

**Estrategias para los Museos de la Candelaria en Bogotá: Una propuesta desde el turismo  
accesible**

Valentina Suta Ramirez  
Liced Vanesa Tique Florez

Universitaria Agustiniana - Uniagustiniana  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Hotelería y Turismo  
Bogotá, D.C  
2026

**Estrategias para los Museos de la Candelaria en Bogotá: Una propuesta desde el turismo  
accesible**

Valentina Suta Ramirez  
Liced Vanesa Tique Florez

Directora  
Patricia Pérez Ramírez

Trabajo de grado para optar al título de Hotelería y Turismo

Universitaria Agustiniana - Uniagustiniana  
Facultad de Arte, Comunicación y Cultura.  
Programa de Hotelería y Turismo  
Bogotá, D.C  
2026

## Tabla de contenido

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Resumen.....                            | 11 |
| Abstract .....                          | 12 |
| Introducción .....                      | 13 |
| Planteamiento del problema.....         | 15 |
| Descripción del problema .....          | 15 |
| Formulación pregunta problema .....     | 16 |
| Justificación de la investigación ..... | 17 |
| Objetivos .....                         | 23 |
| Objetivo general.....                   | 23 |
| Objetivos específicos .....             | 23 |
| Marco de Referencia .....               | 24 |
| Marco teórico .....                     | 25 |
| Marco Conceptual.....                   | 28 |
| Accesible.....                          | 28 |
| Accesibilidad cultural .....            | 28 |
| Dependencia.....                        | 29 |
| Discapacidad .....                      | 30 |
| Discriminación.....                     | 32 |

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Entorno habitual.....                   | 34 |
| Estrategias .....                       | 34 |
| Estrategias de accesibilidad .....      | 35 |
| Iconografía .....                       | 35 |
| Inclusivo.....                          | 36 |
| Museo.....                              | 37 |
| Patrimonio cultural.....                | 38 |
| Pictografía .....                       | 39 |
| Sistema braille.....                    | 40 |
| Sostenibilidad comunitaria.....         | 42 |
| Señalización inclusiva.....             | 42 |
| Turismo accesible .....                 | 44 |
| Turismo inclusivo .....                 | 46 |
| Turismo cultural.....                   | 47 |
| Marco geográfico e histórico. ....      | 49 |
| Reseña Histórica .....                  | 49 |
| Actividad productiva.....               | 49 |
| División política / Administrativa..... | 52 |
| Otros sitios turísticos.....            | 53 |
| Marco legal .....                       | 55 |

|                                                                                                                                                                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Normas legales nacionales (Colombia) .....                                                                                                                                                                                                 | 56 |
| Ley 361 de 1997.....                                                                                                                                                                                                                       | 56 |
| Ley 1145 de 2007 fortalece el enfoque institucional al organizar el Sistema Nacional de Discapacidad (SND).....                                                                                                                            | 57 |
| Ley Estatutaria 1618 de 2013 .....                                                                                                                                                                                                         | 57 |
| Normas reglamentarias y técnicas (enfoque cultura y turismo).....                                                                                                                                                                          | 58 |
| Norma Técnica Colombiana (NTC) 4774 / 4902 .....                                                                                                                                                                                           | 59 |
| Decreto 1538 de 2005 .....                                                                                                                                                                                                                 | 59 |
| Decreto 468 de 2021 .....                                                                                                                                                                                                                  | 59 |
| Norma Técnica Colombiana (NTC) 6654:2022 .....                                                                                                                                                                                             | 60 |
| Marco Metodológico.....                                                                                                                                                                                                                    | 61 |
| Técnicas e instrumentos de recolección de información. ....                                                                                                                                                                                | 62 |
| Capítulo I: Análisis de las condiciones de accesibilidad de los museos de La Candelaria en Bogotá, identificando fortalezas y limitaciones en su infraestructura, servicios y recursos para la atención de personas con discapacidad. .... | 64 |
| Entrevistas.....                                                                                                                                                                                                                           | 64 |
| Observación .....                                                                                                                                                                                                                          | 65 |
| Fotografías y Audios.....                                                                                                                                                                                                                  | 65 |
| FICHAS TÉCNICAS.....                                                                                                                                                                                                                       | 74 |
| Entrevistado #1 - Camila López .....                                                                                                                                                                                                       | 74 |

|                                                                                                                                                                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Entrevistado #2 – Diana Fernanda Martinez .....                                                                                                                                                                                       | 78  |
| Entrevistado #3 – Maria Cortés .....                                                                                                                                                                                                  | 82  |
| Entrevistado #4- Jhonatan Chinchilla Pérez .....                                                                                                                                                                                      | 85  |
| Entrevistado #5 – Daniela Perdomo Ramos .....                                                                                                                                                                                         | 88  |
| Conclusiones capítulo 1 .....                                                                                                                                                                                                         | 92  |
| Capítulo II: Caracterizar a las personas en condición de discapacidad que visitan o<br>podrían visitar los museos de La Candelaria en Bogotá, identificando su perfil y necesidades en<br>relación con la participación cultural..... | 94  |
| Conclusiones capítulo 2 .....                                                                                                                                                                                                         | 106 |
| Capítulo III: Proponer estrategias de accesibilidad para los museos de la localidad de La<br>Candelaria, que puedan ser replicadas en otros museos de Bogotá.....                                                                     | 108 |
| Estrategias .....                                                                                                                                                                                                                     | 109 |
| Estrategia #1: Implementación de recorridos virtuales 360° en salas accesibles. ....                                                                                                                                                  | 109 |
| Estrategia #2: Asignación de personal de apoyo en puntos estratégicos del Museo. ....                                                                                                                                                 | 111 |
| Estrategia #3: Implementación de Zonas de descanso.....                                                                                                                                                                               | 112 |
| Estrategia #4: Capacitación del personal en atención inclusiva y discapacidad.....                                                                                                                                                    | 113 |
| Estrategia #5: Uso de recursos interactivos (Táctiles).....                                                                                                                                                                           | 114 |
| Estrategia #6: Cartelería accesible, visible y de fácil interpretación mediante<br>iconografía y sistemas pictográficos.....                                                                                                          | 115 |
| Estrategia #7: Diseño e implementación de un manual de terminología inclusiva para la<br>atención a personas en condición de discapacidad. ....                                                                                       | 119 |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| Conclusiones capítulo 3 ..... | 120 |
| Recomendaciones .....         | 123 |
| Conclusiones .....            | 126 |
| Referencias.....              | 128 |
| Anexos .....                  | 132 |
| Formato de entrevistas .....  | 132 |
| Diseño de encuesta.....       | 133 |

**Lista de figuras**

|           |     |
|-----------|-----|
| Figura 1  | 22  |
| Figura 2  | 43  |
| Figura 3  | 45  |
| Figura 4  | 46  |
| Figura 5  | 47  |
| Figura 6  | 52  |
| Figura 7  | 53  |
| Figura 8  | 54  |
| Figura 9  | 63  |
| Figura 10 | 95  |
| Figura 11 | 96  |
| Figura 12 | 97  |
| Figura 13 | 98  |
| Figura 14 | 99  |
| Figura 15 | 100 |
| Figura 16 | 102 |
| Figura 17 | 103 |
| Figura 18 | 104 |
| Figura 19 | 106 |
| Figura 20 | 111 |
| Figura 21 | 113 |
| Figura 22 | 114 |
| Figura 23 | 118 |

|           |     |
|-----------|-----|
| Figura 24 | 119 |
| Figura 25 | 134 |
| Figura 26 | 134 |

**Lista de Tablas**

|          |     |
|----------|-----|
| Tabla 1  | 20  |
| Tabla 2  | 20  |
| Tabla 3  | 22  |
| Tabla 4  | 28  |
| Tabla 5  | 49  |
| Tabla 6  | 61  |
| Tabla 7  | 64  |
| Tabla 8  | 73  |
| Tabla 9  | 77  |
| Tabla 10 | 80  |
| Tabla 11 | 84  |
| Tabla 12 | 87  |
| Tabla 13 | 104 |

## Resumen

La presente investigación tiene como propósito analizar las condiciones de accesibilidad en los museos de La Candelaria, con el fin de identificar las necesidades de visitantes y potenciales usuarios en condición de discapacidad, y así promover experiencias culturales inclusivas, significativas y equitativas. Como objetivo general, se planteó la formulación de estrategias de accesibilidad para los museos de La Candelaria y puedan ser replicados en otros museos de Bogotá.

El sector de La Candelaria fue seleccionado por su relevancia cultural en Bogotá, al concentrar una alta oferta de espacios patrimoniales orientados al turismo y recibir diariamente una amplia diversidad de visitantes. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de encuestas dentro y fuera de los museos, complementadas con observación directa, lo que permitió obtener una visión integral sobre las condiciones reales de acceso, permanencia y disfrute de la oferta cultural.

Los resultados evidencian que, aunque existe una percepción positiva de la accesibilidad, esta se encuentra en un nivel intermedio, reflejando avances importantes, pero también múltiples oportunidades de mejora. Se identificaron barreras de tipo físico, comunicativo y actitudinal, así como la necesidad de fortalecer la orientación espacial, optimizar herramientas de comunicación, implementar sistemas como el braille y capacitar al personal.

En conclusión, la accesibilidad debe entenderse como un proceso integral que articula infraestructura, cultura y sociedad, garantizando experiencias inclusivas y el ejercicio pleno del derecho a la participación cultural.

*Palabras clave:* Accesibilidad, condiciones, necesidades, culturales y discapacidad.

### **Abstract**

The purpose of this research is to analyse the conditions of accessibility in the museums of La Candelaria, in order to identify the needs of visitors and potential users with disabilities, and thus to promote inclusive, meaningful and equitable cultural experiences. As a general objective, the formulation of accessibility strategies for museums in La Candelaria was considered and can be replicated in other museums in Bogotá.

The La Candelaria sector was selected for its cultural relevance in Bogotá, concentrating a high offer of tourist-oriented heritage spaces and receiving a wide variety of visitors on a daily basis. The research was carried out on a quantitative basis, through the application of surveys inside and outside museums, complemented by direct observation, which gave a comprehensive view of the actual conditions of access, stay and enjoyment of the cultural offer.

The results show that, although there is a positive perception of accessibility, it is at an intermediate level, reflecting significant progress, but also multiple opportunities for improvement. Physical, communicative and attitude barriers were identified, as well as the need to strengthen spatial orientation, optimize communication tools, implement systems such as braille and train staff.

In conclusion, accessibility must be understood as a comprehensive process that articulates infrastructure, culture and society, ensuring inclusive experiences and the full exercise of the right to cultural participation.

*Keywords:* Accessibility, conditions, needs, cultural and disability.

## **Introducción**

El acceso a la cultura constituye un derecho fundamental para todos. Sin embargo, en la práctica, muchas personas en condición de discapacidad aún enfrentan barreras que limitan su participación y disfrute pleno de los espacios culturales.

Según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2020), en Bogotá más de 437 mil personas reportaron algún tipo de discapacidad, lo que equivale aproximadamente al 6 % de la población. Esta cifra evidencia la importancia de reflexionar sobre cómo se diseñan y gestionan estos entornos, con el fin de promover espacios más inclusivos y accesibles que garanticen el derecho de todas las personas a participar en la vida cultural.

El trabajo se desarrolla en tres capítulos principales, contruidos a partir de los objetivos de la investigación. En el primero, se analizan las condiciones de accesibilidad de los museos, identificando tanto fortalezas como limitaciones mediante entrevistas, observación y registro de información. En el segundo capítulo, se realiza la caracterización de los visitantes, especialmente de las personas con discapacidad, a través de encuestas que permiten conocer sus experiencias, percepciones y necesidades. Finalmente, en el tercer capítulo se plantean estrategias de turismo accesible, orientadas a mejorar la experiencia en los museos y a ser aplicadas en otros espacios.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, utilizando principalmente encuestas como técnica de recolección de información, complementadas con entrevistas y observación directa, lo que permitió obtener una visión más completa de la realidad estudiada.

Todo esto nos llevó a entender que la accesibilidad no es solo adaptar un espacio, sino pensar en toda la experiencia del visitante, en general, donde todas las personas puedan sentirse parte y disfrutar en igualdad de condiciones. Más que un requisito, la accesibilidad debería ser

algo natural dentro de los museos, especialmente en una ciudad como Bogotá, que cuenta con tanta riqueza cultural.

## **Planteamiento del problema**

### **Descripción del problema**

En la actualidad, los museos de Bogotá, y en particular aquellos ubicados en la zona de La Candelaria, presentan un valioso patrimonio cultural e histórico que debería estar al alcance de toda la ciudadanía. Sin embargo, persisten barreras físicas, comunicativas y sociales que limitan el acceso equitativo de las personas en condición de discapacidad a estos espacios. Entre estas barreras se encuentran la falta de infraestructura adecuada (rampas, ascensores, señalización táctil o en braille), la escasez de recursos de mediación inclusivos (audioguías, lengua de señas, subtítulos, maquetas táctiles) y la ausencia de procesos de sensibilización y formación del personal en atención inclusiva.

Estas limitaciones se reflejan en una experiencia cultural desigual, donde las personas con discapacidad encuentran restringida su participación plena en el disfrute del patrimonio. Según el DANE (2018), en Colombia el 7,2 % de la población se reconoce con algún tipo de discapacidad, lo que equivale a más de 3 millones de personas; de ellas, una proporción significativa habita en Bogotá. A pesar de este panorama, los museos de la ciudad no cuentan con estrategias estandarizadas que respondan de manera integral a esta diversidad de necesidades.

Los museos de La Candelaria constituyen un referente fundamental para el análisis de las brechas de accesibilidad cultural, debido a su localización en una zona de alta concentración patrimonial, artística y turística de Bogotá. En este contexto, se hace evidente la necesidad de implementar estrategias, que no solo contribuyan a eliminar las barreras existentes, sino que también promuevan experiencias culturales equitativas y enriquecedoras para las personas en condición de discapacidad, que puedan aplicarse en los diferentes museos de Bogotá zona la

Candelaria garantizando el derecho a la cultura y la participación ciudadana en condiciones de equidad.

**Formulación pregunta problema**

¿Qué estrategias de accesibilidad pueden implementarse en los museos de la localidad de La Candelaria en Bogotá para fortalecer el turismo accesible y ser replicadas en otros museos de la ciudad?

### **Justificación de la investigación**

El presente apartado se realiza bajo la finalidad de analizar las condiciones de accesibilidad en los Museos culturales de la localidad de La Candelaria, con el fin de identificar que ofrecen a las personas con discapacidad y su impacto en la participación cultural. Según el Banco Mundial (2021), aproximadamente el 15 % de la población mundial —cerca de 1.000 millones de personas— presenta algún tipo de discapacidad. Esta población enfrenta mayores probabilidades de experimentar resultados socioeconómicos desfavorables en comparación con quienes no presentan discapacidad. Estas cifras permiten dimensionar la magnitud del fenómeno a nivel global y evidencian la necesidad urgente de diseñar estrategias integrales que faciliten el desarrollo de las actividades cotidianas, el acceso a oportunidades de ocio y la mejora en la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Entre los principales retos que enfrenta la población con discapacidad se encuentran las barreras físicas y sociales que restringen su participación plena en la vida cultural. La falta de accesibilidad en el transporte, la infraestructura urbana y los espacios recreativos que evidencia una estructura poco inclusiva, donde el entorno aún no responde a la diversidad, necesidades e inclusión de todas las personas.

Asimismo, la escasa adaptación comunicativa y sensorial —como la ausencia de señalización accesible, textos alternativos o recursos en lengua de señas— limita el derecho a comprender y disfrutar del patrimonio. A esto se suman los prejuicios y estigmas que, desde lo social y simbólico, continúan invisibilizando a esta población.

Superar estas barreras exige una transformación estructural y cultural, donde la accesibilidad sea entendida no como un requisito técnico, sino como un principio de equidad, participación y dignidad humana.

En el contexto regional, se estima que en 2020 aproximadamente 85 millones de personas con discapacidad residían en América Latina y el Caribe, lo que representaba el 14,7 % de la población de la región. Este dato evidencia la magnitud del reto que enfrentan los Estados para garantizar condiciones de equidad y acceso a servicios para esta población. Banco mundial (2021).

Particularmente en Colombia, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) existen aproximadamente 3,1 millones de personas con discapacidad, lo que corresponde al 7,1 % de la población. Estos datos permiten dimensionar la importancia de implementar un modelo funcional público efectivo que reduzca las brechas existentes y promueva la inclusión social y económica de las personas.

La información anterior es un abre bocas frente a la importancia de esta temática; ahora revisando los datos a nivel Bogotá, esta cifra asciende a cerca de 458.000 personas, equivalentes al 6,4 % de los habitantes.

**Tabla 1 – personas con discapacidad según dominio y sexo.**

| Personas con discapacidad según dominio y sexo<br>Cifras en miles de personas y porcentajes. Bogotá y total nacional. 2020 |                                   |                                |                                                                |     |        |      |       |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----|--------|------|-------|------|
| Depto                                                                                                                      | Area                              | Total personas de 5 años y más | Total personas de 5 años y más con niveles de dificultad 1 y 2 |     | Sexo   |      |       |      |
|                                                                                                                            |                                   |                                | Total                                                          | %   | Hombre |      | Mujer |      |
|                                                                                                                            |                                   |                                |                                                                |     | Total  | %    | Total | %    |
| Bogotá, D.C.                                                                                                               | Total                             | 7.305                          | 437                                                            | 6,0 | 187    | 42,9 | 249   | 57,1 |
|                                                                                                                            | Cabecera                          | 7.279                          | 435                                                            | 6,0 | 187    | 42,9 | 249   | 57,1 |
|                                                                                                                            | Centros poblados y rural disperso | 26                             | 1                                                              | 4,2 | 0      | 42,4 | 1     | 57,6 |
| Total nacional                                                                                                             | Total                             | 46.857                         | 2.647                                                          | 5,6 | 1.202  | 45,4 | 1.445 | 54,6 |
|                                                                                                                            | Cabecera                          | 35.869                         | 2.075                                                          | 5,8 | 898    | 43,3 | 1.177 | 56,7 |
|                                                                                                                            | Centros poblados y rural disperso | 10.988                         | 572                                                            | 5,2 | 304    | 53,2 | 268   | 46,8 |

Fuente: Tomado de DANE (2020).

**Tabla 2 – Personas con discapacidad según grupo de edad y sexo.**

| Personas con discapacidad según grupo de edad y sexo<br>Cifras en miles y porcentajes<br>Bogotá. 2020 |                    |            |                    |            |                    |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|--------------------|------------|--------------------|------------|
| Grupo de edad                                                                                         | Total              |            | Mujeres            |            | Hombres            |            |
|                                                                                                       | Número de personas | Porcentaje | Número de personas | Porcentaje | Número de personas | Porcentaje |
| 5 a 14 años                                                                                           | 20                 | 4,6        | 7                  | 2,8        | 13                 | 7,0        |
| 15 a 29 años                                                                                          | 68                 | 15,6       | 31                 | 12,4       | 37                 | 19,8       |
| 30 a 44 años                                                                                          | 72                 | 16,5       | 35                 | 14,1       | 38                 | 20,3       |
| 45 a 59 años                                                                                          | 92                 | 21,1       | 59                 | 23,7       | 33                 | 17,6       |
| 60 a 74 años                                                                                          | 89                 | 20,4       | 53                 | 21,3       | 36                 | 19,3       |
| 75 o más años                                                                                         | 94                 | 21,6       | 64                 | 25,7       | 30                 | 16,0       |
| Total                                                                                                 | 437                | 100        | 249                | 100        | 187                | 100        |

Fuente: Tomado de DANE (2020).

Estos resultados permiten identificar patrones significativos. En primer lugar, la prevalencia de discapacidad en Bogotá se encuentra ligeramente por encima del promedio nacional, lo cual refleja las dinámicas propias de las grandes ciudades, donde la mayor densidad poblacional visibiliza más claramente esta condición. En segundo lugar, el predominio de mujeres con discapacidad tanto en el nivel local como en el nacional coincide con la tendencia internacional, que evidencia una mayor vulnerabilidad de este grupo demográfico frente a condiciones de salud y envejecimiento, teniendo en cuenta que socialmente las mujeres son las encargadas del funcionamiento y desarrollo de sus hogares. (DANE, 2020, P.2).

**Figura 1 – Personas con discapacidad**



Fuente: Tomado de DANE (2020)

Teniendo en cuenta la información plasmada anteriormente, se tiene claridad de la situación actual del país y la dimensión e importancia de reforzar las herramientas existentes y complementarlas para brindar experiencias gratificantes y sencillas a la población en condición de discapacidad; es necesario implementar modelos acordes a cada una de las capacidades identificadas en los museos de la Candelaria, Bogotá; se han contemplado realizarlas en diferentes aspectos

Bogotá cuenta con más de 60 museos, los cuales tienen una amplia oferta de visiones, colecciones y programaciones que se transforman en conocimiento, diversión y ocio para cada una de las personas; iniciativas que permiten intercambiar la perspectiva cultural como necesidad de autoconocimiento y cuidado patrimonial.

La localidad de la Candelaria en Bogotá, conocida por su detención en el tiempo y su hermosa infraestructura que nos lleva al interés de conocerla; en esta localidad se encuentran 15 museos, los cuales son:

**Tabla 3 – Descripción de accesibilidad de los museos.**

| <b>Museo</b>                              | <b>Rampas / Acceso físico</b> | <b>Señalización accesible</b>      | <b>Comunicación adaptada (braille, lengua de señas, audio)</b> |
|-------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Museo del Oro                             | Sí                            | Parcial, algunas señales táctiles  | Parcial, algunos textos en braille y audio                     |
| Museo Botero                              | Parcial                       | Parcial, pocas señales táctiles    | Parcial, algunas guías en lengua de señas                      |
| Museo Nacional                            | Sí                            | Sí, señalización clara y accesible | Sí, braille, audio y lengua de señas                           |
| Museo Colonial                            | Parcial                       | Parcial, señalización básica       | Parcial, visitas guiadas inclusivas                            |
| Museo de Bogotá                           | Parcial                       | Parcial                            | Parcial                                                        |
| Museo de Arte Miguel Urrutia              | Sí                            | Parcial, señalización limitada     | Parcial                                                        |
| Museo de Independencia – Casa del Florero | Baja                          | Limitada                           | Limitada                                                       |
| Museo de Trajes                           | Sí                            | Parcial                            | Parcial, área didáctica multisensorial                         |

|                                                 |         |                                    |                               |
|-------------------------------------------------|---------|------------------------------------|-------------------------------|
| Museo Santa Clara                               | Parcial | Parcial                            | Parcial, actividades táctiles |
| Museo Militar                                   | Sí      | Parcial                            | Parcial                       |
| Casa Museo Quinta de Bolívar                    | Parcial | Parcial                            | Parcial                       |
| Casa de la Moneda                               | Parcial | Parcial                            | Parcial                       |
| Museo del Arte del Banco de la República        | Sí      | Sí, señalización clara y accesible | Parcial, braille y audio      |
| Museo Arqueológico Casa de Marqués de San Jorge | Baja    | Limitada                           | Limitada                      |

Fuente: autoría propia (2026)

La información expuesta, evidencia nuevamente la necesidad de fortalecer la accesibilidad cultural en los museos de La Candelaria, implementando estrategias que permitan eliminar barreras físicas, comunicativas y sociales. Con ello, se promueve la participación equitativa de las personas con discapacidad y se contribuye a la construcción de una ciudad más justa, empática y comprometida con la diversidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Formular estrategias de accesibilidad para los museos de La Candelaria en Bogotá, como una propuesta para fortalecer el turismo accesible, que puedan ser replicadas en otros museos de la ciudad y garanticen el derecho al disfrute cultural de las personas en condición de discapacidad.

### **Objetivos específicos**

1. Analizar las condiciones de accesibilidad de los museos de La Candelaria en Bogotá, identificando fortalezas y limitaciones en su infraestructura, servicios y recursos para la atención de personas con discapacidad.
2. Caracterizar a las personas con discapacidad que visitan o podrían visitar los museos de La Candelaria en Bogotá, identificando su perfil y necesidades en relación con la participación cultural.
3. Proponer estrategias de accesibilidad para los museos de La Candelaria en Bogotá, orientadas al fortalecimiento del turismo accesible y replicables en otros espacios museales de la ciudad.

## **Marco de Referencia**

En este capítulo presentamos los fundamentos teóricos, conceptuales y normativos que orientan nuestra investigación, con el fin de comprender la accesibilidad como un componente clave dentro de la oferta turística cultural. A partir de esto, abordamos conceptos como accesibilidad, discapacidad y turismo inclusivo, entre otras.

Desde esta perspectiva, entendemos la accesibilidad no solo como una condición de la infraestructura, sino como un elemento integral que involucra los servicios, la comunicación y la experiencia del visitante, buscando garantizar el acceso, la participación y el disfrute en igualdad de condiciones.

Asimismo, presentamos el contexto de los museos de La Candelaria en Bogotá, un sector representativo del turismo cultural, lo que nos permite ubicar y analizar las condiciones de accesibilidad dentro de un entorno real y recurrente en el entorno cultural.

## **Marco teórico**

En la actualidad, contamos con diversas herramientas y fuentes de información que permiten comprender y fortalecer el desarrollo del turismo, no solo a través de la web y las redes sociales, sino también mediante el apoyo de entidades gubernamentales que promueven y consolidan este sector.

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2019), la evolución histórica de la accesibilidad se comprende a través de un análisis de cuatro etapas fundamentales que reflejan el cambio en la percepción social de la discapacidad:

1.        Edad Antigua: En los inicios de la humanidad, la discapacidad era interpretada bajo un paradigma teológico o de "maldición", siendo considerada un castigo tanto para el individuo como para su familia. Esto obligaba a la ocultación de la persona para evitar el escarnio público.
2.        Edad Media: Se produce un cambio hacia la compasión y el asistencialismo de carácter caritativo. En esta época, se deja de ver la discapacidad como un "hechizo" y comienzan a darse los primeros pasos en las sociedades desarrolladas para eliminar barreras y concebir productos de apoyo bajo el concepto embrionario de Diseño Universal.
3.        Edad Moderna: Esta etapa se caracteriza por la consolidación de la teoría del Diseño Universal y sus principios de inclusión. La accesibilidad comienza a ser concebida para un grupo significativo de integrantes de la sociedad, más allá de las personas con discapacidad, promoviendo las primeras normativas y especificaciones técnicas particulares.

4. Edad Contemporánea: Actualmente, la accesibilidad y el Diseño Universal son pilares de la planificación de la sociedad moderna. Se trasciende la visión asistencialista para concebir la accesibilidad como una posibilidad de inversión social y financiera, donde la sostenibilidad, la inclusión y el liderazgo tecnológico definen a las ciudades inteligentes (pp. 32-33).

Adicionalmente en el transcurso de los años, se presentaron modificaciones relevantes en pro de la calidad de vida de las personas en condición de discapacidad.

**Tabla 4 – Línea de tiempo de la discapacidad.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div data-bbox="344 930 553 1008">1993</div> <div data-bbox="341 1039 690 1306">  <p>FOTO ARCHIVO: MANO SUJETANDO SILLA DE RUEDAS</p> </div> <div data-bbox="297 1333 329 1390">▶</div> <div data-bbox="337 1318 672 1451"> <p>Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad A/RES/48/96.</p> </div> | <p>Es importante saber que las normas no son ley obligatoria sino un instrumento adicional de orientación que guía a los diferentes países en la formulación de políticas para garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas en condición de discapacidad.</p> <p>Art 5 - Accesibilidad: Focalizado en que los países eliminen barreras físicas.</p> <p>Art 6 - Políticas y planificación: Señala que los diferentes gobernantes deben incorporar la condición de discapacidad en sus políticas nacionales, asegurando igualdad de oportunidades mediante su planificación, programas estratégicos y estrategias generales de su periodo de gobernanza. (Organización de</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | las Naciones Unidas. (1993).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <h1>1999</h1> <hr/> <p> Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. Eliminación de barreras.</p> <p>Código Ético Mundial para el turismo.</p> | <p>Esta convención ha sido liderada por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, el cual fueron aplicadas en el régimen legislativo, medidas arquitectónicas y acciones en transporte.</p> <p>Se incluyen estrategias y herramientas de comunicación como el Braille, subtítulos e interpretación de señas.</p> <p>Adicionalmente en este año se adoptó el Código Ético Mundial para el turismo durante la asamblea en Santiago de Chile; y posterior en el 2001, este código fue reconocido por la ONU en 2001.</p> |
| <h1>2006</h1> <hr/> <p> Diseño Universal para personas con discapacidad.</p> <p>Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.<br/>Protección de los derechos de las personas con discapacidad.</p>      | <p>Esta convención fue adoptada por la ONU en 2006, el cual está vinculado con los principios establecidos en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad; reconociendo la importancia de diseñar entornos, productos, escenarios, oportunidades y servicios que puedan ser utilizados por todas las personas, promoviendo la igualdad.</p> <p>(Organización de las Naciones Unidas, 2006).</p>                                                                                                           |

Fuente: autoría propia (2026)

## **Marco Conceptual**

### **Accesible**

El termino accesible hace referencia a la posibilidad de que un espacio, producto, servicio o entorno pueda ser utilizado, comprendido y disfrutado por todas las personas de manera autónoma, segura y en igualdad de condiciones, sin importar sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, la accesibilidad consiste en garantizar que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser utilizados por todas las personas mediante la eliminación de barreras físicas, comunicativas y actitudinales (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2021).

Por otra parte, la European Network for Accessible Tourism establece que la accesibilidad implica diseñar servicios y espacios turísticos que promuevan la participación equitativa y autónoma de todas las personas, favoreciendo experiencias seguras, cómodas y dignas (European Network for Accessible Tourism [ENAT], 2023).

Así mismo, Fennell (2022) señala que la accesibilidad no debe limitarse únicamente a la adecuación física de los espacios, sino que debe integrar estrategias orientadas a garantizar experiencias inclusivas y universales dentro de la actividad turística.

En consecuencia, la accesibilidad puede entenderse como un principio fundamental para el desarrollo turístico actual, debido a que busca promover igualdad de oportunidades, autonomía y participación plena en todos los servicios y experiencias turísticas.

### **Accesibilidad cultural**

Se configura como un principio fundamental en los enfoques y conceptos contemporáneos de inclusión y derechos culturales, de acuerdo con la United Nations

Educational, Scientific and Cultural Organization (2022), implica que los espacios, contenidos y experiencias culturales deben diseñarse de manera inclusiva, asegurando un goce efectivo y equitativo; asimismo, el Consejo Internacional de Museos (2022) detalla que los museos y espacios culturales tienen como responsabilidad implementar estrategias que promuevan la inclusión, la participación activa y la representación de diversas comunidades en el acceso al patrimonio. Completando esto el reciente enfoque del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (2022) amplía la perspectiva al no encasillar que la accesibilidad cultural se resuelve eliminando las barreras físicas, sino que también influyen los factores sociales, económicos y territoriales que hacen parte del conjunto del sistema turístico.

### **Dependencia**

La dependencia, en el contexto de la discapacidad, se comprende como una condición multidimensional en la cual una persona presenta limitaciones en su capacidad funcional que le impide desarrollar de manera autónoma las actividades básicas de su vida cotidiana, lo que implica la necesidad de apoyo de terceros para su cuidado y bienestar (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Desde la perspectiva de derechos humanos, la dependencia no debe percibirse como una característica individual, sino como el resultado de la interacción entre las condiciones de la persona y las barreras del entorno. En este sentido, se reconoce la importancia de garantizar apoyos que permitan la autonomía, la dignidad y la inclusión social de las personas con discapacidad (Naciones Unidas, 2021).

Por su parte, desde un enfoque social e integral, la dependencia es considerada un estado influenciado no solo por la condición de salud de la persona, sino también por factores sociales, económicos y ambientales que inciden en su nivel de autonomía, lo que exige intervenciones

orientadas a reducir desigualdades y promover la participación plena en la sociedad (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2021).

### **Discapacidad**

Para comenzar, es fundamental comprender el concepto de discapacidad. En este sentido, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece que:

“La discapacidad es un concepto que evoluciona y 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” (ONU, 2006 como se cita en OHCHR, 2014).

La discapacidad se conoce como una limitación puede ser mental, física o sensorialmente, sin embargo hace parte de un estilo de vida, una categorización, cualidad y demás adjetivos sobre los cuales la sociedad identifica a esta población, reconociendo la diversidad dentro de la comunidad apoyando el empoderamiento de sus mismas identidades, así mismo Barton (1998), analiza el comportamiento de la sociedad resaltando la importancia del respeto y la aplicación de los derechos humanos, justicia social y equidad con el fin claramente de resarcir la discriminación y aclarar que no cabe la complacencia frente a la sociedad recordando siempre la humildad, del tal modo Amate (2006), siendo médico enfocado en esta área nos cuenta:

“Quienes hemos tenido la responsabilidad de atender pacientes con pérdidas funcionales en la consulta clínica, sabemos que un alto porcentaje de ellos no sufrirían deficiencias o discapacidades si hubieran sido tratados al comienzo de su enfermedad o trauma por un

médico con conocimientos básicos sobre las funciones inherentes a la independencia física, social, educacional y laboral” (p. 9).

De la misma manera pueden cuestionarse acerca del trato social como el trato familiar frente a esta población, por más que se indague no se logra tener una respuesta definitiva frente a cada caso, puede que para unas personas sea positiva como para otras no tanto; que tenga una familia que les apoye, pero otra que los hagan sentir más miseros, no solo por su impedimento.

Rosato (2009):

“porque la discapacidad, así como la normalidad, no es un concepto moral sino social; no es una retórica que se desliza libremente de observación en observación, si no es una medida del otro sino una percepción de la distancia a su respecto” (p, 45).

Esto no quiere decir que sea solo de percepciones, claramente a simple vista se identifica qué personas tienen alguna restricción y que no puede desarrollar las funciones de la misma manera que los demás por lo cual la sociedad debe ser empática y hacer parte de la solución facilitando su acceso y apoyando el desarrollo de actividades requeridas.

Según el Manual del Turismo

“Las personas con discapacidad son aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás” (p, 76)

De acuerdo con ello se identifica una diferenciación en cuanto a los beneficiarios:

- Personas con discapacidad física.
- Personas con discapacidad visual.
- Personas con discapacidad auditiva.

- Personas con sordoceguera.
- Personas con discapacidad cognitiva o intelectual.
- Personas con discapacidad mental o psicosocial.
- Personas con discapacidad múltiple.
- Personas de talla baja.
- Personas de talla alta.
- Personas de talla gruesa.
- Personas en situación de enfermedad.
- Adulto mayor.
- Niños, niñas y jóvenes.
- Mujeres en embarazo.
- Personas ambulantes con carga.
- Personas con diversidad lingüística y cultural.

### **Discriminación**

Se manifiesta como un conjunto de prácticas, expresiones sociales que limitan el acceso al pleno disfrute de las experiencias turísticas por parte de las personas en condición de discapacidad. Desde la concepción de los Derechos humanos, implica toda la distinción o restricción que afecta el comportamiento de la igualdad al momento de desarrollar en este caso las actividades turísticas y culturales (Naciones Unidas, 2022), asimismo desde el factor equidad en salud, en el ejercicio de la discriminación se evidencia falta de condiciones adecuadas, lo que genera desigualdades en la calidad de la experiencia y el bienestar de la población (Organización Mundial de la Salud, 2021).

Por otro lado, la (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020), manifiesta que la discriminación es concebida como un fenómeno estructural que se manifiesta a través de prácticas, normas y actitudes sociales que perpetúan e influyen la exclusión hacia determinados grupos poblaciones, limitando su participación plena en la sociedad.

“Discriminar significa seleccionar excluyendo; esto es, dar un trato de inferioridad a personas o a grupos, a causa de su origen étnico o nacional, religión, edad, género, opiniones, preferencias políticas y sexuales, condiciones de salud, discapacidades, estado civil u otra causa. Cabe señalar que estas causas constituyen los criterios prohibidos de discriminación” (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2012, p. 6).

En este sentido, la discriminación no solo implica un trato desigual, sino también una vulneración directa a la dignidad humana y a los derechos fundamentales, afectando la igualdad de oportunidades dentro de la sociedad.

“La discriminación es cualquier tratamiento injusto o diferenciación arbitraria basada en la raza, sexo, identidad de género, religión, nacionalidad, origen étnico, orientación sexual, discapacidad, embarazo, edad, idioma, origen social o cualquier otra condición de una persona. La discriminación puede ser un incidente aislado que afecte a una persona o grupo de personas en situación parecida, o puede manifestarse a través de hostigamiento o abuso de autoridad” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2026).

En este caso la discriminación abarca diferentes formas en las que las personas pueden ser tratadas de manera injusta dentro de la sociedad.

### **Entorno habitual**

Según la ONU (2023) Turismo, el entorno habitual de una persona, concepto clave en turismo, se define como la zona geográfica (aunque no necesariamente contigua) en la que una persona realiza sus actividades cotidianas habituales independientemente de su estado y condición.

El entorno habitual de una persona, concepto clave en turismo, se define como la zona geográfica (aunque no necesariamente contigua) en la que una persona realiza sus actividades cotidianas habituales (Naciones Unidas, 2008, párrafo 2.21)

El entorno habitual se definiría, pues, por la experiencia espacial de cada individuo, por el sentido que éste le da y por su forma de construir el significado y que, mediante la repetición, se generan hábitos que favorecen la creación de un sentido de pertenencia (Lindón, 2006).

Es decir, el entorno se forma según la experiencia de cada persona en los espacios, y con el tiempo esto genera costumbres que hacen que se sienta parte de ese lugar.

### **Estrategias**

La estrategia se concibe como un conjunto de prácticas, decisiones y acciones que orientan a una organización hacia el logro de sus objetivos en contextos cambiantes (Whittington et al., 2020). De igual forma, implica la integración de decisiones que permiten generar valor y alcanzar ventajas en un entorno determinado (Rothaermel, 2021). En el contexto del turismo inclusivo, las estrategias se enfocan en diseñar acciones que faciliten la accesibilidad y la participación equitativa de todas las personas en los espacios culturales.

Según Chiavenato (2011): Sostiene que las estrategias se refieren a diversas elecciones administrativas que existen entre opciones, es decir se constituyen en el medio para lograr el fin

(objetivo deseado), son acciones que se definen para consolidar el logro de los resultados propuestos.

El autor H. KOONTZ en su libro

“Estrategia, Planificación y Control define la Estrategia como programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada” (p,34).

### **Estrategias de accesibilidad**

La OMT (Organización mundial del turismo, 2021) define las estrategias de accesibilidad como el conjunto de herramientas y medidas planificadas y organizadas que busca garantizar que los entornos turísticos, productos y servicios estén adecuados para todas las personas, garantizando la igualdad para el disfrute cultural, así mismo la Organización Mundial de la Salud (2022), indica que las estrategias de accesibilidad consiste en tener intervenciones estructuradas enfocada a mejorar el acceso a las personas con discapacidad a servicios, entornos e información, fomentando su participación plena y efectiva en la sociedad.

Tomado una definición en contexto general, El Banco Mundial (2023), señala que las estrategias de accesibilidad, son políticas, acciones y adaptaciones implementadas para minimizar y eliminar barreras que limitan la inclusión de las personas en condición de discapacidad.

### **Iconografía**

Se conoce como el estudio e interpretación de imágenes, símbolos y representaciones visuales dentro de un contexto cultural, lo cual permite comprender los significados que estas transmiten. En este sentido W. J. T. Mitchell (2020) plantea que la iconografía no sólo se limita a

describir las imágenes, sino que también analiza la manera en que éstas construyen discursos culturales y formas de pensamiento. De igual forma, James Elkins (2021) señala que la iconografía se enfoca en la identificación y explicación de los elementos simbólicos presentes en las obras visuales, estableciendo su relación con contextos históricos y tradiciones específicas. Por su parte, Nicholas Mirzoeff (2022) indica que la iconografía constituye una herramienta fundamental para comprender la influencia de las imágenes en la percepción social y en la construcción de identidades dentro de la cultura visual contemporánea.

### **Inclusivo**

El término inclusivo hace referencia a la capacidad de integrar y garantizar la participación de todas las personas dentro de un entorno, servicio o actividad, sin discriminación alguna y reconociendo la diversidad social, cultural, económica y física de la población.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, la inclusión en el turismo busca asegurar que todas las personas puedan participar y disfrutar de las actividades turísticas en igualdad de condiciones, promoviendo la equidad y la eliminación de cualquier tipo de exclusión social (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2022).

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura sostiene que la inclusión implica generar espacios que respeten y valoren la diversidad humana, garantizando oportunidades de participación para grupos históricamente vulnerables o excluidos (UNESCO, 2021).

Así mismo, la European Network for Accessible Tourism señala que un entorno inclusivo es aquel que incorpora principios de accesibilidad, diseño universal y equidad, permitiendo que todas las personas puedan desenvolverse de manera autónoma, segura y digna dentro de los servicios turísticos (European Network for Accessible Tourism [ENAT], 2023).

Finalmente, Scheyvens y Biddulph (2021) indican que la inclusión dentro del turismo no solo se relaciona con el acceso físico, sino también con la participación social, económica y cultural de todos los actores involucrados, favoreciendo experiencias más equitativas y sostenibles.

En consecuencia, el concepto de inclusivo representa un enfoque integral orientado a reconocer la diversidad humana y promover condiciones de igualdad, participación y respeto dentro de todos los ámbitos de la sociedad y especialmente en el desarrollo turístico.

### **Museo**

En la actualidad, el museo es entendido como una institución fundamental para la preservación y difusión del patrimonio cultural. Según el International Council of Museums (2022), “un museo es una institución permanente y sin fines de lucro al servicio de la sociedad que investiga, colecciona, conserva, interpreta y exhibe el patrimonio material e inmaterial, promoviendo la diversidad, la sostenibilidad y la participación de las comunidades”.

Desde una perspectiva museológica contemporánea, los museos también cumplen una función social y reflexiva. En este sentido, Janet Marstine (2021) señala que los museos son espacios culturales que, además de conservar colecciones, generan diálogo social, educación y reflexión crítica entre las comunidades y su patrimonio.

De igual manera, el enfoque educativo del museo ha sido destacado por Eilean Hooper-Greenhill (2020), quien afirma que el museo actúa como una institución educativa que facilita el aprendizaje y la construcción de significados a partir de objetos, historias y experiencias culturales.

En conjunto, estas perspectivas permiten comprender al museo no sólo como un espacio de conservación del patrimonio, sino también como un escenario de educación, interacción social y construcción cultural.

### **Patrimonio**

Según la OMT (2009). Se denomina patrimonio al conjunto potencial conocido o desconocido de los bienes materiales o inmateriales existentes en un determinado territorio que están a disposición del hombre.

Desde nuestra perspectiva, el patrimonio no se limita a bienes materiales o inmateriales, sino que representa la historia y la identidad de cada comunidad.

También para DeCarli, (2007) El conjunto de bienes culturales y naturales, tangibles e intangibles, generados localmente, y que una generación hereda/transmite a la siguiente con el propósito de preservar, continuar y acrecentar dicha herencia.

En ese caso permite fortalecer el sentido de pertenencia y generar experiencias turísticas más significativas y enriquecedoras para las personas.

### **Patrimonio cultural**

El patrimonio cultural se comprende como el conjunto de bienes, manifestaciones y expresiones que una sociedad hereda del pasado, vive en el presente y transmite a las generaciones futuras, constituyéndose en un elemento esencial para la construcción de identidad, memoria colectiva y diversidad cultural, tal como lo señala la UNESCO (2022). En el patrimonio identificamos varios componentes; Patrimonio tangible como monumentos, edificaciones, objetos y sitios históricos y como elementos intangibles, entre ellos tradiciones, lenguas, prácticas sociales, conocimientos y expresiones artísticas, los cuales reflejan las formas de vida y cosmovisiones de las comunidades. En esta línea, el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural

(2022) enfatiza que dichos elementos adquieren valor en la medida en que la sociedad les atribuye esa importancia y apropiación del elemento que tenga un espacio tangible e intangibles siendo estos atractivos y sujetos a procesos continuos de interpretación según los contextos y transformaciones culturales; es importante tener en cuenta que para determinar qué elemento tangible o una acción intangible sea denominado patrimonio entra a un estudio y evaluación para obtener la aprobación del mismo.

Asimismo, desde un enfoque técnico y normativo, la Asociación Española de Normalización (2020) plantea que el patrimonio cultural está conformado por aquellos elementos materiales e inmateriales que poseen relevancia para una colectividad y que, por tanto, requieren acciones de protección, conservación y gestión sostenible. Esto implica no sólo su preservación física, sino también la implementación de estrategias que garanticen su acceso, apropiación social y transmisión intergeneracional. En el contexto del turismo, el patrimonio cultural adquiere un papel estratégico, ya que se convierte en un recurso que, además de fortalecer la identidad territorial, promueve el desarrollo económico y social.

### **Pictografía**

Los elementos pictográficos se entienden como representaciones visuales simplificadas que comunican información, ideas o instrucciones a través de imágenes fácilmente reconocibles, sin necesidad del uso del lenguaje escrito. En este sentido, Donis A. Dondis (2020) plantea que los pictogramas forman parte del lenguaje visual universal, ya que permiten transmitir mensajes de manera clara, directa y accesible para diversos públicos. De igual forma, Ellen Lupton (2021) señala que los elementos pictográficos se caracterizan por su capacidad de síntesis visual, facilitando la comprensión rápida de la información en contextos como la señalización y la orientación espacial. Por su parte, Paul Mijksenaar (2022) indica que los pictogramas constituyen

herramientas fundamentales en los sistemas de comunicación visual, especialmente en entornos públicos, donde contribuyen a mejorar la accesibilidad, la inclusión y la experiencia del usuario.

### **Sistema braille**

El Instituto Nacional para Ciegos, entidad gubernamental del país, considera que el uso del braille es indispensable en la calidad de vida de esta población; por lo cual promueven las siguientes estrategias.

#### *Naciones Unidas*

Proclamó el 4 de enero como el día mundial del braille.

#### *Historia del braille:*

El INCI indica que esta herramienta de comunicación existe hace muchos años, usada por los oficiales para enviar mensajes encriptados a sus compañeros por medio de puntos en la oscuridad y descifrarlos con los dedos; es decir, esa era su clave. De esta manera el sistema braille se inventó en 1834, formado por 64 combinaciones en relieve a partir de los seis puntos del signo generador.

La adaptación del sistema fue exitosa debió a que el signo braille, compuesto por un máximo de seis puntos se adaptó perfectamente a la captación táctil, pues la yema del dedo lo aprehende en su totalidad y lo transmite como una imagen al cerebro, pudiendo comprender el mundo a través del braille.

#### *El sentido háptico:*

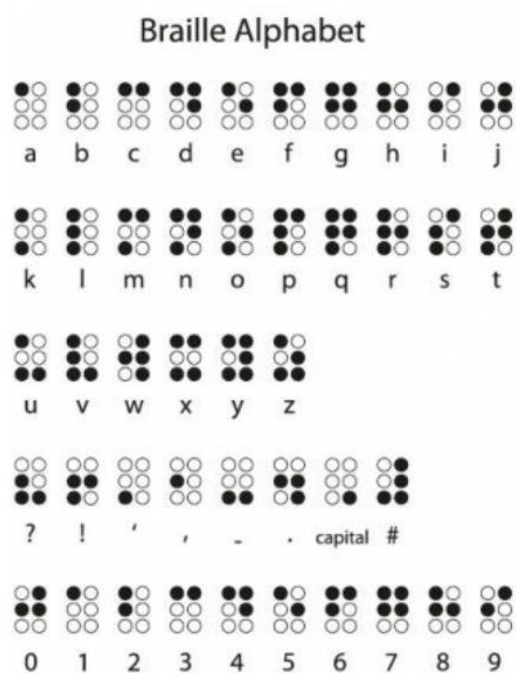
Es el poder el tacto, es uno de los canales sensoriales más poderosos para transmitir proximidad y liderazgo.

Para facilitar la comunicación en la población en condición de discapacidad, en especial para las personas con discapacidad visual; la Organización Mundial de la salud (2021) define el

sistema braille como un método de lectura y escritura basado en combinaciones de puntos en relieve que permite a las personas con discapacidad visual acceder a la información escrita mediante el sentido del tacto.

UNESCO (2022), define el sistema braille como una codificación que representan letras, números y símbolos mediante celdas de seis puntos en relieve, facilitando la alfabetización y la inclusión educativa de personas ciegas o con baja visión y la National Federation of the Blind (2020) indica que, el sistema braille es un lenguaje táctil estructurado que permite la lectura y escritura independiente a personas con discapacidad visual, siendo fundamental para el desarrollo de habilidades de comunicación y autonomía.

**Figura 2 – Alfabeto Braille**



Fuente: Tomada de pág web Concejo de Bogotá

### **Sostenibilidad comunitaria**

Según la UNESCO el marco de la Educación para el Desarrollo Sostenible, resalta que las comunidades sostenibles son aquellas que promueven la cohesión social, participación ciudadana, equidad de género y respeto cultural.

“Una comunidad sostenible educa, involucra y transforma, generando resiliencia frente a los desafíos ambientales y sociales.”

En una definición más reciente, Mischen y sus colegas (2019) describen la sostenibilidad comunitaria como el intercambio de recursos colectivos por parte de actores conectados funcional y socialmente de una manera que involucre a los miembros en un conjunto de procesos de gobernanza que resulten en una distribución equitativa.

Entendiendo esto, se puede decir que una comunidad sostenible es aquella que trabaja de manera conjunta, organiza sus recursos y busca que todos sus miembros se beneficien de forma justa.

### **Señalización inclusiva**

La señalización inclusiva, según la United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2021), forma parte fundamental de las estrategias de accesibilidad en los museos, ya que facilita la orientación y comprensión de la información para todos los visitantes, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. En el ámbito museístico, esta señalización no solo cumple una función informativa, sino que también actúa como un mediador entre el público y las colecciones, favoreciendo una experiencia más accesible e inclusiva.

En este sentido, la señalización inclusiva en museos se basa en los principios del diseño universal, incorporando elementos como pictogramas claros, tipografías legibles, contrastes

adecuados, sistemas braille, relieves táctiles y recursos tecnológicos como audioguías o códigos QR. Estas herramientas permiten que personas con discapacidad visual, auditiva o cognitiva puedan interactuar con los contenidos expositivos de manera autónoma y significativa.

Además, su implementación contribuye a eliminar barreras comunicativas dentro del recorrido museográfico, facilitando la circulación, la ubicación de servicios y la interpretación de las obras. De este modo, los museos se consolidan como espacios abiertos, democráticos y accesibles, donde se promueve la participación de diversos públicos y se garantiza el ejercicio de los derechos culturales.

**Figura 3 – Diseño de accesibilidad**

| <b>Accesibilidad e inclusión:</b>                                                                                                                  |                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Parqueadero accesible                                           |  Baño accesible                          |
|  Ascensor accesible                                             |  Accesibilidad a perros de asistencia   |
|  Servicio de préstamo de sillas de ruedas                       |  Audioguía en español e inglés          |
|  Personal con conocimientos en Lengua de Señas Colombiana (LSC) |  Recorridos guiados en español e inglés |

Fuente: Tomado p, 7 “Guía de Turismo Accesible”.

**Figura 4 – Activo y en movimiento**



Fuente: Tomada P, 35, Manual del turismo.

### **Turismo accesible**

El Turismo accesible permite a todas las personas gozar sin distinción alguna, basados en la seguridad, libertad, y mayor oportunidad, teniendo en cuenta que todos deben contar con las mismas oportunidades turísticas, garantizando la adecuación correcta. Es importante resaltar que se requiere implementar mayores estrategias vacacionales, para el crecimiento accesible acorde a las necesidades actuales. Así mismo Salazar (2021) dice que el ideal de visitar un lugar, es conocer y aprender, por ende, no se debe excluir a una persona que no posee las mismas condiciones, por el contrario, se deben generar mayores estrategias de crecimiento y avance en cuanto a las capacidades diversas.

Por otra parte, la European Network for Accessible Tourism establece que el turismo accesible corresponde a un modelo turístico basado en el diseño universal, cuyo propósito es garantizar experiencias autónomas, seguras y cómodas para todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas o sensoriales (European Network for Accessible Tourism [ENAT], 2023). También la OMT (2021) indica que el turismo accesible es aquel que

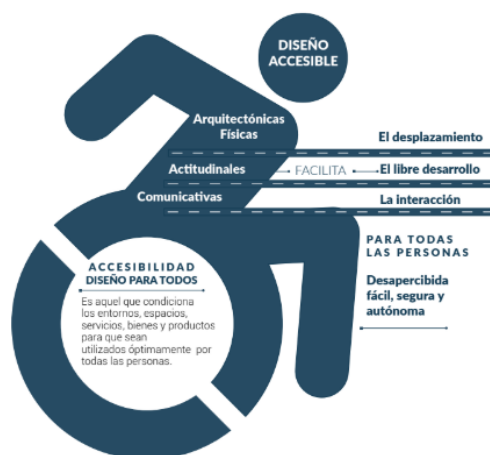
garantiza que las personas con discapacidad, movilidad reducida o necesidades específicas puedan disfrutar de los servicios turísticos en igualdad de condiciones, mediante la eliminación de barreras físicas, comunicativas y actitudinales. Así mismo Carreón (2019) manifiesta que:

“El enfoque de derechos humanos contribuye a emprender medidas centradas en las personas, de tal forma, que el sector turístico debe tomarlas en cuenta para que se materialice la aplicación de principios fundamentales para el disfrute de actividades en condiciones de igualdad y dignidad” (p. 37).

Por tal motivo, es importante tener en cuenta que la accesibilidad más que una necesidad, es un derecho que se debe implementar en todo tipo de servicio turístico, priorizando la seguridad, el gozo, y el libre desplazamiento, teniendo en cuenta que se debe adaptar en todo tipo de actividades, ya sea recreativas, culturales, gastronómicas, entre otras. De tal manera, Carreón (2019) menciona que: “A las anteriores circunstancias se suma que las personas con discapacidad reciben un trato diferente y discriminatorio, en ocasiones no se les concibe como sujetos de derecho y se les niega o se les condiciona recibir algún servicio” (p. 35 Manual del turismo).

Finalmente, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe sostiene que el turismo accesible constituye un componente fundamental para el desarrollo sostenible e inclusivo, debido a que promueve la igualdad de acceso y participación dentro del sector turístico (CEPAL, 2022).

**Figura 5 – Diseño accesible.**



Fuente: Tomada “Manual de turismo accesible” P 29.

### **Turismo inclusivo**

Se concibe como objetivo en busca de garantizar que todas las personas, independientemente de sus condiciones físicas, sensoriales, cognitivas o sociales, puedan acceder a todo el disfrute cultural, mejorando su calidad de vida y teniendo igualdad de condiciones.

La OMT (2022), define el turismo inclusivo como un enfoque en el desarrollo turístico que busca garantizar una participación activa y equitativa de todas las personas, independiente de sus condiciones físicas, sociales, culturales o económicas; debido a ello no solo debe ser accesible los puntos del turismo sino también el entorno en el cual se desplaza cada persona y los integrantes del mismo.

Por otro lado, la UNESCO (2021), indica que el turismo inclusivo apoya la integración social y cultural de diversos grupos poblacionales, incluyendo personas en condición de discapacidad, comunidades locales y grupos vulnerables, mediante actividades culturales, turísticas que sean accesibles y respetuosas. Finalmente apoyando estas descripciones el

European Network for Accessible Tourism (2023), recalca que es un modelo que integra los principios de accesibilidad, equidad y un diseño universal, con el objetivo de crear entornos y servicios que sean utilizados por toda la población garantizando una experiencia agradable y equitativa.

### **Turismo cultural**

El Turismo cultural abarca el ámbito patrimonial y la apropiación cultural de un destino, dando a generar una experiencia integrada hacia el turista; como motivación al viajar y vivir experiencias a sitios turísticos. como museos, festivales, eventos artísticos y otras manifestaciones culturales. Por lo tanto, se observa la prevención del patrimonio y la autenticidad del lugar contribuyendo económicamente a su comunidad. Así mismo Molinero (2019) dice que el turismo es un impulso de entendimiento, descubrimiento, vivir sensaciones y adquirir productos que se relacionan a la sociedad donde incorpora el arte, el patrimonio histórico y cultural; comprendiendo un interés emocional que atraiga al turista a vivir nuevas experiencias mediante el turismo (p. 3). También para Pardo (2011) expresa que:

“El turismo cultural aparece en las cuatro últimas décadas como un fenómeno social que presenta una de las mejores perspectivas para ocupar el tiempo libre, vinculado con la herencia histórica de los territorios en donde se desarrolla, contribuyendo al desarrollo regional y de las ciudades y poblados que son depositarios de un importante legado patrimonial” (p. 9).

Así mismo se puede entender que en estos tiempos ha generado una atracción a nivel global, fomentando aprendizajes que ayuden a entender lo importante del turismo cultural produciendo una sostenibilidad comunitaria. También para Toselli (2006) menciona que: “Frente a la tendencia del fenómeno de la globalización se genera, por el lado de las culturas receptoras,

la necesidad de redescubrir y fortalecer la identidad cultural, como así también, resignificar el patrimonio como factor de unidad” (p. 3).

## Marco geográfico e histórico.

### Reseña Histórica

La Candelaria es el corazón histórico y cultural de Bogotá, Colombia. Este emblemático barrio, ubicado en el centro de la ciudad, ha desempeñado un papel crucial en el desarrollo y la evolución de la capital colombiana a lo largo de los siglos. Su historia se remonta a la fundación de Bogotá en 1538 por parte de Gonzalo Jiménez de Quesada, y desde entonces, La Candelaria ha sido testigo de innumerables eventos y transformaciones.

Es reconocida por el legado arquitectónico de sus calles, ha sido y continúa siendo epicentro de hechos y testigo de la historia política colombiana. A lo largo de los siglos, La Candelaria ha sido escenario de eventos clave en la historia de Colombia. En el siglo XIX, el barrio fue testigo de la independencia del país y de la formación de la Gran Colombia. En el siglo XX, se convirtió en el epicentro de movimientos culturales y políticos, incluyendo la época conocida como el "Bogotazo" en 1948, un levantamiento popular tras el asesinato de Jorge Eliécer Gaitán.

### Actividad productiva

**Tabla 5 – Actividad productiva La Candelaria.**

| Actividad productiva | Descripción                                                                                                                                                                                              | Fuente                                                                                                                                   |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gastronomía          | Predominio de restaurantes y cafés, ligados al turismo y patrimonio. Según el Censo Gastronómico de 2019 y el estudio de 2022, La Candelaria es una de las zonas de mayor oferta gastronómica de Bogotá. | IDT (2019, 2022) – Observatorio de Turismo. Censo Gastronómico La Candelaria y Estudio comportamiento de establecimientos gastronómicos. |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                               |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Turismo, cultura y creatividad            | Industrias culturales y creativas con alto peso económico; el valor agregado del sector cultural y creativo en Bogotá fue de \$13 billones en 2021. La Candelaria juega un papel central como distrito creativo.          | SCRD (2021). Cuenta Satélite de Cultura y Economía Creativa de Bogotá.                        |
| Actividad empresarial general             | Alta presencia de micro y pequeñas empresas; vocación en turismo, comercio y servicios culturales. Informalidad significativa. Según la Cámara de Comercio, el tejido productivo es variado pero débil en competitividad. | Cámara de Comercio de Bogotá (2015). Perfil económico y empresarial: Localidad La Candelaria. |
| Patrimonio y cultura como motor económico | Instituciones como la Fundación Gilberto Alzate Avendaño y el Teatro La Candelaria dinamizan la economía cultural mediante arte, teatro, cine y música independiente, generando empleo y turismo.                         | Bogotá.gov.co (2021); Fundación Gilberto Alzate Avendaño; Teatro La Candelaria.               |

Fuente: autoría propia (2026)

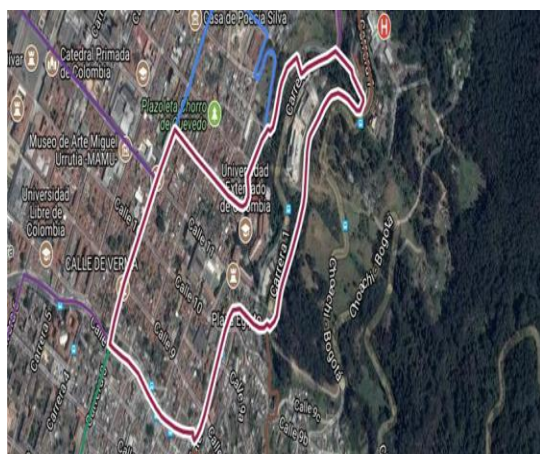
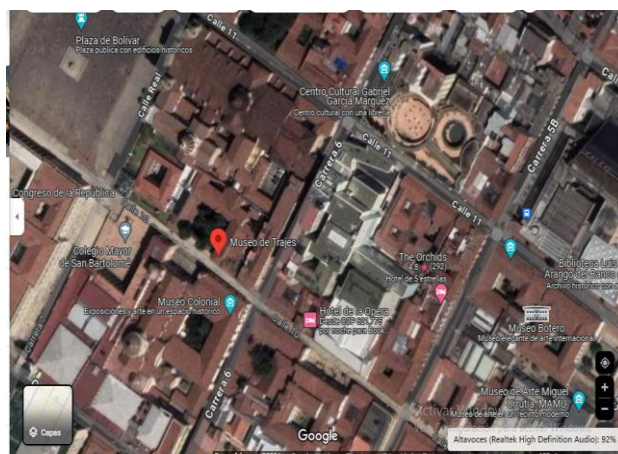
La Candelaria es reconocida por ser un centro de actividades industriales o comerciales intensivas en comparación con otras zonas de la ciudad. Sin embargo, debido a su importancia cultural e histórica, La Candelaria atrae a una gran cantidad de turistas y visitantes, generando actividad económica a través del turismo, restaurantes, tiendas de artesanías y servicios relacionados.

En el caso de La Candelaria, su valor económico radica en gran medida en la preservación de su patrimonio cultural, la promoción del turismo y las actividades culturales. La presencia de instituciones educativas y gubernamentales también contribuye a la dinámica económica de la zona.

**Localidad:** La Candelaria

**Barrio:** La Catedral

**Figura 6 – Mapa geográfico de la localidad de La Candelaria.**

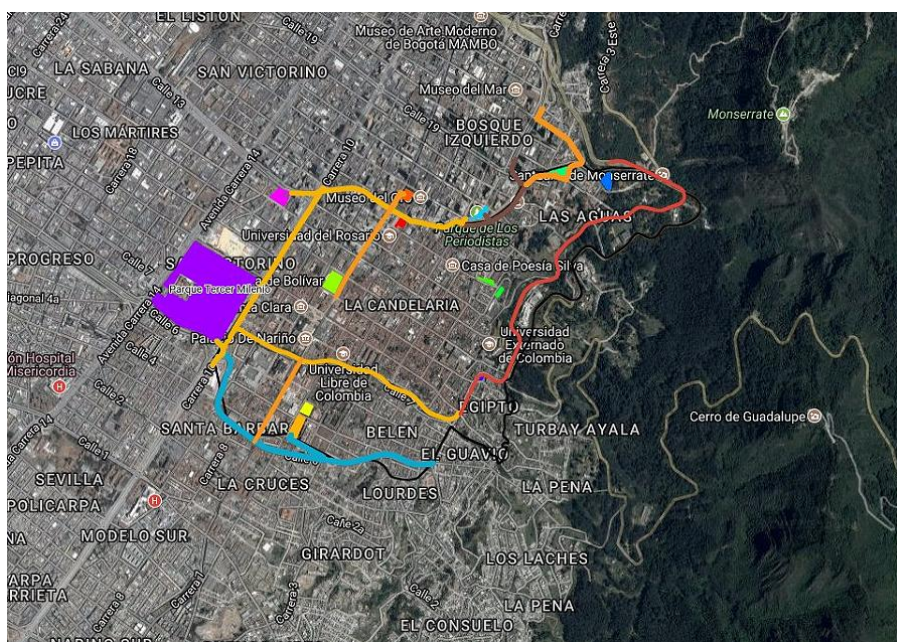


Fuente: Alcaldía local la Candelaria (s.f).

### División política / Administrativa

Es la localidad número 17 de la ciudad, se constituye en la más pequeña de Bogotá, con una extensión de 183.89 hectáreas según datos del Departamento de Planeación Distrital. Está ubicada en el sector centro–oriente de Bogotá, su área está destinada para la construcción de equipamientos de nivel urbano y metropolitano, y no cuenta con zonas de tipo rural. La localidad está conformada por los barrios Belén, Las Aguas, Santa Bárbara, La Concordia, Egipto, Centro Administrativo y Catedral.

**Figura 7 – Mapa satelital de La Candelaria.**



Fuente: Mapa satelital de la Candelaria.

**Población:** de acuerdo con el Dane.

21.829 habitantes (Bogotá,2025)

CANT PAX CON DELIMITACIÓN



Este lugar no solo alberga edificios gubernamentales y religiosos significativos, sino que también es el hogar de una vibrante comunidad artística. La importancia de La Candelaria radica en su capacidad para amalgamar el pasado con el presente, invitando a una reflexión constante sobre la identidad nacional.

Participar en recorridos turísticos temáticos que cuentan leyendas y anécdotas de la época colonial.

Asistir a obras de teatro y presentaciones artísticas en los diversos centros culturales.

Disfrutar de la gastronomía local en los restaurantes y cafés que salpican el vecindario.

Visitar la emblemática Plaza de Bolívar y admirar la imponente Catedral Primada.

Explorar las librerías y tiendas de artesanías para llevarse un recuerdo único de Bogotá.

## **Marco legal**

El sustento fundamental de esta investigación se encuentra en el derecho internacional de los derechos humanos, el cual establece la obligación del Estado colombiano de garantizar la accesibilidad universal y la no discriminación. Estas normas, al ser ratificadas, se integran al ordenamiento jurídico interno y constituyen la base de nuestro trabajo de grado.

En el marco normativo internacional y su incorporación en la legislación colombiana, se destacan diversas disposiciones orientadas a garantizar los derechos de las personas con discapacidad, especialmente en relación con la accesibilidad y la participación cultural.

- **Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad**, adoptada en 1999 por la Organización de los Estados Americanos (OEA) y aprobada en Colombia mediante la Ley 762 de 2002, establece en su Artículo 3 la obligación de los Estados de implementar medidas para eliminar la discriminación. En este sentido, su eje central radica en la eliminación de barreras arquitectónicas y de transporte, lo cual resulta fundamental para garantizar el acceso efectivo de las personas con discapacidad a espacios culturales como los museos.

- **La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)**, adoptada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 2006 y aprobada en Colombia mediante la Ley 1346 de 2009, constituye un instrumento clave en la protección de estos derechos. Particularmente, el Artículo 9 establece la obligación de asegurar la accesibilidad en todos los entornos, mientras que el Artículo 30 reconoce el derecho de las personas con discapacidad a participar en la vida cultural. De esta manera,

su idea principal se centra en garantizar la accesibilidad universal y la inclusión plena en actividades culturales, recreativas y de esparcimiento.

- **El Tratado de Marrakech**, adoptado en 2013 por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) y aprobado en Colombia mediante la Ley 2090 de 2021, introduce disposiciones orientadas a facilitar el acceso a obras publicadas en formatos accesibles. Su enfoque principal radica en garantizar que las personas con discapacidad visual o con dificultades para acceder al texto impreso puedan acceder a la información y al conocimiento en igualdad de condiciones, mediante formatos como braille, audiolibros y otros recursos accesibles.

En conjunto, estos instrumentos normativos evidencian un avance significativo en el reconocimiento y garantía de los derechos de las personas con discapacidad, consolidando un marco jurídico que promueve la accesibilidad, la inclusión y la participación equitativa en la vida cultural.

### **Normas legales nacionales (Colombia)**

El marco legal interno está anclado a la Constitución Política y desarrollado a través de leyes estatutarias que definen los derechos, obligaciones y el marco institucional para la inclusión en Colombia.

En el ámbito de discapacidad estipula lineamientos claros para garantizar la inclusión y el acceso en diferentes ámbitos, incluyendo el cultural. En primer lugar,

#### **Ley 361 de 1997**

Expedida por el Congreso de la República de Colombia, constituye uno de los pilares iniciales en la protección de los derechos de las personas con discapacidad. Esta ley establece

mecanismos de integración social y, en sus artículos 8 y 9, determina la obligación tanto de entidades públicas como privadas de eliminar las barreras arquitectónicas en espacios públicos y edificaciones de uso público. Esto implica que los entornos deben adaptarse progresivamente para garantizar condiciones de accesibilidad física, promoviendo la movilidad autónoma, segura y garantizando una calidad de vida.

**Ley 1145 de 2007 fortalece el enfoque institucional al organizar el Sistema Nacional de Discapacidad (SND).**

Esta norma tiene como objetivo principal articular a las entidades del Estado en los niveles nacional, regional y local, con el fin de coordinar la formulación e implementación de políticas públicas en discapacidad. En este sentido, no solo reconoce la importancia de la inclusión, sino que establece una estructura de gestión que permite planificar, ejecutar y hacer seguimiento a acciones concretas en favor de esta población; de dicha norma han salido diferentes entes de control tanto privados como públicos enfocados en cumplir con la gestión necesaria para garantizar hacia la población con discapacidad.

**Ley Estatutaria 1618 de 2013**

Representa un avance significativo al consolidar el enfoque de derechos. Esta ley garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y, en su artículo 4 (numerales 2 y 4), obliga a incorporar el enfoque diferencial y a implementar ajustes razonables en todos los sectores, incluidos los servicios culturales. Esto significa que las instituciones deben realizar adaptaciones necesarias —físicas, comunicativas y actitudinales— para asegurar el acceso en igualdad de condiciones, superando no solo barreras físicas, sino también sociales y culturales.

En el contexto del entorno turístico, y en concordancia con la normatividad vigente y los principios del diseño universal, las ciudades deben concebirse como espacios inclusivos que garanticen el acceso, uso y disfrute para todas las personas, sin distinción alguna. Esto implica planificar y gestionar los destinos turísticos considerando la diversidad de sus habitantes, beneficiarios, viajeros y turistas, reconociendo sus diferentes capacidades, necesidades y condiciones.

En este sentido, la inclusión no solo responde al cumplimiento de estándares normativos, sino también a un enfoque integral que promueve la equidad, la accesibilidad y la participación plena en todos los ámbitos del entorno turístico, incluyendo la infraestructura, los servicios, la información y la experiencia del visitante. De esta manera, las ciudades se consolidan como destinos accesibles y sostenibles, capaces de ofrecer experiencias significativas para todos los públicos.

Características fundamentales:

- Accesibles, diversas e inclusivas.
- Líderes en tecnología, la informática y las comunicaciones
- Sostenibles ambientalmente.

### **Normas reglamentarias y técnicas (enfoque cultura y turismo)**

Esta sección reúne las herramientas técnicas y sectoriales que sustentan la implementación de estrategias de accesibilidad en los museos, constituyendo un complemento fundamental al marco normativo general sobre discapacidad.

### **Norma Técnica Colombiana (NTC) 4774 / 4902**

Expedida por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) en el año 2000, establece especificaciones técnicas orientadas a garantizar la accesibilidad al medio físico. Su importancia radica en que proporciona lineamientos concretos para la planificación de rutas, accesos y condiciones espaciales, siendo un referente clave para la adecuación de la infraestructura de los museos. En este sentido, su idea principal se centra en definir criterios técnicos que permitan eliminar barreras físicas en los entornos construidos.

### **Decreto 1538 de 2005**

Emitido por la Presidencia de la República de Colombia, fija las condiciones básicas de accesibilidad al espacio público y a las edificaciones. Particularmente, el Artículo 3 establece las condiciones mínimas que deben cumplir las construcciones de uso público. Su eje central radica en establecer estándares obligatorios de accesibilidad física, los cuales sirven como base para evaluar y adecuar la infraestructura de los museos, garantizando el acceso de las personas con discapacidad.

### **Decreto 468 de 2021**

Expedido por la Presidencia de la República de Colombia en conjunto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), reglamenta el Sello de Accesibilidad e Inclusión Universal. En su Artículo 2.2.1.9.4.3, promueve el reconocimiento de prestadores de servicios turísticos que cumplen con los requisitos legales y técnicos en materia de accesibilidad. Su idea principal consiste en incentivar la implementación de buenas prácticas en accesibilidad, incluyendo a los museos, mediante mecanismos de certificación que fortalezcan la calidad del servicio y la inclusión.

**Norma Técnica Colombiana (NTC) 6654:2022**

También emitida por ICONTEC, establece los requisitos y recomendaciones para el turismo accesible. Esta norma aborda aspectos relacionados con la prestación del servicio, la atención al usuario, la información y la señalización. Su enfoque principal radica en garantizar que los servicios turísticos, incluidos los museos, sean accesibles para todas las personas, promoviendo una atención inclusiva y condiciones adecuadas de acceso y permanencia.

En conjunto, estas normas técnicas y decretos configuran un marco operativo que permite materializar los principios de accesibilidad en acciones concretas dentro de los museos, facilitando la eliminación de barreras y promoviendo una experiencia cultural inclusiva.

### Marco Metodológico

Estos pueden ser clasificados con base con los siguientes criterios, por el propósito, la investigación, medios usados para obtener la información, conforme al enfoque, etc.

La presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, dado que se orienta a la recolección y análisis de datos numéricos a través de encuestas, con el propósito de identificar características y percepciones de la población objeto de estudio. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2021), el enfoque cuantitativo permite medir fenómenos y analizar resultados mediante herramientas estadísticas.

El tipo de investigación es aplicada, ya que busca generar conocimiento orientado a la solución de una problemática específica relacionada con la población en condición de discapacidad en la localidad de La Candelaria (Tamayo, 2022).

Asimismo, el estudio es de tipo descriptivo, debido a que pretende caracterizar las condiciones actuales de dicha población, identificando sus principales necesidades y características (Arias, 2020).

El diseño de la investigación es no experimental, puesto que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan los fenómenos en su contexto natural (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2021). En cuanto a su temporalidad, es de tipo transversal o sincrónico, ya que la recolección de la información se realiza en un único momento en el tiempo.

La técnica de recolección de información utilizada es la encuesta, aplicada a personas con discapacidad en la localidad de La Candelaria.

Dado que no se dispone de información estadística exacta sobre el número de personas con discapacidad en esta localidad, “De acuerdo con el DANE, la población con discapacidad en Bogotá se sitúa aproximadamente entre el **6% y el 6,4% del total de habitantes**, según la

Encuesta de Calidad de Vida (ECV) 2021.”. A partir de una población total de 458 mil personas a nivel Bogotá.

**Técnicas e instrumentos de recolección de información.**

**Tabla 6 – Instrumentos de recolección de la información.**

| <b>Objetivo específico</b>                                                                                                                                                                                             | <b>Técnica</b>                  | <b>Instrumento</b>                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Analizar las condiciones de accesibilidad de los museos de La Candelaria en Bogotá, identificando fortalezas y limitaciones en su infraestructura, servicios y recursos para la atención de personas con discapacidad. | Entrevistas semi - estructurada | Entrevistas<br>semiestructuradas<br>Fotografías<br>Audios (Bajo autorización) |
| Caracterizar a las personas con discapacidad que visitan o podrían visitar los museos de La Candelaria en Bogotá, identificando su perfil y necesidades en relación con la participación cultural.                     | Encuestas                       | Formulario de encuestas y resultados.                                         |
| Diseñar estrategias de accesibilidad para los museos de la localidad de La Candelaria, desde el enfoque de turismo inclusivo, que puedan ser replicadas en otros museos de Bogotá.                                     | Investigación documental.       | Análisis y estrategias inclusivas                                             |

Fuente: autoría propia (2026)

### Población y muestra.

- Población según el Dane= 21.829.
- Nivel de confianza 95% = 1.96
- Margen de error 10% = 0.10

Total, muestras ideales = 96 personas.

**Figura 9 – Cálculo del tamaño de la muestra.**

| CÁLCULO DEL TAMAÑO ÓPTIMO DE UNA MUESTRA                                  |        |
|---------------------------------------------------------------------------|--------|
| (Para la estimación de proporciones, bajo el supuesto de que $p=q=50\%$ ) |        |
| MARGEN DE ERROR MÁXIMO ADMITIDO                                           | 10,0%  |
| TAMAÑO DE LA POBLACIÓN                                                    | 21.829 |
| Tamaño para un nivel de confianza del 95% .....                           | 96     |
| Tamaño para un nivel de confianza del 97% .....                           | 117    |
| Tamaño para un nivel de confianza del 99% .....                           | 165    |
| <a href="#">Volver a página de inicio</a>                                 |        |

## **Capítulo I: Análisis de las condiciones de accesibilidad de los museos de La Candelaria en Bogotá, identificando fortalezas y limitaciones en su infraestructura, servicios y recursos para la atención de personas con discapacidad.**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas al personal de los museos de La Candelaria y entidades que participan en la atención y servicio hacia las personas en condición de discapacidad, con el propósito de conocer, desde su experiencia, conocimiento y aplicación técnica en sus funciones, del ¿cómo se está abordando la accesibilidad?

A partir de sus respuestas, se identifican tanto las fortalezas como las dificultades presentes en la infraestructura, los servicios y la atención ofrecida en estos espacios. Esto permite construir una visión más cercana y objetiva de la realidad de los museos, así como reconocer los retos que aún deben ser atendidos para lograr una experiencia verdaderamente accesible.

Para el desarrollo de este análisis, se emplearon principalmente entrevistas semiestructuradas, las cuales facilitaron la recopilación de información directa sobre las experiencias y percepciones del personal. Asimismo, se utilizó la observación como técnica de análisis, permitiendo comprender las condiciones reales de los espacios complementando con el uso de registros fotográficos y audios como herramientas de apoyo para documentar la información y facilitar su posterior análisis.

### **Entrevistas**

Las entrevistas semiestructuradas nos permitieron recolectar información desde la experiencia directa del personal de los museos y funcionarios prestadores de servicio hacia la población en condición de discapacidad. A través de este instrumento, se logró conocer cómo perciben la accesibilidad en sus espacios, las acciones que han implementado y las dificultades

que enfrentan en su labor diaria. Asimismo, las entrevistas facilitaron la identificación de prácticas institucionales, niveles de capacitación del personal y el grado de compromiso frente a la inclusión, aportando una visión más profunda y cualitativa que complementa los resultados obtenidos en las encuestas.

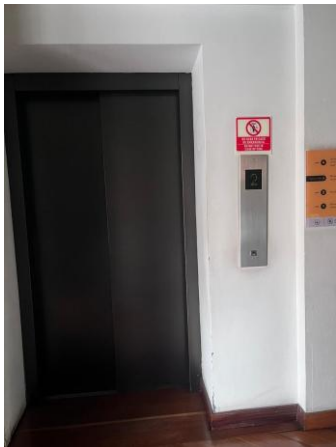
### **Observación**

La observación directa nos permitió ver de forma más clara cómo son realmente las condiciones de accesibilidad en los museos. A partir de esto, pudimos identificar aspectos relacionados con la infraestructura, la señalización, los recorridos y la atención. Esto nos ayudó a complementar la información obtenida en las entrevistas, ya que permitió confirmar lo que se dice con lo que realmente ocurre, dándonos una visión más completa y cercana de la realidad.

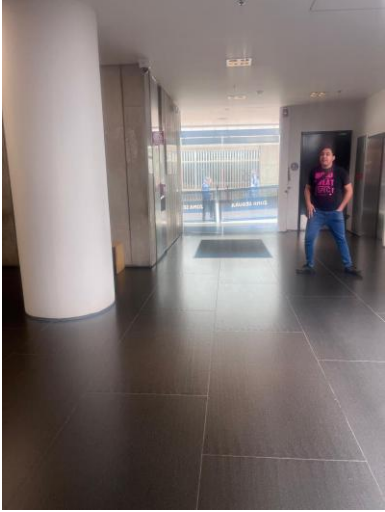
### **Fotografías y Audios**

Las fotografías y los audios fueron para nosotras un apoyo importante durante el proceso ya que nos permitió registrar la información de manera precisa. Estos recursos permitieron conservar un registro claro de las condiciones de accesibilidad presentes en los museos.

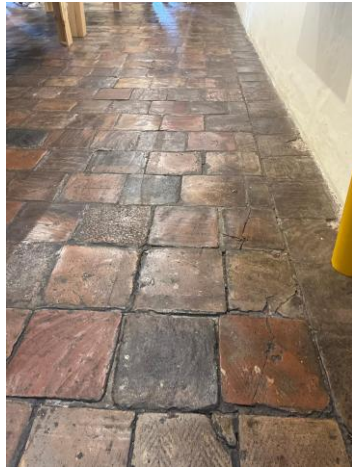
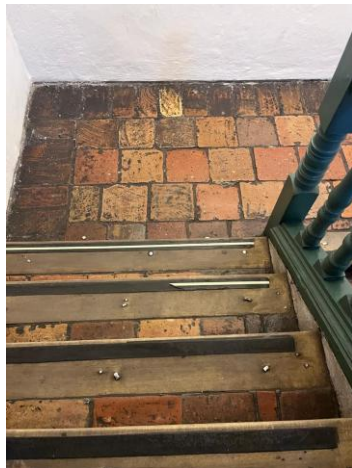
**Tabla 7 – Observación y hallazgos museos de La Candelaria.**

| <p><b>Museo del Oro</b></p> <p>El museo del Oro del Banco de la República de Colombia, es una institución pública dedicada a la preservación, investigación y divulgación del patrimonio arqueológico prehispánico de Colombia.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IMAGEN TOMADAS EN LOS MUSEOS                                                                                                                                                                                                        | OBSERVACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                   | <p>Los textos de las salas no cuentan con apoyo de Braille para las personas con discapacidad visual.</p> <p>A falta de implementación de esta herramienta, se está limitando el disfrute de las personas que visitan los museos, no se garantiza una experiencia sensorial e informativa, ya que por medio del Braille es su método comunicativo.</p> |
|                                                                                                                                                  | <p>Tienen ascensor para poder desplazarse en todos los pisos del museo, en el cual cabe 1 silla de ruedas en caso de requerirse.</p>                                                                                                                                                                                                                   |

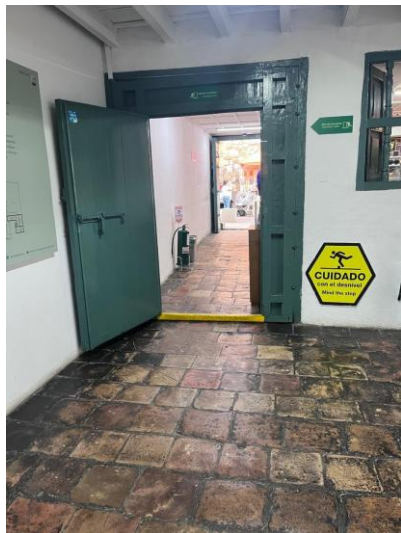
|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|    | <p>Señalización enfocada hacia las personas con movilidad reducida, sin embargo, solo se encuentra enfocada para identificar los accesos.</p>                                                                                                                                                                                                     |
|  | <p>Este baño se encuentra ubicado en el 1er nivel del museo, el cual indica que está adaptado para las personas en condición de discapacidad física; sin embargo, hay un factor negativo: El baño se encuentra bajo llave, eso implica que si alguien de esta población requiere hacer uso, debe ir a buscar una persona que le abra el baño.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Esto implica que la persona debe retroceder con su silla y tener que esperar un tiempo largo para acceder al servicio.</p>                                                                                                                                                                        |
|  <p>A photograph of an art installation. It features a vertical black panel with a grid of white images showing hands in various poses. To the left of the panel, the words 'pública' and 'dero' are visible on a light-colored wall. Below the grid, there is text in Spanish: 'LITURGIAS DEL CUERPO. LA MIRADA DEL COLECCIONISTA', followed by a list of names and dates, and a small logo at the bottom right.</p> | <p>Exposición artística llamada “Liturgias del cuerpo. La mirada del coleccionista”, que se presenta en la Biblioteca Luis Ángel Arango (muy cerca del Museo del Oro).</p> <p>Representan el cuerpo como lenguaje y símbolo.</p> <p>Las manos como forma de comunicación.</p>                        |
|  <p>A photograph of a modern, brightly lit interior space, likely a lobby. It features a large, white, cylindrical pillar on the left and a dark, polished floor. In the background, a person is standing near a glass door or entrance. The space appears clean and accessible.</p>                                                                                                                                 | <p>Entrada adecuada para el ingreso de las personas con movilidad reducida.</p> <p>En el Lobby al ingreso, en el punto de información general tienen una pantalla de apoyo dirigida a las personas en condición de discapacidad; en este espacio pueden solicitar audioguías para la exposición.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>No tienen permanente personal para acompañar a la población.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>Museo de la independencia</b></p> <p>Se ubica en una construcción colonial esquina noreste de la plaza Bolívar, por su ubicación geográfica y cercanía a la emblemática Plaza de Bolívar su visibilidad es más fácil para todas las personas que recorren la candelaria y hacen su trayecto por el septimazo. De ese mismo modo la motivación de visita es mayor.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Museo de la independencia:</p> <p>Este museo NO cuenta con adecuaciones en su infraestructura para atender a personas con movilidad reducida, para acceder a la mayoría de sus salas se debe bajar y subir escaleras.</p> <p>Su infraestructura no se encuentra en un correcto estado, está deteriorado lo que implica que aparte de no estar adecuado para ser accesible genera riesgo para todas las personas que visitan el museo.</p> |



Un factor clave y relevante en cuanto a su infraestructura, es que está edificación es patrimonio por lo cual no tiene la misma viabilidad de modificación y construcción sobre este predio.



El ingreso para las personas en condición de discapacidad física, está ubicado sobre la calle 11; en este espacio puede ingresar una persona con silla de ruedas únicamente a la primera planta del museo.

En este mismo nivel encontramos un baño accesible y adecuado para las personas con movilidad reducida; está abierto y disponible para su uso.



Museo de la independencia:

Los habladores y descriptores de las exhibiciones NO cuentan con sistema Braille.

### **Museo de trajes**

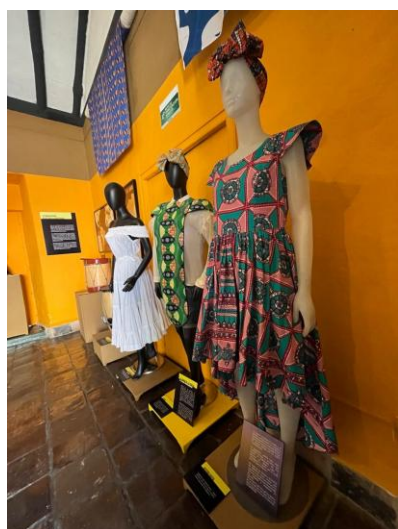
Es una entidad cultural de Universidad de América, y las exposiciones del mismo son creados bajo los estudiantes de la universidad; se encuentra ubicado por la calle 10

con 6; en el cual resaltan en su exposición los atuendos indígenas, étnicos y coloniales de todos los departamentos de Colombia.



Su ubicación y prestación de servicio se encuentra en una casa muy antigua del sector, es difícil identificar qué es un museo ya que no es visible la información.

El ingreso para las personas con movilidad reducida a la planta de abajo es posible; sin embargo, no pueden realizar el recorrido por todo el museo; cuenta con 2 pisos de recorrido, las escaleras son muy angostas y no tienen la línea de seguridad por lo cual también las personas que transitan se pueden caer.



Los habladores de las exposiciones NO tienen sistema Braille implementado, NO tienen audioguías para el traslado por las salas.

Cada sala tiene un nombre específico dependiendo del departamento y exhibición, estos letreros si tienen Braille.

Tienen una sala muy interesante, en la cual se detallan los diferentes métodos de costura, máquinas y herramientas necesarias para la confección de los trajes entre el pasado, presente y futuro del traje en Colombia. En este espacio tienen un libro de texturas el cual funciona para las personas con discapacidad visual.



En su primera planta, tienen un espacio tipo teatro, en el cual hacen reuniones, exposición de los nuevos trajes realizados por los diferentes estudiantes y este es el espacio que adecuan cuando quieren exponer la exhibición a las personas con movilidad reducida, tienen un video en el cual realizan el recorrido.

Fuente: autoría propia (2026)

Se utiliza la técnica de observación, conocimiento y reconocimiento de los museos como espacio cultural, en el cual se analiza desde la perspectiva de accesibilidad, atención al cliente, disfrute de los diferentes escenarios turísticos y culturales, formación profesional del personal que atiende, esperando su participación en la inclusión social.

## FICHAS TÉCNICAS

Estas fichas técnicas se realizan bajo la finalidad de conocer el perfil de los entrevistados.

**Entrevistado #1 - Camila López**

**Tabla 8 – Información del entrevistado.**

|                                  |                                                                                                                   |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proyecto de investigación</b> | Estrategias de accesibilidad para los museos de la Candelaria en Bogotá: una propuesta desde el turismo inclusivo |
| <b>Institución</b>               | Museo de la Independencia – Casa del                                                                              |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | Florero                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Nombre del entrevistado</b>   | Camila López                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Cargo</b>                     | Responsable del área de divulgación cultural                                                                                                                                                                           |
| <b>Tipo de instrumento</b>       | Entrevista semiestructurada                                                                                                                                                                                            |
| <b>Lugar de la entrevista</b>    | Museo de la Independencia – Casa del Florero, La Candelaria, Bogotá                                                                                                                                                    |
| <b>Fecha</b>                     | Sábado 07 de marzo 2026                                                                                                                                                                                                |
| <b>Investigadoras</b>            | Valentina Suta Ramírez / Liced Vanesa Tique Flórez                                                                                                                                                                     |
| <b>Programa académico</b>        | Hotelería y Turismo – Universitaria Agustiniana                                                                                                                                                                        |
| <b>Medio de registro</b>         | Grabación de audio con autorización del entrevistado                                                                                                                                                                   |
| <b>Objetivo de la entrevista</b> | Analizar las condiciones de accesibilidad de los museos de La Candelaria en Bogotá, identificando fortalezas y limitaciones en su infraestructura, servicios y recursos para la atención de personas con discapacidad. |



Fuente: autoría propia (2026)

**Pregunta 1.** ¿Qué adecuaciones físicas, comunicativas, tecnológicas o de atención ha implementado su entidad para garantizar el acceso y la participación de personas con discapacidad?

**Respuesta:** El Museo de la Independencia – Casa del Florero ha implementado diversas acciones orientadas a garantizar el acceso y la participación de las personas con discapacidad. Dentro de estas estrategias se encuentra el desarrollo de un portafolio de servicios educativos que incluye recorridos y experiencias diseñadas para acercar a los visitantes al patrimonio cultural, histórico y natural a través de los sentidos.

Estas actividades buscan generar espacios de diálogo y reflexión acerca de los procesos históricos relacionados con la independencia de Colombia, así como sobre las luchas sociales y la construcción de ciudadanía en el país.

Asimismo, el museo promueve conversaciones en torno al reconocimiento de los procesos de memoria histórica, especialmente aquellos vinculados con las luchas y reivindicaciones de las víctimas del conflicto en Colombia.

En cuanto a los recursos de accesibilidad, algunas salas permanentes del museo cuentan con dispositivos en sistema braille y códigos QR que permiten acceder a contenidos en lengua de

señas colombiana, facilitando el acceso a la información para personas con discapacidad visual y auditiva.

**Pregunta 2.** ¿Qué tipos de discapacidad son más frecuentes entre los visitantes que atienden (física, visual, auditiva, cognitiva, psicosocial u otras)?

Las personas con discapacidad física son las que más visitan el museo, especialmente aquellas con movilidad reducida. También menciona que, en menor cantidad, asisten personas con discapacidad visual y auditiva, mientras que otros tipos de discapacidad no son tan frecuentes.

**Pregunta 3.** ¿Conoce la normativa vigente relacionada con accesibilidad turística y cultural en Colombia? En caso afirmativo, ¿cómo se aplica dentro de su institución?

En relación con la normativa vigente sobre accesibilidad, el museo ha implementado algunos servicios educativos dirigidos a personas con discapacidad. Asimismo, ciertas zonas del museo han sido adaptadas para facilitar el acceso de personas con discapacidad física.

Estas acciones buscan garantizar el derecho de todas las personas a participar en espacios culturales y educativos, promoviendo la inclusión dentro de las actividades que desarrolla la institución

**Pregunta 4.** ¿Dentro de sus servicios o actividades se contempla el disfrute del espacio turístico, como participar en actividades culturales, visitar restaurantes y conocer museos?

Los servicios educativos y la oferta cultural del Museo de la Independencia – Casa del Florero contemplan la participación de personas con discapacidad en las diferentes experiencias ofrecidas dentro del museo.

Estas experiencias permiten que los visitantes interactúen con el patrimonio cultural e histórico del país, promoviendo un acceso más inclusivo al conocimiento, la cultura y la memoria histórica.

**Pregunta 5.** ¿Qué acciones considera necesarias para fortalecer la accesibilidad cultural inclusiva y mejorar la experiencia de las personas con discapacidad en el museo?

Finalmente, Camila López señala que es importante continuar fortaleciendo los procesos de capacitación del personal que trabaja en la atención al público, especialmente en temas relacionados con la atención a personas con discapacidad.

También considera necesario realizar un seguimiento constante a la implementación del plan de accesibilidad del museo, ya sea por parte de la institución o de las entidades responsables de garantizar el acceso a la cultura.

## **Entrevistado #2 – Diana Fernanda Martinez**

**Tabla 9 – Información del entrevistado.**

|                                  |                                                                                                                   |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proyecto de investigación</b> | Estrategias de accesibilidad para los museos de la Candelaria en Bogotá: una propuesta desde el turismo inclusivo |
| <b>Institución</b>               | FUNDACION REHABILITACION INTEGRAL "FRINE"                                                                         |
| <b>Nombre del entrevistado</b>   | Diana Fernanda Martinez                                                                                           |
| <b>Cargo</b>                     | Coordinadora - 15 años en la organización                                                                         |
| <b>Tipo de instrumento</b>       | Entrevista semiestructurada                                                                                       |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lugar de la entrevista</b>    | FUNDACION REHABILITACION INTEGRAL "FRINE"                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Fecha</b>                     | Jueves 26 de Marzo 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Investigadoras</b>            | Valentina Suta Ramírez / Liced Vanesa Tique Flórez                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Programa académico</b>        | Hotelería y Turismo – Universitaria Agustiniana                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Medio de registro</b>         | Correo electrónico, evidencia escrita.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Objetivo de la entrevista</b> | Analizar las condiciones, procesos y circunstancias que enfrentan las fundaciones al momento de querer disfrutar del turismo cultural; adicional conocer ellos como prestadores de servicio a las personas en condición de discapacidad como están relacionadas y apoyando para que cada persona tenga un estilo de vida digno. |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Registro fotográfico</b></p> | <p>Cargo o función del entrevistado: <u>DIANA FERNANDA MARTINEZ</u></p> <p>Tiempo de vinculación a la entidad: <u>15 AÑOS</u></p> <p>Estructura de preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué adecuaciones físicas, comunicativas, tecnológicas o de atención ha implementado su entidad para garantizar el acceso y la participación de personas con discapacidad?</li> </ol> <p><u>Nuestra entidad ha implementado adecuaciones sencillas y funcionales para garantizar el acceso y la participación de personas con discapacidad, entre ellas ajustes en los espacios físicos como rampas y pasamanos para facilitar la movilidad, señalización básica en todos los espacios con uso de pictogramas y LSC, acompañamiento permanente durante la atención, uso de lenguaje claro y comunicación adaptada según las necesidades de cada participante, utilizando tableros de anticipación, llaveros de comunicación y lotas. Asimismo, se emplean apoyos tecnológicos básicos como equipos audiovisuales y herramientas digitales accesibles.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. ¿Qué tipos de discapacidad son más frecuentes entre los visitantes que atienden (física, visual, auditiva, cognitiva, psicosocial u otras)?</li> </ol> <p><u>Actualmente la distribución es así: 140 participantes, de los cuales el 36% presenta discapacidad intelectual, 41% discapacidad múltiple, 19% discapacidad mental psicosocial, 3% discapacidad auditiva y 1% discapacidad visual</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. ¿Conoce la normativa vigente relacionada con accesibilidad turística y cultural en Colombia? En caso afirmativo, ¿cómo se aplica dentro de su institución?</li> </ol> |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fuente: autoría propia

**Pregunta 1.** ¿Qué adecuaciones físicas, comunicativas, tecnológicas o de atención ha implementado su entidad para garantizar el acceso y la participación de personas con discapacidad?

Nuestra entidad ha implementado adecuaciones sencillas y funcionales para garantizar el acceso y la participación de personas con discapacidad, entre ellas ajustes en los espacios físicos como rampas y pasamanos para facilitar la movilidad, señalización básica en todos los espacios con uso de pictogramas y LSC, acompañamiento permanente durante la atención, uso de lenguaje claro y comunicación adaptada según las necesidades de cada participante, utilizando tableros de anticipación, llaveros de comunicación y lotas. Asimismo, se emplean apoyos tecnológicos básicos como equipos audiovisuales y herramientas digitales accesibles.

**Pregunta 2.** ¿Qué tipos de discapacidad son más frecuentes entre los visitantes que atienden (física, visual, auditiva, cognitiva, psicosocial u otras)?

Actualmente la distribución es así; 140 participantes, de los cuales el 36% presenta discapacidad intelectual, 41% discapacidad múltiple, 19% discapacidad mental psicosocial, 3% discapacidad auditiva y 1% discapacidad visual.

**Pregunta 3.** ¿Conoce la normativa vigente relacionada con accesibilidad turística y cultural en Colombia? En caso afirmativo, ¿cómo se aplica dentro de su institución?

Sí, nuestra institución conoce la normativa vigente relacionada con accesibilidad turística y cultural en Colombia, especialmente la Ley 1618 de 2013, que garantiza los derechos de las personas con discapacidad, y la Ley 2068 de 2020, que incorpora el principio de accesibilidad universal en el sector turístico. Estas normas promueven la eliminación de barreras físicas, comunicativas, actitudinales y de servicio.

Dentro de la institución, esta normativa se aplica mediante adecuaciones básicas de acceso físico, acompañamiento personalizado, comunicación clara e incluyente, participación en actividades culturales accesibles y promoción de entornos respetuosos e incluyentes para todas las personas usuarias. Asimismo, se procura realizar ajustes razonables según las necesidades de cada participante, favoreciendo la igualdad de oportunidades.

**Pregunta 4.** ¿Dentro de sus servicios o actividades se contempla el disfrute del espacio turístico, como participar en actividades culturales, visitar restaurantes y conocer museos?

Sí, como parte de las actividades que se realizan con los usuarios se contemplan salidas recreativas y pedagógicas a museos, bibliotecas, parques, centros comerciales etc., teniendo en cuenta que uno de los objetivos del servicio es la apropiación del territorio

**Pregunta 5.** ¿Qué acciones considera necesarias para fortalecer la accesibilidad cultural inclusiva y mejorar la experiencia de las personas con discapacidad en el museo?

Se considera necesario fortalecer la accesibilidad cultural inclusiva mediante la eliminación progresiva de barreras físicas, comunicativas y actitudinales que aún persisten en muchos espacios. Para mejorar la experiencia de las personas con discapacidad en el museo, es importante implementar rampas, señalización accesible, guías en formatos diversos (braille, audio, lectura fácil), apoyos tecnológicos, intérpretes cuando se requiera y recorridos adaptados.

Asimismo, resulta fundamental capacitar al personal en atención incluyente y sensibilización, para brindar un trato respetuoso y adecuado. Aunque muchos sitios aún no cuentan con todas las adecuaciones, avanzar en ajustes razonables y acciones graduales permite garantizar una participación más equitativa y una experiencia cultural digna para todas las personas.

### **Entrevistado #3 – Maria Cortés**

**Tabla 10 – Información del entrevistado.**

|                                  |                                                                                                                   |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proyecto de investigación</b> | Estrategias de accesibilidad para los museos de la Candelaria en Bogotá: una propuesta desde el turismo inclusivo |
| <b>Institución</b>               | FUNDACION REHABILITACION INTEGRAL "FRINE"                                                                         |
| <b>Nombre del entrevistado</b>   | Maria Cortés.                                                                                                     |
| <b>Cargo</b>                     | Coordinadora                                                                                                      |
| <b>Tipo de instrumento</b>       | Entrevista semiestructurada                                                                                       |
| <b>Lugar de la entrevista</b>    | FUNDACION REHABILITACION INTEGRAL "FRINE"                                                                         |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fecha</b>                     | Jueves 26 de marzo 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Investigadoras</b>            | Valentina Suta Ramírez / Liced Vanesa Tique Flórez                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Programa académico</b>        | Hotelería y Turismo – Universitaria Agustiniana                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Medio de registro</b>         | Correo electrónico, evidencia escrita.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Objetivo de la entrevista</b> | Analizar las condiciones, procesos y circunstancias que enfrentan las fundaciones al momento de querer disfrutar del turismo cultural; adicional conocer ellos como prestadores de servicio a las personas en condición de discapacidad como están relacionadas y apoyando para que cada persona tenga un estilo de vida digno. |
| <b>Registro fotográfico</b>      | <a href="https://www.frine.org/">https://www.frine.org/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Fuente: autoría propia (2026)

**Pregunta 1.** ¿Qué adecuaciones físicas, comunicativas, tecnológicas o de atención ha implementado su entidad para garantizar el acceso y la participación de personas con discapacidad?

Desde la fundación hemos enfocado nuestros esfuerzos en generar entornos que sean fáciles de comprender para nuestros usuarios. Por ejemplo, utilizamos señalización con

imágenes, colores y apoyos visuales que les permiten ubicarse mejor dentro de los espacios. Las actividades están estructuradas de manera clara y repetitiva, lo que facilita su participación. En cuanto a la atención, el equipo de trabajo maneja estrategias pedagógicas adaptadas y un acompañamiento constante. A nivel tecnológico, usamos algunos recursos digitales sencillos, como videos explicativos, que apoyan los procesos.

**Pregunta 2.** ¿Qué tipos de discapacidad son más frecuentes entre los visitantes que atienden (física, visual, auditiva, cognitiva, psicosocial u otras)?

140 participantes, de los cuales el 36% presenta discapacidad intelectual, 41% discapacidad múltiple, 19% discapacidad mental psicosocial, 3% discapacidad auditiva y 1% discapacidad visual.

**Pregunta 3.** ¿Conoce la normativa vigente relacionada con accesibilidad turística y cultural en Colombia? En caso afirmativo, ¿cómo se aplica dentro de su institución?

Sí, tenemos conocimiento general de la normativa sobre discapacidad en Colombia. Desde la fundación tratamos de aplicarla garantizando el acceso a nuestros programas y promoviendo la inclusión en todos los espacios. Sin embargo, consideramos que en la práctica aún existen vacíos, especialmente cuando se trata de la articulación con otros sectores como el turismo y la cultura.

**Pregunta 4.** ¿Dentro de sus servicios o actividades se contempla el disfrute del espacio turístico, como participar en actividades culturales, visitar restaurantes y conocer museos?

Sí, dentro de nuestros procesos incluimos actividades externas como visitas a museos y espacios culturales, ya que esto hace parte de la inclusión social de nuestros usuarios. No obstante, hemos evidenciado que muchos de estos espacios no están preparados para atender

adecuadamente a personas con discapacidad cognitiva, especialmente en la forma en que presentan la información.

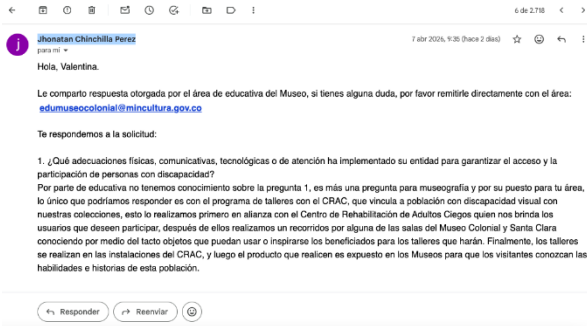
**Pregunta 5.** ¿Qué acciones considera necesarias para fortalecer la accesibilidad cultural inclusiva y mejorar la experiencia de las personas con discapacidad en el museo

Considero que es necesario trabajar más en la adaptación de los contenidos culturales para que sean comprensibles para todos. También es importante que el personal de estos espacios reciba formación sobre cómo interactuar con personas con discapacidad cognitiva. Finalmente, sería muy positivo generar alianzas con fundaciones, ya que esto permitiría diseñar experiencias más inclusivas y acordes a las necesidades reales de esta población.

**Entrevistado #4- Jhonatan Chinchilla Pérez**

**Tabla 11 – información del entrevistado.**

|                                  |                                                                                                                   |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proyecto de investigación</b> | Estrategias de accesibilidad para los museos de la Candelaria en Bogotá: una propuesta desde el turismo inclusivo |
| <b>Institución</b>               | Museo Colonial                                                                                                    |
| <b>Nombre del entrevistado</b>   | Jhonatan Chinchilla Perez                                                                                         |
| <b>Cargo</b>                     | Administrativa                                                                                                    |
| <b>Tipo de instrumento</b>       | Entrevista semiestructurada                                                                                       |
| <b>Lugar de la entrevista</b>    | Correo electrónico                                                                                                |
| <b>Fecha</b>                     | 07/04/2026                                                                                                        |
| <b>Investigadoras</b>            | Valentina Suta Ramírez / Liced Vanesa Tique Flórez                                                                |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Programa académico</b>        | Hotelería y Turismo – Universitaria<br>Agustiniana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Medio de registro</b>         | Correo electrónico, evidencia escrita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Objetivo de la entrevista</b> | Analizar las condiciones de accesibilidad de los museos de La Candelaria en Bogotá, identificando fortalezas y limitaciones en su infraestructura, servicios y recursos para la atención de personas con discapacidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Registro fotográfico</b>      |  <p>6 de 2.718</p> <p>Jhonatan Chinchilla Perez<br/>para mí</p> <p>Hola, Valentina.</p> <p>Le comparto respuesta otorgada por el área de educativa del Museo, si tienes alguna duda, por favor remitirle directamente con el área:<br/><a href="mailto:edumuseocolonial@mincultura.gov.co">edumuseocolonial@mincultura.gov.co</a></p> <p>Te respondemos a la solicitud:</p> <p>1. ¿Qué adecuaciones físicas, comunicativas, tecnológicas o de atención ha implementado su entidad para garantizar el acceso y la participación de personas con discapacidad?</p> <p>Por parte de educativa no tenemos conocimiento sobre la pregunta 1, es más una pregunta para museografía y por su puesto para tu área, lo único que podríamos responder es con el programa de talleres con el CRAC, que vincula a población con discapacidad visual con nuestras colecciones, esto lo realizamos primero en alianza con el Centro de Rehabilitación de Adultos Ciegos quien nos brinda los usuarios que deseen participar, después de ellos realizamos un recorrido por alguna de las salas del Museo Colonial y Santa Clara conociendo por medio del tacto objetos que puedan usar o inspirarse los beneficiados para los talleres que harán. Finalmente, los talleres se realizan en las instalaciones del CRAC, y luego el producto que realicen es expuesto en los Museos para que los visitantes conozcan las habilidades e historias de esta población.</p> <p>Responder Reenviar</p> |

Fuente: autoría propia (2026)

**Pregunta 1.** ¿Qué adecuaciones físicas, comunicativas, tecnológicas o de atención ha implementado su entidad para garantizar el acceso y la participación de personas con discapacidad?

Por parte de educativa no tenemos conocimiento sobre la pregunta 1, es más una pregunta para museografía y por su puesto para tu área, lo único que podríamos responder es con el programa de talleres con el CRAC, que vincula a población con discapacidad visual con nuestras colecciones, esto lo realizamos primero en alianza con el Centro de Rehabilitación de Adultos Ciegos quien nos brinda los usuarios que deseen participar, después de ellos realizamos un

recorridos por alguna de las salas del Museo Colonial y Santa Clara conociendo por medio del tacto objetos que puedan usar o inspirarse los beneficiados para los talleres que harán.

Finalmente, los talleres se realizan en las instalaciones del CRAC, y luego el producto que realizan es expuesto en los Museos para que los visitantes conozcan las habilidades e historias de esta población.

**Pregunta 2.** ¿Qué tipos de discapacidad son más frecuentes entre los visitantes que atienden (física, visual, auditiva, cognitiva, psicosocial u otras)?

En este caso, podemos hablar desde educativa que hemos realizado atenciones de personas con discapacidad cognitiva, visual y auditiva. Ahora bien, esto se atiende por demanda, tal vez hemos tenido mayor contacto con personas con discapacidad cognitiva gracias al convenio con el ICBF, que trae al museo personas con estas condiciones, pero esto suele ser muy reducido a comparación, por ejemplo, del Museo Nacional o de la Manzana Cultural del Banco de la República. Ya si se desea saber cuántas personas con discapacidad entran al museo sería mejor preguntarle a Administrativa.

**Pregunta 3.** ¿Conoce la normativa vigente relacionada con accesibilidad turística y cultural en Colombia? En caso afirmativo, ¿cómo se aplica dentro de su institución?

La normativa desde educativa la desconocemos, sería de gran ayuda que se nos mencionara qué nombre y código lleva para buscarla y saber si la aplicamos o no.

**Pregunta 4.** ¿Dentro de sus servicios o actividades se contempla el disfrute del espacio turístico, como participar en actividades culturales, visitar restaurantes y conocer museos?

Qué sentido tiene que visitemos restaurantes o que conozcamos museos... Ahora bien, si lo que dice es si el museo hace algunas actividades culturales, claro que sí, talleres, conciertos, presentaciones de danza, inauguración de exposiciones, recorridos comentados por los museos,

etc. todas ellas abiertas a todos los públicos, principalmente desarrolladas los sábados y domingos y sin ningún coste. También el visitante, puede simplemente disfrutar a su manera las colecciones del museo y del propio espacio.

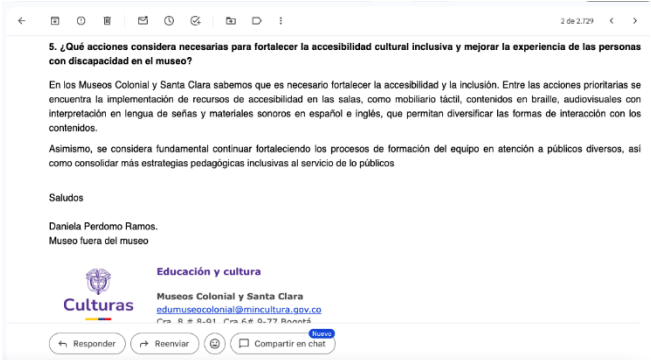
**Pregunta 5.** ¿Qué acciones considera necesarias para fortalecer la accesibilidad cultural inclusiva y mejorar la experiencia de las personas con discapacidad en el museo

También sería valioso tener capacitaciones, por ejemplo, de lenguaje de señas para todo el equipo del Museo, o por lo menos para los que están en constante cercanía con el público. Y dentro de esta misma lógica, capacitaciones para los mediadores/guías, para saber qué clase de actividad o recorrido pueden plantear con grupo que tengan discapacidad.

**Entrevistado #5 – Daniela Perdomo Ramos**

**Tabla 12 – Información del entrevistado.**

|                                  |                                                                                                                   |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proyecto de investigación</b> | Estrategias de accesibilidad para los museos de la Candelaria en Bogotá: una propuesta desde el turismo inclusivo |
| <b>Institución</b>               | Museo Santa Clara                                                                                                 |
| <b>Nombre del entrevistado</b>   | Daniela Perdomo Ramos                                                                                             |
| <b>Cargo</b>                     | Educación y Cultura                                                                                               |
| <b>Tipo de instrumento</b>       | Entrevista semiestructurada                                                                                       |
| <b>Lugar de la entrevista</b>    | Correo Electrónico                                                                                                |
| <b>Fecha</b>                     | 13/04/2026                                                                                                        |
| <b>Investigadoras</b>            | Valentina Suta Ramírez / Liced Vanesa Tique Flórez                                                                |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Programa académico</b>        | Hotelería y Turismo – Universitaria Agustiniiana                                                                                                                                                                       |
| <b>Medio de registro</b>         | Correo electrónico, evidencia escrita.                                                                                                                                                                                 |
| <b>Objetivo de la entrevista</b> | Analizar las condiciones de accesibilidad de los museos de La Candelaria en Bogotá, identificando fortalezas y limitaciones en su infraestructura, servicios y recursos para la atención de personas con discapacidad. |
| <b>Registro fotográfico</b>      |                                                                                                                                     |

Fuente: Autoría propia (2026)

**Pregunta 1.** ¿Qué adecuaciones físicas, comunicativas, tecnológicas o de atención ha implementado su entidad para garantizar el acceso y la participación de personas con discapacidad?

Por su parte, el Museo Santa Clara dispone de rampas que permiten el acceso a sus espacios expositivos y cuenta con pantallas que ofrecen información en audio sobre el espacio en varios idiomas (español, inglés, francés y portugués).

Por otro lado, desde el área educativa se promueve una atención diferencial, ajustando los contenidos y las estrategias pedagógicas según las necesidades de los distintos públicos. Esto incluye el uso de un lenguaje claro, el acompañamiento durante las visitas y la disposición para adaptar las actividades según el servicio solicitado.

En el Museo se han desarrollado acciones dirigidas a públicos con discapacidad visual, como la oferta de recorridos mediados especializados que buscan generar experiencias más accesibles. Adicionalmente, se han creado las estrategias itinerantes, como las salas didácticas del programa Museo fuera del museo, amplían el acceso a comunidades que, por diversas razones, no pueden desplazarse a las sedes físicas, fortaleciendo así la participación de los públicos.

**Pregunta 2.** ¿Qué tipos de discapacidad son más frecuentes entre los visitantes que atienden (física, visual, auditiva, cognitiva, psicosocial u otras)?

Uno de los públicos más frecuentes que recibimos anualmente corresponde a personas con discapacidad visual, en particular grupos del CRAC (Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos), quienes visitan los museos como parte de sus procesos de adaptación y formación.

Asimismo, se atienden grupos con distintos tipos de discapacidad, entre ellas cognitiva, física, psicosocial, auditiva y visual. En el caso de públicos con discapacidad auditiva, la atención suele realizarse cuando los grupos cuentan con intérprete de lengua de señas, lo que permite facilitar la comunicación y el desarrollo de las actividades.

**Pregunta 3.** ¿Conoce la normativa vigente relacionada con accesibilidad turística y cultural en Colombia? En caso afirmativo, ¿cómo se aplica dentro de su institución?

La institución conoce y aplica, principios como el diseño universal y los lineamientos orientados a la inclusión de personas con discapacidad. Estos enfoques se utilizan en ambos

espacios museales mediante la implementación de estrategias que buscan reducir barreras físicas y comunicativas (como rampas de acceso, pantallas informativas, entrada gratuita a instituciones públicas y recorridos especializados).

En este sentido, desde los museos se desarrollan anualmente proyectos y acciones orientadas a fortalecer la inclusión y mejorar la experiencia de los visitantes, como el taller anual con el CRAC y recorridos especializados para públicos con distintos tipos de discapacidad, entre ellos cognitiva, física, psicosocial, auditiva y visual. Los museos reconocen que la accesibilidad es un proceso continuo, por lo que se proyecta seguir avanzando en la implementación de mejoras que permitan ampliar la participación de poblaciones diversas.

**Pregunta 4.** ¿Dentro de sus servicios o actividades se contempla el disfrute del espacio turístico, como participar en actividades culturales, visitar restaurantes y conocer museos?

En algunos de los recorridos, se incentiva a los públicos a conocer otros museos e instituciones culturales, especialmente aquellos que hacen parte del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, así como a participar en jornadas de acceso gratuito.

También, se desarrollan actividades conjuntas, recorridos y procesos de articulación con otras instituciones, como el Museo del Oro, el Museo de la Independencia Casa del Florero, la Quinta de Bolívar y el Museo de Trajes, entre otras. Estas alianzas permiten ampliar la oferta cultural y facilitar el acceso de distintos públicos a múltiples espacios patrimoniales.

**Pregunta 5.** ¿Qué acciones considera necesarias para fortalecer la accesibilidad cultural inclusiva y mejorar la experiencia de las personas con discapacidad en el museo

Sabemos que es necesario fortalecer la accesibilidad y la inclusión. Entre las acciones prioritarias se encuentra la implementación de recursos de accesibilidad en las salas, como mobiliario táctil, contenidos en braille, audiovisuales con interpretación en lengua de señas y

materiales sonoros en español e inglés, que permitan diversificar las formas de interacción con los contenidos.

Asimismo, se considera fundamental continuar fortaleciendo los procesos de formación del equipo en atención a públicos diversos, así como consolidar más estrategias pedagógicas inclusivas al servicio de lo públicos

### **Conclusiones capítulo 1**

A partir del análisis realizado, se identifica que los museos de La Candelaria han comenzado a dar pasos hacia la accesibilidad, pero estos avances aún resultan insuficientes frente a las necesidades reales de las personas con discapacidad. Entendiendo que es reducida la implementación, aún se evidencian múltiples limitaciones en los espacios y en la forma en que se desarrollan las experiencias. Se pudo observar cómo, en varios casos, las adecuaciones no son suficientes o no están pensadas para todos los tipos de discapacidad, lo que termina generando barreras en el recorrido y en el acceso a la información. Esto hace que la accesibilidad no se viva de manera completa, sino parcial, dependiendo del lugar y de las condiciones específicas de cada museo.

Otro punto importante es que no en todos los casos hay claridad sobre la normativa o sobre cómo aplicarla realmente. Esto se refleja en la necesidad de más capacitaciones para el personal, ya que la atención también hace parte fundamental de la experiencia. No se trata solo de tener infraestructura, sino de cómo se acompaña, se comunica y se guía a los visitantes. Por otro lado, se analizó detalladamente el desconocimiento por parte de algunos miembros del personal, como personal de seguridad, recepcionistas y atención al usuario, quienes en varias ocasiones no saben cómo orientar adecuadamente a las personas con discapacidad, y en algunos casos se expresan de manera poco adecuada o con falta de sensibilidad frente a sus necesidades.

Esto evidencia que la accesibilidad no solo debe trabajarse desde lo físico, sino también desde lo humano y lo formativo.

En general, más allá de seguir sumando pequeñas acciones, se considera que lo que realmente hace falta es cambiar la forma en que se piensa la accesibilidad. No verla como algo adicional, sino como parte esencial del museo. Pensar en todos los públicos desde el inicio, en cómo entienden la información, cómo se mueven en el espacio y cómo viven la experiencia. Esto implica no solo hacer adecuaciones físicas, sino también transformar la manera en que se comunican los contenidos y se brinda la atención a los visitantes. A partir de esto, se vuelve necesario consolidar propuestas que permitan estructurar experiencias más coherentes e inclusivas, donde el visitante no tenga que adaptarse al museo, sino que sea el museo el que se adapte a las diferentes formas de percibir, recorrer y entender el espacio. De esta manera, se avanza hacia entornos más abiertos, en los que todas las personas puedan participar de forma más cómoda, autónoma y significativa.

**Capítulo II: Caracterizar a las personas en condición de discapacidad que visitan o podrían visitar los museos de La Candelaria en Bogotá, identificando su perfil y necesidades en relación con la participación cultural.**

En este capítulo se presenta la caracterización de las personas en condición de discapacidad que visitan o podrían visitar los museos de La Candelaria, con énfasis en adultos mayores, personas con discapacidad visual y movilidad reducida. A partir de este análisis, se busca identificar sus perfiles y comprender sus necesidades, percepciones y formas de interacción con los Museos, especialmente en relación con los aspectos físicos, comunicativos y de atención.

En este sentido, la información obtenida permite reconocer las principales barreras y oportunidades presentes en la experiencia de estos públicos, con el fin de proponer estrategias hacia el turismo inclusivo.

**Encuestas**

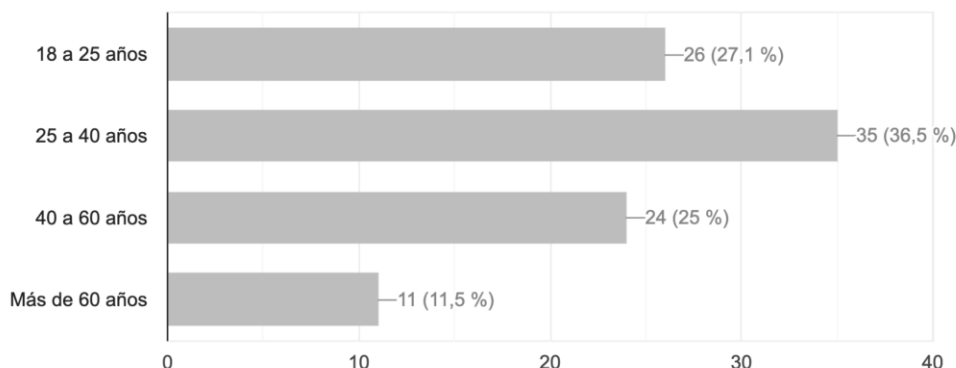
Esta herramienta se utilizó con el fin de caracterizar a las personas en condición de discapacidad. Es importante precisar que las encuestas fueron aplicadas tanto al interior de los museos (zona de investigación) como a transeúntes en el sector de La Candelaria.

### Pregunta 1: Rango de edad

**Figura 10 - Tabulación pregunta #1**

#### 1. Rango de edad

0 de 96 respuestas correctas



Fuente autoría propia (2026)

Para comenzar con la caracterización, se tuvo en cuenta el rango de edad de las personas encuestadas, ya que este aspecto permite entender mejor quiénes están participando y cómo pueden variar sus experiencias dentro de los museos. No es lo mismo la forma en que una persona joven recorre un espacio, que la de un adulto mayor, especialmente cuando se presentan condiciones como la movilidad reducida, dificultades visuales auditivas, entre otras.

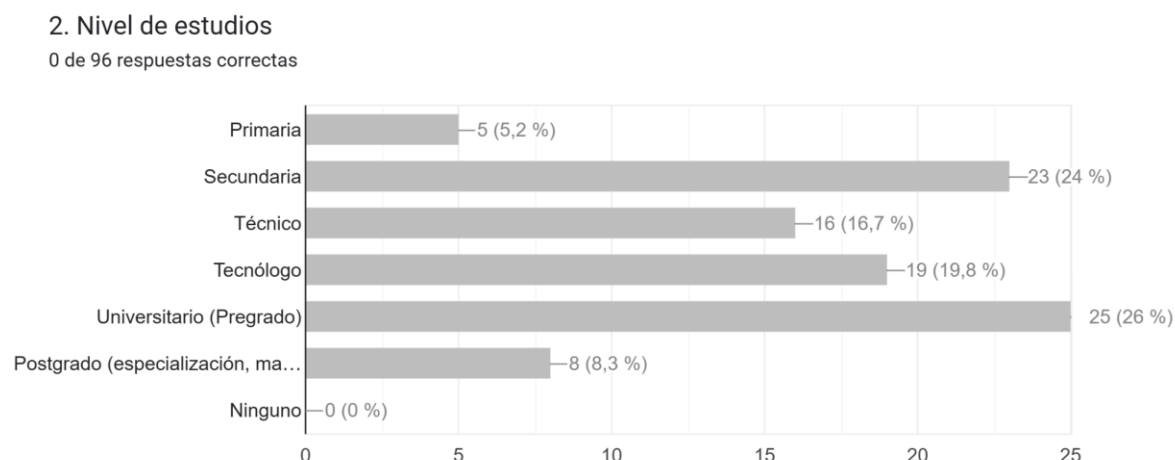
A partir de los resultados obtenidos, se observa que el grupo predominante corresponde a personas entre los 25 y 40 años, representando el 36,5% de la muestra. Le sigue el rango de 18 a 25 años con un 27,1%, y posteriormente el grupo de 40 a 60 años con un 25%. Finalmente, las personas mayores de 60 años representan el 11,5%, siendo el grupo con menor participación. Estos resultados muestran que la mayoría de las personas encuestadas son jóvenes y adultas, mientras que la participación de adultos mayores es mucho menor. Esto es importante, porque

justamente las personas mayores suelen tener más dificultades al momento de recorrer un museo, ya sea por temas de movilidad o por la forma en que acceden a la información.

Por eso, no solo se debería pensar en el público que más asiste, sino también en aquellos que participan menos, pero que necesitan más apoyo. Tener esto en cuenta permite entender mejor la realidad de los visitantes y pensar en espacios que realmente se adapten a todos.

## **Pregunta 2:** Nivel de estudios

**Figura 11** *Tabulación pregunta #2*



Fuente: autoría propia (2026)

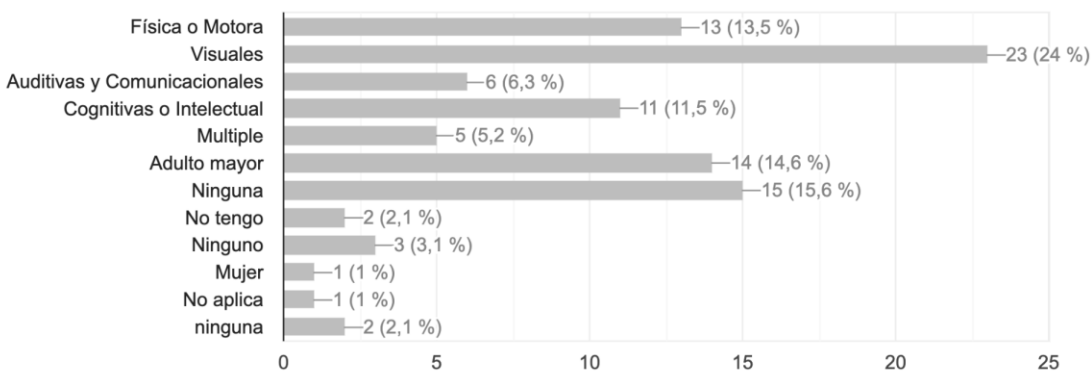
Estos resultados sugieren que el público tiende a estar escolarizado, por lo cual podemos hacer una relación de educación y consumo cultural, la adquisición económica y la participación que tienen no solo en las zonas de los museos sino también en el entorno.

### Pregunta 3: ¿Cuál es el tipo de discapacidad con qué se identifica?

**Figura 12 Tabulación pregunta #3**

#### 3. ¿Cuál es el tipo de discapacidad con qué se identifica?

0 de 96 respuestas correctas



Fuente: autoría propia (2026)

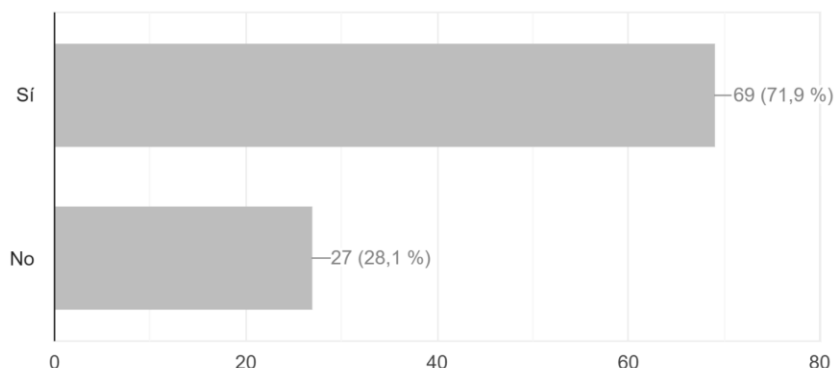
De acuerdo con los entrevistados, se observa que el grupo predominante corresponde a personas con discapacidad visual, representando el 24% de la muestra (23 personas). Le sigue la categoría de adulto mayor con un 14,6% (14 personas), y posteriormente las personas con discapacidad física o motora, con un 13,5% (13 personas). En cuanto a la discapacidad cognitiva o intelectual, esta representa el 11,5% (11 personas). Por su parte, la discapacidad auditiva y comunicacional corresponde al 6,3% (6 personas), mientras que la discapacidad múltiple representa el 5,2% (5 personas).

Estos resultados reflejan la presencia de diferentes condiciones dentro de la población encuestada, destacándose la discapacidad visual como una de las más frecuentes. Esto resulta significativo, ya que cada tipo de discapacidad conlleva necesidades particulares al momento de recorrer un museo, especialmente el acceso, la forma de interpretar la información y la manera en que se interactúa con los espacios y las exposiciones.

**Pregunta 4: ¿Ha visitado Museos de la Candelaria, Bogotá?****Figura 13 Tabulación pregunta #4**

4. ¿Ha visitado Museos de la Candelaria, Bogotá?

0 de 96 respuestas correctas

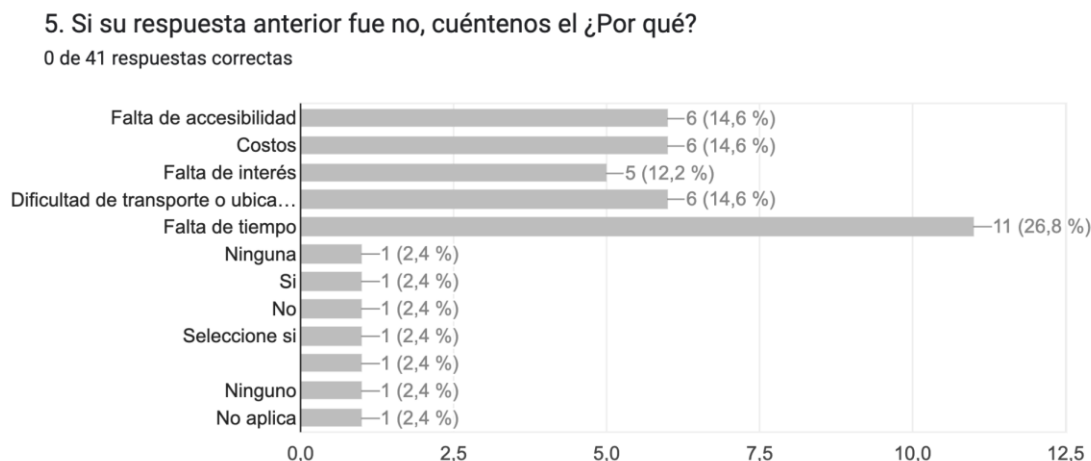


Fuente: autoría propia (2026)

Teniendo en cuenta que también se analiza el entorno, estas encuestas se realizaron dentro y fuera de los museos; se evidencia una mayoría de 71.9% de personas que han visitado los museos, lo que indica un alto nivel de reconocimiento de estos lugares de acuerdo con la población encuestada. Esto adicionalmente sugiere que los museos cuentan con visibilidad hacia la población y hacen parte de las actividades y dinámica cultural del sector.

**Pregunta 5:** Si su respuesta anterior fue no, cuéntenos el ¿Por qué?

**Figura 14** *Tabulación pregunta #5*



Fuente: autoría propia (2026)

Con el fin de profundizar en las razones por las cuales algunas personas no han visitado los museos de La Candelaria, se incluyó una pregunta dirigida a identificar los principales motivos de esta decisión. Este aspecto es importante, ya que permite entender qué factores pueden estar limitando el acceso o el interés.

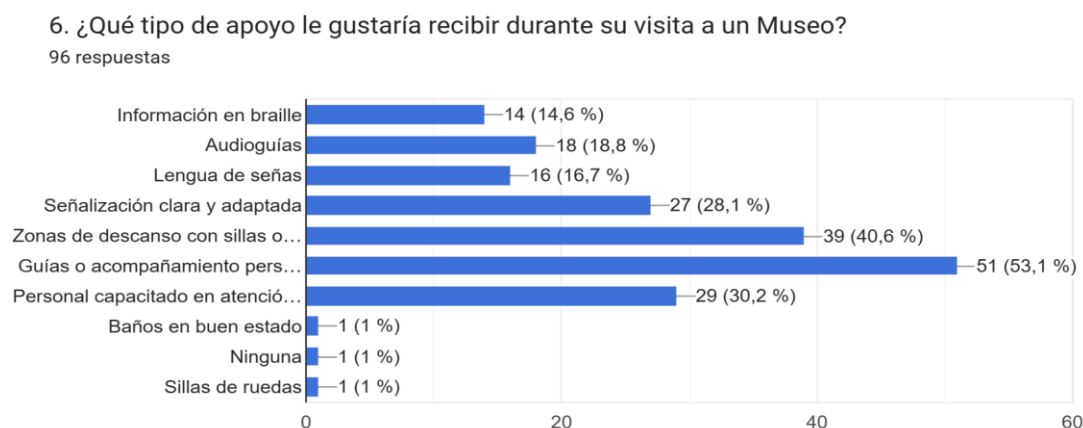
Los resultados evidencian que la principal razón para no visitar los museos es la falta de tiempo (26,8%). En un segundo nivel se encuentran la falta de accesibilidad, los costos y la dificultad de transporte o ubicación, cada uno con un 14,6%, lo que muestra la presencia de barreras tanto físicas como económicas. También, la falta de interés representa el 12,2%.

En general, la falta de tiempo se presenta como la principal razón por la que las personas no visitan los museos. Sin embargo, también influyen otros factores importantes como la accesibilidad, los costos y las dificultades de transporte o ubicación, que pueden limitar el

acceso. A esto se suma la falta de interés, lo que muestra que no solo existen barreras físicas o económicas, sino también aspectos relacionados con la motivación del público.

**Pregunta 6:** ¿Qué tipo de apoyo le gustaría recibir durante su visita a un Museo?

**Figura 15** *Tabulación pregunta #6*



Fuente: autoría propia (2026)

De acuerdo con los datos reflejados, nos dan un panorama claro de las necesidades de los visitantes; en primer lugar, el concepto más relevante es Guías o acompañamiento personalizado (53.1%), lo que indica que los visitantes valoran la atención y el apoyo del personal durante su visita impulsando una mejor experiencia y que la información que reciban sea un apoyo y les facilite su entendimiento de cada una de las salas y/o espacios en el que se encuentren. Indicando que los factores de accesibilidad no solo dependen del acceso o infraestructura del lugar, sino de la interacción, acercamiento y guía personalizada.

Por otro lado, se destaca significativamente la zona de descanso con un 40.6%, a partir de allí se identifica que las personas requieren un espacio cómodo para retomar fuerzas y continuar con los largos recorridos de los museos, así mismo se caracteriza a una población fundamental

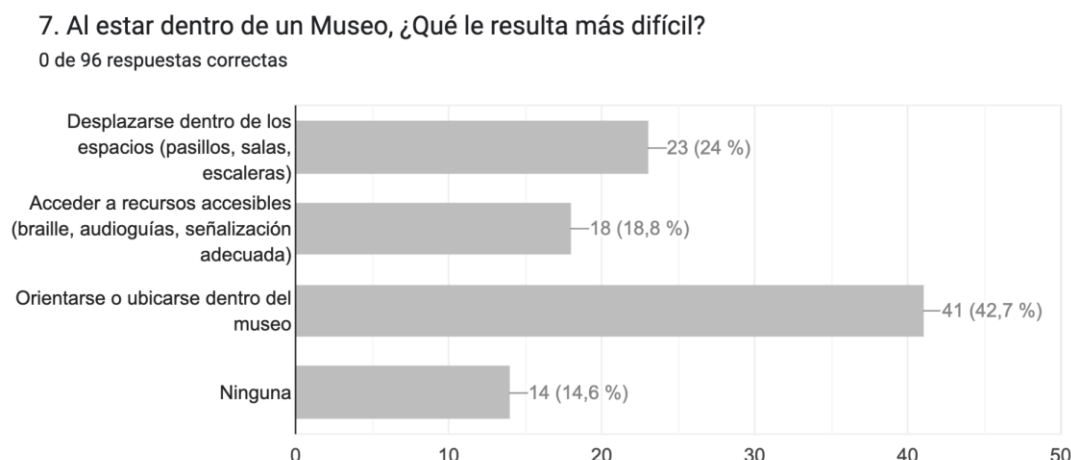
“personas con movilidad reducida” siendo personas de la tercera edad, mujeres en embarazo, personas en condición de discapacidad física, problemas de rodilla, espalda, etc. Según John H. Falk (2016) indicó que el promedio de tiempo en recorrido de un museo es de 2 a 3 horas, claramente detallando el contenido de las salas, haciendo parte de un recorrido personalizado y el contexto físico de cada uno de los museos.

En el porcentaje de 28.1%, señalización clara y adaptada, menciona la necesidad de mejorar la orientación dentro de los espacios; utilizando herramientas específicas como:

- Audioguías.
- Lenguaje de señas.
- Información Braille.
- Hacia dónde dirigirse.
- Secuencia de salas.
- A partir de estas respuestas, reflejan que la accesibilidad en los museos no debe centrarse únicamente en ayudas técnicas, sino una experiencia integral.

**Pregunta 7:** Al estar dentro de un Museo, ¿Qué le resulta más difícil?

**Figura 16** *Tabulación pregunta #7*



Fuente: autoría propia (2026)

Esta pregunta se realizó con el fin de identificar qué aspectos dentro de un museo generan mayores dificultades para los visitantes, especialmente en temas de accesibilidad, movilidad y orientación. Esto permite reconocer barreras y proponer estrategias para una experiencia más inclusiva.

La mayor dificultad es orientarse dentro del museo (42,7 %), seguida del desplazamiento en los espacios (24 %). También se evidencian problemas para acceder a recursos accesibles (18,8 %). Un menor porcentaje indicó no tener dificultades (14,6 %)

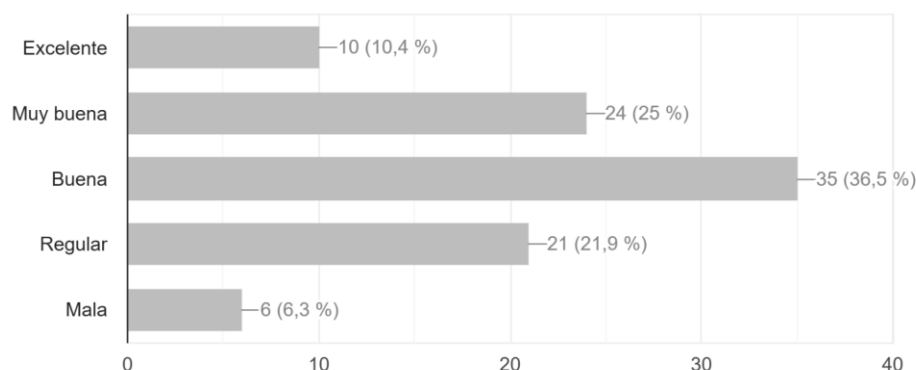
La principal dificultad se relaciona con aspectos esenciales como comprender la distribución del espacio y poder orientarse con facilidad. Esto sugiere que la señalización o la organización del recorrido no siempre resulta clara para los visitantes. Asimismo, se evidencian limitaciones en la movilidad y en el acceso a recursos que deberían facilitar la experiencia, lo que puede afectar la forma en que algunas personas viven el recorrido y haya un pleno disfrute.

**Pregunta 8:** ¿Cómo calificaría la accesibilidad de los Museos que ha visitado?

**Figura 17** *Tabulación pregunta #8*

8. ¿Cómo calificaría la accesibilidad de los Museos que ha visitado?

0 de 96 respuestas correctas



Fuente: autoría propia (2026)

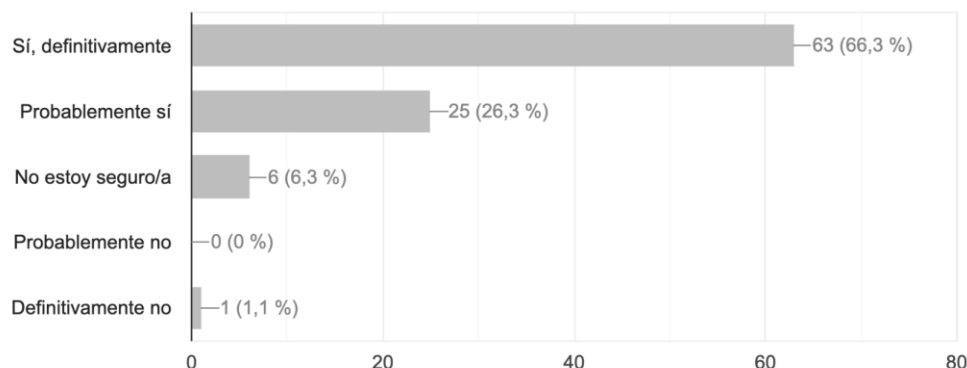
Esta pregunta resulta clave para obtener un panorama amplio dentro de la investigación. El 36,5% de los encuestados considera que la accesibilidad en los museos es buena; sin embargo, solo el 10,4% la califica como excelente, lo que evidencia un porcentaje bajo en relación con el total de respuestas. La accesibilidad se entiende como un concepto que varía según las necesidades de cada persona, su entorno y las condiciones en las que realiza la visita.

En este sentido, los resultados reflejan que aún persisten barreras que limitan una experiencia completamente inclusiva. A partir de ello, se hace necesario implementar estrategias de mejora orientadas a aspectos físicos, educativos y comunicativos, así como a la capacitación del personal, el fortalecimiento de la señalización y la optimización de la experiencia general del visitante.

**Pregunta 9:** Si los museos mejoraran sus condiciones de accesibilidad, ¿Usted volvería a visitarlos?

**Figura 18** *Tabulación pregunta #9*

9. Si los museos mejoraran sus condiciones de accesibilidad, ¿Usted volvería a visitarlos?  
0 de 95 respuestas correctas



Fuente: autoría propia (2026)

Esta pregunta se planteó con el objetivo de conocer si mejorar las condiciones de accesibilidad en los museos influiría en la intención de las personas de volver a visitarlos, permitiendo evaluar el impacto de la inclusión en la experiencia del público.

El **66,3 %** de los encuestados afirma que definitivamente volvería a visitar museos si se mejoran estas condiciones, lo que evidencia un alto nivel de interés condicionado a estos cambios. A esto se suma un **26,3 %** que probablemente también lo haría, reforzando la idea de que la accesibilidad influye directamente en la decisión de las personas.

**Pregunta 10:** ¿Qué aspectos considera más importantes para mejorar la experiencia en los Museos?

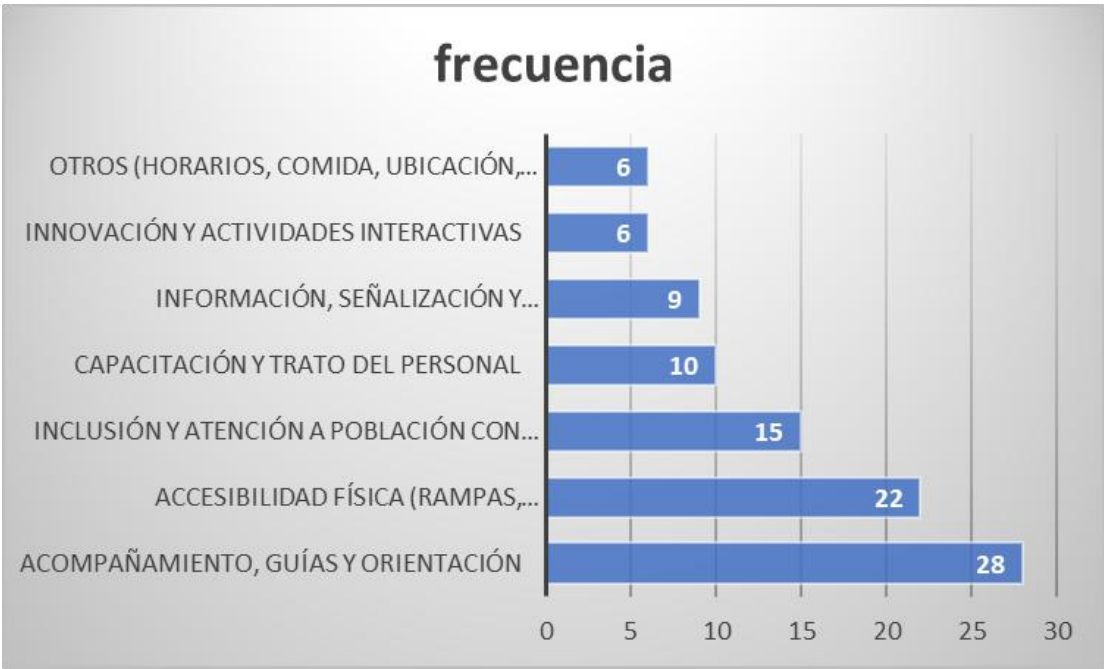
Teniendo en cuenta que nuestra última pregunta, es abierta, se sintetiza la información en categorías afines.

**Tabla 13 Categorización pregunta 10.**

| Categoría                                         | Cantidad |
|---------------------------------------------------|----------|
| Acompañamiento, guías y orientación               | 28       |
| Accesibilidad física                              | 22       |
| Inclusión y atención a población con discapacidad | 15       |
| Capacitación y trato al personal                  | 10       |
| Información, señalización y comunicación          | 9        |
| Innovación y actividades interactivas             | 6        |
| Otros (horarios, comida, ubicación, etc)          | 6        |

Fuente: autoría propia (2026)

**Figura 19 Tabulación pregunta #10**



Fuente: autoría propia (2026)

La pregunta abierta permitió identificar de manera más profunda las percepciones y necesidades de los visitantes frente a la experiencia en los museos. A partir de la categorización de los encuestados, se ratifica que el aspecto más relevante corresponde al acompañamiento, guías y orientación durante el recorrido, lo que indica una alta necesidad de mediación humana que facilite la comprensión y el disfrute de las exposiciones. Así mismo la necesidad de tener una accesibilidad física favorable, donde las condiciones de espacios influyen directamente. En términos generales, los aportes de los encuestados indican que la experiencia en los museos no depende solo de un factor, sino de un enfoque integral que articule accesibilidad, inclusión, acompañamiento y calidad humana. Esto continúa reforzando la necesidad de implementar estrategias enfocadas al personal que presta su servicio en los museos, la organización interna de cada establecimiento, medios y métodos de comunicación, información clara y fácil de entender hacia la población objetiva resaltando la empatía y el aporte social de cada persona participante en el entorno.

## **Conclusiones capítulo 2**

A partir de los resultados obtenidos en las encuestas, se logró identificar un panorama general sobre la percepción de las personas que visitan o podrían visitar los museos, especialmente en relación con la accesibilidad y su incidencia en la experiencia cultural. Aunque el instrumento fue diseñado principalmente para personas en condición de discapacidad, también se evidenció la participación de sus acompañantes, lo cual resulta relevante debido al nivel de apoyo que muchas veces se requiere para el desarrollo de estas actividades. En términos generales, se observa una percepción positiva frente a la accesibilidad; sin embargo, esta se mantiene en un nivel intermedio, lo que refleja avances importantes, pero también la necesidad de fortalecer diversos aspectos.

Dentro de los principales hallazgos, se destaca que, aunque la investigación se enfocó inicialmente en tres tipos de discapacidad (física, visual y adulto mayor), se identificó la participación de personas con discapacidades cognitivas o intelectuales, auditivas, comunicativas y múltiples. Esto amplía el panorama de análisis y evidencia que la accesibilidad debe abordarse desde un enfoque integral, no solo en los museos, sino en todos los entornos que hacen parte de la experiencia cultural, garantizando que las adaptaciones sean funcionales y respondan a la diversidad de los usuarios.

Asimismo, se resalta la necesidad de mejorar las condiciones de movilidad y adaptación de los espacios, incluyendo elementos como rampas, disponibilidad de sillas de ruedas, zonas de descanso y entornos de fácil desplazamiento. De igual manera, se identifica la importancia de fortalecer los sistemas de comunicación e información, procurando que estos sean permanentes, accesibles y visibles durante todo el recorrido, evitando que los visitantes deban realizar esfuerzos adicionales para acceder a la orientación o al apoyo requerido.

Desde una perspectiva crítica, los resultados permiten comprender que la accesibilidad no debe limitarse a la adecuación física de los espacios, sino que debe concebirse como una experiencia integral que inicia desde el primer contacto con el servicio e involucra aspectos comunicativos, actitudinales y de atención al visitante. En este sentido, el capítulo aporta insumos relevantes para la formulación de estrategias orientadas a mejorar la experiencia, reconociendo la diversidad de necesidades y promoviendo entornos culturales más inclusivos.

Finalmente, se concluye que es necesario avanzar en la consolidación de modelos de gestión más incluyentes y accesibles, que no solo garanticen el acceso, sino también la permanencia y el disfrute pleno de todos los públicos en condiciones de equidad.

### **Capítulo III: Proponer estrategias de accesibilidad para los museos de la localidad de La Candelaria, que puedan ser replicadas en otros museos de Bogotá.**

El presente capítulo propone y desarrolla estrategias, para los museos de la localidad de La Candelaria y que sean replicados en otros museos de Bogotá, desde un enfoque de turismo accesible que responda de manera efectiva a las necesidades reales de las personas en condición de discapacidad. Estas estrategias se fundamentan en el análisis previo de las condiciones actuales de accesibilidad, la caracterización de los visitantes, la perspectiva de los acompañantes como herramienta dependiente y la comprensión de sus experiencias dentro de los espacios culturales, lo cual permitió identificar tanto avances como brechas significativas.

En este sentido, no se busca únicamente plantear mejoras puntuales, sino estructurar un conjunto de acciones integrales que aborden la accesibilidad desde múltiples dimensiones, tales como la infraestructura física, la comunicación, la atención al visitante, la formación del personal y la incorporación de herramientas tecnológicas. Se parte del reconocimiento de que la accesibilidad es un proceso sistémico, que no depende de un solo factor, sino de la articulación efectiva de diversos elementos, que, en conjunto, configuran la experiencia del visitante.

Asimismo, las estrategias propuestas se orientan bajo principios de inclusión, equidad y participación activa, entendiendo que los espacios culturales deben garantizar no solo el acceso, sino también la permanencia, la interacción y el disfrute pleno de toda la población. De esta manera, se pretende contribuir al fortalecimiento de prácticas institucionales más conscientes y comprometidas con la diversidad.

## **Estrategias**

### **Estrategia #1: Implementación de recorridos virtuales 360° en salas accesibles.**

Un diseño e implementación de recorridos virtuales en formato 360° dentro de una sala del museo, con el fin de facilitar el acceso a los contenidos expositivos a personas con movilidad reducida, adultos mayores o visitantes que no pueden recorrer físicamente todos los espacios.

A partir del análisis realizado, se identificó que una de las principales barreras en los museos es la dificultad en el desplazamiento y el acceso a todas las salas, especialmente en aquellos espacios con escaleras o limitaciones estructurales. En la encuesta, el 24% de los encuestados manifestó dificultades en la movilidad, Además, durante la observación se evidenció que, en algunos casos, las personas con discapacidad física o adultos mayores solo pueden recorrer ciertas áreas, lo que limita su acceso al contenido cultural. Esto hace necesario pensar en alternativas que acerquen el museo a los visitantes, sin que el recorrido físico sea un limitante.

La idea es comenzar con acciones , que puedan implementarse de manera progresiva y adaptarse a las características de cada museo.

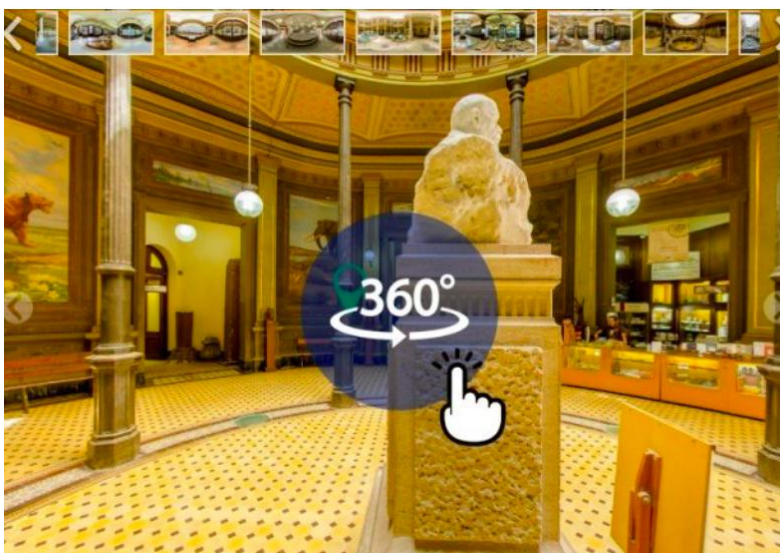
Primero, el museo puede seleccionar las salas más representativas o aquellas que presentan mayor dificultad de acceso (por ejemplo, pisos superiores o espacios con escaleras). A partir de esto, se realiza un registro en formato 360°, que hoy en día se puede hacer incluso con cámaras accesibles o con apoyo de universidades, practicantes o alianzas tecnológicas.

- Pantallas ubicadas en el punto de información o en una sala de fácil acceso, donde las personas puedan ver el recorrido de forma guiada, sin necesidad de intervenir la infraestructura del museo. Esta propuesta está pensada especialmente para

aquellos espacios que son patrimoniales y no permiten grandes modificaciones, pero que aun así buscan ser más accesibles. De esta manera, se brinda una alternativa especialmente pensada para personas adultas mayores y con movilidad reducida, quienes muchas veces encuentran limitaciones para recorrer ciertos espacios del museo. Así, pueden conocer diferentes salas sin enfrentarse a trayectos exigentes o de difícil acceso, permitiéndoles vivir la experiencia de una forma más cómoda y segura.

- Tablet, pantallas táctiles o incluso acceso desde la página web del museo para verlo desde el celular, donde cada visitante puede elegir qué sala quiere conocer y recorrerla a su propio ritmo. Esta opción permite una experiencia más personalizada, en la que cada persona decide cómo avanzar, cuánto tiempo dedicar y de qué manera interactuar con el contenido, adaptándose a sus necesidades, tiempos y formas de disfrutar los museos.

**Figura 20: Recorrido 360°**



Fuente: America Latina Travel (2020)

Lo importante en sí, es que el acceso sea fácil: botones grandes, navegación sencilla, audio claro y descriptivo. Esta estrategia busca que nadie se quede sin conocer el museo por una barrera física. Se trata de acercar los espacios a las personas, de pensar en quienes no pueden recorrer todo con facilidad, pero aun así quieren vivir la experiencia. Más que una herramienta tecnológica, es una forma de hacer el museo más consciente, más cercano y más pensado para todos, donde cada visitante pueda disfrutarlo a su manera, sin sentirse limitado.

**Estrategia #2: Asignación de personal de apoyo en puntos estratégicos del Museo.**

Se propone la asignación de personal capacitado en puntos clave del museo, con el fin de brindar orientación, acompañamiento y apoyo durante el recorrido, facilitando una experiencia más accesible e inclusiva para todos los visitantes, especialmente para adultos mayores y personas con discapacidad.

Se plantea ubicar personal de apoyo en puntos estratégicos del museo, como entradas, cambios de sala, zonas de mayor circulación y áreas de información, con el fin de orientar a los visitantes, resolver dudas y ofrecer acompañamiento cuando sea requerido. Este personal debe estar capacitado en atención inclusiva, conocimiento básico en discapacidad y habilidades de comunicación accesible. También se sugiere implementar un sistema de identificación visible para este personal, de manera que los visitantes puedan reconocer fácilmente a quién acudir. Esta estrategia busca mejorar la experiencia del visitante, reducir las barreras de orientación y fortalecer la atención desde un enfoque más humano.

**Figura 21: Atención al cliente**



Fuente: Creada con IA Google Gemini (2026)

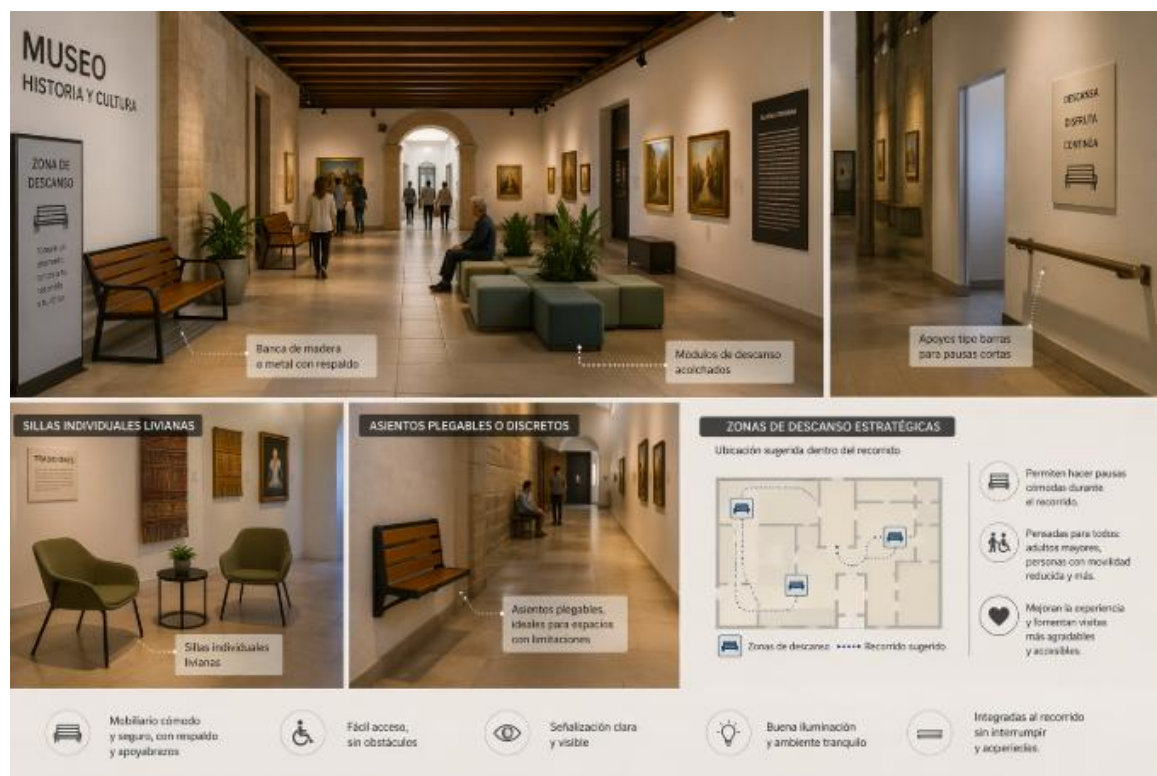
### **Estrategia #3: Implementación de Zonas de descanso**

Gestionar recursos o adecuación de zonas de descanso dentro del recorrido del museo, con el fin de ofrecer espacios cómodos que permitan a los visitantes hacer pausas durante la visita ya que, a partir de los resultados de la encuesta, se identificó que el 40,6% de los encuestados considera importante contar con zonas de descanso, lo que evidencia la necesidad de adecuar espacios que permitan reducir el cansancio y continuar con el recorrido.

Para poner en marcha esta estrategia, no es necesario realizar intervenciones complejas dentro del museo. Se pueden incorporar elementos de descanso sencillos y funcionales que se adapten al espacio sin alterar su estructura ni su valor patrimonial. Teniendo en cuenta estos aspectos se pueden incorporar diferentes tipos de elementos que se adapten, como sillas livianas, básicas o acolchadas, bancas de madera o metal, o barras para pausas cortas. En museos con

limitaciones de espacio, también se pueden utilizar asientos plegables o discretos que no interfieran con la circulación de los visitantes.

**Figura 22: Zonas de descanso.**



Fuente: Creado con IA Google Gemini (2026)

#### **Estrategia #4: Capacitación del personal en atención inclusiva y discapacidad.**

En esta estrategia se busca fortalecer las competencias del personal de los museos a través de procesos de capacitación en atención inclusiva, con el fin de mejorar la forma en que se orienta, comunica y acompaña a las personas con discapacidad durante su visita.

A partir del análisis realizado, se evidenció que uno de los principales factores que afecta la experiencia del visitante no es solo la infraestructura, sino la atención recibida. En varios casos, el personal no cuenta con las herramientas necesarias para orientar adecuadamente a personas con discapacidad, lo que puede generar desinformación, incomodidad o una experiencia

poco inclusiva. Dentro de los resultados de las encuestas, se destaca la importancia del acompañamiento, la orientación y el trato del personal como elementos clave para mejorar la experiencia dentro del museo. Se plantea implementar procesos de capacitación dirigidos a todo el personal del museo, especialmente a quienes tienen contacto directo con el público, como guías, recepcionistas y personal de seguridad. Estas capacitaciones deben enfocarse en aspectos como atención incluyente, lenguaje adecuado, sensibilización frente a la discapacidad, uso de lenguaje claro, nociones básicas de comunicación accesible, habilidades blandas y normatividad vigente.

Se propone realizar talleres cortos, charlas y jornadas de sensibilización en accesibilidad e inclusión, con el apoyo de guías de turismo y personas que ya tengan experiencia en atención a público diverso. Estas capacitaciones pueden hacerse cada tres meses, en ciclos de 3 sesiones de unas 2 horas, para que el personal pueda participar sin que sea pesado. La idea es empezar con temas básicos e ir profundizando poco a poco. También es importante que no se queden solo en la teoría, sino que incluyan ejemplos reales y situaciones que pueden pasar en el día a día dentro del museo. Además, se puede complementar con pequeñas guías o protocolos sencillos que le sirvan al personal como apoyo en momentos específicos.

#### **Estrategia #5: Uso de recursos interactivos (Táctiles)**

En este caso es fundamental incorporar recursos táctiles dentro de los museos, con el fin de permitir que las personas, especialmente con discapacidad visual, puedan interactuar con los contenidos a través del sentido del tacto, generando una experiencia más inclusiva y significativa para los visitantes. A partir del análisis realizado, se evidenció que muchos de los museos no cuentan con herramientas accesibles para personas con discapacidad visual, como sistema braille

o elementos táctiles. Esto limita su forma de comprender las exposiciones y reduce su participación dentro del recorrido. Lo ideal en este caso sería:

- Una sala donde ciertas piezas tengan réplicas que sí se pueden tocar, con texturas reales.
- Mesas sensoriales con materiales que representen lo que se ve en las vitrinas (metales, telas, relieves, formas).
- Mapas en relieve al inicio del recorrido para que el visitante “entienda” el espacio con las manos.
- Estaciones donde se combine tacto + audio (tocas algo y automáticamente escuchas su historia).

**Estrategia #6: Cartelería accesible, visible y de fácil interpretación mediante iconografía y sistemas pictográficos.**

La presente estrategia consiste en el diseño e implementación de un sistema integral de cartelería accesible dentro de los museos de La Candelaria, basado en el uso de iconografía universal, símbolos pictográficos y recursos visuales complementados con texto claro y sistema Braille. Su finalidad es facilitar la orientación, comprensión de la información y reconocimiento de los espacios por parte de todos los visitantes, garantizando una experiencia más autónoma, organizada y accesible.

Esta propuesta busca que la información relevante del museo como normas, servicios, recorridos, accesibilidad de salas y condiciones del uso esté disponible de manera clara, visible y permanente desde el ingreso hasta el recorrido completo del visitante.

Esta estrategia surge a partir de los resultados obtenidos en las encuestas, entrevistas y ejercicio de observación, donde se evidencio una deficiencia significativa en la claridad, disponibilidad y accesibilidad de la información dentro de los museos., Aunque algunos espacios cuentan con información del lugar, no es completa. Se identificó que la ausencia de herramientas visuales claras limita la capacidad de los usuarios para orientarse, comprender las dinámicas del espacio y acceder a los servicios disponibles, asimismo, no se brinda información suficiente sobre aspectos clave como la secuencia de las salas, la disponibilidad de recursos accesibles (braille, apoyos auditivos) o las condiciones de acceso para personas con movilidad reducida.

En este sentido, la cartelería accesible se convierte en un elemento fundamental, ya que las personas tienden a apoyarse en estímulos visuales para interpretar su entorno, tomar decisiones y desenvolverse de manera autónoma. La falta de esta información genera desorientación, dependencia del personal lo que genera una carencia adicional en los visitantes y, en algunos, experiencias incompletas.

Acciones a realizar,

- Diseño e instalación de cartelería con iconografía clara en diferentes puntos estratégicos del museo.
- Implementación de símbolos pictográficos que faciliten la comprensión rápida de la información.
- Inclusión de textos en lenguaje claro y lectura fácil.
- Incorporación de sistema braille en carteles informativos clave.
- Ubicación de mapas dinámicos del museo en la entrada y puntos intermedios (lugares de descanso, cerca de los baños, etc).
- Actualización constante de la información expuesta.

La población que se beneficiaría son personas en condición de discapacidad visual, cognitiva y movilidad reducida, adultos mayores, niños y demás personas que requieran información clara y de fácil interpretación.

**Figura 23: Cartel Museo Accesible.**



Fuente: Imagen creada mediante IA, chat GPT (2026).

Figura 24: Cartelería, tiempo de recorrido



Nota: Imagen creada mediante IA. Chat GPT (2026)

**Estrategia #7: Diseño e implementación de un manual de terminología inclusiva para la atención a personas en condición de discapacidad.**

Se busca establecer lineamientos claros y estandarizados sobre el uso adecuado del lenguaje inclusivo, con el fin de mejorar la comunicación entre el personal de los museos y los visitantes, garantizando un trato respetuoso, digno e incluyente para todas las personas. En los espacios museales, el lenguaje utilizado por el personal influye directamente en la experiencia del visitante. En muchos casos, la falta de conocimiento sobre terminología adecuada puede generar expresiones inadecuadas o percibidas como despectivas hacia personas en condición de discapacidad.

Esta estrategia busca fortalecer la conciencia social y comunicativa de los trabajadores y prestadores de servicio en los museos, promoviendo prácticas inclusivas que fortalezcan la equidad y el respeto. Asimismo, la implementación de un manual estandarizado permitirá unificar criterios entre diferentes espacios culturales, garantizando coherencia en la atención y contribuyendo a la construcción de entornos accesibles e incluyentes.

El diseño e implementación de la estrategia consiste de un manual terminológico inclusivo dirigido a todo el personal que interactúa con los visitantes dentro de los museos (guías, administrativos, personal de servicio y seguridad).

Este manual incluiría:

- Conceptos básicos sobre discapacidad y diversidad.
- Recomendaciones sobre lenguaje adecuado e inadecuado.
- Ejemplos prácticos de comunicación respetuosa.
- Situaciones comunes de atención al visitante.
- Lineamientos de trato digno e incluyente.

- Sensibilización y generación de conciencia en el impacto del lenguaje.

El manual deberá ser de fácil comprensión, visualmente accesible y aplicable en la cotidianidad laboral, así mismo se requiere que vaya acompañado de su respectiva socialización con el personal, inclusión del manual en los procesos de inducción, especialmente en los cargos de alta rotación, y sobre todo que esté disponible en formato físico y visual.

Con la implementación de esta estrategia se espera mejorar significativamente en la calidad del servicio hacia el visitante, reducción de prácticas comunicativas inadecuadas, mayor percepción de inclusión por parte de los visitantes y unificación de criterios de atención en los diferentes museos.

### **Conclusiones capítulo 3**

El diseño de estrategias de accesibilidad para los museos de La Candelaria permitió evidenciar que la mejora de los espacios culturales no depende de un único factor, sino de la articulación de diversos elementos, en los que intervienen tanto los prestadores de servicios y trabajadores, como los propios visitantes. En este sentido, la experiencia museal se construye de manera colectiva, buscando que cada persona, al finalizar su recorrido, adquiera nuevos aprendizajes y vivencias significativas.

Las estrategias propuestas no pretenden reemplazar lo existente, sino complementarlo y fortalecerlo mediante un enfoque multidimensional y sensorial, adaptable a distintos contextos. Aunque su aplicación se centra en los museos, estas pueden ser replicadas en otros espacios de ocio y esparcimiento como bibliotecas, cafés o salas de cine, promoviendo entornos más equitativos donde todas las personas puedan acceder y disfrutar en igualdad de condiciones.

A partir de su implementación, se da respuesta a las necesidades identificadas en el capítulo anterior, especialmente en aspectos como la movilidad, la orientación dentro de los espacios y la interacción con el entorno. De esta manera, se favorece la autonomía, la participación activa y el disfrute pleno de todos los visitantes.

Asimismo, se destaca que varias de estas estrategias no requieren grandes inversiones económicas, sino un fortalecimiento en la gestión interna, la planificación y la sensibilización institucional. Esto las convierte en herramientas sostenibles, de aplicación real y con posibilidades de evaluación medible.

Este capítulo aporta un conjunto de estrategias orientadas al fortalecimiento del turismo inclusivo en los museos, promoviendo espacios más accesibles, equitativos y conscientes de la diversidad. Su implementación no solo mejora la experiencia del visitante, sino que también posiciona a los museos como escenarios comprometidos con la inclusión social y cultural, capaces de garantizar el derecho de todas las personas al acceso y disfrute del patrimonio.

La implementación de estas estrategias se puede medir en los siguientes indicadores.

- Nivel de satisfacción del visitante frente a la información relacionada al museo y su orientación en los recorridos
- Reducción de solicitudes de información al personal.
- Incremento en la autonomía de los visitantes durante el recorrido.
- Disminución de reportes de desorientación o confusión.
- Aumento de visitantes.

Con la ejecución de cada una de estas estrategias se espera mejorar significativamente la experiencia del visitante mediante un acceso claro y oportuno a la información, promoviendo la autonomía, teniendo una experiencia gratificante al facilitarle su llegada, ingreso y culminación

de los recorridos. Así mismo, se genera un aporte social orientado a promover la participación activa de todas las poblaciones, reconociendo su importancia dentro de los espacios culturales y garantizando condiciones más equitativas de acceso y disfrute.

## Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones se derivan de los hallazgos obtenidos en la investigación y están dirigidas a los diferentes actores involucrados en la gestión de los museos de La Candelaria, así como a su entorno comercial, de transporte y de servicios complementarios. Estas sugerencias abordan aspectos que no pudieron ser profundizados en el presente trabajo, pero que resultan fundamentales para avanzar hacia una accesibilidad integral, la cual requiere la participación activa y articulada de todos los actores del territorio.

En primer lugar, se recomienda profundizar en estudios relacionados con la implementación de tecnologías emergentes y herramientas de inteligencia artificial, dado que estas permiten optimizar procesos mediante la automatización y personalización de servicios. Su aplicación en el contexto museístico podría mejorar significativamente la experiencia de los visitantes, facilitando recorridos más accesibles, interactivos e inclusivos. Asimismo, el desarrollo de estas herramientas contribuiría al fortalecimiento de los estándares de Colombia en ámbitos como el turismo inclusivo, la innovación social y la transformación digital.

Las estrategias y generalidades de este trabajo tienen enfoque a tres discapacidades puntuales, física, visual y adulto mayor; sin embargo, en las encuestas realizadas se evidenciaron discapacidad cognitiva y de comunicación, intelectual y hasta el rol de ser mujer

Por otra parte, este estudio se centró en la caracterización y el análisis de la población en condición de discapacidad, con el propósito de identificar sus principales necesidades. En este proceso, se evidenció el rol fundamental de los cuidadores, quienes, en muchos casos, actúan como mediadores entre la persona y el entorno. Son ellos quienes suelen anticiparse a evaluar las condiciones de acceso, desplazamiento y uso de los espacios, convirtiéndose en un primer punto de contacto o “momento de verdad” en la experiencia. No obstante, también enfrentan barreras

sociales, como actitudes de rechazo o falta de empatía por parte de otros actores, lo cual impacta directamente en la calidad de la experiencia. En este sentido, más que considerarlos como una extensión de la persona en condición de discapacidad, es pertinente reconocerlos como actores clave en los procesos de accesibilidad e inclusión.

Se recomienda promover estrategias de sensibilización e inclusión social que trascienden el ámbito de los museos y abarquen todo el entorno en el que se desenvuelven las personas en condición de discapacidad. Esto incluye el transporte público, los establecimientos comerciales como restaurantes, las dinámicas familiares y el comportamiento de los transeúntes. La accesibilidad no depende únicamente de la infraestructura, sino también de las prácticas sociales y culturales que influyen en la forma en que las personas interactúan en el espacio público. Por tanto, fomentar una cultura de respeto, empatía y corresponsabilidad social resulta esencial para garantizar entornos verdaderamente inclusivos, para llevar a cabo este cambio, se requiere tener apoyo de los entes gubernamentales esperando abarcar mayor cantidad de personas, diferentes localidades y poblaciones.

También completar el análisis interno de la funcionalidad de los prestadores de servicio en los museos, bajo la finalidad de organizar el modelo de capacitación de acuerdo con los requerimientos de cada uno de los museos, buscando sea integral en los aspectos a aplicar en su contenido.

Se recomienda continuar profundizando en el estudio y análisis de la inclusión dentro de los espacios culturales y turísticos, especialmente en contextos patrimoniales y urbanos como los museos y escenarios culturales de La Candelaria en Bogotá. Es fundamental que las personas, instituciones, entidades públicas, privadas y los diferentes actores del territorio fortalezcan sus conocimientos sobre la relación existente entre inclusión, accesibilidad y participación social,

comprendiendo no solo su importancia, sino también las implicaciones sociales, culturales, físicas y comunicativas que estas conllevan dentro de la experiencia turística y cultural.

De igual manera, se sugiere promover procesos de formación, sensibilización y apropiación dirigidos a los actores involucrados en el sector turístico y cultural, con el propósito de fomentar una visión más amplia sobre la diversidad humana y las necesidades de las diferentes poblaciones. Esto permitirá avanzar hacia la eliminación de barreras físicas, actitudinales, tecnológicas y comunicativas que actualmente limitan la participación plena de muchas personas en estos espacios.

Asimismo, resulta importante que futuras investigaciones continúen explorando estrategias, metodologías y herramientas que permitan fortalecer la accesibilidad en los entornos turísticos y culturales, considerando aspectos relacionados con la infraestructura, la información, la atención al visitante y las experiencias de recorrido. Estas investigaciones pueden contribuir al diseño de propuestas más integrales y sostenibles que respondan a las necesidades reales de la población.

Finalmente, profundizar en estos temas contribuirá a generar una mayor conciencia social frente a la diversidad, favoreciendo la construcción de espacios culturales y turísticos más accesibles, participativos y equitativos, donde todas las personas puedan disfrutar, interactuar y ejercer su derecho a la cultura y al turismo en condiciones de igualdad.

## Conclusiones

El desarrollo de esta investigación permitió comprender de manera integral la situación actual de la accesibilidad en los museos de la localidad de La Candelaria, evidenciando múltiples desafíos que limitan el acceso pleno, y el disfrute de las personas en condición de discapacidad dentro de estos espacios culturales. Desde el planteamiento del problema, se hizo evidente que la accesibilidad en los museos no responde todavía a las necesidades reales de una población diversa, a pesar de la importancia cultural y turística de La Candelaria, los espacios no han sido diseñados pensando en todos los públicos, lo que ha generado barreras que afectan directamente la participación en la vida cultural.

A partir de ello, el desarrollo teórico permitió ampliar la comprensión del concepto de discapacidad, entendiendo que no se trata únicamente de una condición individual, sino del resultado de la interacción entre la persona y su entorno. Bajo esta perspectiva, la accesibilidad deja de centrarse únicamente en lo físico y comienza a involucrar dimensiones comunicativas, sociales y experienciales dentro de los Museos. Se evidencia en la investigación realizada que, desde hace varias décadas, se han establecido marcos normativos y lineamientos orientados a garantizar la accesibilidad y la inclusión de las personas con discapacidad. Normativas nacionales e internacionales han promovido el reconocimiento de sus derechos y la necesidad de eliminar barreras en los diferentes entornos, incluyendo los espacios culturales. Sin embargo, a pesar de la existencia de estas leyes y políticas, su implementación en el contexto de los museos aún presenta importantes vacíos. En relación con lo anterior, el presente trabajo no se limita únicamente a evidenciar problemáticas, sino que propone estrategias de accesibilidad pensadas para ser aplicadas en diferentes Museos. Estas estrategias surgen directamente de los hallazgos de la investigación y están orientadas a fortalecer la experiencia del visitante desde múltiples

factores, incorporando elementos como la adaptación de contenidos, el uso de herramientas sensoriales y tecnológicas, la mejora en los procesos de orientación dentro del espacio y el fortalecimiento de la atención inclusiva.

El interés de la investigación se centró en comprender cómo se está abordando la accesibilidad en estos espacios y en identificar aquellas barreras que, en muchos casos, pasan desapercibidas, pero que afectan directamente la experiencia de las personas con discapacidad. La investigación se desarrolló con el propósito de aportar no solo desde el análisis, sino también desde la propuesta, reconociendo la importancia de los museos como espacios culturales, educativos y turísticos que deben garantizar el acceso para todos los públicos.

Por eso se plantearon estrategias que surgen a partir de lo evidenciado en el trabajo de campo, pensadas como alternativas viables que pueden ser implementadas y adaptadas en distintos Museos. Se espera que este estudio sirva como punto de partida para futuras investigaciones y para el desarrollo de nuevas iniciativas dentro del sector cultural, aportando a la transformación de los museos en espacios verdaderamente accesibles, donde la experiencia no esté limitada por barreras, sino enriquecida por la diversidad de quienes los visitan.

## Referencias

- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (19 de diciembre de 2022). *Bogotá*. Obtenido de Política Pública de Discapacidad para Bogotá 2023-2034:  
<https://historico.gobiernobogota.gov.co/reformulacion-politica-publica-discapacidad-bogota-2022-2034>
- Arias, F. G. (2016). Proyecto de Investigación: Metodología Científica. En F. G. Arias, *Proyecto de Investigación: Metodología Científica*. Caracas: Episteme. Obtenido de  
<https://es.scribd.com/document/674641077/Fidias-El-Proyecto-de-Investigacion-7a-2016-Ok>
- Bogotá Turismo. (19 de noviembre de 2022). *Turismo en La Candelaria Bogotá: Guía esencial para visitantes*. Obtenido de Bogotá Turismo: <https://bogotaturismo.com/turismo-en-la-candelaria-bogota-guia-esencial-para-visitantes/>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). *Turismo inclusivo y accesible en América Latina y el Caribe*. CEPAL. <https://www.cepal.org>
- ELIAN, S. M. (2020). *PROYECTO DE INVESTIGACIÓN “DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE. MANIZALES: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES*. Obtenido de  
<https://repositorio.ucm.edu.co/server/api/core/bitstreams/b90fed62-25c5-4111-8ef6-761919c138ae/content>
- Elías Villamil. (7 de Julio de 2022). *Creación colectiva del Teatro La Candelaria, cerca de ser patrimonio inmaterial*. Obtenido de Bogotá: <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/cultura-recreacion-y-deporte/creacion-colectiva-del-teatro-la-candelaria-como-patrimonio-inmaterial>

European Network for Accessible Tourism. (2023). *Accessible Tourism and inclusive visitor experience* (Turismo accesible y experiencia incluyente de visitantes.). ENAT.

<https://www.accessibletourism.org>

Fennell, D. A. (2022). *Tourism ethics* (Ética del turismo) (2nd ed.). Channel View Publications.

Gobierno de Colombia. (31 de diciembre de 2020). GOV. Obtenido de Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=172558>

Gobierno de Colombia. (30 de septiembre de 2022). *El valor agregado del sector cultural y*

*creativo de Bogotá en 2021 fue de \$13 billones*. Obtenido de Secretaría de Cultura,

Recreación y Deporte: [https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/noticias/el-](https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/noticias/el-valor-agregado-del-sector-cultural-y-creativo-de-bogota-en-2021-fue-de-13-billones)

[valor-agregado-del-sector-cultural-y-creativo-de-bogota-en-2021-fue-de-13-billones](https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/noticias/el-valor-agregado-del-sector-cultural-y-creativo-de-bogota-en-2021-fue-de-13-billones)

Gobierno de Colombia. (7 de febrero de 1997). Gov.co. Obtenido de Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=343>

Gov.co. (16 de junio de 2022). *Discapacidad*. Obtenido de Cancillería:

<https://www.cancilleria.gov.co/internacional/politica/sociales/discapacidad>

Hernández-Sampieri, R. &. (2018). Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. En R. &.

Hernández-Sampieri, *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-

HILL INTERAMERICANA. Obtenido de [https://bellasartes.upn.edu.co/wp-](https://bellasartes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf)

[content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-](https://bellasartes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf)

[Mendoza-2018.pdf](https://bellasartes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf)

[https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/Panorama-general-de-la-](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/Panorama-general-de-la-discapacidad-en-Colombia.pdf)

[discapacidad-en-Colombia.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/Panorama-general-de-la-discapacidad-en-Colombia.pdf). (30 de noviembre de 2020). Panorama general de la .

*DANE INFORMACIÓN PARA TODOS*, págs.

<https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/Panorama-general-de-la-discapacidad-en-Colombia.pdf>.

ICOM. (24 de agosto de 2022). *Museum Definition*. Obtenido de International Council of

Museums: <https://icom.museum/en/resources/standards-guidelines/museum-definition/>

Instituto Distrital de Turismo. (2022). *Oferta Gastronómica en La Candelaria 2022*. Obtenido de Scribd:

[https://www.bing.com/search?q=Instituto+Distrital+de+Turismo+\(IDT\).+\(2022\).+Estudio+de+comportamiento+de+establecimientos+gastron%C3%B3micos+de+La+Candelaria.+Observatorio+de+Turismo+de+Bogot%C3%A1.&cvid=96842cfba1bd4855a29a48ded71d4551&gs\\_lcrp=EgRlZGdlKg](https://www.bing.com/search?q=Instituto+Distrital+de+Turismo+(IDT).+(2022).+Estudio+de+comportamiento+de+establecimientos+gastron%C3%B3micos+de+La+Candelaria.+Observatorio+de+Turismo+de+Bogot%C3%A1.&cvid=96842cfba1bd4855a29a48ded71d4551&gs_lcrp=EgRlZGdlKg)

Instituto Distrital de Turismo. (8 de octubre de 2019). *Inventario Bogotá*. Obtenido de Estudio Censo Gastronómico La Candelaria 2019:

<https://inventariobogota.sdp.gov.co/estudios/estudio-censo-gastron%C3%B3mico-la-candelaria-2019>

Instituto Nacional Para Ciegos. (14 de noviembre de 2018). *Igualdad*. Obtenido de Gov.co:

[https://www.inci.gov.co/blog/segun-el-dane-el-72-de-los-colombianos-tiene-alguna-discapacidad?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.inci.gov.co/blog/segun-el-dane-el-72-de-los-colombianos-tiene-alguna-discapacidad?utm_source=chatgpt.com)

Organización Mundial del Turismo. (2021). *Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad e inclusión en el turismo*. OMT. <https://www.unwto.org/es/turismo-accesible-en-la-om>

Organización Mundial del Turismo. (2022). *Inclusive recovery guide for tourism* (Guía de recuperación inclusiva para el turismo). OMT. <https://www.unwto.org>

Tamayo, M. T. (2003). EL PROCESO DE LA INVESTIGACION. En M. T. Tamayo, *EL PROCESO DE LA INVESTIGACION*. MEXICO: LIMUSA. Obtenido de

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_\\_de\\_la\\_investigaci\\_n\\_cient\\_fica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf)

United Nations Enable. (20 de diciembre de 1993). *Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*. Obtenido de United Nations Enable: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/dissres0.htm>

UNESCO. (2021). *Inclusión y diversidad cultural en el desarrollo sostenible*. UNESCO. <https://www.unesco.org>

Vicepresidencia de Gestión Cívica y Social. (2 de diciembre de 2014). *Cámara de Comercio de Bogotá*. Obtenido de Perfil económico y empresarial: Localidad La Candelaria: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/items/d7933537-6b61-46a7-8a55-78d93597a42a/full>

WORLD HEALTH ORGANIZATION. (2 de DICIEMBRE de 2022). *Achieving health equity through disability inclusion in the health sector* (Lograr la equidad sanitaria mediante la inclusión de la discapacidad en el sector de la salud). Obtenido de WORLD HEALTH ORGANIZATION: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240063600>

## Anexos

### Formato de entrevistas

**Figura 25: Formato de entrevistas.**



Cordial saludo.

Mi nombre es Liced Tique y Valentina Suta y actualmente desarrollo una investigación académica cuyo objetivo es analizar las estrategias de accesibilidad cultural inclusiva implementadas en los museos de La Candelaria, Bogotá, dirigidas a personas con discapacidad.

La información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos y tratada con confidencialidad.

Nombre de la institución / entrevistado: \_\_\_\_\_

Cargo o función del entrevistado: \_\_\_\_\_

Tiempo de vinculación a la entidad: \_\_\_\_\_

Estructura de preguntas:

1. ¿Qué adecuaciones físicas, comunicativas, tecnológicas o de atención ha implementado su entidad para garantizar el acceso y la participación de personas con discapacidad?
2. ¿Qué tipos de discapacidad son más frecuentes entre los visitantes que atienden (física, visual, auditiva, cognitiva, psicosocial u otras)?
3. ¿Conoce la normativa vigente relacionada con accesibilidad turística y cultural en Colombia? En caso afirmativo, ¿cómo se aplica dentro de su institución?
4. ¿Dentro de sus servicios o actividades, se contempla el disfrute del espacio turístico, como participar en actividades culturales, visitar restaurante y conocer museos?
5. ¿Qué acciones considera necesarias para fortalecer la accesibilidad cultural inclusiva y mejorar la experiencia de las personas con discapacidad en el museo?

Fuente: Autoría propia (2026)

**Diseño de encuesta**

<https://docs.google.com/forms/d/159eHtN80zAqsZrk7UYKyDJUAJd1Tr-DGOeth2Fwp-5A/edit>