
Estrategia de formación para el desarrollo del turismo inclusivo en el municipio de San José del
Guaviare

Darly Cirley Turmequé Montoya

Lidia Amada Zoto Garzón

Martha Isabel Pérez Llanos

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Modalidad a Distancia y Virtual
San José del Guaviare
2021

Estrategia de formación para el desarrollo del turismo inclusivo en el municipio de San
José del Guaviare

Darly Cirley Turmequé Montoya

Lidia Amada Zoto Garzón

Martha Isabel Pérez Llanos

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Administración de
Empresas

Tutora

Yolanda Patricia Cardona Arce

Magíster en Dirección de Empresas y Organizaciones Turísticas

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Modalidad a Distancia y Virtual
San José del Guaviare

2021

Nota de Aceptación

APROBADO

5.0 (CINCO PUNTO)

MENCIÓN SUMMA CUM LAUDE

Yolanda Cardona A.

YOLANDA CARDONA ARCE

Director

MARILU ACURERO LUZARDO

MARILU ACURERO LUZARDO

Evaluador 1

Yeimis Alzate Cl

YEIMIS JOHANA ALZATE CLEMENTE

Evaluador 2

Sincelejo, Sucre, 15/03/2021

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional. A nuestras madres, padres, esposos e hijos, importante fuente de inspiración, superación y por su sacrificio y tiempo al apoyarnos incondicionalmente sin importar los obstáculos que siempre tuvimos. A nuestras compañeras y compañeros parte importante en el recorrido por su compartir en momentos significativos A nuestros docentes por su ejemplo de vida y de profesionalismo.

Darly Cirley Turmequé Montoya

Lidia Amada Zoto Garzón

Martha Isabel Pérez Llanos

“A las mujeres que abrieron caminos y cuyos logros, injustamente, han sido olvidados”

Ivonne Guzmán

Tabla de Contenido

Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
1. Título	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Formulación del problema	15
1.3 Justificación	15
2. Objetivos	17
2.1 Objetivo general	17
2.2 Objetivos específicos	17
3. Marco de referencia	18
3.1 Antecedentes	18
3.2 Marco teórico	19
3.2.1 Turismo	19
3.2.2 Modelo social de la discapacidad	20
3.2.3 La diversidad funcional	21
3.2.4 El turismo inclusivo	21
3.3 Marco geográfico	22
3.3.1 Ubicación y límites	22
3.3.2 Actividad económica	23
3.3.3 Naturaleza, flora y fauna	23
3.4 Marco conceptual	24
3.4.1 Discapacidad	24
3.4.2 Clases de discapacidad	24
3.4.3 Inclusión social	26
3.4.4 Accesibilidad	26
3.5 Marco legal	27
4. Metodología	30

4.1	Diseño metodológico	30
4.2	Enfoque de investigación	30
4.3	Tipo de investigación	30
4.4	Variables	31
4.5	Hipótesis de investigación descriptiva	31
4.6	Población.	31
4.7	Muestra	32
4.8	Instrumentos de recolección de datos	33
4.9	Técnica de análisis de resultados	34
4.10	Análisis de resultados	34
4.10.1	<i>Categoría Uno: Diagnóstico situacional, sobre las condiciones en las que se presta el servicio turístico para las personas en situación de discapacidad</i>	35
4.10.2	<i>Categoría Dos: Definición de los requerimientos y necesidades a tener en cuenta en una estrategia enfocada en la prestación del servicio turístico inclusivo en el municipio de San José del Guaviare.</i>	39
4.10.3	<i>Categoría tres: Proponer el plan de formación con las recomendaciones sobre las condiciones necesarias para desarrollar el turismo inclusivo, a los prestadores de servicios turísticos en el Municipio de San José del Guaviare.</i>	42
5.	La Estrategia	45
5.1	Cartilla de orientación para los prestadores de servicios turísticos del Municipio de San José del Guaviare, en la atención de personas en situación de discapacidad.	46
6.	Cronograma	50
	Conclusiones	51
	Recomendaciones	54
	Referencias Bibliográficas	55
	Anexos	58

Índice de tablas

Tabla 1. Tamaño de la población.	31
Tabla 2. Cálculo del tamaño de la muestra	33
Tabla 3. Validación del instrumento	34
Tabla 4. Cronograma de actividades	50

Lista de figuras

Figura 1. Mapa geográfico, departamento del Guaviare. Tomado de https://www.colombiasa.com/departamentos/guaviare/guaviare.html	23
Figura 2. ¿Describa la o actividades turísticas que ofrece?	36
Figura 3. En breves palabras describa ¿Qué entiende por turismo inclusivo?.....	37
Figura 4. ¿Conoce uste la reglamentación o normatividad vigencia en Colombia para la atención de persona con la discapacidad o diversidad funcional?	38
Figura 5. ¿Cree usted que cumple a cabalidad con las condiciones adecuadas para la prestación se sus servicios turísticos para personas con discapacidad o diversidad funcional?.....	39
Figura 6. ¿Cuáles son según su conocimiento son las condiciones a establecer o mejorar para la prestación se sus servicios turísticos para personas con discapacidad o diversidad funcional? Fuente: Las autoras (2020).....	40
Figura 7. ¿Cuáles cree usted, son las acciones a tener en cuenta para la prestación de servicios turísticos óptimos a las personas con discapacidad o diversidad funcional, desde lo personal, empresarial y gubernamental?	41
Figura 8. ¿Ha recibido usted formación o capacitación en temas de atención a personas con discapacidad o diversidad funcional?	42
Figura 9. ¿Desearía usted formación o capacitación en temas de atención a personas con discapacidad o diversidad funcional?	43

Resumen

Este trabajo de investigación está fundamentado en la línea de investigación descriptiva enmarcado en el enfoque cualitativo, y se ha definido como instrumento de recolección y análisis de información la encuesta semiestructurada. A partir de los resultados obtenidos se establece la necesidad de concientizar motivar y dar claridad a los prestadores de servicio turístico de la imperante necesidad de adecuar tanto instalaciones físicas, como su servicio, dada la poca hacia la atención de las personas en situación de discapacidad o con necesidades especiales. Por tanto, se establece como objetivo: Diseñar una estrategia de formación para el desarrollo del turismo inclusivo en el Municipio de San José del Guaviare, para que la atención de personas en situación de discapacidad, se de en óptimas condiciones. Se describe la estrategia metodológica con el diseño de un plan de formación, que permite involucrar al prestador de servicio turístico en un contexto real del sector a nivel nacional, de la legislación vigente, la descripción de las diversas situaciones de discapacidad, las ventajas de adecuar y capacitar para poder de llevar a cabo estos procesos, bajo el acompañamiento y asesoría de personal idóneo, con la firme convicción de que proyectará el servicio turístico a mayores conglomerados y clientes tanto a nivel local, regional, turistas nacionales y extranjeros, que repercutirá en mejorar la calidad de vida de los pobladores del municipio de San José del Guaviare.

Palabras clave: Plan de formación, turismo inclusivo, prestador de servicios turísticos

Abstract

This research work is based on the descriptive research line framed in the qualitative approach, and the semi-structured survey has been defined as an instrument for collecting and analyzing information. Based on the results obtained, the need to raise awareness, motivate and give clarity to tourism service providers of the prevailing need to adapt both physical facilities and their service is established, given the time towards the care of people with disabilities or with special needs. Therefore, it is established as an objective: To design a training strategy for the development of inclusive tourism in the Municipality of San José del Guaviare, so that the care of people with disabilities is given in optimal conditions. The methodological strategy is described with the design of a training plan, which allows to involve the tourist service provider in a real context of the sector at the national level, the current legislation, the description of the various disability situations, the advantages of adapting and train to be able to carry out these processes, under the accompaniment and advice of suitable personnel, with the firm conviction that it will project the tourist service to larger conglomerates and clients both locally, regionally, national and foreign tourists, which will have an impact on improve the quality of life of the inhabitants of the municipality of San José del Guaviare.

Keywords: Training plan, inclusive tourism, tourism service provider

Introducción

Este trabajo de grado busca establecer la manera adecuada de promover el turismo inclusivo en el Municipio de San José del Guaviare, en un corto plazo, analizando desde el entrono contextual de la región las condiciones de infraestructura, equipamiento, accesibilidad, perfil y la percepción del turista con discapacidad; como factores fundamentales en el diseño de una estrategia que posibilite el desarrollo turístico integral.

De igual manera es indispensable introducir el concepto de turismo inclusivo en el diario vivir de los prestadores de servicios turísticos para facilitar la comunicación y establecer la garantía de la igualdad de oportunidades de todas las personas, no solamente en el cumplimiento en los derechos humanos en tanto al cuidado y atención de las para las personas con discapacidad o diversidad funcional, sino que además visualizar una gran oportunidad de negocio.

Recientemente, el turista con discapacidad suele viajar a países en donde ya están tomando en cuenta las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo, así como de la Organización Mundial de la Salud, los países que se pueden destacar son principalmente en la Unión Europea como Francia, Italia, España. Londres, Estados Unidos, Canadá y en México. Al adoptar las políticas de diversificación e inclusión, diversos países incentivan a la industria turística a adoptar e implementar infraestructura accesible por medio de premios, certificaciones y reconocimientos (Organización Mundial del Turismo, 2016).

Este trabajo de grado y su producto servirán de insumo para la investigación respecto al tema, tanto en la región del Guaviare, como para la bibliografía de parte de la Universidad, y como la cúspide de nuestra formación como administradoras de empresas.

1. Título

El turismo es considerado un motor eficaz de crecimiento económico y desarrollo, que genera empleo y bienestar para las comunidades, dentro de estas comunidades se destaca una población que es importante acentuar y sobre todo en lo que se refiere a la prestación de servicios turísticos: las personas en situación de discapacidad, de esta necesidad surge el proyecto: “ESTRATEGIA DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO INCLUSIVO EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE.”

1.1 Planteamiento del problema

El turismo es uno de los pilares fundamentales del desarrollo de la economía de una comunidad, al generar empleo y bienestar para las mismas, según Nexotur, durante los últimos ocho años consecutivos, ha aportado con mayor intensidad a la economía mundial. Su aportación al PIB asciende al 10,4%, con 8,8 billones de dólares. Da empleo a 319 millones de personas.

La industria del Turismo continúa incrementando su peso en el Producto Interior Bruto (PIB) global. Según los últimos datos recabados por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), su contribución asciende a 8,8 billones de dólares (7,7 billones de euros) en 2018, lo que supone un crecimiento interanual del 3,9% (Nexotur, 2020).

El Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo (OMT), fundamenta el marco de referencia global para un desarrollo responsable y sostenible del sector turístico: las personas deben de ejercer su derecho a disfrutar del turismo sin obstáculos (Organización Mundial del Turismo, 2016).

Como un bien de patrimonio bien social, el turismo, debe estar al alcance de todos los ciudadanos, sin que ningún grupo de población pueda quedar excluido, con independencia de las circunstancias personales, sociales, económicas o de cualquier otra índole que concurran en sus componentes (Pérez, 2013).

Es una realidad que el turismo accesible cobra mayor importancia debido a que alrededor de 1.000 millones de personas en todo el mundo presentan alguna dificultad física, mental o sensorial, es decir el 15% de los habitantes del planeta, según la OMS (Destinos Verdes, 2016)

En un artículo publicado en el sitio web de Procolombia (2016), destaca que, esta población se proyecta como clientes altamente rentables: por lo general los turistas con movilidad reducida viajan acompañados, contratan paquetes turísticos y gastan en promedio 82,30 euros al día, casi el doble que los viajeros sin discapacidad, quienes consumen 46,05 euros por día.

Según la OMT, se les puede definir como multivalentes, es decir, por cada viaje realizado, una persona con movilidad reducida o en condición de discapacidad trae al menos un acompañante, por lo tanto, se puede considerar a la población con alguna discapacidad como multiplicador de clientes (Destinos Verdes, 2016).

La OMS (2011) calcula que el 15% de la población mundial (mil millones de personas) vive con algún tipo de discapacidad, de las cuales, casi 200 millones presentan dificultades considerables en su funcionamiento. La proporción de personas con discapacidad está aumentando, lo que se atribuye al envejecimiento de la población y al aumento de las enfermedades crónicas a escala mundial. Año a año va en aumento y requiere de políticas turísticas que permitan gozar de los mismos derechos que el resto de la sociedad y disfrutar de los entornos turísticos en igualdad de condiciones y de manera autónoma. (González, 2016).

Por ello, es necesario dedicarle una particular atención a la accesibilidad durante el proceso de planificación y gestión de actividades turísticas y recreativas

La Unión Europea (Eurostat), reporta que el 51% de esta población no trabaja, sino que vive de pensiones de invalidez o jubilación, lo cual les permite viajar en cualquier momento del año. En cuanto al tema de alojamiento este turista escoge el hospedaje en de acuerdo a las condiciones de accesibilidad que se oferta y no de acuerdo a su tarifa (Organización Mundial del Turismo, 2016).

Es importante tener en cuenta que la imagen de un destino se crea a partir del disfrute emocional y de las experiencias vividas, una buena experiencia de viaje contribuye a que más personas en condición de discapacidad puedan llegar al destino por buenas referencias de otros.

Este tipo de turismo encausa una generación de empleo: puesto que se tiene que diversificar la oferta turística, ya que, para la atención de las personas en situación de discapacidad (Corte_Constitucional, 2020), se demandan servicios como asistencias personales, acompañamientos, tratamientos, actividades especializadas, peluquería, belleza y excursiones, entre otros (Procolombia, 2016).

En Colombia y cada una de las regiones con mayor potencial en la actividad turística como eje funcional de su economía, como es el caso del departamento del Guaviare, apenas está en etapa de reconocimiento sobre el tema del turismo inclusivo como lo afirma la ministra de Comercio, Industria y Turismo, María Claudia Lacouture, quien además liderará una iniciativa que vincula a los presidentes de los gremios turísticos, las federaciones nacionales de municipios y departamentos, la Policía Nacional de Turismo, la Fundación Once de España, el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (Cidcca) y Procolombia (El Tiempo, 2016).

“Es deber del sector turístico propender por la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades”, aseguró la ex ministra (El Tiempo, 2016).

Debido a la emergencia desatada por el covid-19, y por ende las medidas aplicadas por varios alcaldes y gobernadores a partir del 20 de marzo de 2020 y la cuarentena decretada por Duque afectan especialmente al turismo interior. De acuerdo con el DANE, en el primer trimestre del año 2019 el 12,4 por ciento de la población nacional viajó por turismo interno y cada persona gastó en promedio 72.517 pesos por día; en el segundo trimestre lo hizo el 10 por ciento y cada persona gastó 79.352 pesos diarios en promedio. El país puede perder cerca del 2 por ciento del PIB en el 2020. El sector de turismo aporta cerca del 8 por ciento del empleo a nivel nacional, así que la caída en las ventas de todas las empresas del turismo afectará seriamente el empleo directo, indirecto e inducido generado por el sector (Universidad Externado de Colombia, 2020).

1.2 Formulación del problema

En el Municipio de San José del Guaviare, abonando el empeño de parte de todos los prestadores de servicios turísticos por elevar el nivel de calidad de la actividad turística, aún subyacen entre otras dificultades, y que es de igual manera preocupante contar con las condiciones necesarias para satisfacer o atender con pertinencia a aquellas personas en situación de discapacidad, es por ello que en esta investigación se plantea el siguiente cuestionamiento: ¿Qué estrategia de formación permitiría a los prestadores de servicios turísticos desarrollar turismo inclusivo en el municipio de san José del Guaviare?

1.3 Justificación

La accesibilidad para todas las personas, debe ser parte fundamental de cualquier política y estrategia de turismo responsable y sostenible, actualmente, aquellos destinos que creen entornos, productos y servicios aptos para todos, evolucionarán en su oferta, harán posible una mejor experiencia turística y mejorarán la calidad de vida tanto de la población local como de sus visitantes. El porcentaje de personas mayores de 60 años, que en el año 2012 era de un 11%, se duplicará pasando a un 22% de población mundial en 2050. Esto significará dos mil millones de personas y dos mil millones de oportunidades para el sector turístico. (Morfin & Montaña, 2017)

Daniel Cubero (2019) afirma que lo precario en la prestación del servicio turístico inclusivo, se origina principalmente por el desconocimiento sobre la accesibilidad, ya que hablar de accesibilidad no significa sólo hablar de rampas de acceso para personas con discapacidad a lugares públicos, significa ofrecer acceso a cualquier espacio a personas adultas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas con discapacidad temporal, personas con obesidad, personas de talla baja; es decir, estamos hablando de un 50% de la población.

Este trabajo de grado busca establecer la manera adecuada de promover el turismo inclusivo en el Municipio de San José del Guaviare, en un corto plazo, analizando desde el entorno contextual de la región las condiciones de infraestructura, equipamiento, accesibilidad, perfil y la

percepción del turista con discapacidad; como factores fundamentales en el diseño de una estrategia que posibilite el desarrollo turístico integral.

De igual manera es indispensable introducir el concepto de turismo inclusivo en el diario vivir de los prestadores de servicios turísticos para facilitar la comunicación y establecer la garantía de la igualdad de oportunidades de todas las personas, no solamente en el cumplimiento en los derechos humanos en tanto al cuidado y atención para las personas con discapacidad o diversidad funcional, sino que además visualizar una gran oportunidad de negocio.

Recientemente, el turista con discapacidad suele viajar a países en donde ya están tomando en cuenta las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo, así como de la Organización Mundial de la Salud, los países que se pueden destacar son principalmente en la Unión Europea como Francia, Italia, España. Londres, Estados Unidos, Canadá y en México. Al adoptar las políticas de diversificación e inclusión, diversos países incentivan a la industria turística a adoptar e implementar infraestructura accesible por medio de premios, certificaciones y reconocimientos (Organización Mundial del Turismo, 2016).

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Diseñar una estrategia de formación para el desarrollo del turismo inclusivo en el Municipio de San José del Guaviare, para que la atención de personas en situación de discapacidad, se de en óptimas condiciones.

2.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación sobre las condiciones en las que se presta el servicio turístico para las personas en situación de discapacidad en el Municipio de San José del Guaviare.
- Definir los requerimientos y necesidades a tener en cuenta en una estrategia enfocada en la prestación del servicio turístico inclusivo en el municipio de San José del Guaviare.
- Proponer un plan de formación sobre las condiciones necesarias para desarrollar el turismo inclusivo a los prestadores de servicios turísticos en el Municipio de San José del Guaviare.

3. Marco de referencia

3.1 Antecedentes

En España, Clemente Soler, en su tesis doctoral, “El turismo social accesible: un análisis sociológico en la región de Murcia”, destaca la necesidad de mejorar y hacer accesibles los espacios turísticos y de ocio en respuesta a la elevada demanda surgida en este ámbito por personas que presentan algún tipo de discapacidad o funcionalidad diferente. De esta manera, conseguiríamos hacer del turismo, un “turismo para todos”. El primer paso vendría por la adaptación de las actividades turísticas y de ocio a cualquier persona con independencia de sus capacidades (eliminación de barreras - no sólo arquitectónicas). El segundo paso consistiría en facilitar una correcta y completa información de las actividades turísticas y de ocio a estos colectivos, a fin de no llevar a confusiones, y en consecuencia a decepciones. Es necesaria la preparación concreta y detallada de las personas responsables de las ofertas turísticas, a fin de que las mismas puedan entender las necesidades de determinados colectivos, y así, poder ofrecer la mejor información y servicios adecuados a estas personas, bien sean mayores, bien sean personas con capacidades diferentes. Por ello, se aboga en esta tesis, por un turismo inclusivo que facilite el acceso de todos y con carácter universal, al desarrollo de actividades turísticas y de ocio. (Soler, 2015)

A nivel latinoamericano Gerardo Morfin en su tesis de maestría, “El Turismo Inclusivo como Modelo de Innovación del Turismo Tradicional de Sol y Playa en el Municipio de La Paz “, destaca principalmente la necesidad de enfatizar las recomendaciones para la implementación de un modelo de turismo inclusivo: - Cambio de Mentalidad: Concientización a los pobladores y trabajadores institucionales. - Tener el conocimiento de la normativa de accesibilidad. - Incentivar remodelación de infraestructura privada. - Mejorar la accesibilidad por toda la zona urbanizada de la playa. - Tener un control de turistas con discapacidad. - Crear alianzas entre los participantes del sector turismo para incrementar el flujo de turismo inclusivo. - Formación y capacitación del personal en las oficinas de turismo. - Dar facilidades a los empresarios para incentivar la remodelación y adaptación de sus negocios para incrementar el turismo inclusivo. - Que en el marco normativo se contemple la rama de gestión pública turística y en otras asignaturas, la

necesidad de crear un turismo para todos. - Seguir tomando en cuenta la presenta línea de investigación dada su relevancia. (Morfin & Montaña, 2017)

En Colombia, Diana Rodríguez, en su artículo, “tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo” sintetiza que, los turistas con discapacidad constituyen un segmento de mercado significativo que no puede ser ignorado, igual que otros segmentos tienen necesidades especiales. Una de ellas es la necesidad de ocio y requieren de ambientes adecuados. Adicionalmente las personas con discapacidad permanecen más en el lugar turístico y normalmente viajan con acompañantes, quienes también consumen productos y servicios turísticos. A medida que la tecnología de asistencia se ha desarrollado también lo ha hecho el mercado de tecnología de asistencia para discapacidad, las TICs permiten el soporte a diferentes niveles de discapacidad según las necesidades del usuario. La accesibilidad es esencial en el turismo responsable y sostenible, además de proteger los derechos humanos constituye una oportunidad de negocio (Rodríguez, 2018).

3.2 Marco teórico

3.2.1 Turismo

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios profesionales (Organización Mundial del Turismo, 2016).

Así mismo es una actividad que causa altos efectos en la economía, en el entorno natural y en la infraestructura urbana, así como también incide en el actuar de la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo.

Según la OMT (2016), éste enfoque es muy recomendable con miras a la formulación y puesta en práctica de políticas de turismo nacionales y locales, así como de acuerdos internacionales u otros procesos en materia de turismo. El turismo es entendido también como una práctica social colectiva que integra mecanismos singulares de relación que afectan a la identidad y al espacio. La disociación creciente entre la lógica del trabajo y la lógica del ocio se refuerza con prácticas sociales y de consumo específicas que implican prácticas espaciales distintas (Organización Mundial del Turismo, 2016).

De esta manera, más que una actividad económica, el turismo debe catalogarse como una práctica social generadora de un tipo de actividad que requiere del fundamento espacial para su desarrollo (Hiernaux, 2020)

3.2.2 Modelo social de la discapacidad

Este modelo fue construido por el sociólogo inglés Michael Oliver a principios de los ochenta, debido a la notable influencia de activistas en situación de discapacidad y sus organizaciones, quienes desde los sesenta ya analizaban críticamente el fenómeno desde su experiencia personal.

La inclusión de las personas con discapacidad es una obligación primordialmente estatal, aunque deba ser compartida con la sociedad civil. La sinergia entre estas dos entidades es la clave para consolidar un escenario donde los rezagos disminuyan progresivamente. Para citar algunos ejemplos de esta colaboración: la educación incide en la relación de la autoridad escolar con las sociedades de padres de familia, sobre todo donde los padres de niñas y niños con discapacidad no están representados y hay mayor presencia de conductas discriminatorias por parte de la comunidad escolar hacia este grupo social. De igual forma, sin el compromiso del sector empresarial para la inversión en medidas de accesibilidad y la posible modificación de los perfiles de puesto, sumado a la prevención de la discriminación en el ámbito laboral, la inclusión laboral de este sector será lenta y difícil (Aceves, 2018).

La discapacidad se describe entonces como una forma específica de opresión social, de sometimiento social; es una situación impuesta a las personas con deficiencias por la forma en que se las aísla y excluye innecesariamente de la plena participación en la sociedad. En esta lógica, la sociedad discapacita a las personas con deficiencias (Mareño, 2016).

En este modelo se rechaza la segregación y la institucionalización y se destaca que el eje central no radica en hacer el bien a las personas con deficiencias o de proporcionarles asistencia social. Sino en promover el ejercicio de sus derechos de igual modo que las personas sin deficiencias.

3.2.3 La diversidad funcional

Alejandro Sanfeliciano, en su artículo “diversidad funcional” establece una singularidad entre diversos conceptos que han surgido a lo largo de la historia entre lo que es probable desde los social y lo biológico pero que a la larga todas son excluyentes. Lo que pretende el autor es que a través del término Diversidad Funcional, buscar una definición que no obvie la realidad de estas personas, aceptando que son diferentes desde un punto de vista biofísico.

Al tener distintas características, pero viviendo en los mismos entornos y obligados a realizar las mismas tareas que el resto, es necesario hacerlas de manera distinta o, incluso, a través de una tercera persona. La idea es que para una misma función hay una manera diversa de hacerlo. Como pasa por ejemplo entre personas sordas, para una misma función como es la comunicación lo hacen de una manera diversa, con las manos. (Sanfeliciano, 2017)

3.2.4 El turismo inclusivo

De acuerdo a Villareal, la Asociación Colombiana de Sordociegos (SURCOE), el turismo inclusivo es “la garantía para el usuario de encontrar un paquete que incluya alojamiento, alimentación, transporte, visitas a diferentes sitios de interés y, en general, que cubra todas las necesidades del turista y sus acompañantes [...] debemos referirnos a este como aquel que se encuentra: Adaptado, accesible y sostenible, hablamos de aumentar la calidad de los servicios turísticos que se ofrecen.” (Villareal, 2020)

En el mismo documento se establece que el Turismo Inclusivo incorpora los principios de accesibilidad universal y diseño para todos que exige que los entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o dispositivos turísticos, deban concebirse de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas. En el Estudio Nacional de Oferta y Demanda Turística para personas con discapacidad, elaborado por la entidad SURCOE, se empiezan a establecer las diferencias entre accesibilidad e inclusión y destaca la importancia en el desarrollo turístico visto desde estos dos ámbitos (Asociación Colombiana de Sordociegos, 2013).

Es necesario entender la accesibilidad, como la eliminación de las barreras que impiden el disfrute y goce de las personas en condición de discapacidad, y en el turismo se entiende esto como la adecuación de los espacios con el fin de brindarle comodidad y seguridad al turista con discapacidad en el ambiente donde desarrolle las actividades turísticas.

Es así que la inclusión es clave para cambiar la disposición para el desarrollo del turismo y cambiarlo por una visión del turismo como vía de desarrollo para una sociedad, en todo aspecto, que beneficie a cada uno de sus miembros sin importar ningún aspecto social o económico. “Lo que implica pensar en estrategias como guías especializados, interpretes actividades adaptadas, paquetes pensados para la población con discapacidad que les provean de experiencias únicas, las cuales tenderán a replicar y seguramente a recomendar. Se trata pues de posicionar en el mercado servicios integrales, dignos y accesibles. Dichos destinos implican la universalidad y deben tener en cuenta que la persona con discapacidad, generalmente, se encuentra acompañada de manera que es fundamental que los servicios sean abiertos a cualquier tipo de acompañante (persona con discapacidad o no) en tanto que una de las características más importantes, en cuanto a turismo se refiere es la posibilidad de compartir con otros, familiares y amigos.” (Villareal, 2020).

3.3 Marco geográfico

3.3.1 Ubicación y límites

El municipio de San José del Guaviare tiene una posición Geografía: 72° 38´ - 2° 36´
Superficie: 16.178 Kms2 Área: San José del Guaviare ocupa un área aproximada de 1.660.000ha, que corresponden al 30% del territorio departamental. Limita por el Norte con el

Departamento del Meta, el Sur con los Municipios de Calamar y EL Retorno, por el Oriente con el Departamento del Guainía y Occidente con el Departamento del Caquetá

Figura 1.

Mapa geográfico, departamento del Guaviare. Tomado de <https://www.colombia-sa.com/departamentos/guaviare/guaviare.html>



3.3.2 Actividad económica

La economía del municipio de San José del Guaviare gira alrededor del sector agropecuario son sus renglones legales más importantes, los servicios, la explotación forestal, la pesca y en los últimos años, la ganadería y la agricultura, las que han tenido un gran impulso. Los principales cultivos son plátano, yuca, cacao, caña miel y caucho. Se destaca la ganadería vacuna extensiva o semi - intensiva en las planicies de tierra firme, por último y no menos importante la actividad turística.

3.3.3 Naturaleza, flora y fauna

Bosques, sabanas inundables y zonas montañosas definen el conjunto paisajístico en esta zona suroriental colombiana. El territorio departamental, aledaño a la sierra de La Macarena, alberga formaciones espontáneas que se convierten, además, en refugio de vida silvestre. La flor del Guaviare, por ejemplo, en inmediaciones de la serranía La Lindosa, se cuenta entre las especies representativas de la región. Dicho ejemplar, cuyo nombre científico es *Paepalantus Moldenkeanus*, puede alcanzar una altura que oscila entre 90 cm y 1,40 m.

El acervo natural Guaviareño se encuentra representado, entre otras especies, por la drosera, el laurel, el comino, el cedro amargo, la ceiba, el balsa, el cacao silvestre, la palma de moriche, el cumare y el cejen. La fauna local también es diversa y exótica. Por las selvas y áreas boscosas del Guaviare se aprecian tigrillos, micos, zorros, chigüiros, armadillos y reptiles. Además, se observan aves, como tucanes, loros y el gallito de roca. Los animales que despiertan más interés en los viajeros de otras regiones son los delfines de agua dulce o toninas (Vive Colombia, 2018).

3.4 Marco conceptual

Esta investigación conceptualiza los siguientes términos para que sean utilizados en el interior del proyecto:

3.4.1 Discapacidad

El término discapacidad cubre un gran número de limitaciones funcionales que ocurren en cualquier población y en cualquier país. (Bogotá Turismo, 2011). 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 (Organización Mundial de la Salud, 2011). La discapacidad se caracteriza por excesos o influencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los cuales pueden ser permanentes, temporales o reversibles o, seguir como consecuencias directas de la deficiencia o como una respuesta del propio individuo a las situaciones específicas como sucede en la psicológico o de otro tipo.

3.4.2 Clases de discapacidad

- **Discapacidad física:** Se entiende como la disminución o ausencia de las funciones motoras o físicas que afectan el desempeño diario de las personas. La más común es la que implica reducción de la movilidad entre ellas se encuentran las personas cuya discapacidad es permanente o tienen probabilidades de aumentar y son las que utilizan silla de ruedas, caminadores, muletas, bastones u otras tecnologías para desplazarse (Universidad Nacional de Colombia, 2011). Por otro lado, están las que tienen discapacidades temporales es decir que su estado funcional tiende a mejorar, por ejemplo, las personas enyesadas o mujeres gestantes (Organización mundial de la salud, 2001).
- **Discapacidad Sensorial:** Es aquella que afecta los sentidos. Dentro de esta categoría, encontramos la visual, auditiva y otro tipo 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 visual están comprometidos (Universidad Nacional de Colombia, 2011).
- **Discapacidad cognitiva/intelectual:** Es aquella en la que se presentan dificultades en su capacidad de relación con el entorno, en la comunicación y en la comprensión. Se dan dificultades en diversas áreas como por ejemplo para categorizar, conceptualizar, formular o resolver problemas. Puede tener problemas para comprender o procesar los sistemas de señalización en todos los entornos. El nivel de comprensión es menor que el esperado por una persona de esa edad (Organización mundial de la salud, 2001).
- **Sistema Nacional de Discapacidad:** El Sistema Nacional de Discapacidad SND, es el conjunto de orientaciones, normas, actividades, recursos, programas e instituciones que permiten la puesta en marcha de los principios generales de la discapacidad contenidos en la Ley 1145 del 10 de julio de 2007 (MinSalud, 2020).

Este trabajo se fundamenta en las anteriores definiciones principalmente, cada una de ellas presenta una atención especial en cualquier actividad que se desarrolle pues sus limitaciones son

totalmente diferentes, lo cual no se pretende tratar igual a una persona con discapacidad física que una persona con discapacidad mental y es lo que más hay que tener en cuenta al momento de realizar una actividad turística con cualquiera de estas personas con sus diferentes discapacidades pues hay que hacer todo un análisis de los factores que puede llegar a afectar a estas personas como los geográficos, de movilidad, infraestructura entre otros, que juegan un papel fundamental a la hora de hacer un turismo accesible.

3.4.3 Inclusión social

La inclusión, entendida desde un punto de vista social, tiene que ver con el trabajo que diferentes personas realizan a diario para asegurar que grandes sectores de la sociedad no queden por fuera de esta y entren entonces en una espiral de violencia, delincuencia y paupérrimas condiciones de vida. Significa además integrar a la vida comunitaria a todos los miembros de la sociedad, independientemente de su origen, de su actividad, de su condición socioeconómica, de su condición física o mental o de su pensamiento. Normalmente, la inclusión social se relaciona con los sectores más humildes, pero también puede tener que ver con minorías discriminadas en este caso las personas en condición de discapacidad. Se puede destacar al turismo, pues las personas en condición de discapacidad en muchos casos no son tomadas en cuenta. Adicionalmente los servicios que se les prestan a estas personas no son los más adecuados y la falta de información y formación son los principales factores que influyen en la exclusión de estas personas en la sociedad (Rubio, 2017).

3.4.4. Accesibilidad

Son aquellas características del urbanismo, de la edificación, del transporte, de los sistemas de comunicación y de las relaciones sociales que permiten que cualquier persona las disfrute y utiliza de manera autónoma e independientemente de su condición física, sensorial, cognitiva, intelectual o mental. Vista la accesibilidad de modo genérico se puede decir que es una condición que hace que un ambiente, un objeto o unas interacciones puedan ser utilizados por todas las personas. Así mismo, la accesibilidad es una condición vital para el fortalecimiento de la inclusión en los beneficios de la sociedad a todo tipo de personas, en todas las edades y todas las condiciones. (Bogotá Turismo, 2011)

Los espacios, instalaciones o servicios pueden tener tres niveles de accesibilidad: el primero es aquel que cumple los requerimientos funcionales y dimensionales que respondan a las necesidades de personas en situación de discapacidad y garantizar su utilización autónoma y cómoda en cualquier escenario; el segundo es aquel que a pesar de no cumplir todos los requerimientos funcionales y dimensionales responde a las necesidades de personas en situación de discapacidad y garantizar su utilización autónoma y cómoda en esos escenarios; y el tercero es aquel que a pesar de no cumplir todos los requisitos puede ser modificado de manera rápida, sencilla y a bajo costo (García, 2014).

3.5 Marco legal

Para coincidir con el objetivo de esta investigación el marco legal colombiano existen disposiciones que se presentan a continuación referentes a la defensa de derechos para las personas en situación de discapacidad y las practicas del turismo:

Constitución política de Colombia 1991

Artículo 2, en los párrafos 1, 2, 4, 5 respectivamente, donde se definen las personas con y/o en situación de discapacidad, la inclusión social, y barreras.

Artículo 18, Se garantiza el derecho a la recreación y el deporte, la participación en la vida cultural de las personas en condición de discapacidad.

Artículo 19, Donde el MINCIT, promoverá y facilitará dentro del sector turístico, la necesidad de adecuar infraestructura turística de acuerdo a las normas legales vigentes, la aplicación de tarifas diferenciales y el aseguramiento de la calidad del sector turístico donde se incluya la accesibilidad.

Ley 762 de 2002

Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.

Decreto 470 de 2007

Política pública Distrital de Discapacidad, por la cual se adoptan todos los requerimientos de la constitución política de Colombia de 1991, aplicados al distrito capital.

Ley 1145 de 2007

Se crea el Sistema Nacional de Discapacidad SND, es el conjunto de orientaciones, normas, actividades, recursos, programas e instituciones que permiten la puesta en marcha de los principios generales de la discapacidad: Está conformado por 4 niveles: • El Ministerio de Salud y Protección Social o el ente que haga sus veces como el organismo rector del SND. • El Consejo Nacional de Discapacidad, CND, como organismo consultor, asesor institucional y de verificación, seguimiento y evaluación del Sistema y de la Política Pública Nacional de Discapacidad. • Los Comités Departamentales y Distritales de Discapacidad, CDD, como niveles intermedios de concertación, asesoría, consolidación y seguimiento de la Política Pública en Discapacidad. • Los Comités Municipales y Locales de Discapacidad –CMD o CLD– como niveles de deliberación, construcción y seguimiento de la política pública de discapacidad.

Ley 1346 del 2009

Artículo 30, El estado reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural

Ley 1618 de 2013

Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad

Artículo 5, título III, garantía del ejercicio efectivo de todos los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión.

Artículo 9, Se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Artículo 14, acceso y accesibilidad, donde se garantiza el acceso sin discriminación a todas las personas en condición de discapacidad de manera autónoma.

Artículo 17, Derecho a la cultura, donde el ministerio de cultura garantiza que la infraestructura de teatros, monumentos, cumplan con las normas de accesibilidad, para las personas en condición de discapacidad.

Artículo 19, Facilitación de las prácticas turísticas, Donde el MINCIT, garantiza que los prestadores de servicios turísticos cumplan con la normativa de la infraestructura accesible

4. Metodología

4.1 Diseño metodológico

Este proceso investigativo se basa específicamente en los siguientes criterios de investigación, que permiten recolectar la información necesaria para determinar la viabilidad del mismo.

4.2 Enfoque de investigación

Los estudios de corte cualitativo, pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable. (Galeano, 2004) El método cualitativo de investigación, será el eje direccional, el cual procura integrar las potencialidades desde una óptica pragmática, pluralista o balanceada que facilita la comunicación entre los investigadores y el avance del conocimiento al responder con mayores aproximaciones al planteamiento del problema del cual trata esta investigación.

4.3 Tipo de investigación

Esta investigación se establece en el seguimiento del tipo de investigación descriptiva, se basa en sobre la realidad de los hechos y su característica fundamental es la interpretación correcta, sobre como una persona, grupos o cosas se conduce o funcionan en el presente, por cuanto debe analizar cada una de las variables que componen la empresa y los recursos con que ella cuenta para su desarrollo. Mario Tamayo en su obra “El proceso de la investigación científica”, define la investigación descriptiva como el «registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente» (Tamayo, 2003).

4.4 Variables

De acuerdo al objetivo general planteado: Diseñar una estrategia de orientación que permita a los prestadores de servicios turísticos del Municipio de San José del Guaviare, establecer las condiciones óptimas para la atención de personas con discapacidad o diversidad funcional, se especifican directamente las siguientes variables.

Variable independiente:

La estrategia de orientación para prestadores de servicios turísticos.

Variable dependiente:

Desarrollo de turismo inclusivo en el municipio de San José del Guaviare.

4.5 Hipótesis de investigación descriptiva

La estrategia de orientación desarrollada con los prestadores de servicios turísticos informales del municipio de San José del Guaviare, proyectará el desarrollo de turismo inclusivo en el municipio de San José del Guaviare.

4.6 Población

La población objetivo de esta investigación cobija a todos los prestadores de servicios turísticos en el municipio de san José del Guaviare, que según la base de datos de RNT actualizada Guaviare 2020, Cámara de comercio de San José del Guaviare, reporta un total de 90 prestadores de servicios turísticos, categorizados así:

Tabla 1.

Tamaño de la población.

CATEGORIA	CANTIDAD
Empresa de transporte terrestre automotor.	4
Agencia de viajes.	25
Otros tipos de hospedaje turísticos no permanentes.	3

Viviendas turísticas.	7
Arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional.	1
Establecimientos de alojamiento turístico.	48
Guía de turismo	2
TOTAL	90

Fuente: Las autoras

4.7 Muestra

Según el esquema de investigación y de la contribución que se piensa hacer con este estudio muestreo aleatorio simple (o al azar), la selección es al azar (aleatoria) estratificada, es decir, por categorías, cada de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido.

Determinar el tamaño de la muestra que se va a seleccionar es un paso importante en cualquier estudio de investigación, convenientemente de acuerdo al planteamiento del problema, la población, los objetivos y el propósito de la investigación.

Por tanto, en este estudio se aplica la fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra conocido el tamaño de la población.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En donde

Z = nivel de confianza, al 95% de confiabilidad

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

d = precisión, error máximo admisible en términos de proporción

N = tamaño de la población

Según esta selección se determinan las proporciones como lo muestra la tabla:

Tabla 2.

Cálculo del tamaño de la muestra

CATEGORIA	DATOS					CANTIDAD PARA LA MUESTRA
	N	Z	p	Q	d	
Empresa de transporte terrestre automotor.	4	1,96	0,5	0,5	0,5	2
Agencia de viajes.	25	1,96	0,5	0,5	0,5	3
Otros tipos de hospedaje turísticos no permanentes.	3	1,96	0,5	0,5	0,5	2
Viviendas turísticas.	7	1,96	0,5	0,5	0,5	3
Arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional.	1	1,96	0,5	0,5	0,5	1
Establecimientos de alojamiento turístico.	48	1,96	0,5	0,5	0,5	4
Guía de turismo	2	1,96	0,5	0,5	0,5	2
TOTAL	90					17

Fuente: Las autoras

Por lo tanto, la muestra seleccionada para esta investigación la componen 17 prestadores de servicios turísticos.

4.8 Instrumentos de recolección de datos

Uno de los instrumentos más utilizado para recolectar los datos es la entrevista semiestructurada, es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el


propósito de alcanzar los objetivos de esta investigación; recurrimos a él como principal instrumento (ver anexo A)

Para validar la estrategia aplicada, se consultó a un profesional en matemáticas quien usó la herramienta de Excel para calcular el alfa de Cronbach, cuyo resultado se muestra a continuación:

Tabla 3.

Validación del instrumento

$\alpha =$	0,86
$\sum K =$	8
$\sum Vi =$	6,98
$Vt =$	28,26



Fuente: Javier Mogollón. Magister en matemáticas

4.9 Técnica de análisis de resultados

Microsoft Excel, es nuestra principal herramienta informática para el tratamiento de la información recolectada se hace necesario realizar una tabulación bajo términos de medición cuantitativa porcentual y cualitativa descriptiva.

4.10 Análisis de resultados

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados en esta investigación se diseñó y se aplicó la entrevista semi estructurada, la cual se aplicó en dos fases, la primera a través

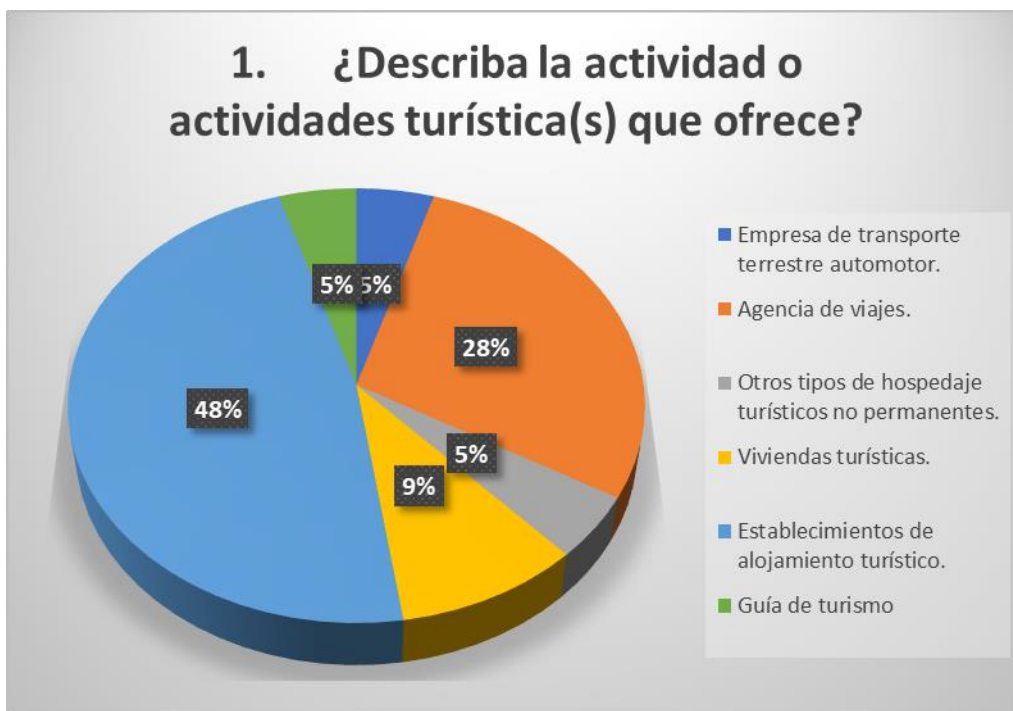
de comunicación vía telefónica, donde se informó el motivo de la selección como persona dentro del objeto de estudio de esta investigación y establecer cita para la entrevista, la otra fase con la visita en lugar de residencia con los prestadores de servicios turísticos seleccionados como muestra focalizada, con la respectiva presentación del apéndice A, a cada persona de acuerdo a la disposición y disponibilidad de tiempo, posteriormente la autorización para el uso de esta información.

La presentación de los resultados se divide en tres categorías: la primera queda soporte técnico al objetivo específico “Realizar un diagnóstico situacional, sobre las condiciones en las que se presta el servicio turístico para las personas en situación de discapacidad”. La segunda categoría que responde al objetivo específico; “Diseñar un plan de formación de acuerdo a las necesidades determinadas en el diagnóstico, enfocado en la prestación del servicio turístico inclusivo.” y la tercera fase debe responder al tercer objetivo “Aplicar el plan de formación con las recomendaciones sobre las condiciones necesarias para desarrollar el turismo inclusivo, a los prestadores de servicios turísticos en el Municipio de San José del Guaviare”.

4.10.1 Categoría Uno: Diagnóstico situacional, sobre las condiciones en las que se presta el servicio turístico para las personas en situación de discapacidad

Figura 2.

Describe la o actividades turísticas que ofrece



Fuente: Las autoras (2020)

Los prestadores del servicio turístico en el municipio de san José del Guaviare, están distribuidos en siete categorías, la muestra seleccionada al azar da cuenta que, entre los entrevistados, representan en un 5% cada uno, a empresas de transporte terrestre, guía de turismo y otros tipos de hospedaje turístico, entre tanto, que el 28% corresponde al servicio de agencias de viaje, y en el aspecto de vivienda turística y establecimientos de alojamiento turístico se identifican el 9% y el 48% respectivamente, lo que concluye que el servicio turístico en el Guaviare es fundamentalmente encabezado por la hotelería y hospedaje.

Figura 3.

En breves palabras describa ¿Qué entiende por turismo inclusivo?



Fuente las autoras (2020)

Al dar respuesta a esta pregunta de la entrevista, los prestadores de servicio turístico entienden por inclusión la atención a todas las personas sin distingo de raza, religión, genero, estrato socioeconómico, nacionalidad o arraigo cultural, enfoque político o predilección cultural, que sumado con los que no saben o no responden refieren un 48 % del total de la muestra, así mismo, el 43% entiende que de manera particular, se debe prestar el servicio de turismo con un enfoque especializado en atención a todas aquellas personas que ya sea por situación natural o afectación accidental posean una discapacidad o diversidad funcional, teniendo en cuenta que cada caso se debe atender de manera personalizada lo que concuerda con el restante 5% de los entrevistados.

Figura 4.

¿Conoce usted la reglamentación o normatividad vigente en Colombia para la atención de persona con la discapacidad o diversidad funcional?



Fuente las autoras (2020)

El 90% de los prestadores de servicios turísticos no conoce la reglamentación o normatividad que regula la atención a las personas con discapacidad o diversidad funcional, argumentando entre otras razones; se lleva poco tiempo en la actividad turística, en el municipio hay poca demanda de parte de esta población especial (obviamente se esté teniendo en cuenta el contexto local por parte de los encuestados, no pensando en el círculo nacional y extranjero), hace falta de parte de los entes gubernamentales o a quién corresponda hagan las respectiva socialización, capacitación acerca de este tema, muchos de los prestadores tienen total desconocimiento del tema y por ende no saben cómo actuar cuando una persona de esta población se presenta, otros prestadores son adversos a estos temas y nunca asisten a estas reuniones, se está iniciando una etapa reciente en cuanto al turismo en la región y falta mucho por aprender. El 10% restante afirman conocer de una u otra manera ya que han trabajado con los entes estatales y han tenido acceso a esta información.

4.10.2 Categoría Dos: Definición de los requerimientos y necesidades a tener en cuenta en una estrategia enfocada en la prestación del servicio turístico inclusivo en el municipio de San José del Guaviare.

Figura 5.

¿Cree usted que cumple a cabalidad con las condiciones adecuadas para la prestación se sus servicios turísticos para personas con discapacidad o diversidad funcional?



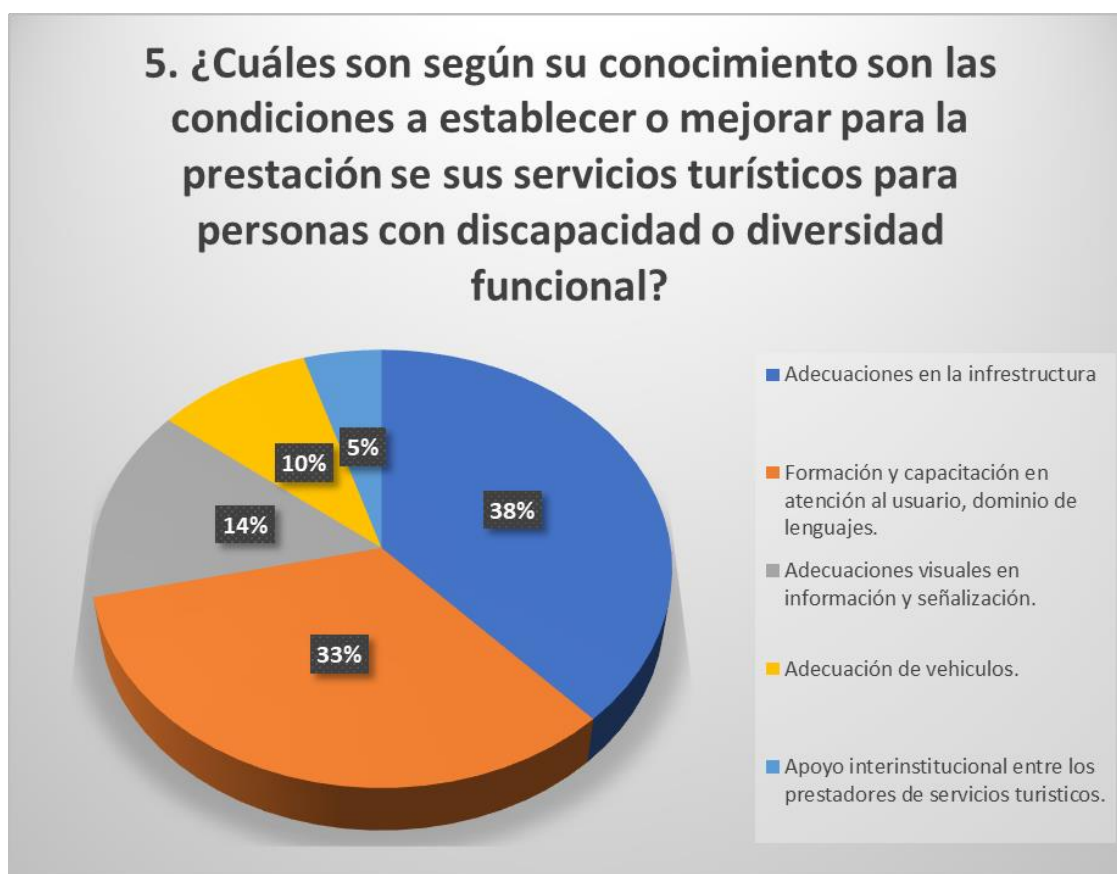
Fuente: Las autoras (2020)

El 81% de los entrevistados objetan en muchas razones para exponer su respuesta al no cumplir con las condiciones adecuadas para la prestación del servicio turístico a la personas discapacitadas, entre otras: las áreas de prestación del servicio no están adecuadas en su infraestructura, se carece de elementos y los recursos necesarios para invertir en este sector, en la proyecciones no se tuvo en cuenta este tipo de población, tampoco hay conocimiento de las características especiales y la normatividad vigente para su atención, se requiere formación en lenguaje de señal y braille para todos los prestadores y los empleados del sector turístico, los

vehículos requieren adecuaciones al igual que la planta física en todos los sitios turísticos. En el caso del 5% que la respuesta es afirmativa corresponde a los nuevos hoteles y que cuentan con accesos, rampas, puertas y baños con los requerimientos y comodidades para la atención a esta población, 4% no responde a esta inquietud.

Figura 6.

¿Cuáles son según su conocimiento son las condiciones a establecer o mejorar para la prestación se sus servicios turísticos para personas con discapacidad o diversidad funcional?



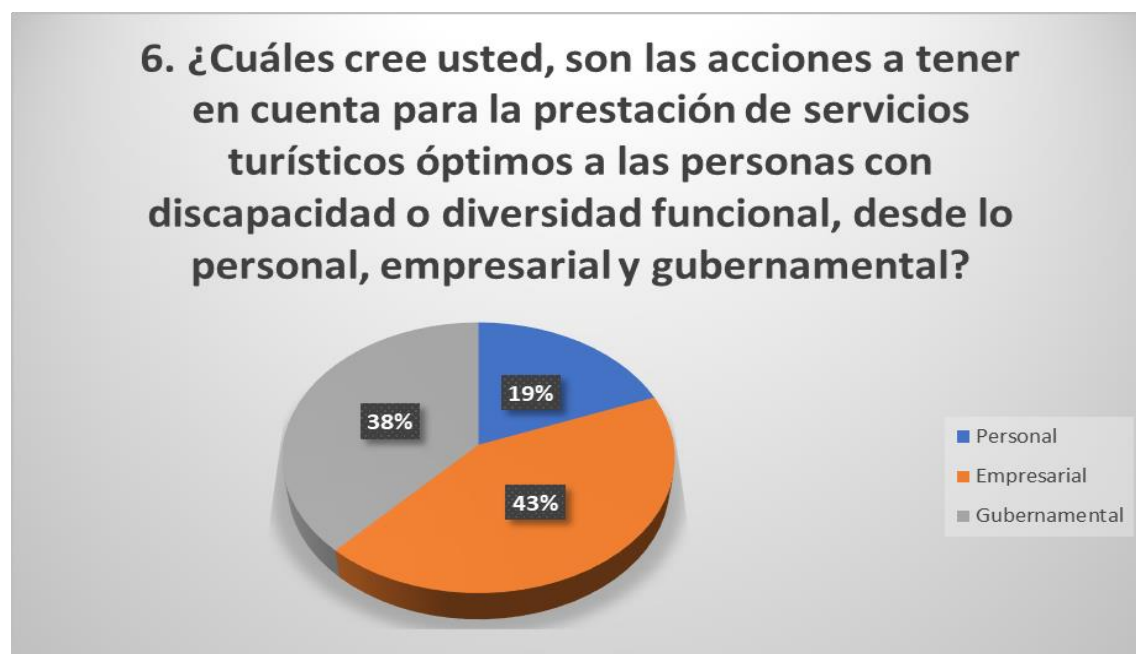
Fuente: Las autoras (2020)

Entendiendo que cada prestador, en su rol, ya sea propietario de un sitio turístico, conductor, administrador de hotel o restaurante, guía turístico, posee un conocimiento de su actividad particular se determinó esta pregunta en la entrevista, así los resultados establecen que

es absolutamente necesarios efectuar remodelaciones y adecuaciones en la infraestructura física según el 38% de los encuestados, así mismo la adecuación pertinente a los vehículos adscritos a este servicio según el 10%. En tanto que la adecuación en señalización e información visual es argumentada por el 14%. Por el lado de la reciente necesidad de formación y capacitación en diversos temas, como atención al usuario, dominio de lenguaje de señas y del lenguaje braille, normatividad, entre otros, el 33% lo justifica. El 5% conviene en que se fortalezca y se generen acciones de apoyo interinstitucional para la realización de adecuaciones.

Figura 7.

¿Cuáles cree usted, son las acciones a tener en cuenta para la prestación de servicios turísticos óptimos a las personas con discapacidad o diversidad funcional, desde lo personal, empresarial y gubernamental?



Fuente: Las autoras (2020)

Los encuestados en su mayoría con un 43% aceptan en sus empresas la responsabilidad de generar acciones, en procura de que la atención a las personas con discapacidad o diversidad

funcional, haciendo énfasis en crear campañas de turismo amigable, garantizar las condiciones adecuadas para la prestación del servicio turístico, compromiso de equidad e igualdad, aplicación de los protocolos de seguridad y normatividad, gestionar recursos a través de proyectos y la selección de personal capacitado e idóneo. El 38% de los prestadores de servicios turísticos coinciden en dejar esta tarea a las instituciones gubernamentales principalmente a la secretaria de cultura en el orden local como al ministerio de cultura y turismo en lo nacional, para que se creen estrategias en la destinación de recursos para invertir en los destinos turísticos y en las vías, promoción de programas de turismo inclusivo, fortalecer el diligenciamiento de una política pública enfocada en la prestación del servicio turístico y dar un mejor enfoque y direccionamiento a la secretaria de cultura departamental y municipal. A nivel personal un 19% argumentan que es pertinente capacitarse para brindar un servicio de calidad con un adecuado acompañamiento a las personas con discapacidad y promover la igualdad de derechos.

4.10.3 Categoría tres: Proponer el plan de formación con las recomendaciones sobre las condiciones necesarias para desarrollar el turismo inclusivo, a los prestadores de servicios turísticos en el Municipio de San José del Guaviare

Se describe la situación sintetizada por la información recolectada desde las preguntas siete y ocho del instrumento de recolección de información, que sirvió de base para el diseño de la propuesta de plan de formación que se ve en el apartado 5. La estrategia.

Figura 8.

¿Ha recibido usted formación o capacitación en temas de atención a personas con discapacidad o diversidad funcional?



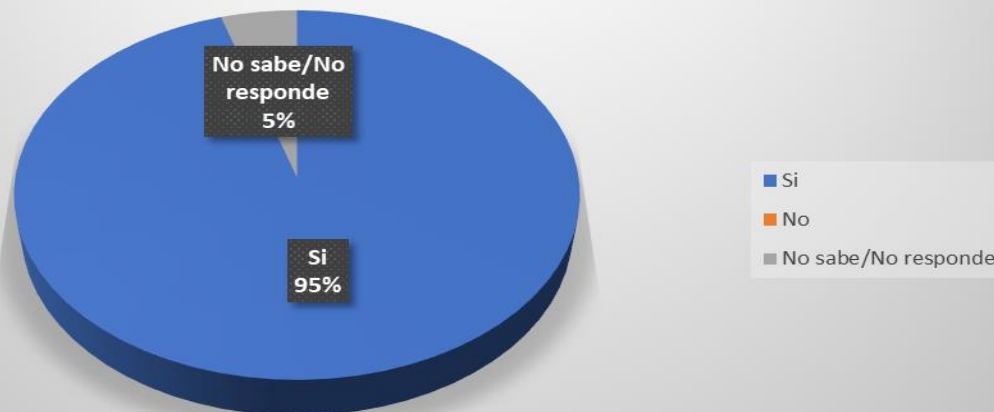
Fuente: Las autoras (2020)

90% de los entrevistados afirman no haber recibido capacitación, formación o asistido a un curso o charla respecto al tema de la discapacidad o diversidad funcional, debido a que no hay quien se encargue de orientar estas capacitaciones, anteriormente no existía esta necesidad o no se le prestaba la suficiente importancia, no se ha abordado investigaciones al respecto, no hay una oferta de formación en las instituciones de edición presentes en el municipio de san José del Guaviare, y hay un ineficaz apoyo de las entidades gubernamentales. El otro 10% si han asistido y el tema en mención representa un potencial económico muy interesante.

Figura 9.

¿Desearía usted formación o capacitación en temas de atención a personas con discapacidad o diversidad funcional?

8. ¿Desearía usted formación o capacitación en temas de atención a personas con discapacidad o diversidad funcional?



Fuente: Las autoras (2020)

Esta pregunta da el soporte fundamental a partir de este diagnóstico para la investigación que sustenta este trabajo de grado.

El 95% de los prestadores de servicios turísticos en el municipio de San José del Guaviare, desean y requieren algún tipo de formación o capacitación para la atención responsable de las personas con discapacidad o diversidad funcional en l oferta de turismo inclusivo, enfatizando temas como: atención a la discapacidad visual y auditiva con lenguaje de señas y lenguaje braille, identificar los tipos de discapacidad y su maneras de atenderlas, adecuación de instalaciones y servicio, planificación y gestión del turismo inclusivo, atención al usuario y sus acompañantes, condiciones de movilidad y transporte, interacción con las nuevas tecnologías como apoyo a la prestación del servicio.. El restante 5% no sabe o no responde, pero debe ser incluido en las acciones de mejoramiento.

5. La Estrategia

La inclusión social se presenta en los últimos años como una concepción superadora del término integración, la inclusión es plena e incondicional, requiere transformaciones en los sistemas y profundos cambios, la sociedad es quien se debe adaptar para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad; mientras que la integración involucra una inclusión parcial y condicional, requiere concesiones a los sistemas y cambios superficiales y son las personas con discapacidad las que se deben adaptar a las necesidades de los modelos ya existentes en la sociedad.

El turismo gestionado desde el punto de vista de la inclusión social permite la coexistencia de todas las personas, independientemente de sus capacidades y condiciones, en un mismo espacio turístico. Aspira a alcanzar una igualdad de oportunidades para todos. Queda clara la importancia de la relación que el individuo establece con su entorno y el papel preponderante, no sólo del Estado, sino también de la sociedad, que debe ser activo para poder responder a las necesidades de las personas con discapacidad y promover la formación de todos los actores para lograr un ocio inclusivo. (González, 2018)

De acuerdo a los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento de recolección de datos, el posterior análisis planteado en el apartado anterior, y además de un insumo importante que fue conocer de primera mano de los actores principales de la ejecución del turismo en el municipio de San José del Guaviare y sus acertadas recomendaciones se establece:

La estrategia diseñada para los prestadores de servicios turísticos del Municipio de San José del Guaviare, para que la atención de personas en situación de discapacidad, se de en óptimas condiciones se enfoca en la entrega de una cartilla de orientación y formación en temas exclusivos al turismo inclusivo, optimización y pertinencia de los espacios para la atención de personas con discapacidad, y la importancia de tener claras las normas y leyes que reglamentan la prestación del turismo inclusivo.

Este documento será la base de capacitación, que debe ir de la mano con el acompañamiento físico en cada una de las dependencias tanto en la mejora para la prestación del

servicio de turismo enfocado a las personas con discapacidad y diversidad funcional, sujeto al cumplimiento y adecuación de los sitios de acuerdo a las normas vigentes.

5.1 Cartilla de orientación para los prestadores de servicios turísticos del Municipio de San José del Guaviare, en la atención de personas en situación de discapacidad



EDITORIAL

Es de gran importancia fomentar el turismo inclusivo en el Municipio de San José del Guaviare, en un corto plazo, analizando desde el entorno contextual de la región las condiciones de infraestructura, equipamiento, accesibilidad, perfil y la percepción del turista con discapacidad, como factores fundamentales en el diseño de una estrategia que posibilite el desarrollo turístico integral.

Asimismo se hace urgente introducir el concepto de turismo inclusivo en el diario vivir de los prestadores de servicios turísticos para facilitar la comunicación y establecer la garantía de la igualdad de oportunidades de todas las personas, no solamente en el cumplimiento en los derechos humanos en tanto al cuidado y atención de las para las personas con discapacidad o diversidad funcional, sino que además visualizar una gran oportunidad de negocio.



Es así como en el Municipio de San José del Guaviare, y abonando el empeño de parte de todos los prestadores de servicios turísticos por elevar el nivel de calidad de la actividad turística en la región, aún no se ha logrado contar con las condiciones necesarias para satisfacer o atender con pertinencia aquellas personas con discapacidad que desean hacer turismo en la región



INDICE

Editorial	2
Problemática en el Departamento	4
Retos para el turismo inclusivo	5
Normatividad	6
Turismo Inclusivo	11



En el panorama de nuestro departamento existen algunos esfuerzos para conseguir un Turismo para Todos. No obstante, su carácter es más bien puntual o aislado, lo que demuestra que es necesario implantar las bases de un sistema eficaz que convierta al Guaviare en un claro exponente del **TURISMO INCLUSIVO**.

Algunos de los principales problemas detectados son:

- La **INFORMACIÓN** sobre accesibilidad es escasa, poco fiable y no se transmite en formatos adecuados para las personas interesadas.
- Falta de **PROMOCIÓN** de los productos accesibles existentes.
- Las **AGENCIAS DE VIAJES** y **TUROPERADORES** no siempre poseen la información deseada en materia de accesibilidad, lo que ocasiona problemas durante el transcurso de los viajes de personas con necesidades específicas.
- Los **PRODUCTOS** ofrecidos no suelen ser incluyentes, sino que se limitan en su mayoría a la creación de paquetes a medida para las personas que demanden servicios especiales.
- Falta de **FORMACIÓN** en materia de accesibilidad de los profesionales del Sector Turístico, lo que repercute en la imposibilidad de satisfacer la demanda existente.

Es de gran importancia tener claro el concepto de la accesibilidad en el turismo como un elemento **TRANSVERSAL**, que debe estar presente en todas la cadena de actividades que compone el Sector Turístico.

“Grandes RETOS para el Turismo Inclusivo en el Municipio de San José del GUAVIARE”


1. Adaptar a las nuevas tendencias el diseño, desarrollo y comercialización de los productos turísticos de los nuevos destinos emergentes”, resaltando la tendencia sociodemográfica al envejecimiento de la población, que se relaciona directamente con una mayor demanda de accesibilidad con el fin de obtener productos destinos turísticos inclusivos.

2. Romper la fuerte estacionalidad de los flujos turísticos”. Las características de la situación laboral de las personas demandantes del **TURISMO INCLUSIVO**, colaboran a la reactivación e impulso del Sector Turístico.

3. La adaptación de la gestión, los productos y servicios y la comercialización realizadas por las empresas y los destinos turísticos del Guaviare a la nueva estructura del negocio en los mercados emisores impulsada por las TIC, Internet y un nuevo consumidor.

Existe un nuevo tipo de turista que se caracteriza, ante todo, por la individualización de gustos y expectativas, pasando de una lógica estandarizada a un consumo experiencial”.

Si en el horizonte 2020 se entiende comprensible y exigible que se satisfagan los gustos particulares de los turistas que lo soliciten, resulta del todo comprensible que los viajeros con necesidades específicas derivadas de sus diferentes capacidades, vean de igual modo plenamente satisfechos sus requerimientos.

Desde este punto de vista el **TURISMO INCLUSIVO** se vería superado y englobado por el concepto de **VALOR AL CLIENTE**.



NORMATIVIDAD Y LINEAMIENTOS

PUERTAS, dentro de algunas generalidades se encuentran que deben estrictamente abrir hacia afuera y en un único movimiento, deben ser de fácil localización, evitar puertas pesadas, tienen unas medidas específicas, se debe evitar que las puertas invadan los espacios de circulación, se recomienda que dispongan de mecanismos de retorno de cierre automático de reducida velocidad, entre otras.



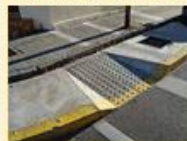
RAMPAS Vínculo entre espacios de diferentes niveles que permite la movilidad y el flujo de personas u otros elementos. Plano inclinado también diseñado para comunicar dos niveles de distinta altura, de modo que también puede salvar algún desnivel en determinado espacio. Deben solucionarse de manera que su uso sea lo más general posible, para que todas las personas puedan utilizarlas.



ESCALERA s, deben disponer de varios tramos, descansos y zonas de embarque, asimismo como barandas, pasamanos, franjas podo táctiles y señalización. Existen varios tipos de escaleras y se dividen en fijas (de un tramo, con descansos, cuadrada, ida y vuelta y caracol), transportables o ligeras (portátil, de siera), por su uso (de incendios, de servicio) y mecánicas. Siempre los escalones aislados deberán presentar texturas, color e iluminación que los diferencie del pavimento general.



ANDENES, estos deben asegurar la circulación de las personas de forma segura, siendo totalmente continuo, ninguna actividad o uso de los espacios públicos interferirá en este, eliminando las barreras existentes, tanto fijas como las de carácter temporal, y deben contar con varios elementos de equipamiento urbano como franjas podo táctiles, ciclo-rutas, vados, escalones, árboles, zonas verdes, redes de servicios e iluminación, siempre y cuando permanezcan fuera de la ruta.



TAQUILLAS O PUNTOS DE INFORMACION, las taquillas y puntos de información son los espacios o lugares dedicados a brindar atención y venta de entradas al público, para acceder a un recinto, un sistema o evento. Pueden ser cabinas o locales dotados por mobiliario de atención o mostrador según se requiera y sea el caso. Son de las zonas más importantes dentro de un espacio al público, ya que simboliza la acogida y la comunicación, es el primer impacto, y establece un vínculo entre la conexión del usuario con el establecimiento.



TERRAZAS Y PAISAJISMO, la diversidad de zonas de recorrido, jardines y permanencia, deben estar conectados con el itinerario peatonal accesible. Se recomienda la diferenciación por medio de texturas y materiales no deslizantes tanto en seco como en mojado, las zonas de paseo y/o sendas peatonales.



ZONAS DE PARQUEO, se define como el área destinada para ubicar de manera temporal todo tipo de vehículos. Este espacio, puede encontrarse tanto en interiores como en exteriores, con el fin de facilitar la movilidad de los usuarios y ofrecer seguridad a sus vehículos. todos deben garantizar que las dimensiones, accesos y circulaciones, sean las adecuadas para el buen uso y aprovechamiento del espacio.



BAÑOS PUBLICOS, habitación, cabina o edificación pequeña, con aparatos sanitarios tales como lavamanos, inodoros y/u orinales, destinados para prestar servicios higiénicos. Estos equipamientos dado que son de especial utilidad, es necesario que estén debidamente señalizados para ser localizados de manera fácil y segura.



HABITACION, se debe inscribir un círculo con diámetro mayor o igual a 1,50 m no barrido por el mobiliario, la distancia entre dos obstáculos entre los que se deba circular debe ser mayor de 80 cm, el espacio al lado y a los pies de la cama debe ser de 90 cm como mínimo, y el frontal a armarios y mobiliario 70 cm como mínimo, y por ultimo la altura de la cama debe estar comprendida entre 45 y 50 cm. la puerta siempre debe abrir hacia el exterior.



VESTUARIO, debe ser utilizado con autonomía por todas las personas sin importar su capacidad visual o física, la altura de las repisas del closet deben estar comprendidas entre 0.40 y 1.40 m, medidas desde el piso con profundidad entre 35 cm a 50 cm, deben tener barras para colgar la ropa a doble altura en un rango de 1.30 m y 1.60 m, medidas desde el piso. La puerta debe ser corrediza y los rieles deben estar enraizados al piso, sin generar ningún tipo de nivel u obstáculo a usuarios con movilidad reducida.



COCINA, se debe garantizar la posibilidad de realizar un giro de diámetro de mínimo 1,20 m libre de obstáculos, tales como elementos fijos, mobiliario y carpintería. Se recomienda bajo las unidades de trabajo permitidas, generar muebles con ruedas, bandejas deslizantes, canastos o bandejas giratorias, para tener un mejor alcance, y asimismo se debe tener especial cuidado con las terminaciones, ya que, los bordes del mobiliario deben ser redondeados, para evitar laceraciones.



BARANDAS Y PASAMANOS

Son dos elementos distintos que suelen confundirse. Las barandas son utilizadas para cerrar, separar y proteger un espacio y evitar accidentes, y generalmente está compuesta por balaustres. Los pasamanos son barras de sujeción, las cuales siguen el perímetro de una estructura como pasillos, escaleras o rampas, permitiendo apoyarse y facilitar la movilidad de una persona de manera más segura y continua como guía a una persona con discapacidad visual o de apoyo para toda la población.

TRANSPORTE

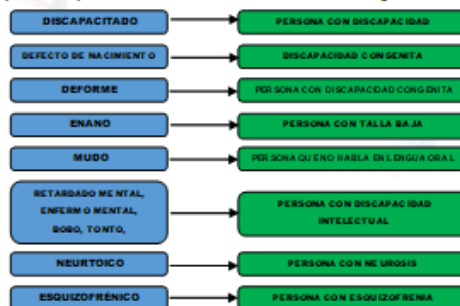
el acceso y uso de todo tipo de vehículos, tanto públicos como privados, forman un aspecto fundamental en la cotidianidad. Todos los accesos y salidas de los vehículos deben encontrarse a nivel con el área de embarque o parquero, se debe reservar un área para personas con discapacidad, debidamente señalizada, y esta área reservada para personas con discapacidad debe situarse en las cercanías de los accesos.



“Es necesario entender la accesibilidad, como la eliminación de las barreras que impiden el disfrute y goce de las personas con discapacidad, y en el turismo, se entiende esto como la adecuación de los espacios con el fin de brindarle comodidad y seguridad al turista con discapacidad en el ambiente donde desarrolle las actividades turísticas.”

El **TURISMO INCLUSIVO**, conlleva a la implantación de la accesibilidad en todos los componentes del Sector Turístico. La accesibilidad mejora la CALIDAD de la oferta turística, dándole un valor añadido del que se beneficiarán todos los clientes, independientemente de su situación personal.

Dentro del Manual de Turismo, existen protocolos generales que permiten para cada tipo de discapacidad una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta:



EL **TURISMO INCLUSIVO**, piensa en las necesidades de cada viajero y garantiza que cada una de sus necesidades individuales se conviertan en satisfacciones personales y para todo el colectivo.

La Accesibilidad y el Diseño Universal, implementados dentro del turismo, marcan una diferencia notable en la decisión del beneficiario al seleccionar cada destino de viaje en cualquier etapa de su vida.

6. Cronograma

Para el desarrollo de esta investigación se desarrollará el siguiente plan de trabajos de sujeto al tiempo destinado para las actividades del semestre académico propuesto por la Corporación universitaria Cekar.

Tabla 4.

Cronograma de actividades

ESTRATEGIA DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO INCLUSIVO EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE.							
ACTIVIDAD	ene- feb-20	mar- abr-20	may- jun-20	jul- ago-20	sep- oct-20	nov- ene-21	feb- mar-21
Elección del tema de investigación							
Planteamiento y formulación							
Marco teórico							
Diseño del instrumento							
Validación del instrumento							
Entrega de anteproyecto							
Entrega de anteproyecto							
Formulación y diseño de la estrategia							
Ejecución							
Evaluación							
Análisis y resultados							
Elaboración de informe final							

Fuente: Las autoras.

Conclusiones

En la etapa de diagnóstico de esta investigación, podemos deducir que el municipio de San José del Guaviare, es una región con gran potencial para el turismo en todas sus modalidades y cada vez más está en crecimiento debido a su gran riqueza natural, cultural y patrimonial, pero la idea de esta investigación fue el enfoque hacia las personas en condición de discapacidad, ya que su participación en el turismo es baja y además no cuenta con la infraestructura, servicios, personal capacitado para atender sus necesidades en distintos aspectos como movilización, accesibilidad entre otros que no permiten el adecuado desarrollo del turismo.

A través de la encuesta semiestructurada, diseñada como instrumento de recolección de datos, se pudo establecer las razones dadas por los prestadores de servicio turístico en el municipio de san José del Guaviare, desconocen la normatividad para la atención de personas con discapacidad, en un 73% de los encuestados además de que más de un 90% de los sitios turísticos no cuentan con las instalaciones debidamente acondicionadas según la reglamentación, manifiestan los entrevistados que no conocen la reglamentación o normatividad que regula la atención a las personas con discapacidad o diversidad funcional, argumentando entre otras razones; se lleva poco tiempo en la actividad turística, en el municipio hay poca demanda de parte de esta población especial (obviamente se esté teniendo en cuenta el contexto local por parte de los encuestados, no pensando en el círculo nacional y extranjero), hace falta de parte de los entes gubernamentales o a quién corresponda hagan las respectiva socialización, capacitación acerca de este tema, muchos de los prestadores tienen total desconocimiento del tema y por ende no saben cómo actuar cuando una persona de esta población se presenta, otros prestadores son adversos a estos temas y nunca asisten a estas reuniones, se está iniciando una etapa reciente en cuanto al turismo en la región y falta mucho por aprender.

La investigación encuentra por otro lado el ideal que existe entre los prestadores de servicios turísticos por ofrecer sus servicios de manera óptima, en términos de corresponsabilidad, los encuestados en su mayoría con un 43% aceptan en sus empresas la responsabilidad de generar acciones, en procura de que la atención a las personas con discapacidad o diversidad funcional,

haciendo énfasis en crear campañas de turismo amigable, garantizar las condiciones adecuadas para la prestación del servicio turístico, compromiso de equidad e igualdad, aplicación de los protocolos de seguridad y normatividad, gestionar recursos a través de proyectos y la selección de personal capacitado e idóneo. El 38% de los prestadores de servicios turísticos coinciden en dejar esta tarea a las instituciones gubernamentales principalmente a la secretaria de cultura en el orden local como al ministerio de cultura y turismo en lo nacional, para que se creen estrategias en la destinación de recursos para invertir en los destinos turísticos y en las vías, promoción de programas de turismo inclusivo, fortalecer el diligenciamiento de una política pública enfocada en la prestación del servicio turístico y dar un mejor enfoque y direccionamiento a la secretaria de cultura departamental y municipal. Se destaca como el común denominador, que, es pertinente capacitarse para brindar un servicio de calidad con un adecuado acompañamiento a las personas con discapacidad y promover la igualdad de derechos.

Por unanimidad existe una conciencia plena del progreso en la región, es claro que el turismo es uno de los sectores más importantes para reactivar y potencializar la economía del municipio, del departamento y del país. Entendiendo que cada prestador, en su rol, ya sea propietario de un sitio turístico, conductor, administrador de hotel o restaurante, guía turístico, posee un conocimiento de su actividad particular, se establecen que es absolutamente necesarios efectuar remodelaciones y adecuaciones en la infraestructura física, así mismo la adecuación pertinente a los vehículos adscritos a este servicio, adecuación en señalización e información visual. Por el lado de la reciente necesidad de formación y capacitación en diversos temas, como atención al usuario, dominio de lenguaje de señas y del lenguaje braille, normatividad, entre otros, además que se fortalezca y se generen acciones de apoyo interinstitucional para la realización de adecuaciones. Es necesario tomar estas apreciaciones, como una gran ventaja, y saber motivar al propietario prestador de servicios turísticos para encaminar su formalización; por ello la estrategia diseñada cumple con este objetivo al presentar una cartilla bajo un sustento teórico y ajustado al contexto estudiado en esta investigación.

La estrategia diseñada en formato cartilla, cumple con el objeto de interés de esta investigación al ser la mejor estrategia para que los prestadores de servicios turísticos se sientan

motivados a adecuar y aprender a manejar en sus empresas todo el tema de la atención de personas en situación de discapacidad, se de en óptimas condiciones se enfoca en la entrega de una cartilla de orientación y formación en temas exclusivos al turismo inclusivo, optimización y pertinencia de los espacios para la atención de personas con discapacidad, y la importancia de tener claras las normas y leyes que reglamentan la prestación del turismo inclusivo.

Recomendaciones

Con el objetivo de establecer beneficios que se acomoden a las necesidades tanto del mercado como de los empresarios, el gobierno y las instituciones, deben continuar en la búsqueda de creación de políticas que ayuden a la consolidación y pertinencia en la atención de personas en situación de discapacidad, ya que este tipo de acciones pueden ayudar a que el sector del turismo continúe la proyección de crecimiento que hasta ahora ha alcanzado y en el futuro se pueda posicionar como un sector de alto impacto económico regional y nacional.

Es vital que las personas que estén vinculadas directamente al turismo, aprovechen los cursos que se dictan en entidades como el Sena, o desde el Ministerio de Industria y Turismo, para que sean capacitadas y actualizadas en las nuevas tendencias y teorías, ya que cada día se necesitan personas más informadas que ayuden a la evolución del sector turístico y de salud.

Es absolutamente necesario que las instituciones que tienen corresponsabilidad directa con el turismo establezcan jornadas pedagógicas de formalización a los entes informales dentro del sector turístico. Concientizándolos en la importancia y el aporte que se hace hacia el departamento del Guaviare que se obtiene con la adecuación de las instalaciones y los protocolos de atención a las personas en situación de discapacidad, todo ello a través de metodologías que se ajusten al contexto regional, que sea eficiente para los dueños y prestadores de turismo.

Llevar a cabo talleres de capacitación apoyados en la cartilla, producto del trabajo de esta investigación.

Referencias Bibliográficas

- Aceves, N. (2018). *El modelo social de la discapacidad ¿qué es y cómo va su adopción en México?* Obtenido de www.nexos.com: <https://discapacidades.nexos.com.mx/?p=672>
- Altimira, R. (2007). El turismo como motor de crecimiento. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense XL*, 677-710.
- Asociación Colombiana de Sordociegos. (2013). Estudio Nacional de Oferta y Demanda Turística para Personas con discapacidad. Colombia.
- Bogotá Turismo. (Mayo de 2011).
http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Personas_en_discapacidad.pdf.
- Corte_Constitucional. (2020). "Persona en situación de discapacidad" reemplaza la expresión "discapacitado" Sentencia C-043, 1/02/17. Obtenido de www.ambitojuridico.com:
<https://www.ambitojuridico.com/noticias/general/constitucional-y-derechos-humanos/persona-en-situacion-de-discapacidad-reemplaza-la>
- Cubero, D. (25 de 11 de 2019). Abrir turismo inclusivo. *Diario de Tabasco*.
- Destinos Verdes. (2016). <http://destinosverdes.com/mas-de-60-millones-de-personas-con-capacidades-reducidas-viajan-por-ocio-de-acuerdo-con-la-omt/>. Obtenido de <http://destinosverdes.com/mas-de-60-millones-de-personas-con-capacidades-reducidas-viajan-por-ocio-de-acuerdo-con-la-omt/>
- El Tiempo. (27 de 09 de 2016). El país le apuesta a un turismo sin barreras. *El Tiempo*.
- Galeano, M. (2004). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. . Medellín, Colombia: Fondo Editorial-Universidad EAFIT.
- García, C. (2014). El contexto urbano y las interacciones sociales: dualidad del espacio de actividades de sectores de ingresos altos y bajos en Concepción, Chile. *EURE (Santiago)*.
- González, J. &. (2018). *La accesibilidad turística como estrategia de inclusión social*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/333881489_LA_ACCESIBILIDAD_TURISTICA_COMO ESTRATEGIA DE INCLUSION SOCIAL
- Gonzaález, J. (2016). *La accesibilidad turística en la Argentina y su rol en las políticas de Inclusión social*. Buenos Aires: Universidad Nacional del Sur.

- Hiernaux, D. (2 de 02 de 2020). *Universidad Nacional del Mar del Plata*. Obtenido de www.nulan.mdp.edu.ar: <http://www.nulan.mdp.edu.ar/258/1/Apo2002a6v2pp11-27.pdf>
- Mareño, M. (2016). La discapacidad social del "diferente". *Intersticios; Revista psicologica de pensamiento crítico*, 95-105.
- MinSalud. (2020). *El abecé de la discapacidad*. Obtenido de www.minsalud.gov.co: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-de-la-discapacidad.pdf>
- Morfín, G. (2018). *El Turismo Inclusivo como Modelo de Innovación del Turismo Tradicional de Sol y Playa en el Municipio de La Paz*. La paz, Baja California, México: Universidad Autonoma de Baja California.
- Morfín, G., & Montaña, A. (2017). *Aspectos críticos para evaluar el turismo inclusivo en el municipio de La Paz, Baja California Sur, México*. La Paz, Baja California Sur: Ciudad Universitaria.
- Nexotur. (2020). *El Turismo representa el 10,4% del PIB mundial*. Obtenido de www.nexotur.com: <http://www.nexotur.com/noticia/101605/NEXOTUR/El-Turismo-representa-el-104-del-PIB-mundial.html>
- Organización mundial de la salud. (2001). *Clasificación internacional del funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. .
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Malta: Oms.
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Compilación de recomendaciones de la OMT 1975-2015*. Madrid: Omt.
- Pérez, D. M. (2013). *Turismo accesible "Hacia un Turismo para Todos"*. Madrid: Ministerio de Economía.
- Procolombia. (26 de Septiembre de 2016). *Prepárese para recibir a personas con discapacidad*. Obtenido de www.procolombia.co: <https://procolombia.co/actualidad-internacional/vacacional/preparese-para-recibir-personas-con-discapacidad>
- Rodriguez, D. (2018). *Tecnologías de Información y Comunicación para el turismo inclusivo*.
- Rubio, V. (2017). Inclusión de Personas en Situación de Discapacidad en Educación Superior, desde el Enfoque de la Responsabilidad Social, en un Contexto de Transiciones Discursivas respecto del Binomio Integración/Inclusión. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*.

- Salud, O. M. (2011). Obtenido de Informe Mundial sobre la Discapacidad.:
http://www.who.int/iris/bitstream/10665/75356/1/9789240688230_spa.pdf
- Sanfeliciano, A. (2017). *Diversidad funcional: una nueva perspectiva sobre la discapacidad*. Obtenido de www.lamenteesmaravillosa.com:
<https://lamenteesmaravillosa.com/diversidad-funcional-una-nueva-perspectiva-sobre-la-discapacidad/>
- Soler, C. (12 de 2015). El turismo social accesible: un análisis sociológico en la región de Murcia. Murcia, España: Universidad de Murcia. Departamento de Sociología y Política Social.
- Tamayo, M. (2003). El proceso de investigación científica. México: Editorial Limusa.
- Universidad Externado de Colombia. (17 de abril de 2020). *La crisis del turismo por el COVID-19*. Obtenido de www.uexternado.edu.co: <https://www.uexternado.edu.co/economia/la-crisis-del-turismo-por-el-covid-19/>
- Universidad Nacional de Colombia. (Mayo de 2011). *Protocolos de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes*. Bogotá: UNAL. Obtenido de
http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Personas_en_discapacidad.pdf
- Villareal, P. (6 de febrero de 2020). *Turismo Inclusivo*. Obtenido de www.academia.edu:
https://www.academia.edu/8888246/TURISMO_INCLUSIVO?auto=download
- Vive Colombia. (2018). *Guaviare, Colombia; Guía turística*. Obtenido de
<http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=58187&name=GuiaTuristicaGuaviare-ok.pdf&prefijo=file>

Anexos

Apéndice A

Entrevista semiestructurada

San José del Guaviare, febrero de 2020

Señores

Prestadores de servicio turístico

Somos estudiantes de X semestre de administración de empresas de la universidad “CECAR”. Sumándonos a una preocupación latente que ha surgido con respecto al turismo incluyente y en particular en el municipio de san José del Guaviare; esta investigación visiona una estrategia adecuada para que los prestadores del servicio turístico satisfagan las necesidades de las personas con discapacidad o diversidad funcional, para que accedan de manera plena a la oferta turística existente.

Solicitamos muy respetuosamente a usted responder a las siguientes preguntas, diseñadas como instrumento de recolección de datos y que soportara los resultados de nuestra investigación.

Contamos con su apoyo, desde su papel como prestador de servicios turísticos, la veracidad de sus respuestas y los conocimientos que ustedes han podido adquirir dentro de su actividad o servicio ofrecido, con la siguiente encuesta:

1. ¿Describa la actividad o actividades turística(s) que ofrece?

2. ¿En breves palabras describa lo que entiende por turismo inclusivo?

3. ¿Conoce usted la reglamentación o normatividad vigente en Colombia para la atención de persona con discapacidad o diversidad funcional?

SI ___ NO ___

De sus razones

4. ¿Cree usted que cumple a cabalidad con las condiciones adecuadas para la prestación se sus servicios turísticos para personas con discapacidad o diversidad funcional?

SI ___ NO ___

De sus razones

5. ¿Cuáles son según su conocimiento son las condiciones a establecer o mejorar para la prestación se sus servicios turísticos para personas con discapacidad o diversidad funcional?

6. ¿Cuáles cree usted, son las acciones a tener en cuenta para la prestación de servicios turísticos óptimos a las personas con discapacidad o diversidad funcional, desde lo personal, empresarial y gubernamental?

7. ¿Ha recibido usted formación o capacitación en temas de atención a personas con discapacidad o diversidad funcional?

SI ___ NO ___

De sus razones

8. ¿Desearía usted formación o capacitación en temas de atención a personas con discapacidad o diversidad funcional?

SI ___ NO ___

En qué temas específicamente:

Observaciones:

Muchas gracias por su colaboración y será tenido en cuenta para los propósitos de la implementación de la estrategia.

Responsables:

Darly Cirley Turmequé Montoya,

Martha Isabel Pérez Llanos,

Lidia Amada Zoto Garzón,

Administración de Empresas X semestre CECAR

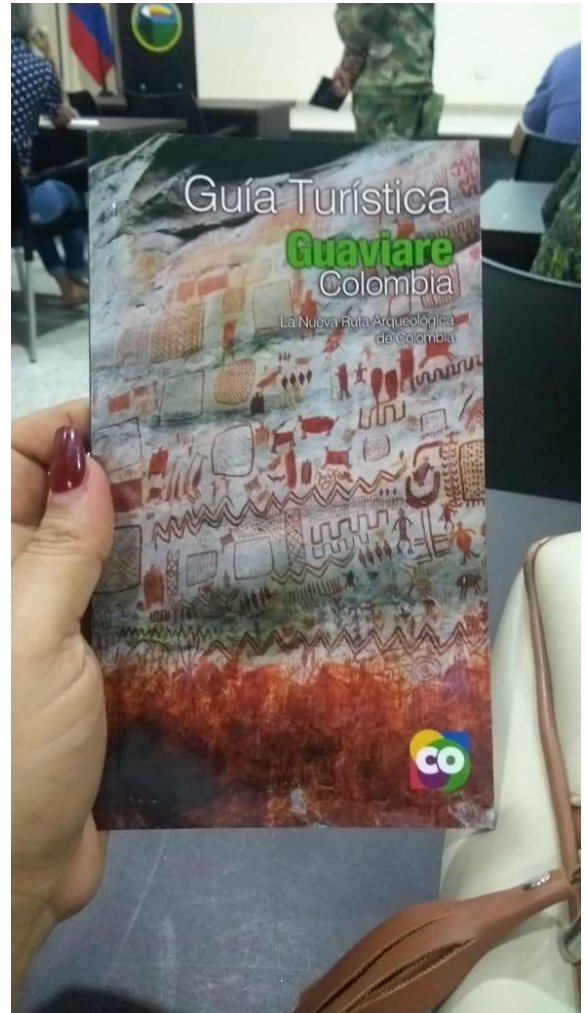
Apéndice B

Registro fotográfico









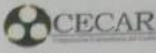



necesidades de las personas con discapacidad o diversidad funcional, para que accedan de manera plena a la oferta turística existente.

Solicitamos muy respetuosamente a usted responder a las siguientes preguntas, diseñadas como instrumento de recolección de datos y que soportara los resultados de nuestra investigación.

Contamos con su apoyo, desde su papel como prestador de servicios turísticos, la veracidad de sus respuestas y los conocimientos que ustedes han podido adquirir dentro de su actividad o servicio ofrecido, con la siguiente encuesta:

1. ¿Describe la actividad o actividades turística(s) que ofrece?
Alojamiento

<p>  DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO INCLUSIVO EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE </p>	<p>  DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO INCLUSIVO EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE </p>
<p>2. ¿En breves palabras describa lo que entiende por turismo inclusivo? <u>Es poder dar la oportunidad a aquellas personas con discapacidad lo mismo que se le brinda al turista común.</u></p> <p>3. ¿Conoce usted la reglamentación o normatividad vigente en Colombia para la atención de persona con discapacidad o diversidad funcional? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> De sus razones <u>porque en las capacitaciones recibidas nunca nos hablaron de esa reglamentación</u></p> <p>4. ¿Cree usted que cumple a cabalidad con las condiciones adecuadas para la prestación de sus servicios turísticos para personas con discapacidad o diversidad funcional? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> De sus razones <u>La Infraestructura del alojamiento no es la adecuada</u></p> <p>5. ¿Cuáles son según su conocimiento son las condiciones a establecer o mejorar para la prestación de sus servicios turísticos para personas con discapacidad o diversidad funcional? <u>Adecuar el establecimiento</u></p>	<p>6. ¿Cuáles cree usted, son las acciones a tener en cuenta para la prestación de servicios turísticos óptimos a las personas con discapacidad o diversidad funcional, desde lo personal, empresarial y gubernamental? <u>En lo personal, es entender que son personas con los mismos derechos como los nuestros, en lo empresarial capacitarnos y adecuar el sitio</u></p> <p>7. ¿Ha recibido usted formación o capacitación en temas de atención a personas con discapacidad o diversidad funcional? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> De sus razones <u>porque en nuestra vereda no nos han capacitado en el tema</u></p> <p>8. ¿Desearía usted formación o capacitación en temas de atención a personas con discapacidad o diversidad funcional? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> En qué temas específicamente: <u>Comunicación, evidenciarlos y atención hacia ellos.</u></p> <p>Observaciones:</p> <p>Muchas gracias por su colaboración y será tenido en cuenta para los propósitos de la implementación de la estrategia.</p>