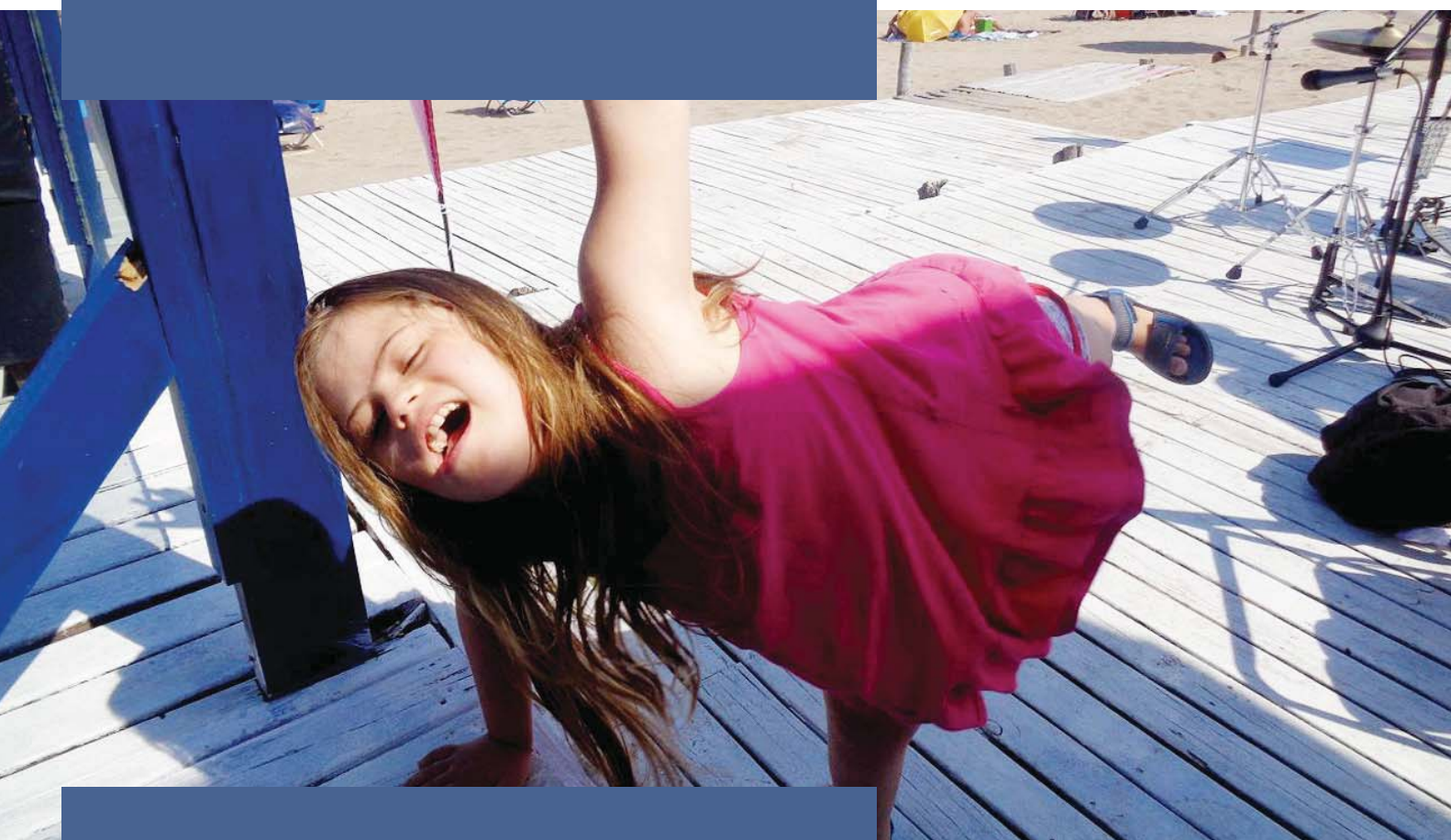


Accesibilidad & Comunicación en turismo

Consejos básicos de accesibilidad y comunicación para personas con discapacidad intelectual

PCDI

Personas con
Discapacidad Intelectual



María Claudia Mazza



Universidad
Nacional
de Quilmes



PCDI

Personas con discapacidad intelectual

Accesibilidad & Comunicación en turismo

**Consejos básicos de accesibilidad y comunicación
para personas con discapacidad intelectual**

**Guía de Hospitalidad
para personas con Discapacidad Intelectual**

María Claudia Mazza

Coordina: Agueda Fernández

Personas con discapacidad intelectual

Accesibilidad & Comunicación en turismo **Consejos básicos de accesibilidad y comunicación** **para personas con discapacidad intelectual**

Presentación

Desde distintas disciplinas se afirma que nos dirigimos hacia una civilización del ocio. En ésta, la correcta utilización del tiempo libre del hombre adquiere una importancia primordial para su desarrollo psíquico y social. Este proceso se inicia en el año 1948 cuando fue proclamada por la Asamblea de las Naciones Unidas la Declaración de los Derechos del Hombre que en su Artículo 24 establece: "...Toda persona tiene derecho al descanso y al ocio, especialmente a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones pagas..."

Diversos informes arrojan que "más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento. En los próximos años, la discapacidad será un motivo de preocupación mayor, pues su prevalencia está aumentando. Ello se debe a que la población está envejeciendo y el riesgo de discapacidad es superior entre los adultos mayores¹", también al aumento de la contaminación, de accidentes, de enfermedades crónicas tales: como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares, el cáncer y los trastornos mentales.

En todo el mundo, las personas con discapacidad tienen falta de accesibilidad y seguridad más elevadas que las personas sin discapacidad. En parte, es consecuencia de los obstáculos que entorpecen el acceso a servicios que muchos de nosotros consideramos obvios, en particular la recreación, en turismo, el transporte, la seguridad o la información. Esas dificultades se exacerban en las comunidades menos favorecidas, por lo cual es necesario revalorizar desde lo personal y lo social a este segmento. Se deben alentar cambios culturales y promover canales para una inserción de este grupo en la sociedad activa.

Cada una de estas comunidades tiene las mismas necesidades sociales que cualquier otra persona. Necesitan cariño y respeto, poder jugar y explorar, contar con oportunidades para desarrollar y utilizar su cuerpo y mente con todas sus capacidades, llevar a cabo actividades significativas y con un propósito para lograr un desarrollo personal; necesitan la aceptación y el aprecio no solo de su familia sino de toda la sociedad, de manera de poder disfrutar de la recreación y los espacios para esparcimiento de manera libre y accesible, como todos los demás.

¹ Organización Mundial de la Salud –OMS- y Banco Mundial, (2011), "Informe mundial sobre la discapacidad", Ediciones de la OMS, Suiza.

Para lograr las perspectivas de desarrollo, mejores y más duraderas, que están en el corazón de los "Objetivos de Desarrollo del Milenio para el 2015 y más allá", debemos emancipar a las personas que viven con alguna discapacidad y suprimir los obstáculos que les impiden participar en las comunidades, recibir servicios de calidad, encontrar un trabajo digno y lograr que sus voces sean escuchadas.

Debemos eliminar las barreras físicas y sociales, constituidas por la actitud pública, la cual implica un obstáculo que sin ser visto, condicionara el potencial desempeño y es tan limitante como el propio impedimento.

En conclusión, desde hace ya varias décadas se trabaja para la inclusión social y productiva de personas con discapacidades. Esto lleva a establecer principalmente pautas de accesibilidad, calidad y seguridad integrales para este segmento. Por lo que se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas.

Lic. Agueda Fernández

Índice

Presentación	3
Agradecimiento	7
A Quien Va Dirigida Esta Guía?	7
Introducción	7
Capítulo 1. Discapacidad Y Turismo	9
1.1. Información Estadística Sobre La Discapacidad	9
1.2. Mercado, Derechos Y Normativas.	10
1.3. Conceptualización De La Discapacidad Intelectual.	13
1.3.1. Principales Características Y Necesidades De Las Personas Con Discapacidad Intelectual	14
1.3.2. La Autonomía Y La Independencia En La Discapacidad Intelectual	15
Capítulo 2. Fases Del Proceso Del Viaje.	15
2.1. Clasificación De Las Fases Del Viaje	15
A. Fase Informativa Del Viaje (Fiv):	16
B. Fase Contratación Del Viaje (Fcv):	17
C. Fase Traslados Del Viaje (Ftv):	17
D. Fase Destino Del Viaje (Fdv):	17
E. Fase Regreso Del Viaje (Fd):	18
Capítulo 3. La Comunicación Para La Inclusión De Las Personas Con Discapacidad Intelectual.	18
3.1. Sitios De Internet	19
3.2. Los Dispositivos Móviles	19
3.3. Gráfica Accesible	20
3.4. Terminales De Transportes Según Su Modalidad	20
Modalidad Terrestre	21
Modalidad Marítima-Lacustre	22
Modalidad Aérea	22
3.5. Operadores Turísticos Y Agencias De Viajes.	22
3.6. Guías Turísticos	23
3.7. Alojamientos Turísticos	23
Capítulo 4. La Movilidad Para La Inclusión De Las Personas Con Discapacidad Intelectual	24

4.1. Tipo De Transportes.....	24
Autos	24
Buses Y Trenes	25
Aviones	25
Cruceros Y Otros	26
4.2. Circulación	26
Bibliografía.....	27

Agradecimiento

Esta guía ha sido posible gracias a la decisión de la Universidad Nacional de Quilmes de configurar espacios de trabajo sobre temas de sensibilidad social que estimulan el beneficio de la comunidad para el mejoramiento de la calidad de vida. Comunicar, intercambiar y debatir sobre temas que hacen a la inclusión social de las personas con alguna discapacidad, viene siendo un eje transversal de esta comunidad educativa.

En particular, se agradece la ternura y compromiso incesante en cada actuación desarrollada por Agueda Fernandez, para estimular la transformación a una sociedad más justa y equitativa en la que nos favorecemos todos. A este colectivo social y sus familias que emprenden cada día una cruzada de desafíos para contribuir al desarrollo personal, pero que sin duda son una muestra de esperanza y tesón a imitar....

Y sin duda, no podría haberse desarrollado esta guía sin la colaboración de mi hija, la que me enseña cada día a comprender las personas con discapacidad intelectual.

A Quien Va Dirigida Esta Guía?

La presente guía está orientada a la formulación de herramientas de aplicación para fortalecer la inserción en el mercado turístico de las personas con discapacidad intelectual que desean viajar a los diferentes destinos turísticos. Establecer un puente de colaboración informativa para los actores del sector turístico y la comunidad en su conjunto que interactúan de manera directa o indirecta en la instrumentación de recursos que deberían convalidar un destino turístico para todos, intentando lograr la plena satisfacción de su viaje. El siguiente listado propone expresar algunos de los posibles destinatarios:

- Agentes gubernamentales nacionales, regionales y locales
- Agentes no gubernamentales relacionados de manera directa o indirecta con la actividad turística
- Empresas turísticas
- Comunidad local
- Universidades

Introducción

El emprender un viaje, configura una valoración intangible, subjetiva e irrepetible a partir de las vivencias obtenidas durante todo su proceso. Los resultados de esa valoración se alcanzan a partir de la sumatoria de los diferentes elementos que interactúan con el viajero desde el origen al destino del viaje realizado.

En el caso de las personas con discapacidad, la accesibilidad también es incorporada en la valoración. Todas las fases del proceso del viaje deberán establecerse de manera inclusiva, atendiendo la discapacidad de la persona para obtener la satisfacción plena del viaje o del desarrollo del ocio y la recreación.

Un turismo responsable debe desarrollar espacios turísticos inclusivos en el que se establezca la igualdad de oportunidades en los diferentes servicios turísticos y no

turísticos existentes en el destino. Ello debe acordarse como parte de una política de desarrollo sostenible nacional.

En este contexto se observa como necesario, proponernos el desafío de desarrollar políticas públicas y acciones comunitarias, que adapten el medio para facilitar la incorporación activa de la diversidad poblacional a las diferentes actividades susceptibles de llevarse a cabo. Establecer espacios adaptados desde la gestión pública como privada con igualdad de derechos para el conjunto de la población, debe ser la misión de una sociedad justa y evolucionada.

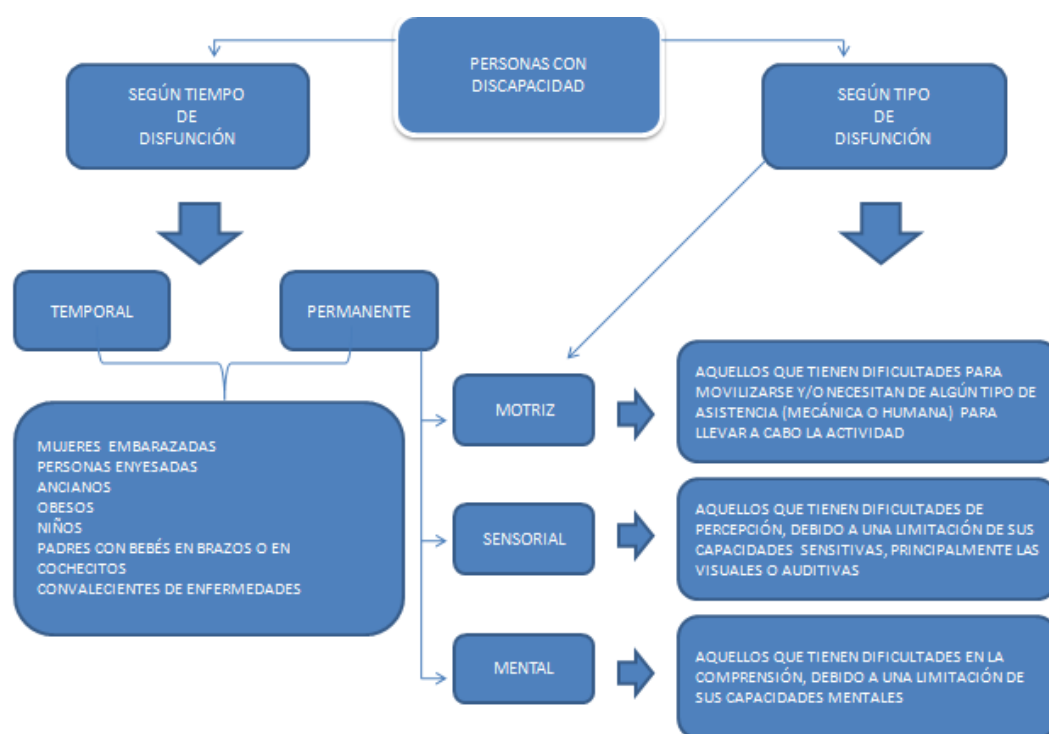
Capítulo 1. Discapacidad Y Turismo

1.1. Información estadística sobre la discapacidad

Inicialmente será conveniente proponer una definición de discapacidad para asentar evidencia sobre la relación de la **discapacidad que transita una persona y el entorno**. En este punto radica la problemática fundamental para proponer un espacio inclusivo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la **discapacidad** como toda restricción o ausencia, debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. En tanto que clasifica en su relación funcional la discapacidad y la salud en su consecuencia de la enfermedad y las repercusiones de la vida del individuo. Vale decir que se plantea como punto de partida a la deficiencia y las variables ambientales que lo condicionan en su vida.

En el siguiente gráfico se realiza una clasificación de personas con discapacidad, a partir de la discapacidad o disfunción y la temporalidad de la misma:



Fuente: Elaboración propia. Adaptado de las Directrices de accesibilidad turística del Ministerio de Turismo de la Nación Argentina y del Plan Nacional de Accesibilidad.

Nota de observación: A los fines de esta guía se considera *disfunción o discapacidad mental* a la *discapacidad intelectual*. Se las utiliza como sinónimos.

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) propone estadísticas que alientan la visualización de diferentes problemáticas y con ello nuevos desafíos para su resolución. En los últimos años se ha comenzado a realizar con mayor determinación, diferentes políticas en las que se intenta incluir un número importante de personas beneficiadas con características relacionadas con algún tipo de discapacidad.

En el Informe Mundial de Discapacidad del 2011 de dicho organismo, se afirma la existencia en el mundo de más de mil millones de personas con alguna discapacidad (15%), de las cuales, doscientas mil presentan dificultades en su funcionamiento. Así mismo se pronostica que esta cifra tomará nuevos impulsos como consecuencia del aumento de la esperanza de vida, y con ello el incremento de los viajes para este grupo etario que se circunscribe principalmente en los países industrializados.

De este análisis se desprende que las personas con alguna discapacidad en mayor medida son susceptibles de obtener menor calidad de vida respecto de las personas sin discapacidad.

En el caso de Argentina, el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas del año 2010 elaborado por el Instituto de Estadísticas y Censo (INDEC), comienza a entrever resultados relativos a la Población con dificultad o limitación permanente (PDLP). Se afirma que el 12,9 % que habita en viviendas particulares presenta alguna dificultad o limitación permanente (física o mental). La mayoría de los censados declararon tener una sola dificultad. Dificultad visual: 2.069.151, representan el 60% de la población total. Dificultad motora (inferior-superior) un poco menos al 24% de los habitantes. Dificultad auditiva y cognitiva representa el 8% en cada caso.

De acuerdo a la realidad presentada, se plantea como doble desafío, proponer a la actividad del turismo, ocio y recreación como agentes productores, que incorporen a la actividad económica a personas con algún tipo de discapacidad estimulando con ello, la mejora en la calidad de vida. Vale decir, que la inserción al mercado laboral, favorece a la economía del país y estimula la autonomía económica de la persona con la dificultad y la de su familia. Y con ello un beneficio mutuo. Pero que a su vez, este es también un “circuito económico” que provee la facilidad y potencialidad a planificar un viaje por parte de este segmento. Se promueve en consonancia, la aplicación de normativa vigente que obliga la incorporación de personas con algún tipo de discapacidad a la fuerza laboral activa y a la realización de sus derechos como ciudadano.

Se debe proyectar un nuevo modelo de desarrollo turístico en el que se aplique la universalidad de su diseño, para el uso y goce del espacio turístico respetuoso de los derechos del conjunto de la población.

1.2. Mercado, Derechos y Normativas

La población en su conjunto presenta un baúl de necesidades básicas y otras más complejas que propician en la mayoría de los casos, la modificación del mercado para su consumo en la búsqueda de su propia satisfacción. Este hecho a su vez propone probablemente un mercado con determinadas características particulares consecuente a cada sociedad o segmento social. Allí radicaría una diferenciación posiblemente por edad, género, estilos de vida, ubicación geográfica, gustos, moda, entre tantas otras distinciones.

Según datos del mercado turístico, se observa que esta porción del mercado (persona con alguna discapacidad), desarrollan actividades del ocio y el turismo sin restricción alguna a la temporalidad del destino. Esta elección en algunos casos, se

debe a la facilidad económica que brindan los destinos en temporada baja, como así también se asocia al menor número de visitantes en los mismos.

Considerando las conductas del mercado, se estima como favorable atender este “nicho del mercado”, estableciendo como logro la minimización de la temporalidad del destino turístico como una de las tantas bondades. Pero es menester remarcar, que es un derecho adquirido, la posibilidad de realizar actividades de ocio y turismo para el conjunto diverso de los mortales. En tanto este derecho se observa vulnerado en el caso de las personas con algún tipo de discapacidad, consecuente de las barreras sociales y físicas de los destinos turísticos, como también la de su propio hábitat.

Es de considerar, que la competitividad de los destinos turísticos tiene como principio proteger la autenticidad de los recursos culturales y ambientales a largo plazo, a partir de los criterios de sostenibilidad sin distinción a la modalidad del turismo que se desarrolle en el territorio y en congruencia a la calidad de los productos y servicios, como también, la necesidad de la población en su conjunto. Este ha sido el eje rector del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS) del país, diseñado en el 2004 y que contemplara actualizaciones.

En esta perspectiva de la competitividad de las organizaciones turísticas, el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) es un conjunto de herramientas que se han desarrollado bajo la Dirección de Calidad Turística del Ministerio de Turismo de la Nación, y que fueran establecidas en un Plan Nacional de Calidad Turística, con el propósito de establecer calidad en las prestaciones turísticas en el marco de la sostenibilidad, persiguiendo la satisfacción del cliente.

La guía que se presenta, intenta estimular como eje principal, el desarrollo de espacios turísticos inclusivos a partir de un cambio cualitativo para las personas con discapacidad, puntualizando en esta oportunidad en la discapacidad intelectual.

Se debe comprender, que la adaptación del medio por parte del ser humano, genera situaciones de conflictos como consecuencia de la informalidad, falta de idoneidad o una planificación con procesos errados. Sobre esta realidad, será necesario considerar un modelo universal del territorio, en el que se intente establecer la participación posible de un número mayor de personas en las diferentes actividades que se lleven a cabo allí.

La actividad turística es una actividad socioeconómica que debe ser accesible como cualquier actividad del ser humano. Por ello, se deberá adaptar el territorio a partir de la posibilidad que se establece en cada actividad. Esta flexibilidad debe estar en consonancia a los parámetros de la inclusión social, atendiendo su diversidad.

Así mismo toda actividad del ocio o del turismo debe establecerse en un marco de plena sostenibilidad en la que se logre el desarrollo económico atendiendo la protección ambiental y la equidad social gestionada por el sector público o privado, contemplando las necesidades de los habitantes y de los visitantes en territorios rurales o urbanos.

Para este propósito se debe aplicar un diseño de planeamiento inclusivo. Este es entendido como la aplicación de herramientas de ordenamiento social y territorial para la integración, pretendiendo minimizar la brecha poblacional y equiparando la igualdad de oportunidades.

La Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas (2003) sostiene:

(...) siendo Argentina hoy en día, una potencia turística internacional y al haberse presentado la identidad visual de la “Marca Argentina” cuyo objetivo es posicionar al país de manera más competitiva en el mundo, aumentar y diversificar las exportaciones, fomentar el turismo, incrementar la captación de inversiones y difundir más eficientemente la cultura, el deporte y la ciencia, se debe tener también muy presente la importancia de la accesibilidad.

Sobre esta congruencia, la accesibilidad de los destinos turísticos, intenta proponer un acercamiento a acciones tendientes a equipar los derechos de este grupo de personas, adhiriéndose a lineamientos propuestos en el “Plan Nacional de accesibilidad” (2003).

En razón de ello, la gestión pública del sector turístico y otras reparticiones viene realizando acciones respetuosas con el ser humano para lograr equidad social proponiendo un diseño inclusivo a partir de diferentes intervenciones:

En el año **1994** se comienza a desarrollar la reforma de la Constitución Nacional. En su artículo 75, Inc. 23, se manifiesta la competencia que se adjudica al Estado para Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad.

En **1999** se aprobó por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, el Código Ético del Turismo. En su art. 7 se plantea lo siguiente:

“La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta”.

En el **2002** se deroga la ley N°25643, denominada “Turismo Accesible”. Es visualizado como el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración -desde la óptica funcional y psicológica- de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida. (Ley Nacional 25643, Art. 1)

A partir de ello se establece que las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse a los criterios universales establecidos en la ley N°24314 “Sistema de protección integral de los discapacitados” y el decreto reglamentario N° 914/97. Agencias de Viajes. Allí se establece el diseño universal para llevar a cabo las actividades. Así también promueve la adaptación de material de promoción y difusión turística para personas con discapacidad.

Al siguiente año, **2003**, se desarrolla el “Plan Nacional de Accesibilidad”, que fuera promovido por la Comisión nacional asesora para la integración de personas discapacitadas. Es un plan que tiene el propósito de establecer lineamientos generales de bienestar, proponiendo disposiciones para la accesibilidad y uso del espacio de dominio público o privado. Así mismo se establecieron planes provinciales de accesibilidad que contemplan las particularidades de su territorio.

Un año más tarde, **2004**, la ley 25997 conocida como –Ley Nacional de Turismo– en su artículo 2, vincula a la accesibilidad con el uso y goce de las actividades turísticas, equiparando la igualdad de oportunidades. En tanto en su artículo 39 manifiesta promover un plan social para el desarrollo de prestaciones accesibles en las que se privilegie a sectores vulnerables.

En el mismo año se despliega el “Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable” bajo la órbita el organismo máximo de turismo. Dicho plan ha sido consensuado entre organismos del sector a nivel provincial y municipal como así también actores públicos y privados asociados al sector. Fue proyectado con un horizonte para el 2020, luego de su actualización. Tiene como principal propósito que la República Argentina sea el país mejor posicionado de Sudamérica. Promovido por condiciones optimas de competitividad establecida en un marco de sostenibilidad.

En el **2007**, la República Argentina suscribe a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Ratificó en el 2008 la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, aprobados el 13 de diciembre de 2006 en la sede de las Naciones Unidas en Nueva York. La adopción de este tratado internacional mediante la aprobación de la Ley Nº 26.378.

Las Directrices de accesibilidad establecidas en el **2010**, se realizaron bajo la Dirección de Calidad Turística del Ministerio de la Nación Argentina. Se establecieron principalmente en referencia a la movilidad reducida en alojamientos y servicios turísticos, como así también en la gastronomía. Material desarrollado:

- Manual de aplicación
- Guía de autoevaluación
- Normas de accesibilidad IRAM 3722, 3723 y 3724

1.3. Conceptualización de la discapacidad intelectual

Si bien es posible que la conceptualización respecto de la discapacidad intelectual sea susceptible de modificación, dado a que es un concepto evolutivo socialmente hablando. A los fines de este trabajo se intentará proponer una conceptualización amplia y genérica.

Así mismo se propone una mirada en la que se logre la abarcabilidad conceptual y su consecuente satisfacción en el consumo de productos y/o servicios turísticos para el colectivo social contemplando el grupo etario.

Hecha la aclaración que antecede, la Asociación Americana de Discapacidades intelectuales y del desarrollo (AAIDD), a la que se adhiere el organismo actualmente denominado “Plena Inclusión” (anteriormente FEAPS) en el año 1992, establece que la discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones en el funcionamiento intelectual y en el comportamiento adaptativo, que se expresan en habilidades conceptuales, sociales y de adaptación práctica. En todo caso se origina antes de los 18 años. Así mismo se observan criterios básicos para clasificar la discapacidad o retraso mental o discapacidad intelectual:

- Nivel intelectual significativamente inferior a la media (inferior a 69-75 según los criterios). Este es definido por el coeficiente de inteligencia, evaluado a partir de la aplicación de test de inteligencia. Las limitaciones se observan en al menos dos de las aéreas o habilidades que se enuncian a continuación.
- Capacidad de adquirir habilidades básicas para el funcionamiento y la supervivencia: Comunicación, Autocuidado, Vida en el Hogar, Habilidades Sociales, Uso de la Comunidad, Autodirección, Salud y Seguridad, Habilidades Académicas Funcionales, Ocio, y Trabajo.

- Se inicia anterior a los 18 años².

1.3.1. Principales características y necesidades de las personas con discapacidad intelectual

En este apartado se pone de relieve algunas características generales sobre la singularidad de la discapacidad intelectual. Se indagó sobre competencias, conjunto de conocimiento o tareas susceptibles de ser alcanzadas por la mayoría de las personas con deficiencia intelectual, a partir de la posibilidad de adaptación del entorno y de sus capacidades.

Así mismo es necesario reconocer que todos los seres humanos contamos con una personalidad propia, inherente a nosotros, haciéndonos particulares entre pares sociales. A partir de ello establecemos vínculos y empatía en la sociedad en la que interactuamos con mayor o menor frecuencia, o con mayor o menor interacción.

Por otra parte, en su gran mayoría, las conductas que se plantean a continuación son susceptibles de asociarse al perfil de la población en general. En tanto la posibilidad de desarrollar determinadas conductas sociales, en todos los casos lo establece el “nivel, grado o evolución” del desarrollo que cada persona ha adquirido de dicho trastorno.

Es probable también, que las personas que tienen esta discapacidad, sean conscientes de su deficiencia. En tal sentido, podrían contemplar algún tipo de dificultad estratégica de **abordaje a la comunicación y/o afrontamiento o problemas conductuales** más allá de sus propias limitaciones, a partir de sus nuevas experiencias consecuente del viaje y la incertidumbre provocada por la falta de las rutinas habituales. Esta circunstancia es probablemente disuadida, al proponer un espacio con concreta y continua información.

En relación a nuestro objetivo, nos centraremos en circunscribir el análisis sobre las barreras específicas para poder desempeñar esta actividad y la satisfacción de las personas con discapacidad intelectual, considerando los factores psicológicos, ambientales, socioculturales, económicos. Sobre esta perspectiva **se observa en la discapacidad intelectual, habilidades sociales distorsionadas o con escaso desarrollo tales como:**

- Atención limitada
- Percepción
- Falta de Memoria
- Baja habilidad de resolución de problema
- Intolerancia al estrés y frustraciones
- Comprensión
- Lectoescritura
- Comunicación verbal
- Dificultad para usar dinero
- Movilidad reducida
- Imagen corporal “diferente a la media” o al “estereotipo aceptado” socialmente

2

Es de considerar que el “funcionamiento” o la conducta de la persona con algún tipo de discapacidad, se encuentra condicionada por la minusvalía (enfermedad, trastorno, lesiones, etc) que ha adquirido y los factores contextuales. En razón de ello se potencia o se limita su capacidad para poder participar en el entorno en el que se vincule.

1.3.2. La autonomía y la independencia en la discapacidad intelectual

Para comenzar a desarrollar este punto será necesario inicialmente definir que es autonomía en un contexto de la discapacidad intelectual.

Autonomía del griego *auto*, "uno mismo", y *nomos*, "norma", es un concepto evolucionado en el que se focaliza su definición en la disciplina psicológica. Es la facultad de una persona de poder establecer y discernir respecto de sus actos individuales y sociales. En el marco de la discapacidad intelectual, podría decirse que a partir del reconocimiento de sus competencias y la adaptabilidad del medio, se establecerá el grado de independencia para desarrollar sus actos voluntarios. Así mismo es de considerar a la autonomía como un derecho a establecer sus propias decisiones.

La persona que tiene algún tipo de discapacidad necesita a igual que todos, lograr la autonomía psíquica, física y sensorial en la medida de sus posibilidades. Sobre esta consideración, el encuentro entre personal de la empresa turística o con cualquier otro contacto ajeno a su círculo cercano debe establecerse considerando el **respeto a su autonomía**, facilitando nuestras acciones a partir de sus necesidades manifiestas, o consultando si es de su conveniencia asistirlo.

NO OLVIDAR!

SIEMPRE ES NECESARIO PREGUNTAR A LA PERSONA CON ESTE DÉFICIT, SI NECESITA DE NUESTRA AYUDA, ANTES DE ACCIONAR POR NUESTRAS PROPIAS CONVICCIONES.

Se debe entender como un aporte necesario y suficiente, considerar sus habilidades, las barreras del medio y sus limitaciones que imposibilitan su autonomía, para poder ayudarla.

Para proponer espacios adaptados y recursos humanos idóneos y lograr la autodeterminación, es conveniente asistir desde el momento que se conforma el deseo de viajar, dado a que allí se comienzan a plantear necesidades específicas que surgen de cada instancia de ese viaje y que requieren de un acompañamiento específico en esta población. (Ver fases del viaje).

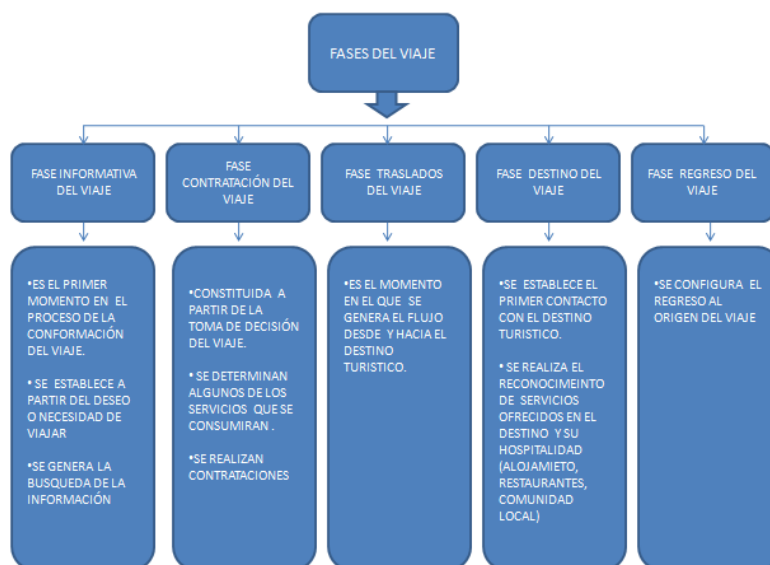
Por otra parte, se observa que las medidas de adaptación se deberán profundizar sobre todo si la persona con discapacidad intelectual, realizara el viaje sin acompañante personal o grupo familiar o de amistad.

Capítulo 2. Fases del Proceso del Viaje

2.1. Clasificación de las fases del viaje

Para desarrollar estrategias de intervención en este contexto, será necesario inicialmente realizar una determinación cronológica sobre la trayectoria que se establece desde el deseo de realizar un viaje o uso de su tiempo libre hasta el

momento de concreción del consumo de productos o servicios y el regreso al destino de las personas con discapacidad intelectual. En este sentido, ha sido necesaria una clasificación en la que se plantea según nuestra observación, diferentes instancias que contiene un viaje. A las mismas las denominaremos: “**Fases del viaje**”.



Fuente: elaboración propia

Estos momentos o fases del viaje, fueron discriminados en cuatro instancias diferenciadas a partir de las posibles necesidades de las personas con discapacidad intelectual, tomando como referencia cuestiones de la organización del tiempo, del espacio y el trato del viajero.

NO OLVIDAR!

NO TRATAR A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL COMO UN NIÑO. EN TODOS LOS CASOS SE DEBERÁ FORTALECER LA AUTOESTIMA, ALENTANDO PROMOVER SUS HABILIDADES.

Las empresas turísticas que brindan el servicio, deberán obtener información sobre consideraciones básicas del turista. Esta información contribuirá a lograr en la medida de sus posibilidades, un entorno adaptado que propicie condiciones de hospitalidad y calidad de los servicios brindados acorde a sus necesidades.

Para ello, es conveniente obtener una previa comunicación con el pasajero y/o algún familiar directo o cercano a su entorno para tomar conocimiento sobre gustos, desarraigar miedos o dudas, o cualquier otra consideración posible que desvirtúe el viaje. Es recomendable consultar al pasajero si existe algún tipo de discapacidad. Es un modo correcto de facilitarle la respuesta

A. Fase informativa del viaje (FIV):

La fase informativa, es el primer escalón en el que:

- Se constituye la averiguación de datos sobre destinos turísticos a partir del deseo de viajar, como así también, aquellos espacios de entretenimientos antes de ser

consumidos. Por lo general esta fase es abordada desde su lugar de origen. Aunque es posible indagar sobre información del destino, estando en el mismo.

- Se accede a información sobre medios de transporte, alojamiento, restaurantes, entretenimientos, excursiones entre tantos otros productos y/o servicios turísticos y no turísticos.

Este colectivo social, en una amplia mayoría, realizan sus viajes muñidos de información respecto del territorio que visitarán, para lograr descender el grado de incertidumbre como uno de los grandes factores de la organización de su viaje.

- La búsqueda de datos es susceptible de obtenerse por diferentes vías informativas: Agencias de viajes, sitios webs, dispositivos móviles, boca en boca, revistas y otros medios gráficos especializados en turismo, entre otros. Todos ellos deben alcanzarse de manera autónoma y con información concreta, fiable y accesible.

B. Fase contratación del viaje (FCV)

Si la información adquirida de los destinos turísticos resultó satisfactoria:

- Se llevará a cabo la compra del paquete turístico o de algunos servicios del viaje programado. En la mayoría de los casos se realizan las contrataciones como paquetes turísticos todo incluido (en el caso de la actividad turística). O en su defecto, principalmente en los servicios de alojamiento turístico y de las actividades susceptibles a realizarse durante su estadía.

- Para las contrataciones de los servicios, es posible de utilizarse diferentes opciones de pago:

- Pago con tarjeta de crédito en el sitio web de la empresa.
- Pago con tarjeta de crédito de manera telefónica.
- Pago mediante una transferencia bancaria de manera virtual o presencial.
- Pago en efectivo o por otro medio en la agencia de viajes.

Todas estas alternativas, requieren de una complejidad que deberá ser atendida con la adaptación necesaria para cada caso. Una ayuda especial o específica por parte de la empresa, que provea de personal capacitado para asistir de acuerdo a las posibilidades del pasajero.

C. Fase Traslados del viaje (FTV):

En esta fase se podría distinguir entre los traslados terrestres, marítimos-lacustres y/o aéreos que realiza el pasajero al interior del país o los internacionales.

- Cada una de las modalidades de transporte presenta particularidades bien definidas de acuerdo a la infraestructura que sustenta las características del transporte.

- Es necesario tomar conocimiento sobre la equidistancia de las terminales de transportes de pasajeros respecto de su morada como una de las características que la diferencia entre las mismas. Así también a partir de las características territoriales del país.

- El transitar por entornos desconocidos o poco frecuentados podría ocasionar una desorientación, desconocimiento al uso del tipo de transporte utilizado, entre otras de las situaciones que se pudieran generar.

D. Fase destino del viaje (FDV):

En esta fase se comienza a interactuar en el destino turístico seleccionado. Para ello será necesario establecer contacto con un grupo reducido de personas que aliente su vinculación o confianza para lograr una fluida comunicación

- En la mayoría de los casos, se llega al alojamiento turístico a partir de la contratación previa del transporte, según los servicios brindados por el alojamiento o bien gestionado por el pasajero. En el caso de pasajeros con discapacidad intelectual es probable que se necesite interactuar con el pasajero para que logre comprender ubicarse y realizar un reconocimiento al interior del alojamiento y del entorno próximo a este.
- Las tareas que se lleven a cabo durante su estadía (en el alojamiento y afuera de este), deberían ser usualmente recordadas, como así también anticipadas un momento antes a ser desarrolladas.

E. Fase regreso del viaje (FD):

En momento de la despedida o regreso al destino de origen, está relacionado con la organización previa a la partida.

- La organización del equipaje,
- El ordenamiento de la documentación.

Son todas estas exigencias que podrían ejercer ansiedad u otro estado emocional y sea necesario un mayor acompañamiento.

NO OLVIDAR!

EN TODOS LOS MOMENTOS DEL PROCESO DEL VIAJE SERÁ NECESARIO TRABAJAR SOBRE LA AUTOESTIMA DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD. ESTA ACCIÓN CONTRIBUIRÁ A LOGRAR UN MEJOR VÍNCULO ENTRE LAS PERSONAS Y EL CONDICIONAMIENTO PARA UNA MEJOR ESTADÍA.

Capítulo 3. La Comunicación para la Inclusión de las personas con Discapacidad Intelectual

A partir de las peculiaridades de la discapacidad intelectual mencionadas en el capítulo 1 de esta guía, se observa como relevante centrarnos en herramientas principalmente relacionadas con la **comunicación** entre los diferentes gestores del turismo y la persona con discapacidad intelectual.

Esta comunicación debe ser entendida como la interacción entre una o más personas con un propósito determinado, a partir de un código que debe ser comprendido por los actores intervinientes. Para establecerse la comprensión entre las partes, debe cumplimentarse particularidades en el diálogo, en el que se contemple las distorsiones de este segmento y que se profundizarán de aquí en adelante. Observar así también la posibilidad de que la comunicación verbal que se exponga por parte del personal turístico, sea posible de ser reforzada a partir de la lectura de los labios.

Obtener espacios de comunicación accesibles es imprescindible para lograr la autonomía de las personas con algún tipo de discapacidad. Este propósito debe establecerse en todos los ámbitos –destinos turísticos- en el que interactúa con la persona con discapacidad.

En el caso de la discapacidad intelectual es necesario contemplar todo tipo de comunicación, focalizándose en el uso de gestos, imágenes y mediante la verbalización pausada, concreta y clara. Así mismo se deberán establecer pautas y herramientas de adaptación del entorno para lograr la información, comunicación y

participación en las diferentes actividades desde el momento inicial del viaje hasta su regreso.

En el caso de tener una comunicación verbal limitada, los sistemas de comunicación alternativa o sistemas de comunicación aumentativos, pretenden lograr la comunicación funcional que garantiza el intercambio. Como así también, poder expresar sus necesidades, pensamientos, opiniones, emociones y con ello la integración social.

Es de relevancia, en el caso de necesitarse, de que exista dentro del staff del personal de la empresa, conocimiento del lenguaje de signos.

Es de gran utilidad, contar con información previa a la realización del viaje, sobre las posibles competencias – habilidades- que el viajero posee. A continuación se establecen algunos ejemplos de adaptación en la comunicación, considerando los momentos del proceso del viaje:

3.1. Sitios de internet

El acceso a sitios webs, es posible que sea el origen de la concreción de un viaje. La información accesible a cada discapacidad, será vital para poder planificar ese deseo de viajar. La accesibilidad, debe ser independiente a la infraestructura tecnológica, software, hardware, localización, idioma, conexión, capacidades de usuarios.

Un grupo de trabajo de la World Wide Web (3WC) ha desarrollado directrices de accesibilidad a partir del desarrollo de Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG)

Cada punto de verificación respecto de la accesibilidad del sitio web, está asignado a uno de los tres niveles de prioridad establecidos por las pautas.

- **Prioridad 1:** son aquellos puntos que un desarrollador Web tiene que cumplir ya que, de otra manera, ciertos grupos de usuarios **no podrían acceder** a la información del sitio Web.
- **Prioridad 2:** son aquellos puntos que un desarrollador Web debería cumplir ya que, si no fuese así, sería **muy difícil acceder** a la información para ciertos grupos de usuarios.
- **Prioridad 3:** son aquellos puntos que un desarrollador Web debería cumplir ya que, de otra forma, algunos usuarios experimentarían **ciertas dificultades para acceder** a la información.

En función a estos puntos de verificación se establecen los niveles de conformidad:

- **Nivel de Conformidad "A":** todos los puntos de verificación de prioridad 1 se satisfacen.
- **Nivel de Conformidad "Doble A":** todos los puntos de verificación de prioridad 1 y 2 se satisfacen.
- **Nivel de Conformidad "Triple A":** todos los puntos de verificación de prioridad 1,2 y 3 se satisfacen³.

3.2. Los dispositivos móviles

Son también espacios virtuales de interacción que deben estar accesibles. Las aplicaciones para estos dispositivos son también convalidadas por las directrices antes mencionadas. Así también este dispositivo es posible de utilizarse, con contenidos (MP3 o similares) previamente diseñados por especialistas para proporcionar información accesible para desarrollar circuitos autoguiados.

³ <http://w3c.es/Divulgacion/GuiasBreves/Accesibilidad>

La comunicación con este colectivo social, debería proponerse a partir del esquema de páginas adaptadas a la discapacidad intelectual.

- Información actualizada, sencilla de interpretar, concreta y simplificada.
- Diseño en el que se aliente al desarrollo de imágenes concretas e intuitivas que faciliten la navegación y la “simbolización” del espacio turístico (fotos del paisaje, aeropuertos, restaurantes, mostradores, etc). Es imprescindible reforzar visualmente, aquella información referida a servicios turísticos accesibles, como por ejemplo la adaptación de centros de interpretación accesibles a la discapacidad intelectual.
- Se aconseja una configuración en la que se pueda visualizar categorización de información de manera simple y reducida. Y una traducción de idioma de manera automática.
- Así mismo comprender claramente el espacio virtual en el que se pueda desplegar la consulta de la persona para lograr su comunicación. Por ejemplo: “deje su mensaje o comentario”. Este debe ubicarse en la página central del sitio en el que se pueda observar como uno de las grandes categorías visuales que proporciona el sitio web.
- Se aconseja responder con cierta inmediatez en la medida de las posibilidades, dado a que la incertidumbre podría interpretarse, que la información solicitada no ha sido bien enviada o que la empresa no cumple en la comunicación por múltiples interpretaciones.
- Es de considerar que existen otras adaptaciones tecnológicas como: sistema Android, Windows, Apple, Blackberry
- Se observa como una ventaja para la persona con discapacidad, la de obtener un reservorio de datos sobre los diferentes servicios turísticos accesibles en los destinos turísticos nacionales e internacionales.

3.3. Gráfica accesible

Diseñar material informativo, a partir de un esquema y método de lectura simplificada, manteniendo una estructura organizativa intuitiva y concreta. Preferentemente es conveniente:

- Contar con el desarrollo de material con letra accesible, de fácil comprensión, convenientemente en imprenta mayúscula y de tamaño que facilite la lectura.
- Toda producción gráfica que tenga por objeto informar (iconos o señales de direccionamientos, peligrosidad, ubicación, etc) debería realizarse a partir de un fondo de escritura liso, que no contenga imágenes que distorsione el mensaje principal a informar. Esto contribuye a la buena comprensión.
- Es conveniente lograr categorizar niveles de importancia de la información que se quiera comunicar. Siempre es conveniente establecer como orden prioritario información concerniente a los contactos o direcciones para lograr una ubicación entre otros tipos de necesidades.
- Procurar que el material gráfico no proponga una distorsión cromática
- Siempre que sea posible incorporar imágenes que puedan describir de manera concreta lo que se comunica mediante la escritura. Como así también lograr desarrollar material gráfico con un sistema de comunicación alternativo, como por ejemplo cartas de restauración a partir de sistemas alternativos como por ejemplo la utilización de pictogramas.

3.4. Terminales de transportes según su modalidad

Las terminales son infraestructuras fijas con una enorme cantidad de elementos del urbanismo que deben ser adecuados para ser comprendidos por este tipo de

discapacidad. La adaptación de la totalidad de los servicios brindados allí, proponen en la igualdad de derecho a las personas con discapacidad.

- La información visual y acústica que se proporciona debe ser frecuente, concreta y con gran claridad.
- Para lograr una autonomía en las terminales de transporte, es conveniente establecer una información, concreta y visual principalmente desde la zona de estacionamiento de las mismas.
- Es deseable poder contar con personal especializado para asistir a la persona con discapacidad, ni bien esta llegue a la terminal. Para ello, se debe considerar el acercamiento del personal de la terminal o de la empresa de servicio de transporte para acompañar al viajero hasta el mostrador de embarque, traslado del equipaje entre otras necesidades o para la compra de su boleto. En el caso de no poderse contar con trato personalizado, existen otros recursos que acompañan la adaptación al medio.
- Finalmente es menester contar, en la medida de las posibilidades, con un protocolo de evacuación, en donde se reasegure las medidas de protección.

Modalidad terrestre

El transporte terrestre, por lo general representa una mayor afluencia de pasajeros durante la época de receso escolar, y/o feriados principalmente. En nuestro país aún persiste, aunque en un grado menor, la estacionalidad en varios destinos turísticos del país.

En razón de ello las terminales terrestres (autobuses-trenes), durante esos periodos, representan una mayor afluencia de viajeros sobre todo en ciudades capitales y destinos turísticos maduros. Este conglomerado de personas con dificultades intelectuales, es posible que planten una mayor incertidumbre respecto de la referencia para abordar su servicio de transporte en este contexto masivo. Veamos algunos recursos aplicativo que podrían ser susceptibles de ponerse en práctica:

- Que pueda alcanzar un contacto con personal de la transportista, ni bien llegue a la terminal. Para ayudar con el equipaje y ubicarla en el sector en que abordará su
- También es conveniente poder ubicarse en el pasillo para que se sienta libre de acceso y con cercanía del baño.
- Señalización con buena iluminación, de colores de fondo contrastables a la escritura para facilitar la lectura, con diseños sencillos e intuitivos que sean reconocidos a distancia. Si es necesario establecer apoyatura con pictogramas universalmente reconocidos. Este tipo de comunicación visual favorece a la comprensión, de las personas con discapacidad intelectual.
- Se podría implementar sistemas tecnológicos que aproximen a la persona a su propósito como los ejemplos enunciados bajo el título de sitios de internet.
- Desarrollar un diseño de folletería en la que se especifique información de relevancia de la terminal como: horarios, baños públicos, entradas y salidas del edificio, mostradores especificando el nombre de la transportista.
- Proponer puntos de servicios de comunicación telefónicos accesible distribuidos con frecuencia y con reconocimiento visual o fácil de detectar en el hall central de las terminales. Estos puntos deberían incluir un sistema de comunicación directo con la organización de la terminal, a partir de un simple paso, con personal entrenado en el tema de discapacidad para poder asistir.
- La totalidad de los servicios que se ofrecen previo a abordar el transporte, como los servicios durante el viaje deben contemplar la adaptación para la persona con discapacidad.

- A la llegada al destino turístico, la persona con discapacidad, deberá ser acompañada por un tutor ni bien descienda del bus. La tarea del tutor ha de culminar cuando la persona se halla encontrado con su equipaje y remitida al alojamiento o a la referencia que este haya organizado para su estadía. En su defecto, a su morada, en el caso de haber emprendido su regreso.

Modalidad marítima-lacustre

Finalmente, para el caso marítimo o lacustre, sus terminales poseen multiplicidad de infraestructuras, asociadas a la jerarquía del atractivo turístico o al tiempo en que se extienda su traslado. No sería lo mismo una excursión en crucero que lacustre. En el primer caso, estaríamos hablando de medios de transporte de tamaño y cantidad de personal diferencial; a los planteados en terminales lacustres, en los que la infraestructura es menor cuantitativamente hablando. En ambos casos se sugiere que:

- El personal que lo acompañe, realice junto al pasajero una recorrida para poder tomar conocimiento del espacio en el que viajará y ubicarlo en su camarote o en el asiento reservado para el mismo.

Modalidad Aérea

En el transporte aéreo, sobre todo en los vuelos internacionales, se requiere de una mayor anticipación en los trámites concernientes a check in-out y migraciones. En el caso de las personas con discapacidad intelectual será conveniente poder obtener un proceso abreviado en referencia a la espera, dado a que la misma, es posible que lo mantenga en situación de extrema ansiedad. Para ello se sugiere:

- Acotar su espera, proponiendo la atención personalizada en un tiempo menor a la media de las personas que viajan al exterior.
- La compañía aérea deberá contar con la información del pasajero, para acercarle un tutor al momento que éste llegue a la terminal aérea. Así también lo debería realizar a la llegada del destino turístico.

3.5. Operadores turísticos y Agencias de viajes

Contar con un área o persona, de acuerdo al tamaño de la empresa, que tenga idoneidad para interactuar con personas con estas características o necesidades. Deberá contar con información precisa respecto de los servicios turísticos y no turísticos utilizados por el viajero con discapacidad intelectual y su grado de accesibilidad. Por otra parte se deberá hablar claro, pausado y de ser necesario repetir la información antes de tomar algún tipo de decisión. En nuestra comunicación es conveniente:

- Adquirir datos de la persona. Una vez comenzada la comunicación es necesario asegurar que la misma no sea interrumpida o formular un rellamado en el caso que esto suceda y si esta comunicación es telefónica.
- Durante la comunicación obtener información referida a sus habilidades para poder aconsejarlo a partir de sus necesidades y para conformar un banco de datos de esta persona con el propósito de contribuir a su plena satisfacción durante su estadía en el destino o en la consumición de otro tipo de servicio.
- Asegurarse que la información que se produzca sea comprendida, utilizando la menor cantidad de opciones al momento de decidir sobre algo - preferentemente que no exceda las tres o cuatro opciones-.
- En el caso de tener que tomar nota como por ejemplo de horarios o numeraciones de ticket entre tantos otros datos, asegurarse que estos sean posibles de ser anotados, si la comunicación es telefónica. Para ello es

aconsejable darle tiempo, realizar repetición si así lo determina la persona y consultarle si necesita mayor tiempo o reproducción de la información. Si el viajero se encuentra en la empresa turística, proporcionarle la información por escrito y a medida que esta va surgiendo de la conversación.

- En el caso de que la comunicación inicial con la empresa de turismo sea mediante un mensaje telefónico grabado, es conveniente desarrollar sistemas en el que se adapte la interacción de la persona con la máquina. Para ello es necesario dejar grabado un mensaje con claridad, corto e informativo (horarios y días de atención, o detallar opciones para lograr la comunicación con el área correspondiente). En el caso de contar con la opción de grabar un mensaje, proponer una señal clara al momento de iniciar el grabado del mensaje, y tiempo suficiente para que sea posible su exposición.

3.6. Guías turísticos

La comunicación con el guía, referente de la actividad, debe ser fluida y constante para lograr que la persona con dicho déficit logre comprender la actividad que se desarrolle, como así también lograr un vínculo para interactuar. En la medida de las posibilidades, contar con grupos reducidos para lograr una interacción al interior del mismo. Para ello se recomienda:

- Es conveniente proporcionar una identificación personal de la totalidad del grupo, como así también contar con la información del alojamiento en el que se hospedan. Anticipar los posibles puntos de encuentro en el caso de disociarse por alguna razón del grupo durante la visita guiada. Contar en todo momento con información referida a quién y a dónde dirigirse para obtener mayor y mejor claridad informativa en el caso de “perderse”
- Proponer la anticipación de la información y de actividades que se llevarán a cabo. Es eficazmente favorable realizarlo con una apoyatura visual como por ejemplo el desarrollo de una agenda visual en la que se priorice la imagen o el detalle de lo que se quiere focalizar.
- Es conveniente la repetición de las acciones que se deberán establecer en corto y mediano plazo. Esta práctica es utilizada con frecuencia para establecer un recordatorio y bajar los niveles de incertidumbre y ansiedad.
- Establecer una apoyatura gestual de la información u objeto a identificar si es necesario.
- En el caso de ser preciso, sugerir la utilización de soportes e Instrumentos tecnológicos diferentes que minimicen la brecha entre las personas así lograr la comprensión.
- Asegurarse que la información que brinde el guía sea comprendida sin ningún tipo de interferencia.
- Lograr hablar claro, conciso sin la utilización de retórica, doble sentido, la ironía. Enfatizando las entonaciones según sea posible.
- Considerar que existe un grupo importante dentro del colectivo de personas con discapacidad intelectual, que ejercen una marcha pausada y con algunos intervalos de descanso y/o dispersión. Esto podría demorar los tiempos durante el desarrollo de las actividades.

3.7. Alojamientos turísticos

En la mayoría de los casos este grupo de personas adquiere anticipadamente su reserva. En razón de ello, el personal del alojamiento tiene referencia respecto del pasajero. Para una estadía plena se recomienda:

- Es conveniente contar de manera anticipada con información del perfil del pasajero.
- Tener conocimiento respecto de sus necesidades, para lograr la plena satisfacción durante su estadía.
- Realizar una bienvenida personalizada, estableciendo la presentación y ubicación de los principales espacios del alojamiento: comedor o restaurante, habitación, estacionamiento, etc
- Explicar y ofrecer los servicios con los que cuenta en la habitación y en las partes comunes.
- Contribuir con instalaciones que favorezcan la comunicación accesible desde la habitación con las diferentes áreas de relevancia del alojamiento (bar, cafetería, conserje, etc).
- Anticipar los horarios de las diferentes actividades que se desarrollan allí.
- Consultar si se requiere algún tipo de asistencia, como así también si es necesario llamar en algún determinado horario.

Capítulo 4. La Movilidad para la Inclusión de las Personas con Discapacidad Intelectual

Es necesario establecer las mismas garantías de seguridad, uso y goce de las diferentes actividades sociales y económicas de los destinos turísticos, para este colectivo social. Este propósito es posible de fundarse a partir de un Diseño de destinos turísticos inclusivos en el que se brinden accesibilidad en los transportes, instalaciones y equipamientos turísticos. Como así también en las edificaciones, vía pública y entretenimientos. El Plan nacional de accesibilidad (2003) y sus adecuaciones provinciales, junto a la ley de Turismo accesible, reflejan el marco legal para propiciar espacios inclusivos.

4.1. Tipo de transportes

Sería conveniente poder configurar un sistema de transporte accesible, que brinde una información intuitiva respecto del servicio que brinda, y que este obtenga las mismas características a lo largo y ancho del territorio. Esta lógica de diseño podría beneficiar la comprensión de todos los usuarios con el propósito de lograr la autonomía.

En los transportes como buses, aviones, trenes y cruceros, se establece un paralelismo similar, en relación a la comunicación que se debe establecer al momento en que la persona ingresa a la terminal para embarcar, como así también durante su viaje. En el primer caso ya ha sido desarrollado el tema en el ítem 3.4. Terminales de transportes según su modalidad. En tanto los viajes a partir del tipo de transporte requerirán de particularidades que se exponen a continuación.

Autos

En el caso de Argentina, existen carreteras nacionales, provinciales y locales muy extensas que requerirán de una mayor incorporación de infraestructura de servicios que acompañe las necesidades de los viajeros (áreas de descanso, servicios varios), pero por sobre todo que comunique con mayores elementos concretos y visuales a lo largo del recorrido en los que se accede a territorios de entorno rurales o urbanos.

En el caso de los automóviles, debemos tomar en consideración que la discapacidad intelectual no es sujeto de derecho a obtener registro de conducir. Vale decir que el

uso del automóvil podría establecer a partir de servicios contratados como alquiler de remises o combis turísticas o no turísticas o alguna otra modalidad similar.

Buses y trenes

En la actualidad, aún se plantea como expresión de deseo, poderse usar transporte público accesible por carreteras en la totalidad del territorio nacional. En relación a los trenes, si bien se están realizando grandes cambios respecto de la infraestructura de este tipo de transporte, contemplando la accesibilidad en la mayoría de las discapacidades, la desigualdad territorial se establece con mayor énfasis al interior del país.

En el caso de la discapacidad intelectual será necesario poder trabajar principalmente sobre la señalización informativa sobre medidas de seguridad, ubicación de las estaciones o nombres-números de las rutas y sobre los diferentes recorridos establecidos para los trayectos urbanos, interurbanos incluyendo los buses y trenes turísticos y no turísticos; como así también los rurales. Sobre este contexto se recomienda acciones como:

- Proponer información actualizada en sitios webs y folletos sobre costos, horarios, puntos de venta, paradas o estaciones de dichos transportes.
- La consideración de las necesidades del pasajero en el caso de que se realicen algún tipo de parada o trasbordo. Estas discontinuidades en el viaje, podrían contribuir al aumento de la incertidumbre y generar ansiedad en el pasajero. En razón de ello será conveniente especificar por altavoz o señal auditiva de manera anticipada, el propósito de la parada o trasbordo, y el tiempo que la misma alcanzará.
- En el caso de los autobuses, es importante también que se logre el reconocimiento de algún detalle del transporte que lo moviliza (número del coche) y la localización del estacionamiento del mismo, para que organice su tiempo durante la parada.
- Una herramienta tecnológica importante que se podría desarrollar en los autobuses, sería una información visual, táctil y sonora georeferenciada sobre la trayectoria o ruta del viaje. En este sentido también sería conveniente contar con un dispositivo que procure asistencia en el caso de ser solicitada.
- Obtener mecanismos de seguridad con monitoreo en los baños de los trenes y buses para contralar el tiempo en los mismos, por cualquier tipo de conductas disruptivas que la personas con discapacidad intelectual realice. Las actividades relacionadas con el aseo personal podrían desarrollar conductas obsesivas.

Aviones

En el sitio web de la aerolínea de bandera de la República Argentina, se expresa la posibilidad de evaluar, respecto de la interpretación y respuesta que se pueda generar por parte de la persona con discapacidad intelectual, en su relación con el procedimiento de seguridad y de emergencia. Así mismo se solicita por parte de la aerolínea aerocomercial, que la persona con discapacidad o algún familiar informe de algún tipo de particularidad respecto de su disfunción, para evaluar la adaptación posible, como así también solicitar información adicional a la proporcionada por el pasajero. En tanto se recomiendan las siguientes acciones:

- Ubicar a este pasajero contiguo al acceso fácil del baño y de la tripulación, como así también al pasillo.
- Proporcionarle la información necesaria sobre el viaje, como cantidad de horas de viaje, escalas, trasbordo, menú de comida, ubicación del baño, etc

- Consultar con una frecuencia que deberá evaluarse según cada pasajero, si necesita algún tipo de asistencia.

Cruceros y otros

- En el caso de realizarse un viaje con esperas o trasbordos, será necesario contar con espacios de descansos, en los que se encuentre bien señalizadas las aéreas de salida. Así mismo contar con información específica al horario de su conexión y accesible con pictogramas preferentemente. También es conveniente en la medida de las posibilidades tecnológicas del turista y de las terminales, contar con información a partir de sistemas QR, wifi, bluetooth, infrarrojos, etc.
- Debería ubicarse equidistante a los baños y al acceso rápido de un ascensor que lo pueda guiar a los servicios esenciales durante su viaje o por cualquier eventualidad.
- En todos los casos sería conveniente tener una señalización bien definida, la que sea mayoritariamente visual, con imágenes intuitivas y con alta frecuencia.
- En el caso de la información por altavoces, la misma deberá ser pausada y con gran claridad, como así también ser repetida con frecuencia, contemplando previsibilidad de tiempos. (con anticipación a que el evento suceda).
- Por otra parte en el caso de realizarse algún tipo de escala durante el viaje, será conveniente ofrecer asistencia si así lo determina el pasajero.
- En el caso que el pasajero realice su descenso antes de culminar el recorrido, por lo general esto es posible en algunas de las excursiones lacustre, allí será necesario que la azafata o la totalidad de la tripulación tenga la información anticipada para asistirlo, en su recordatorio o para su descenso.

4.2. Circulación

La circulación es un concepto que ha evolucionado, en tanto en materia turística, se podría definir que es la posibilidad que tienen todas las personas de transitar libre por los diferentes territorios en los que se establece un estado de derecho. La circulación debe ser segura para todas las personas que visitan un destino turístico, como para sus habitantes en tanto en la discapacidad intelectual deberían considerarse algunos consejos:

- Si la persona con discapacidad intelectual circulara sin un grupo, familia o asistencia de personal vinculado con la actividad turística; es necesario implementar algún mecanismo que lo ubique de acuerdo a los diferentes puntos o referencias que visitará. Ejemplo: Considerar datos del alojamiento, trayectoria con información del destino al que se dirige.
- Espacios amplios pero contenidos como así también las escaleras o rampas, son ideales para poder establecer diferentes ritmos de marcha sin entorpecer la circulación del resto de los transeúntes.
- Es recomendable diseñar diferentes descansos, para fortalecer los tiempos de atención, además de la relajación.

A modo de cierre

Sin ánimo de dar por finalizada la cruzada que nos proponemos realizar para contribuir en la transformación de una sociedad más justa y equitativa, todas las sugerencias expresadas en esta guía, intentan estrechar la brecha informativa para acompañar a los gestores del turismo y a la comunidad en su conjunto, a realizar acciones que impulsen el desarrollo de territorios turísticos inclusivos. En esta oportunidad entorno a la discapacidad intelectual. Luego de su lectura, cada uno

tendrá la posibilidad de evaluar a partir de los recursos disponibles en cada destino turístico, cómo continuar con la información adquirida.

Claudia Mazza

Licenciada en Demografía y Turismo.

Especialización en Gestión y Conservación de Espacios Naturales.

Especialización de Docencia en Entornos Virtuales.

Docente de la asignatura Planeamiento Turístico y de la asignatura Problemas Turísticos Contemporáneos, Licenciatura en Turismo y Hotelería, modalidad virtual. Departamento de Economía y Administración, Universidad Nacional de Quilmes, Argentina

Integrante del Proyecto de Extensión Universitaria "Turismo accesible. Accesibilidad e inclusión social para personas con capacidades restringidas en el turismo y la recreación".

E-mail: cmazza@uvq.edu.ar

Bibliografía

Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas. *Plan Nacional de Accesibilidad*, [en línea], Buenos Aires, 2003. Disponible en: http://www.conadis.gov.ar/doc_publicar/access/manual_accesibilidad.pdf

Fundación ONCE (2010), *II Congreso Internacional de Turismo para Todos ENAT 2007 – Libro de Actas*, Fundación ONCE, Madrid.

Fundación ONCE (2011), *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo*, Fundación ONCE, Madrid (en línea), disponible en: www.fundaciononce.es.

Organización Mundial del Turismo (1999), *Código ético mundial para el turismo*, OMT, Madrid.

Organización Mundial de la Salud (2011), *Informe de la OMS sobre personas con discapacidad*, OMS, Ginebra.

Organización Mundial del Turismo (2014), *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*, OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*, OMT, Madrid

Pnuma - Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (2011), *Hacia una economía verde. Guía para el desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza. Síntesis para los encargados de la formulación de políticas*, [en línea]. St-Martin-Bellevue, Francia. Disponible en:

http://www.unep.org/greeneconomy/Portals/88/documents/ger/GER_synthesis_sp.pdf
[Consulta: 10 enero 2013]

Revista Española sobre Discapacidad Intelectual. Vol 39 (3), Núm. 227, 2008 Pág. 5 a pág. 18 Disponible en:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:hRzwh7Ugu-EJ:www.feaps.org/archivo/centro-documental/doc_download/357-revista-siglo-cero-num-227-2008+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ar Consulta: 10 enero 2015

Secretaría de Turismo de la Nación (2005), *Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Turismo 2016*.

Secretaría de Turismo- Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable (2005), *Playas y Balnearios de Calidad: Gestión Turística y Ambiental. Directrices y Guía de Autoevaluación*, [en línea]. Buenos Aires. Disponible en: http://2016.turismo.gov.ar/wp_turismo/wp-content/uploads/2008/02/directrices-de-playas-y-balnearios1.pdf Consulta: 15 enero 2013.

Secretaría General de Turismo. *Decálogo de buenas prácticas en accesibilidad turística*, [en línea]. España, s/f. Disponible en: http://www.planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Decalogo_Buenas_Practicas_Accesibilidad_Turistica.pdf Consulta: 30 enero 2013.

Sitios webs

Trastornos de la ansiedad y conductas en personas con discapacidad intelectual http://www.feaps.org/biblioteca/libros/coleccion_tex3.htm

Red Iberoamericana de expertos en la convención de los derechos de las personas con discapacidad <http://repositoriocdpd.net:8080/handle/123456789/955>

INDEC http://www.indec.gov.ar/ftp/cuadros/sociedad/PDLP_10_14.pdf
T-GulDE Es un proyecto del sector turístico www.t-guide.eu

Personas con discapacidad intelectual

Accesibilidad & Comunicación en turismo

**Consejos básicos de accesibilidad y comunicación
para personas con discapacidad intelectual**

Guía de Hospitalidad para personas con Discapacidad Intelectual

Campaña de orientación al turista

Programa ejecutivo de información y prevención en accesibilidad, seguridad y salud para personas con discapacidad.

Con el objetivo de informar sobre accesibilidad, cuidar la salud y la seguridad de los turistas, se ha elaborado un material informativo en los que se recomienda a la población, en nuestro caso de las personas con discapacidad, conocer las medidas de prevención que se deben tener en cuenta cuando se planifica un viaje turístico.

Mabel Méndez - Agueda Fernandez - Gabriela Capel

UNQ – Proyecto de Extensión Universitaria “TURISMO ACCESIBLE. Accesibilidad e inclusión social para personas con capacidades restringidas en el turismo y la recreación.”

Luis Grunewald - Mariano Calgaro

UNQ - Proyecto de Extensión Universitaria: “Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Seguridad y Derechos humanos en el turismo”.

Contacto: Águeda Fernández / agueda.fernandez@unq.edu.ar
Luis Grunewald / lgrunewald@unq.edu.ar

Acciones desarrolladas en el marco de:

- El Programa “**Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación**” / Secretaría de Extensión Universitaria / Universidad Nacional de Quilmes.

- El Proyecto I+D “**Seguridad, Derechos humanos e inclusión social en el turismo. Análisis de la seguridad y la accesibilidad para las personas con capacidades restringidas**” / Secretaría de Investigación / Universidad Nacional de Quilmes.

- La Red Interamericana de Gestión de la Seguridad Turística

www.portal.seguridadt

© Copyright © 2015.

Está permitida la copia, distribución, exhibición y utilización de la obra bajo las siguientes condiciones:

Atribución: se debe mencionar la fuente (título de la obra, autor, editor, año). citando la fuente que a continuación se indica: SEGURIDAD TURISTICA. Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas www.seguridadturistica.org / info@seguridadturistica.org

No comercial: no se permite la utilización de esta obra con fines comerciales.

Mantener estas condiciones para obras derivadas: sólo está autorizado el uso parcial o alterado de esta obra para la creación de obras derivadas siempre que estas condiciones de licencia se mantengan en la obra resultante.

Día Mundial del Turismo 2016

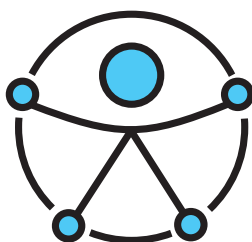
“Turismo para todos: promover la accesibilidad universal”.

El Día Mundial del Turismo se celebra todos los años el 27 de septiembre y, desde el año 2006, para elegir al país anfitrión se sigue el siguiente orden geográfico: Europa, Asia meridional, América, África, Asia oriental y el Pacífico y Oriente Medio.

Por otra parte, la Organización Mundial del Turismo OMT-ONU elige los lemas de este Día Mundial del Turismo y para el año 2016 ha escogido el lema “Turismo para todos; promover la accesibilidad universal”.

La Universidad Nacional de Quilmes implementará en el año 2016 acompañando a la un programa ejecutivo anual de información, prevención, concientización educación e investigación que se denominará “Turismo para todos: promover la accesibilidad universal”.

El Proyecto de Extensión Universitaria “Turismo accesible. Accesibilidad e inclusión social para personas con capacidades restringidas en el turismo y la recreación” en el marco del Programa de Extensión Universitaria “Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación” conjuntamente con el Proyecto de investigación “Seguridad, Derechos humanos e inclusión social en el turismo. Análisis de la seguridad y la accesibilidad para las personas con capacidades restringidas” vienen trabajando la temática desde el año 2008 e implementará en el año 2016 un programa ejecutivo anual de información, prevención, concientización educación e investigación que se denominará “Turismo para todos: promover la accesibilidad universal” a cargo de la Lic. Águeda Fernández como coordinadora junto a Luis Grünewald y a las Lic. Julia Ruibal, Verónica Fernández, Lic. Mariano Calgaro (egresados de la UNQ) y alumnos de nuestra Universidad.





Universidad
Nacional
de Quilmes

www.unq.edu.ar

t.: 4365 7100

Roque Sáenz Peña 352 / Bernal
Buenos Aires / Argentina



Secretaría de Extensión Universitaria

Programa Universidad, Gobierno y Empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación

Secretaría de Investigación

Proyecto I+D "Seguridad, Derechos humanos e inclusión social en el turismo. Análisis de la seguridad y la accesibilidad para las personas con capacidades restringidas"