

# Una revisión teórica del concepto de diseño inclusivo aplicado en la señalética del sector turístico en la ciudad de Santa Marta

Diana Paola Angarita Niño\* / María Alejandra Rincones Jiménez\*\* / Erika Tatiana Zuluaga\*\*\*

## Resumen

La apropiación del diseño inclusivo en la planeación y construcción de ciudades más accesibles cobra cada vez más importancia, a partir de las continuas mejoras que el sector público ha formulado como parte de las políticas de gobierno para diversos sectores. Así las cosas, nos proponemos analizar el grado de inclusión que tienen los diseños de espacios y señaléticas de los hoteles y hostales del centro histórico de Santa Marta, de manera que se generen recomendaciones desde el diseño, las políticas de accesibilidad y la comunicación, con el fin de formular pautas que disminuyan el índice de discriminación y se propicie un desarrollo integral. Por ello, en esta investigación se recurrió a la aplicación de entrevistas como un instrumento que permite el involucramiento de todos los actores que tienen relación con el tema en cuestión, a fin de que aporten a la adquisición del conocimiento de manera consensuada.

## Abstract

The appropriation of inclusive design in the planning and construction of more accessible cities is becoming increasingly important, based on the continuous improvements that the public sector has formulated as part of government policies for various sectors. Thus, we propose to analyze the degree of inclusion that the designs of spaces and signage of the hotels and hostels of the historic center of Santa Marta have, to produce recommendations from design, accessibility policies and communication, to formulate guidelines that reduce the discrimination index and increase integral development. Therefore, in this research we have used the application of interviews as an instrument that allows the involvement of all the actors that are related to the subject in question, so that they contribute to the knowledge acquisition by consensus.

## Como citar este artículo

(APA): Angarita, D., Rincones, M. y Zuluaga, E. (2019). Una revisión teórica del concepto de diseño inclusivo aplicado en la señalética del sector turístico en la ciudad de Santa Marta. *IGNIS*, (13), 95-102.

> **Palabras clave:** diseño universal, espacios inclusivos, señalética, turismo inclusivo

> **Keywords:** inclusive spaces, inclusive cities, hotels, universal design

\* Magíster en Diseño de Experiencia de Usuario de la Universidad de la Rioja (UNIR), maestra en Artes Plásticas de la Universidad Nacional de Colombia y especialista en Arte Terapia del Instituto Universitario Nacional del Arte (IUNA). Docente investigadora de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN), sede Santa Marta. Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6775-9981>. Contacto: [diana\\_angarita@cun.edu.co](mailto:diana_angarita@cun.edu.co)

\*\* Estudiante de Diseño Gráfico en la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN). Actualmente, se encuentra vinculada al semillero de investigación Aincom. Contacto: [maria.rincones@cun.edu.co](mailto:maria.rincones@cun.edu.co)

\*\*\* Estudiante de Diseño Gráfico en la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN). Actualmente, se encuentra vinculada al semillero de investigación Aincom. Contacto: [erika.zuluaga@cun.edu.co](mailto:erika.zuluaga@cun.edu.co)

## Introducción

Según el Banco Mundial (s. f.), la urbanización ha supuesto muchos retos para las ciudades de todo el mundo, desde el suministro de servicios básicos, hasta la reducción de la pobreza y la desigualdad. Pese al amplio reconocimiento y compromiso, construir ciudades inclusivas sigue siendo un desafío. Actualmente, uno de cada tres residentes urbanos del mundo en desarrollo aún vive en barrios marginales sin acceso a servicios adecuados. Además, se prevé que la mayor parte del crecimiento urbano en el futuro tendrá lugar en Asia y África, regiones en las que se encuentran algunos de los países más pobres del mundo (Banco Mundial, s. f.). Por ello, la creación y ejecución de estrategias que propenden por un crecimiento y desarrollo sostenible e inclusivo son cada vez más importantes en Colombia. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2016), en Latinoamérica y el Caribe se estima que alrededor del 12 % de la

población (66 millones de personas) vive con al menos un tipo de discapacidad y se espera que esta cifra aumente de manera significativa en los próximos años.

En este sentido, el presente producto nace de la necesidad de profundizar en la temática del diseño inclusivo y accesible, como contribución a una temática poco analizada e investigada desde la academia. Para facilitar su comprensión, hemos dividido este artículo en tres apartados. En el primero se realiza una reflexión del concepto de señalética relacionado con el diseño inclusivo, la accesibilidad y la planeación de lugares para el disfrute turístico. En el segundo se aterriza la problemática que afronta la ciudad de Santa Marta, en relación con la accesibilidad y la inclusión de personas con movilidad reducida en hoteles y hostales del centro histórico. Finalmente, se expone el proceso metodológico.

## Fundamento teórico

### ***La señalética, el turismo accesible y el diseño inclusivo***

La señalética, definida por Ramos (2018), se concibe como una ciencia de la comunicación visual que estudia y regula las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y los comportamientos de los individuos. En otras palabras, la señalética les comunica a los individuos mensajes que les facilitan orientarse y desplazarse en cualquier lugar en que se encuentren. Esta área de la comunicación se emplea en todos los sectores, incluyendo el turístico, de gran crecimiento y expansión en los últimos años.

El sector hotelero hoy en día es considerado como uno de los sectores del turismo con mayor

diversificación, crecimiento y desarrollo, lo que supone al mismo tiempo la satisfacción de un significativo número de viajeros que enfrentan diversas dificultades al momento de desplazarse y acceder a ciertos lugares (Guachun y Josselin, 2018, p. 26). En pleno siglo XXI, las personas con capacidades diferentes se enfrentan a una segregación social y cultural, encontrándose con barreras que impiden su desarrollo personal. La limitación, además de ser física, se transformó en psicológica, lo que genera una mentalidad social negativa. Sin embargo, y gracias al desarrollo tecnológico, surgen alternativas que permiten contribuir a la independencia de las personas con discapacidad (Melo, Castro y Castro, 2017, p. 17).

Pese a lo anterior, Martínez (2017) señala que hablar de accesibilidad en el turismo no se limita a implementar facilidades para incorporar de manera exclusiva al colectivo de personas con discapacidad en esta actividad. La accesibilidad hoy día incluye a otros sectores poblacionales, que también tienen requerimientos particulares por motivos diferentes a la discapacidad, como son el sector de la tercera edad, el de los niños, las personas con enfermedades crónicas, alergias, intolerancias alimenticias, etc.

Las personas con discapacidad son el grupo que ha iniciado la batalla y el más combativo en la lucha por el reconocimiento para ejercer el derecho al goce y disfrute del tiempo de ocio (Hoyo y Valiente, 2010). Debido a esto, Méndez (2007) argumenta que un destino que se preocupa y toma medidas para evitar la existencia de barreras arquitectónicas o la presencia de obstáculos a personas con capacidad reducida de movilidad es un destino que mejora su calidad y atrae potenciales usuarios que valoran, para el desenvolvimiento de su vida cotidiana en vacaciones, la instrumentación de tales medidas.

Aquí se debe acuñar el término *diseño universal*, que parte del hecho de que la sociedad tiene como deber proporcionar el acceso a la salud, educación, trabajo y esparcimiento a todo individuo que pertenezca a ella, independientemente de sus características personales o limitaciones físicas (Manríquez, 2014). Aquí la señalética juega un papel fundamental. De hecho, los países desarrollados al parecer presentan una mejor implementación de esa señalética, entre los que se pueden mencionar Inglaterra, Francia, Italia y Alemania como los mejores exponentes en señalización turística, tanto en autopistas y carreteras importantes, como en círculos urbanos. En América sólo Estados Unidos y México han efectuado avances considerables al respecto (Serrano, 2010).

Desde los años 80 la señalética ya es considerada por el Consejo de Europa como uno de los indicadores que cuantifican la calidad de los servicios que recibe el usuario y, por otro lado, una disciplina creada por el sociólogo Abraham Moles (Vílchez, 2017). En la actualidad, España, por ejemplo, cuenta con un manual de señalización turística que facilita la accesibilidad a personas en condición de discapacidad (Herrera, 2015) y se ha convertido en un instrumento útil para los turistas de todas partes del mundo. De esta manera, España alcanza los objetivos principales de los manuales de señalización turística: estandarizar criterios para la utilización de los signos y símbolos, facilitar la información de la ubicación de los sitios turísticos, comprometer a los diferentes sectores para emplearlos de manera acertada; implantar en los habitantes del país la cultura de identidad y mejorar la estadía de los visitantes en los diferentes atractivos turísticos (Rodríguez y Esther, 2016).

Por su parte, la inclusión implica que cada establecimiento hotelero esté preparado para incluir a toda persona con capacidades diferentes, considerando que la diversidad es una condición básica del ser humano. En esta nueva perspectiva, las personas se integran en un lugar preparado para ellos, respondiendo a sus necesidades especiales. Dicha integración, asegura Zamora (2011), depende mucho de cada persona, pero para esto se debe contar con las adecuaciones necesarias para facilitar la estadía en el lugar de hospedaje. Esto nos lleva a pensar que la creciente demanda de turistas exige innovación, cambios y la creación de nuevas tendencias, razón por la cual en algunas ciudades de Colombia poco a poco se ha ido desarrollando la idea del *turismo accesible*, a través de la implementación de áreas inclusivas en los atractivos, senderos, guías especializadas, instalaciones en establecimientos públicos y privados, pues la inclusión es una tarea interminable de búsqueda

de mejores formas de responder a la diversidad (Vintimilla, 2015).

Desde el sector turístico, los lugares de hospedaje deben formular, ejecutar y estimular la implementación de políticas de integración para personas con discapacidad, a través de manuales corporativos de procedimientos (Vera y Patricio, 2013). Allí debe incluirse el uso de la señalética como parte de la identidad (Molina y Cánoves, 2010), como motor que mueva el turismo inclusivo.

### **El problema en Santa Marta**

Santa Marta es el tercer centro urbano del Caribe colombiano, considerado también como uno de los principales destinos turísticos del país, gracias a su gran valor histórico, cultural y ecosistémico. Cada año recibe a poco más de 250 000 turistas (Alcaldía de Santa Marta, 2019) que llegan enamorados de sus playas, calles antiguas y hermosos atardeceres. Sin embargo, posee muy poca accesibilidad en algunos hoteles del centro histórico de la ciudad. Esto representa un gran problema para el desarrollo económico sostenible de la ciudad, ya que esta es la principal fuente de ingresos.

Según el Ministerio de Cultura, en la Resolución 1800 de 2005, se determina el centro histórico, así:

El perímetro del Centro Histórico comprende el espacio público que conforma y define la Avenida del Ferrocarril desde el cruce de ésta con la Avenida del Fundador hasta el cruce de su prolongación con la Avenida Santa Rita. La Avenida Santa Rita desde el cruce con la Avenida del Ferrocarril hasta la Avenida del Fundador incluyendo los predios frente a esta, situados en el costado sur entre la playa y la carrera 5ª, la Avenida del fundador 'Rodrigo de Bastidas', incluyendo el Camellón 'Rodrigo de Bastidas' y la playa, desde el cruce con la Avenida Santa Rita hasta el cruce con

la Avenida del Ferrocarril. (Ministerio de Cultura, 2005)

En este entorno, y según fuentes no oficiales, existen alrededor de 72 lugares de hospedaje, entre hoteles y hostales.

La preocupación respecto surge cuando analizamos casos de éxito en otros países latinoamericanos que han sabido integrar el turismo y la accesibilidad. Tal es el caso de Chile, en donde las personas con discapacidad pueden encontrar dispositivos tanto de comunicación como de ayuda para sus desplazamientos, mientras realizan sus actividades cotidianas. A diferencia de las ciudades chilenas, Santa Marta todavía no cuenta con señalizaciones en alto relieve o de sonido para personas con limitación visual al llegar a su lugar de alojamiento. Pese a que cerca de 15 000 turistas de los que arriban a la ciudad cada año tienen algún tipo de discapacidad (Angarita, 2019), la administración distrital se ha quedado corta en sus políticas de integración social y el gremio hotelero aún intenta solucionar problemas ligados a la legalidad.

Los hoteles del centro histórico de Santa Marta deben tener presente que no todos los visitantes tienen las mismas capacidades y que por ello deben generar entornos con señaléticas inclusivas. López (1996) lo afirma así:

Las ciudades y nuestro entorno en particular no están debidamente adecuados a nuestro uso. Construimos edificios a los que no todos podemos acceder, aceras por las que no puede llevarse un carrito para niños o un carrito de compra y menos una silla de ruedas. (p. 15)

Por otro lado, muchos de los hoteles y hostales del centro histórico de la ciudad de Santa Marta se encuentran ubicados en casas declaradas como patrimonio de la nación por su alto valor histórico, lo que imposibilita las intervenciones en su interior para adecuaciones. Este mismo

inconveniente lo padecen más de 20 lugares de hospedaje, que deben realizar trámites exhaustivos ante diferentes entidades del Estado para realizar modificaciones en el establecimiento. Aquí, la señalética se vislumbra como la mejor opción para contribuir a la accesibilidad y al fácil tránsito de los turistas con cierto nivel de discapacidad.

### **Metodología**

La metodología del proyecto del que se desprende este artículo es de carácter mixto por la procedencia de los datos (Monje, 2012), debido a que no solo se observa y detalla la información, sino que también se sistematizan algunas variables. El período de investigación en el sector se circunscribe a 24 meses, dentro de los cuales se llevará a cabo la aplicación de instrumentos y la toma del material necesario para la elaboración de recomendaciones desde el diseño gráfico y la comunicación. Para la recolección de la información, se utilizan las encuestas (Casas, Repullo y Donado, 2003) con preguntas cerradas, escalas valorativas y selección múltiple con única respuesta. Todas las preguntas están diseñadas en relación con las variables que se desean analizar y que guardan relación directa con el turismo accesible, la señalética y los hoteles del histórico de Santa Marta.

La puesta en marcha de esta investigación supone el conocimiento detallado de un fenómeno

### **Discusiones y conclusiones**

Gracias al creciente desarrollo del turismo, cada vez más personas en condición de discapacidad deciden movilizarse hacia otras ciudades y países, para llevar a cabo actividades de manera independiente. El diseño de las ciudades, tal como lo señala Angarita (2019), impacta en cómo es el proceso de interacción de los ciudadanos y cómo

social que se replica en las ciudades colombianas y que debe ser analizado desde la academia. Los hallazgos hasta el momento permiten obtener una visión panorámica que facilitará la formulación de recomendaciones para que el sector hotelero mejore sus prácticas y se acerque a una forma de turismo más sostenible, vanguardista y fidelizadora. Además, se pretende lograr que estos resultados escalen a otros escenarios académicos a través de ponencias o artículos en revistas y posiblemente a medios masivos como periódicos, emisoras y portales en internet, con la única intención de incentivar las prácticas inclusivas y el turismo razonable.

Se seleccionó el I diseño de campo debido a que el enfoque y tipo de investigación lo ameritan. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable.

Para facilitar la aplicación de la metodología se identificaron cuatro fases:

- Identificación de los aspectos y variables que se desean analizar en torno a la señalética y el turismo accesible.
- Construcción y validación del instrumento.
- Recolección de datos.
- Análisis de datos y descripción de los principales resultados.

se desarrolla la actividad económica y social, lo que influye directamente en la calidad de vida de todos los habitantes. Precisamente el diseño de los espacios y lugares genera cierto grado de accesibilidad o discriminación hacia personas que tienen capacidades diferentes. En este sentido, pensar en el diseño de hoteles y hostales

con características propias de un diseño inclusivo pretende ocupar un espacio significativo en la agenda de la academia, las instituciones públicas y la sociedad en general. Desde hoteles hasta espacios públicos, todo debe generar accesibilidad e integración.

La accesibilidad para los hoteles del centro histórico de Santa Marta supone un factor de competitividad. Sin embargo, uno de los principales problemas de la accesibilidad a hoteles es la presencia de barreras arquitectónicas, sobre todo por la legislación específica que los establecimientos hoteleros tienen que cumplir respecto a los criterios de accesibilidad universal (en el caso de algunos hoteles las adaptaciones se han realizado de forma incompleta o inadecuada). Estos casos se presentan por la ausencia de asesores o profesionales especializados. Para los turistas se ha vuelto habitual descubrir habitaciones con barras de transferencia mal situadas, baños sin el radio de giro mínimo, puertas estrechas, y demás que se anuncian como adaptadas.

En el trabajo de campo realizado durante el proyecto se advierte que uno de los errores más comunes es concebir el edificio como algo separado y no de forma global. Así, por ejemplo, se eliminan las barreras de diseño en los accesos al establecimiento, e incluso en la habitación, pero no se resuelve correctamente el acceso al restaurante, la piscina o los salones sociales. Por otra parte, el mostrador de recepción constituye una

de las barreras más comunes, ya que suele ser demasiado alto y limita la correcta atención a las personas que se desplazan en silla de ruedas, los ancianos e incluso los niños.

En ocasiones, la información que se facilita al posible usuario tampoco responde a las necesidades de este, pues en la mayoría de las páginas web de reserva de hoteles no se especifica si el hotel está adaptado a esas necesidades, o si es o no posible reservar directamente una habitación adaptada. En estos casos, el cliente tiene que incluir en los comentarios de la reserva las necesidades específicas de accesibilidad que precisará, o bien llamar directamente para poder asegurarse de ello. Los pocos establecimientos que aseguran ser hoteles accesibles tampoco indican qué tipo de accesibilidad cumplen, ya que solo poseen etiquetas genéricas que no determinan si se cuenta con acceso para discapacidad física, intelectual o sensorial, si todo el edificio está completamente adaptado o si solo en ciertas zonas.

La pertinencia del tema radica en que para muchos turistas lo más importante es contar con puertas anchas, baños adaptados, ayudas técnicas, ascensores con botones a la altura, parqueadero reservado e información braille. Atendiendo todas estas necesidades, los hoteles del centro histórico de Santa Marta pueden asegurarse un alto flujo de turistas y poseer un valor agregado en el ofrecimiento de sus servicios, siendo más competitivos.

## Referencias

- Alcaldía Distrital de Santa Marta (3 enero 2019). Santa Marta volvió a ser la “Meca” del turismo. Recuperado de <https://bit.ly/3laJnT4>
- Angarita, P. (2019). *Ciudades inclusivas: diseño universal y accesibilidad en el centro histórico de Santa Marta DTCH*. Santa Marta, Colombia.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2016). Ciudades inclusivas: cómo promover la accesibilidad universal [entrada de blog]. Recuperado de <https://bit.ly/3Fh3NSA>
- Banco Mundial. (s. f.). Ciudades Inclusivas. Recuperado de <https://bit.ly/3FjJX9h>
- Casas, J., Repullo, J., y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten Primaria*, 38(8), Recuperado de <https://bit.ly/3ozpHue>
- Guachun, R. y Josselin, K. (2018). *Análisis del cumplimiento de la normativa legal de alojamiento tipo hotel 3 y 4 estrellas cantón Huaquillas* (tesis de grado) Universidad Técnica de Machala, Machala. Recuperado de <https://bit.ly/300ZyKN>
- Herrera, L. (2015). *Propuesta de adecuación y señalización del sendero turístico en las cascadas del Zapanal del cantón Pangua, provincia de Cotopaxi* (tesis de grado), Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado de <https://bit.ly/3Bbjfgx>
- Hoyo, M. y Valiente, G. (2010). *Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España*. *Cuadernos de Turismo*, (25), 25-44. Recuperado de <https://bit.ly/3AgFQHm>
- López, I. (1996). *Señalética análisis y normalización prototipo de programa señalético* (tesis de doctorado), Universidad de Granada, Granada. Recuperado de <https://bit.ly/3uDlmg>
- Manríquez, P. (2014). *Diseño y accesibilidad universal en la Universidad del Bío-Bío Sede Concepción* (tesis de grado) Universidad del Bío-Bío, Chillán. Recuperado de <https://bit.ly/2WILYu8>
- Martínez, R. (2018). Turismo accesible en México. *Revista Científica sobre Accesibilidad Universal La Ciudad Accesible*, 14(9), 23-33. Melo, F., Castro, D. y Castro, J. (2017). *Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua* (tesis de grado), Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de <https://bit.ly/2WG0ym1>
- Méndez, N. (2007). Turismo accesible. Recuperado de <https://bit.ly/3lbD4OY>
- Ministerio de Cultura. (2005). Resolución 1800 de 2005: por la cual se establece el plan especial de protección del centro histórico del distrito turístico, cultural e histórico de Santa Marta. Recuperado de <https://bit.ly/3FjiRz2>

- Molina, M. y Cánoves, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, (25), 25–44. Recuperado de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/109561>
- Monje, C. (2012). Metodología de la investigación: Cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Recuperado de <https://bit.ly/3mIXd4l>
- Ramos, J. (2018). *Diseño de un sistema de señalética para orientar a los clientes reales y potenciales las áreas habitacionales y recreativas del Hotel y Turicentro Teculután* (tesis de grado) Galileo Universidad, Teculután, Guatemala. Recuperado de <https://bit.ly/3itUfda>
- Rodríguez, G. y Esther, M. (2016). *Estudio de Factibilidad, mediante la aplicación del Manual de Señalización Turística del Ministerio de Turismo, para proponer el Plan de Señalética del Centro Turístico Comunitario "Umawa", ubicado en la Parroquia San Roque del Cantón Shushufindi* (tesis de grado), Universidad de Loja, Loja, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/3l9exKq>
- Serrano, M. (2010). *Plan de implementación de señalética turística para el Centro Histórico de Cuenca* (tesis de grado) Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/3uH4yPZ>
- Vera, S. y Patricio, B. (2013). *Diagramación y diseño de un manual corporativo y estrategia publicitaria del hotel cabañas balandra ubicado en la ciudad de Manta* (tesis de grado), Instituto Tecnológico Cordillera, Quito, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/3mrZevM>
- Vílchez, I. (2017). Turismo en ciudades históricas. Orientación y señalización turística. *Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, 9(36). Recuperado de <https://bit.ly/3A7YYH9>
- Vintimilla de Haz, V. (2015). *Importancia de la inserción laboral de personas con discapacidad en los hoteles cinco estrellas del centro de Guayaquil* (tesis de grado) Universidad Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/3mr2XKa>
- Zamora, R. (2011). *Manual de accesibilidad para Hoteles en Cuenca* (tesis de grado) Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/3uDuE6p>