activo “El turismo activo tiene como objetivo dar a conocer conocimientos básicos que faciliten la dinámica relacional con clientes que puedan presentar algún tipo de disfuncionalidad motriz, intelectual o sensorial, conceptos precedidos de toda lógica por los que se accede a una idea general sobre las dudas que puedan presentarse en profesionales, que nunca han dirigido actividades con personas en condición de discapacidad, a las que el mensaje y las programaciones que se llevan a cabo han de transmitirse ajustándose siempre a sus capacidades por medio de actividades deportivas en la rama de un turismo activo.”<sup>26</sup> Los aspectos a tener en cuenta en lo que respecta a las disfunciones auditivas de diversa índole enmarcan parámetros de estudio para la conformación del programa de turismo activo que busca la eliminación de barreras a personas con discapacidad.

Finalmente, estudios realizados por la Secretaría de Turismo de los Estados Unidos Mexicanos (SECTUR), en el año 2012, en su último encuentro de la Red Nacional

---

<sup>26</sup> LÓPEZ FRANCO ANDRÉS. Turismo Activo para todos. 2008

Turismo para Todos, Puebla<sup>27</sup>, consolidó un modelo de programa denominado *México Sin Barreras* dirigido a personas en condición de discapacidad, presentando dos modalidades en las que se ofrece destinos turísticos con infraestructura y equipamiento accesible para el esparcimiento y ocio al aire libre: México Para Todos y Toca México, con la diferencia que el último ofrece el valor agregado de visitas guiadas atendiendo a toda persona en condición de discapacidad

Con base en las experiencias anteriormente expuestas, que fundamentan las estrategias del plan de inclusión turística dirigido a personas en condición de discapacidad, es preciso tomarlas como referencia con el fin de adaptarlas a los requerimientos y necesidades, teniendo en cuenta la infraestructura que posee y los servicios que presta la ciudad de Bogotá.

La capacitación y creación de talleres en alianza con entidades públicas y privadas del sector turístico, son ejes fundamentales que incluidos en las propuestas dirigidas a personas en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme en la ciudad de Bogotá, promueven su inclusión y participación en actividades turísticas. Además el aporte presupuestal que estas entidades realicen tendrán como finalidad ejecutar las iniciativas que se planteen dentro del plan de inclusión turística.

En adición a esta, uno de los mayores deseos de la investigación, es contribuir al cambio de perspectiva que la sociedad actual posee, logrando así la eliminación de barreras actitudinales que permitan el verdadero alcance de la inclusión social; este esfuerzo puede ser logrado a partir de la academia, en donde la estructuración de espacios de discusión, se promueva dicho cambio a través de procesos de sensibilización de lo que es inclusión, para el logro de un Turismo para Todos, en la creación de propuestas realizadas en los talleres.

---

<sup>27</sup> Secretaria de Turismo de los Estados Unidos Mexicanos. SECTUR. Dirección General de desarrollo de la demanda turística. Estrategia Nacional de Turismo para Todos. [en línea]. 2014 [citado 09 de 03] <http://www.sectur.gob.mx/>.

El empleo de tecnologías como herramientas de inclusión en los ámbitos turísticos, es pertinente en un país como Colombia, para atender las necesidades de comunicación de las personas en condición de discapacidad auditiva, facilitando el acceso a la información e innovando en la prestación de los servicios turísticos.

### **3.3.2 Abordaje en Torno al Turismo Y Discapacidad en Colombia**

Siguiendo las tendencias mundiales, durante los años 70 en Colombia “se manifiesta el interés por apoyar el turismo social, con el objetivo de incluir a los trabajadores y a los núcleos menos favorecidos de la población, para que tengan acceso a programas recreativos turísticos”<sup>28</sup>. Para lograr dicho objetivo, el surgimiento de las Cajas de Compensación Familiar y la creación de la Promotora de Turismo Social (Prosocial) marcan el inicio del desarrollo del Turismo Social en el país.

Mientras que la misión de las primeras continúa siendo la promoción de programas enfocados hacia la recreación y el turismo de las clases trabajadoras; el objeto social que tenía Prosocial antes de su liquidación en el 2001, era el de la financiación, el fomento y la promoción de servicios de recreación y turismo para servidores públicos aportantes, sus familias y pensionados del sector público.

Durante los siguientes años, Colombia suscribe la Conferencia de Manila, bajo la necesidad de extender el turismo a todas las capas de la sociedad. Además adopta las orientaciones del BITS, con el objetivo de satisfacer las aspiraciones de los colombianos para lograr la consolidación del derecho al disfrute del tiempo libre y a la recreación. Esta misma premisa se establece en la Constitución Nacional de 1991, en su artículo 52°.

---

<sup>28</sup> POLÍTICA DE TURISMO SOCIAL. 2009

Tras las mencionadas referencias, en el año 2009 se publica la *Política de Turismo Social: Hacia un turismo incluyente y accesible para todos los colombianos*, la cual busca facilitar la práctica del turismo a todos los ciudadanos sin exclusión alguna. Esta contempla a los mismos grupos poblacionales a los cuales va dirigido el turismo social en Europa, encontrando similitudes en sus finalidades. Cabe aclarar que las prácticas que conciernen al turismo social en el país, aun no cumplen con los propósitos, principios y ejecuciones establecidos en el viejo continente.

Bajo este contexto nacen iniciativas como la de Parques Nacionales Naturales de Colombia y la de Colombia Joven. La primera tiene por objeto ofrecer a los estratos 1 y 2 tarifas de alojamiento inferiores a las regulares, con el fin de promover el turismo social en las clases menos favorecidas, dentro de los parques Gorgona y Tayrona. Por su parte, el programa Vive Colombia Joven, es una iniciativa del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, la cual pretende incentivar el turismo de los jóvenes Colombianos entre los 14 a 28 años, a través de la adquisición de la Tarjeta Joven. Con esta, los jóvenes pueden disfrutar de múltiples descuentos que ofrecen los establecimientos aliados del programa.

Además, en el país entidades privadas y del estado han aproximado estudios turísticos de oferta y demanda dirigidos a adultos mayores, jóvenes, familias con bajos recursos y personas en condición de discapacidad. Con referencia al último grupo se encuentran ejemplos concretos como los citados a continuación, los cuales reflejan el naciente interés por la inclusión de personas en condición de discapacidad en actividades turísticas.

Dos de los estudios mencionados a continuación tuvieron como finalidad intentar responder a las necesidades en materia turística de cada una de las discapacidad contempladas en sus investigaciones.

En la primera investigación, Juan Felipe Correa Sánchez, en su tesis Turismo y Discapacidad: Propuesta de un modelo para la creación de productos ecoturísticos enfocado a personas en condición de discapacidad visual, presenta algunos de los medios por los cuales el turismo para personas en condición de discapacidad podría llegar a ser impuesto de manera real. La aplicación de dicho modelo fue experimentada en el PNN Chingaza, teniendo como resultado la propuesta de actividades ecoturísticas que se pueden llevar a cabo a personas en condición de discapacidad visual.

En la segunda investigación, la Corporación promotora cultural de personas con limitación (CORPROCULTURAL), en convenio con el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), experimentan la realización de recorridos de reconocimiento patrimonial con personas en condición de discapacidad cognitiva, sensorial, física y múltiple. El producto final que deriva dicho experimento presenta seis recorridos que intentan responder a las necesidades de cada una de las discapacidades, en cuanto a la cultura y patrimonio que posee Bogotá.

En lo que refiere a la ruta planteada para la PCDA, “Vivo, Siento, Recorro y Disfruto mi Patrimonio” se realizó en los escenarios de la Parroquia Divino Niño Jesús del barrio 20 de Julio; el Polideportivo el Velódromo en la Alcaldía de San Cristóbal y el Barrio Villa Javier, contextualizándolos en la riqueza cultural e histórica que posee cada uno de estos. Una de las conclusiones del proyecto fue la importancia del acompañamiento de intérpretes en lengua de señas y videos, los cuales facilitaron la transmisión de la información y su entendimiento.

Otro estudio, relacionado con la oferta y la demanda turística para personas con discapacidad, fue realizado por la Asociación Colombiana de Sordociegos (SURCOE). En conjunto con el Ministerio de Comercio Industria y Turismo y el Viceministerio de Turismo, se busca fomentar la inversión en propuestas de rediseño de la infraestructura física y servicios de la industria turística, para el logro

de un Turismo sin barreras. Igualmente presenta las metas del Turismo Inclusivo, en cuanto a la oferta y demanda para esta población, comparándolo con las tendencias globales existentes y aquellas ofrecidas en el país.

Estos ejemplos son aproximaciones realizadas con el fin de dar respuesta a las necesidades en materia turística de la población con discapacidad sensorial, a través de la caracterización de la demanda lo cual posibilitó un acercamiento a la construcción de los elementos fundamentales que deben componer la oferta en el país.

Sin embargo en Bogotá, cabe resaltar algunos de los proyectos que ha tratado de consolidar la oferta, teniendo en cuenta elementos como la prestación de servicios a PCD. No obstante, reconociendo su valor e importancia, se recalca que estos no se han sido ejecutados, sin tener continuidad alguna luego de su publicación.

El proyecto Bogotá Destino Turístico Accesible “Una Apuesta de Ciudad para todos”, del Instituto Distrital de Turismo en alianza con la Universidad Externado de Colombia, galardonado en España con el V Premio 'Turismo Accesible', de la Universidad de Nebrija, presenta por medio de la investigación cualitativa y cuantitativa de la oferta y demanda respecto a modelos turísticos enfocados en el grupo poblacional con discapacidad. El estudio fue realizado en 6 localidades principales de Bogotá tales como Usaquén, Fontibón, Santa fé, la Candelaria, Chapinero y Teusaquillo por su desarrollo y demanda turística.

Aunque los casos de estudio que se presentan están dirigidos a personas con discapacidad motriz, se tiene en cuenta el análisis que se referencia al relacionar la ausencia de proyectos y programas dirigidos a personas con discapacidad en la formación y capacitación de personal idóneo que preste atención a las necesidades de este grupo.

Otro trabajo liderado por el IDT en alianza con la Alcaldía de Teusaquillo y la Universidad Nacional de Colombia, fue la creación del Protocolo de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes. Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Condición de Discapacidad, en el que se analiza estudios a nivel internacional, nacional y local, en cuanto al turismo accesible. Basado en ello se crean lineamientos para responder a las necesidades de la población capitalina. Bogotá, al ser catalogada como un destino Turístico Accesible, debe prestar atención en la dinamización de los bienes y servicios turísticos, para el logro de la accesibilidad.

Para el estudio de la oferta y demanda, se tiene en cuenta el análisis de las condiciones físicas, geográficas, preceptuales, humanas e internas que determinan las variaciones que se presentan en un entorno como Bogotá

La eliminación de barreras, es además uno de sus alcances, para los grupos poblacionales en condición de discapacidad, jóvenes y adulto mayor. Es así como la investigación se basa en lo que respecta a la accesibilidad y el diseño universal, para todas las personas en la ciudad. Además presenta las formalidades y protocolos que deben tener en cuenta todos los actores que hacen parte de la industria turística

Todos los estudios aquí presentados reflejan que los esfuerzos por lograr el diseño de un turismo incluyente en Bogotá aún son muy precarios, debido a que las estrategias de mercadeo y promoción de la oferta turística se implementan de forma diferenciada y especializada; de manera que es continua la falencia de que los productos no vayan dirigidos a todo tipo de poblaciones. Aunque durante los últimos años se ha propendido, por el fortalecimiento de acciones que motiven a los mismos residentes conocer el lugar en donde habitan, con el fin de desarrollar una cultura de apropiación ciudadana, es de manera mínima que se han desarrollado proyectos encaminados al logro de los objetivos del turismo para todos.

## CAPÍTULO III

### 4. DISEÑO METODOLÓGICO

#### 4.1 ENFOQUE METODOLÓGICO

La investigación que se abordó en este trabajo de investigación es de carácter Exploratorio Descriptivo. Según, Leo Festinger y Daniel Katz en su libro *Los Métodos de Investigación en las Ciencias Sociales*<sup>29</sup>, se establece en su investigación el trabajo directo con la población de estudio para el reconocimiento de sus gustos y necesidades, con el fin de lograr la intervención y solución del problema que se aborde, por tanto, se toma la decisión de dirigir la investigación desde la recopilación de información sobre los antecedentes que relacionen el turismo con la discapacidad, dentro de la investigación del trabajo de campo social, hasta la proposición de un plan turístico dirigido a personas en condición de discapacidad auditiva. De esta manera se determinan los tipos de instrumentos que permitirá el alcance de los objetivos.

El tema de la discapacidad en el país desde el punto de vista turístico es poco profundizado, pues los estudios existentes no alcanzan a ahondar en la proposición de estrategias inclusivas de la población con discapacidad en la práctica turística, en especial la discapacidad auditiva, que será en la que se hará énfasis en esta investigación.

---

<sup>29</sup> FESTINGER, LEÓN; KATZ, DANIEL. *Los Métodos de Investigación en las Ciencias Sociales*. PAÍDOS Barcelona, Buenos Aires , México



En la presente investigación se examina la discapacidad auditiva, dando a conocer los aspectos más relevantes de esta población, su caracterización y oportunidades que se pueden desarrollar a través de prácticas turísticas, para su aplicación en la localidad de Usme de Bogotá.

#### **4.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Gregorio Rodríguez Gómez, conceptualiza el método cualitativo como aquel que “estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales—entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.”<sup>30</sup> En efecto, al ser una investigación de carácter social, fue preciso recurrir a herramientas de carácter cualitativo, las cuáles permiten la caracterización de la población a partir del análisis de datos que resultan de la aplicación de estas. Por consiguiente, los aspectos de carácter cualitativo dentro del método exploratorio descriptivo, se refieren a la recopilación de datos, entrevistas a profesionales especializados en este tipo de discapacidad y diarios de campo.

Durante el proceso investigativo fue necesario el establecimiento de etapas que condujeron al resultado final de la investigación. Cada una de estas tiene relación directa con la siguiente, esto con el fin de darle coherencia y sentido al producto presentado. Es válido aclarar que fueron utilizados diferentes instrumentos de recopilación y generación de la información según el autor, para finalmente cumplir con los objetivos propuestos.

---

<sup>30</sup> Rodríguez Gómez, G: Metodología de la investigación cualitativa. Ediciones Aljibe; Granada( España). 1996.

#### **4.2.1 Diarios de Campo**

Para el registro de los acontecimientos resultantes de la observación e interacción con los temas concernientes al turismo y la discapacidad, se empleó la recopilación de dichas visitas en el instrumento conocido como diario de campo. De igual manera para este proceso fue de gran ayuda la consulta a fuentes sustanciales como lo fueron entidades relacionadas con la discapacidad y el turismo tanto a nivel distrital como nacional.

- Secretaría De Integración Social
- Secretaría General de Planeación
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo
- Instituto Nacional De Sordos (INSOR)
- Alcaldía Local De Usme
- Federación Nacional De Sordos (FENASCOL)
- Asociación Colombiana De Sordociegos (SURCOE)
- Instituto Distrital De Turismo (IDT)
- Departamento Administrativo Nacional De Estadística

#### **4.2.2 Entrevista**

Para profundizar en el tema de discapacidad y lograr entender la pertinencia de ciertas actividades desarrolladas durante el proceso turístico, fue necesario la aplicación de una de entrevista semi-estructurada, dirigida a la Gestora Territorial de Discapacidad en las Localidades de Usme y Sumapáz, Stella Villanueva Quiroga, quien labora dentro de los procesos de integración social de las personas en condición de discapacidad velando por el cumplimiento de sus derechos.

#### **4.2.3 Cuestionario**

Se define el cuestionario como otra de las herramientas investigativas para la obtención del material empírico y la construcción de su interpretación teórica. Es así como se determina la orientación y el desarrollo del cuestionario dirigido a la

población con discapacidad auditiva del Colegio Federico García Lorca, de educación media vocacional, ubicado en la localidad de Usme, con el objeto de estudiar las necesidades, gustos y opiniones en cuanto a su inclusión en actividades turísticas en la ciudad.

#### **4.3 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN**

La técnica de observación participante, también conocida como Investigación Participativa, se trata de una técnica en la cual existe mayor involucramiento del investigador, pero menor en el caso de los sujetos sociales estudiados; por lo general se utiliza en estudios exploratorios en los cuales el investigador tiene poco claro el problema de estudio, y por tanto, tiene limitaciones para discutirlo. (Falabella, 1990).

Durante el proceso de observación, “sólo se aclara la veracidad de los datos y no su análisis, por lo cual, la participación de los sujetos de estudio es individual y entorno a hechos comprobables”<sup>31</sup>. El éxito de la OP radica en el aprendizaje que se obtiene por medio de la comprensión de la problemática y necesidades que enfrenta la población objeto de estudio, mas no en la conducta que ésta presente luego de la investigación.

Esta técnica resulta pertinente a la investigación, ya que se identifica de manera detallada la problemática (falta de oportunidades de inclusión dentro de la práctica turística) y se reconoce las necesidades de la población en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme, respondiendo así, a la escasa participación del segmento poblacional en actividades propias del turismo en Bogotá.

---

<sup>31</sup> DURSTON, Jhon; Miranda, Francisca. Experiencias y Metodología de la Investigación Participativa; (Santiago de Chile). 2002 Compiladores Gonzalo Falabella pag. 24

## **CAPÍTULO IV**

### **5. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA DE LA LOCALIDAD DE USME**

En el presente capítulo, se identificará de manera detallada la población con discapacidad auditiva de la localidad de Usme de la ciudad de Bogotá. Con ello se pretende ofrecer al lector una base estadística que le permitirá comprender la situación actual de la población objeto de estudio en cuanto a género, edad, nivel escolar y laboral, ocio y la recreación a nivel local.

#### **5.1 DISCAPACIDAD A NIVEL DISTRITAL**

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE- tiene como objetivo “proveer información estadística sobre las personas con discapacidad en apoyo al desarrollo de la Política Nacional de Atención a las Personas con Discapacidad, de los programas y proyectos de prevención, atención, rehabilitación y equiparación de oportunidades”<sup>32</sup>. Con base en esto, en el año 2010 la entidad realizó una proyección estimada hasta el año 2020, con el fin de vislumbrar el porcentaje de población que presentará discapacidad a nivel físico, sensorial y cognitivo.

---

<sup>32</sup> DANE [en línea]. 2014 [citado el: 28 de 02] <http://www.dane.gov.co/index.php/es/poblacion-y-demografia/discapacidad>

Dentro del total de las personas con discapacidad de la ciudad de Bogotá, se incorporan las discapacidades anteriormente mencionadas, clasificadas en la siguiente tabla de acuerdo a la función corporal afectada.

Tabla 1. Principal estructura o función corporal afectada en la población de la ciudad de Bogotá.

Principal estructura o función corporal afectada en la población de la ciudad de Bogotá	Total	%
El sistema nervioso	39.667	20,97%
Los ojos	14.795	7,82%
<b>Los oídos</b>	<b>5.744</b>	<b>3,04%</b>
Los demás órganos de los sentidos (olfato, tacto, gusto)	549	0,29%
La voz y el habla	4.185	2,21%
El sistema cardiorrespiratorio y las defensas	45.692	24,15%
La digestión, el metabolismo, las hormonas	16.944	8,96%
El sistema genital y reproductivo	3.814	2,02%
El movimiento del cuerpo, manos, brazos, piernas	55.796	29,49%
La piel	1.798	0,95%
Otra	193	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>189.177</b>	<b>100%</b>

Fuente: Registro de Localización y Caracterización de Población con Discapacidad. Marzo 2010.

En el estudio Postcensal realizado por el DANE, según la proyección estimada, para el año 2010 la ciudad de Bogotá contará con un aproximado de 7.363.782 de habitantes dentro de su área geográfica. Con relación a esta cifra, en el mismo año se previó un total de 189.177 personas en condición de discapacidad, lo cual quiere decir que el 2.57% de la población distrital presenta algún tipo de discapacidad.

Siguiendo la línea de investigación realizada por el DANE, la clasificación que se formaliza a través de la definición de las distintas clases de discapacidad, establece por separado la disfunción corporal de los sentidos. Dentro del total de discapacidad en Bogotá, en lo referente a la discapacidad auditiva, se proyecta en el año 2010 un promedio de 5.744 que personas se verán afectadas funcionalmente en los oídos.

De acuerdo con el estudio realizado por el DANE *Identificación de las Personas con Discapacidad en los Territorios desde el Rediseño del Registro*, define a las categorías mencionadas respectivamente como: “**Oír, aún con aparatos especiales:** No solamente son los sordos, sino cualquier persona que presenta dificultades al utilizar de forma intencionada el sentido de la audición en el desarrollo de sus actividades cotidianas, porque “no oye bien”, Se refiere a personas que debido a una sordera total son incapaces de recibir ningún sonido aun cuando estos se amplifiquen; aquellos que tienen dificultades graves o importantes para oír sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia; personas que debido a una pérdida o reducción de la capacidad auditiva se les dificulta entender una conversación en tono normal; las personas con sordera total en un oído y que no tengan en el otro oído dificultad alguna de audición, deben incluirse en esta opción”<sup>33</sup>.

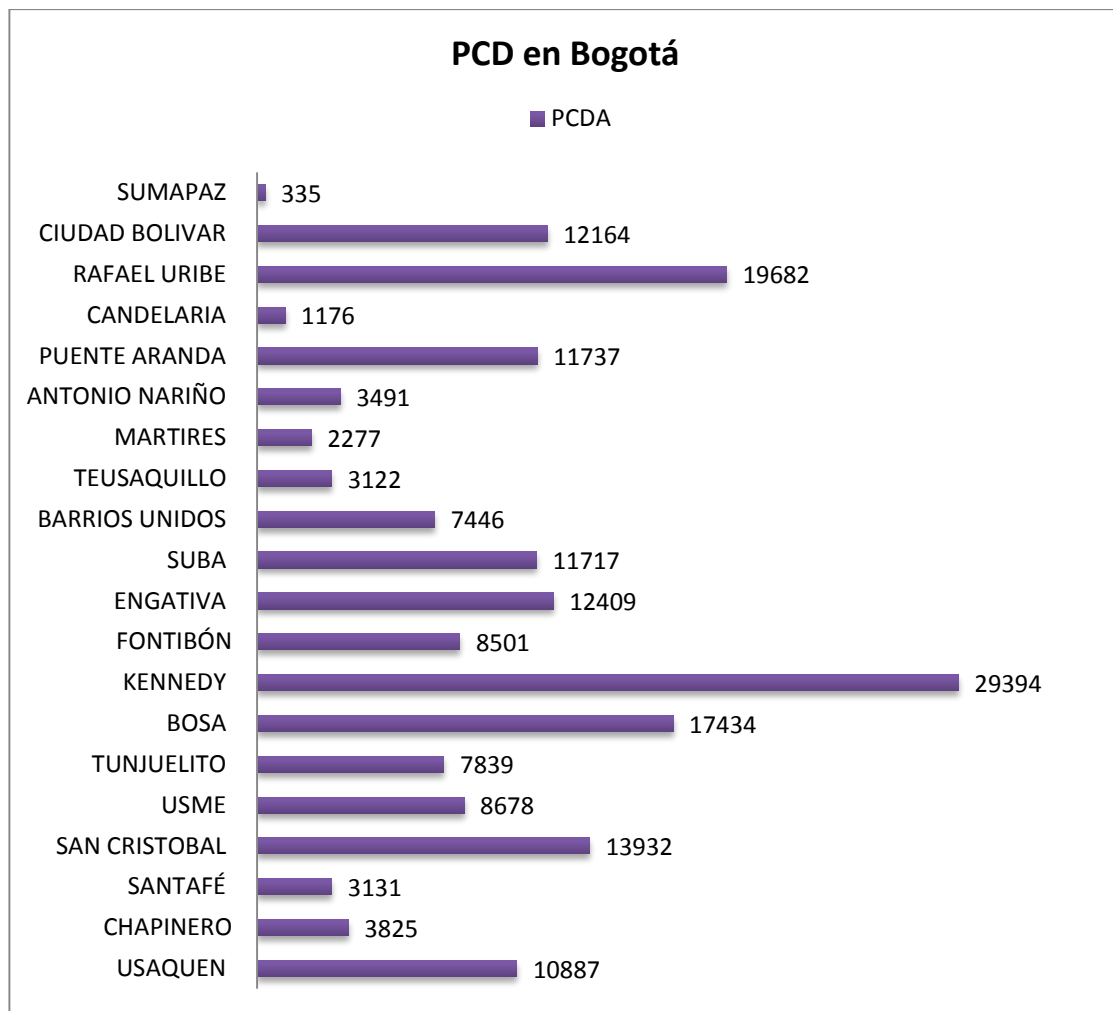
La discapacidad auditiva, presenta diferentes grados de limitación y complejidad en cuanto a la comunicación. Como se ha mencionado, si bien es cierto que determinada parte de la población sorda emplea diferentes formas de comunicación, aún se evidencia que otra parte de la población presenta dificultades al entender y al expresarse (lengua de señas, diferentes grados en los decibeles de la voz y el uso de tecnologías). Por esta razón se toma en cuenta la clasificación mencionada (alteraciones en el oído), constituida por el DANE.

---

<sup>33</sup> GÓMEZ BELTRÁN, JULIO CÉSAR. Identificación de las personas con discapacidad en los territorios desde el rediseño del registro. (Abril 2008) Disponible en: <http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/identificacion%20en%20los%20territorios.pdf>

## 5.2 DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LA LOCALIDAD DE USME (BOGOTÁ).

Gráfica 1. Distribución de la PCD en la ciudad de Bogotá.



Fuente: Registro de Localización y Caracterización de Población con Discapacidad. Marzo 2010.

Presentando una estimación general proyectada para el año 2010 a nivel distrital, en materia de discapacidad, es imperativo referirse específicamente a lo que concierne a la población en condición de discapacidad auditiva, localizada en Usme.

Tabla 2. Porcentaje en la alteración de los oídos con relación al total de la PCD en Bogotá

Principal alteración	Total PCD	Alteración en los oídos	%
11 101 USAQUEN	10.887	174	3,03%
11 102 CHAPINERO	3.825	102	1,78%
11 103 SANTAFÉ	3.131	84	1,46%
11 104 SAN CRISTOBAL	13.932	375	6,53%
<b>11 105 USME</b>	<b>8.678</b>	<b>375</b>	<b>6,53%</b>
11 106 TUNJUELITO	7.839	415	7,22%
11 107 BOSA	17.434	390	6,79%
11 108 KENNEDY	29.394	689	12,00%
11 109 FONTIBÓN	8.501	206	3,59%
11 110 ENGATIVA	12.409	479	8,34%
11 111 SUBA	11.717	545	9,49%
11 112 BARRIOS UNIDOS	7.446	248	4,32%
11 113 TEUSAQUILLO	3.122	95	1,65%
11 114 MARTIRES	2.277	73	1,27%
11 115 ANTONIO NARIÑO	3.491	112	1,95%
11 116 PUENTE ARANDA	11.737	257	4,47%
11 117 CANDELARIA	1.176	26	0,45%
11 118 RAFAEL URIBE	19.682	555	9,66%
11 119 CIUDAD BOLIVAR	12.164	524	9,12%
11 120 SUMAPAZ	335	20	0,35%
<b>Total</b>	<b>189.177</b>	<b>5.744</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia (2014) Basada en los datos presentados en el Registro de Localización y Caracterización de Población con Discapacidad. DANE Marzo 2010.

En relación con las proyecciones analizadas, se determina que de las 189.177 personas que tendrán algún tipo de discapacidad en la ciudad en el año 2010, 5.744 padecerán limitaciones auditivas en el distrito (ver Tabla 2). Sin embargo, el 6,53% de la PCDA (375 personas), corresponde al total de la población habitante de Usme.

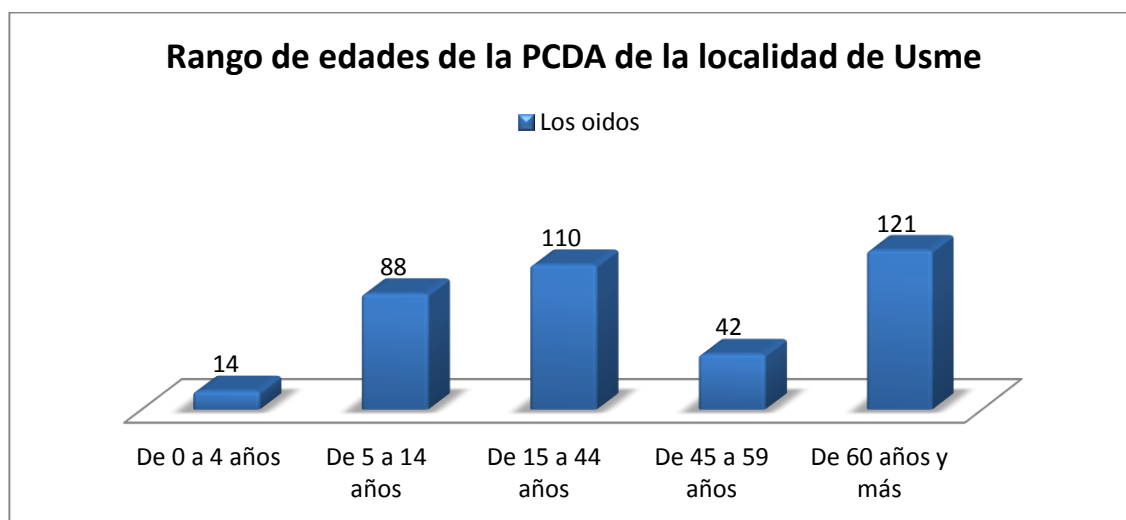
Es pertinente aclarar que dentro de la investigación que realizó el DANE, al momento de contestar las preguntas, las personas en condición de discapacidad,



contestaron afirmativamente a más de una opción, por lo tanto, dentro del siguiente análisis, puede diferir la información presentada.

### 5.2.1 Localización y caracterización de las personas con discapacidad auditiva en Usme por grupos de edad.

Gráfico 2. Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad en la localidad de Usme - Por Edades.

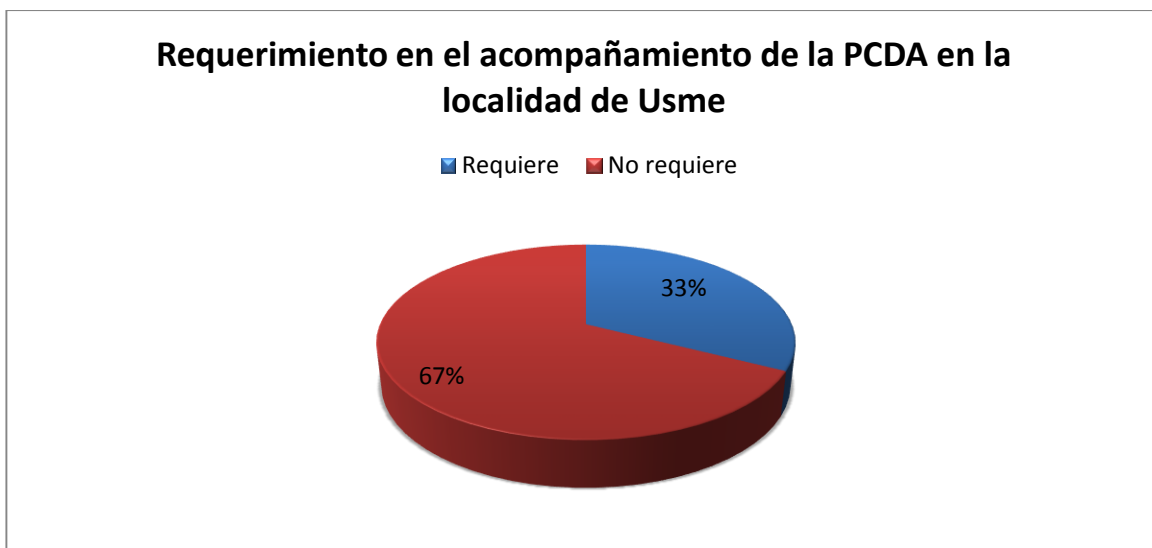


Elaboración propia (2014) Basada en los datos presentados en el Registro de Localización y Caracterización de Población con Discapacidad. DANE Marzo 2010.

De las 382.876 personas que viven en Usme, se estima que el rango de edad que predomina en la localidad es el de 15 a 64 años, con un porcentaje de 65,4% de la población, para el año 2011. Pese a ello, los adultos mayores son quienes más padecen de discapacidad auditiva, con un total de 121 personas mayores de 60 años, seguido por aquellas con edades entre los 15 a 44 años, con un total de 110 personas.

### 5.2.2 Localización y caracterización de las personas con discapacidad auditiva en Usme según requerimiento permanente de la ayuda de otra persona.

Gráfico 3. Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad en la localidad de Usme - según requerimiento permanente de la ayuda de otra persona.



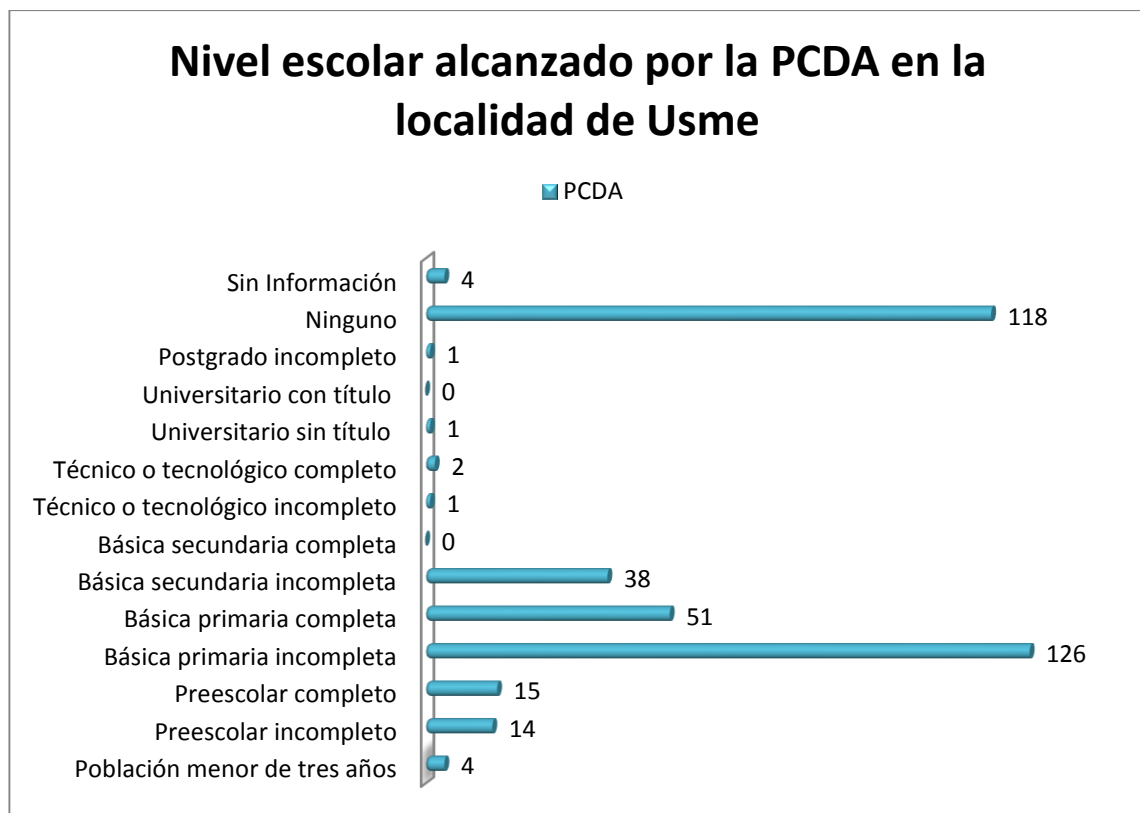
Elaboración propia (2014) Basada en los datos presentados en el Registro de Localización y Caracterización de Población con Discapacidad. DANE Marzo 2010.

Según datos de la OMS, se estima que por causa de la segregación de la población con discapacidad, se han generado niveles de dependencia elevados en todos los niveles y ámbitos de la vida, ocasionando deterioro emocional en las PCD. Aunque la mayoría de las discapacidades en general, requieren acompañamiento permanente, en el caso particular de la PCDA, es evidente que la mayoría de las personas que la padecen no requieren de un encargado para lo cotidiano. Según el registro en la localidad, se revela que el 33% de la población demanda de un cuidador (122 personas), en contraste con el 67% (253 personas) que no lo requiere.

De esta manera, se debe contemplar a los cuidadores dentro de las actividades turísticas que se propongan para la inclusión de las PCDA, con el fin de facilitar el disfrute de la recreación y el tiempo libre.

### 5.2.3 Localización y caracterización de las personas con discapacidad auditiva en Usme por nivel de educación alcanzado.

Gráfico 4. Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad en la localidad de Usme - Por Nivel Escolar Alcanzado.



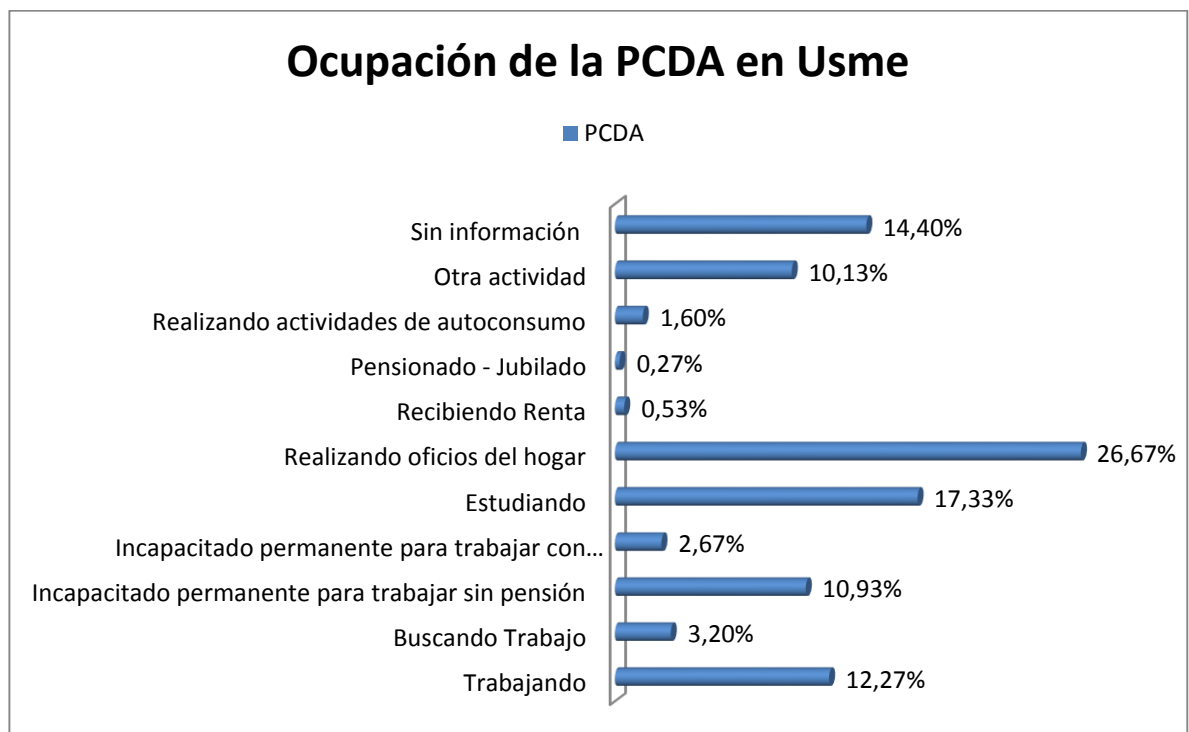
Elaboración propia (2014) Basada en los datos presentados en el Registro de Localización y Caracterización de Población con Discapacidad. DANE Marzo 2010.

El grado de inclusión que se presenta con relación a los servicios educativos, es casi nulo, pues según las estadísticas se infiere que de las 375 personas con discapacidad auditiva que habitan en Usme, el 31.5% de la población (118 personas

en condición de discapacidad auditiva), no ha accedido a programas de educación de algún tipo. La siguiente variable que más se presenta, es el acceso aplazado a la educación básica primaria, donde se infiere que el 33.6% (126 personas) ha sido parte de la formación académica, viéndose afectada por su interrupción y abandono. Esta última característica impide que las personas continúen su proceso normal de formación (bachiller, técnico, tecnológico y profesional), reflejado en los bajos porcentajes que presentan categorías como Básica Secundaria y Educación Superior.

#### 5.2.4 Localización y caracterización de las personas con discapacidad auditiva en Usme por actividad económica desarrollada.

Gráfico 5. Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad en la localidad de Usme - Por Actividad Económica.



Elaboración propia (2014) Basada en los datos presentados en el Registro de Localización y Caracterización de Población con Discapacidad. DANE Marzo 2010.

En el caso de Usme, la situación revelada en el registro demuestra que, del total de la población registrada (ver Gráfico 5), solamente el 12,27% está trabajando, el 3,20% esta buscando trabajo y el 10,93% esta incapacitado sin trabajar y sin pensión. Así mismo el 2,67% esta incapacitado pero tiene pensión, el 17,33% esta estudiando algo, el 26,67% realiza oficios en el hogar, el 0,53% recibe algún tipo de renta, el 0,27% esta jubilado, el 1,60% realiza actividades de autoconsumo y finalmente el 14,40% no refiere ninguna actividad concreta en el ámbito productivo.

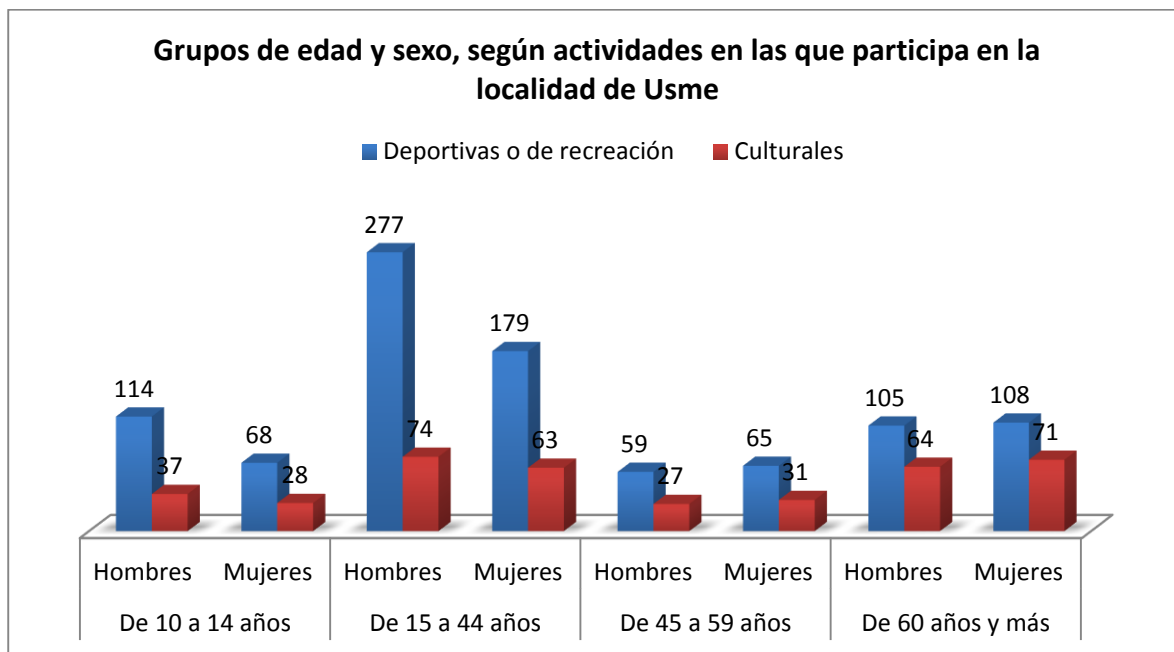
Con relación a esta información, se puede inferir que el 72,53% de la población no percibe ingreso alguno para su sostenimiento y el de sus familias. Esta situación refleja la baja participación económica que la población en condición de discapacidad tiene respecto a la población sin discapacidad.

#### **5.2.5 Localización y caracterización de las personas con discapacidad en Usme por actividad en la que participa.**

Dentro de la investigación que realizó el DANE en el año 2005, se pretendía observar el grado de participación que las PCD tenían en los eventos de carácter público y social. Para la presente investigación es pertinente analizar dos de las actividades establecidas por la mencionada institución, practicadas por personas en condición de discapacidad. Por un lado, encontramos el deporte y la recreación y por otro, los eventos de carácter cultural. En ambos casos, el género masculino es el que mayor intervención tiene en los señalados acontecimientos.

Con base en lo anterior, los resultados demuestran que los hombres en condición de discapacidad auditiva en edades de 15 a 44 años, participan activamente en la realización de actividades de carácter deportivo y de recreación. De igual manera, las mujeres presentan el mayor porcentaje de participación en el mismo rango de edad.

Gráfico 6. Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad en la localidad de Usme - Por Actividad en la que Participa.



Elaboración propia (2014) Basada en los datos presentados en el Registro de Localización y Caracterización de Población con Discapacidad. DANE Marzo 2010.

Estas deducciones suponen que, siendo un amplio rango, comprende edades en donde la persona posee capacidades físicas que le posibilitan la realización de actividades que impliquen movimiento y desplazamiento.

No obstante, aunque la participación de la población de los habitantes de Usme es baja dentro de los escenarios culturales, los hombres y mujeres en edades de 15 a 44 años, son los más interesados en realizar actividades de tipo cultural, como lo son muestras teatrales, artísticas y gastronómicas.

En relación con los datos estadísticos anteriormente mencionados, es necesario que la localidad fomente la participación de la población local en condición de

discapacidad dentro de la práctica de actividades culturales y recreativas, con el fin de impulsar la inclusión social de esta población. Es por ello que el proyecto 1221 pretende incluir a niños y adolescentes escolarizados con discapacidad auditiva dentro de la población favorecida por la iniciativa.

A continuación se identificará las preferencias, gustos y necesidades de dicha población, con el fin de acercarse a la realidad y promover la prestación de un servicio de calidad, a partir de la adopción de lineamientos que adopten los principios del Turismo para Todos y la Inclusión Turística.

## CAPÍTULO V

### 6. ESTUDIO DE LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA DE LA LOCALIDAD DE USME

#### 6.1 DETERMINACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Para lograr la aplicación del instrumento de medición para el trabajo de campo en la recolección de datos, fue necesario acudir a la herramienta cualitativa de los cuestionarios. Para determinar la población muestral, se empleó el procedimiento probabilístico conocido como Muestreo Aleatorio Simple (M.A.S).

El M.A.S se utiliza con frecuencia en los estudios de carácter exploratorio y consiste en tomar el tamaño poblacional de la investigación, cuando es finita. De allí, se establece el margen de error que pueda arrojar la aplicación del instrumento y la estimación de la varianza.

Para la presente investigación fue necesaria la aplicación de 74 cuestionarios, valor resultante de la fórmula base del M.A.S:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

En donde,

- $N$ = Población total de las personas en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme en la ciudad de Bogotá



- $Z$ = Valor resultante de la división del nivel de confianza sobre el margen de error.
- $P$ = Proporción tendencia
- $Q$ = Valor que completa a  $P$
- $E$ = Margen de error.
- $n$ = Tamaño de la muestra.

Para hallar el valor de cada una de las variables, se determina de la siguiente manera:

- $N$ = Personas con deficiencia en el oído y en el habla en la localidad de Usme<sup>34</sup>.

$$N = 357$$

- $Z$ = Nivel de confianza (90%) / Margen de error (8%)

$$Z = \frac{1-\alpha}{2} = \frac{0,9}{2} = 0,45$$

De acuerdo con la tabla de áreas bajo la curva normal, se determina que el área por tabla (0,45) equivale a 1,64.

$$Z = 1,64$$

- $P$ = Según la pregunta # 13 del cuestionario, la tendencia resultante de la prueba piloto del cuestionario, en cuanto al interés de participar en actividades turísticas x personas respondieron de manera afirmativa. De esta manera los valores se reemplazan así:

$$P = \frac{\sum \alpha_i}{n} = \frac{10}{15} = 0,66 \approx 66\%$$

$$P = 66\%$$

---

<sup>34</sup> DANE. Proyecciones de la población 2010 a 2020. (Marzo 2010) Dirección de Censos y Demografía.

- $Q$  = Valor restante de la proporción. Personas que contestaron de manera negativa a la pregunta # 13.

$$Q = 34 \%$$

- $E$  = Margen de error estipulado por las investigadoras.

$$E = 8\%$$

- $n$  = Tamaño de la muestra. Se calcula con la fórmula población finita, con respecto a la proporción.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q} = \frac{357 \cdot (1,64)^2 \cdot 0,66 \cdot (0,34)}{357 \cdot (0,08)^2 + (1,64)^2 \cdot (0,66) \cdot (0,34)} = \frac{215,46}{2,88} = 74$$

## 6.2 ANALISIS DE LOS RESULTADOS ARROJADOS POR LOS CUESTIONARIOS APLICADOS

Para determinar las categorías de investigación, se establecen las barreras que impiden el alcance de la inclusión, con el fin de analizar las necesidades que tiene la PCDA escolarizada en la localidad de Usme, en cuanto a las actividades turísticas dentro de la ciudad de Bogotá.

- **Actitudinales:** Puntualiza los comportamientos que la comunidad que habita en la localidad de Usme tiene con la PCDA, a esto responden las preguntas 3 y 4, siendo la última la cual define esta categoría.
- **Comunicativas:** Responde a la dificultad que presenta la PCDA al momento de encontrar información en los lugares que frecuentan y los términos de expresión en la comunicación con oyentes. Para ello las preguntas 2, 8, 9, 10 y 11 indican su postura frente a esta barrera.

- **Socio-económico:** Evidencian la situación de exclusión, discriminación y desconocimiento de la PCDA en el contexto social y económico, limitando su participación en el turismo. Las preguntas 7, **12** y 15 lo reflejan.
- **Inclusión social:** Las preguntas 5, 6, 13, 14 y **16** miden el grado de participación de la PCDA en procesos turísticos de la ciudad y la perspectiva que tienen frente a las nuevas propuestas de turismo inclusivo, formuladas en la presente investigación, para hacerlos partícipes activos.

### **6.2.1 Tabulación de los resultados obtenidos del instrumento de medición aplicado.**

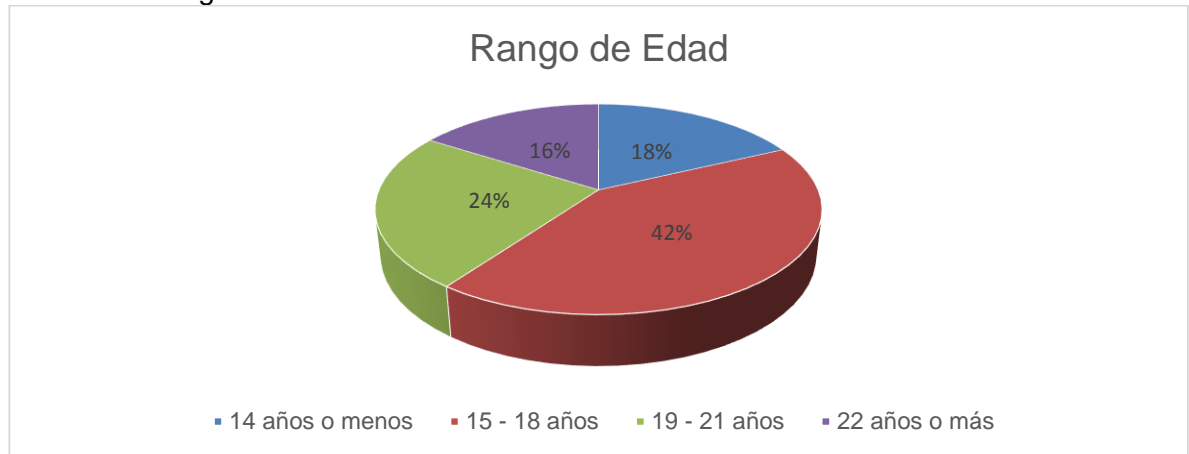
Para la aplicación del instrumento de medición, fue necesario contar con la colaboración del Colegio Federico García Lorca, único colegio en la localidad de Usme que ofrece formación educativa a personas en condición de discapacidad auditiva. Esta institución tiene un total de 64 estudiantes con limitación auditiva, distribuidos así: 37 estudiantes de bachillerato y 27 en primaria. Sin embargo solo se logró la aplicación del instrumento a 50 personas, de los cuales 45 son estudiantes, 5 son docentes con limitación auditiva y 1 persona que hace parte del grupo de modelos lingüísticos con el que trabajan en el colegio.

Teniendo en cuenta las facilidades y dificultades que se presentaron en el momento de la aplicación, los encuestados tardaron entre 20 y 40 minutos aproximadamente en cada sesión para responder al instrumento seleccionado. Esto estuvo relacionado con el número de participantes por sesión, el nivel de comprensión y el grado que cursaban. Cabe destacar que el papel que cumplió el intérprete fue fundamental para poder transmitir las preguntas de manera correcta, siendo este quien solucionaba las dudas en el momento que alguno de los participantes tuviera alguna.

A continuación se presentan las tabulaciones correspondientes a los resultados arrojados por la aplicación del instrumento. Se realiza por pregunta estableciendo porcentajes y valores reales provenientes de la actividad.

- **Pregunta # 1** ¿En cuál de los siguientes rangos de edad se encuentra usted?

Gráfico 7. Rango de Edad



Elaboración propia (2014)

En relación con lo anteriormente mencionado, acerca de la comunidad que participó en la aplicación del instrumento, fue evidente que la mayoría de la población sorda del Colegio Federico García Lorca, el 42%, se encuentra entre las edades de 15 a 18 años.

A diferencia de los oyentes (quienes se encontrarían cursando los grados superiores 8° a 11°), este rango de edad se encuentra distribuido entre la enseñanza básica primaria y la básica secundaria. Esto se debe a razones como la dificultad de interacción con los demás y el tardío acceso a la formación educativa. Esta situación también la presentan los estudiantes de 19 a 21 años, con un porcentaje de participación del 24%. Así mismo, el rango de edad más alto (22 años o más) tiene una participación del 16%, correspondiente a los docentes que participaron en la aplicación del instrumento, el modelo lingüístico y el estudiante de mayor edad que la institución atiende.

- **Pregunta # 2** ¿Considera usted que tiene buenas competencias de lecto-escritura?

Gráfico 8. Competencias lecto-escritura.



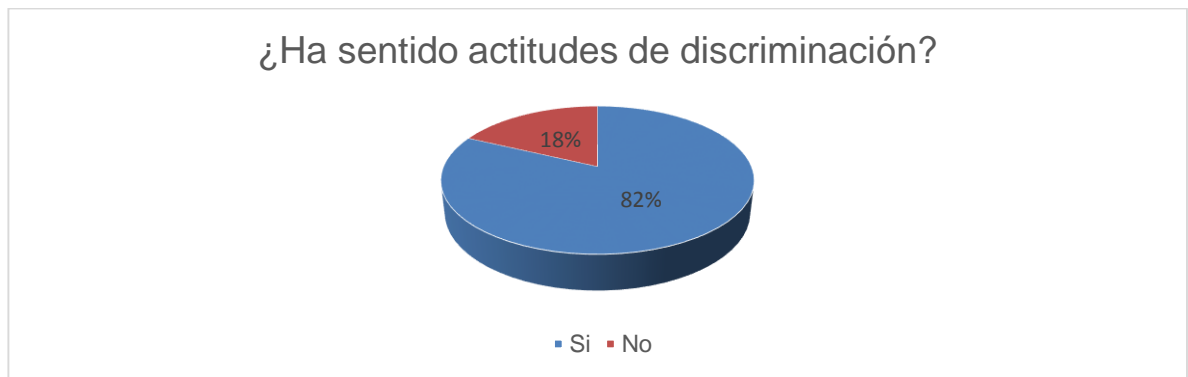
Elaboración propia (2014)

Ya que la mayoría de los estudiantes encuestados se encuentran cursando los primeros grados de bachillerato, han logrado desarrollar buenos niveles de comprensión que les facilita la lectura y escritura en la lengua española. Aunque el cuestionario se realizó con la intervención de un intérprete, la mayoría de los estudiantes reconocen que poseen un nivel de dominio del español satisfactorio con un porcentaje de 52%. Cabe destacar que para ellos el español es su segunda lengua, por lo cual a algunos se les dificulta la práctica de estas habilidades.

- **Pregunta # 3** ¿Ha sentido alguna vez actitudes de discriminación?

Solo el 18% negó haber sentido actitudes de discriminación, porcentaje relativamente bajo en relación con el total de personas encuestadas. No obstante, el 82% de los participantes afirman haber tenido, en algún momento de la vida, algún tipo de discriminación.

Gráfico 9. Percepción de actitudes de discriminación.

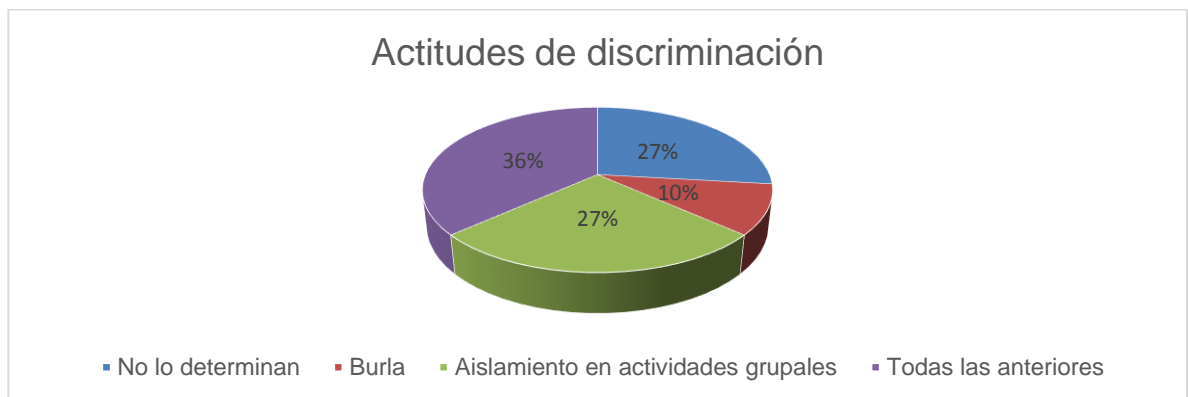


Elaboración propia (2014)

Cuando las personas respondieron con la opción A (Si) a esta pregunta, se les pidió continuar contestando la pregunta número 4.

- **Pregunta # 4** ¿Cuál de las siguientes actitudes de discriminación ha sentido usted?

Gráfico 10. Actitudes de discriminación.

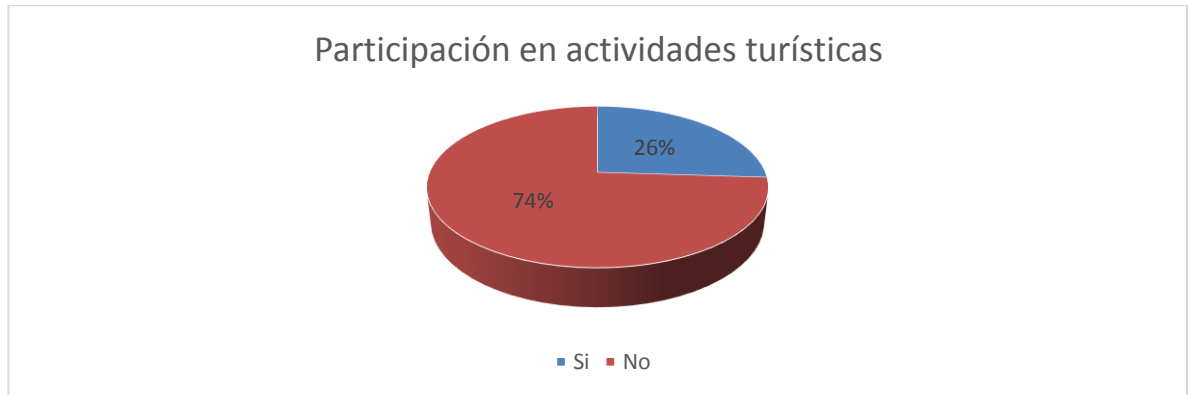


Elaboración propia (2014)

Al 82% de las personas que afirmaron haber sentido algún tipo de discriminación, se les pidió seleccionar cual era la actitud negativa que se presentaba hacia ellos. De estas, el 27% afirmó haber sido aislado en actividades sociales, el 10% fue objeto de burla y otro 27% manifestó la indeterminación que la sociedad tenía hacia ellos. Sin embargo el 36% coincidió en que todas las opciones presentadas, habían tenido lugar en algún momento de sus vidas.

- **Pregunta # 5** ¿Ha participado en actividades turísticas en la ciudad de Bogotá?

Gráfico 11. Participación en actividades turísticas.



Elaboración propia (2014)

Con el fin de reconocer el grado de participación que la comunidad escolarizada posee frente al turismo, se determina que el 74% ha tenido acceso en alguna oportunidad a las actividades asociadas al sector. No obstante, el 26% no ha tenido contacto alguno con actividad.

En esta pregunta hay que recalcar que los participantes se vieron un poco confundidos con la pregunta, para lo cual se tuvo que explicar minuciosamente. Aunque la pregunta enfatiza acerca de actividades desarrolladas en Bogotá, muchos la percibieron desde el punto de vista de salir de la ciudad a vacacionar, para ello fue preciso repetir el enunciado y explicar si alguno había desarrollado una experiencia turística en la ciudad. Por esta razón, muchos se retractaron en su elección afirmativa, cambiándola a la opción contraria. Cabe anotar que las personas que contestaron afirmativamente a esta pregunta tuvieron la posibilidad de responder las preguntas 6, 7 y 8. Las demás continuaron contestando desde la pregunta 10.

- **Pregunta # 6** ¿Qué actividades turísticas ha practicado en la ciudad de Bogotá?

Gráfico 12. Actividades turísticas en las que ha participado



Elaboración propia (2014)

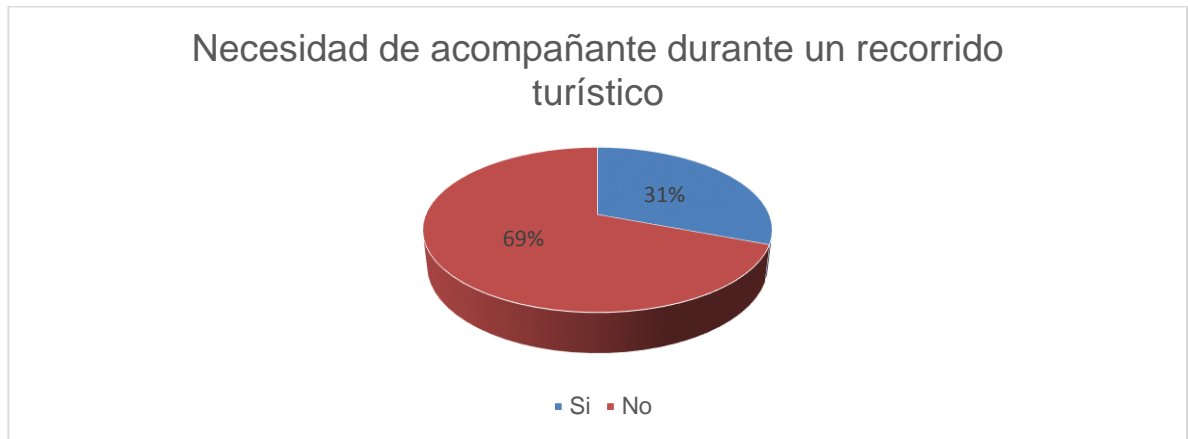
De las personas que contestaron afirmativamente a la pregunta 5, se infiere que la mayoría ha participado en más de una de las opciones planteadas, pues favorecieron con el 39% el haber desarrollado actividades relacionadas con el turismo en Bogotá. Los recorridos culturales fueron seleccionados por el 31% de los estudiantes, siendo estos los más ofrecidos a ellos. A pesar de ello, el 15% se encuentra equilibrado entre las opciones de participación en recorridos naturales y la visita a museos, teatros o iglesias. Ninguno de los partícipes optó por la opción de Visita a clubes deportivos o de recreación.

- **Pregunta # 7** Normalmente, cuando realiza un recorrido turístico en la ciudad de Bogotá ¿Requiere de la presencia de un acompañante?

Como se había mencionado en el capítulo de caracterización, pocas son las personas en condición de discapacidad que requieren de la presencia de un acompañante.



Gráfico 13. Necesidad de acompañante durante un recorrido turístico.



Elaboración propia (2014)

Para el caso de las actividades concernientes al turismo, esta situación no varía mucho, pues de las personas que señalaron haber participado en alguna de ellas, el 69% indicó que no le es necesario el acompañamiento de otras personas. A pesar de ello, el 31% demanda la asistencia de un cuidador que le facilite su participación en estas.

- **Pregunta # 8** ¿Ha tenido dificultades cuando realiza un recorrido turístico en Bogotá?

Gráfico 14. Percepción del grado de dificultad que ha presentado durante la realización de recorridos turísticos.



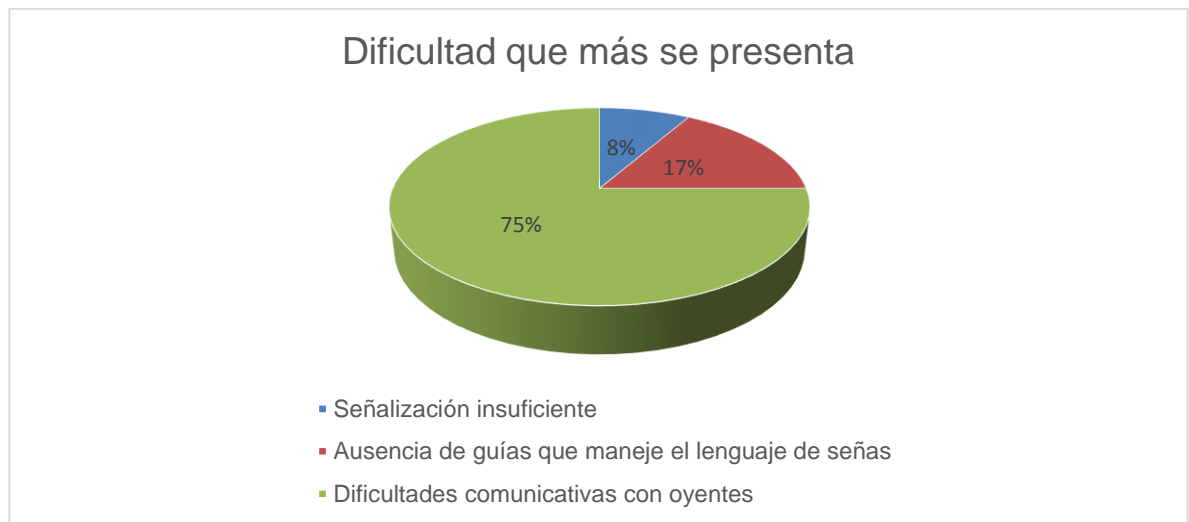
Elaboración propia (2014)

En cuanto a las dificultades que se pueden presentar a la PCDA al realizar un recorrido turístico, el 92% de los encuestados manifiesta haber presentado problemas al realizar recorridos turísticos en la ciudad, por diversas barreras que impiden su total participación y disfrute de la actividad, lo cual genera aptitudes de exclusión por parte de la sociedad hacia ellos en los procesos turísticos.

A las personas que respondieron la opción A (Si) en esta pregunta, se les solicitó contestar la pregunta número 9, en la que definen que tipo de dificultades han presentado durante la práctica turística.

- **Pregunta # 9** Destaque cuál ha sido la dificultad que más se presenta

Gráfico 15. Dificultad que más se presenta.



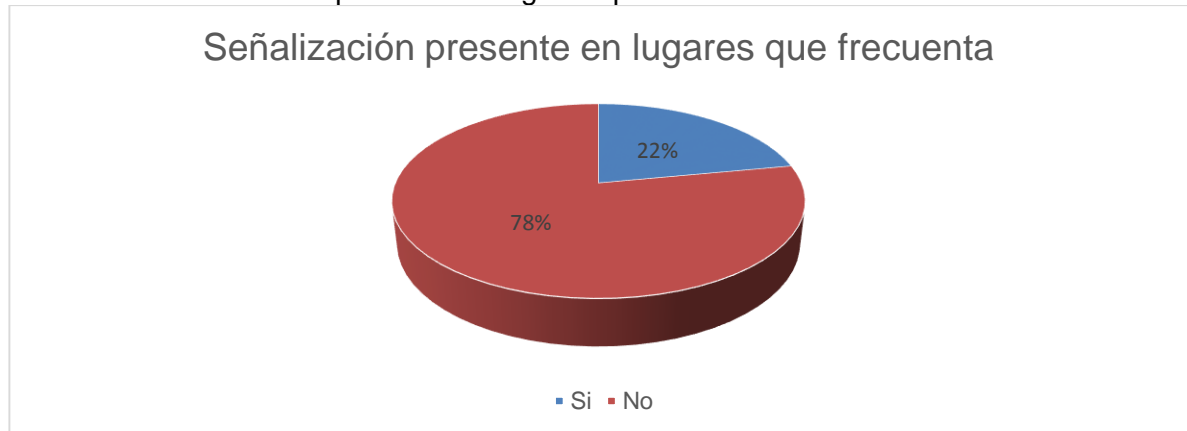
Elaboración propia (2014)

Al afirmar en la pregunta anterior, la presencia de alguna dificultad, el 75% de este total destaca las complicaciones en cuanto a comunicación con personas oyentes. Cabe resaltar que para el óptimo aprovechamiento y reconocimiento patrimonial de la ciudad el 17% especifica la importancia de la presencia de guías que manejen el lenguaje de señas, para la atención de la PCDA en actividades turísticas.

De acuerdo a la percepción que se obtuvo frente a esta pregunta, se puede deducir que las personas en condición de discapacidad auditiva, no solo necesitan espacios accesibles adecuados a sus necesidades, sino también la eliminación de barreras comunicativas para facilitar procesos de inclusión de la PCDA en la sociedad.

- **Pregunta # 10** En los lugares que usted frecuenta en Bogotá ¿Encuentra señalización y/o información especial propicia del lugar, para conocerlo y ubicarse?

Gráfico 16. Señalización presente en lugares que frecuenta.



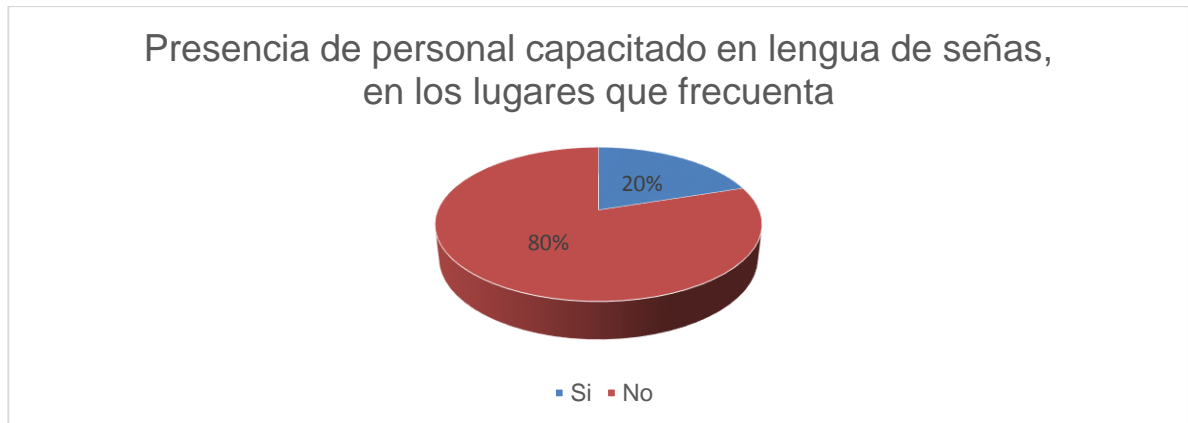
Elaboración propia (2014)

Para la identificación de los lugares turísticos en la ciudad es necesario la señalización turística para los visitantes, por ende se hizo ineludible preguntar la percepción de la PCDA en cuanto a esta variable.

De las personas que han realizado algún recorrido turístico a nivel distrital, el 78% afirma que no se presenta de manera idónea la señalización específica del lugar que han frecuentado, lo que dificulta en ellos reconocer los atractivos que posee la ciudad, siendo esta de gran importancia para el desarrollo de actividades propias del turismo.

- **Pregunta # 11** En los lugares que usted frecuenta en Bogotá ¿Encuentra personal capacitado en lenguaje de señas?

Gráfico 17. Presencia de personal capacitado en lengua de señas, en los lugares que frecuenta.



Elaboración propia (2014)

Es importante tener presente el grado de atención dirigido a la PCDA de los servicios turísticos, para ello se hizo necesario hacer énfasis en el personal capacitado en lengua de señas en los lugares turísticos de la ciudad. Las personas encuestadas que han asistido a prácticas turísticas, frente a esta pregunta, respondieron que no se evidencia un intérprete que facilite la comunicación e información del lugar, equivaliendo esta a un 80%.

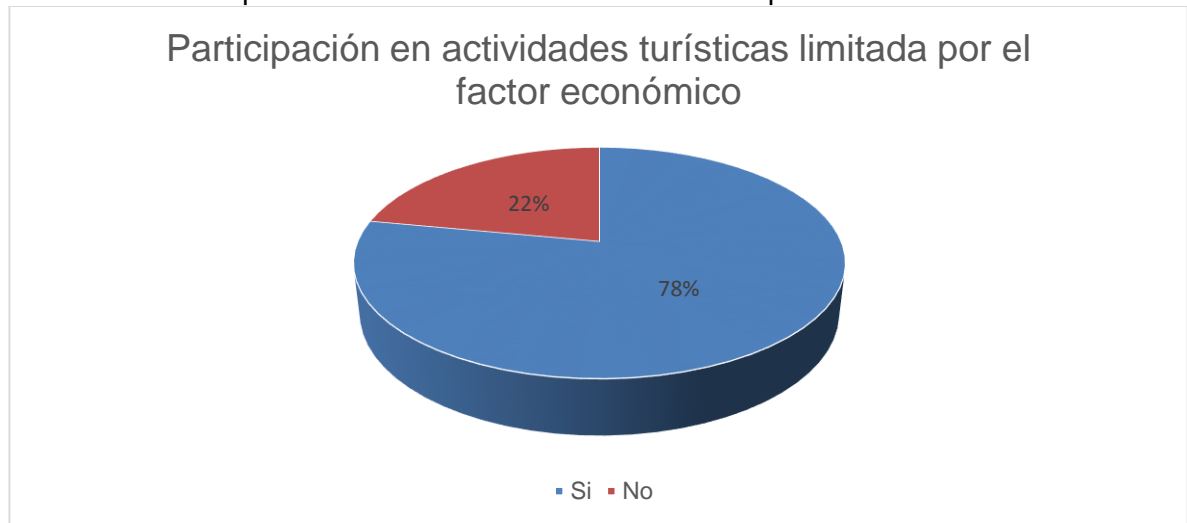
Es imprescindible la capacitación del personal en lengua de señas y el trabajo en conjunto de intérpretes en la industria turística, para atender las necesidades de la PCDA para la eliminación de barreras comunicativas con la población, para ofrecer de esta manera un servicio de calidad.

- **Pregunta # 12** ¿El factor económico ha generado una limitación para la participación de una actividad turística?

Dentro de las categorías de inclusión, la barrera económica es una de las que se desliga para caracterizar la oferta e inclusión de la PCDA en procesos turísticos. En

cuanto a la pregunta, el 78% manifiesta que el factor económico ha sido un limitante para la participación en actividades turísticas en la ciudad, excluyéndolos así en la participación de recorridos u eventos propios del turismo.

Gráfico 18. Participación en actividades turísticas limitada por el factor económico.



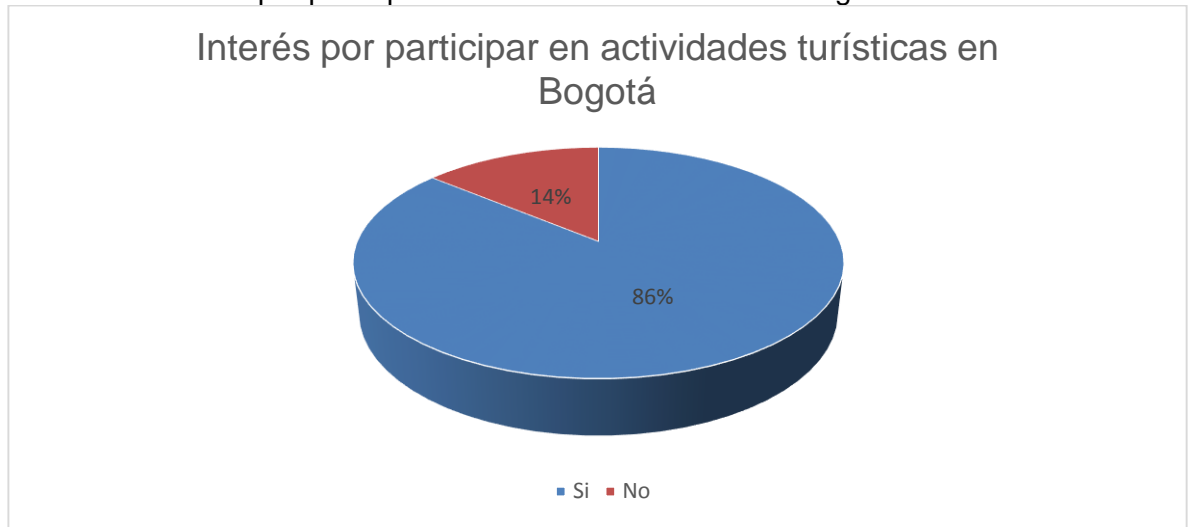
Elaboración propia (2014)

Tener en cuenta no solo la discapacidad sino también el medio económico de cada localidad es primordial a la hora de ofertar servicios turísticos para dinamizar proyectos de inclusión en la ciudad.

- **Pregunta # 13** ¿Le gustaría participar en un recorrido turístico por la ciudad de Bogotá?

Para reconocer el interés que tenían todos los encuestados en participar en algún recorrido turístico en Bogotá, esta pregunta se realizó tanto a las personas que ya habían asistido a alguna actividad turística y también a las que no han tenido oportunidad de hacerlo. La percepción del grado de aceptación para realizar un recorrido turístico en Bogotá es del 86%.

Gráfico 19. Interés por participar en actividades turísticas en Bogotá.



Elaboración propia (2014).

Afirmando el interés y motivación que tienen en conocer y participar en actividades turísticas dentro de su ciudad, aumentaría de esta manera su identidad cultural, participación e inclusión en actividades turísticas, lo que genera alcanzar un plan de inclusión turística, que a través de un diseño universal, se mejore su calidad de vida frente a las necesidades dentro de la sociedad.

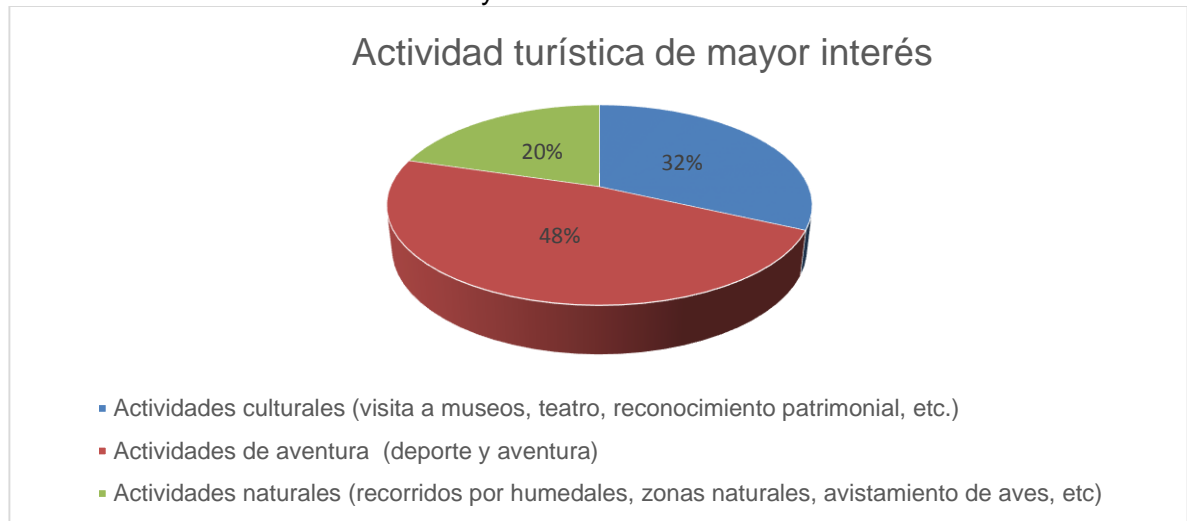
A quienes manifestaron su interés en realizar actividades relacionadas al turismo en la ciudad de Bogotá, se les pidió contestar las preguntas 14 y 15 respectivamente.

- **Pregunta # 14** De las siguientes, ¿Cual actividad turística le gustaría llevar a cabo?

Para estudiar qué tipo de actividad les gustaría participar, se dieron tres opciones que enfocan el turismo cultural, turismo de aventura y turismo natural. De las personas que manifestaron interés por participar, el 48% de este total desea practicar actividades de aventura, ya que los estudiantes que escogieron esta opción ven este tipo de modalidad más dinámico, siguiendo la tendencia de tipo cultural, con un equivalente al 32%. Del 20% restante, los docentes y la modelo

lingüística, optan en practicar actividades naturales ya que lo perciben como espacios de aprendizaje y reconocimiento del patrimonio natural que posee la ciudad y que es poco ofertado.

Gráfico 20. Actividad turística de mayor interés.



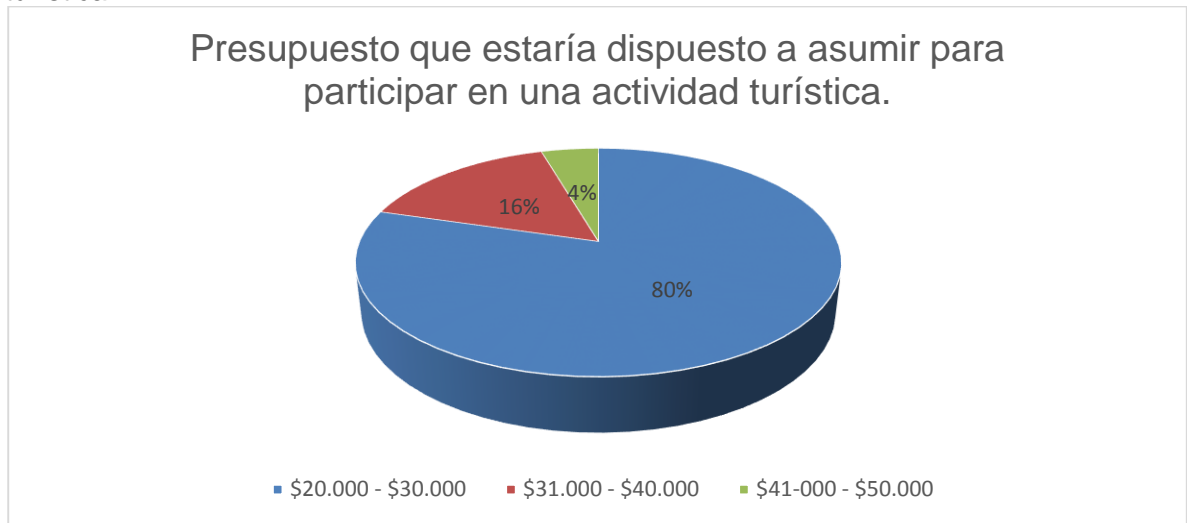
Elaboración propia (2014)

Con el fin de atender a sus gustos y necesidades respecto al mayor interés de actividad, se promueve la consolidación de las demás tendencias en su orden ya que fueron de gran agrado a los estudiantes.

- **Pregunta # 15** ¿Cuál es el presupuesto máximo que estaría dispuesto a asumir para participar en una actividad turística?

Considerando dentro de las categorías de inclusión la barrera socio-económica, tener en cuenta cual es la disposición que tiene la población de Usme en asumir un gasto para realizar actividades turísticas, el promedio que afirman en predisponer para ello es de \$20.000 a \$30.000, equivaliendo a un 80% total de las personas que desean participar.

Gráfico 21. Presupuesto que estaría dispuesto a asumir para participar en una actividad turística.



Elaboración propia (2014)

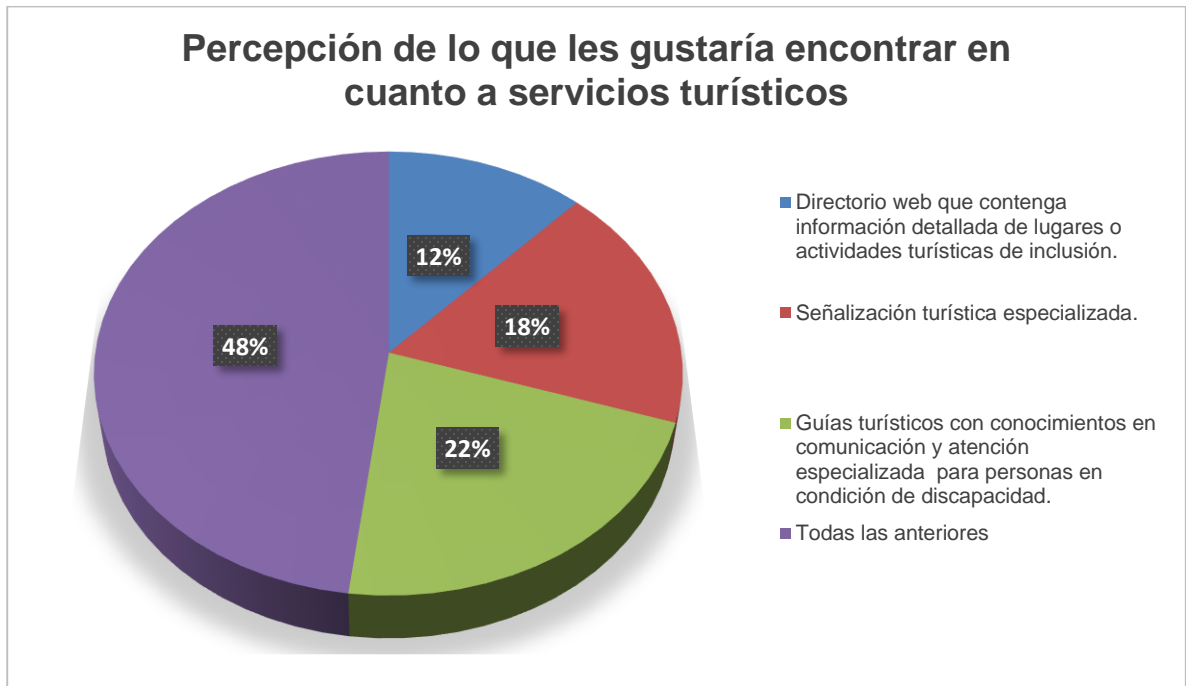
Es significativo tener presente la disposición socio-económica que tiene la PCDA de la localidad, para ofertar de manera accesible las actividades turísticas con interés pedagógico que generen inclusión e interés en participar de ellas.

- **Pregunta # 16** Teniendo en cuenta la condición de discapacidad que posee, ¿Qué le gustaría encontrar en su ciudad, en materia turística?

Tratando de responder a las necesidades que se consideren pertinentes para ofrecer un mejor servicio a la PCDA, incluyendo asimismo a otras personas con diferentes discapacidades, se señalaron tres alternativas. El directorio web (12%), la señalización turística (18%) y la presencia de guías turísticos con conocimientos en comunicación y atención a la población sorda (22%), son herramientas necesarias que considero la población acertada para la prestación de servicios turísticos con calidad, equivaliendo a un 48% que afirman que en conjunto se debe tener presente estos servicios.



Gráfico 22. Percepción de lo que les gustaría encontrar en cuanto a servicios turísticos.



Elaboración propia (2014)

Tener información precisa acerca de actividades turísticas, en donde les sea fácil acceder a través del directorio web; el tema de señalización en el uso de imágenes de fácil entendimiento, es de gran importancia en el servicio del turismo a la PCDA para facilitar la comunicación en relación con ayuda de guías interpretes. Todo ello conforma la eliminación de barreras de exclusión, que permiten un cambio en la prestación de servicios turísticos a la población sorda, satisfaciendo sus necesidades comunicativas, informativas y de esparcimiento.

Las personas con discapacidad auditiva, precisan fundamentalmente respuestas en materia de inclusión comunicativa. Deben emplearse elementos facilitadores de señalización visual e información que responda a sus necesidades en el tratamiento de los contenidos. Ya que es un grupo heterogéneo en función de sus características individuales y del sistema de comunicación empleado (lengua de señas), es transcendental disponer de recursos humanos (intérpretes de lengua de señas) y técnicos (visuales y sensoriales) según precisen.

## **CAPÍTULO V**

### **7. PLAN DE INCLUSIÓN TURÍSTICA PARA LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LA LOCALIDAD DE USME**

Dentro del marco del proyecto 1221 *“Hacia una educación de Calidad en Usme”*, que adelanta la localidad de Usme, fundamentado en elevar la capacidad educativa de la población escolar vinculando a colegios distritales de la localidad mediante el desarrollo de expediciones pedagógicas y recreativas, permitiendo que los niños, niñas y jóvenes de estratos bajos, refuercen los conocimientos adquiridos en el aula de clase en espacios reales de aprendizaje; se pretende que a través del Plan de Inclusión presentado a continuación, se sigan los lineamientos y parámetros que son indispensables tener en cuenta a la hora de desarrollar proyectos dirigidos a personas en condición de discapacidad auditiva de la localidad.

Es por ello que el Plan de Inclusión se enmarca dentro de sus objetivos, ya que dentro de las salidas pedagógicas que se tienen proyectadas en espacios de recreación, se pretende incluir a la población estudiantil en condición de discapacidad. Al vincular la actividad turística con los procesos educativos que se realizan en las expediciones pedagógicas, se establece que el turismo brinda a los estudiantes convencionales y aquellos con discapacidad auditiva, herramientas de formación que permiten el cambio de actitudes a partir de la interacción que se da en la realización de las actividades planteadas en el Proyecto.

Para la ejecución del proyecto en el año 2014, se llevará a cabo en primera instancia, una prueba piloto que permita la aplicación de los lineamientos del Plan

de Inclusión Turística, con relación a los requerimientos de los niños y adolescentes en condición de discapacidad auditiva de la localidad 5° de Bogotá; todo ello con el fin de dar cumplimiento al objetivo de incluir a PCD en el proyecto 1221.

El Plan de Inclusión se describe de manera específica atendiendo las necesidades de la población sorda, con el fin de que se continúe consolidando investigaciones que permitan la caracterización, gustos y necesidades de cada discapacidad. De esta manera se entenderá bajo la mirada de la inclusión social, los parámetros que se debe adoptar en la localidad para alcanzar los principios del Turismo Para Todos.

### **7.1 SITUACION ACTUAL DE ACCESIBILIDAD EN LOS ESPACIOS DE INTERÉS TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

Según la *Guía de Atractivos Turísticos Accesibles* en Bogotá, publicada por el IDT en el año 2013, en donde se reconocen los espacios de interés turístico que posee la ciudad, se identifican seis tipos de accesibilidad con los que cuenta cada espacio:

Rampa	Puerta	Ascensor	Baño	Accesibilidad Auditiva	Accesibilidad Visual
					

En el estudio se registra un total de cincuenta y dos espacios, de los cuales tan solo cuatro poseen accesibilidad auditiva. Estos son:

- Museo del Oro.
- Museo Nacional.
- Teatro Cristóbal Colón.
- Centro Cultural y Biblioteca Julio Mario Santo Domingo.

Con relación a lo anterior, se puede inferir que la ciudad, con todo el potencial turístico que posee, no brinda espacios accesibles para la población en condición de discapacidad auditiva, además de establecerse como espacios elitizados. Esto genera gran preocupación, teniendo en cuenta la cifra de personas con deficiencia auditiva en la ciudad (5.744 personas con limitación auditiva). No solo es preocupante el hecho de que los sordos no puedan disfrutar de un recorrido turístico que les facilite la comprensión del lugar que visitan, sino que además impide, en general, que los ciudadanos y visitantes cuenten con facilidades de acceso interactivo a la hora de visitar un atractivo en Bogotá

Esto es solo el comienzo, pues cabe resaltar que aunque en este estudio no se identifiquen los prestadores de servicios turísticos accesibles, capacitados en especial frente a este tipo de discapacidad, es claro que no tienen en cuenta a la población sorda dentro de la prestación de sus servicios.

Teniendo en cuenta el estudio presentado en los capítulos anteriores y conociendo cuáles son sus necesidades en cuanto a comunicación y accesibilidad, se pone a disposición de la Alcaldía Local de Usme, los criterios de inclusión para el mejoramiento de la calidad de vida, no solo dirigidos a la PCDA, sino centrado en el uso y disfrute de la ciudad por parte de las personas residentes en la localidad de Usme.

## **7.2 OBJETIVO**

### **7.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Consolidar el Plan de Inclusión Turística dirigido a personas en condición de discapacidad auditiva en la localidad de Usme dentro del Proyecto 1221 “Hacia una Educación de Calidad en Usme” desarrollado por la Alcaldía local, como investigación primaria, para la formulación de nuevos proyectos encaminados a la inclusión de todas las personas sin importar sus limitaciones dentro de la localidad.

### **7.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los establecimientos turísticos de la ciudad de Bogotá, que estén adaptados para la atención a personas en condición de discapacidad auditiva.
- Capacitar a profesionales y prestadores de servicios turísticos que desempeñan labores en la ciudad de Bogotá, en cuanto a la lengua de señas, con el fin de facilitar la prestación de un servicio de calidad a la población en condición de discapacidad auditiva.
- Sensibilizar a los habitantes de la localidad de Usme, sobre la importancia de hacer partícipe a la población en condición de discapacidad auditiva, dentro de los servicios turísticos que ofrece la ciudad.
- Lograr la vinculación del programa con fundaciones conformadas por grupos de personas en condición de discapacidad auditiva en la localidad de Usme.

### **7.3 VENTAJAS DEL PLAN DE INCLUSIÓN TURÍSTICA DIRIGIDA A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD DE LA LOCALIDAD DE USME.**

Con la ruptura del modelo clásico del turismo de sol y playa, se abre un abanico de posibilidades que facilitan la atracción de nuevos segmentos poblacionales, dándole cabida al turismo para todos, es decir, al segmento de personas con discapacidad, que “engloba a más de 500 millones de personas en el mundo”<sup>35</sup>. Desde la perspectiva socio-económica, ofrecer productos turísticos a personas con discapacidad supone:

---

<sup>35</sup> JOSÉ ANTONIO FRAIZ BREA, M<sup>a</sup> ELISA ALÉN GONZÁLEZ. TRINIDAD DOMÍNGUEZ VILA. La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos.

- La desestacionalización de la demanda, gracias a que un gran porcentaje de esta población se encuentra escolarizado, por lo tanto, en cualquier época del año se pueden llevar a cabo las salidas pedagógicas.
- Aumento de la competitividad y calidad del destino, ya que la accesibilidad propicia que la sociedad se plantee la necesidad de reconocer y apropiarse del patrimonio que se encuentra en el entorno en el que habitan.
- El cumplimiento del derecho fundamental del acceso al turismo, contemplando la igualdad de oportunidad para todos.

Considerando los principios que promulga el Turismo para Todos, las bases de apropiación e identificación del territorio que señala el Turismo de Proximidad y la atención de las necesidades turísticas de la PCDA, se instauran los siguientes ejes estratégicos.

#### **7.4 EJES ESTRATÉGICOS DEL PLAN**

Los ejes estratégicos que se incorporan al plan, son el resultado del proceso de investigación a partir del cual se establecen algunas de las necesidades de inclusión que se pretenden satisfacer al momento de dar cabida a la población en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme, dentro de la industria turística. Dando paso a la verdadera integración de esta población se establecen los siguientes ejes:

##### **7.4.1 Incorporación de las personas con discapacidad auditiva de la localidad de Usme en la demanda turística de Bogotá D.C**

Identificando la normatividad a nivel nacional y distrital, se reconoce que el turismo es un derecho fundamental al cual todas las personas deben acceder, sin importar

sus condiciones físicas, sensoriales y cognitivas o limitaciones socioeconómicas. Por ello, a partir del presente plan, se pretende concienciar a los actores tanto públicos como privados que intervienen en la industria turística, en cuanto a la importancia de la inclusión social de este segmento poblacional, a la práctica turística.

**META:** Responder a un conjunto de estrategias priorizables, que tengan como fin la satisfacción de las necesidades de personas en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme, en cuanto a la oferta turística que ofrece Bogotá, mejorando la inclusión turística.

## **GESTIONES**

- Reconocer las necesidades y preferencias de la población sorda, en cuanto al disfrute de actividades propias del turismo en la ciudad de Bogotá.
- Identificar los escenarios turísticos inclusivos que posee la ciudad de Bogotá, para el diseño de nuevos productos bajo los lineamientos de un Turismo para Todos.
- Reconocer las actividades que facilitan el desarrollo del turismo para las personas en condición de discapacidad auditiva bajo el marco de la inclusión.

### **7.4.2 Integración laboral en el sector turístico de personas en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme.**

La generación de empleo para personas en condición de discapacidad dinamizará la participación de esta población dentro de la industria turística; logrando no solo fortalecer su integración en el disfrute de las actividades turísticas, sino su inclusión laboral al sector, para el mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido para todo tipo de público.

**META:** Hacer partícipes a las personas en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme en labores propias del sector turístico, logrando su integración dentro del sector.

## **GESTIONES**

- Identificar estrategias de inclusión en formación técnica, tecnológica y profesional dentro de las instituciones de educación superior a la población en condición de discapacidad auditiva.
- Realizar una base de datos que contribuya al observatorio laboral de las personas en condición de discapacidad de la localidad de Usme en la industria turística.
- Consolidar alianzas institucionales que permitan la capacitación de la población con limitación auditiva desde la atención a clientes, hasta el direccionamiento de proyectos que faciliten la participación de su segmento poblacional dentro de las actividades turísticas.

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos específicos del Plan de Inclusión Turística, se proponen las siguientes líneas de acción, las cuales tienen por objeto establecer las actividades correspondientes a cada uno de ellos. Estas a su vez se enmarcan dentro de los ejes anteriormente mencionados.

## **7.5 LÍNEAS DE ACCIÓN ESTRATÉGICAS**

### **7.5.1 Reconocimiento de establecimientos inclusivos en la ciudad de Bogotá.**

La identificación en cuanto a infraestructura y servicios turísticos en la ciudad, para brindar a personas en condición de discapacidad el acceso y disfrute de las actividades propias de la industria, se justifica bajo el reconocimiento y posicionamiento de los lugares turísticos inclusivos.



## **ACCIONES**

- Adelantar visitas de observación de establecimientos turísticos, con un grupo integrado por personas convencionales y la población con discapacidad auditiva, con el fin de reconocer las falencias del lugar y sus posibles adecuaciones en cuanto a la accesibilidad auditiva.
- Generar un documento en el que se consolide a profundidad el rastreo de lugares con accesibilidad auditiva que posee la ciudad de Bogotá.

### **7.5.2 Capacitación en lengua de señas a los actores de la industria turística.**

Para la atención de la población en condición de discapacidad auditiva, el conocimiento en lengua de señas por parte de prestadores de servicios turísticos e involucrados dentro del gremio, es fundamental, ya que facilita su comunicación e interacción dentro de la sociedad.

## **ACCIONES**

- Establecer alianzas interinstitucionales que brinden servicios de aprendizaje en lengua de señas.
- Capacitar en lenguaje de señas a los estudiantes de 6° semestre del Programa de Turismo de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, con el fin de brindar prácticas académicas en programas para que adquieran de inclusión con la población en condición de discapacidad auditiva de la localidad de Usme.
- Los guías de turismo que participen dentro del proyecto 1221, deben estar certificados en el Registro Nacional de Turismo, y capacitados en lengua de señas para la prestación de un servicio de calidad.

### **7.5.3 Sensibilización de la comunidad de Usme (Talleres)**

Eliminar barreras actitudinales es uno de los pasos para lograr los principios del Turismo para Todos. Por ello es necesario concienciar a la comunidad local de la

importancia de integración a la sociedad de las personas en condición de discapacidad, con el fin de hacerlos partícipes en las decisiones y actividades que se lleven a cabo dentro de la ciudad.

## **ACCIONES**

- Realización de talleres de sensibilización que tengan como finalidad la iniciativa propia de integración con la población en condición de discapacidad auditiva de Usme.
- Implementación de mesas de trabajo que articulen a la población en condición de discapacidad auditiva, con la comunidad en general, alcanzando así la consolidación de procesos de inclusión social dentro de la localidad.
- Consolidación de pruebas piloto a través de prácticas turísticas en Bogotá, que integren los diferentes segmentos poblacionales en actividades turísticas

### **7.5.4 Vinculación del Plan de Inclusión Turística con fundaciones de la localidad de Usme que atiendan a personas en condición de discapacidad auditiva.**

Es importante el trabajo en conjunto con la población directa que se encuentra vinculada en fundaciones dentro de la localidad, en este caso conformadas por personas en condición de discapacidad auditiva, con el fin de atender las necesidades en conjunto de este segmento, teniendo en cuenta las percepciones que tienen respecto a las actividades turísticas ofrecidas en la ciudad de Bogotá.

## **ACCIONES**

- Identificar el número de fundaciones dedicadas a la rehabilitación y acompañamiento de personas en condición de discapacidad auditiva en la localidad.

- Fomentar la conciencia turística al interior de las fundaciones, como estrategia para la integración de la población en la sociedad destacando al turismo como una actividad dinamizadora e inclusiva.
- Incentivar la participación de las fundaciones en la proposición de iniciativas turísticas que lideren la inclusión de la población en condición de discapacidad auditiva dentro de la sociedad.

La ejecución de las acciones estipuladas anteriormente, contribuirán en gran medida a la disminución de barreras comunicativas y actitudinales que presenta con frecuencia la PCDA; sin embargo la consideración de los siguientes parámetros, conllevarán a un acercamiento del alcance de un Turismo para Todos.

#### **7.6 PARÁMETROS MÍNIMOS IMPRESCINDIBLES PARA UN TURISMO PARA TODOS.**

A continuación se dan algunas pautas que permitirán orientar adecuadamente la planificación, organización y desarrollo de servicios y actividades turísticas (visitas guiadas, actividades recreativas, etc.) para quienes desempeñen este papel dentro de la industria turística (prestadores de servicios turísticos).

- Estacionamiento reservado para vehículos, ubicados lo más cercano posible al atractivo turístico o lugar de ocio.
- Infraestructura adaptada, en general de todo el recinto a visitar.
- Zonas de descanso.
- Personal capacitado en trato a personas en condición de discapacidad.
- Intérprete de lenguaje de señas y material de apoyo para facilitar el entendimiento.

- Señalización adaptada según discapacidad sensorial, Braille para personas con discapacidad visual y ayudas auditivas; señas y ayudas visuales para personas en condición de discapacidad auditiva.

### **7.7 ACTIVIDADES RECOMENDADAS PARA REALIZAR SEGÚN EL ESTUDIO DE LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA.**

Según estudios realizados a un segmento de la población sorda de la localidad de Usme en Bogotá, se determinó que de acuerdo a sus necesidades y preferencias, las siguientes son actividades que facilitarían su inclusión dentro de la industria turística.

#### **Turismo de aventura**

- Escalada – Paintball

La ciudad cuenta con una amplia oferta en infraestructura propicia para el desarrollo de estas actividades. Estas son unas de las preferidas por los bogotanos y visitantes interesados en practicar deportes extremos. Estos espacios facilitan la inclusión de personas con deficiencia auditiva y otros tipos de limitaciones, ya que implican el manejo de destrezas físicas.

- Karts

Tanto a las afueras de la ciudad como al interior de esta, se encuentran escenarios propicios para el desarrollo de esta actividad. Se facilita su desarrollo debido a que no implica niveles de comunicación muy altos; sin embargo se recomienda el acompañamiento de un cuidador para el óptimo desarrollo de la actividad. Además es un espacio en el cual, se podría lograr aumentar niveles de audición a personas hipoacúsicas gracias a la generación de sonidos que se presenta en su infraestructura.

## **Turismo Cultural**

- Teatro.

La presentación de obras dirigidas a población en condición de discapacidad, puede realizarse por medio del género Clown, facilitando la interacción de diferentes grupos poblacionales. Dentro de la ciudad se encuentran no solo teatro sino espacios al aire libre que presentan obras con esta temática.

- Museos y monumentos, reconociendo el patrimonio cultural de Bogotá.

Logrando la implementación de ayudas técnicas, como lo son (en el caso específico a personas en condición de discapacidad auditiva) el uso de tecnologías visuales que empleen símbolos, colores y otras características propias en los videos con Closed Caption e interpretación de lengua de señas y signo-guías. Además, los intérpretes de lengua de señas son primordiales a la hora de realizar recorridos turísticos para facilitar la comunicación y entendimiento con el entorno.

- Cine

Implementando iniciativas similares desarrolladas a nivel nacional e internacional, se propone la accesibilidad visual y auditiva para que personas con discapacidad sensorial (visuales y auditivos) puedan disfrutar del cine en acompañamiento con personas convencionales, de esta manera se fomentan procesos de inclusión en lugares cotidianos.

- Ferias y exposiciones

Para lograr la inclusión dentro de las diferentes actividades que se llevan a cabo en la ciudad de Bogotá, es necesario ampliar la accesibilidad sensorial en los espacios que sean objeto de desarrollo de los principales eventos de carácter cultural. Para ello es fundamental la presencia de intérpretes de señas que faciliten la comunicación.

## **Turismo de Naturaleza**

- Humedales

La ciudad cuenta con un gran número de humedales (13 en total), en los cuales se hace imprescindible la señalización turística que oriente al visitante, no solo en su recorrido sino también en la información general del lugar. Una de las actividades interesantes que se puede realizar en estos espacios, es el avistamiento de aves. Además, como ya se ha mencionado en varias oportunidades, la presencia de un intérprete de señas es vital para el óptimo desarrollo de la actividad.

- Parques Naturales

Bogotá se caracteriza por poseer diferentes escenarios naturales, dentro de los cuales se encuentran los parques regionales, metropolitanos, zonales y vecinales. Allí se puede practicar actividades correspondientes al turismo pasivo, en las cuales es indispensable el uso de recursos humanos y señalización adecuada, en donde la participación, integre personas sin exclusión alguna.

## **7.8 RESULTADOS ESPERADOS DEL PLAN.**

El plan debe responder al conjunto de ejes y lineamientos planteados, con la finalidad de ponerlos en marcha dentro del Proyecto 1221 “Hacia una Educación de Calidad en Usme” de la Alcaldía de Usme, para el verdadero logro de la inclusión turística de la comunidad sorda, desde las perspectivas del Turismo para Todos.

- Las soluciones definitivas solo servirán si se cumple rigurosamente con los lineamientos establecidos a nivel local en cuanto a la accesibilidad e inclusión turística.
- Las aplicaciones del presente Plan de inclusión Turística, debe ser replanteado y ajustado de acuerdo a las necesidades y potenciales que presente la ciudad, generando así una referencia legal consolidada.

- Profundizar en el reconocimiento de las necesidades de la población en condición de discapacidad auditiva de la localidad, con el fin de dar continuación a las investigaciones que caractericen a las diferentes discapacidades.
- Para cumplir con las líneas y ejes de acción establecidas, es necesario el apoyo de todos los involucrados en el desarrollo de la industria turística, priorizando la participación de la comunidad, sin excepción alguna.
- Divulgar el verdadero significado de la “Inclusión Turística”, teniendo en cuenta aspectos como el desarrollo del “Turismo para Todos” y el “Diseño Universal”, con el fin de garantizar la importancia de su aplicación.
- Contribuir a que la inclusión sea un elemento dinamizador de la industria turística a nivel local, bajo las premisas fundamentales del Turismo para Todos.

## CONCLUSIONES

- Las personas con discapacidad auditiva, precisan fundamentalmente respuestas en materia de inclusión comunicativa. Deben emplearse elementos facilitadores de señalización visual e información que responda a sus necesidades en el tratamiento de los contenidos.
- Eliminar las barreras actitudinales, es uno de los primeros pasos para garantizar el cumplimiento de los objetivos que propone un Turismo Para Todos. En adición a estas, las barreras, físicas, arquitectónicas y económicas pueden ir siendo superadas moderadamente.
- Hasta el momento, la presencia de programas y servicios de recreación para personas en condición de discapacidad auditiva, ha estado ligada a la labor desarrollada por las mismas asociaciones y fundaciones que trabajan a favor de la discapacidad. Por ello es necesario resaltar la importancia que hasta ahora se ha venido desarrollando en el sector.
- Los profesionales que desarrollan su labor en los ámbitos turísticos y aquellos que lo hacen desde las organizaciones que trabajan con personas con discapacidad, deben actualizar los conceptos y visiones que giran en torno a esta población, siendo capaces de pensar y hacer desde y para todas las personas, potencializando así, el papel del turismo en su desarrollo integral.



## RECOMENDACIONES

- Es imperativo contemplar un cambio dentro de las estructuras y procesos turísticos, que permitan el acceso de toda persona sin exclusión alguna, dando prioridad al disfrute de servicios turísticos y programas ofrecidos en la ciudad.
- La necesidad de sensibilizar al gremio turístico es elemental para la apropiación de la conciencia colectiva de inclusión de personas en condición de discapacidad dentro de las prácticas turísticas, cuyas necesidades y expectativas se encuentran insatisfechas.
- Promover proyectos encaminados al trabajo social, que prioricen las necesidades de la comunidad con discapacidad, en búsqueda de la mejora de la calidad de vida.
- En alianzas con las agencias de viajes, bajo la premisa del turismo de proximidad, determinar los productos de carácter inclusivo, que pueden ser ofrecidos tanto a población sorda como a convencionales, para que en la práctica turística encuentren espacios de integración social.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALCALDÍA LOCAL DE USME.
- ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE SORDOCIEGOS (SURCOE). Disponible en la red [www.surcoe.org](http://www.surcoe.org)
- ENAT. European Network for Accessible Tourism. Disponible en la red [/www.accessibletourism.org/](http://www.accessibletourism.org/)
- FEDERACIÓN NACIONAL DE SORDOS DE COLOMBIA (FENASCOL). Disponible en la red [www.fenascol.org.co](http://www.fenascol.org.co)
- INSTITUTO DISTRITAL DEL TURISMO, UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA. Protocolo de Servicio del Turismo Accesible para Turistas y Visitantes (2011).
- INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS (INSOR). Disponible en la red [www.insor.gov.co](http://www.insor.gov.co).
- MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO. Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos. 2009
- MARCOS PÉREZ, D. y GONZÁLEZ VELASCO, D.J. (2003): Turismo accesible. Hacia un turismo para todos. CERMI. Internet: [www.cermi.es/documentos/descargar/TurismoAccesible.pdf](http://www.cermi.es/documentos/descargar/TurismoAccesible.pdf)
- GARCÍA ALONSO, J.V.; PRAT PASTOR, J.; RODRÍGUEZ PORRERO-MIRET, C.; SÁNCHEZ LACUESTA, J.; VERA LUNA, P. (Coord.) (2003): Libro Blanco de I+D+i al servicio de las Personas con Discapacidad y las Personas Mayores. Valencia: IBV.
- UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. (2004): Pautas básicas para facilitar la integración de las personas con discapacidad en la


Universidad Complutense de Madrid. Internet:  
[www.ucm.es/info/INFOCOM/ipcd/pautas-nuevo.pdf](http://www.ucm.es/info/INFOCOM/ipcd/pautas-nuevo.pdf)

- AMATE ALICIA; VASQUEZ ARMANDO: (2006) Discapacidad: Lo que Todos Debemos Saber. Washington D.C
- SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL.
- DÍAZ SORIA, INMA; LLURDÉS COIT, JOAN CARLES (Julio-Diciembre, 2013). Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal; núm 32. Murcia España: Universidad de Murcia.
- Molina Hoyo, Mónica; Valiente Cánoves, Gemma (Enero-Junio,2010). Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal; núm 25. España: Universidad de Murcia.
- INSTITUTO UNIVERSITARIO DE ESTUDIOS EUROPEOS. Libro verde, La accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras. España: Universidad Autónoma de Barcelona.

# ANEXOS

## Anexo 1

### Diarios de campo

 <b>INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS PROCESOS TURÍSTICOS DE LA LOCALIDAD DE USME</b>				
<b>DIARIO DE CAMPO</b>		1	<b>FECHA</b>	Febrero 2014
<b>LUGAR</b>		<b>PARTICIPANTE(S)</b>		<b>ACTIVIDAD</b>
Secretaría de Integración Social		Vicente Espitia		Caracterización de la población con discapacidad auditiva ubicada en la localidad de Usme
<b>OBSERVACIÓN GENERAL</b>	El asesor en el Tema Diferencial de Discapacidad, Vicente Espitia, colaboró a la investigación con datos fundamentales que permitieron el acercamiento a la caracterización de la población en condición de discapacidad auditiva.			
<b>OBSERVACIÓN ESPECÍFICA</b>	<p>Es uno de los referentes en el tema, por encontrarse en condición discapacidad visual y auditiva. Ha colaborado en la consolidación del Proyecto 721, el cual busca lograr la Atención Integral a Personas con Discapacidad. Este fue esencial para entender la situación actual de esta población y los mecanismos que la Secretaría de Integración Social (SDS) pretende poner en marcha para cumplir con su objetivo.</p> <p>Vicente fue muy enfático al explicar que desde la institución no se conocían iniciativas que propendieran por el acceso a la práctica turística de personas con discapacidad, ya que la misión de la SDS consiste en la inclusión de la PCD en temas de salud, educación, alimentación e inclusión laboral. No obstante, destacó la importancia que el turismo tiene en la vida de las personas, por lo cual la implementación de propuestas que incluyan a la población con discapacidad en la demanda turística son elementales para el logro de la inclusión social.</p> <p>Cabe resaltar que se acudió a esta institución con el fin de encontrar datos propios que permitieran el logro de la caracterización de la PCDA, sin embargo, los datos proporcionados por el asesor son basados en los estudios y proyecciones realizados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE-.</p>			



## INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS PROCESOS TURÍSTICOS DE LA LOCALIDAD DE USME

DIARIO DE CAMPO	2	FECHA	21 de Marzo de 2014
LUGAR	PARTICIPANTE(S)		ACTIVIDAD
Secretaría Distrital de Integración Social	Conferencista y Panelistas Invitados		Foro nuevas ciudadanías, poblaciones y desarrollo humano en Bogotá
<b>OBSERVACIÓN GENERAL</b>	<p>En la conferencia <i>“Eficacia de los Modelos de Intervención del Distrito Capital: Estudio de Caso, Personas con discapacidad en Bogotá”</i> se discutió acerca de que tan efectivos son los modelos de intervención para las personas con discapacidad. Los panelistas invitados expresaron su punto de vista de acuerdo con la conversación planteada por el conferencista Vladimir Garzón León, Consultor de la Secretaría Distrital de Planeación, quien contextualizó a la discapacidad a nivel distrital para la transformación de las estructuras sociales para todos. A partir de sus planteamientos, expuso tres interrogantes para ser respondidas por los panelistas invitados.</p>		
<b>OBSERVACIÓN ESPECÍFICA</b>	<p>A partir de los planteamientos realizados por el conferencista, expuso tres interrogantes para ser respondidas por los panelistas invitados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Cuál debe ser el aporte social de un modelo de intervención de discapacidad?</i></li> </ul> <p>María Victoria Carrillo Araujo - <i>Terapeuta Ocupacional, Especialista en Salud Ocupacional, Profesional Especializado del Grupo Técnico de Discapacidad y Estrategia Rehabilitación Basada en comunidad de la Secretaria Distrital de Salud-</i></p> <p>Como participante al foro María Victoria, expone su punto de vista frente a la propuesta de un modelo de intervención de discapacidad a nivel distrital, explicando cual sería la manera de prevalecer los derechos de la PCD. Explicó su argumento a partir de la formulación de otra pregunta <i>¿La discapacidad necesita un modelo de intervención?</i> A su formulación aclara que lo que en realidad se necesita es un cambio de paradigmas en la sociedad actual. Partiendo de las coyunturas inclusivas se debe reconocer a las personas con diversidades en un proceso de fortalecimiento para la construcción de un modelo social de discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Qué elementos debe contemplar una política pública y un modelo de intervención de discapacidad, que le otorgue a la ciudad la construcción de un nuevo paradigma del derecho al acceso y la inclusión?</i></li> </ul>		

Diva Elvira Sandoval Potes, -*Trabajadora Social, Movimiento Social por la defensa y restitución de los derechos de las personas con Discapacidad, sus familias, cuidadores y cuidadoras-*

Al destacar el acceso y la inclusión como uno de los lineamientos que se deben incluir dentro de una política pública, Diva Elvira, manifiesta cual debería ser la verdadera postura de las entidades gubernamentales en el desarrollo de políticas, aunque aclara por qué no se debería conferenciar el tema de políticas públicas a la PCD. Afirma que dentro de la segregación en la sociedad de Bogotá, la población discapacidad es la más segregada de la ciudad. Explica, que cuando el estado no es garante de derechos se origina la necesidad de plantear políticas públicas que permitan el cumplimiento de las obligaciones del estado con dichas poblaciones. Sin embargo aclara que dentro de la construcción de las políticas públicas no hay participación del pueblo razón por la cual no se desarrolla a cabalidad. Además explica la necesidad de erradicar los modelos existencialistas ya que las personas en condición de discapacidad son sujetos de derechos capaces de participar activamente en los procesos de construcción de dichas políticas.

- *¿Qué retos implica, para la ciudad, sus habitantes y organizaciones, la construcción e implementación de un modelo de intervención de discapacidad?*

Hector Ricardo Becerra Saénz -Consultor en Diseño Universal, Movilidad Humana y Accesibilidad-


Al intervenir durante el foro, frente a la pregunta expuesta, manifiesta la importancia de la unión y participación de la PCD, en la toma de decisiones para atender las necesidades de cada discapacidad, para el alcance de la inclusión social de ellos democráticamente. En primer lugar aplaude el avance que tiene la población en condición de discapacidad en la incidencia política y su visibilización dentro de la sociedad. Por esta razón explica que no debe haber voceros en los espacios de inclusión social en las manos de las personas en condición de discapacidad esta la responsabilidad de abrir dichos espacios. Finalmente esta de acuerdo con la Doctora Diva cuando explica que debe ponerse fin a los modelos asistencialistas debido a que estos dan soluciones temporales y no dan respuestas contundentes a las necesidades implícitas de las personas en condición de discapacidad.



## INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS PROCESOS TURÍSTICOS DE LA LOCALIDAD DE USME

DIARIO DE CAMPO	3	FECHA	26 de Marzo de 2014
LUGAR	PARTICIPANTE(S)		ACTIVIDAD
Ministerio de Comercio Industria y Turismo	José Pernet - Henry Mejía – Jeisson Aristizabal		Programa Miércoles de Capacitación – Turismo para Todos
<b>OBSERVACIÓN GENERAL</b>	Se justificó la importancia de incentivar el desarrollo de una política pública de Turismo Social en la que se involucre la accesibilidad y la inclusión social con el fin de garantizar un Turismo para Todos.		
<b>OBSERVACIÓN ESPECÍFICA</b>	<p>En dicho encuentro se contó con la presencia del ponente José Pernet quien explico a cabalidad las razones, ventajas y beneficios de la promulgación de un Turismo para Todos.</p> <p>Henry Mejía miembro del Consejo Nacional de Discapacidad y Director General de FENASCOL, aclara la transformación democrática que debe haber en la percepción y cambio de conciencia en cuanto a discapacidad se trata; de esta manera define que la discapacidad es el entorno que impide participar y vivir ya que el entorno mismo coloca las barreras. Durante su dirección ha podido establecer capacitación a 60 policías de Turismo en el vigente año, con el fin de proponer una solución de barreras de comunicación, además socializo el avance que se viene adelantando desde el Ministerio de las TIC's, el cual consiste en prestar servicios de interprete en línea según lo estipulado en el Artículo 14º de la Ley 1618, en cuanto a los ajustes de las entidades para la atención a clientes.</p> <p>La capacitación concluyó con la presentación de Jeisson Aritizabal, un testimonio de superación de barreras que logro cumplir el sueño de crear su propia fundación para atención a personas con discapacidad de parálisis cerebral.</p>		



 <b>INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS PROCESOS TURÍSTICOS DE LA LOCALIDAD DE USME</b>			
<b>DIARIO DE CAMPO</b>	4	<b>FECHA</b>	2 de Mayo de 2014
<b>LUGAR</b>		<b>PARTICIPANTE(S)</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Colegio Federico García Lorca I.E.D		Estudiantes y Docentes de los Grados 8° y 11°	Aplicación de Cuestionarios
<b>OBSERVACIÓN GENERAL</b>		Con la colaboración del Rector Marcos William Salamanca, se logró el espacio para la aplicación del instrumento de medición, dirigido a la comunidad sorda de la institución. Posteriormente, las docentes Solangie Prieto y Lucero, fueron quienes abrieron el espacio para llevar a cabo la primera sesión de aplicación. En esta participaron los estudiantes de los grados superiores con sus respectivos profesores.	
<b>OBSERVACIÓN ESPECÍFICA</b>		<p>El desarrollo de la actividad consistió en la lectura del cuestionario por parte de las investigadoras, contando con la participación del intérprete Carlos Gómez, quien a través del manejo de la Lengua de Señas comunicó a los estudiantes las preguntas y opciones de selección. A los estudiantes les tomó aproximadamente 25 minutos responder el cuestionario, dado a que poseen buen nivel de comprensión y disciplina.</p> <p>Al final de la actividad, uno de los docentes encuestados realizó apreciaciones en cuanto a la importancia de realizar proyectos de carácter cultural que posibiliten la inclusión social de las personas que posean cualquier tipo de discapacidad; hizo énfasis en las habilidades que poseen los sordos para desarrollar actividades culturales y recreativas y el interés que esta población tiene por participar activamente en ellas. Puntualizó en que los proyectos con la población sorda deben ser ejecutados, ya que la mayoría se quedan en el papel. Finalmente agradeció por el interés que pretende la investigación, ya que es un tema al que pocos le prestan atención en la sociedad.</p> <p>La jornada concluyó de manera satisfactoria, de modo que se acordó con los docentes la apertura de un nuevo espacio para terminar de emplear el instrumento de medición.</p>	



## INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS PROCESOS TURÍSTICOS DE LA LOCALIDAD DE USME

DIARIO DE CAMPO	5	FECHA	6 de Mayo de 2014
LUGAR	PARTICIPANTE(S)		ACTIVIDAD
Colegio Federico García Lorca	Estudiantes y Docentes de los Grados 3°, 4°, 6°, 7°, 9° y 11°.		Aplicación de Cuestionarios
<b>OBSERVACIÓN GENERAL</b>	<p>Se llevó a cabo la segunda sesión de aplicación del instrumento de medición, en donde participaron los estudiantes de básica primaria y secundaria. En esta ocasión Nancy Huertas, docente de apoyo del colegio, fue quien abrió los espacios para hacer efectiva la aplicación del cuestionario. Posteriormente fue quien facilitó los datos del total de los niños y adolescentes que allí estudian.</p>		
<b>OBSERVACIÓN ESPECÍFICA</b>	<p>El desarrollo de la actividad consistió en la lectura del cuestionario por parte de las investigadoras, contando con la participación del intérprete David Villareal, quien a través del manejo de la Lengua de Señas comunicó a los estudiantes las preguntas y opciones de selección. A los estudiantes les tomó aproximadamente de 20 a 40 minutos responder el cuestionario, teniendo en cuenta que los participantes de esta sesión se encuentran cursando grados inferiores de la educación.</p> <p>Dentro de las dificultades que demoraron la aplicación se presentó la distracción de algunos estudiantes y el nivel de comprensión que requerían ciertas preguntas, las cuales requirieron de una nueva interpretación para transmitir el mensaje correctamente.</p> <p>Superadas las dificultades, se finalizó la intervención agradeciendo a todos sus participantes y a los docentes que hicieron posible la aplicación del instrumento.</p>		

## **Anexo 2**

Entrevista concedida por Stella Villanueva Quiroga. Gestora Territorial de Discapacidad en las Localidades de Usme y Sumapáz.

- ¿Cuáles han sido los primeros pasos para lograr la accesibilidad en el país?

*En general, la normatividad bajo la cual se encuentran enmarcados los proyectos vigentes, son la Política Distrital de Discapacidad de Bogotá - 2007 y la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada dentro de la Ley Estatutaria 1618. Entonces en la actualidad, las personas que trabajamos por y para la discapacidad debemos tener muy presentes estas normas, pues es a estas a las que nos debemos acoger para sustentar la garantía de los derechos de las personas con discapacidad.*

- Recientemente estuvimos en una capacitación en el Viceministerio de Turismo, y se formó un debate acerca de cómo nos debíamos dirigir a las personas con algún tipo de discapacidad, ¿cuál es el término correcto para referirnos a esta población?

*Cuando se dirijan a un individuo lo deben hacer con el término “persona con discapacidad”, no discapacitado. Cuando quieran referir a un grupo en conjunto sin importar la discapacidad, es correcto el término “personas en condición de discapacidad”.*

- ¿Conoce iniciativas de inclusión social para las personas en condición de discapacidad, en cuanto al turismo?

*En el momento no se me viene a la cabeza ninguna en específica, pero les puedo decir que son muy pocos los espacios en la ciudad que se encuentran dotados, en cuanto a su infraestructura para atender las necesidades de la población en*

*condición de discapacidad. Sin embargo puedo asegurarles que hemos avanzado en cuanto a la conciencia colectiva de existencia de personas con algún tipo de limitación, lo cual ha facilitado el desplazamiento por la ciudad a personas con limitaciones físicas. No obstante, las personas con limitaciones sensoriales padecen aún las barreras impuestas por la ciudad.*

- *¿Cree usted que si se implementara la inclusión turística a personas en condición de discapacidad auditiva, se facilitaría la prestación de servicios turísticos?*

*Si, en general porque las personas sordas o con limitaciones auditivas, no tienen ningún impedimento físico que les dificulte el desplazamiento por los atractivos que posee una ciudad. Desde que los lugares cuenten con infraestructura accesible, todo se facilita. Además la presencia de un intérprete de señas es el único requerimiento necesario para asemejar un recorrido turístico con personas con discapacidad auditiva, con el de convencionales. Incluso a esta población le entusiasma compartir con oyentes porque a muchos nos simpatiza la idea de comunicarnos en su lengua y ellos siempre están dispuestos a enseñar, con el fin de ser comprendidos.*

Al finalizar la breve charla, la señora Stella Villanueva, se inquietó acerca de la iniciativa de la presente investigación, para lo cual mencionó: *“Es importante que académicos y profesionales se interesen por el tema de la discapacidad, la inclusión social y el cumplimiento de sus derechos, pues al fin y al cabo somos los convencionales (personas sin ninguna discapacidad) quienes imponemos barreras que impiden el desarrollo integral de las personas con discapacidad dentro de la sociedad”*

### Anexo 3

Cuestionario aplicado a la Población en Condición de Discapacidad Auditiva del Colegio Federico García Lorca I.E.D de la Localidad de Usme.

**INCLUSION DE LA POBLACION CON LIMITACION AUDITIVA EN LOS PROCESOS  
TURISTICOS DE LA LOCALIDAD DE USME**

Investigación desarrollada para optar por el título de Profesional en Turismo

CATALINA ACERO ESCOBAR

KATHERINE CAMACHO VELASQUEZ

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD  
AUDITIVA**

MAYO DE 2014

El siguiente cuestionario forma parte del diseño de nuevas estrategias para la inclusión de la población con discapacidad auditiva de la localidad de Usme, dentro de los procesos turísticos de la ciudad de Bogotá. Este tiene como fin identificar las preferencias, gustos y actividades de dicha población, con el fin de acercarse a la realidad y adecuar la prestación de un servicio turístico de calidad. Este cuestionario será realizado a través de un intérprete de señas, quien se encargará de ser el medio de comunicación con la población de niños y adolescentes con limitación auditiva, a quienes se les aplicará el cuestionario.

Usted dispondrá de una hoja de respuestas de selección múltiple, la cual debe ir llenando al finalizar el enunciado de cada pregunta por parte del intérprete. Debe seleccionar una de las opciones y rellenar el círculo que pertenezca a la respuesta que ha escogido. Estas estarán identificadas con la imagen correspondiente al alfabeto de señas.

Este cuestionario tendrá una duración aproximada de 30 minutos.

1. ¿En cuál rango de edad se encuentra usted?

A	14 años o menos
B	15 - 18 años
C	19 - 21 años
D	22 años o más

2. ¿Considera usted que tiene buenas competencias de lecto-escritura?

A	Si
B	No

3. ¿Ha sentido alguna vez actitudes de discriminación?

A	Si
B	No

Si su respuesta fue afirmativa siga contestando:

4. ¿Cuál de las siguientes actitudes de discriminación ha sentido usted?

A	No lo determinan
B	Burla
C	Aislamiento en actividades grupales
D	Todas las anteriores

5. ¿Ha participado en actividades turísticas en la ciudad de Bogotá?

A	Si
B	No

Si su respuesta fue afirmativa siga contestando:

6. ¿Qué actividades turísticas ha practicado en la ciudad de Bogotá?

A	Visita a museos, teatros o iglesias
B	Recorridos culturales
C	Recorridos naturales
D	Visita a clubes deportivos o de recreación
E	Todas las anteriores

7. Normalmente, cuando realiza un recorrido turístico en la ciudad de Bogotá ¿Requiere de la presencia de un acompañante?

A	Si
B	No

8. ¿Ha tenido dificultades cuando realiza un recorrido turístico en Bogotá?

A	Si
B	No

Si su respuesta fue afirmativa siga contestando:

**9. Destaque cuál ha sido la dificultad que más se presenta**

A	Señalización insuficiente
B	Ausencia de guías que maneje el lenguaje de señas
C	Dificultades comunicativas con oyentes

**10. En los lugares que usted frecuenta en Bogotá ¿Encuentra señalización y/o información especial propia del lugar, para conocerlo y ubicarse?**

A	Si
B	No

**11. En los lugares que usted frecuenta en Bogotá ¿Encuentra personal capacitado en lenguaje de señas?**

A	Si
B	No

**12. ¿El factor económico ha generado una limitación para la participación de una actividad turística?**

A	Si
B	No

**13. Le gustaría participar en un recorrido turístico por la ciudad de Bogotá?**

A	Si
B	No

**14. De las siguientes, ¿Cual actividad turística le gustaría llevar a cabo?**

A	Actividades culturales (visita a museos, teatro, reconocimiento patrimonial, etc.)
B	Actividades de aventura (deporte y aventura)
C	Actividades naturales (recorridos por humedales, zonas naturales, avistamiento de aves, etc)

15. ¿Cuál es el presupuesto máximo que estaría dispuesto a asumir para participar en una actividad turística?

A	\$20.000 - \$ 30.000
B	\$31.000 - \$40.000
C	\$41.000 – \$50.000

16. Teniendo en cuenta la condición de discapacidad que posee, ¿Qué le gustaría encontrar en su ciudad, en materia turística?













































A	Directorio web que contenga información detallada de lugares o actividades turísticas de inclusión.
B	Señalización turística especializada.
C	Guías turísticos con conocimientos en comunicación y atención especializada para personas en condición de discapacidad.
D	Todas las anteriores



**Anexo 4.**

Hoja de respuestas.

**HOJA DE RESPUESTAS**

1.       
2.   
3.   
4.       
5.   
6.         
7.   
8.   
9.     
10.   
11.   
12.   
13.   
14.     
15.     
16.       

## Anexo 5.

Cuadro de Lugares Turísticos Accesibles en Bogotá.

#	ATRACTIVO	CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD					
		Rampa	Puerta	Ascensor	Baño	Accesibilidad Auditiva	Accesibilidad Visual
1	MUSEO DEL ORO	X	X	X	X	X	X
2	MUSEO NACIONAL	X	X	X	X	X	X
3	TEATRO CRSTOBAL COLON	X	X	X	X	X	X
4	MUSO BOTERO	X		X			
5	IGLESIA SAN FRANCISCO		X				
6	CENTRO INTERNACIONAL	X					
7	MERCADO DE PULGAS SAN ALEJO	X					
8	CASA MUSEO QUINTA DE BOLIVAR	X					
9	PLAZA DE BOLIVAR	X					
10	CERRO DE MONSERRATE	X					
11	ZONA GASTRONOMICA DE LA MACARENA	X					
12	CENTRO HISTÓRICO LA CANDELARIA	X					X
13	EJE AMBIENTAL	X					X
14	TEUSAQUILLO	X					
15	BIBLIOTECA LUIS ANGEL ARANGO	X	X	X	X		
16	CAPILLA DEL SAGRARIO	X					
17	CAPITOLIO NACIONAL			X	X		
18	CARRERA SEPTIMA	X					X
19	CASA DE LOS COMUNEROS	X					
20	CENTRO CULTURAL GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	X					

	EDIFICIO TORRE COLPATRIA	X		X			
22	IGLESIA DE SAN IGNACIO		X				
23	MUSEO CASA DE LA MONEDA	X					
24	MUSEO DE ARTE COLONIAL	X	X				
25	MUSEO DE ARTE MODERNO	X	X	X	X		
26	CASE DEL FLORERO		X				
27	MUSEO DE TRAJES REGIONALES DE COLOMBIA	X					
28	MUSEO INTERNACIONAL DE LA ESMERALDA			X	X		
29	MUSEO IGLESIA SANTA CLARA		X				
30	PALACIO LIÉVANO	X			X		
31	CATEDRAL PRIMADA		X				
32	PARQUE NACIONAL ENRIQUE OLAYA HERRERA	X			X		
33	PARQUE SANTANDER	X					
34	PLANETRIO DE BOGOTA	X	X		X		
35	PLAZA DE TOROS LA SANTAMARÍA	X					
36	SAN VICTORINO	X					
37	HACIENDA SANTA BÁRBARA	X	X	X	X		
38	CENTRO CULTURAL Y BIBLIOTECA PUBLICA JULIO MARIO SANTO DOMINGO	X	X	X	X	X	X
39	CENTRO FINANCIERO AVENIDA CHILE	X					
40	ZONA G	X					
41	ZONA GASTRONOMICA USAQUÉN	X					
42	PARQUE DE LA 93	X					
43	CENTRO COMERCIAL ATLANTIS	X	X	X	X		
44	RESTAURANTE ANDRÉS D.C		X	X	X		

45	CENTRO COMERCIAL EL RETIRO	X	X	X	X		
46	ZONA ROSA	X					
47	CENTRO COMERCIAL ANDINO	X	X	X	X		
48	PARQUE SIMON BOLIVAR	X			X		
49	JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS		X		X		
50	ESTADIO NEMESIO CAMACHO EL CAMPÍN	X		X	X		
51	MALOKA		X	X	X		
52	SANTUARIO DEL NIÑO JESÚS DEL 20 DE JULIO	X					

**Anexo 6.**

Carta del Aval de la investigación por parte de la Alcaldía Local de Usme.