

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA PARA EL TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL DE LA CIUDAD DE MANIZALES SOBRE LA ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN

PROYECTO DE GRADO

SEMILLERO DE INVESTIGACIÓN EN TURISMO

ACCESIBLE – SITA



TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

DAVID FELIPE LÓPEZ CIFUENTES

ESTUDIANTES

DANIELA OROZCO OSORIO

T1620202076

CARLOS HERNÁN BUITRAGO CASTAÑEDA

T1620202046

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS UNIVERSIDAD  
CATOLICA DE MANIZALES

2020

Tabla de contenido

TÍTULO.....	3
PALABRAS CLAVES .....	3
RESUMEN.....	4
OBJETIVO GENERAL .....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
JUSTIFICACIÓN .....	6
METODOLOGÍA .....	8
MARCO TEÓRICO .....	9
RESULTADOS DE TRABAJO DE CAMPO .....	33
ACCIONES DE MEJORA.....	42
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL (TURÍSTICO).....	43
ADECUACIONES PARA VEHÍCULOS Y SISTEMAS DE ACCESO INCLUYENTE PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL (TURÍSTICO) .....	47
CONCLUSIONES .....	48
BIBLIOGRAFÍA.....	51

## TÍTULO

Diagnóstico y propuesta para el transporte terrestre automotor especial de la ciudad de Manizales sobre la accesibilidad e inclusión.

## PALABRAS CLAVES

Accesibilidad - Transporte - Turismo - Servicio al Cliente - Viajes.

Accessibility- Transport- Tourism- Customer service- Trips.

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación es cualitativo de tipo descriptivo el cual busca diagnosticar la accesibilidad e inclusión en el transporte terrestre automotor especial de la ciudad de Manizales que brinde el servicio de transporte turístico y proponer acciones de mejora, buscando de esta manera contribuir a un servicio más completo para todos los usuarios. Para el desarrollo del ejercicio investigativo se tendrán en cuenta las siguientes unidades de análisis: las empresas que prestan el servicio de transporte terrestre automotor especial, actualmente en la ciudad de Manizales y el Ministerio de Transporte de Colombia como ente regulador de este sector económico, pretendiendo obtener como resultados: documento diagnóstico sobre la accesibilidad e inclusión, propuesta para contribuir a la accesibilidad e inclusión en las empresas de transporte terrestre automotor especializado en la ciudad de Manizales.

El proyecto será desarrollado durante el año 2021.

## OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar la accesibilidad e inclusión en el transporte terrestre automotor especial de la ciudad de Manizales que brinde el servicio de transporte turístico y proponer acciones de mejora.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las limitaciones físicas que tienen los parques automotores e instalaciones de las empresas que brindan el servicio de transporte terrestre automotor especial.
2. Proponer las adecuaciones en los vehículos en cuanto a rampas y sistemas de acceso incluyente.
3. Definir un programa de capacitaciones, orientadas al personal administrativo y operativo de la empresa para favorecer la inclusión y la accesibilidad en organización.

## JUSTIFICACIÓN

El siguiente proyecto de investigación se realizó bajo la premisa de la importancia de la inclusión, y de sus diferentes aportes que generan a un sector comercial, en especial a aquellos que no tiene un correcto desempeño y que por diferentes situaciones no tiene una gran demanda o salida de sus servicios y productos por parte de un segmento de mercado como turistas en situación de discapacidad. El objeto de estudio fue diagnosticar la accesibilidad e inclusión en el transporte terrestre automotor especial de la ciudad de Manizales y proponer acciones de mejora.

El mercado actual automotriz es uno de los más grandes sectores a nivel nacional, teniendo en cuenta esto; es inevitable los diferentes problemas que se puedan ocasionar en un ambiente comercial, naturalmente hay diferentes dificultades que cualquier comercio puede tener, sin embargo, hay problemas que son ocasionados principalmente por un manejo inadecuado.

En Colombia, como en muchos otros países de latino américa el turismo es una actividad que viene en aumento, gracias a sus propiedades naturales y hermosas culturas, lamentablemente se puede observar que hay falencias en ciertos servicios ofrecidos a los visitantes, entre ellas el transporte terrestre. Es claro que existen limitaciones en la parte de infraestructura, en temas como accesibilidad e instalaciones que no generan inclusión para un grupo determinado de personas.

La búsqueda de satisfacer las necesidades de turistas lleva día a día a mejorar para así lograr que los clientes tengan la garantía que se hace lo mejor para ofrecer un servicio de calidad, prima la necesidad de un transporte específico, con un adicional de confiabilidad y responsabilidad social, transportes avanzados y diseñados principalmente para grupos específicos.

El desarrollo de este proyecto fue indispensable para que las personas en situación de discapacidad motriz o audiovisual puedan ser incluidas en cada uno de los servicios turísticos que prestan las ciudades o lugares donde residen estas personas. En este caso el servicio de transporte terrestre automotor especial en la ciudad de Manizales. Esta ciudad se caracteriza por pensar en cada una de las necesidades de sus ciudadanos, pero el tema de la accesibilidad es uno en los cuales más se le debe apostar a su mejoramiento y así estar a la altura del desarrollo de alta calidad que tiene la ciudad en otras áreas y servicios al ciudadano. La inclusión es un pilar en la investigación, por eso todos los objetivos fueron en búsqueda de conocer la situación actual de la ciudad en frente a este tema y posibles soluciones, tener la certeza si los vehículos e instalaciones automotrices son adecuados para personas en situación de discapacidad, se buscaba generar un entorno de confianza y tranquilidad para este sector de la población, el interés siempre es prestar soluciones para realizar un turismo amigable con todos los segmentos poblacionales.

Por eso se hizo necesario un estudio en cuanto a los sistemas que se puedan implementar para que cada uno de los residentes o turistas que visiten Manizales se sientan con las condiciones adecuadas para el disfrute de los atractivos turísticos de la región. La investigación con sus resultados pudo aportar datos importantes para la posible solución de este problema en particular y otros muchos que pueda tener este sector comercial, es importantísimo saber cuál es el problema y conocer explícitamente las características de este para poder llegar a una correcta y efectiva solución.

## **METODOLOGÍA**

### **Tipo de estudio**

Estudio investigativo de carácter cualitativo de tipo descriptivo el cual buscaba diagnosticar la accesibilidad e inclusión en el transporte terrestre automotor especial de la ciudad de Manizales que brinde el servicio de transporte turístico y proponer acciones de mejora.

### **Unidades de análisis**

Para el desarrollo del proyecto se tuvieron en cuenta como unidades de análisis las empresas que prestan el servicio de transporte terrestre automotor especial, actualmente en la ciudad de Manizales.

### **Instrumentos**

Para la realización del trabajo de campo se utilizaron como instrumentos las entrevistas semiestructuradas.

### **Muestra**

La aplicación de los instrumentos fue a las empresas de transporte terrestre automotor especializado que brindan en servicio de transporte turístico en la ciudad de Manizales

### **Análisis de la información**

Luego de la realización del trabajo de campo se analizaron los contenidos obtenidos y se redactaron las correspondientes conclusiones, como base para el diseño de la propuesta.



## MARCO TEÓRICO

### **Turismo**

“El turismo es definido como un fenómeno social, cultural y económico que corresponde al desplazamiento de las personas de lugares fuera de su entorno habitual por diferentes motivos como personales, profesionales o laborales”. (OMT, 2020).

Teniendo esto en cuenta podemos concluir que hay diferentes actividades y sectores económicos que juegan un papel fundamental en la actividad turística y por esto la estabilidad de uno de esos afecta directamente a la actividad turística el transporte es una de ellas y juega un papel fundamental en el correcto desarrollo de la misma, el transporte terrestre especial es el tradicionalmente más utilizado para esta actividad.

Por tal motivo debe manejar unos estándares para un correcto servicio los cuales van desde las condiciones de la flota automotriz, como el servicio al cliente y la accesibilidad a los mismos.

### **Accesibilidad**

“El concepto de accesibilidad se define como «condiciones que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles utilizables y practicables para todos los ciudadanos» Definición de accesibilidad” – (RAE, 2020).

La accesibilidad debe ser un derecho que todas las personas deben tener, los espacios deben ser adecuados para el libre desarrollo y disfrute de las actividades turísticas, teniendo en cuenta las necesidades de cada uno de los seres humanos.

### **Accesibilidad Universal**

El observatorio Accesibilidad y Vida Independiente (S.F) la define como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la

estrategia de «diseño para todos» y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Tanto las herramientas como los espacios de desarrollo de cualquier actividad turística deben estar debidamente diseñados para que todas las personas tengan acceso a los mismos, esto con la ayuda de tecnología para que estos espacios sean autónomos en su funcionamiento y brinden al turista una inclusión y libre disfrute del atractivo.

### **Cadena de Accesibilidad**

“Conjunto de elementos que, en el proceso de interacción del usuario con el entorno, permite aproximarse, acceder, usar y salir de todo espacio o recinto con autonomía, facilidad y sin interrupciones”. (Observatorio Accesibilidad y Vida Independiente, (S.F)

La accesibilidad es una estrategia fundamental en el marco del desarrollo de las actividades turísticas ya que hay gran cantidad de personas en el mundo con discapacidad bien sea permanente, dependiente de la edad o temporal. En el servicio terrestre automotor la accesibilidad se hace indispensable para estas personas ya que el hecho de que sea utilizable garantiza la plena participación de actividades turísticas a la población con discapacidad.

### **Antecedentes**

Según Arjona (S.F) este concepto surge en el siglo XX gracias a un movimiento social relacionado con la discapacidad. También el ser humano desde la antigüedad ha buscado mejorar su calidad de vida, por lo cual se ha obligado a establecer soluciones que faciliten la vida cotidiana. Se crea la silla de ruedas a través del tiempo cada vez con más avance hasta lograr la plena comodidad en una persona que la usa y a su vez se adecuan los espacios para el correcto uso de las mismas. En el siglo XIX las personas con discapacidad casi que pasaban desapercibidas por el mundo y no había posibilidad de brindarles una ayuda o solución a su problema además de que estas personas no eran consideradas capaces de dar algún aporte a la sociedad.

Después de la segunda Guerra mundial hubo muchas personas lesionadas físicamente y es allí donde se implementan soluciones para que estas personas sigan siendo funcionales para la sociedad y se

consideraron útiles para la misma este modelo estuvo vigente hasta finales del siglo XX. Surge entonces el modelo social de la discapacidad, donde son prioridad los derechos humanos, y donde concluyen que las discapacidades no son individuales sino sociales por lo cual se dejan de ofrecer soluciones individuales (rehabilitadoras) para ofrecer soluciones a nivel general y surge pues el modelo de accesibilidad universal y de allí surge en diciembre del 2006 la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

La innovación en cuanto a las necesidades del ser humano se han ido tomando con mayor importancia a través del tiempo y gracias a movimientos sociales que hacen que se solucionen en este caso los problemas de las personas con discapacidad que hasta que no fueron personas importantes para la sociedad como quienes batallaron en la segunda guerra mundial no se hizo nada para que estas personas tuvieran calidad de vida y fueran consideradas como aportantes de conocimientos o servicios para la población. Al implementarse los objetos necesarios para solucionar estos problemas también se adecuan espacios accesibles a este tipo de objetos y herramientas.

### **Investigaciones**

Según Correa Montoya, Lucas y Castro Martínez, Marta Catalina, (2016, p. 8) se encuentra un informe sobre la Discapacidad e inclusión social en Colombia el cual nos habla de la población en situación de discapacidad y las cifras que se dieron en el 2005 por el Departamento Nacional de Estadísticas (DANE) el 6,4% (3 millones de personas) de la población tiene alguna discapacidad. (Correa Montoya, Lucas y Castro Martínez, Marta Catalina, 2016,

Las personas con discapacidad en Colombia tienen gran protagonismo en la constitución de 1991, con grandes beneficios, sin embargo, aún falta mucho para que estas personas sean completamente incluidas en las actividades productivas y recreativas del país.

### **Accesibilidad turística**

Méndez, N (2019) nos dice que es un complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración –desde la óptica funcional y psicológica – de las personas con movilidad y/o comunicaciones reducidas, obteniendo

durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida.

“Turismo accesible y turismo para todos, se utilizan de manera indiferente, persiguiéndose en ambos casos que el turista que acude a un destino pueda moverse en él de manera autónoma, sin ayuda”. (Fernández, M, 2009).

La accesibilidad turística se basa en incluir al turista con diferentes discapacidades (motrices, o visuales) para que como todas las personas puedan acceder a los atractivos turísticos y realizar de manera cómoda las actividades que allí se ofertan y puedan estas personas, además, sentirse aceptadas y tomadas en cuenta en la sociedad.

Para la OMT (2014, p. 18) la accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.

Cada uno de los espacios turísticos debe estar pensado para el goce y disfrute de toda la población, cada uno de los turistas tiene derecho de vivir experiencias hermosas en torno al lugar visitado y allí se hace referencia tanto a las personas con discapacidad como a las que no las tienen. Las empresas turísticas que piensen en el bienestar universal harán un aporte importante al buen desarrollo como sociedad y como responsables de que cada vez más el ser humano sea tratado con respeto y con igualdad de condiciones, siendo equitativos frente a cada una de las necesidades de las personas.

Para la OMT (2014, p. 18) la accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma; los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos, y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios, y, por ende, estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes.

### **Antecedentes**

Para Lo Fruscio (2011, p. 109, 110) los primeros antecedentes de accesibilidad y el turismo iniciaron en 1963 en Suiza con el “*Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas*”. Se

origina el concepto de “Accesibilidad”. A partir de esa fecha, se dan una serie de eventos internacionales relacionados con este tema. Entre ellos se destacan:

La Resolución 3447, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 9 de diciembre de 1975, denominada “*Declaración de los Derechos de las Personas Discapacitadas*”, que tiene referencia a los derechos civiles y políticos de las personas discapacitadas.

En 1976 se declara por parte de los Estados Miembros de las Naciones Unidas el año 1981 como el “*Año Internacional de las Personas Discapacitadas*” gracias a que en este año hubo un cambio significativo frente a esta población.

En 1982, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprueba el “*Programa Mundial de Acción concerniente a las personas Discapacitadas*” con el fin de que esta población gozará de las mismas oportunidades que las personas que no tienen discapacidad. En esta misma asamblea se proclama el periodo 1983-1992 como “*Década de las Naciones Unidas de las Personas Discapacitadas*”. Apenas hasta los años 80 y 90 se logra un verdadero cambio en cuanto a las políticas internacionales sobre la accesibilidad gracias a dos factores: el primero por el surgimiento del concepto “*Diseño para todos*” y la segunda es la presión por parte de personas e instituciones para lograr la igualdad de trato de las personas con o sin discapacidad.

En 1987 la Conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos.

En diciembre de 1993, por Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas, se aprueban las “*Normas Uniformes sobre la igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad*” dentro de las cuales se destacan 2 artículos: el artículo 5° que establece que “para las personas con discapacidades de cualquier índole, los estados deben establecer programas de acción para que el entorno sea accesible, y adoptar medidas para garantizar el acceso a

la información y la comunicación”, el cual se complementa con el artículo 14°, que establece que “los estados deben emprender y prever políticas adecuadas para las personas con discapacidad en el plano nacional y deben estimular y apoyar medidas en los planos regional y local”.

Gracias a las políticas implementadas por las diferentes asambleas e instituciones en pro de los derechos humanos a lo largo de los años, las personas con algún tipo de discapacidades gozan hoy en día de soluciones a sus condiciones físicas y son tan importantes en la sociedad como cualquier persona sin dificultades motrices o audiovisuales. Sin embargo, cuando hablamos de discapacidad vemos que está la toman como un problema social, ya que al momento de construir ciudades esta población no es tenida en cuenta en las barreras arquitectónicas con las que cuenta siendo este un problema a futuro cuando estas personas deciden alzar la voz y reclamar sus derechos, esto implica, a su vez mas gastos económicos ya que se deben readecuar los espacios para cumplir con las exigencias y derechos de la población con discapacidad.

### **Investigaciones**

Crean el manual del turismo accesible en Colombia, y se lanza el 19 de febrero del 2019 gracias al Ministerio de comercio, Industria y Turismo, la Alta Consejería Presidencial para la Participación de Personas con Discapacidad y el Fondo Nacional de Turismo (Contar), el cual facilita a los prestadores de servicios turísticos desarrollar buenas prácticas en cuanto a la accesibilidad a sus establecimientos o espacios y atender adecuadamente a las personas.

Este Manual trae unas indicaciones específicas en cuanto a la accesibilidad turística, específicamente las del transporte terrestre automotor según la Accesibilidad y Diseño Universal (A.D.U) son:

#### **Personas con discapacidad cognitiva o intelectual:**

El mobiliario y equipamiento urbano, de edificación y transporte deben ser adecuados y de fácil utilización.

#### **Personas de talla baja:**

El mobiliario y equipamiento urbano de edificación y del transporte, deberán tener algunos de sus elementos adaptados para personas de talla baja.

#### **Personas de talla alta:**

El mobiliario o equipamiento urbano, de edificación y transporte deberá tener elementos adaptados para personas de talla alta.

**Personas de talla gruesa:**

En las edificaciones, espacios urbanos, vehículos y sistemas de transporte público se debe proveer apoyo para paso de talla gruesa; con un ancho mínimo de 80 cm, preferiblemente con apoyabrazos.

**Mujeres en embarazo:**

En las salas de espera, en servicios de transporte público y en estacionamientos vehiculares, se requiere una zona o espacio prioritario para las mujeres embarazadas. **Personas ambulantes con carga:**

En los servicios de transporte, se requieren de espacios exclusivos para albergar transitoriamente las maletas, cajas y todos los implementos que contengan las cargas de viaje.

Dentro del Manual de turismo accesible se encuentran unos criterios básicos para un Sistema de Transporte Accesible:

Debe contar con una señalización adecuada: tamaño de fuente, contraste de color, braille, alto relieve, lengua de señas / signos, pictogramas. Al mismo tiempo, es recomendable el uso de mapas de ruta, que muestran puntos de transferencia a otras líneas troncales o alimentadoras y brinden información auditiva.

Evitar que exista desnivel entre el vehículo y la plataforma de embarque. En caso de que el acceso al vehículo sea a través de escalones, procurar que éstos tengan las dimensiones adecuadas, material antideslizante y que cuenten con barras de apoyo.

Las puertas de los vehículos deben tener un alto mínimo de 210 cm y un ancho de 90 cm.

Las mismas deben estar señalizadas con el símbolo Internacional de la Accesibilidad y tener indicación visual y sonora al momento de apertura y cierre.

El uso de torniquetes no cumple con los requerimientos de Accesibilidad. · Los validadores de tarjeta deben ser fácilmente identificables y deben contar con información comprensible. También deben estar a una altura entre 70 y 100 cm. · La circulación de los buses o vehículos deben encontrarse libre de obstáculos que puedan impedir la movilidad de los pasajeros.

Los itinerarios deben tener un ancho libre de paso de 80 cm como mínimo.

Es indispensable que exista una o varias zonas reservadas debidamente señalizadas, que cuenten con

asientos, barras de apoyo y/o barras abatibles, mamparas, entre otros. · En estaciones, el mobiliario debe ser accesible: sillas o bancas de espera, apoyos isquiáticos, canecas, sistemas de recarga, tótems de información, teléfonos públicos, entre otros.

## **Discapacidad**

Según el Ministerio de Salud (2020) la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". Convención de la ONU, 2006.

Las capacidades limitadas de las cuales padecen varias personas se tiene siempre un estigma que consiste en estas personas no encajan en la sociedad, no son adaptables y resilientes en cuanto a las características arquitectónicas y culturales de un territorio, y es que es así como la misma sociedad ha señalado para mal a las personas discapacitadas y han interpuesto una barrera entre ellos y la sociedad con capacidades normales, cada día se trabaja más y más para que esto cambie y demostrar que estas personas pueden perfectamente realizar actividades y aportar ideas como cualquier otra.

## **Antecedentes**

La OMS (2020) define discapacidad como un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

La OMS (2020) define discapacidad como un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que



afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive. El concepto de discapacidad ha experimentado una extraordinaria evolución a lo largo de nuestra historia. Remontándonos muy atrás en el tiempo, en las culturas antiguas se asociaba intervenciones de poderes sobrehumanos o castigos divinos, siendo una condición que generaba rechazo y aislamiento. Por fortuna, esta concepción fue cambiando paulatinamente. En el siglo XV la discapacidad se seculariza y aparecen las primeras instituciones denominadas manicomios, como su propio nombre indica, desde un punto de vista discriminatorio, segregador y estigmatizante.

Estos estigmas se ven forzados a cambiar después de la segunda guerra mundial debido a las múltiples personas que perdieron sus capacidades físicas y fueron entonces consideradas como héroes y tenidas en cuenta para asistirles física y psicológicamente. En España en el año 1982 sale la LISMI (Ley de Integración Social del Minusválido) que ahora es llamada Ley General de la Discapacidad en la cual se reconocen los derechos de las personas con discapacidad y se determina que las empresas deben vincular un porcentaje no inferior al 2% de trabajadores con discapacidades.

Hoy en día aun con tantas políticas en pro de los derechos de las personas con discapacidad vemos como todavía la exclusión se ve y se practica en nuestra sociedad, teniendo en la mente que la persona con discapacidad simplemente no encaja o no existe.

### **Tipos de discapacidad**

Según el Mincomercio (2019, p. 78-109) en el Manual de turismo para todos, estos son los tipos de discapacidad y características de cada uno:

- Personas con discapacidad física

### **Características principales**

- Personas con movilidad reducida, dificultades en su desplazamiento o menor capacidad de

utilizar los entornos y su relación con ellos.

- Usuarios de productos de apoyo tales como: silla de ruedas, scooter, patineta eléctrica, caminadores rodantes o manuales, muletas ortopédicas, bastones y otro tipo de ayuda para el desplazamiento.
- Personas en situación de enfermedad parcial, temporal o permanente.
- Personas con movilidad autónoma o con ayuda de más personas.
- Personas con alta vulnerabilidad en su movilización, alcance, maniobra y seguridad personal.
- Personas con discapacidad visual (ceguera, baja visión, daltonismo).

### **Características principales**

- Personas que poseen dificultades de visión y percepción de los espacios y entornos, debido a deficiencias en las capacidades sensitivas visuales.
  - Usuarios de productos de apoyo tales como bastones, elementos hápticos, braille, altorrelieve, sistemas de audio, audio descripción y similares.
  - Personas en situación de enfermedad parcial, temporal o permanente.
  - Personas que pueden movilizarse autónomamente a través de elementos como táctiles, aplicaciones tecnológicas, animales guías y demás personas.
  - Personas con alta vulnerabilidad en la localización, movilización, orientación, comunicación y seguridad personal.
  - Personas con discapacidad auditiva
- ### **Características principales**
- Personas con comunicación oral y auditiva nula o reducida. Su principal medio de comunicación es la lengua de señas / signos y lectura de labios.
  - Las personas sordas, pueden tener esta condición desde o antes del nacimiento, o con posterioridad al haber aprendido alguna lengua oral. La condición de niveles de sordera puede ser baja, severa y profunda. Las personas con sordera leve también son consideradas hipoacusias.

En diferentes regiones del país o de países de habla hispana, varían algunas señas de acuerdo con sus características culturales. La lengua de señas / signos no es universal, para efectos de este manual, se utiliza como marco de referencia "El diccionario básico de lengua de señas colombiano" del INSOR- Instituto Nacional para Sordos. Una gran mayoría de las personas con hipoacusia no tienen habilidad para leer textos escritos.

- Personas con sorda ceguera Características principales,
- Personas con pérdida severa o grave de la audición y de la visión, dificultando su movilización, comunicación y participación social.

Según la OMS corresponde a una discapacidad múltiple y puede ser de origen congénito, adquirida con anterioridad o momento del nacimiento o en el transcurso de su vida. Esta condición podría estar acompañada de otro tipo de discapacidad.

- Personas que requieren de un adecuado nivel de rehabilitación y ayuda de otras personas para realizar sus actividades diarias. Requieren permanentemente acompañamiento de guías e intérpretes idóneos.
- Personas que requieren de ayudas tecnológicas, hápticos y tiflotécnicas.

Sin autonomía parcial en algunas actividades en escala, aunque se pueden desarrollar con sus diseños y Accesibilidad universal adaptado particularmente según su grado y características de discapacidad.

- Personas con discapacidad cognitiva o intelectual Características principales
- Personas con posible disminución y/o deficiencias por debajo del promedio, en su inteligencia y/o nivel de comunicación o capacidad de movilización.
- Persona con posibles dificultades para comprender, analizar y desarrollar destrezas para desarrollarse y moverse en su día a día.
- Personas que pueden necesitar educación, rehabilitación o tratamiento particular y requieren de acompañamiento de otra persona según el caso. Sin embargo, de acuerdo con el nivel cognitivo e intelectual podrán ser personas completamente autónomas.
- Personas que en la mayoría presentan condiciones de discapacidad mental y/o cognitiva desde la

primera infancia o podrán ser con posterioridad a causa de accidentes y/o enfermedades en el transcurso de su vida.

- Personas con discapacidad mental o psicosocial  
Características principales
- Personas con enfermedades mentales no tratadas o correctamente abordadas que probablemente conducen a una discapacidad psicosocial.
- Personas cuyas condiciones particulares y actitudinales pueden generar barreras que impiden un adecuado desarrollo social.
- Personas con discapacidad parcial o permanente cuyos síntomas no están relacionados con las capacidades de tipo intelectual.
- Personas que pueden experimentar retraimiento, miedo, angustia y otros signos de alerta. Por lo general deben tener un indicador y/o acompañante en condiciones muy severas.
- Personas con discapacidad múltiple  
Características principales
- Personas con uno o más tipos de discapacidad.
- Personas que generalmente requieren acompañantes y/o personas cuidadores para su acorde movilización, desarrollo personal y ejecución de actividades.
- Personas que pueden ser usuarias de perros guías y/o asistencia. ·Personas usuarias de productos de apoyo: Silla de ruedas, caminadores, bastones, muletas.
- Personas que puedan requerir asistencia médica, primeros auxilios y/o rehabilitación de manera frecuente.
- Personas con posibilidad de alteraciones y/o disminuciones en su nivel funcional, comunicativo social y del aprendizaje.
- Personas de talla baja  
Características principales
- Personas con una estatura inferior al promedio, antropométrico, de acuerdo a la edad.
- Personas con disminución de capacidad de movilización y desarrollo de actividades.
- Personas con disminución de capacidad de alcance y movilidad de objetos.

- Personas usuarias de productos de apoyo tales como: sillas de ruedas, caminadores, bastones y otras ayudas de tipo ortopédico.
- Personas con disminución en su capacidad física y motriz.
- Personas que pueden presentar crecimiento filarmónico del cuerpo.
- Personas de talla alta

### **Características principales**

- Personas con una estatura superior al promedio, antropométrico, de acuerdo a la edad.
- Personas con una velocidad de crecimiento mayor a lo normal, desde el nacimiento hasta la primera infancia.
- Personas con posible disminución de capacidad de movilización y desarrollo en sus actividades.
- Personas que pueden presentar crecimiento filarmónico del cuerpo.
- Personas usuarias de productos de apoyo tales como: sillas de ruedas, caminadores, bastones y otras ayudas de tipo ortopédico.
- Personas con posible desarrollo desproporcionado de las manos, pies y mentón.
- Personas de talla gruesa
- Personas con una talla, estructura y dimensión corporal más grande que el promedio de personas.
- Personas con disminución en la capacidad física o motriz.
- Personas que generalmente tienen un peso corporal superior al tamaño de sus huesos.
- Personas que levemente tienen alguna disminución en la capacidad de movilización y de desarrollo de actividades.
- Personas que tienen tendencia a la obesidad y/o pueden requerir mayor aporte de calorías.
- Personas que generalmente tienen problemas de salud; respiratorios, cardiovasculares y metabólicos, entre otros.
- Personas en situación de enfermedad

- Personas en situación de enfermedad, parcial o permanente, independientemente de edad, condición física, sensorial, cognitiva o mental.
- Personas con requerimientos periódicos de apoyo médico y rehabilitación.
- Personas con alteraciones y/o disminución en su capacidad de movilización y desarrollo personal y social.
- Personas que pueden requerir acompañamiento de otras personas cuidadoras o perros guías y/o asistencia.
- Personas usuarias de productos de apoyo; silla de ruedas, bastones, muletas, caminadores.
- Personas con lesiones personales, enfermedades epidémicas e infecciones respiratorias.
- Adulto mayor

### **Características principales**

- Personas con crecimiento paulatino en la reducción de su movilidad y comunicación de acuerdo con las características particulares de cada persona.
- Personas con tendencia a tener una situación de enfermedad parcial o permanente.
- Personas que con el paso del tiempo podrían adquirir alguna o algunos tipos de discapacidad.
- Personas que frecuentemente suelen estar acompañadas por otras personas o perros como apoyo.
- Personas con tendencia a tener deficiencias de tipo senil y otras falencias en su condición física, mental y cognitiva.
- Niños, niñas y jóvenes

### **Características principales**

- Personas que, por su corta edad, pueden variar su condición normal de desplazamiento; saltar, correr, brincar, rodar y trepar.
- Personas que requieran de un acompañamiento, cuidador y/o perro de asistencia/guía.
- Personas en etapa de crecimiento.
- Personas que requieran altos estándares de A.D.U. seguridad y protección en los entornos

espacios y/o servicios.

- Personas que pueden tener un período de atención muy corto y requieren un completo sistema de información y comunicación.
- Mujeres en embarazo

### **Características principales**

- Personas protectoras de una vida adicional dentro de su cuerpo. Estas personas en crecimiento dentro del vientre de la madre tienen sus propias necesidades y proceso de desarrollo independiente al de su portador.
  - Las mujeres en estado de embarazo pueden tener a su cuidado uno o más niños, carros, cunas, maletines y pañaleras. Éstas requieren unas condiciones de Accesibilidad y Diseño Universal con un protocolo adecuado según el servicio que se le esté prestando.
  - En el período de embarazo se presentan mayores posibilidades de obtener afecciones de salud, de igual manera pueden experimentar cambios emocionales y de comportamiento.
  - Personas que tienen derechos y necesidades adicionales y transitorias, durante el período de gestación y posparto, el cual requiere siempre de una atención y servicio prioritario.
  - Personas ambulantes con carga
- ### **Características principales**
- Personas que transportan cargas adicionales y predominantes que afectan y minimizan su adecuada circulación, movilización y desplazamiento.
  - Personas que por sus cargas y elementos que movilizan, pueden afectar la estabilidad y locomoción de otras personas.
  - Personas que requieren prelación en la utilización de un itinerario y/o circulación, espacio de pausa o descanso e itinerarios verticales; escaleras, rampas, plataformas elevadas y ascensores.
- Todos los criterios de Accesibilidad.
- Personas propensas a padecer algún tipo de traspies o caídas durante la movilización.
  - Personas con diversidad lingüística y cultural
- ### **Características principales**

- Personas que viajan a un lugar donde quieran vivir experiencias diferentes.
- Personas que no tienen el adecuado conocimiento de la lengua o lenguas de determinado territorio y/o país.
- Personas que no tienen pleno conocimiento de las condiciones y características socioculturales del lugar visitado.
- Personas que requieren de ayudas puntuales o sistemáticas, por parte del personal de apoyo turístico durante el viaje o estadía.

### **Transporte terrestre automotor especial**

Según el Ministerio de transporte (2020) El Decreto 174 de 2001, por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial, determina: artículo 4. Transporte público, de conformidad con el artículo 3 de la Ley 105 de 1993, el transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas, por medio de vehículos apropiados, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios y sujeto a una contraprestación económica.

El transporte terrestre juega un papel fundamental en el turismo, un aspecto importante para tener en cuenta a la hora de planificar una actividad turística, Manizales cuenta con una topografía complicada para correcto desarrollo del mismo gracias a su relieve montañoso, sin embargo, la planificación vial permite que se supere este obstáculo con vías principales que permiten el acceso a casi toda la ciudad de manera muy efectiva.

El terminal de transporte se encuentra bien ubicado sobre una de las vías principales y a unos 30 minutos de cada extremo de la ciudad, lo que permite rápido acceso a los principales puntos turísticos, la malla vial en general se encuentra en buenas condiciones, buses cómodos y adecuados para trayectos largos, aunque en general no lo son.

Indudablemente uno de los aspectos a mejorar es la accesibilidad para personas con capacidades motoras limitadas como rampas o puertas especiales, sin embargo, es un aspecto que está claro y se está



avanzando en la inclusión de estas modificaciones para permitir un mejor acceso a estas.

Las diferentes empresas deberían proponerse a realizar capacitaciones para la adecuación de estas rampas y diferentes medidas para mejorar la inclusión a personas en situación de discapacidad motora, aspectos fundamentales como los conceptos, análisis y resolución de diferentes situaciones que se puedan presentar.

La población tiene características buenas para la atención al cliente, es una ciudad generalmente culta y las personas son amables, lo que permite una atención idónea no sólo en cuanto al turismo sino en diferentes aspectos fundamentales para esta actividad como restaurantes, comercio y hotelería.

En general hay aspectos que podrían calificar el transporte terrestre especial en la ciudad como bueno, pero siempre hay aspectos a mejorar e indudablemente uno de ellos es la accesibilidad, son modificaciones posibles que podrían elevar en gran medida el transporte y la posibilidad de acceder a él.

Una estrategia a afrontar es mejorar los vehículos y sus adecuaciones, capacitación en general de diferentes aspectos a las personas que hacen parte del equipo de trabajo de las empresas, la modernización de medios digitales que le permitan un acceso más rápido a los usuarios que cada vez usan más estos recursos tecnológicos para la información y compra de los diferentes aspectos de la actividad turística y el transporte no es la excepción.

Indudablemente uno de los aspectos que toman más fuerza es el ambiental, el mantenimiento de la flota es fundamental para cumplir con los diferentes requerimientos ambientales que se exigen, y este claro debería ser un aspecto fundamental ya que gran parte de los usuarios son turistas o hasta diversos sectores sociales como estudiantes o empleados, entonces es fundamental exigir el correcto funcionamiento mecánico de los vehículos, lo que a pesar de que en general las flotas son modernas y cumplen con esto hay algunos casos en los que no sucede así que un aspecto que se podría mejorar también es la revisión y corrección de las mismas.

### **Formación y capacitación**

Según Gestión.org (S.F) el concepto capacitación se define como «las acciones formativas que lleva a

cabo una empresa orientada a ampliar los conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de sus trabajadores. Estas acciones serán unas u otras en función de las necesidades de cada empresa.

Existe otro concepto muy similar: el adiestramiento. Este se refiere a la adquisición de habilidades desde el punto de vista físico. Hablamos de adiestramiento cuando se imparte a trabajadores que realizan un esfuerzo físico. El adiestramiento entra dentro de lo que es la capacitación.

Lo que sucede es que esta última suele asociarse al componente intelectual del trabajo, más que a la faceta psicomotriz. En definitiva, la capacitación es formación y las empresas deben verla como inversión y no como gasto, ya que las dota de trabajadores más capaces, con más habilidades.

## RESULTADOS DE TRABAJO DE CAMPO ENTREVISTA EMPRESA REALTUR S.A.S.

1. ¿Los vehículos de la empresa cuentan con la adecuación accesible y la tecnología para la prestación del servicio a personas con discapacidad?

Hace 2 años el ministerio dio una directriz en la cual todos los vehículos tenían que llevar unas plataformas (ascensores), pero las mismas carroceras tumbaron esta directriz, en la empresa donde la mayoría de carros son 2020 ninguno tiene la rampa para discapacitados.

2. ¿Cuál es el porcentaje del parque automotor acondicionado para el servicio de transporte accesible?

El porcentaje del parque automotor es 0% (nulo), afirman que en Manizales no hay vehículos acondicionados para las personas con discapacidad.

3. ¿Los colaboradores de la empresa están capacitados para atender las necesidades de las personas con discapacidad?

Los colaboradores, tanto conductores como personal en la empresa no están capacitados para dichas necesidades, pues al no contar con vehículos acondicionados no se ve la necesidad de capacitación de los mismos.

4. ¿Se tienen en cuenta el tipo de discapacidades que existen según la OMS para brindar el servicio de transporte terrestre automotor especializado?

No se conocen este listado de discapacidades por lo tanto no las tienen en cuenta

5. ¿Tienen aliados estratégicos para brindar el servicio adecuado a las personas con discapacidad?

¿Cuáles? ¿Cómo funciona esa alianza?

No se tiene ninguna alianza ya que no se maneja ningún contrato de salud o que requiera el movimiento de las personas con discapacidad.

6. ¿Se tienen proyectos de compra o adecuación de vehículos para la prestación del servicio de transporte a personas con discapacidad? ¿Cuales?

Por el momento no se tiene pensado comprar este tipo de vehículos, así como tampoco adecuar los ya existentes.

7. ¿La empresa tiene contratado actualmente personas con discapacidad para la prestación del servicio? ¿Cuáles cargos? ¿Cuántas personas?

Ninguna de las personas o colaboradores de la empresa cuenta con algún tipo de discapacidad.

8. ¿La empresa tiene estipulado una política de inclusión social para la población con discapacidad? ¿Cuál?

Para las personas con discapacidad no se tiene ningún tipo de política dentro de la empresa.

9. ¿Se tienen proyecciones para la adecuación de una infraestructura accesible para la prestación del servicio en las instalaciones de la empresa u oficinas?

Así como para los vehículos, en las instalaciones de la empresa y oficinas tampoco se tienen proyectos de adecuación.

10. ¿Conoce la normatividad colombiana sobre la accesibilidad en el transporte terrestre automotor especializado?

Se crearon unos decretos, los cuales fueron tumbados a través del ministerio de transporte, pero en general no la conocen.

11. ¿Se tienen programas de capacitación orientados a la prestación de un servicio accesible? ¿Cuales?  
¿Con qué frecuencia?

No existe ningún programa dentro de la empresa donde se pueda capacitar a los colaboradores frente al servicio de transporte turístico accesible.

## ENTREVISTA EMPRESA TRANSPALESTINA

1. ¿Los vehículos de la empresa cuentan con la adecuación accesible y la tecnología para la prestación del servicio a personas con discapacidad?

No cuentan con la adecuación pertinente para la prestación del servicio a las personas con discapacidad.

2. ¿Cuál es el porcentaje del parque automotor acondicionado para el servicio de transporte accesible?

Ninguno de los vehículos está acondicionado para la prestación de servicio a estas personas, por lo cual el porcentaje es del 0%.

3. ¿Los colaboradores de la empresa están capacitados para atender las necesidades de las personas con discapacidad?

Al no contar con vehículos adecuados para las personas con discapacidad, los colaboradores no están capacitados para dicha prestación, pues este no es un cliente recurrente.

4. ¿Se tienen en cuenta el tipo de discapacidades que existen según la OMS para brindar el servicio de transporte terrestre automotor especializado?

La empresa no tiene ningún conocimiento del tipo de discapacidades existentes según la OMS.

5. ¿Tienen aliados estratégicos para brindar el servicio adecuado a las personas con discapacidad?

¿Cuáles? ¿Cómo funciona esa alianza?

Hasta el momento no se cuenta con ninguna alianza estratégica que contribuya a la prestación de transporte turístico para pasajeros con discapacidad.

6. ¿Se tienen proyectos de compra o adecuación de vehículos para la prestación del servicio de transporte a personas con discapacidad? ¿Cuales?

La empresa considera que esto es una inversión muy costosa y la cual no es viable ya que las personas con discapacidad no demandan de servicios turísticos, en este caso de transporte.

7. ¿La empresa tiene contratado actualmente personas con discapacidad para la prestación del servicio? ¿Cuáles cargos? ¿Cuántas personas?

Ninguno de los colaboradores de la empresa cuenta con algún tipo de discapacidad.

8. ¿La empresa tiene estipulado una política de inclusión social para la población con discapacidad? ¿Cuál?

No se cuenta con alguna política de inclusión social, es por esto que los vehículos no están acondicionados, ni la parte del capital humano está capacitada para este servicio especial.

9. ¿Se tienen proyecciones para la adecuación de una infraestructura accesible para la prestación del servicio en las instalaciones de la empresa u oficinas?

Como se explica anteriormente, esta es una inversión muy costosa en la cual la empresa no se interesa, por lo cual no existen proyecciones para adecuación.

10. ¿Conoce la normatividad colombiana sobre la accesibilidad en el transporte terrestre automotor especializado?

Si se conoce la normatividad, pues es la que los rige y deben cumplirla a cabalidad.

11. ¿Se tienen programas de capacitación orientados a la prestación de un servicio accesible? ¿Cuales?

¿Con qué frecuencia?

No se tiene ningún programa de capacitación para las personas con discapacidad.



## ENTREVISTA PROMOTUR.

1. ¿Los vehículos de la empresa cuentan con la adecuación accesible y la tecnología para la prestación del servicio a personas con discapacidad? No señora, tipo plataforma no se tiene, de hecho, en la ciudad no se cuenta con esa tecnología para vehículos

2. ¿Cuál es el porcentaje del parque automotor acondicionado para el servicio de transporte accesible? No, el porcentaje es 0%; no tiene ninguna adecuación específica acondicionado para el servicio de transporte accesible.

3. ¿Los colaboradores de la empresa están capacitados para atender las necesidades de las personas con discapacidad?

Los colaboradores, tanto conductores como personal en la empresa no están capacitados para atender estas necesidades, no más de lo que normalmente puede ver uno, pero que tengan unas capacitaciones específicas; no.

4. ¿Se tienen en cuenta el tipo de discapacidades que existen según la OMS para brindar el servicio de transporte terrestre automotor especializado?

No, no se tienen en cuenta. Por parte de la empresa no nos sentamos a leer las especificaciones y lo mencionado por la OMS.

5. ¿Tienen aliados estratégicos para brindar el servicio adecuado a las personas con discapacidad? ¿Cuáles? ¿Cómo funciona esa alianza?

No señor, de hecho, no hay la oferta para el servicio de transporte turístico en la ciudad

6. ¿Se tienen proyectos de compra o adecuación de vehículos para la prestación del servicio de transporte a personas con discapacidad? ¿Cuales?

No, en un corto plazo no, porque es muy costoso y la demanda es demasiado baja.

7. ¿La empresa tiene contratado actualmente personas con discapacidad para la prestación del servicio? ¿Cuáles cargos? ¿Cuántas personas?

No señora. Ninguna de las personas o colaboradores de la empresa cuenta con algún tipo de discapacidad.

8. ¿La empresa tiene estipulado una política de inclusión social para la población con discapacidad? ¿Cuál?

Si. La empresa tiene un sistema integrado de gestión con la norma ISO 900, ISO 45.001 y con las normas técnicas sectoriales 05 y 03, 05 que es la específica para el transporte especial de pasajeros.

Frente a esa norma si se trabaja inclusión para personas con discapacidad, no las tenemos en la empresa, pero si hacemos algo de labor con la comunidad con personas discapacitadas.

9. ¿Se tienen proyecciones para la adecuación de una infraestructura accesible para la prestación del servicio en las instalaciones de la empresa u oficinas?

No. No se tienen proyectos.

10. ¿Conoce la normatividad colombiana sobre la accesibilidad en el transporte terrestre automotor especializado?

Si, transporte público de servicio especial, si señora en las tres modalidades la conocemos a perfección la normatividad porque la tenemos que trabajar todos los días y de cara a nuestro sistema

integrado de gestión, obviamente tenemos nuestro marco legal actualizado permanentemente y tenemos un procedimiento para identificación, la evaluación y actualización del marco legal.

11. ¿Se tienen programas de capacitación orientados a la prestación de un servicio accesible? ¿Cuales?

¿Con que frecuencia?

No, no tenemos ningún tipo de capacitaciones puntuales para ese tipo de tema.

## ACCIONES DE MEJORA

1. Generar en las empresas la necesidad de prestar un servicio de transporte turístico para la población con discapacidad, ya que estas empresas tienen la idea de que estas personas solamente requieren transporte para citas médicas o servicios médicos en general.
2. Programa de capacitaciones, orientadas al personal administrativo y operativo de la empresa para favorecer la inclusión y la accesibilidad en organización.
3. Establecer adecuaciones en los vehículos en cuanto a rampas y sistemas de acceso incluyente.
4. Brindar información a las empresas sobre los diferentes tipos de discapacidades que hay, pues no sólo son limitaciones físicas, por lo cual los automotores podrían estar adecuados con rampas en un porcentaje menor que las adecuaciones para discapacidades diferentes a la de poca movilidad de la persona.
5. Asesorar a las empresas en la búsqueda de ayuda de entes públicos y privados, tanto de transporte como de turismo, crear alianzas y así ayudar a que las empresas estén física y humanamente preparadas para población con discapacidad (entiéndase todos los tipos de discapacidades que existen).

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL (TURÍSTICO)

### JUSTIFICACIÓN

La presente capacitación se realiza con el fin generar un aprendizaje en temas de accesibilidad e inclusión en las empresas de transporte terrestre automotor especial (turismo) de la ciudad de Manizales, en la capacitación se van a brindar apoyos para que las empresas sean competitivas, materiales de estudio, capacitadores con conocimientos acertados, materiales audiovisuales que acaparen la atención de los capacitados.

Es de vital importancia la implementación de medidas para la contingencia de personas en situación de discapacidad, pues este es un grupo importante de personas que también buscan momentos de esparcimiento y mejorar su calidad de vida, precisamente es una oportunidad de genera el turismo, ya que este busca realizar actividades de ocio y recreación fuera del lugar de residencia. Allí entra a ser parte fundamental el transporte terrestre automotor especial, ellos son los encargados de transportar personas a nivel regional, nacional e internacional y donde se ha observado falencias en la prestación del servicio para el segmento que se ha mencionado, estas empresas deben empezar a involucrar nuevas medidas que sean atractivas para la población, donde se adapten opciones para que las personas se puedan desplazar con una calidad de servicio inmejorable y así crezca la oferta y demanda a nivel nacional específicamente en la ciudad de Manizales.

### OBJETIVO

Crear un programa de capacitación para las empresas de transporte terrestre automotor especial de la ciudad de Manizales, donde se logre la adaptación e implementación de medidas necesarias para la

prestación y la calidad del servicio de transporte terrestre automotor; enfocado en las personas con situación de discapacidad.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Elaboración de actividades que promuevan conocimientos de inclusión social para las personas con discapacidad que quieren hacer parte de la demanda turística y de transporte.
2. Generar nuevos conocimientos en los colaboradores de las empresas, para que estos tengan siempre presente a la población con discapacidad y las diferentes necesidades que estos tienen.
3. Implementación de programas enfocados en temas de accesibilidad e inclusión con el fin de que esto sea parte fundamental en la prestación de los servicios.
4. Aprendizaje por parte de los colaboradores de las empresas a cerca de los tipos de discapacidades establecidas por la OMS.
5. Incluir capacitadores conocedores de la accesibilidad y la inclusión para tener plena seguridad de que la empresa va a estar siempre empapada de estos temas y con los conocimientos actualizados cada vez que se brinden capacitaciones.
6. Generar una oferta amplia para las personas con discapacidad en la ciudad de Manizales.

## ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN

1. Ejecución y planificación de la capacitación
2. Elaboración de espacios para aprendizaje
3. Creación de logística y orden para la capacitación
  - Lista de chequeo
  - Formato de asistencia

- Revisión de materiales
  - Contingencias y plan de acción
4. Realización de invitaciones para los asistentes de la capacitación
  5. Estipulación de orden del día
    - Presentación del grupo asistente
    - Validación de asistencia
    - Introducción sobre el tema
    - Explicar la metodología de la capacitación
  6. Brindar capacitación
  7. Evaluación presencial o digital.
  8. Conclusión del proceso y sensibilización
  9. Certificación

#### METAS DE LA CAPACITACIÓN

1. Contar con una participación del 60 % de directivos y colaboradores de las empresas de transporte terrestre automotor especial de la ciudad de Manizales.
2. Certificar en un 50% a los colaboradores en competencias adecuadas para brindar un servicio de accesibilidad en las empresas de transporte terrestre automotor especial de la ciudad de Manizales.

3. Hacer capacitaciones a los colaboradores bimestralmente y así poder afianzar y aumentar conocimientos para un mejor desempeño y calidad de las empresas de transporte terrestre automotor de la ciudad de Manizales.
4. Realizar mensualmente campañas de sensibilización tanto a los colaboradores de las instalaciones de las empresas como a los del parque automotor (conductores) y así generar un sentido de pertinencia y concientización frente a personas en situación de discapacidad.
5. Aumentar la oferta para personas con discapacidad en un 50% en 2 años, de manera que se tenga el tiempo necesario para cumplirlo y crecer en diferentes aspectos como empresas del sector de transporte turístico especial.



## ADECUACIONES PARA VEHÍCULOS Y SISTEMAS DE ACCESO INCLUYENTE PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL (TURÍSTICO)

1. El equipamiento de los vehículos de transporte debe ser adecuados y de fácil utilización.
2. Se deberán tener algunos de sus elementos adaptados para personas de talla baja, (escaleras, pasamanos, luces y adecuaciones en partes inferiores de los equipos de transporte terrestre
3. Elementos adaptados para personas de talla alta. (guías de señalización)
4. En los vehículos se debe proveer apoyo para paso de talla gruesa; preferiblemente con apoyabrazos.
5. Zona o espacio prioritario para las mujeres embarazadas.
6. Espacios exclusivos para albergar transitoriamente las maletas, cajas y todos los implementos que contengan las personas con situación de discapacidad.
7. Rampas para el acceso de personas en sillas de ruedas.
8. Implementación de una señalización adecuada: tamaño de fuente, color, braille, alto relieve, lengua de señas / signos, pictogramas.
9. Uso de mapas de ruta, que muestran puntos específicos de las rutas.
10. Evitar que exista desnivel entre el vehículo y escaleras
11. Escaleras con dimensiones adecuadas, material antideslizante y con pasamanos de apoyo
12. Señalización con el símbolo Internacional de la Accesibilidad
13. Material audiovisual
14. Implementación de sitios específicos para animales de compañía
15. Demás adecuaciones que se deseen implementar por las empresas

## CONCLUSIONES

Se puede evidenciar que todas las empresas de transporte automotor terrestre especial (turismo) de la ciudad de Manizales donde fue posible hacer estudio de campo es muy reducido el manejo del servicio que se le brinda a personas con discapacidad, gracias a este trabajo de campo observamos que en su gran mayoría no cuentan con medios de transporte adecuados para esta población, a su vez son pocos los que tienen parque automotor y estos no cumplen con las instalaciones mínimas para prestar un servicio de calidad, se debe trabajar para mejorar frente a la accesibilidad y la inclusión y generar un atractivo para que estas personas puedan realizar actividades turísticas, por lo que determinamos que este porcentaje de la población no está haciendo parte del turismo a nivel nacional y son pocas las personas beneficiadas de los atractivos que se tienen en el país, se considera que las personas que puedan realizar actividades turísticas lo hacen por sus medios de transporte y son pocos los que tiene garantías para realizarlo.

Gracias a los instrumentos utilizados en esta investigación se logró evidenciar la debilidades y falencias del transporte terrestre automotor especial de la ciudad de Manizales, sus deficiencias en ciertos procesos frente a la población en situación de discapacidad, posibilitando una serie de acciones que puedan mejorar los prestadores de servicios turísticos, en este caso transporte y ser más accesibles e incluyentes. Es de gran importancia prestar un servicio de calidad y con valiosas adecuaciones para tener un crecimiento en el transporte terrestre automotor de la ciudad de Manizales, añadirles un valor agregado que beneficie a personas en situación de discapacidad y a las propias empresas para brindar mejores servicios.

Un alto porcentaje de las empresas de transporte terrestre automotor especial (turismo) de la ciudad de Manizales, no se rigen con los lineamientos ofrecidos por la organización mundial de salud para prestar un servicio de calidad para personas en situación de discapacidad, son pocos los instrumentos que se tienen en cuenta, los puntos básicos se pueden mejorar para que una persona en esta situación se sienta a gusto al tomar un servicio necesario, se muestra que apenas se tienen pensadas acciones de mejora como una política establecida en la parte de la accesibilidad e inclusión, así mejorar el desconocimiento o zozobra que se tenga frente a temas que son tan necesarios a nivel internacional, esto genera una competencia poco adecuada frente a grandes capitales de turismo.

Las empresas de transporte automotor terrestre especial (turismo) de la ciudad de Manizales tienen poco interés por la implementación de recursos para una mejor prestación del servicio de transporte, cuando estas pueden ser acciones de inmenso valor para este segmento de mercado y para que las empresas surjan a nivel nacional. Se observa que gracias a la investigación realizada la mayoría de estas empresas tienen pocos proyectos a futuro, es posible pensar en la utilización de equipos adecuados para personas en situación de discapacidad, se debe dar un esfuerzo por mejorar sus instalaciones; por lo que evidenciamos un gran potencial para un crecimiento uniforme en todos los aspectos de las empresas.

Se deben realizar acciones de mejora en las empresas de transporte terrestre automotor especial de la ciudad de Manizales como; generar la necesidad de prestar un servicio de transporte turístico para la población con discapacidad, ya que estas empresas creen que estas personas solamente requieren transporte para citas médicas o servicios médicos en general, y en realidad este es un segmento de

mercado que esta poco aprovechado, puede dar un crecimiento para el turismo tanto como para el transporte terrestre.

Es de gran importancia apoyar y brindar información a las empresas de transporte terrestre automotor de la ciudad de Manizales; sobre los diferentes tipos de discapacidades que hay, pues no sólo son limitaciones físicas y no todos los automotores deben tener la misma adecuación en su espacio físico, además de tener una constante capacitación para siempre estar actualizados y mejorar la calidad del servicio.

Mediante los proyectos de investigación de la universidad católica de Manizales aporta a nosotros como estudiantes materializar conocimientos teóricos y prácticos, en procesos que ayuden no solo al desarrollo integral, sino también al desarrollo del sector turístico, específicamente a prestadores de servicios turísticos en este caso el transporte terrestre automotor especial sirviendo como guía para nuevas investigaciones y acciones de mejora.

En este proyecto podemos concluir de manera personal, como se apropiaron conocimientos obtenidos a nivel de la formación en todos los semestres cursados, se utilizaron medios aprendidos y adquiridos gracias al desarrollo de la carrera de administración de empresas turísticas, se evidenciaron competencias de cada estudiante participe de este proyecto y un crecimiento personal.

## BIBLIOGRAFÍA

OMT. (2002). Glosario de términos de turismo. Recuperado de:  
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Diccionario panhispánico del español jurídico - RAE. (2020). Recuperado de:  
<https://dpej.rae.es/lema/accesibilidad>

Lo Fruscio. (2011). Estudio de turismo accesible: para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca.

Correa Montoya, Lucas y Castro Martínez, Marta Catalina. (2016). Discapacidad e inclusión social en Colombia. Informe alternativo de la Fundación Saldarriaga Concha al Comité de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad. Méndez. (2019). Turismo Accesible

Fernández. (2009). Turismo Accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico.

OMT. (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto. Mincomercio.

(2019). Gobierno lanzó el primer ‘Manual de Turismo Accesible, Turismo para Todos’.

Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/gobierno-lanzo-manual-de-turismo-accesible>

Mincomercio. (2019). Manual de turismo accesible. Turismo para todos.

Minsalud. (2020). Discapacidad. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Discapacidad/Paginas/discapacidad.aspx>

OMS. (2020). Discapacidades. Recuperado de: <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Gil. (S. F). Qué es la discapacidad. Concepto y evolución histórica. Recuperado de:  
<https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/> Gestión.org.

(S.F). Qué es el entorno de la empresa y cómo influye en sus resultados. Recuperado de:  
<https://www.gestion.org/opciones-binarias-telefono-movil/>