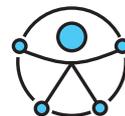


Turismo accesible



Yo También Viajo

Inclusión social
en la actividad turística
y recreativa para
las personas con
discapacidad intelectual

YTV



Compiladores:

Karina Guerschberg

Senderos del Sembrador

Agueda Fernández

Universidad Nacional de Quilmes



Universidad
Nacional
de Quilmes



Senderos
del Sembrador

Asociación Civil sin fines de lucro



YO TAMBIÉN VIAJO

**Calidad, seguridad y accesibilidad para personas con discapacidad intelectual
en turismo y recreación**

Compiladores:

Senderos del Sembrador - Karina Guerschberg

Universidad Nacional de Quilmes - Águeda Fernández

PRESENTACIÓN

El desarrollo pleno e integral de todo individuo también implica viajar, compartir experiencias con familiares y amigos, conocer su país, disfrutar de la naturaleza y tomar contacto con otras costumbres y culturas.

En el marco del convenio entre la Universidad Nacional de Quilmes y la Asociación Civil Senderos del Sembrador abrimos esta convocatoria para recibir **artículos relacionados al turismo de personas con discapacidad intelectual para formar parte del libro "YO TAMBIÉN VIAJO"**.

El objetivo de "YO TAMBIÉN VIAJO" es producir un aporte concreto que tenga impacto directo en la vida cotidiana de personas con discapacidad intelectual y colaborar efectivamente en mejorar las condiciones de inclusión social en el marco de la actividad turística y recreativa.

Compiladores:

Karina Guerschberg - Senderos del Sembrador
Águeda Fernández - Universidad Nacional de Quilmes

Autores:

Carolina Balmaceda
María Luis Baringo Sánchez
Mariano Calgaro
Centro de Actividades Educativas "Camino"
Mercedes Cano Sánchez
Gabriela Capel
José Luis Colaciuri
Andrea Cuttica
Águeda Fernández
Eva María Fernández Cobos
Eliana Gavilán Vázquez
Karina Guerschberg
Eva Llamazares
María del Pilar López Garrido
María Matilla Nieto
Claudia Mazza
Karina Pudor
María Laura Rojas
Julia Ruival
Elisabeth Sánchez Cobos
Juan Antonio Seda

ÍNDICE

PRÓLOGO

Pág. 6 / Liliana Pantano

PRIMERA PARTE. MARCO CONCEPTUAL Y TÉCNICO

Pág. 8

El turismo en clave de equidad

Pág. 9 / Karina Guerschberg

Aspectos conceptuales y técnicos en relación al turismo accesible

Pág. 19 / Águeda Fernández y Julia Ruival

Botta contra Italia: derecho al turismo de las personas con discapacidad

Pág. 26 / Juan Antonio Seda

Gestión y Planificación turística inclusiva

Pág. 31 / Claudia Mazza

Los productos de apoyo para los viajes de personas con discapacidad

Pág. 47 / Gabriela Capel

La previa de un viaje, ¡ya es viajar!

Pág. 54 / Andrea Cuttica y Eliana Gavilán Vázquez - Senderos del Sembrador

Encuesta de satisfacción: Experiencias con personas con discapacidad intelectual. Una herramienta que permite dar voz al usuario y mejorar la calidad del servicio

Pág. 67 / Andrea Verónica Cuttica

Pensando la ocupación más allá del hogar. Experiencias sobre turismo accesible

Pág. 78 / Eliana Gavilán Vázquez

Los encuentros y las actitudes en espacios turísticos

Pág. 88 / José Luis Colaciuri

Seguridad Turística: un componente clave en la accesibilidad

Pág. 94 / Mariano Calgaro

SEGUNDA PARTE. EXPERIENCIAS DE TURISMO ACCESIBLE

Pág. 109

Parque Nacional Iguazú

Pág. 110 / Karina Pudor

El turismo como forma de integración, interacción e inclusión social para personas con discapacidad

Pág. 120 / Centro de Actividades Educativas "Camino" (CAEC)

Viajar un derecho, hacia una verdadera inclusión

Pág. 130 / María Laura Rojas - Hogar y Centro de Día Doña Luz

¿Para quienes son los museos?

Pág. 155 / Eva Llamazares y Carolina Balmaceda

Soy guía turístico free tour descubre el realejo

Pág. 159 / María del Pilar López Garrido, María Luisa Baringo Sánchez, María Matilla Nieto, Mercedes Cano Sánchez, Eva María Fernández Cobos y Elisabeth Sánchez Cobos.

PRÓLOGO

Este interesante trabajo surge de un convenio entre la Academia y la Sociedad Civil. De por sí, ya es alentador ver la convergencia (en la elección de un asunto, su observación y la producción intelectual), de quiénes tienen por función producir conocimiento y de quienes intervienen y gestionan en campo.

Se trata, entonces, de la labor de representantes de la Universidad de Quilmes y de la Asociación Civil Senderos del Sembrador, quienes se ocupan aquí no sólo de los derechos de las personas con discapacidad (en adelante pcd) en general, sino que ahondan en particular en el disfrute del tiempo libre de personas con discapacidad intelectual.

Se postula el ejercicio del Turismo como un derecho, dentro de un modelo social de la discapacidad, donde pueden apreciarse los obstáculos reales que dificultan el acceso, particularmente cognitivo. Esto abre la puerta para pensar y ejecutar acciones facilitadoras posibles para garantizar este tipo de experiencias, como parte de proyectos de vida de personas concretas con limitaciones de tipo intelectual. Sinceramente, si bien se ha dedicado poca producción al acceso al turismo de personas con discapacidad es prácticamente inexistente ésta en relación a personas con discapacidad intelectual.

De tal suerte, un grupo de autores se reparte muy bien esta tarea. Unos, caracterizando la importancia del Turismo accesible, con saber profesional experto, y otros, dando muestras de una conciencia afinada de la identidad de un colectivo (o "subcolectivo") como es el de las pcd intelectual. Pero esto va más allá de ellos, pues no puede soslayarse que la discapacidad, si bien afecta a personas concretas, alcanza a sus hogares y espacios de pertenencia, e involucra a familias, amigos, cuidadores, empleadores, docentes, etc. Y también los involucra en el la actividad recreativa y turística.

Para facilitar ese acceso cognitivo y físico, es crucial que se trabaje en generar habilidades de detección de las necesidades puntuales de estas personas y respeto por su reclamo, generando adaptaciones de comunicación y lenguaje, apoyos diversos y respuestas a la medida.

Precisamente, los viajes, los recorridos, las visitas,... -cortos o largos, al interior o al exterior- son para estas personas fuente de entusiasmo, motivación, disfrute y desarrollo personal y social. Por eso es importante contar con buenas prácticas, documentarlas y generar un conocimiento real, quitando mitos y prejuicios muchas veces injustificados. La generación de pautas de buen trato aparece entonces como una contribución necesaria basada en la comprensión de limitaciones y en el reconocimiento de los derechos plenos y efectivos de cualquier persona.

De tal suerte, "Yo también viajo. Calidad, Seguridad y accesibilidad para personas con discapacidad intelectual en turismo y recreación" es una oferta atractiva que nuclea conocimiento, teórico y práctico de las necesidades de personas con discapacidad intelectual y de las barreras en este campo; muestra varias experiencias y recomendaciones; estimula conciencia social de la valía de la actividad turística para todos e informa que también las pcd intelectual forman parte de esa totalidad diversa en sí misma

y merecen la deconstrucción de todas las barreras que se enfrenten a su gozo y desarrollo integral.

Los autores al involucrarse en esta problemática apuntan a su solución, estimulando la aplicación de prácticas innovadoras, inclusivas y totalmente posibles.

Es cuestión de conocer y reconocer derechos, participar y apuntar a una vida de calidad.... Pero plena, es decir en todos los órdenes, y efectiva es decir realizable.

Vayamos de los dichos a los hechos. En turismo, ya es insoslayable.

LILIANA PANTANO.¹

¹ Doctora en Sociología, Universidad Católica Argentina (UCA), con especializaciones en Investigación (ISDIBER/ España) y Política Social (ILPES/CEPAL/Chile). Investigadora Científica del CONICET, con lugar de trabajo en el Centro de investigaciones Sociológicas del Depto. de Sociología de la UCA. Decana y Docente de la UCA y ex docente concursada de la Universidad de Buenos Aires. Ex Miembro del Grupo Iberoamericano de Expertos en Discapacidad y del Seminario Permanente de Comunicación Social y Discapacidad del Real Patronato sobre Discapacidad (España, 1987-2003). Ex Directora Nacional del Área de Comunicaciones de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas, Jefatura de Gabinete de Ministros (1996- 2000). Directora del Área Discapacidad de la Fundación Turismo para todos. Asesora Externa de Investigación en Universidades Nacionales del país. Asesora y Consultora en aspectos sociales de la discapacidad. Jurado de concursos y premios nacionales. Autora de libros y numerosas publicaciones y trabajos presentados a congresos.

PRIMERA PARTE

MARCO CONCEPTUAL Y TÉCNICO

EL TURISMO EN CLAVE DE EQUIDAD

Karina Guerschberg²

La posibilidad de viajar a lugares (y culturas) distintos, alojarse en hoteles o cabañas, cenar en restaurantes, contratar excursiones o visitar paisajes, son algunas de las actividades vinculadas al turismo que millones de personas realizan periódicamente para disfrutar de un merecido descanso o para renovar energías. De lado de los prestadores de servicios, el turismo es una parte -la más importante de su actividad económica-, por lo que necesitan estar muy atentos a las necesidades de los turistas que llegan con la mente puesta en disfrutar de una experiencia agradable. Y también podemos pensar al turismo en clave de derecho, tal como expresa la Convención de los Derechos Humanos de la ONU, en su artículo 24: “Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas”. Desde esta perspectiva, el descanso aparece como una contraprestación al trabajo, como una conquista cuyas condiciones las sociedades deben generar y proteger.

Ahora bien, ¿qué pasa las barreras que dificultan el acceso de algunas personas al ocio y a las actividades vinculadas al turismo? Particularmente, nos referimos aquí a las personas con discapacidad intelectual. ¿Qué cuestiones, obstáculos y limitaciones surgen a la hora de planear un viaje turístico? ¿Qué apoyos necesitan? Y del lado de los prestadores: ¿cómo reciben a las personas con discapacidad intelectual que contratan sus servicios? ¿Qué actitudes, prejuicios -temores incluso- tienen? ¿De qué manera afecta esto a la experiencia de los turistas?

Desde una perspectiva de derechos nos preguntamos también de qué manera la sociedad facilita u obstaculiza el disfrute a este derecho, y más importante aún, cómo podemos ayudar para garantizar una experiencia turística accesible.

En este capítulo trataré de responder a estas y otras preguntas a partir de la experiencia de Senderos del Sembrador, una asociación civil sin fines de lucro que en los últimos años viene organizando viajes grupales a distintas ciudades del país con personas adultas con discapacidad intelectual.

Acerca de la discapacidad intelectual

La expresión “discapacidad intelectual” viene a reemplazar al término más usado hace unos años, el de “retraso mental”, que estaba basado casi exclusivamente en la medición del coeficiente intelectual. En línea con un enfoque de derechos, lo que interesa ahora no es tanto este coeficiente en comparación sino las “limitaciones en las habilidades que la

² Karina Guerschberg es Directora de Senderos del Sembrador. Ha creado y conduce diversos proyectos de inclusión entre ellos Centro de Día, turismo accesible, y vivienda asistida. Es Docente en diversos posgrados en España, Costa Rica y Argentina y Consultora internacional en discapacidad. Lic. en Ciencias Sociales y Humanidades. Además, es Magíster en intervención profesional en adultos mayores y personas con discapacidad (España) y Doctoranda en Sociología, investigando sobre la situación de los adultos con discapacidad intelectual. Contacto: karinaguers@gmail.com

persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares (Luckasson et al., 2002 p. 97).

De esta manera, antes que una clasificación de las personas de acuerdo a su coeficiente intelectual resulta más útil pensar en el tipo e intensidad de apoyos que estas personas necesitan para lograr mayor autonomía. Esta necesidad puede ser muy variada, desde un apoyo intermitente para algunas actividades puntuales, hasta un apoyo generalizado que incluye desde actividades básicas de la vida diaria como sustento económico, alimentación, higiene, movilidad y comunicación.

A todo esto, y pese a los esfuerzos en materia de legislación y políticas de apoyo a las personas con discapacidad, debemos sumar la persistente discriminación que sufren, que está basada en prejuicios y concepciones totalmente erróneas sobre su condición. Así, es frecuente que las personas con discapacidad sean tratadas como “niños eternos”, incapaces de entender o tomar cualquier decisión, cuando en realidad se trata de niños/as y adultos o con las mismas necesidades, deseos y derechos que los demás.

El turismo accesible y las personas con discapacidad intelectual

Entre las limitaciones sociales que sufren las personas está la dificultad, y en muchos casos la imposibilidad, de conseguir un trabajo para poder sustentarse económicamente de manera autónoma. Estas dificultades corresponden a las condiciones sociales y no a la situación de las personas. Pero no tener trabajo no es condición para no acceder al derecho a gozar de un descanso, aunque puede ser una de las causas por las que en el imaginario popular, el ocio y el turismo no aparece como prioridad. Sin embargo, con independencia de la condición laboral, por el solo hecho de ser personas todos tenemos derechos a gozar del descanso y el tiempo libre.

Sin embargo, mientras la legislación argentina prevé una serie de servicios de rehabilitación, educación y alojamiento para las personas con discapacidad, no incluye referencias claras a apoyos al ocio, la recreación o el turismo. Por esta razón creemos necesario llamar la atención acerca de la necesidad de un **turismo accesible**, que tienda a garantizar que las actividades originadas del tiempo libre permitan la plena inclusión de todas las personas, de modo que obtengan una plena satisfacción individual y social.

Y la accesibilidad en este caso, es cognitiva. Para hacer accesible cognitivamente los servicios turísticos necesitamos asegurar que los diversos puntos de contacto con los que las personas interactúan en su viaje (edificio, información turística, actividades recreativas, espacios exteriores, transporte, comercios y atención personal, entre otros) faciliten la comprensión de la información necesaria para el acceso, desplazamiento, uso y disfrute de los espacios o actividades.

Pero además, en el caso del turismo, no alcanza con hacer “accesibles” el entorno y los distintos servicios que incluye la experiencia del viaje y el alojamiento, sino también una dinámica de la hospitalidad en la que las interacciones entre personas con y sin discapacidad estén basadas en un verdadero interés del uno por el otro, en términos de equidad y en un clima de libre de prejuicios.

De acuerdo a esto, para promover el acceso al turismo de las personas con discapacidad, la primera barrera es actitudinal y conceptual: hay que reconocer que es necesario crear los apoyos para que estas personas puedan ejercer su derecho al ocio y el turismo, aun cuando no accedan al trabajo y aun -y sobre todo- cuando a priori parezca sumamente complejo garantizar la prestación de ciertos servicios turísticos.

En segundo lugar, es necesario identificar las barreras que impiden u obstaculizan el acceso al turismo en las personas con discapacidad intelectual. Esto supone tomar una distancia para **desnaturalizar lo que para otras personas significa esta experiencia**. Desde planificar el viaje en un sitio web o en las oficinas de una agencia de turismo, hasta el transporte público, los menús de los restaurantes, las compras, etc.

Por último, necesitamos promover el desarrollo de los ajustes y apoyos, incluyendo conductas y actitudes apropiadas por parte de los distintos actores involucrados en la actividad turística de modo de garantizar la mejor experiencia posible.

Nuestra experiencia

Senderos del Sembrador es una asociación civil sin fines de lucro fundada por familias de jóvenes y personas adultas con discapacidad intelectual, cuya sede se encuentra en la ciudad de Vicente López, provincia de Buenos Aires. Su misión es promover la plena inclusión, y para esto organiza distintas actividades, muchas de ellas vinculadas al manejo del tiempo libre, entre las que se encuentran las propuestas turísticas. En los últimos años venimos concretando de dos a tres viajes grupales por año a destinos como Córdoba, San Luis, distintas localidades de la Costa Atlántica, Colón (Entre Ríos), Bariloche, Cataratas del Iguazú y Puerto Madryn. Esta experiencia nos ha permitido observar distintas cuestiones vinculadas con la particularidad que adquiere el viaje turístico en esta población y las adecuaciones que se vuelven necesarias para lograr una experiencia satisfactoria.

Para analizar tanto las barreras como las adecuaciones pensemos primero en cómo organiza el viaje una persona que no presenta discapacidad. Típicamente comienza por *planificar su viaje*, ya sea con un destino en mente o investigando diversas opciones en base a sus gustos personales, su historia y/o sus posibilidades económicas. Para eso es habitual recurrir a la web (o visitar una agencia de turismo), comparar distintos destinos, y una vez seleccionado, investigar actividades, puntos de interés, transporte, y alojamiento, entre otras cuestiones. Con la planificación lista, procurará un pasaje o elegirá un transporte y, una vez en el destino, si todo sale bien y empezará a disfrutar de su viaje. Dependiendo de su presupuesto y previo paso tal vez, por una oficina de información turística, nuestro viajero viajera realizará podrá realizar excursiones u otras actividades, visitará lugares, almorzará o cenará en restaurantes o hará algunas compras.

Ahora bien, ¿cómo vive esta misma experiencia una persona con mayores necesidades de apoyo? Revisemos la secuencia que recién compartimos a la luz de la experiencia de Senderos del Sembrador.

Planificación:

Cuando comenzamos a organizar viajes desde la asociación, nuestros viajeros/as no tenían experiencias turísticas previas, o tenían muy pocas, circunstancia que limitaba sus posibilidades de elegir destinos. Por esta razón, en los primeros viajes no pudieron participar de la planificación. Con el tiempo y los viajes, esta limitación se fue modificando y el momento de la planificación se fue enriqueciendo con sugerencias y propuestas.

Para la planificación de un viaje grupal, la primera barrera que se nos presentó fue encontrar una empresa de turismo que nos acompañara en la organización. Luego de hacer un contacto, explicamos las características del grupo y buscamos responder las preguntas que pudieran surgir. En este recorrido encontramos con frecuencia algunos prejuicios que se repetían, como el miedo o la lástima. Curiosamente, en lugar de vernos como clientes “normales” que quieren contratar un servicio, la primera impresión que nos reflejaban las agencias era que estábamos pidiendo que os regalen los servicios.

Sin embargo, la experiencia también nos muestra que este primer momento de prejuicios puede ser superado con éxito, y que cuando las agencias se animan a trabajar con nosotros verifican luego que el grupo se mueve como un grupo de adultos mayores pero se queja menos. Cuando un operador nos conoce siempre quieren volver a trabajar con nosotros.

Por otra parte, desde la asociación desarrollamos diversos apoyos a la planificación individual del viaje, para, por ejemplo, armar la valija o controlar el tiempo (conocer la duración de una actividad, cuánto falta para ella, etc.).

Un tema no menor a la hora de planificar es la relación precio calidad de toda la planificación ya que usualmente los y las viajeras van a necesitar un asistente personal o viajan acompañadas de algún familiar, de manera que los costos son siempre una dificultad. Es posible que para que viaje una persona con discapacidad intelectual necesite pagar también el viaje de su acompañante y en caso de ser un asistente rentado, su salario.

Información turística y accesibilidad cognitiva

Para poder planificar un viaje los sitios web son imprescindibles. Aunque existe toda una movida entre diseñadores, empresas de servicios y sectores tecnológicos para garantizar estándares de accesibilidad para la web y las aplicaciones móviles, por lo general, los esfuerzos se concentran en la discapacidad visual. Las personas con discapacidad intelectual, por su parte, necesitan información que sea comunicada en un lenguaje sencillo, de forma clara con letras grandes y con apoyo de fotos, audio y video. Para las empresas prestadoras de servicio es importante validar los ajustes de sus sitios con personas con discapacidad intelectual, ya que es muy fácil suponer que un contenido es fácilmente comprensible cuando en realidad no lo es.

La falta de accesibilidad en la comunicación de la información turística hace que sea muy difícil para las personas con discapacidad intelectual acceder a lo que necesitan saber de

modo autónomo. Por ello, una de las tareas de los profesionales de la asociación fue la de “hacer accesible” el material de información previa³.

Por otra parte, a la hora de elegir dónde viajar, en teoría cualquier lugar es posible, pero existen destinos más amigables que otros, por diversos factores que van desde la accesibilidad física hasta lo económico. En nuestro caso, como la movilidad del grupo es reducida, algunos entornos, especialmente en montaña resultan más dificultosos.

Otro aspecto vinculado a la planificación tiene que ver con los **servicios médicos y de apoyo, que** también deben ser accesibles en el lugar de destino.

Traslados

Las distancias, medios de transporte disponibles y los apoyos físicos requeridos por los/as turistas son cuestiones importantes a tener en cuenta a la hora de planificar los traslados. Al trabajar generalmente con un grupo grande, de entre 40 y 45 personas, en la asociación solemos utilizar un micro *charter*. El problema con estos micros, que son de dos pisos, es que son totalmente inaccesibles. Si bien dentro del grupo no hay ninguna persona que necesite usar silla de ruedas en forma permanente algunos la usan para largos traslados, pero pueden subir los escalones, aunque con mucha dificultad. Además, el tamaño de los baños de los micros es también problemático.

En caso de elegir un viaje en micro es importante tener en cuenta algunas particularidades relacionadas con el tiempo de viaje. Habrá que planificar con cuidado las paradas, los lugares para comer (contemplando las restricciones alimentarias), y conocer los centros de atención médica en el trayecto.

En relación a los traslados locales, han sido pocos los lugares en los que hemos podido usar el transporte público local (San Clemente del Tuyú ha sido uno de ellos). En general nos movemos con transporte contratados. En una oportunidad utilizamos un micro de larga distancia para traslados locales (por ejemplo en Madryn nos llevaba del hotel al restaurante), pero resultó muy complicado: subir y bajar del micro puede llevar más de media hora. Por esta razón es preferible dividir al grupo y hacer esos traslados en combis.

El viaje en avión

En dos oportunidades nos trasladamos en avión, y las experiencias fueron muy estresantes. Las empresas se mostraron reticentes y prejuiciosas, incluyendo al personal de cabina. Si bien habíamos hecho todas las averiguaciones e informaciones previas, en los dos casos estuvimos a punto de no volar a causa de las barreras que nos pusieron las empresas. A pesar de ello, el grupo voló sin dificultad, lo que demuestra, una vez más que muchas dificultades para la participación de las personas con discapacidad intelectual se debe a los prejuicios y temores infundados.

³ En Edimburgo, Escocia, los buses que van del aeropuerto al centro tienen una pantalla donde aparece la información del recorrido escrita, en imágenes, en un video de lengua de señas, se anuncia además con altavoces, en varios idiomas. Es un gran ejemplo de accesibilidad comunicacional y cognitiva.

Viajar en avión con un grupo de personas con discapacidad intelectual es todo un desafío, ya que las aerolíneas los consideran “peligrosos” y hacen todo lo posible por evitarlos, sobre todo si viajan en grupo. Esto queda evidenciado, por ejemplo, desde el sitio web de Aerolíneas Argentinas:

Podrás viajar SIN Acompañante, SIN necesidad de intervención de Departamento Médico de la compañía y SIN completar el formulario MEDIF, siempre que puedas:

Abrocharte el cinturón de seguridad y colocarte la máscara de oxígeno, y

Comprender las instrucciones de seguridad de la tripulación, y

Salir por tus propios medios de la aeronave en caso de emergencia, y

Llevar adelante todas las etapas del viaje sin comportamiento disruptivo.

En caso de no cumplir con alguno de estos requisitos, deberás viajar acompañado de una persona hábil -mayor de 18 años- que pueda comunicarse con la tripulación, y que se encuentre en condiciones físicas y psíquicas de asistirte durante el vuelo y ayudarte en la evacuación, en caso de una emergencia⁴

Aunque estos requisitos pueden parecernos de sentido común, cabe preguntar cómo evalúa la empresa si la persona está en condiciones de cumplir con estos parámetros. Lo que sucede en la práctica es que se “semblantea” a la persona. Si a la tripulación le *parece* que la persona no lo puede cumplir, tienen la potestad de impedir que viaje.

En nuestro primer vuelo, cuando ingresamos al avión se nos acercó un personal de abordaje y preguntó por el responsable. Me identifiqué y me dijo “esto es un avión” (mirada perpleja de mi parte) ajá... “Veo que son adultos pero a los efectos de este vuelo son niños” (más perplejidad, y más “ajá”)... Hace 10 años que vuelo y nunca tuve una situación, pero si hay una descompresión primero se ponen las máscaras ustedes y después los asisten... y esto es un avión! terminó”. De más está decir que el vuelo transcurrió sin ninguna eventualidad.

Alojamiento

Antes de realizar un viaje, planificamos con los y las turistas el alojamiento, de modo que puedan conocerlo previamente. Para ello utilizamos imágenes de apoyo, que permiten una primera familiarización con el lugar.

Por otro lado, una de las dificultades que encontramos a la hora de elegir alojamiento es que necesitamos que las habitaciones tengan camas individuales y no superpuestas o matrimoniales. Además, los baños no tienen que tener bañaderas, y en caso de tenerlas, es fundamental que cuenten con barras y antideslizantes. También se necesita que los baños tengan al menos adecuaciones para la ducha. Cuando no las tienen, pedimos que nos presten sillas de plástico para hacer una adecuación de bajo costo. También se necesitan escaleras para las habitaciones, y al menos dos habitaciones en planta baja.

⁴ Recuperado de: https://www.aerolineas.com.ar/es-ar/serviciosdisponibles/index/1_informacion-general (Fecha de acceso, agosto 2019)

Muchas veces sucede que la información importante del hotel, como sus normas de funcionamiento, servicios, horarios, etc. está escrita en un folleto, lo que hace que muchas personas con discapacidad intelectual no accedan a ella. Por eso es importante que el personal informe adecuadamente al visitante de las normas, servicios, y condiciones (por ejemplo si puede usarse el gimnasio, qué servicios es necesario abonar, si el spa tiene cargo, etc.). Si hay frigobar, es necesario evaluar si el/la viajera conoce y comprende su uso o si es necesario restringir el acceso.

En varias ocasiones hemos ido a hoteles donde se alojan grupos de adultos mayores. Como sucede también con las agencias, al principio las caras son de disgusto o lástima⁵. Pero, luego de las primeras horas, esto cambia y en pocas horas más todos y todas comparten con alegría, e incluso las despedidas son tristes por los buenos momentos compartidos.

Actividades de ocio y excursiones

Una primera dificultad en relación a la contratación de actividades de ocio es que por lo general los operadores tienden a ofrecernos actividades para niños, y omiten, por ejemplo, programar salidas nocturnas a bares, casino, shows o bailes. Nuevamente la actitud es la barrera más compleja.

En cuanto a los **restaurantes**, lo más importante es contar con flexibilidad en las comidas: menús aptos para celíacos, bajos en sodio, etc.⁶ Una vez más, como cualquier grupo de turistas. Algunas personas tienen dificultades para comer en lugares ruidosos, por los que es importante también ser flexibles con los horarios de las comida, o disponer de un espacio tranquilo como opción.

También las **compras** son partes de nuestros viajes. En los negocios suelen mostrar muy buena predisposición para adecuarse a las necesidades de los usuarios. Por ejemplo, en un local de venta de remeras, pedimos que desplegaran diversos modelos sobre el mostrador para facilitar la elección y lo hicieron sin inconvenientes. Seguramente desde el negocio comprendieron que, sencillamente, si atienden bien y con disponibilidad venden, algo que a otros sectores de la actividad turística no les resulta tan fácil de ver.

Resulta muy complicado prever todas las dificultades de las excursiones, porque los operadores tienden a minimizar el esfuerzo físico que suponen sus propuestas, y al no tener experiencia con este tipo de grupos muchas veces dan información incompleta. Una caminata por las sierras, por ejemplo, puede ser inaccesible para la mitad del grupo.

Sin embargo, algunas dificultades se pueden mejorar con buena voluntad y creatividad. En La Cumbrecita, Córdoba, que es un pueblo peatonal durante el día, nos dieron permiso para que ingresara una combi con las personas con dificultad para caminar, y nos acercaron hasta la cascada, donde todo el grupo se pudo reunir (las personas con más dificultad recibieron ayuda para llegar al lugar).

⁵ En este punto, José Luis Colaciuri escribe en este mismo libro sobre las actitudes

⁶ En algunos restaurantes españoles, los platos en una barra libre de comida tienen carteles con el nombre del plato, los ingredientes, y avisos sobre alérgicos y contenidos: apto celíacos, bajo en azúcar, contiene maní, libre de lactosa, etc.

Una cuestión importante en relación a las excursiones es que muchas veces los/as guías turísticas no saben cómo encarar las explicaciones o se sienten inhibidos por el grupo. Desde la coordinación les pedimos que expliquen cómo lo harían para cualquier grupo de adultos, y si pueden apoyar con imágenes sus explicaciones, mejor. Es preferible explicar de más que de menos.

Conductas y servicios de los prestadores

Más allá de las adecuaciones para mejorar el acceso a los servicios, para lograr un turismo accesible la primera modificación que debemos buscar es la de las *actitudes* de los actores involucrados. Como muestra la experiencia de Senderos, las barreras comunicacionales muchas veces pueden solucionarse con una buena actitud de los prestadores. Por ejemplo, mientras que por más buena voluntad que se ponga la falta de rampas constituye un serio obstáculo para participar de una experiencia, en un restaurante la falta de una carta accesible cognitivamente (con imágenes, letras grandes, etc.) puede suplirse con la buena voluntad de un camarero que pueda contarle las opciones, explicarle los datos, e incluso mostrarle algunos platos a las personas que no pueden leer o que tienen dificultades para comprender el menú. Algunas personas tienen particularidades en la comida o restricciones alimentarias. En esos casos es conveniente explicar los ingredientes de los platos, y si es posible o no realizar cambios.

Aunque una buena actitud puede expresar un compromiso solidario que es bienvenido, lo fundamental aquí es que las personas con discapacidad intelectual son clientes que no buscan caridad y que están dispuestas a pagar por un servicio. Es decir, desde el punto de vista comercial tener una buena actitud puede ser considerada una ventaja competitiva.

Las personas con discapacidad intelectual necesitan, como todos los clientes, información amplia y pertinente antes y durante el servicio, brindada por personal competente, adecuadamente formadas y positivamente motivadas.

Algunas recomendaciones

Las personas englobadas dentro de la categoría de discapacidad intelectual son tan diversas que es imposible crear un “catálogo” de atención o “buenas prácticas”, como ocurre con las personas con movilidad reducida (por ejemplo, una rampa bien hecha le servirá a todos/as los que usen una silla para moverse). En los casos de discapacidad intelectual no es posible sintetizar reglas aplicables a todos. Sin embargo, algunas recomendaciones básicas y generales pueden ayudar.

No infantilizar

Vimos ya en el caso del empleado de una aerolínea que existe una tendencia a tratar a los adultos con discapacidad intelectual como si fueran niños. Las personas tienen la edad que dice el documento y deben ser tratadas en consecuencia. Aun cuando muchas veces los propios acompañantes o familiares tengan ese trato debemos procurar tratar a las personas como adultos, tal y como lo haríamos con otro visitante (por ejemplo si no se trata de jóvenes, dirigimos a ellos como “señor” o “señora”). También es importante evitar dirigimos

exclusivamente al acompañante en primera instancia. Nuevamente, la regla es pensar cómo trataríamos a un visitante que no tiene discapacidad intelectual.

Las personas con discapacidad intelectual suelen ser tratadas como niños también en lo referente al contacto físico. Como todos, tienen derecho a su espacio personal, a decidir sobre quién los/las toca y a ser reconocidos como seres sexuales.

Presumir capacidad y no incapacidad

Relacionado con el punto anterior, es importante recordar que las personas con discapacidad intelectual son muy distintas entre sí y tienen distintas habilidades. Como prestadores de servicios turísticos, el trato debe ser el que se mantiene con los demás clientes salvo que se indique lo contrario.

Si una persona necesita una asistencia particular con seguridad lo hará saber. Lo mismo vale para el transporte, ya que muchas personas son autónomas para manejarse en la vía pública. Si la persona no solicita ayuda o se ve claramente desorientado/a no es conveniente intervenir. Si necesita ayuda, es recomendable preguntar primero si tiene algún documento o papel con sus datos (es posible que porte una tarjeta identificadora).

En esta línea, en los comercios, por ejemplo, no deben asumirse problemas en el manejo del dinero, pero sí estar dispuestos a preguntar si la persona necesita ayuda. Si se observa un mal manejo del dinero, se puede ayudar siendo claros con los números y billetes, o escribiendo el detalle del gasto.

Recomendaciones para programar un viaje grupal en avión

Ya mencionamos que viajar en avión con personas que presentan discapacidad intelectual puede ser complejo, especialmente por las actitudes del personal de las empresas. A continuación compartimos algunas recomendaciones que pueden ayudar a facilitar esta situación:

Contactarse previamente con la aerolínea para informar las características del grupo. En algunos casos ésta solicitará un formulario médico muy extenso y detallado⁷ (MEDIF). Sin embargo, es fundamental tener en cuenta que las restricciones y servicios varían según la compañía. LATAM⁸, por ejemplo posee un detalle muy exhaustivo de condiciones y asistencias.

Si dentro del grupo hay personas que nunca han viajado en avión se sugieren realizar algunas acciones previas de familiarización con la situación, por ejemplo, la visita al aeropuerto, o, si es posible, a algún simulador.

También sugerimos utilizar porta credenciales colgantes para que cada pasajero tenga a mano y fácilmente su documento de identidad y pasaje, para poder acercarse por sus propios medios y con mínima ayuda al mostrador de facturación. También recomendamos utilizar equipaje con ruedas para poder llevarlo con autonomía o mínima asistencia

⁷ Un ejemplo puede consultarse en el siti web de Aerolíneas Argentinas (Fecha de acceso, agosto 2019) <https://www.aerolineas.com.ar/OfficeFile/E-commerce/MedifNuevo.pdf>

⁸ Ver https://www.latamtrade.com/es_co/procom/pasajeros_discapacitados (Fecha de acceso, agosto 2019)

Sugerimos tratar de evitar el equipaje de mano y la utilización de ropa que dificulte pasar por los controles de seguridad: evitar en lo posible cinturones con hebillas de metal, zapatos o botas (en general no piden sacar zapatillas). Algunas personas con discapacidad intelectual tienen dificultad para separarse de sus objetos, por lo que hay que anticipar el momento del control para evitar situaciones conflictivas. Es una situación que puede ensayarse con anterioridad.

Sobre las explicaciones

Como mencionamos más arriba, usar un lenguaje sencillo es importante para ayudar a la comprensión de lo que se quiere comunicar. Sin embargo, debemos cuidar también que en el afán de la sencillez no estemos simplificando y recortando la información. En las visitas guiadas, por ejemplo, no se debe asumir que la persona no va a estar interesada por datos científicos, históricos, o naturales. Es conveniente dar la información completa y de ser necesario luego repetir buscando ejemplos o sinónimos.

ASPECTOS CONCEPTUALES Y TÉCNICOS EN RELACIÓN AL TURISMO ACCESIBLE

Águeda Fernández⁹ y Julia Ruival¹⁰

El término “accesibilidad” se relaciona al de “turismo” por primera vez en la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), el 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas). Esta declaración reconoce por primera vez el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendó a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística.

Seguidamente, en 1981, fue declarado “Año internacional de la discapacidad” por las Naciones Unidas, en el cual se produjo un importante y significativo cambio de actitud hacia las personas con discapacidad, dando lugar a lo que se denominó la “Década de las Personas con discapacidad”, en el periodo de 1983–1992.

Casi tres décadas más tarde, basándose en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2007, la OMT edita una publicación para promover el “turismo accesible para todos” y determina que facilitar los viajes a las personas con discapacidad es un elemento básico, transversal e integral de cualquier política de turismo responsable y sostenible.

La OMT alienta a los gobiernos a que asuman un papel relevante en el turismo accesible y les pide que cooperen con el sector privado, las autoridades locales y las organizaciones no gubernamentales. Estudios afirman que aproximadamente el 40% de la población mundial posee algún tipo de discapacidad. Es por eso que, se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas. Las dinámicas del mercado turístico (tendencias de la demanda, que generan nuevos turistas y cambian los hábitos de consumo de los tradicionales, y de la oferta, que proponen nuevos productos y reestructuran los tradicionales) así como la evolución demográfica, política, económica y social plantean nuevos retos de gestión para los que se cuenta con herramientas de mayor alcance, basadas fundamentalmente en la tecnología (Buhalis y Costa, 2006; Walder et al., 2006).

Estas transformaciones exigen un nuevo enfoque de la gestión turística y un nuevo papel para los entes locales. Este nuevo escenario turístico sitúa al visitante en el eje de su

⁹ **Águeda Fernández** es Docente, Investigadora y Capacitadora especializada en Turismo Accesible y Seguridad para personas con capacidades restringidas. Licenciada en Administración Hotelera y Magister en Accesibilidad para Smart City. La Ciudad Global, Universidad de Jaén, España. Coordinadora Académica del Diploma en Política y Gestión Estratégica del Turismo Accesible de la Universidad Nacional de Quilmes, es Codirectora del Proyecto de Extensión Universitaria Turismo accesible. Accesibilidad e inclusión social para personas con capacidades restringidas en el turismo y la recreación y Miembro del Comité Técnico 228 (ISO/TC 228) Turismo y servicios relacionados, ámbito en donde se está desarrollando la norma internacional de turismo accesible, IRAM. Contacto: aguedanfer@gmail.com

¹⁰ **Julia Ruival** es Licenciada en Administración Hotelera de la Universidad Nacional de Quilmes y Maestranda en Economía y Gestión del Turismo de la Universidad de Buenos Aires. Es integrante de un equipo de investigación y extensión de la UNQ, especializado en derechos humanos en turismo, particularmente en el turismo accesible para personas con discapacidad, realizando especial énfasis en la concientización de la problemática y sus posibles soluciones. Además, es becaria de la “Beca de estímulo a las vocaciones científicas” del Centro Interuniversitario Nacional y de la “Beca de Formación en Docencia e Investigación” otorgada por la Universidad Nacional de Quilmes. Contacto: juliaruival@hotmail.com

desarrollo y facilitan la generación de sistemas inteligentes orientados a mejorar su integración e interacción con el destino.

El Artículo 9 de la Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad se refiere al compromiso que asumieron los países signatarios para crear normas y directrices en relación al Derecho a la Accesibilidad de todas las personas con discapacidad, prestando especial atención a los aspectos de facilidades para el desplazamiento-tanto a nivel urbano como rural-en las aceras y calles. También el acceso a los lugares públicos como edificios, plazas, parques, etc. Los cuales deben estar adaptados –en un estado ideal-a todas las discapacidades, eliminando de paso cualquier barrera arquitectónica u obstrucciones que impidan dicha accesibilidad.

Pero este artículo también puntualiza otros aspectos como el acceso a los medios de comunicación, los recursos TICs y el Internet los cuales son pilares de la transmisión del conocimiento y de la libertad de las personas.

Asimismo en su Artículo 30 establece entre otras cosas, asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas; y que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas.

El término “Turismo accesible” (o “Turismo para todos”) es relativamente reciente. Fue utilizado por primera vez en el Informe Baker publicado en el Reino Unido en 1989, y hace referencia a la supresión de barreras urbanísticas y arquitectónicas, así como a la integración social a través del turismo de las personas con algún tipo de discapacidad.

Actualmente no existe una definición consensuada internacionalmente del término Turismo Accesible debido a que es un concepto que ha evolucionado durante los últimos quince años. De acuerdo con Barroso y Grünwald, dos de los pioneros en la materia, el Turismo Accesible se define como "el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante".

Para Darcy es “Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independientemente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo”.

Si bien la tendencia actual es la de integrar dentro del concepto Turismo Accesible bajo el de un Diseño Universal, el objetivo es establecer principalmente pautas de accesibilidad, calidad y seguridad integrales para un conjunto de personas que incluye, entre otros segmentos, a la tercera edad, mujeres embarazadas, grupos familiares con niños pequeños, niños, niñas y adolescentes y personas pequeñas. También abarca a personas con discapacidad temporal o con discapacidad permanente (motriz, sensorial, intelectual y múltiple).

Según el Secretario General de la OMT, Taleb Rifai, “La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo,

debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.”

El turismo accesible debe ser interpretado como un sistema, donde todos los componentes de la cadena de accesibilidad, sumado a los sectores que deben intervenir, cumplan con el propósito de brindar un turismo igualitario, respetando la diversidad y los derechos de todos los ciudadanos.

Es importante tener en cuenta todos los eslabones de la cadena de accesibilidad (acceso a la información y comunicación, acceso al medio físico, acceso a los medios de transporte, calidad de atención y trato adecuado, etc.), así como promover la asociatividad tanto del sector público, como del sector privado, de las ONGS, prestadores de servicios y comunidad en su conjunto.

Para ello es importante tener en cuenta algunas consideraciones, como por ejemplo:

- Información: aportar datos fiables y actualizados sobre el estado de accesibilidad en el destino.
- Cadena sin rupturas: los destinos deben crear una oferta consistente de turismo para todos que incluya todos los elementos de la cadena de valor (sistemas de reserva, alojamiento, transporte, etc.) y un fácil acceso a ellos.
- Transporte: es necesario que existan medios de transporte adecuados para llegar al destino y desplazarse por él.
- Seguridad de uso: se deben tener en cuenta las condiciones de seguridad para todos los visitantes y medidas de protección de posibles deterioros.
- Inclusión: es preciso ofrecer los servicios adecuados de una manera integrada dentro de la oferta del destino.
- La actitud lo es todo: es clave proporcionar la formación específica al personal para atender a las personas con necesidades de acceso ya que de este modo se favorece la atención individualizada.

La importancia del Sistema de Turismo Accesible, radica en que es el medio por el cual las personas pueden llegar, acceder, recorrer y desarrollar sus actividades en los espacios, servicios y a los productos. Por lo tanto, el sistema se constituye en el soporte para la inclusión de todos los actores de la sociedad y por tanto de competitividad.

El mercado del turismo accesible ofrece múltiples beneficios, de los cuales podemos mencionar los siguientes:

- El segmento del turismo accesible crece anualmente por cambios sociodemográficos y cambios en los hábitos de vida. Algunos de ellos son: el envejecimiento de la población, la esperanza de vida, la mayor movilidad de la población, que incrementa los riesgos de accidentes y los accidentes laborales.

- Los viajes, tanto a nivel internacional como a nivel nacional, van en aumento. He aquí un fenómeno turístico en donde cada vez más personas viajan por lo que la demanda de accesibilidad aumenta. Y en un mercado global la única forma de competir es que los operadores turísticos deben responder a la diversidad de necesidades de los visitantes y esto se verá reflejado en todos los eslabones de la cadena, haciendo que los servicios sean accesibles para todos.
- Multiplicidad de clientes. Las personas con discapacidad tienen más probabilidades de viajar con acompañantes, en donde claramente vemos el “factor de multiplicación”.
- Reduce el fenómeno de la “estacionalidad”. El segmento de turistas con discapacidad colabora a combatir el fenómeno de la estacionalidad que llegan a tener algunos destinos.
- La accesibilidad debe formar parte de todos los productos y ofertas turísticas. Se trata de un segmento de mercado, porque existirá la necesidad de ofrecer servicios especializados para segmentos pequeños de visitantes con alguna discapacidad con un alto nivel de dependencia y entonces, está la oportunidad de mercado latente para nuevas ofertas de turismo.
- Los destinos accesibles pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de esos lugares. La accesibilidad no es solo para los visitantes a un lugar sino también la generación de calidad de servicio, de sostenibilidad y la inclusión social.
- Fidelización del cliente. Más allá de los continuos avances en materia de accesibilidad, la realidad actual muestra que la oferta de turismo sea limitada para determinados usuarios. Esta situación provoca que los clientes satisfechos decidan disfrutar de esa oferta de manera repetida o sostenida a lo largo del tiempo. De esta manera se crea una relación estable que constituye la base de la fidelización del cliente que aporta a la empresa beneficios económicos. La atención y fidelización de este segmento de mercado, mejorará la actual cuota de mercado.
- Mejora de la imagen corporativa. Ofrece una imagen diferencial de destinos, empresas y servicios, tan importante para atraer y fidelizar a nuevos visitantes.

El sistema de indicadores de inclusión social en turismo accesible

Los indicadores son parámetros, o el valor resultante de un conjunto de parámetros que como menciona la OCDE, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, ofrece información sobre un fenómeno, y poseen un significado más amplio que el estrictamente asociado a la configuración del parámetro.

Esta información se obtiene debido a que, los indicadores relacionan variables o atributos estadísticos con el objeto de proveer información oportuna, adecuada, confiable y comparable para el análisis y el monitoreo de una determinada problemática. (Sánchez, 2007)

La inclusión como un indicador de competitividad asume la defensa de una sociedad para todos (Mank, 2000), razón por la que debería ser asumida por toda la ciudadanía, incluso las empresas.

Considerando la inclusión social como un sistema de indicadores en el marco de la actividad turística, en varias investigaciones a lo largo de 10 años desde la Universidad Nacional de Quilmes hemos podido identificar cinco indicadores de inclusión social en el turismo que son transversales a toda la cadena de accesibilidad¹¹:

- Accesibilidad al medio físico
- Accesibilidad en la comunicación e información
- Accesibilidad en los medios de transporte
- El buen trato y calidad de atención
- Seguridad y salud (Información y prevención en viajes y turismo)

En este sentido es necesario realizar un trabajo preliminar creando las condiciones previas necesarias que permita la inclusión social en el turismo y promover “experiencias de Turismo Accesible”:

Paso 1 – Políticas y estrategias: las políticas y estrategias son los requisitos básicos para comenzar y poner en práctica las acciones que respalden el Turismo Accesible.

Paso 2 – Redes y colaboraciones: debe prestarse atención a la implantación de la creación de una red de contactos y el establecimiento de colaboraciones eficientes en el propio destino turístico. La creación de redes empresariales y la colaboración con ONG's pueden lograr que se incluyan servicios esenciales allí donde las empresas turísticas existentes no los ofrecen. Por ejemplo, servicios de transporte accesible a nivel local, intérpretes de lengua de signos, así como empresas de servicios en relación con productos de apoyo (rampas portátiles, bucles magnéticos, señalización en braille, o productos y equipamiento de higiene personal) pueden formar parte de la red de apoyo que den servicio a diferentes negocios en el destino accesible.

Paso 3 – Cadena de valor de Turismo Accesible: se refiere a la cadena de valor del Turismo Accesible que denota un conjunto de elementos en la oferta de producto turístico hacia el visitante.

Paso 4 – Desarrollo del destino y del producto: trata del desarrollo del destino turístico que se centra en las estrategias, estructuras y actividades que los destinos deben poner en marcha para que las empresas relacionadas con el Turismo Accesible prosperen y a través de esto proporcionar una experiencia en conjunto que sea satisfactoria para el visitante, lo espacios no deben ser oasis de accesibilidad aislados dentro de territorios inaccesibles.

¹¹ Los elementos de la cadena de accesibilidad son: Planificación: información, Transporte de llegada, Entorno urbano, Transporte local, Alojamiento, Restauración, compras, etc., Actividades de ocio, Excursiones, Servicios médicos y de apoyo, Transporte de salida, Experiencia final

Paso 5 – Experiencias de Turismo Accesible: En este paso es esencial evaluar y validar que los visitantes disfrutaran la experiencia del Turismo Accesible tal y como lo esperaban y habían planificado. Este es el objetivo del Turismo Accesible y un factor principal en el diseño y desarrollo de productos turísticos. Es necesario que exista un circuito de retroalimentación que permita medir y evaluar la satisfacción del visitante en varios puntos durante la estancia por medio de encuestas, o compartiendo el contenido de las visitas (fotos, videos) y abriendo otras vías de intercambio como webs, o aplicaciones móviles. (Organización Mundial del Turismo, 2015).

Podemos concluir expresando que:

- ✓ Garantizar experiencias accesibles para todos los turistas es básicamente un proceso de mejora continua, mientras haya un diálogo cercano entre el proveedor y el cliente.
- ✓ Los destinos y las empresas deben fomentar un dialogo más cercano con sus clientes si desean tener éxito.
- ✓ El buen acceso depende en gran medida en seguir las normas y estándares de accesibilidad establecidos, pero el último eslabón en la cadena de valor de la accesibilidad es la relación del servicio y la confianza que los proveedores establecen con el cliente.

Bibliografía

Brinckmann, W. E. (2006). *Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y el turismo accesible*. Murcia: Cuadernos de turismo, Universidad de Murcia.

Darcy, S. (2006), *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism*, Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre, Gold Coast.

Fraiz Brea, J., Alen Gonzalez, M., Dominguez Vila, T. (2008). *La accesibilidad como oportunidad de mercado en el Management de destinos turísticos*. Vigo: Universidad de Vigo.

Grünewald, L., Sanjuanbenito Aguirre, R., Pantano, L. (2007). *Manual de pautas de calidad de atención para personas con capacidades restringidas*. Buenos Aires: Fundación Turismo para Todos.

Malucin Tuarez, W., Carrión Bravo, A., & García Vera, E. (2019). Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas. *Revista Científica Y Tecnológica UPSE*, 6(1), 55-65. <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i1.436>

Mank, D. (2000). "Inclusión, cambio organizacional, planificación centrada en la persona y apoyos naturales", en *Integra* vol.3, nº 8, mayo, 1-4

Organización de las Naciones Unidas. (2007). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Nueva York: ONU.

Organización Mundial del Turismo. (1980). Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial. OMT: Manila, Filipinas.

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

BOTTA CONTRA ITALIA: DERECHO AL TURISMO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

*Juan Antonio Seda*¹²

Introducción: incertidumbre sobre el entorno en destinos turísticos

En el mundo contemporáneo, la vinculación del ser humano con su entorno constituye una posibilidad que trasciende límites geográficos. Incorporamos entonces al turismo como una actividad recomendable para nuestras vidas, cada uno de acuerdo a sus posibilidades económicas. La realización de traslados de larga distancia para conocer otros lugares y salir de la rutina abre la posibilidad a un consumo que se ha masificado en las últimas décadas. El disfrute y esparcimiento en lugares alejados de la residencia habitual son las facetas que hacen al desarrollo humano y constituye un hábito para las personas que desean hacerlo y puedan afrontar los gastos que ello demanda. Inclusive, desde hace algunos años, hay países que destinan fondos públicos para promover esta actividad entre sus habitantes, tanto desde la perspectiva del consumo individual como también como industria integral a nivel regional o nacional. O sea que constituye una fuente de ingresos importante para aquellos comerciantes o empresas que proveen esos servicios y, por lo tanto, también para los gobiernos nacionales y locales.

Ahora bien, los traslados abren cierta cuota de incertidumbre acerca del grado de accesibilidad en las vías de comunicación, así como también en los destinos elegidos. Nos referimos ahora específicamente a la utilización de estos servicios por parte de personas con discapacidad. Si normalmente hay barreras en el entorno para ellas en sus ámbitos habituales, el hecho de un traslado a un lugar desconocido puede intensificar las dificultades. Por tal motivo es que se han presentado muchas denuncias contra establecimientos o incluso municipios que no tuvieran previstos circuitos accesibles para personas con discapacidad en diversos lugares del mundo. Aquí analizaremos una de esas denuncias, que se transformó en una demanda judicial que logró llegar a una de las más importantes instancias del sistema internacional de derechos humanos y hoy constituye una referencia en cuanto a turismo accesible.

Hay que decir que en materia de discapacidad y accesibilidad no faltan leyes, más bien hay incumplimientos recurrentes y a veces tolerados. Hay muchas leyes que se han sancionado en diferentes lugares del mundo que plantean la necesidad de políticas públicas que provean instalaciones accesibles, en particular en edificios e instalaciones para el uso público. En la República Argentina existe un nutrido conjunto normativo, que como muchas otras materias no logra efectivo cumplimiento. Destacaremos aquí solamente lo que dice la Ley N° 25.643, que tiene casi veinte años de antigüedad y en aquel momento definía turismo accesible:

¹² Juan Antonio Seda es Doctor en Derecho (UBA), Magister en Política y Gestión de la Educación Superior (UBA) y Especialista en Derecho de Familia (UBA). Además, es Profesor Adjunto de Práctica Profesional (UBA), Profesor Adjunto Regular de Derecho de Familia y Sucesiones (UBA) y Titular interino de Didáctica Especial del Derecho en el Profesorado en Ciencias Jurídicas (UBA). También es Licenciado y Profesor en Ciencias Antropológicas (orientación sociocultural, FFyL, UBA) y Director y Profesor del Programa de Actualización y Profundización en Discapacidad (UBA). Contacto: juan.antonio.seda@gmail.com

Turismo accesible es 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.

Esta norma fue sancionada en el año 2002, por lo cual la terminología no es la misma que hoy utilizaríamos en un texto legal¹³. De cualquier forma vale la pena ver cómo el énfasis de la redacción está puesto en la satisfacción del cliente ante el servicio turístico. En aquella época ya estaba vigente la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad¹⁴, que fue ratificada por nuestro país en el año 2000. En este tratado internacional, también conocido como la Convención de Guatemala, se expresa que los Estados Parte deben facilitar la accesibilidad en todos los aspectos de la vida, por lo cual debe considerarse que abarca a la actividad turística. Unos años después, en 2006, fue aprobada por la Asamblea de las Naciones Unidas la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad¹⁵ (nuestro país la ratificó en 2008) y este instrumento normativo refiere expresamente al turismo y al esparcimiento en el inciso 5 del artículo 30, cuando prescribe que:

A fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas, los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para: ... c) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas; ...e) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas.

Vemos que se legisló el turismo junto a otras actividades de esparcimiento, como la práctica del deporte. Pero hay otras prescripciones que pueden considerarse como complementarias al derecho a la actividad turística. Así, el artículo 18 de la misma Convención reconoce la libertad de desplazamiento y a entrar y salir de su propio país, el artículo 19 expresa el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad, lo cual incluye instalaciones y servicios comunitarios accesibles. También el tema está ligado a la vida privada, la integridad física y psíquica, la vida en comunidad y el intercambio social en

¹³ Deberíamos mencionar que también se han sancionado otras normas que tienden a promover los viajes gratuitos en servicios de micro ómnibus de larga distancia para personas con discapacidad, tema que suele despertar variadas controversias, pero que excede el objeto de este artículo.

¹⁴ Ratificada por la Ley N° 25.280 en año 2000, pero su entrada en vigor en el sistema interamericano de derechos humanos fue en junio de 1999.

¹⁵ La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad fue ratificada por nuestro país a través de la Ley N°26.378 (y se la incluyó entre los instrumentos del artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional a través de la Ley N°27.044)

igualdad de oportunidades con todos los demás seres humanos. Tampoco es novedosa la inquietud en el plano jurídico sobre la necesidad de equiparaciones para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de instalaciones turísticas accesibles. Ya hace más de veinte años el Tribunal Europeo de Derechos Humanos emitió una sentencia ejemplar en esta materia, que constituye una referencia jurídica en esta materia. Se trata de la causa “Botta contra Italia”, cuya sentencia es del 24 de febrero de 1998 y que analizaremos a continuación.

El caso Botta contra Italia

Esta causa tramitó ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, que emitió su dictamen en la ciudad de Estrasburgo hace más de dos décadas y condenó a Italia por no garantizar instalaciones turísticas accesibles para una persona con discapacidad. El objeto de la demanda fue la falta de intervención por parte del Estado italiano ante una interferencia arbitraria a su derecho a disfrutar de instalaciones turísticas accesibles. Se debatió en este caso sobre el balance entre la noción de interés público e interés individual. ¿Es la accesibilidad una noción estrictamente individual o hace al cumplimiento de normas en las que está toda la comunidad involucrada? ¿Podrían existir intereses contrapuestos entre las adecuaciones para la accesibilidad y el goce de un espacio por parte del resto del público? Este es un punto que merece un debate jurídico complejo porque precisamente uno de los aspectos atractivos de algunos destinos naturales son sus características agrestes. Maurizio Botta fue el denunciante en este caso y expresó que necesitaba que se construyera un camino adecuado para que pueda circular con su silla de ruedas y así acceder a la playa y al mar. Se trataba de una persona con discapacidad motriz, oriundo de la localidad de Trezzano sul Naviglio, provincial de Milan (Italia) y con menos de 60 años a la época de la tramitación de este proceso. Botta en el año 1990 se alojó junto a un amigo que también era una persona con discapacidad, en el hotel *Lido degli Estensi*, muy cercano al balneario de Comacchio, ubicado en la provincial de Ferrara (Italia).

El caso tramitó inicialmente ante la Comisión Europea de Derechos Humanos y una vez que se analizaron los fundamentos y las evidencias, fue derivado al Tribunal Europeo de Derechos Humanos en el año 1996. Italia reconoce la jurisdicción de ese tribunal europeo y como Estado demandado tuvo todas las oportunidades de defensa procesal que le corresponden. El argumento principal de Maurizio Botta era que a pesar de ser usuario del balneario durante su período de vacaciones, no se le garantizaba el acceso con su silla de ruedas al principal atractivo del lugar, o sea la playa y el mar. Pero tampoco había facilidades accesibles en cuanto a baños, rampas o vestidores, algo que consideraba básico para cualquier balneario, de acuerdo a la legislación italiana vigente. La explotación de ese balneario había sido concesionada a un privado por parte del municipio del distrito de Comacchio, pero aun así este particular debía cumplir con las normas sobre accesibilidad, según explicaron las autoridades municipales. Pero por otra parte no revocaban la concesión ante ese incumplimiento.

Maurizio Botta pudo concurrir durante un tiempo a otros balnearios públicos con su propio vehículo, aún cuando tampoco tenían facilidades adaptadas. Pero luego se le obstruyó el acceso con su automóvil y ya no pudo llegar hasta la playa. Al año siguiente (1991) el señor Botta eligió nuevamente ese destino turístico pero antes envió una carta al alcalde de

Comacchio, solicitándole que se tomen las medidas necesarias para poder acceder a baños, vestidores, a la playa y al mar. Sin embargo no obtuvo respuesta de las autoridades municipales. Ante la insistencia para poder ingresar con su propio vehículo, recibía como contestación que no se había enviado la orden oficial para la construcción de rampas o caminos para la playa que le permitieran a él llegar al mar con su silla de ruedas. Si bien logró una autorización provisoria para internarse con su automóvil en la playa, cuando expiró ese permiso no le fue renovado.

Luego de tantos reclamos y trámites ante las autoridades municipales, a fines del año 1991 Maurizio Botta decidió recurrir al fiscal de la provincia de Ferrara, para denunciar este caso como una discriminación por causa de discapacidad. Pero no fue sencillo tampoco el trámite judicial para él, ya que tuvo que insistir en reiteradas oportunidades para que se dé continuidad al proceso de su denuncia. Había normas locales en las cuales fundar su reclamo, como la Ley N° 13 de enero de 1989, que garantizaba el acceso efectivo a las personas con discapacidad a edificios y establecimientos públicos, eliminando las barreras arquitectónicas. Además del incumplimiento de esa ley local, Botta alegó que fue víctima de tratos inhumanos y degradantes, en violación del artículo tercero de la Convención Europea de Derechos Humanos¹⁶. También citó al artículo quinto del mismo tratado al peligro en su seguridad y el artículo catorce en cuanto a que la discriminación que sufría afectaba el pleno goce de los derechos que la ley le reconoce. Finalmente citó el artículo trece de esa Convención porque las autoridades nacionales no dieron remedio efectivo a sus reclamos y el artículo sexto en cuanto a la omisión del Estado italiano a su obligación de dar una respuesta en un plazo de tiempo razonable y el derecho a ser oído por parte del denunciante.

El Tribunal Europeo de Derechos Humanos condenó al Estado italiano por responsabilidad internacional, por incumplir la normativa local que se comprometía a remover los obstáculos que impidan el acceso de las personas con discapacidad a instalaciones turísticas, en este caso a una playa y al mar. Según este pronunciamiento la igualdad de oportunidades debe llegar a los bienes culturales, lo cual incluye a los espacios de esparcimiento en los que se desarrollan actividades turísticas. El turismo, para quienes deseen realizarlo, constituye una acción placentera que promueve la plenitud en las interacciones sociales. Por ello, su obstrucción arbitraria constituye una violación a los derechos humanos de las personas con discapacidad. También debe considerarse fundamental la remoción de obstáculos que impidan el acceso a otras actividades culturales, como cines, teatros, museos o galerías. Los establecimientos turísticos se agrupan en este mismo listado. Se consideró vulnerada la integridad física y psicológica del señor Maurizio Botta al negársele el acceso al entorno de turismo y esparcimiento que había elegido y de esta manera no se guardó el debido respeto a su vida privada.

Conclusiones: la domesticación de la naturaleza y las barreras

¹⁶ Se trata del Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, también conocido como Convención Europea de Derechos Humanos y que fuera aprobado por el Consejo de Europa el 4 de noviembre de 1950, con vigencia desde 1953.

El turista es un usuario y en tal condición reclama por adaptaciones del bien o el servicio que contrata. Claro que no siempre está tan claro cuáles son los límites de esas adaptaciones, en particular cuando requieren de una modificación de entornos naturales. ¿Deberían ser removidas también las barreras naturales? ¿Cuáles son los límites para domesticar a los diferentes territorios? Seguramente que no hay respuestas absolutas y que abarquen a todos los casos, pero habrá que tomar en cuenta el uso que se da a cada espacio para saber si la construcción de dispositivos para la accesibilidad constituye un ajuste razonable o bien se trata de una medida desproporcionada. En el caso que analizamos antes, el turista italiano con discapacidad motriz no reclamaba la parquización completa de la playa (o sea, su eliminación como tal) sino que se construya un camino que a él y a otros usuarios de sillas de ruedas les permita llegar hasta el mar. No parece desproporcionado ese reclamo para un turista que viajó hasta un balneario y contrató servicios de hotelería que corresponde que sean accesibles.

¿Se desnaturaliza el uso de una playa por la construcción de una rampa o un camino de cemento o de madera? El respeto por el espacio agreste no es un argumento sincero, ya que la constitución de un balneario implica que ese entorno forma parte de la organización social, que se presenta como natural a efectos de la venta como producto turístico. Claro que hay un respeto paisajístico por ciertas características, en una graduación moderada de lo urbano dentro de un entorno apreciado por su “naturalidad”. La ilusión de naturalidad nos da una sensación de vivir por un breve lapso rodeados de la vida agreste, pero claro, dentro de parámetros protegidos. Es ese precisamente uno de los argumentos de venta de los espacios turísticos para los usuarios provenientes de las grandes urbes, el contacto con la “vida natural”. Por eso podría considerarse como disruptiva o no la construcción de una rampa en la playa, según el diseño paisajístico y funcional que se le asignó.

La industria turística, como otras, ha logrado expandirse con diversas estrategias comerciales y una de ellas es la diversificación de la oferta. Así se ofrece turismo aventura, turismo naturista, turismo cultural y, por qué no, también turismo accesible. La persona con discapacidad en tanto usuario de servicios puede y debe reclamar por servicios acordes con la promesa contractual, eso es lo que hizo Maurizio Botta y le fue reconocido por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

En la tensión entre naturaleza y cultura a veces nos cuesta ver las intervenciones sociales, los artificios. Hay que insistir entonces en que la mayoría de los espacios turísticos en general ya fueron “urbanizados” a través de la explotación, por ejemplo con los balnearios en las playas que ponen una serie de consumos adyacentes a la actividad primigenia de disfrutar del paisaje. En tales casos de instalaciones comerciales, no existe excusa para que no sean accesibles a personas con discapacidad motriz. Obviamente esto no significa que no deban ser respetadas las características agrestes de muchos otros lugares, poniendo al consumo turístico en un equilibrio armónico y razonable entre los deseos y las posibilidades.

Introducción

En este apartado intentaremos representar algunos elementos necesarios para considerar en la gestión y planificación turística de un territorio, tomando como referente el colectivo de personas con discapacidad intelectual. Abordaremos algunas consideraciones puntuales del contexto global y el paradigma productivo moderno, como un escenario condicionante del modelo productivo nacional de la actividad turística.

A partir de que en el 2006 la Organización de Naciones Unidas, aprueba la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo. Así mismo reconoce que la discapacidad, es una cuestión de derechos humanos, y una interacción de políticas públicas Estatales transversalizadas. En este contexto la accesibilidad turística está relacionada al modelo o formas de constituir esas políticas públicas. En este sentido, plantaremos alguna conceptualización y características particularidades de este grupo social, junto a las consideraciones esenciales que se deberían tomar como referencia en las intervenciones públicas territoriales gubernamentales.

Desarrollo

La actividad turística moderna presenta profundas transformaciones transdisciplinarias gestadas en el territorio. Es una interacción establecida entre la sociedad y el ambiente¹⁸, que requiere de “ajustes” constantes para promover la organización y ordenamiento de ese territorio, proponiendo un uso adecuado de sus bienes para la mayor cantidad posible de habitantes como para los viajeros que lo visitan.

En las intervenciones gubernamentales sobre la temática de la discapacidad es muy común a priori interpretar, la falta de marcos normativos que acompañen decisiones políticas. Consecuente a este déficit, se deduce una demora en las intervenciones públicas territoriales, aún más, cuando se requiere de la construcción de un consenso. Pero a su vez, es contradictorio a nuestra comprensión, cuando observamos que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe -CEPAL- (CEPAL, 2017) destaca un amplio respaldo para los derechos de las personas con discapacidad en los marcos normativos en todos los niveles –nacionales, regionales e internacionales-. Pero también se observa que

¹⁷ Claudia Mazza es Licenciada en Demografía y Turismo, con especializaciones relacionadas con la docencia virtual y la planificación para el desarrollo. Es Docente universitaria en diferentes instituciones. En la Universidad Nacional de Quilmes dicta las asignaturas de Planeamiento Turístico y Problemas Turísticos Contemporáneos, en la Licenciatura en Turismo y Hotelería, modalidad virtual. Departamento de Economía y Administración. Además, ha publicado artículos académicos y de investigación sobre temas relacionados con el planeamiento estratégico y la accesibilidad turística. Recientemente, la Universidad Nacional de Quilmes ha publicado de su autoría, una Guía de Hospitalidad para las personas con Discapacidad Intelectual. Contacto: cmazza@uvq.edu.ar

¹⁸ La relación entre la sociedad y lo ambiental, adquiere un mayor énfasis, a partir de la Cumbre de Río '92. Su declaración es un documento (en línea). Disponible en: <https://www.un.org/spanish/esa/sustdev/documents/declaracionrio.htm> Acceso: 17 de Julio del 2019

las instituciones nacionales, los mecanismos de coordinación intersectorial, la articulación territorial y los mecanismos de participación ciudadana; no han sido suficientes para que los derechos, en la práctica sobre estas latitudes sean promovidos.

Este razonamiento nos obliga a plantearnos algunas cuestiones como por ejemplo:

Si tenemos las leyes, porqué no se cumplen? Cuáles podrían ser las razones para que una ciudad o cualquier territorio sea inclusivo? Y algo de ello lo ha respondido dicho organismo, pero intentaremos incorporar al análisis, algún lineamiento más, que amerita la complejidad del tema.

Y en este sentido, observamos que aún debemos remarcar cuestiones relacionadas con la discapacidad para reforzar la “atención” sobre las acciones necesarias y posibles, en relación a la igualdad de oportunidades para este colectivo –persona con alguna discapacidad-. En tanto desearía que llegase el momento en el que sólo hablemos del desarrollo turístico, sin tener que circunscribirlo a la relación de accesibilidad en la perspectiva de la discapacidad. Algo tan “sencillo”, como la de tener que aplicar una o varias leyes, asociadas entre otras cuestiones al diseño universal y a la calidad turística¹⁹. Pero para que ello suceda debemos como sociedad, trabajar arduamente en defensa de estos derechos.

En las últimas décadas se ha observado en el contexto global, el avance de las tecnologías y las comunicaciones²⁰ que han estimulado una transformación territorial que requiere de nuevas formas de intervenir y legitimar los territorios. Se han desdibujado algunas fronteras administrativas para proponer una competencia que excede los límites de una bandera nacional. La red virtual que convalida productividades diferentes, diagnostican la necesidad de articular y flexibilizar la organización público y privada como uno de los desafíos de la modernización. Y en este sentido, las administraciones públicas locales, deberían constituir un marco estratégico innovador que acompañe los cambios y necesidades antrópicas de cada territorio. En tanto la agenda gubernamental tendría como desafío, dar respuesta a las necesidades de la realidad social a partir del desarrollo de las políticas públicas en concordancia a esa situación.

En este sentido se deberá redescubrir el rol de los Estados para gestionar políticas públicas que acompañen el desarrollo del territorio en cualquiera de sus jurisdicciones y sectores productivos. En esta relación territorial, se entiende que competirá el poder global y el poder de la comunidad local para establecer dicho objetivo. En tanto, los lineamientos que se postulen para el desarrollo turístico, estarían asociados a políticas gubernamentales que estimulen los mercados internacionales o el mercado interno. Cada una de estas opciones, intentan enmarcar en la dinámica territorial, un modelo de desarrollo consecuente de

¹⁹ Calidad turística: es una ponderación que se establece en los servicios turísticos a partir de indicadores preestablecidos. La Secretaría de Turismo de la Nación Argentina, cuenta con un sistema de calidad turística denominado SACT, se basa en un conjunto de herramientas especialmente diseñadas para promover la calidad en cada una de las prestaciones turísticas que brindan los destinos en todo el territorio nacional. En el turismo accesible, la accesibilidad turística es también incorporada en la cadena de valor.

²⁰ Sociedad de la información y la comunicación: se refiere a un concepto desarrollado por el catedrático Manuel Castells. Ha basado sus estudios en la evolución del crecimiento económico y la transformación política y sociocultural en el marco de la teoría integral de la información. Algunos autores afirman que es una mutación de la sociedad industrial, dado a que el control y la optimización productiva comenzaba a focalizarse en el control y manejo de la información.

políticas públicas disímiles entre sí. Pero en ambos casos deberían constituirse a partir del diseño universal o en congruencia a la normativa nacional que promueve el turismo accesible.

Boissier (2005) señala que los conceptos vinculados al desarrollo están siendo interpelados, en un contexto en el que se estimula con más fuerza, el derecho de los pueblos al desarrollo. El autor afirma que, el fracaso (político, técnico y ético) en los esfuerzos por promover el desarrollo no es un fracaso del ideal en sí, ni tampoco del progreso como concepto; es un fracaso de la eficacia y eficiencia de la intervención del Estado.

En este escenario se constituye una ciudadanía que exige cada vez más sus derechos en plena participación de la defensa del contrato social con inclusión²¹. Intentando desestimar la desigualdad y exclusión promovida por procesos productivos en los que no se contempla el “todo” como comunidad, para el desarrollo de las personas. Pero se entiende que estos cambios, son esenciales para promover la reivindicación de una sociedad más justas y equitativas. Y en este sentido se deberá realizar intervenciones territoriales que adapten universalmente el espacio en el que las personas con discapacidad interactúan.

La legitimidad de un Estado que promueva bienes comunes, debería ser consecuente de un modelo legal racional con diseño y cumplimiento de sus reglamentaciones, en representación de un Estado de derecho para sus habitantes.

En Argentina en las últimas décadas, los diferentes procesos políticos que configuraron el territorio actual, han postulado un desarrollo al interior del territorio nacional con grandes diferencias entre sí. En ese escenario de transformación, los gobiernos provinciales y municipales “evolucionaron” en su estructura productiva y en su gestión para lograr un “autoabastecimiento”²². Es por ello que los destinos turísticos debieron proponer un despliegue, considerando cuestiones relacionadas con el contexto internacional-nacional-regional-provincial y local.

Esta dimensión territorial es necesaria que se comprenda porque en las sociedades modernas, el poder de la información y la comunicación plantearon y aún lo siguen conformando, la visibilidad y alcance de algunos de los destinos turísticos. Vale decir que el poder de la información y la comunicación han contribuido a mercantilizar cualquier destino turístico. Y que de acuerdo a su “poder de atracción” y desarrollo de su sistema turístico²³, abarcará una demanda más o menos cercana. En el caso de desarrollarse una demanda próxima, estaremos proponiendo un flujo turístico interno, y con ello estaríamos en términos económicos, redistribuyendo la renta consecuente de los gastos producidos por los viajeros.

²¹ En lo personal, advierto que los movimientos sociales, como ONGs, universidades o tipificado de diversas formas, estimulan el cambio a partir de la participación social en aumento, en defensa de los derechos.

²² Autoabastecimiento: un término metafórico, en el que se intenta plantear el desarrollo de una matriz productiva local para lograr su sustentabilidad.

²³ Sistema turístico: Nos referimos al sistema turístico. El mismo se encuentra comprendido por diferentes componentes funcionales entre sí a saber: atractivo, demanda turística, comunidad receptora o entorno turístico, equipamiento, infraestructura, superestructura. Molina (1991)

En tanto si el turismo es receptivo, estaríamos recibiendo viajeros del extranjero, y con ello, divisas que “simulan una exportación”²⁴ reflejada en la contabilidad de la balanza de pagos del país.

En relación a este nuevo contexto, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)²⁵ planteados por la Organización de Naciones Unidas a todos los países asociados del mundo, han sido configurados considerando los desafíos que vislumbra la humanidad, en consideración a las mismas oportunidades para todas las personas y sin comprometer nuestro planeta.

En esta perspectiva, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004 y 2013) afirma que en la actualidad es cada vez más frecuente hablar de desarrollo local basado en el turismo. Siendo muchos, los territorios que están protagonizando procesos de recuperación y expansión económica de acuerdo a la evolución que está experimentando este sector. No obstante, advierte que si esta actividad es deficientemente planificada y si se desestima la intervención de los actores locales en todas las fases del proceso, puede entrañar ciertos riesgos, hasta derivar en efectos negativos para el desarrollo de la actividad y de su comunidad. O cuanto menos, podría acelerar el proceso del ciclo de vida del producto o destino turístico –destinos que comienzan a recibir menos viajeros y consecuentemente menos inversiones público-privadas; y menos rentabilidad-.

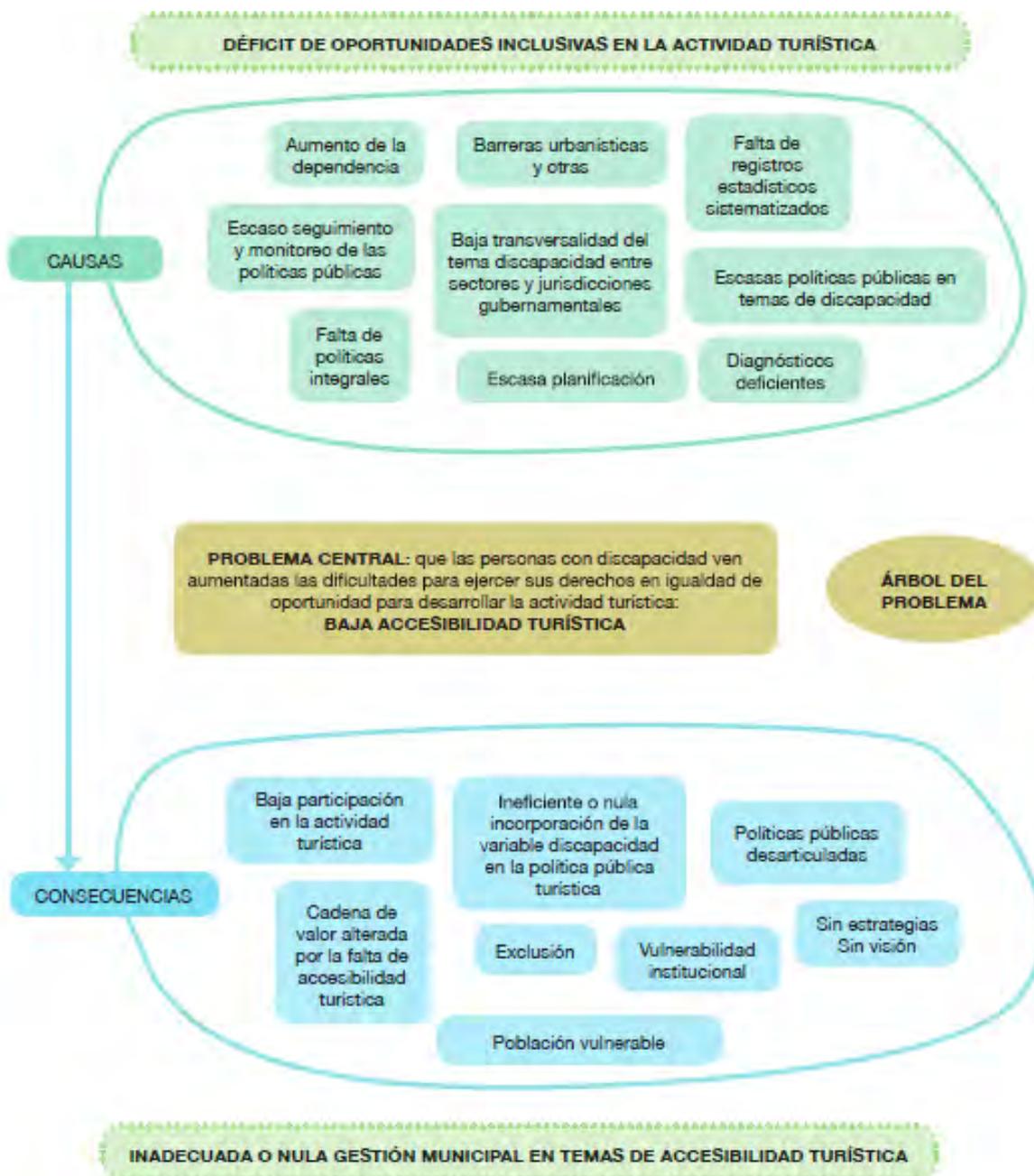
Sin bien, no es nuestro propósito profundizar sobre estadísticas, tan sólo enunciaremos algunos números que intentan describir en términos cuantificados, al colectivo social en cuestión. En el Informe Mundial de Discapacidad del 2011 del la Organización Mundial de la Salud, afirma la existencia en el 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 industrializado.

La relación numérica presentada demuestra una tendencia que deberá tener su correlato en las políticas públicas de los países para poder contribuir al desarrollo del territorio, y como forma de promover las bases para lograr un Estado de derecho. El desafío probablemente sea, el de diseñar ciudades o destinos turísticos inclusivos a partir del desarrollo de políticas estatales en congruencia al consenso de los intereses de las mayorías y minorías. En la siguiente figura se intentará representar mediante el diseño de un árbol del problema, algunas causas y consecuencias del déficit de la accesibilidad turística.

²⁴ La simulación de la exportación refiere, que al momento en que se genera el ingreso de turista extranjero al país, estamos incorporando divisas a la cuenta corriente de la balanza de pagos. Este ejercicio contable tiene el mismo impacto económico que se advierte en la venta al exterior de cualquier producto

²⁵ Objetivos de Desarrollo Sostenible. (en línea) Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/> Acceso el 10 de abril del 2019.

Figura 1: Árbol del problema



Fuente: Mazza, M. C. (2019)

En este contexto, propondremos plantear algunos lineamientos que nos parecen necesarios considerar o al menos ponerlos en debate, en el marco de un desarrollo territorial en materia turística en el que la perspectiva de la discapacidad sea incluida. Para que ello se pueda cumplimentar, será necesario establecer una gestión pública que promueva el planeamiento y el ordenamiento territorial para encauzar el desarrollo posible. Este accionar sin duda debería configurarse en armonía a las necesidades sociales y la ecología de dicho territorio. O para decirlo de otro modo, diseñar y ordenar estratégicamente el territorio para el Desarrollo Sostenible de la Ciudad.

A su vez, el ordenamiento territorial y la planificación son instrumentos de la gestión que facilitan la construcción de un orden de las políticas sectoriales, a partir de un diseño de desarrollo territorial. Para que ello suceda se debería aplicar la política pública a partir de “consensos”. Estos son configurados por la participación de los diferentes actores territoriales que promueven mediante el intercambio entre las partes, un “ideal” en el que se atienda el propósito de los “intereses de todos”. Y así, se construye una mejor calidad de vida en congruencia a la sostenibilidad entre los recursos disponibles y las necesidades humanas.

Para lograr este propósito –el desarrollo-, el ordenamiento territorial requerirá de un abordaje interdisciplinario previo para interpretar o construir el diagnóstico²⁶ del territorio. Los resultados obtenidos serán de un aporte esencial para emprender la reforma necesaria en la que se viabilice la distribución de las actividades, la orientación de las inversiones públicas-privadas, y el aprovechamiento de los recursos para lograr el bienestar de los habitantes. En tanto la planificación estratégica será la que diseñará la metodología posible para lograr los propósitos que se deseen cumplimentar para transformar el territorio.

La implementación de políticas públicas articuladas entre áreas y jurisdicción como parte de la gestión estatal en materia de turismo-discapacidad, requiere de una configuración puntualizada en las necesidades de accesibilidad del conjunto de la población heterogénea universal.

Interesaría dejar visibilizada la situación de algunos países Latinoamericanos, en los que sus políticas de desarrollo son focalizadas considerando ideologías e intereses coyunturales y sectoriales. Lamentablemente las estrategias, como así también los planes, programas o proyectos, se han regido principalmente con una visión sesgada a las ideologías preponderantes de los gobiernos que gestionan, imposibilitando establecer en la práctica, “consensos reales”. Esta práctica política, reafirma inequidades sociales con colectivos sociales sin representación.

Para que ese sesgo ideológico no se estimule, es necesaria la planificación estratégica en la que se tome la participación de todos los actores implicados. En los últimos años se ha fortalecido la participación social de diferentes instituciones y organizaciones sociales que hacen un trabajo de mucho esfuerzo personal y espiritual, para intentar construir una representación social de los sectores vulnerables, principalmente por la falta de asistencia y acompañamiento gubernamental. Pero esos resultados, aún no han sido suficiente. Veamos entonces algunas cuestiones más concretas que hacen a la conceptualización y características de la discapacidad intelectual en diferentes entornos y algunos ejemplos de posibles lineamientos de intervención en el territorio²⁷.

La Asociación Americana de Discapacidades intelectuales y del desarrollo (AAIDD), a la que se adhiere el organismo actualmente denominado “Plena Inclusión” (anteriormente FEAPS)

²⁶ Diagnóstico: es una construcción en términos multidisciplinares de la realidad pasada y actual de un territorio y de su sociedad. El mismo se puede establecer a partir del análisis de información procesada y/o de una configuración a partir del aporte de diferentes actores implicados en esa realidad.

²⁷ 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.

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 años²⁸.

Se sugieren también, la consideración de algunas características generales sobre la singularidad de la discapacidad intelectual. Se ha tomado como referencia, las competencias en relación al conjunto de conocimiento o tareas susceptibles de ser alcanzadas por la mayoría de las personas con deficiencia intelectual, considerando la posibilidad de adaptación del entorno y de sus capacidades.

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,

²⁸ Novell Alsina R., Rueda Quitllet P., Salvador Carulla L.. (2015) Salud mental y alteraciones de la conducta en las personas con discapacidad intelectual. Guía práctica para técnicos y cuidadores. FEAPS http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/955/L_NovellAlsinaR_SaludMentalAlteraciones_2003.pdf?sequence=1

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

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.

Pues bien, considerando las características antes planteadas respecto de la discapacidad intelectual, deberemos reconocer en el territorio aquellos factores que se encuentran adaptados para este colectivo social y los que no, para lograr obtener un diagnóstico más exacto de la realidad de ese lugar. A partir de ello, evaluar las intervenciones territoriales más adecuadas para establecer el andamiaje necesario que estimule su autonomía. Con esta acción se estaría cumpliendo con las responsabilidades gubernamentales en materia de inclusión y desde este colectivo, con el aporte ciudadano para contribuir al desarrollo, como un habitante más, de esta nación.

Así mismo debemos considerar que: “Aunque no se puede diseñar todo para todas las personas, sí es alcanzable que todo sea lo más flexible e integrador posible, con un diseño de calidad, sostenible y universal, en el que todos aportemos y avancemos en una sociedad decente, respetuosa con las personas y con el medio y mejor preparada para las futuras generaciones. (Rodríguez-Porrer, 2002)

En este sentido es indispensable un tratamiento transversalizado por diferentes sectores-disciplinas de una administración de gobierno, para promover políticas turísticas integrales con efecto sinérgico. La política pública que debería desprenderse de las áreas que se vinculan a la actividad del ocio y el turismo, también es constitutiva de políticas que benefician al conjunto de la población. En la siguiente figuran se pueden observar algunas áreas de gobierno que se podrían articular para poder gestionar el turismo accesible.

Figura 2: Gestión integral del turismo accesible



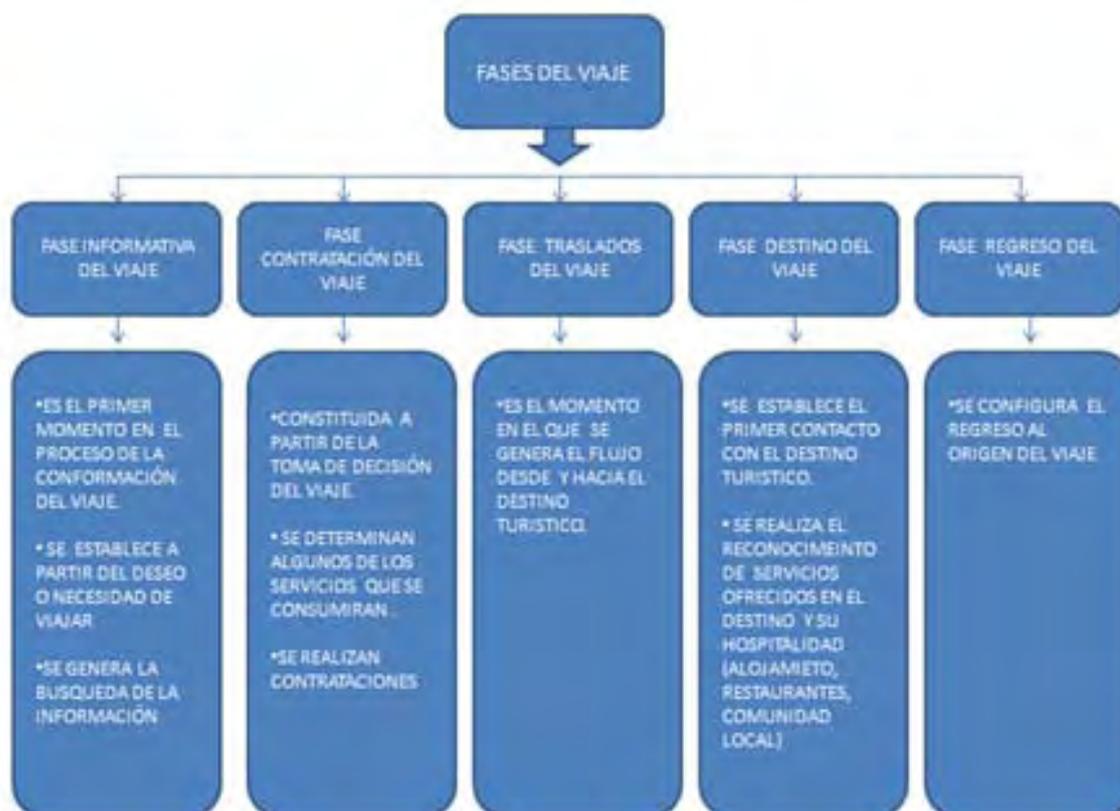
Fuente: Elaboración propia

A continuación se establecerán algunos ejemplos de intervención en la diversidad, sobre la base de diferentes espacios en los que se brinda servicios turísticos, junto a la posible y necesaria articulación gubernamental entre sectores de gestión, que aportarían desde su disciplina la articulación para lograr la accesibilidad turística²⁹.

En la guía de Hospitalidad para las personas con discapacidad intelectual (2017), se ha planteado para las diferentes intervenciones, la necesidad de contemplar las diferentes fases del viaje. La siguiente figura intenta plasmarse una síntesis de los momentos por los que se transita para llevar a cabo el viaje:

²⁹ Accesibilidad turística: es comprendida como las características específicas de un entorno, producto o servicio que se configura a partir de su adaptación posible y en relación a las necesidades de personas con alguna discapacidad para elegir en igualdad de oportunidad.

Figura 3: Fases del proceso del viaje



Fuente: Mazza, C. (2017)

Para obtener la accesibilidad turística en el destino turístico, es necesario proporcionar las adaptaciones posibles para que este colectivo social pueda de manera autónoma, seleccionar el destino turístico que desea conocer, desde el momento que el mismo deseo se manifiesta.

Si bien, tal como venimos proponiendo la conveniencia de aplicar un diseño universal para lograr la inclusión. En el caso de la discapacidad intelectual, observamos que la adaptación en la comunicación es un condicionante esencial, para poder plantear escenarios inclusivos para este colectivo. Para que ello suceda, se debe considerar una comunicación accesible, convergente en las diferentes fases del viaje; y transversal a los sectores-disciplinas administrativas de gobierno que tengan relación de manera directa o no con la actividad turística.

Para que este grupo social sea incluido, es necesario contemplar todo tipo de comunicación, focalizándose en el uso de gestos, imágenes y mediante la verbalización pausada, concreta y clara. 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. Y con ello, poder expresar también, sus necesidades, pensamientos, opiniones, emociones como mecanismos que alientan la inclusión.

En algunos casos es de ayuda también, contar dentro del staff del personal de la empresa, con conocimiento en lenguaje de signos.

Por otra parte, es de utilidad, contar con información previa a la realización del viaje, sobre las posibles competencias – habilidades- que el viajero posee. Esto nos ayudaría a prepararnos aún más.

Veamos entonces, algunos espacios en los que se debería obtener la accesibilidad turística en relación a la comunicación:

- **Sitios webs y redes móviles**

Según Mazza, C (2017), la accesibilidad debe ser independiente a la infraestructura tecnológica, software, hardware, localización, idioma, conexión, capacidades de usuarios. Los sitios webs son aquellos espacios virtuales tanto oficiales como privados relacionados con la información y promoción de los diferentes productos o servicios que se despliegan en el destino turístico. Los mismos se deben proporcionar adaptados, debidamente actualizados, con su respectiva ubicación y precios.

En las redes móviles y como en los sitios webs, el diseño del material informativo debe efectuarse 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.

En la Argentina existen normativas que regulan la comunicación adaptada. En tanto existe un gran número de sitios virtuales que no se encuentran accesibles a la mayoría de los tipos de discapacidad.

- **Infraestructura turística y no turística.**

La infraestructura turística y no turística, es todo tipo de construcciones que acompañan la materialización del desarrollo de la actividad. A modo de ejemplo, enunciaremos algunos: caminos; puentes; terminales de transportes; hotelería, entre otros. Por lo general este tipo de construcciones son llevadas a cabo por los gobiernos de las diferentes jurisdicciones y áreas, dependiente de su envergadura y presupuesto, será su puesta en marcha. Este tipo de construcciones, tienen relación directa con el planeamiento urbano. Veamos algunas individualidades de los ejemplos presentados:

- **Alojamiento turístico**

La construcción de los hoteles puede establecerse por inversiones públicas, privadas o mixtas. Por lo general, las primeras son desplegadas desde los sindicatos; en tanto las privadas pueden ser configuradas por un grupo de inversionistas nacionales o internacionales. En el caso de las inversiones mixtas, requieren de la firma de convenios en los que se establecen las responsabilidades, entre otras cuestiones. En todos los casos deben construirse tomando como referencia los requisitos que devienen del código de edificación local y del planeamiento urbano. Ello se debe a que nuestro marco legal, transfiere a los municipios, la facultad de planificar y ordenar la ciudad. En este contexto, es necesario que las reglamentaciones estimulen y los organismos monitoreen la aplicación del diseño universal.

Así mismo observamos, que en la mayoría de los casos, este grupo de personas adquiere anticipadamente la reserva de su alojamiento. En razón de ello, el personal tiene referencia respecto del pasajero. Para una estadía plena es recomendable las siguientes acciones:

- 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.

- **Recurso humano (trabajo y empleo)**

La Convención en su art. 27, Trabajo y Empleo, reconoce el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y en entornos laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad. En este sentido, debemos conciliar políticas públicas transversalizadas en las que se vincule la temática educativa inclusiva en la que las personas con discapacidad, logren competencias necesarias para adquirir un trabajo digno y en plena elección. En tanto el cumplimiento de sus derechos en materia de políticas laborales que alienten a conciliar espacios laborales diversos.

Y en el otro sentido o “lado” de los recursos humanos, referimos al personal que se encuentra en contacto directo con el viajero y que necesariamente debe encontrarse capacitado e informado. En este caso se puede presentar cursos de capacitación gestionados por los emprendedores privados a sus empleados o desde el Estado gubernamental, se establecen capacitaciones promovidas a diferentes sectores. Veamos un ejemplo:

- **Guía de Turismo**

Según Mazza, C (2007), la comunicación con el guía o 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. Estos puntos de encuentro deben estar bien señalizados para lograr la plena comprensión y asociación de este colectivo. 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, o ironía. Enfatizar 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.

- **Transporte**

Para configurar un sistema de transporte accesible en su relación con la comunicación, es necesario brindar una información intuitiva respecto del servicio que brinda. Y que este, obtenga las mismas características a lo largo y ancho del territorio para 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. Terminales de transportes según su modalidad.

En este simple punteo de cuestiones vinculadas al desarrollo de la actividad turística, se intenta demostrar los diferentes lineamientos y áreas de gobierno que intervienen en la construcción de una política pública integral e inclusiva. Que si bien, podría cambiar el nombre del área gubernamental, según el diseño que se quiera establecer en cada jurisdicción de gobierno. Pero que en una o en otra área o nombre, se encuentra contenido el tema a intervenir. Allí se intenta representar la complejidad que requiere cada intervención, para estimular el desarrollo en materia turística y en relación a su accesibilidad.

Por otra parte, es conveniente establecer alguna metodología de trabajo en el que se pueda articular el conocimiento disciplinar inherente a cada sector gubernamental, presupuestos compartidos y recursos humanos al servicio de un propósito.

Por lo general, cuando estos propósitos surgen en las empresas privadas, se diseñan equipos de trabajo en cumplimiento de ese objetivo. Y al finalizarse, cada uno vuelve a su trabajo "estandarizado". Estos equipos se desenvuelven considerando recursos humanos más representativos a la materia en cuestión, para asegurar una mayor eficiencia en la tarea encomendada.

En el caso del sector público, la experiencia en la gestión integrada y en la articulación entre sectores, es aún, una modalidad difícil de concretar. Probablemente sean variados los factores que condicionan esa metodología de trabajo. A modo de representación de lo planteado, podríamos establecer algún listado de factores negativos que dificultan este accionar: presupuestos con destinos y cantidades diferenciales entre área gubernamentales, distintas prioridades, diagnósticos con interpretaciones opuestas, ideologías contradictorias entre sectores, etc.

En la actualidad la Agencia de Discapacidad del gobierno nacional, mediante el decreto 868/2017, creó el Plan nacional de Discapacidad 2017-2022. El mismo ha sido promovido como un instrumento de la política pública. Y tienen la siguiente finalidad:

“...que tendrá como objetivo la construcción y propuesta, a través de una acción participativa y en coordinación con las distintas áreas y jurisdicciones de la Administración Pública Nacional, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, provinciales y municipales, con competencia en la materia, y con las organizaciones de la sociedad civil, en especial las organizaciones no gubernamentales de y para las personas con discapacidad, de políticas públicas tendientes a la plena inclusión social de las personas con discapacidad, contemplando los principios y obligaciones comprometidos por medio de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la Ley 26.378.”.

El mismo puede visualizarse en el siguiente sitio webs

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/plan_nacional_discapacidad_imagenes_04-2018.pdf

Conclusión

En este apartado se ha propuesto visibilizar el contexto global en el que se desarrolla la actividad turística en la modernidad. Y la necesidad de establecer las acciones más eficientes para conciliar espacios turísticos competitivos. Así mismo se propuso presentar las diferentes áreas de gobierno que deben trabajar de manera sinérgica y articuladas para llevar a cabo acciones que promuevan la accesibilidad turística. Sin duda que en la modernidad, se requerirá de acciones innovadoras, pero que por sobre todo, requerirán de una gran sensibilidad social para contribuir con las intervenciones que tengan como propósito establecer territorios más acordes a las necesidades sociales demandadas.

Bibliografía

Argentina. Ley Nacional de turismo accesible N° 25643. Turismo accesible y p/personas discapacitadas. *Boletín Oficial*, 12 de septiembre de 2002, núm. 29982, p. 2. Disponible en: <<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/77719/norma.htm>>, acceso 20 de marzo de 2019.

Bertalanffy, L. V. (1968): *General systems Theory. Foundations, development, applications*. New York: George Braziller.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL (2017): Discapacidad y políticas públicas: avances y desafíos institucionales en América Latina. Seminario Internacional “Protección social e institucionalidad: desafíos presentes y futuros para la

inclusión en América Latina y el Caribe”. Santiago de Chile, 28 y 29 de agosto de 2017
Disponible en:
https://www.cepal.org/sites/default/files/presentations/presentacion_heidi_ullmann_0.pdf

Documentación Social, (2002) “Los procesos de inclusión social de las personas con discapacidad”. Revista de estudios sociales y sociología aplicada. Disponible en:
https://books.google.com.ar/books?id=N95mwZO3DpMC&dq=Rodriguez-Porrer,+2002&source=gbs_navlinks_s

Maldonado Copello, M. M. (2011): Ordenamiento territorial y políticas de suelo en la ciudad. Razón pública. Disponible en:

<http://www.razonpublica.com/index.php/regiones-temas-31/2417-ordenamientoterritorial-y-politicas-de-suelo-en-la-ciudad.html>

Mazza, M. C. (2017). “Accesibilidad & Comunicación en turismo. Consejos básicos de accesibilidad y comunicación para personas con discapacidad intelectual”. Acceso Disponible en: <https://es.slideshare.net/detodos111/quia-de-accesibilidad-comunicacin-en-turismo>

Mazza, M. C. (2019): “Indicadores de la gestión pública municipal en turismo sobre temas de accesibilidad y discapacidad”. *Revista Española de Discapacidad*, 7 (I): 173-197. Disponible en: <https://www.cedd.net/redis/index.php/redis/issue/view/25>

Novell Alsina R., Rueda Quitllet P., Salvador Carulla L.. (2015). Salud mental y alteraciones de la conducta en las personas con discapacidad intelectual. Guía práctica para técnicos y cuidadores. FEAPS. Disponible en:
http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/955/L_NovellAlsinaR_SaludMentalAlteraciones_2003.pdf?sequence=1

Organización Mundial de la Salud (2011): “Informe de la OMS sobre personas con discapacidad”. Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/70672/1/WHO_NMH_VIP_11.03_spa.pdf, acceso el 3 de marzo de 2017.

Organización Mundial del Turismo (1997): “Lo que todo gestor turístico debe saber: guía práctica para el desarrollo y uso de indicadores de turismo sostenible”. Madrid, OMT.

LOS PRODUCTOS DE APOYO PARA LOS VIAJES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Gabriela Capel³⁰

Algunos de los productos o apoyo (PA) que pueden requerir las personas con discapacidad intelectual al momento de pensar u organizar un viaje o llevar a cabo alguna actividad turística y/o de recreación, consiste esencialmente en las relaciones de integración e interacción con los otros. Ya sea con el personal a cargo del servicio hotelero o turístico, como con los otros sujetos turistas que se encuentran participando de la misma actividad o compitiendo el mismo espacio de recreación.

Cuando nos referimos a pensar en adecuación y/ o adaptación de productos o apoyo para las personas con discapacidad intelectual en relación a la integración, pensamos en aquellas que refieren a la comunicación y el lenguaje. Entendiendo la importancia que estas tienen a la hora de garantizar el pleno desempeño en el intercambio con otros, durante las diferentes actividades en las que se encuentran participando. Permitiendo de esta manera no solo expresarnos, sino el poder entender, e intercambiar pensamiento, sentimientos, deseos, etc. con otros.

El poder contar con medios que garanticen la comunicación y lenguaje a través de diferentes maneras, permite a todo sujeto acceder a sus derechos de ser escuchados, comprendidos, etc. De esta manera se podrá brindar respuesta adecuadas según las necesidades expresadas por las personas con discapacidad intelectual.

Para la comunicación existen diferentes sistemas que permiten a las personas con alguna discapacidad comunicarse, expresarse, e interactuar con otros. Estos son denominados sistemas aumentativos o alternativos de la comunicación. Son de gran ayuda para estos sujetos, y garantizan la inclusión.

Los Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación llamados SAAC son formas de expresión distintas al lenguaje hablado, que tienen como objetivo aumentar (aumentativos) y/o compensar (alternativos) las dificultades de comunicación y lenguaje de muchas personas con discapacidad. Estos tipos de sistemas incluyen todas las modalidades de comunicación (aparte del habla) utilizadas para expresar pensamientos, necesidades, deseos e ideas.

Si nos observamos detenidamente, todos utilizamos este tipo de comunicación cuando usamos gestos, expresiones faciales y o corporales, símbolos, ilustraciones o escritura. “Las personas con graves disfunciones de habla o de lenguaje dependen de la comunicación aumentativa y alternativa para complementar el habla residual o como una alternativa al habla no funcional. Los instrumentos especiales de comunicación aumentativa, como los aparatos electrónicos y los tableros de comunicación con dibujos y símbolos, ayudan a las

³⁰ **Gabriela Capel** es Licenciada en Terapia Ocupacional de la Universidad Nacional de Quilmes y Magister en Metodología de la investigación científica de la Universidad Nacional de Lanús. Además, es Docente e investigadora especializada en productos de apoyo, Jefa de la división de discapacidad y salud e Integrante del proyecto de investigación “Turismo accesible. Análisis de la inclusión social en el turismo para las personas con capacidades restringidas” en la Universidad Nacional de Quilmes. Contacto: gcapel@unq.edu.ar

personas a expresarse y comunicarse. Esto puede mejorar la interacción social, el aprovechamiento escolar y los sentimientos de autoestima”. (<https://www.asha.org/>)

Es importante de destacar que muchas personas con discapacidad no dejan de hablar, sino que tienen a veces dificultades, y estos apoyos lo que permiten es mejorar su comunicación y garantizar el desempeño de ellos al momento de interactuar o participar con otros de manera eficaz. En todas las actividades de la vida diaria, necesitamos poder comunicarnos con otros e interactuar, ya que esto garantiza el gozar de manera independiente de dicha actividad. Las actividades del ocio y la recreación son tan importantes como las de alimentación, vestido e higiene. Por lo cual las personas con discapacidad intelectual, deben contar con los medios para poder expresar su deseo hacia donde quiere ir, que actividad recreativa quiere hacer, etc.

Hoy en día pocos servicios hoteleros o de turismo garantizan sus accesos para las personas con discapacidad, y desconoces los SAAC. Los cuales no son costosos, y muchos son muy fácil de adquirir y aprender a utilizarlos.

Existen programas informáticos y automatizados, de aplicación libre y otros que son pagos, para mejorar la comunicación. Algunos de estos elementos tecnológicos son computadoras, notebook, teléfonos, etc. A los cuales se le programa diferentes aplicaciones, o algunos de ellos ya vienen o cuenta con diferentes servicios según las necesidades y características de las personas con discapacidad intelectual. A continuación, presentaremos algunos ejemplos.

Si bien existen muchos tipos de sistemas por lo general están clasificados en una de las dos categorías: con ayuda o sin ayuda. O combinando las dos modalidades.

“Los sistemas de comunicación sin ayuda no proporcionan salida de voz ni equipo electrónico. El interlocutor tiene que estar presente para que estos sistemas puedan funcionar (no pueden ser usados por teléfono ni para comunicarse con alguien que esté en otra habitación)”. (<https://www.asha.org/>.)

Por ejemplo lo gestual, lo corporal o algún tablero de comunicación con letras, vocales, símbolos o imágenes. El uso de carteles, cartas pizarras, etc. “Los sistemas de comunicación con ayuda son aparatos electrónicos que pueden contar o no con algún tipo de salida de voz. Los instrumentos que brindan salida de voz se denominan comunicadores con salida de voz. Estos pueden mostrar letras, palabras y frases, o una variedad de símbolos que permiten al usuario construir mensajes”. (<https://www.asha.org/>)

Todos estos programas tienen la opción de ser programados según las diferentes necesidades de las personas con discapacidad, como por ejemplo cambiar de idiomas.

A continuación, presentamos alguno de los conocidos a nivel internacional en el mercado según la Asociación Americana del Habla-Lenguaje-Audición:

- **Niki Talk.** Este fue creado para un joven con Autismo, diseñado para iOS, para iPhone y iPad. Está disponible en Adroid y su funcionamiento es parecido al del cuaderno personal de los niños que les permite confeccionar una serie de imágenes para mostrar una emoción, una necesidad o un mensaje. Niki Talk ayuda a cualquier niño con problemas de comunicación, sean del tipo que sean, con un teclado, un

álbum de dibujos de expresiones faciales, acciones, emociones y una pizarra para dibujar libremente. Es importante destacar que la aplicación de este es totalmente gratuita.

- El **SAVIA**: es un sistema de Aprendizaje Virtual Interactivo para personas con autismo y dificultades de Aprendizaje. Este fue trabajado y elaborado desde INDRA (Grupo de Autismo y Dificultades de Aprendizaje de la Universidad de Valencia y la consultora digital Secuoyas). “Se trata de diferentes herramientas basadas en realidad virtual que refuerzan la formación en aprendizajes básicos, un mejor conocimiento del entorno y habilidades de comunicación”. (<http://www.tecnologiasaccesibles.com/savia/>)
- Otro es “**el Boardmaker**, de Mayer-Johnson, es uno de los comunicadores clásicos con múltiples opciones para programar diferentes entornos.” para personas con en el trastorno del espectro autista”. (<http://www.tecnologiasaccesibles.com/savia/>)
- El **Text to Speech** (TTS) es específico para la tecnología Apple, ya que permite escuchar en voz los textos escritos en el ordenador. (<http://www.tecnologiasaccesibles.com/savia/>).

Así mismo lo que se relaciona a las dificultades de la comunicación e interacción respecto de los PA que facilitan la estructuración visual, la claridad visual, el aprendizaje escalonado o los pictogramas, permitiendo a la persona con discapacidad intelectual comprender mejor las consignas o el dialogo que se genera durante la participación de actividades con otros podemos mencionar:

- Grabadoras digitales de audio que permiten exportar los archivos mp3 directamente al pc y reproductores de audio para escucharlos en cualquier ambiente.
- El “Proyecto Habilidades es una aplicación que apoya el fomento de la función ejecutiva en los niños con Trastorno del Espectro Autista (TEA), a través de diversos juegos, que recrean actividades dentro del hogar y la escuela. Se busca reforzar habilidades de tipo organizacional y de planificación en los niños. Está diseñado por la Universidad de Valparaiso de Chile”. (<http://www.tecnologiasaccesibles.com/savia/>)
- Otra aplicación es el Mindomo que sirve para “crear mapas mentales. Útil herramienta para repasar conceptos, crear esquemas y reforzar los conocimientos aprendidos durante el año. Aporta un entorno colaborativo para el desarrollo en tiempo real de mapas mentales. Disponible para iOS y Android.” (<http://www.tecnologiasaccesibles.com/savia/>)

En relación al aprendizaje algunas personas con discapacidad intelectual, no presenta alfabetización convencional o su único medio de la comunicación es a través de la escritura o señas. Frente a esto existen otros tipos de apoyo que permiten la comunicación y el aprendizaje, como:

- **AssistiveWare** es para personas con dislexia, se utiliza en las Mac de Apple. Este programa Wise fue creado con el objetivo de mejorar la lectura y la escritura de las personas que padecen de dicha problemática de salud.

- **Balabolka** es un programa de texto como los lectores de pantalla que permite sintetizar el contenido del portapapeles y de muchos documentos diferentes, así como guardar voces en formato mp3 para reproducirlo en dispositivos de audio. Es gratuito y muy recomendable también para las personas con dislexia.
- **El ClaroRead** es un Software similar al anterior ya que ayuda a las personas con problemas de lectura y escritura. Permite hacerle cambios de las fuentes para facilitar la lectura, resalta el texto conforme se lee mediante colores y facilita la adquisición de textos de documentos en pdf. Otro beneficio que tiene es la ayuda a la escritura con corrección ortográfica y predicción de texto. Permite crear archivos de audio y video para mejorar la comprensión a partir de documentos Word o páginas Web. Se encuentra disponible en Windows e iOS. Comercial.
- **Otro es el Pirtuletras**, disponible en Dyseggxia, de Luz Rello y Clara Bayarri, es un programa en clave de juego para teléfonos móviles que ayuda a los niños con dislexia a superar sus problemas de lectura y escritura en castellano a través de divertidos juegos.
- **El Kurzweil 3000 Firefly** es otro software que también sirve para apoyar a estudiantes con dislexia, con dificultades de lectura, escritura y estudio, desde un enfoque multisensorial.
- **Oxford Dictionary and Thesaurus** es de Apple, tiene aplicaciones Mac, para facilitar el deletreo, la gramática y el completado de palabras.
- **La herramienta Summarize**, permite condensar largos textos en textos simplificados para facilitar la lectura a personas con problemas atencionales. Asimismo las notas de voz, pueden emplearse para evaluar el progreso en la vocalización, pronunciación, etc.
- **iLife** es otra herramienta para comunicar ideas, que van aunando múltiples fuentes de texto, multimedia y sitios web.
- **iTunes** sirve para acceder a contenidos de multimedia organizados perfectamente en múltiples dispositivos.
- **Spotlight** es un instrumento que sirve para realizar búsquedas de cualquier material desde un solo sitio.

Por otro lado la empresa Apple, dispone de diferentes interfaces para sus usuarios, que son adaptados para personas con trastornos cognitivos y dificultades del aprendizaje, incluidos por defecto en sus productos. Lo importante es que son todos sin costo adicional. (https://www.apple.com/education/docs/L417450B_US_Uniquely_Equipped.pdf).

Existen muchas otras aplicaciones destinadas al público en general y a los sujetos con discapacidad intelectual. Estos PA y/o software presentan procesos complejos de manera gráfica, y si bien son apoyos adecuados para reforzar contenidos en una amplia variedad de limitaciones funcionales cada día hay nuevas tecnologías que permiten mejorar la accesibilidad y responder a las necesidades de cada una de las personas que los requieren.

Lo importante es comprender la importancia de pensar en diseños de entornos accesible. Nos referimos en este caso a la creación de PA, herramientas, etc., con las siguientes características:

1. Simples
2. Con descripciones claras y concretas.
3. Con disposición del entorno predecible y estandarizado, o fácilmente personalizable.

Todo esto es posible si entendemos que los espacios y los servicios que ofrece Turismo para las personas con discapacidad intelectual son posibles de adaptar y de ser pensados accesibles para todos y todas.

También, es importante destacar a la Asociación de Programas de la Ley de Tecnología de Asistencia (ATAP) que es una organización de los EEUU, sin fines de lucro, compuesta por miembros de la Ley de Tecnología de Asistencia, financiada bajo la Ley de Tecnología de Asistencia (AT Act). ATAP que facilita la coordinación de los programas estatales de AT a nivel nacional y proporciona asistencia técnica y apoyo a sus miembros, esta representa las necesidades e intereses de los programas y sirve como representante nacional de los programas estatales de AT". (<https://www.ataporg.org/>).

A través de estos programas se generan nuevos PA dando respuesta a las diferentes necesidades de las personas con discapacidad.

En nuestro país el INTI "Instituto Nacional de Tecnología Industrial", también cuenta con un línea de trabajo financiado por el estado para la creación de proyectos y programa en la elaboración de PA de apoyo y nuevas tecnologías que respondan a los requerimientos de los sujetos en condición de discapacidad. A los fines de permitir su plena inclusión e independencia en la vida diaria. Esta línea de trabajo se desarrolla en el centro de Investigaciones y Desarrollo Técnico para la Salud y Discapacidad, abordando la temática de la Innovación tecnológica de productos y de servicio como un verdadero servicio. (<https://www.inti.gov.ar/discapacidad/>)

Hoy proporcionar un medio de comunicación y acción conjunta con otras organizaciones y el trabajo en redes promueve el acceso y la adquisición de tecnología de asistencia, que permite mejorar la calidad de vida de las personas.

Es muy importante comprender la importancia de apoyar y participar en proyectos de investigación y demostración que aumentan el acceso y la adquisición de estos productos que en los mercados son de alto precio, que muchas veces no son cubiertos brindados por las obras sociales porque viene del exterior.

Por esta razón es importante difundir que la Argentina cuenta con excelentes profesionales que de manera interdisciplinaria trabajan generando diferentes apoyos tecnológicos, y de asistencia para las personas con discapacidad. Muchos de ellos a costos accesibles o gratuitos.

Finalmente para cerrar este artículo, es importante comprender que un sujeto con discapacidad intelectual presenta una serie de limitaciones en las habilidades para funcionar

en su vida diaria, pero que pueden ser logradas si son acompañadas o se les brindan apoyo o PA, que le permitan participar de distintas situaciones y lugares.

Garantizar la plena inclusión de ellos a la participación de estos espacios de ocio depende tanto de la propia persona como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor. Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad intelectual tendrán menos dificultades, y mayor autonomía.

Finalmente, como se presentó en este escrito las personas con discapacidad intelectual pueden presentar mayores dificultades para aprender, comprender y/o comunicarse.

Es importante señalar que son sujetos de derechos, ciudadanos como todos, que cada uno de ellos tienen, gustos, sueños y necesidades particulares. Como cualquiera de nosotros. Y tienen que contar con la posibilidad de elegir y disfrutar de todos los servicios turísticos y espacios recreativos o de ocio de que deseen según sus intereses y gustos, con los apoyos adecuados.

Eso depende de cada uno de nosotros, de una sociedad más justa e inclusiva.

Referencias

Asha, American Speech- Language- Hearing (2019), Donna Fisher Smiley, audióloga, programa EARS en el Arkansas Children's Hospital, España, universidad de Alicante. <https://web.ua.es/es/accesibilidad/productos-de-apoyo/productos-de-apoyo-deficit-psiquico.html>

Dicianno, B. E y J Lieberman, MR Schmeler (2015), Assistive. Rehabilitation Engineering and Assistive Technology Society of North America (RESNA)

Gosnell j y J Costello, H Shane - (2011) ASHA, Nearly two decades ago, these clinical researchers provided a framework for clinical decision making based on a set of rules and pertinent , This project was funded in part by the Rehabilitation,Engineering Research Center on Communication Enhancement (AAC-RERC)

Indra, Proyecto de Innovación; (2008-2011) “ Savia, Sistema de Aprendizaje Virtual Interactivo para personas con autismo y dificultades de Aprendizaje: Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, España, <http://www.tecnologiasaccesibles.com/savia/>

Naughton, D Mc y J Light ,(2013)- Taylor & Francis, AAC. Page 7. iPad and Mobile Technology Revolution 113, International Society for Augmentative and Alternative Communication

Plena Inclusión, (2017), Confederación Plena Española, ONG, Madrid, (<https://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/que-es-discapacidad-intelectual>).

State Assistive Technology Programs, (2016) <https://www.ataporg.org/>, Springfield, EEUU.

Webster, J, RT Watson - MIS quarterly, (2002) JSTOR, is currently working on the topic and to give broad guidance on the direction of the Extending

current theories or developing new theories will create directions for future research literature in IS and related areas * develops a model to guide future research * justifies propositions. Directions for Future Research and Implications for Practice Clearly

Bibliografía

Beukelman, KL Garrett, KM Yorkston, (2007), Page 1. Augmentative Communication Strategies for Adults with Acute or Chronic Medical Conditions AAC Decision-Making Teams: Achieving Change and Maintaining Social Support David R. Beukelman, Kathryn M. Yorkston, and Kathryn L. Garrett Glossary of Terms Index. (www.disabilitytraining.com)

INTI "Instituto Nacional de Tecnología Industrial", (<https://www.inti.gob.ar/>)

Kuder, S.J. (2003), ERIC Teaching Students with Language and Communication Disabilities. Second Edition (11) "Enhancing Language and Communication;" (12) "Augmentative and Alternative Communication;" and (13) "Language and Culture." Each chapter also contains review questions, suggested activities, resources for extended study, and a glossary.

“LA PREVIA DE UN VIAJE, ¡YA ES VIAJAR!”

Andrea Cuttica y Eliana Gavilán Vázquez³¹

Desde hace ya varios años los viajes son fuente de entusiasmo y expectativa en toda la comunidad de Senderos del Sembrador. Tanto nuestros usuarios/os como sus familias y el personal de la Institución, se ven enriquecidos luego de cada destino.

Los primeros fueron viajes de pocos días y cerca de Buenos Aires pero a medida que las usuarias/os fueron experimentando lo gratificante de estas experiencias, se volvió un objetivo institucional ofrecer el servicio de turismo. Las variables de la organización como el costo, la fecha, quienes están en condición de viajar y ese tipo de situaciones quedan a cargo del equipo directivo de la institución. Se fue sistematizando la logística y previendo las complejidades que iban apareciendo hasta subir la apuesta y volar en avión en dos oportunidades. Cuando hablamos de logística nos referimos por ejemplo a fijar un lugar de salida del micro que nos permita subir a nuestro ritmo, ir marcando el equipaje, que cada turista elija con quien quiere sentarse en el micro, entre otras. Este tipo de detalles pueden parecer menores pero se debe tener en cuenta que la población con la que viajamos es con adultos con discapacidad intelectual con extensas necesidades de apoyo y que esos ajustes han sido necesarios para que el momento de la salida fuera más organizado.

Cada nuevo destino se desprende de las inquietudes e intereses de los viajeros. En charlas cotidianas e intercambios entre amigos se van compartiendo ideas acerca de cuál puede ser el próximo viaje. Se incluyen en las planificaciones de los profesionales actividades que aborden: la disposición de las habitaciones: quién dormirá con quién, muy importante ya que no solo se elige compañero de cuarto sino quién oficiará de asistente para cualquier apoyo que la persona requiera; que atracciones tiene el lugar, que clima hará, etc, todo tipo de información que cualquier turista necesita tener. Se confeccionan apoyos visuales del micro, el hotel, la comida y las atracciones entre otros. Todo aquel material que les permite a los usuarios/os tener una idea más completa de qué será lo que sucederá en este nuevo viaje.

"¿Qué vamos a hacer para el próximo viaje?" pregunta Diego durante una de las jornadas en Club de sábado. "¿Vamos a conocer a Willy?", sugiere Vero en otra oportunidad. La respuesta llega acompañada del entusiasmo de tener dentro de las expectativas a futuro un viaje con amigos.

Toda la institución se impregna y se pone al servicio de lo que seguramente será un nuevo capítulo de experiencias inaugurales y otras ya de camino recorrido. Dormir en lugares diferentes, comer otra comida, cruzarse azarosamente con múltiples personas y ejercer el uso de habilidades sociales menos frecuentes, poner a prueba la espera y anticipación de situaciones novedosas.

³¹ Eliana Gavilán Vázquez es Terapeuta ocupacional (UBA). Es también Magister en integración de personas con discapacidad (Universidad de Salamanca. España) y Experta en Tics, inclusión y discapacidad inclusión (Creativa-OEI). Además, es Coordinadora del programa autonomía, desarrollo personal e inclusión de personas con discapacidad. Contacto: licgavilanvazquez@gmail.com
Andrea Cuttica Es Lic. en Psicopedagogía. Contacto:andracuttica@hotmail.com

La vida cotidiana de nuestros usuarios/os tiene una alta cuota de previsibilidad y cada viaje es el ejercicio de lo inesperado.

Como en todo grupo de personas que viajan, algunos están más interesados en saber que comida habrá o que lugares se visitarán y otros si pueden llevar su equipo de mate. Todas estas dudas e intereses son atendidos en forma personalizada por el personal de la Institución dando respuesta a cada consulta del viajero/a.

Los viajes forman parte del proyecto institucional porque se consideran micro experiencias de la posibilidad de pasar tiempo fuera del hogar familiar. Si tenemos en cuenta que la mayoría son adultos que aún viven con sus familias, donde sus acciones están permanentemente bajo la lupa, la idea de irse por unos días suele resultar muy productiva y saludable tanto para ellos como para sus familias que puedan tomarse un respiro del cuidado de sus hijos/as por el periodo que dure el mismo. Es así como los viajeros descubren tanto habilidades e intereses nuevos al mismo tiempo que se ajustan sus sistemas de apoyos.

“Mientras los usuarios/os viajan...también se acompaña a las familias que se quedan”

Si bien gran parte de la energía de la previa y del viaje se la llevan nuestros turistas, aparece una realidad simultánea que tiene que ver con el acompañamiento que requieren las familias. Del mismo modo progresivo que se organizaron los viajes de menor a mayor distancia, así es la asistencia a las familias. Atender llamados telefónicos y ofrecer reuniones a demanda es la forma de acompañarlos en esta experiencia que en muchos casos es la primera. Muchas familias nos cuentan que aprovechan y organizan su propio viaje.

Hoy contamos con tecnología y las comunicaciones son en tiempo real. Las familias pueden saber en el acto cuando han llegado a destino además de seguir todo el viaje a través de las redes sociales. La demanda de información durante los viajes ha desaparecido. Cada familia encuentra lo que busca dentro de las publicaciones que se hacen a lo largo de los viajes.

Cuando se pone fecha a un viaje lo primero que pensamos es *¡vamoos, se viene un viaje con amigos!* Y de inmediato...cuánto falta, quienes viajan, será lejos... podemos pasar de una noticia feliz a un momento de ansiedad, incluso angustia por tantas preguntas que nos surgen .

Pensamos que la previa de un viaje ya es viajar, es por eso que acompañar estos primeros momentos es esencial para poder disfrutar todo el recorrido.

Los viajes tienen fecha de **ida y vuelta** ¡clave para ubicarnos en el tiempo! y **destino** ¡clave para ubicarnos en el mapa!.

Consideramos muy importante *la previa*. Según la necesidad de cada usuario, se busca responder a las inquietudes y brindar la información deseada, ni más... ni menos. Cada grupo organiza la previa como más le guste, están aquellos que gustan de escribir, otros de usar imágenes y señas, y otros que toman de todo un poco.

Empezamos el viaje, nos ubicamos en el tiempo:

Marcamos en el calendario la fecha de ida y la fecha de vuelta.



26 de mayo CUMPLEAÑOS DE MANU



Nos ha pasado en el recorrido del viaje, tener la suerte de celebrar un cumpleaños...así que, otra información más para sumar al calendario.

Si falta mucho para el viaje, ubicar la *estación del año* nos puede ayudar a pensar y comprender que si el frío del invierno recién empieza... aún hay que esperar la primavera para por fin disfrutar del calorcito del verano, en la playa... por ejemplo.

En el calendario algunas veces pegamos un micro o un avión para señalar la ida y vuelta, y resaltamos con un color los días del viaje; otra opción es colocar la foto del lugar a visitar, por ejemplo: San Luis, y con eso indicar el comienzo del viaje y para finalizar, podemos usar el ícono de una casa.

¿Adónde vamos!?

En cuestión de segundos podemos viajar al lugar de destino ¡buscamos en Google!

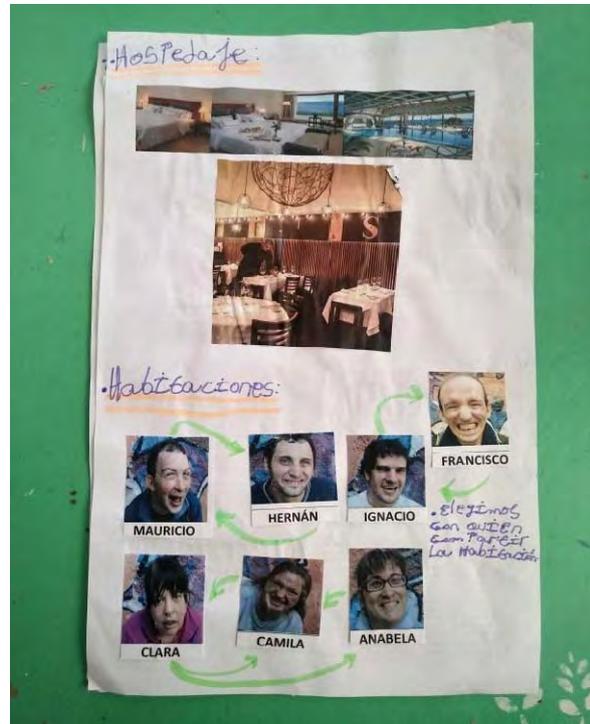
Teniendo en cuenta la necesidad de información de cada usuario/o y del grupo buscaremos en Google. Algunos quieren saber si es cerca o lejos (mapa), otros si hay montaña o mar (imágenes), ¿qué hay para hacer? (información que nos cuenta que son personas viajadas o curiosas...para el caso ¡es igualmente positivo!)

La posibilidad de saber del lugar de destino sumado a la ubicación en el calendario nos permite anticipar qué vamos a necesitar llevar, si será mejor llevar buen calzado para caminatas largas o unas lindas ojotas porque estaremos varios días disfrutando el mar, el río o la pileta.

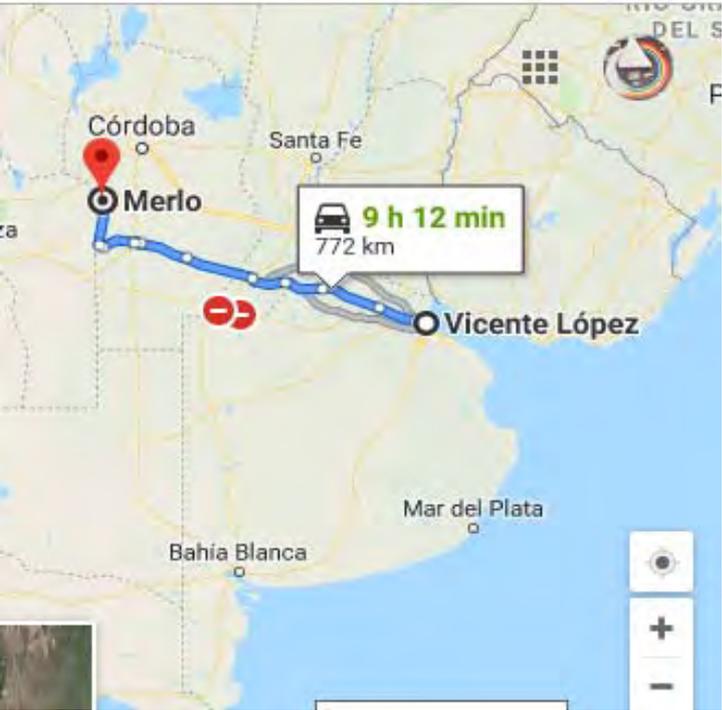
Nunca una foto será lo mismo que el lugar en vivo y en directo, pero la información que nos brinda permite tener una idea más real y concreta, aprender si es algo desconocido... en definitiva, apropiarnos de un saber que nos da tranquilidad.

Cada grupo decidirá el destino de este viaje (su previa) si buscan más información del paisaje, actividades, dónde dormir, etc. Si prefieren investigar la ruta (a cuántos km está, si es en otra provincia, cómo se llama, localización en el mapa).

El boceto de éste texto:



Información de la previa del último viaje (San Luis, 2019):



Hospedaje:



Buscamos más imágenes del lugar:



Uno de los puntos importantes de la planificación de un viaje es el armado de la valija. La administración de los objetos que los turistas van a necesitar en función del destino, el clima y el tipo de actividades que se van a realizar genera expectativa e interés. Es por esto que se diseñan diferentes apoyos para el armado del equipaje con el enfoque puesto en lo que necesitan los usuarios/os. Listas con imágenes de los objetos que sirven para que cada miembro del grupo pueda seleccionar lo que cree más importante. Mantener esta práctica hace que los/as usuarios/as se responsabilicen por llevar lo necesario, participe activamente de la administración de sus pertenencias y forma parte de los ejes que se comparten en los diferentes espacios de trabajo.

La charla comienza con alguien que arroja a modo de tópico “¿Qué tenemos que llevar al viaje?!” Es en ese momento que, entre fotos y conversaciones, cada persona va aportando lo que le parece fundamental incluir en el equipaje. “Pantalón” se escucha decir a Camila; Ignacio hace la seña con la que dice “medicación”; “la radio” dice Manuel haciendo referencia a una radio con auriculares que él lleva a donde sea que va. Silvina, muy atinadamente, nos hace recordar que tenemos que poner el pijama y Manuel agrega que Pablo debería llevar la remera de Boca, club del cual es fanático. ¿Qué tipo de documentación tenemos que llevar? Si vamos a comprar algún regalo, ¿cuánto dinero podríamos llevar? En varias ocasiones los miembros del grupo hacen referencia al abrigo y al infaltable equipo de mate, eje y compañero de muchas charlas en Senderos del Sembrador.

LISTA DE PRENDAS DE VESTIR PARA EL VIAJE –SALIDA 19-04-2018 21,30 HS

NOMBRE:		
DESTINO DEL VIAJE: MERLO, SAN LUIS		
CANTIDAD DE DÍAS: 6		
PRONÓSTICO DE TIEMPO: ENTRE 27-11 °c		
PRENDAS	CANTIDAD	LISTO
VALIJA 	1	
ARTÍCULOS PERSONALES		
MEDICACIÓN EN PASTILLERO/ORDEN MEDICA 		
DNI Y CARNET DE OBRA SOCIAL 		

<p>DINERO</p> 		
ELEMENTOS DE CUIDADO E HIGIENE PERSONAL		
<p>PROTECTOR SOLAR</p> 	1	
<p>SACHET DE SHAMPOO</p> 	6	
<p>SACHET DE CREMA ENJUAGUE</p> 	6	
<p>DENTIFRICO Y CEPILLO DE DIENTES</p> 	1	
<p>PEINE</p> 	1	

<p>JABÓN EN JABONERA (PUEDE SER JABÓN LÍQUIDO Y ESPONJA)</p> 	<p>1</p>	
<p>DESODORANTE Y COLONIA</p> 	<p>1</p>	
<p>PRENDAS DE VESTIR</p>		
<p>BOLSAS(PARA PONER LAS MUDAS DE ROPA DEBEN TENER ROPA INTERIOR, REMERA, PANTALON)</p> 	<p>5</p>	
<p>ROPA INTERIOR</p> 	<p>6</p>	
<p>PANTALÓN –SHORT-PANTALON DEPORTIVO</p> 	<p>6</p>	

<p>REMERA MANGA CORTA/LARGA</p> 	<p>6</p>	
<p>BUZO</p> 	<p>3</p>	
<p>CAMPERA</p> 	<p>1</p>	
<p>GORRA</p> 	<p>1</p>	
<p>ZAPATILLAS</p> 	<p>1</p>	

<p style="text-align: center;">OJOTAS</p> 	1	
<p style="text-align: center;">TRAJE DE BAÑO</p> 	1	

En el grupo hay quienes ya han tenido la oportunidad de viajar otras veces, pero es usual que en cada viaje haya usuarias y usuarios que viajan por primera vez. Son quienes reciben información de los miembros del equipo sobre qué pueden esperar de esta nueva experiencia pero también de sus propias compañeras y compañeros de cada espacio de trabajo. Se generan charlas sobre lo que se ha hecho en otros viajes, se miran fotos y videos que no solo nos hacen recordar experiencias que nos generan entusiasmo sino forman el eje de conversación entre pares para compartir lo que se vive viajando.

Compartir entre amigos un viaje y lo que implica su planificación permite a un grupo de adultos en situación de discapacidad intelectual con grandes necesidades de apoyo en la comunicación conversar acerca de sus expectativas, sus deseos con respecto a los diferentes aspectos que se deben decidir antes y durante el desarrollo del viaje, y lo que luego compartirán con quienes forman parte de su entorno inmediato. Para ello es que el equipo se mantiene atento a las formas en que cada persona expresa estos deseos, opiniones, inquietudes. Se toman registros fotográficos, videos y toda aquella herramienta que se considere útil para facilitar este diálogo entre las personas que viajan y aquellas que recibirán las novedades y anécdotas de los turistas.

Una de las decisiones que se conversa en grupo es con quién querría compartir habitación cada uno. El proyecto de vivienda convivencial Casa Vergara, acercó a varios/as usuarios/as a tener contacto con la experiencia de compartir habitación con un amigo o amiga y lo fundamental que resulta en muchas ocasiones el apoyo entre pares. En función de los intereses de quienes viajan y la posibilidad de ser entre ellos mismos facilitadores de la experiencia de viajar y hospedarse en un lugar ajeno a su hogar se decide cómo se van a dividir las habitaciones. Camila, quien vive en Casa Vergara y comparte habitación con Paula y Silvina, responde que quiere seguir compartiendo con ellas en el viaje, y el deseo es recíproco.

La punta del hilo conductor de la conversación sobre los viajes y todos los lugares nuevos que se van a visitar radica en el reconocimiento del turismo como un derecho, que se menciona en el Art. 30 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y generar los apoyos necesarios para la participación en la comunidad en igualdad de condiciones con las demás personas.

Viajamos porque nos da placer, libertad y porque es nuestro derecho, y qué mejor que compartirlo con amigas/os.

Artículo 30 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en fotos y lectura fácil):

“Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento (aquello que hacemos en el tiempo libre para divertirnos) y el deporte.”

1. Las personas con discapacidad tienen derecho a:

- Participar en los actos culturales, igual que las demás personas.
- Películas, programas de televisión y libros en formatos accesibles.
- lectura fácil es un formato accesible.
- Llegar a teatros, museos, cines, bibliotecas y monumentos como las demás personas.



2. Las personas con discapacidad pueden crear, inventar cosas y hacer obras de arte. Esto es bueno para todos.



3. Las personas tienen derecho a usar su propio lenguaje como el lenguaje de señas, la escritura para ciego y la lectura fácil.

4. Las personas con discapacidad tienen derecho a:

- Participar en todas las actividades deportivas.



- organizar actividades deportivas para personas con discapacidad.
- Aprender los deportes que elijan.
- **Participar en actividades turísticas como las demás personas.**
- Participar en todas las actividades que organice la escuela.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, EXPERIENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL. UNA HERRAMIENTA QUE PERMITE DAR VOZ AL USUARIO Y MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Andrea Verónica Cuttica

Al hablar de turismo se ponen en primer plano algunos de los principios generales de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad como ser el respeto por la autonomía individual y la independencia de las personas, la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad, la igualdad de oportunidades y la accesibilidad.

La experiencia de viajar nos ofrece una inestimable posibilidad de crecimiento personal. Somos uno cuando nos vamos y otro cuando volvemos, las vivencias nos permiten transformarnos. Eduardo Galeano (2008 p.188) en su libro, Patas Arriba La Escuela Del Mundo Al Revés nos dice “es la aventura de cambiar y de cambiarnos la que hace que valga la pena este parpadeo en la historia del universo, este fugaz calorcito entre dos hielos, que nosotros somos”.

Partir implica preparativos y planificación, ilusiones, curiosidad, nuevos aprendizajes en pos de lo que vendrá y viejos conocimientos que vuelvo a utilizar. Al llegar al destino lo nuevo, lo diferente, lo cómodo y lo no tanto, lo previamente visto, lo inesperado, la sorpresa. Volver tiene un sabor a todo eso y un poco más. Se revive lo experimentado y con cada foto y cada relato vuelve a transformarse y a hacerse nuestro. La práctica que se pretende dar a conocer es la toma de una encuesta de Satisfacción al viajero que se realiza en el Centro de Día Senderos del Sembrador con jóvenes con discapacidad intelectual cada vez que se regresa de los viajes institucionales. Forma parte justamente de éste último tramo del proceso y de algún modo, resume todas las etapas anteriores. La misma se piensa, diseña e implementa con el convencimiento de que los jóvenes, con los apoyos necesarios, pueden ejercer su derecho a expresar libremente sus opiniones en igualdad de condiciones con las demás personas.

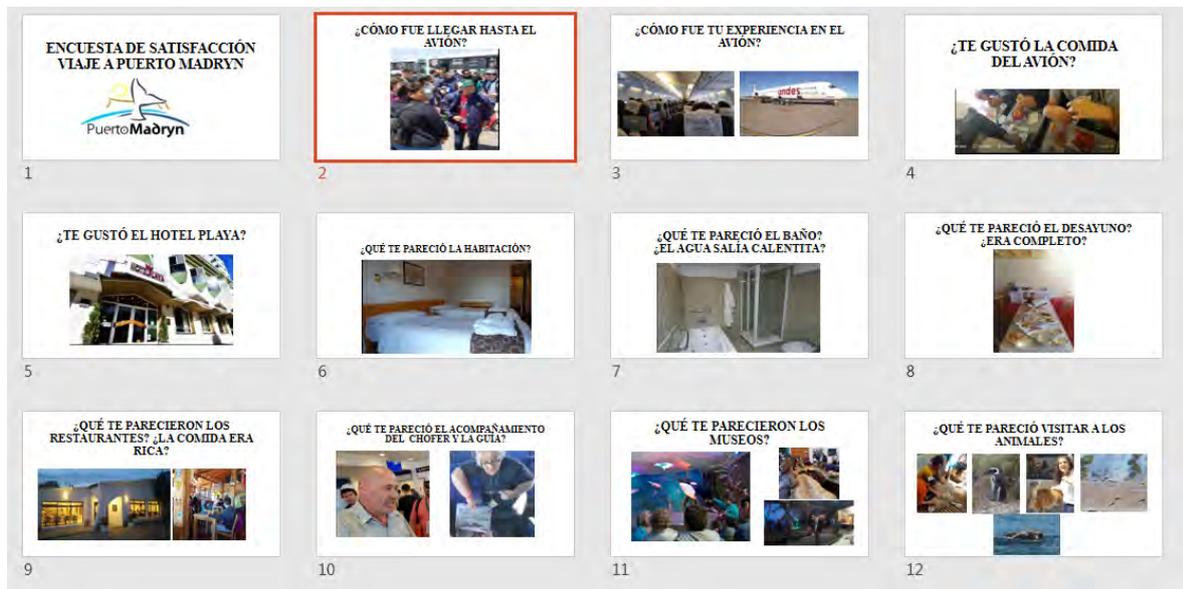
Por apoyo entendemos siguiendo a Egea García y Sarabia Sánchez (2004) que son los recursos y estrategias que persiguen promover el desarrollo, educación, intereses y bienestar personal de una persona y mejoran el funcionamiento individual. Pueden variar en intensidad según sean las discrepancias entre las habilidades personales y las competencias que se requieran para una determinada tarea. Cuando el apoyo es pertinente incrementa la independencia de la persona y su nivel de participación.

La experiencia nos enfrenta al desafío de diseñar un instrumento que sea accesible y que, en lo posible, intente minimizar el sesgo poniendo de relieve la opinión valorativa de los usuarios y no la nuestra o lo que nosotros pensamos acerca de sus vivencias.

La encuesta con el paso del tiempo se ha ido transformando y se le han añadido elementos para hacer las preguntas más ricas y completas sumándose además de fotos algunos videos que han resultado de mucha utilidad con los jóvenes con mayores limitaciones en la expresión y más necesidad de intensidad en los apoyos.

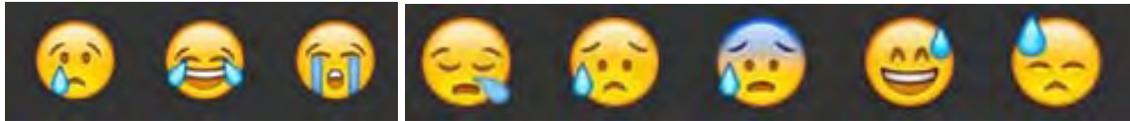
Se toman como tópicos para las preguntas aspectos comunes a todos los viajes como ser el traslado, el hotel, la comida, los paseos y la experiencia con las personas acompañantes.

Aquellos jóvenes que pueden expresarse con la palabra y que además cuentan con una muy buena memoria son quienes ayudan en el diseño de la encuesta buscando en el Facebook institucional aquellas imágenes que con mayor claridad den cuenta de lo vivido a la vez que aportan valiosa información acerca de dónde y cuándo ha sido tomada cada una. Lo mismo comenzó a hacerse con los videos.



Otra parte fundamental del proceso es pensar cuales son los apoyos para que la persona pueda dar respuesta aun cuando no hay lenguaje inteligible. Valen las señas, los sonidos, las miradas, las posturas, la utilización de comunicadores como así también las ganas de no responder a determinada pregunta. A la hora de ser utilizado como apoyo, el lenguaje visual puede resultar ambiguo si no se trabaja previamente en cierta convención interna del significado de las imágenes que se seleccionan. Por ejemplo, cuando el grupo viajó a Puerto Madryn se intentó complejizar el nivel de respuesta ampliando la posibilidad más allá de las opciones “bien, regular o mal”. Se barajaron otras alternativas como por ejemplo ofrecer la variable de expresar sentimientos como el miedo, o acciones como el esfuerzo. Se pensó entonces que la utilización de los mismos emoticones que se emplean cuando se

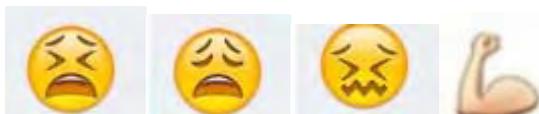
chatea por Whatsapp podrían ser de utilidad ya que los jóvenes están familiarizados con ellos y forman parte de nuestra cultura. No obstante, en la etapa misma de armado del instrumento se nos hizo evidente la polisemia de la imagen ya que no todos veíamos en un mismo emoticón a una misma palabra. Eso nos llevó a averiguar en internet un diccionario de emoticones para informarnos al respecto. Algunos ejemplos:



Todos los que tenían una gota eran interpretados por la mayoría de los jóvenes como “llorando”, “alguien que llora” o “lágrima” aunque en realidad tenían significados tan diversos como (de izquierda a derecha) triste, llorando de risa, muy muy triste, llorando de forma ruidosa, somnoliento, decepcionado pero aliviado, con sudores frío, “jajaja, vaya, menos mal, qué alivio” y preocupado.



Indistintamente frente a pensar como representar la sensación de miedo aparecieron estos emoticones siendo que el primero significa susto, el segundo vergüenza o turbación y el último, sorpresa



Estos emoticones surgieron frente a la palabra esfuerzo siendo que los dos primeros estarían expresando cansancio, el tercero confusión y el último la “exhibición de fuerza”.

Frente a la ambigüedad convenimos la definición de cada imagen y luego las trabajamos con los jóvenes. Para ello se emplearon fotos de una persona gesticulando a fin de representar la sensación, parecer o sentimiento y al lado el emoticón que se asociaba a esa expresión facial.³²



³² Cabe destacar que el protagonista de las fotos es un auxiliar del Centro de Día, que anteriormente fue concurrente, a quien los jóvenes tienen gran afecto. La decisión de que sea siempre la misma persona la que figura en las fotos y con un fondo neutro se pensó con el fin de no agregar estímulos innecesarios.



Se requirió nuevamente un ajuste luego de proponernos aumentar la diversidad de respuestas. Luego de algunos ensayos con el instrumento se decidió que, en las personas con mayor compromiso en el área de la comunicación se continuaría utilizando como opción de respuesta básica “Bien, mal o regular” utilizando para ello el dedo pulgar. Sólo en caso de arribar a una respuesta negativa se daría la posibilidad de ahondar indicando sentimientos, sensaciones o acciones tales como tristeza, miedo, esfuerzo etc.



A medida que la persona va respondiendo se realiza un registro en papel consignando más allá de las palabras, los gestos, movimientos, sonidos y expresiones. Para ejemplificar se muestran a continuación diversas respuestas según el apoyo brindado comenzando por los de mayor intensidad y disminuyendo gradualmente hasta llegar a quienes no lo necesitan.

“La tabla de los pulgares”:

Se utiliza como apoyo una tabla con la cual los jóvenes están familiarizados indicando el pulgar hacia arriba respuesta **positiva**, el pulgar hacia abajo **negativa** y el pulgar al medio **“regular/más o menos”**. Las respuestas se refieren al viaje antes mencionado con destino a Puerto Madryn.

Pregunta número	Joven 1	Joven 2	Joven 3
1 ¿Cómo fue llegar hasta el avión?			
2 ¿Cómo fue tu experiencia en el avión?			
3 ¿Te gustó la comida del avión?			
4 ¿Te gustó el hotel playa?			
5 ¿Qué te pareció la habitación?			
6 ¿Qué te pareció el baño? ¿el agua salía calentita?			
7 ¿Qué te pareció el desayuno? ¿era completo?			
8 ¿Qué te parecieron los restaurantes? ¿la comida era rica?			
9 ¿Qué te pareció el acompañamiento del chofer y la guía?			
10 ¿Qué te parecieron los museos?			
11 ¿Qué te pareció visitar a los animales?	no contesta		
12 ¿Qué te pareció navegar? ¿cómo te sentiste?	Grita al ver la foto del barco y sonríe se consigna positivo.		

13 ¿Qué te pareció hacer caminatas? ¿Pudiste hacerlo sin problemas? ¿Cuánto esfuerzo significó para vos?	El facilitador dice que piensa que a "X" le gustó mucho caminar que el mismo pedía que lo ayuden a llegar más lejos y que fue incansable.		Se le pregunta si para él fue mucho esfuerzo dice que SI
14 ¿Saliste de noche o preferiste quedarte en tu habitación?	se fue a dormir	se fue a dormir	Cuenta el facilitador una anécdota en relación a esta experiencia y el joven escucha con mucha atención mostrando gran satisfacción. ³³
15 ¿qué te pareció ir a trelew? ¿ir a tomar el te?			
16 ¿Te sirvieron los siguientes apoyos?			
17 ¿Fuiste de compras? ¿qué te pareció la experiencia?			
18 ¿Con quienes te gusto compartir?	Con Pato, Ligi, Santi y Mili	Con Caro	Con Tebi y Santi

"Los emoticones"

Pregunta número...	Joven 4	Joven 5	Joven 6
1		Cuenta con palabras sueltas que hizo la valija en su casa y que en el micro estuvo con Karina	"En colectivo. Sola. Bien"
2		Bien mejor que el micro y sonrío	"En avión bien"
3		"Bien"	"Me gustó"

³³ El facilitador entra a la habitación del joven, quien ya se había puesto su pijama, para preguntar si alguien deseaba ir a bailar. Al verlos alistados para ir a dormir piensa en descartar la propuesta. En ese momento el joven se levanta de la cama toma sus zapatos y se acerca al facilitador solicitándole apoyo para cambiarse y salir. Fue tal la sorpresa que espontáneamente felicitó al Joven contagiando así a su compañero de habitación quien también se alistó para salir.

4		"La Karina, Karina. Gustó. Grande"	"Grande"
5		"Bien. Si Linda"	"Bien"
6	 6	"Agua bien"	"Agua fría"
7		"Café con leche y medialunas"	"Medias lunas con jugo de naranja"
8	Hace gesto como de rico	"Bien"	"Comí ensalada"
9		"Bien fuimos en micro. Con Gastón mi amor". (Se señala la boca pone cara pícara)	"Lili tenía un micrófono"
10		"Si. Bien"	"Bien"
11	 Señala la llama (ojo es una foto en la cual ella también está. No se podría decir con exactitud si ese es el motivo por el cual la elige)	"Ballena"	Señala la Llama
12	 y  muestra que no le gusto el chaleco	"Dice bien" pero su cara es de temor. Le pregunto si tuvo miedo. Me dice "Si un poquito de miedo" hace el gesto de juntar los dedos como de "cuicui" luego sonrío	"Barco me gustó" Lo dice muy seria le pregunto si tuvo miedo me dice que "Si"
13	 	"Si. Caminé con X mi amor."	"Me gustó" Asiente cuando le pregunto si fue cansador
14	Hace gesto de dormir	"Bailé con X tomé coca"	"Fui a bailar cumbia"
15	Hace con la mano más o menos	"Tomé té y si comí un poquito" le pregunto si estuvo rico me dice "Si"	"Te rico"
16	Pone el pulgar arriba	"Si"	"Práctico"
17	Hace con la cabeza como que está bien pero también hace gesto como de quicki (miedo)	Con Yani a comprar, Gastón con Ligi. Un mate para Patri y una remera"	"Negocio coca agua, no compré nada"

18	Todos pero más con Yani y Kari que son las que vuelve a señalar	“Con Kari”	“Mili”
----	---	------------	--------

Sin necesidad de apoyo:

Pregunta número...	Joven 7	Joven 8	Joven 9
1	Bien	Nos llevó Juan. Me senté con mi novia, Anita.	Bárbaro porque pude estar con mis compañeros me senté con X.
2	Buenísimo. Se me taparon los oídos. Al bajar Había mucho viento se me volaba la campera	Me gustó me trataron bien	Me gustó mucho. Era la primera vez. Cuando empezó a subir se me taparon los oídos y me dio cosquilla en la panza. Mucho viento al bajar.
3	La comida más o menos. Me hubiera gustado más palitos de queso o barritas de cereal	Buenísima tomé coca	Bien. Comí y tomé café con leche.
4	Buenísimo el hotel pero era medio chico	Me encantó	Nos atendieron excelente. Nos dieron la llave de la habitación la cambiamos con X
5	Buenísima la habitación	Era cómoda. La pasé bien con Andrés nos atendieron como los dioses.	Tuvimos la 147 en el primer piso. Nos instalamos lo más bien. Era muy cómoda la habitación
6	El baño era un peligro porque no tenía nada para agarrarse. Era difícil poner el agua	Me gustó el baño. Me bañé sólo. “X” tarda mucho en el baño.	Nos costaba graduar el agua. X nos ayudó. El bidet se movía un poco y la puerta de la ducha tocaba no era tan cómodo. Las toallas muy lindas.
7	Buenísimo el desayuno me encantó el Yogurt. Las medialunas eran muy secas y sin almíbar, parecían un garrote.	Muy rico tomaba té y Sándwich de Jamón y queso	Me encantó. En general comí tres medias lunas con café con leche.
8	Buenísimos los restaurantes todos nos recibieron con buenísimo humor.	Me re gustaron nos atendieron muy bien los mozos. Me gustó el asado.	Buenísimos. Riquísimo. Muy buena atención de los mozos. Uno podía servirse las verduras. Comía Papa y Remolacha.

9	Lili (la guía) y Oscar (el chofer) te explicaban todo de los lugares donde ibas.	Oscar es una buena persona. Nos llevó a la excursión. Lili es buena persona. Sabía mucho de animales.	Oscar se portó excelentemente bien. No encontraba yo el celular busqué y no lo encontraba por ningún lado gracias a Oscar lo pude encontrar. Me ayudó. Lili excelente sabía todo y contestaba todo además con fotos.
10	Buenísimos los museos muy buena atención	Me re gustó el museo.	Me encantó lo que contaron de las ballenas. Uno de ellos el MEF tenía una escultura reciclada que me vino bárbaro para la facu ³⁴ . Me felicitaron.
11	Buenísimos los animales me encanto la ballena.	Me gustó la ballena y la llama	Me gustaron mucho, en especial el pingüino mi animal preferido. Estaban en su casa con sus hijos fue el que más me gustó
12	Me encantó el barco. Nos llevaron a ver las ballenas. No me mareé ni nada todo perfecto.	Me encantó. Estuvo genial. No me mareo. Vimos delfines, los bebés, las ballenas.	Bárbaro. Era la primera vez para mí. Primero vimos los delfines, luego la ballena con el ballenato. El antejo de sol me ayudó. Nos sacamos la gorra para que no se vuele.
13	Muy bueno caminar lo volvería a hacer.	Me gustó. No fue un esfuerzo. Soy un genio para esto.	Me encantó. Nunca lo había hecho. No tuve problemas, no fue ningún esfuerzo. Había mucho viento.
14	Salimos a bailar buenísimo. Había todo tipo de música. Bailé con Mari y con Marcelo	Me gustó "X" pidió un café. Yo coca cola. Bailamos cumbia	Salimos los chicos a un casino. Tomé coca cola y bailamos cumbia. Me gusta bailar.
15	Muy rico el te	Me encantó el ferrocarril	Lindo. No conocía. Yo sólo lo había visto en el programa de TN con Mario Markic "En el camino". Probé la

³⁴ La joven se encuentra cursando un programa de Educación Ambiental inserto en la universidad de San Andrés

			torta y me gustó. Estuvo buenísimo. Me encantó.
16	(Respecto al estuche) Muy práctico	Estuvo bueno. Ahora uso el estuche para los papeles de OSECAC	Fue útil para el pasaje. Ahora lo tengo en casa. Puse dos fotos.
17	Me compré una campera rosa y un imán para la heladera. Era todo muy caro.	Bien. Me compré una remera	Bárbaro. Me se manejar bien con la plata. Compré dos delfines y una caja grande de alfajores.
18	Me gustó compartir con Yani y Mile	Me gustó compartir con Pato, Kari y Esteban. También con Andres.	Me gustó compartir con Milena porque estaba al lado nuestro le pude avisar cuando "X" se sintió mal y también me gustó compartir con Esteban.

Cada joven recibió el apoyo que más se ajustaba a sus necesidades y que le permitiera dar su opinión valorativa. Es un trabajo que lleva tiempo en cuanto a preparación como así también en su aplicación, no obstante, la apuesta a escuchar la voz del usuario vale la pena porque nos permite seguir el camino hacia el desarrollo personal, la autodeterminación y las relaciones interpersonales. Al **desarrollo personal** de los concurrentes porque mediante esta experiencia suman un espacio más en el cual poder comunicarse.

La autodeterminación porque pueden expresar sus elecciones, haciendo conscientes tanto sus preferencias e intereses personales como también la importancia de comunicar sus opiniones. Y por último las **relaciones interpersonales** porque por medio de la expresión de sus afinidades hacia los otros se trabaja en pos de que puedan lograr más y mejores acercamientos. También porque se genera un espacio de confianza e intimidad en el cual pueden sentirse a gusto para comunicar sus experiencias.

Evaluar nos permite confirmar o redireccionar nuestras intervenciones y objetivos, teniendo como norte una constante mejora en la calidad del servicio. Los ajustes en base a las opiniones, intereses y necesidades de los jóvenes nos llevan a planificar centrados en el usuario reafirmando un distanciamiento del modelo asistencialista en el que el especialista piensa y diseña las cosas para y por la persona con discapacidad. Como dice Berta Brusilovsky Filer (2015, pag. 57) "El uso del concepto de calidad de vida con los alumnos y con los adultos con discapacidad permite centrar las actividades, programas y servicios en las personas dando especial relevancia a su perspectiva personal, satisfacción y bienestar" su mejora es el fin último.

Vemos en los jóvenes con discapacidad intelectual del Centro de Día a verdaderos turistas siempre listos para una nueva propuesta, expectantes ante la oportunidad de partir a algún rincón del país, de conocer y conocerse. Saber en qué grado se cumple con la satisfacción de los jóvenes y reflexionar de qué modo podrían mejorarse la planificación de los viajes de cara a futuras experiencias se ha vuelto una necesidad.

Bibliografía

Brusilovsky Filer, B. (2015). Accesibilidad cognitiva. Modelo para diseñar espacios accesibles. 2ª Edición. Colección Democratizando la Accesibilidad Vol. 6. La Ciudad Accesible 2015.

Egea García, C y Sarabia Sánchez, A., (2004) Visión y Modelos conceptuales de la discapacidad. Polibea. Número 73, 1-20. Disponible en

<http://sid.usal.es/idocs/F8/ART7589/VisionDis.pdf>

El diccionario definitivo de los emoticonos de WhatsApp. Tecnoexplora. La sexta.

http://www.lasexta.com/tecnologia-tecnoexplora/apps/diccionario-definitivo-emoticonos-whatsapp_2014052657f7862b0cf2a2e945b3bd5c.html

Galeano, E. (1998), Patas arriba: La escuela del mundo al revés. Editorial Macchi. Disponible en PDF

http://resistir.info/livros/galeano_patas_arriba.pdf

Naciones Unidas (2006), Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Disponible en

<http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

PENSANDO LA OCUPACIÓN MÁS ALLÁ DEL HOGAR. EXPERIENCIAS SOBRE TURISMO ACCESIBLE

Eliana Gavilán Vázquez³⁵

Sobre mi experiencia en Senderos del Sembrador

Mi nombre es Eliana Gavilán Vázquez y forme parte de Senderos del Sembrador, centro de día al que concurren adultos con discapacidad intelectual y extensas necesidades de apoyo, por más de cinco años. Pude participar de un espacio de trabajo y formación que lucha por los derechos humanos. Naciones Unidas ya en su declaración en 1948, proclamaba el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos. Tras años de trabajar en distintos dispositivos me he encontrado con episodios donde el confinamiento a espacios minoritarios y la vulneración de derechos de las personas con discapacidad era algo habitual, y el ejercicio de derechos no era algo siquiera pensado, ni cuestionado por otros.

En Senderos el camino reflejaba una visión más superadora, donde el cambio era parte de lo cotidiano, y lo que se pretendía era acompañar a las personas con discapacidad que formaban parte del proyecto y brindar apoyos para empoderarlos y hacer su vida plena y satisfactoria. Sin duda eso fue lo que hizo sumar mi granito de arena desde el primer minuto, apostar a más siempre fue la clave, pensar en las patologías y en las limitaciones nunca fue opción, más bien siempre preferimos ver personas que merecen tener la mismas oportunidades y esto es posible si se configuran los apoyos adecuados para vencer las barreras limitantes a las que nos enfrenta la sociedad.

Acerca de mi profesión y mi rol dentro de la institución

La terapia ocupacional se define como el uso terapéutico de las actividades de la vida diaria, también llamadas ocupaciones; con individuos o grupos con el propósito de mejorar o permitir la participación en los roles, hábitos y rutinas del hogar, escuela, lugar de trabajo, comunidad, y otros ambientes. Se utiliza el conocimiento de la relación transaccional entre la persona, su participación en ocupaciones significativas, y el contexto para diseñar planes de intervención de carácter profesional que faciliten el cambio o desarrollo personal de la persona ya sea en sus funciones corporales, estructuras corporales, valores, creencias, y su espiritualidad, y/o abordando sus habilidades motoras, de procesamiento y de interacción social; tan necesarias para la participación exitosa. El medio ambiente y los objetos del entorno son también sensibles a adaptaciones y modificaciones para mejorar la accesibilidad y el desempeño de la persona. Los servicios de terapia ocupacional tienen como finalidad la habilitación, rehabilitación y promoción de la salud, y el bienestar tanto de las personas discapacidad como aquellos sin discapacidad. (Adaptado de AOTA, 2011). A modo de síntesis podemos decir que el dominio de la terapia ocupacional es "lograr la salud, el bienestar y la

³⁵ Eliana Gavilán Vázquez es Terapeuta ocupacional (UBA). Es también Magister en integración de personas con discapacidad (Universidad de Salamanca. España) y Experta en Tics, inclusión y discapacidad inclusión (Creatica-OEI). Además, es Coordinadora del programa autonomía, desarrollo personal e inclusión de personas con discapacidad. Contacto: licgavilanvazquez@gmail.com

participación en la vida a través del compromiso con la ocupaciones" Esta interrelación de conceptos incluye:

- *Salud*- “es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de afección o enfermedad” (Organización Mundial de la salud (OMS), 2006, p.1).
- *Bienestar*- “en término general abarca el universo total del dominio de la vida humana, incluyendo aspectos físico, mental, y social” (OMS 2006, p.211).
- *Participación*- “Involucramiento en la situación de vida” (OMS, 2001, p.10). Naturalmente la participación ocurre cuando las personas están involucradas activamente en las ocupaciones o en las actividades de la vida diaria encontrando en ellas el propósito y el significado. Más específicamente los resultados de la intervención de terapia ocupacional son multidimensionales y apoyan el resultado final de la participación.
- *Compromiso en la ocupación* – el desempeño en ocupaciones es el resultado de la elección, motivación y significado dentro de un contexto y ambiente. El compromiso incluye aspectos objetivos y subjetivos de la persona, experiencias que consisten en la interacción transaccional de la mente el cuerpo y el espíritu. La intervención de terapia ocupacional facilita las oportunidades para el compromiso en las ocupaciones y la participación en las situaciones de vida elegida. A nivel institucional, los profesionales de Senderos del Sembrador inspiramos nuestras prácticas basándonos en distintos marcos de referencia:

-la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad sancionada y promulgada en Argentina como la ley 26378 en el 2008, cuyos principios enuncian “a) el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas; b) La no discriminación; c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad; d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas; e) La igualdad de oportunidades; f) La accesibilidad; g) La igualdad entre el hombre y la mujer; h) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.” Esta ley como marco legislativo y normativo, sin duda visibiliza los derechos de las personas con discapacidad, los cuales han sido pasados por alto durante varias décadas, y avala y le da carácter constitucional a las prácticas que apoyen el igual reconocimiento como persona ante la ley, el acceso a la justicia, libertad y seguridad de la persona, el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad, la libertad de expresión y de opinión y acceso a la información, la educación, la salud, la habilitación y rehabilitación, el trabajo y empleo, la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte, por mencionar el contenido que abordan algunos de los artículos que conforman la convención.

-El Modelo de Calidad de Vida de Schalock y Verdugo (2002/2003) el cual representa las necesidades de la vida de una persona dentro de ocho dimensiones: autodeterminación, bienestar emocional, bienestar material, bienestar físico, derechos, desarrollo personal, inclusión social y relaciones interpersonales. Estas dimensiones están influenciadas por

factores ambientales y personales y son iguales para todas las personas, aunque pueden variar según el valor y la importancia que le atribuya cada una de ellas.

-La filosofía de la planificación centrada en la persona (PCP), la cual Carratalá, Mata y Crespo (2017) refieren como centrada en la búsqueda de estrategias basadas en valores y en el empoderamiento de las personas para la construcción de su propio proyecto de vida plena. El punto de partida de este enfoque es el reconocimiento de la dignidad de cada persona, independientemente de las condiciones que acompañen su vida. Según estos autores, la vida plena se construye a lo largo de la trayectoria vital de cada persona, en la que se van encadenando experiencias que hacen de nuestra existencia tenga sentido y sea deseada; pues esta vida es construida con otros en una red de relaciones significativas, en la que todos damos y recibimos, en esa búsqueda de lo que consideramos vida realizada. En suma, el objetivo último de la PCP es lograr una vida de calidad, basada en las propias preferencias y deseos y para apoyarla es necesario mantener un continuo proceso de escucha activa, aprendizaje y acción mediante la configuración de apoyos personalizados.

Habiendo delineado las bases sobre las cuales se centra mi rol profesional mencionaré que además utilizo el enfoque del Modelo de la ocupación humana o MOHO (Kielhofner, 1980) que tiene como objeto de estudio la ocupación y cuya premisa central es que toda ocupación humana procede de una tendencia espontánea: la urgencia de explicar y dominar el ambiente. Dentro de él los seres humanos son conceptualizados como formados por tres componentes: capacidad de desempeño, volición y habituación que estarán condicionados a su vez por factores externos como el entorno, la demanda externa y la retroacción del desempeño. Esto permitirá la intervención de un terapeuta ocupacional dentro de distintos niveles de funcionalidad acompañando a la persona en la exploración, la competencia y logro de la ocupación elegida.

En el área de terapia ocupacional se trabaja en pos de fomentar la autonomía y autodeterminación de los jóvenes mediante el análisis de su desempeño, el análisis de las actividades en las cuales eligen participar y los entornos en los que se insertan, de modo que brindándole los apoyos necesarios se beneficie su desempeño y se minimicen las barreras para que puedan de este modo involucrarse de manera satisfactoria en las distintas actividades de la vida diaria, incrementando su sentimiento de bienestar y pertenencia a la sociedad en la que viven. Para lograr este objetivo se diseñan apoyos personalizados que pueden incluir adaptaciones en las actividades, sistemas de comunicación alternativos aumentativos, intervenciones sobre el ambiente y asesoramiento a actores que formen parte del grupo de apoyo de los usuarios del centro de día, tanto profesionales como familiares. Las intervenciones se configuran tanto de manera grupal como individual tomando de referencia los intereses de los usuarios.

Turismo accesible y terapia ocupacional

A nivel institucional ya hace unos cuantos años que se viene trabajando con los usuarios en experiencias de turismo accesible, las cuales a lo largo del tiempo han sido cada vez más satisfactorias tanto para los usuarios y como para el grupo que brinda apoyo, redoblando la apuesta viaje tras viaje para que los usuarios logren participación plena y

disfruten de la experiencia turística en igualdad de condiciones que cualquier otra pasajero.

En Argentina la ley 25.643 habla sobre turismo accesible 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. También aquellas que padezcan alteraciones funcionales por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas” Es cierto que a lo largo del tiempo muchos nuevos complejos han dado lugar al diseño universal que no solo beneficia a las personas con discapacidad sino a todos, pero siendo minoría aún es necesario continuar trabajando en términos de accesibilidad.

Cuando nos referimos a accesibilidad no solo se debería pensar en accesibilidad física, pues la accesibilidad cognitiva es un punto que debería considerarse ya condiciona el acceso a la información permitiendo por ejemplo poder ubicar un sitio como un baño, acceder a lo que muestra un menú de un restaurante o comprender fácilmente una visita guiada fácil sin tener información previa acerca del lugar o sitio que se visita. Todo esto puede lograrse si se apela a la lectura fácil mediante el uso de lenguaje sencillo y al uso de apoyos visuales como imágenes y la capacitación de los prestadores de turismo para uso de estos recursos, de este modo las visitas a sitios turísticos serían cercanas a todos. Tal como se define la accesibilidad cognitiva, si es fácil de entender, beneficia a todos, tengan o no discapacidad.

Los usuarios han podido participar de viajes turísticos a Córdoba, Bariloche, Colon, Puerto Madryn, Cataratas, Merlo y distintas localidades de costa Atlántica, entre otras. Han sido capaces de vivenciar un viaje junto a sus amigos e interactuar con pasajeros de otros destinos que se encontraban participando de viajes de ocio y tiempo libre al igual que ellos. Estos acontecimientos han sido muy enriquecedores y nos han hecho pensar en estrategias para que la experiencia como turistas resulte cada vez más satisfactoria.

Terapia ocupacional en acción

Remitiéndome a una idea de Schalock, que enuncia que la calidad de vida aumenta cuando las personas perciben que pueden participar en decisiones que afectan a sus vidas, y que la participación plena y la aceptación de la persona en la comunidad es otro principio importante de la calidad de vida, es que se ha planteado que los jóvenes participen de su experiencia turística desde antes de viajar.

A nivel individual, el abordaje desde el área se procedió teniendo en cuenta un análisis ocupacional y del desempeño donde se evaluaron las destrezas de ejecución: destrezas motoras, destrezas de procesamiento y destrezas de interacción; los patrones de ejecución tales como hábitos, rutinas, rituales y roles sociales; y el contexto y entorno en el que se encuentra inserto el individuo: cultural, personal, social, físico y virtual; de modo de preparar a los usuarios para satisfacer las demandas de las distintas actividades de la vida, actividades instrumentales, ocio o tiempo libre y participación social que requería participar en viajes de turismo.

De alguna manera estas intervenciones contextuales ayudaron a reforzar hábitos de higiene y vestido que muchas veces son difíciles de abordar de manera grupal. Junto al usuario se buscó la mejor manera de apoyar su autonomía ya sea ejercitando destrezas o bien con el uso de alguna ayuda técnica o adaptación de la actividad que se estuviera abordando, previo análisis de la misma, de modo que se requiera menor necesidad de apoyo por parte de terceros. El tiempo de abordaje se estimó junto al usuario no habiendo cantidad de sesiones o tiempo estipulado para tal fin. Es la retroalimentación positiva por parte del usuario y la reevaluación de su desempeño ocupacional la que da cuenta cuando el objetivo ha sido logrado. Es importante considerar que estos objetivos relacionados al incremento de la autonomía relacionada al desempeño de actividades de la vida diaria, a la higiene y vestido, se seguirán ejercitando durante los días de estadía del viaje por lo que asesorar a las personas que brinden los apoyos acerca de las estrategias y adaptaciones utilizadas, sin duda, ha ayudado a continuar trabajando en su autonomía y consolidar los logros.

A nivel grupal, en referencia al proyecto de turismo accesible y evaluando las necesidades en base a viajes previos y los intereses de los usuarios se decidió abordar el tema de armado del equipaje. Se evidenciaba que los extravíos eran producto mayormente de no conocer las prendas que incluyen en el equipaje. Este hábito instalado daba la posibilidad de pensar en que por cuestiones de practicidad siempre la familia armaba el equipaje y era una hábito que no recibía cuestionamiento alguno, otra de las variables podrían estar representadas por pensar en la imposibilidad de participar de la actividad y/o que no pudieran sostener la elección que efectuaran o bien, si existía el deseo de apoyar la autonomía pero no se contaba con recursos que facilitarían la toma de decisiones. Teniendo en cuenta los intereses de los usuarios y estas posibles variables es que se diseñó una grilla que listara las prendas y artículos sugeridos de acuerdo a la cantidad de días, destino y condición climática.

De este modo los jóvenes con el apoyo de sus familias podrían elegir las prendas y preparar su equipaje, favoreciendo su autodeterminación y desarrollo personal. Para esto se trabajó con los ellos en el conocimiento de características del lugar que iban a visitar, las actividades y excursiones de las que iban a participar, el pronóstico del tiempo durante la fecha programada de viaje y que prendas podrían llevar de acuerdo a la condición climática. Con toda esta información se intentó que los jóvenes pudieran elegir las prendas de acuerdo al contexto y situación, practicidad y preferencia.

Se seleccionaron imágenes representativas de los distintos artículos de modo que el listado sea accesible a todos, ya que en la población de referencia la mayoría no cuentan con lectoescritura y/o capacidad de comunicarse verbalmente, por los que los apoyos visuales resultaron ser un punto muy importante a la hora poder entablar una comunicación y efectuar la elección. Los jóvenes participaron de todo el proceso de elaboración de la grilla, desde el diseño hasta la impresión, lo que les brindó la posibilidad de elegir e ir apropiándose del contenido que se iba trabajando.

Se le brindó también información a las familias sobre el uso de la herramienta y la importancia de su instrumentación. Muchos jóvenes lograron expresar su conformidad con el hecho de poder participar de la elección de las prendas que formarían parte su equipaje, refiriendo que sería la primera vez que lo harían y que muchas veces no eligen las prendas que visten. Tenemos el conocimiento de que los usuarios cuentan con la

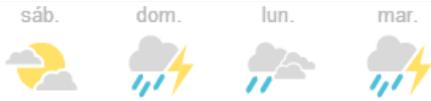
capacidad cuando se brindan apoyos para la comunicación personalizados. La iniciativa ayudó a que las familias pudieran contar con herramientas que apoyan la autonomía y autodeterminación de los usuarios en lo que respecta a decisiones que afectan a su propia vida desde un rol activo que los posicionara como sujetos de hecho y derecho.

Muchos usuarios pudieron involucrarse en el armado de su equipaje con el apoyo de familias lo que sin dudas enriquece el vínculo, mejorando la visión y perspectiva que se tiene de la persona con discapacidad a la cual se brinda apoyo, favoreciendo el bienestar emocional de ambos.

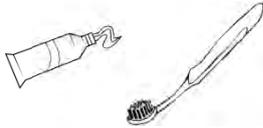
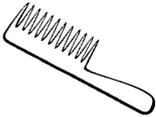
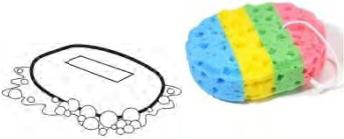
Otro de los objetivos abordados que contribuyen a que un viaje grupal sea una buena experiencia es la convivencia por lo que se trabajó para reforzar pautas y conductas sociales acordes al contexto, y la modulación de conductas que se identificaron como desajustadas, dando herramientas a los apoyos para actuar en consecuencia. Se fomentó el respeto por el espacio personal y la privacidad y las actitudes de cooperación y solidaridad, valorando el rol de los pares como apoyos naturales. Poder detectar una situación de alerta y canales de asistencia y/o como pedir ayuda fueron temas de interés para algunos usuarios también.

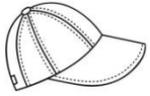
A nivel ocupacional las intervenciones citadas han tenido impacto positivo ya que se posibilitó poner en juego destrezas motoras, cognitivas y sociales al servicio de la ejecución de actividades básicas (higiene, vestido y baño) e instrumentales de la vida diarias (armado de equipaje, cuidado de pertenencias, responder ante una situación de emergencia, comunicarse, realizar elecciones etc.), el ejercicio del ocio y tiempo libre y la participación social en igualdad de condiciones con otras personas. La idea de cada abordaje siempre se centró en poder brindar herramientas para el desarrollo personal, autonomía y autodeterminación para empoderar a las personas y permitir su participación en contextos normalizados donde la inclusión surja como consecuencia de visibilizar y enriquecerse ante la diversidad.

LISTA DE PRENDAS DE VESTIR PARA EL VIAJE –SALIDA 22-12-2016 21,30 HS

NOMBRE:		
DESTINO DEL VIAJE: VILLA CARLOS PAZ		
CANTIDAD DE DÍAS: 5		
PRONOSTICO DE	<p>sáb. dom. lun. mar.</p>  <p>34°. 18°. 27°. 17°. 28°. 18°. 29°. 19°.</p>	TIEMPO:
PRENDAS	CANTIDAD	✓ LISTO
 VALIJA	1	

ARTÍCULOS PERSONALES		
 MEDICACIÓN CON ORDEN MÉDICA		
 DNI Y CARNET DE OBRA SOCIAL		
 DINERO		
 APARATO DE TABLETAS PARA MOSQUITOS	1	
ELEMENTOS DE CUIDADO E HIGIENE PERSONAL		
 PROTECTOR SOLAR	1	
 REPELENTE DE MOSQUITOS	1	
 SACHET DE SHAMPOO	4	
 SACHET DE CREMA ENJUAGUE	4	

 <p>DENTRIFICO Y CEPILLO DE DIENTES</p>	<p>1</p>	
 <p>PEINE</p>	<p>1</p>	
 <p>JABON EN JABONERA (PUEDE SER JABON LIQUIDO) Y ESPONJA</p>	<p>1</p>	
 <p>DESODORANTE Y COLONIA</p>	<p>1</p>	
<p>PRENDAS DE VESTIR</p>		
 <p>BOLSAS (PARA PONER LAS MUDAS DE ROPA QUE DEBEN TENER ROPA INTERIOR, REMERA, PANTALON)</p>	<p>5</p>	
 <p>ROPA INTERIOR</p>	<p>5</p>	
	<p>5</p>	

PANTALON -SHORT-PANTALON DEPORTIVO		
 <p>REMERA MANGA CORTA/LARGA</p>	5	
 <p>BUZO</p>	1	
 <p>CAMPERA LIVIANA</p>	1	
 <p>GORRA</p>	1	
 <p>ZAPATILLAS</p>	1	
 <p>OJOTAS</p>	1	

 <p data-bbox="411 450 651 483">TRAJE DE BAÑO</p>	<p data-bbox="997 215 1013 237">1</p>	
--	---------------------------------------	--

Bibliografía

- Carratalá, A., Mata R., G. y Crespo V., S. (2017). Planificación centrada en la persona,
- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Ley 26378, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobada el 21 de mayo por el Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina.
- Asociación Americana de Terapia Ocupacional. AOTA. Terapia ocupacional. Dominio & Proceso. 3rd Edición 2014
- Ley 25.643 de Turismo. Sistema de protección integral de las personas con discapacidad. Promulgada de Hecho: Septiembre 11 de 2002.
- Organización Mundial de la Salud (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO)
- Schalock, R. L. y Verdugo, M. A. (2007). El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual. Siglo Cero. Recuperado de <http://sid.usal.es/idocs/F8/ART10366/articulos2.pdf>

LOS ENCUENTROS Y LAS ACTITUDES EN ESPACIOS TURÍSTICOS

José Luis Colaciuri³⁶

“Lo importante no es lo que han hecho de nosotros, sino lo que hacemos con lo que han hecho de nosotros”. Jean Paul Sartre³⁷

Introducción

¿Cuántas maneras tenemos de interpretar un hecho? qué comportamientos se suceden cuando un grupo de personas que no se conocen se conecta con otro?, ¿qué actitudes se despliegan en estos espacios compartidos?, ¿Estas actitudes son permanentes, o se modifican al progresar el contacto continuo?

Seguramente encontraremos múltiples respuestas a estas preguntas, atravesadas por las propias concepciones, empapadas por la influencia del entorno, como una fina lluvia a la que no podemos escapar. Nos preguntamos ¿qué ven las personas sin discapacidad al momento de compartir espacios con personas con discapacidades? cómo se comportan? qué les ocurre? Creemos que para algunos atravesar esta situación es algo muy natural y para otros una real incomodidad.

Intentaremos hacer un registro de observaciones y comportamientos que creemos que se repiten al momento de estos encuentros. Consideramos que hay expresiones y creencias generalizadas, que inciden en los comportamientos haciendo que las personas desplieguen ciertas conductas para cumplir con esos comportamientos esperados, los que se replican una y otra vez sin la menor reflexión, se hacen porque sí, porque todos lo hacen. Creemos que estos comportamientos esperados favorecen la construcción de barreras, que obstaculizan las relaciones.

Intentaremos analizar estos interrogantes tomando como ejemplo una experiencia de turismo, realizada por un grupo de personas con discapacidad con extensas necesidades de apoyos al momento de compartir espacios de ocio y tiempo libre con un grupo de adultos mayores

³⁶ **José Luis Colaciuri** es Maestro y Profesor nacional de Educación Física, egresado en el año 1986 en el INEF Dr. E. Romero Brest. En el año 2014 recibió el título de Licenciado en gestión del deporte, título expedido por la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF). Posteriormente, en 2014/15 realizó la Diplomatura y especialización en Educación y nuevas tecnología en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO Argentina). En el 2018 ha finalizado la Maestría en integración de personas con discapacidad en la Universidad de Salamanca, España. Se ha desempeñado en el ámbito de la Educación Física y el Deporte con personas con discapacidad desde 1992 en ámbitos educativos, en dispositivos de salud y ámbitos no formales de carácter deportivo.

³⁷ Jean-Paul Sartre, filósofo, escritor, novelista, dramaturgo, activista político, biógrafo y crítico literario francés, exponente del existencialismo y del marxismo humanista. Citado en Tognonato, Claudio. Sartre Contra Sartre/Sartre Agaisnt Sartre. Ediciones del Signo, 2001. ISBN 9789879816684.

La propuesta:

Un grupo de personas con Discapacidad Intelectual con extensas necesidades de apoyo viaja al Complejo de Turismo Social Embalse, Río Tercero, provincia de Córdoba, Argentina, y comparte espacios y actividades de juegos y recreación junto a un grupo de adultos mayores por el lapso de una semana. Al momento de recordar esta experiencia, lo hacemos desde el lugar de rescatar comportamientos y actitudes de ambos grupos.

Primer momento: La mirada

Pensamos sobre la influencia del clima, en el ánimo de las personas y pareciera que no es lo mismo un día nublado, lluvioso y frío que uno soleado con el inmejorable despliegue de colores que encontramos cuando nos encontramos de vacaciones, y en estos lugares serranos de Córdoba no parece ser un dato menor a la hora de un primer encuentro entre personas que no se conocen.

El primer encuentro se produce al mismo momento en que las personas con discapacidad descienden del micro, es en estos momentos en donde se exteriorizan cansancios, alegrías y los movimientos propios por parte de los facilitadores en organizar el descenso de las personas con discapacidad.

El entorno es quien recepciona a los nuevos visitantes y los comportamientos de estos serán vistos en función de las experiencias previas que los anfitriones tengan, ¿serán agresivos?, ¿cómo situarme? qué decir? son preguntas que incidirán en sus futuras respuestas al momento de relacionarse.

Para Allport³⁸, el prejuicio es “una actitud hostil o prevenida hacia una persona que pertenece a un grupo, simplemente porque pertenece a ese grupo, superponiéndose por lo tanto que posee las cualidades objetables atribuidas al grupo”. (Allport, 1977:22). ¿Y cuáles serían estas conductas objetables?, seguramente podríamos replicar un gran número de ellas sin tener fundamentos que respalden esos preconceptos, ya que los mismos están naturalizados y atravesados por la desconfianza. Estos estereotipo, representación imaginarias, se producen sobre las personas o grupos de una manera simplista casi inmediata.

Segundo momento: De la mirada al contacto físico

Ambos grupos ya se encuentran más cerca, ya no está esa mirada en la distancia, solo los separa la forma de agruparse, unos por un lado y otros juntos por otro lado, eso se ve en los espacios compartidos, por ejemplo en el comedor. Por lo general los grupos siempre tienen asignados espacios fijos en las mesas a los cuales logran habituarse rápidamente, es decir se apropian de ellos y se adquiere cierta seguridad, una comodidad que evita sorpresas. Estos espacios son por lo general ruidosos, llenos de distintos sonidos en los que se

³⁸ Gordon Allport Allport fue uno de los primeros psicólogos dedicados al estudio de la personalidad, y a menudo se le considera como uno de los fundadores representativos de la psicología de la personalidad. “La Naturaleza del Prejuicio” en ella el autor aporta una recopilación de diferentes investigaciones e indaga sobre las posibles causas que condicionan el prejuicio en la sociedad.(1954)

mezclan voces, aplausos, expresiones de alegría. y cuando se festeja un hecho en una mesa, el mismo repercute en las demás, las que adhieren y se suman o solo permanecen atentas a lo que suceda. En este proceso de habitualidad las miradas entre ambos grupos ya no son de sorpresas si no de amabilidad, cargadas de sonrisas cómplices.

Estos son espacios estáticos con poco movimiento más allá de alguna incursión esporádica al baño, pero este también es un espacio en donde los grupos se cruzan, con la particularidad que en el grupo CD , algunos y no todos requieren asistencia, y esta situación suele ser sorpresiva para algunos. Por ejemplo sorprende que algunas PCD puedan ir solos al baño, recibiendo ayuda por demás del grupo de adultos mayores, sin necesidad o en muchas ocasiones sin consultar si se requiere de asistencia. Es decir se presupone atributos comunes para todos, en donde prevalece un concepto común de imposibilidad. Estos comportamiento se desvanecen también con el tiempo, solo con la habitualidad y si la hubiera con mucha amabilidad.

Preparados listos “Ya”

El complejo de Embalse Río Tercero es un predio inmenso lleno de espacios arbolados con un lago artificial que acompaña la vista a las sierras cordobesas. Este predio tiene muchos caminos y senderos en donde realizar caminatas y en ellas se realizan actividades programadas en la que se encuentra una visita guiada de mediana intensidad al museo Evita. En esta caminata los grupos siguen separados, cada uno respetando su propio tiempo de marcha, sin percatarse del ritmo del otro, podríamos pensar que esta separación ocurre para respetar la dinámica y no invadir, pero por mas separado que parecieran los grupos se mezclan en el andar, y aquí ocurre algo inesperado, el que rompe el protocolo de lo impuesto, el que se sale del marco y se acerca al otro grupo en forma espontánea, ese otro individuo que con tal rapidez que no da tiempo a la sorpresa le toma la mano al adulto mayor ¿qué ha pasado?, se ha derrumbado todo peligro inminente y si bien no han caído todas las barreras actitudinales el primer paso ya estará dado y nada será como el primer día.

Tercer momento

Dentro de las propuestas que se ofertan a los grupos para pasar una buena estadía en Embalse se encuentran las actividades deportivas recreativas, las que consisten en torneos de truco, Kermeses, bailes y de tejo, y sobre este último nos gustaría contarles una breve experiencia. Quienes organizan estas actividades (coordinadores del predio) se preocupen que la participación sea abierta y numerosa dejando a criterio de los facilitadores / coordinadores grupales, tanto de adultos mayores como de PCD, el enunciado de la complejidad de la propuesta recreativa y su inscripción a la misma. Quienes pueden/quieren participar o no de un juego o una competencia quedan librados a su propia elección. Nos gustaría hacer un breve paréntesis para hacer una distinción entre juego y competencia, consideramos que no se interpreta de la misma manera para todos los grupos. La distinción entre ganar y perder resulta muy compleja de atravesar para todos/as. No siempre jugar implica obtener un ganador, pero competir reviste de otra lógica , la de esperar un ganador

y un eventual perdedor y si no hay un ejercicio en esta comprensión la competencia misma suele revelar comportamientos variados.

Se anuncia por la mañana la actividad “Torneo de Tejo” y dice el cartel “Anotarse en parejas”, así de simple, sin aclaraciones sin categorizaciones, se completan las planillas y da comienzo a la competencia. “El tejo”, es un juego atractivo jugado en las playas argentinas en donde se disputan encuentros generalmente con adultos mayores, quienes han encontrado en esta actividad la posibilidad de demostrar destrezas técnico tácticas y ejercitar sus capacidades de lanzamiento y puntería, se trata de lanzar discos de madera y tratar de sumar puntos acercando estos discos a un bochín (disco de menor tamaño y color) un juego muy parecidos a las bochas tradicionales. Por supuesto que también es una excelente actividad para las personas con algún tipo de discapacidad.

Se anuncia el primer partido: Pareja número 1 don Carlos y don Pedro (pareja de adultos mayores) Vs Sebastian y Julian (pareja de PCD con extensas necesidades de apoyo), si bien los contendientes ya se habían visto en el primer momento (la caminata) no habían hasta aquí interactuado de modo alguno. Este momento que parece muy simple, no lo es, y creemos que se ponen en juego varios factores interesantes de destacar. Imaginemos el diálogo interno de la pareja de adultos mayores:

*“uy! justo a mi me tocaron estos rivales”, “Bueno hagamos de cuenta que jugamos”,
“pobrecito le voy a tener que explicar cómo se juega”*

Expresiones cargadas de sonrisas tensas posicionadas en un posible modelo asistencial, ese modelo que se ocupa precisamente de completar ese espacio supuestamente vacío y sin posibilidades. La competencia transcurre con sonrisas y una postura descontracturada propia de quienes no ven amenazas a sus posibilidades, la pareja de adultos mayores hacen bromas al respecto con el público, el que devuelve estas bromas en forma cómplice, el momento es ameno y divertido.

Pero las miradas cambian con el primer tiro de Sebastián, con su primer tiro deja su tejo pegado al bochín, no pasaba ni un hoja entre ambas, y un estallido sorpresivo entre admiración y descreimiento por parte de todos se hizo presente, rompió ese instante descontracturado y la mirada entre don Carlos y don Pedro se tensó hasta el final del campeonato.

A don Carlos se le escapó un ...Ahh pero estos saben Jugar..., acompañado por un levantamiento de cejas de don Pedro.

Los cuerpos de tensaron inmediatamente, lo que se preveía una jornada libre de esfuerzo cuanto menos después de este tiro, ya no será lo mismo, el estatus de “hagamos de cuenta” se modifica por el de “rival” independientemente del estigma o condición.

A partir de ese momento todos compitieron y el rival circunstancial se convirtió en la medida de sus posibilidades, ni más ni menos.

El partido transcurrió por los carriles que solemos ver de un encuentro parejo, con aciertos y errores con el público inclinado para un lado y para el otro, con un equipo ganador y uno perdedor, pero después de ese encuentro y con el apretón de manos al finalizar el partido las distancias entre participantes y público ya no se distinguían.

Últimos momentos:

Bailar tiene esa impronta desinhibidora para quienes le gusta expresarse de esa manera, los hay quienes lo hacen solos, en pareja, en trencitos, a los gritos, rítmicamente, pero con algo en común, hay poco contacto corporal, al menos al principio. Esto requiere de un nivel de confianza que solo se logra cuando el contacto directo se acentúa en el tiempo.

Por las noches quienes coordinan las actividades recreativas, también organizan bailes y karaoke con todos los visitantes de Embalse. Recordemos que los grupos ya han pasado por varias instancias y a estas alturas las diferencias si bien siguen expuestas ya no son impedimento para relacionarse con la palabra y con el cuerpo. La desinhibición surge momentáneamente, cómplice del momento se arman los trencitos, puentes rondas, aplausos compartidos al ritmo de la música, ya no hay dos grupos, hay bailarines, participantes, cantantes, etc... los carteles de adulto mayor y PCD se han caído, y surgen los nombres, “que tal don Pedro” “hola Sebastian”.

Se ha podido ver cómo podían cantar canciones abrazados y disfrutando el momento, sin pensar en nada más que en divertirse.

Hay otros momento en estos espacios turísticos, que no son regulados ni por horarios ni eventos, son los llamados “*tiempos libres*” o muertos para los organizadores, son momentos en que las personas, se dedica a tomar mate. Y aquí, momento importante si los hay, se produce sólo cuando la confianza ha desterrado todo preconcepción de amenaza, y lo hemos visto muchas veces de qué manera se comienza compartiendo inicialmente “la yerba”, después en “cómo se arma el mate” y finalmente se comparte en ronda, estos momentos se amenizan con charlas, bromas, y hasta comparten sus redes sociales, el sentimiento de “que no se corte” comienza a asomar, la sensación de despedida se acerca.

Por último, llega el día de la despedida. A menudo se produce en este momento la total apertura de lo oculto, ese instante mezcla de franqueza y confianza que se da sobre quienes están dispuestos a escuchar. Así como el informe mundial sobre la discapacidad nos dice en su prefacio que ³⁹ “Más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad”, la misma nos atraviesa en todos los orden de la vida, ya sea en forma transitoria o permanente, y tampoco resulta casual que muchos tengamos alguna persona con discapacidad cercana en nuestros entornos.

Aparecen comentarios como por ejemplo ¡sabe que tengo un sobrino!, un tío, un primo etc...

Como que se abre una ventana expresiva imposible de detener, que solo lo permite la posibilidad de la escucha empática, esa escucha que no juzga ni aconseja, solo escucha y acompaña.

El contacto directo, continuo entre grupos destraba lo ya conocido, nos permite actuar y no imaginar, nos libera momentáneamente de lo que se espera de nosotros.

³⁹ Informe Mundial sobre la discapacidad (OMS; 2011)
https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf

Hasta aquí hemos intentado dar cuenta de una experiencia que observamos en algunos viajes que Senderos del Sembrador, realizó a varios destinos de nuestro país, y los comportamientos que se reproducen a menudo por todos los que integran los grupos.

Han quedado en el tintero las actitudes de los facilitadores, coordinadores, choferes de los transportes, así como el personal encargado de comedores y recreación del complejo descrito para el ejemplo, los que seguramente serán insumos de futuros relatos.

Rescatamos de la experiencia señalada, la facilidad con que se exponen ciertas creencias y aseveraciones de características hegemónicas y al mismo tiempo con qué rapidez estas se derriban. Como si todo volviera a ocurrir en el próximo viaje, a transitar por los mismos caminos, como un ejercicio de docencia permanente que les toca vivir a quienes repiten estas experiencias, quizás este comportamiento está más aceitado en las personas con discapacidad y nos referimos a la desinhibición inicial de “ese te doy mi mano y te sonrió de la caminata en el segundo día, como sabiendo interiormente en que culmina todo, con un mate, con un abrazo y con un “que no se corte”.

¿Qué hacemos con lo que nos pasa, con nuestras actitudes al momento de vivir estas experiencias?, quizás el dejar de lado algunos conceptos ya perimidos no nos vendría nada mal. En definitiva que vemos y que elegimos ver, cómo elegimos comportarnos al momento de convivir y poner en marcha lo aprendido.

SEGURIDAD TURÍSTICA: UN COMPONENTE CLAVE EN LA ACCESIBILIDAD

Mariano Calgaro⁴⁰

Introducción

En el mundo actual, cambiante, donde las distancias se siguen acortando y cada vez se viaja más y más lejos por motivos de ocio, no debe pasarse por alto que la seguridad, es una de las pautas estadísticamente preponderantes de valoración del hombre durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación. Debido a que ella es sinónimo de calidad, es de suma importancia, ya que ante la actual competitividad en todos los campos de la actividad turística la diferencia entre destinos y prestadores de servicios es la calidad.

En otras palabras, como el mundo turístico ha ido creciendo y adaptándose a las necesidades de su entorno y de sus visitantes, variables como la seguridad se ha convertido en un elemento de gran valor para los turistas, muchas veces superando las variables clásicas como el precio o la distancia. Ella está estrechamente relacionada con la calidad de atención y de los servicios, ya que la inexistencia alguna de ellas podría llevar a que la satisfacción del visitante no sea lograda completamente.

Todo ello es innegable y más aún si pensamos en la universalidad del turismo. Por fortuna, desde hace muchos años se trabaja para la integración social y con el desarrollo del Turismo Accesible se busca hacer realidad una oferta orientada a cualquier persona, independientemente de su edad, condición o circunstancia personal que afecte a su capacidad comunicacional o motriz. En tal sentido, los destinos turísticos deben garantizar la seguridad tanto de los residentes como de todos sus visitantes, incluyendo obviamente, a las personas con capacidades restringidas.

La Seguridad turística y sus indicadores

Ahora bien, para comenzar a adentrarnos en lo que a seguridad respecta, podemos decir que el término seguridad (del latín *securitas*) cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia. Es así que, en nuestro caso, la seguridad turística tiene sus particularidades.

Según la Organización Mundial de Turismo (Grünwald, 2010) ella es “*la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras*”. Por lo tanto, la seguridad en el turismo debe ser entendida como el sistema de recursos humanos, medios

⁴⁰**Mariano Calgaro** es Licenciado en Administración Hotelera y Maestrando en Desarrollo y Gestión del Turismo de la Universidad Nacional de Quilmes. Asimismo, es Investigador del 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” e integrante del Programa de extensión Universitaria UNQ “Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. También es Miembro del Comité Técnico ISO/TC 228/WG 15 Turismo y servicios relacionados, ámbito en donde se está desarrollando la norma internacional de alojamiento, IRAM. Contacto: marianocalgaro@yahoo.com.ar

técnicos y medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas situaciones de riesgo, así como también proteger a personas y bienes.

Es por ello que la seguridad turística conforma un sistema que involucra una serie de aspectos para la demanda que podemos englobar básicamente en diez puntos, que permiten diferenciar y agrupar las diferentes situaciones relacionadas con la seguridad en un destino turístico y facilitar su comprensión y análisis. A continuación, se describirán de manera simplificada:

1- Seguridad pública: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos — robos y hurtos — y los accidentes. También se puede incluir la pérdida de documentos o valores y el extravío de personas.

La seguridad pública implica que los ciudadanos de una misma región puedan convivir en armonía, cada uno respetando los derechos individuales del otro. El Estado es el garante de la seguridad pública y el máximo responsable a la hora de evitar las alteraciones del orden social. En este sentido, la seguridad pública es un servicio que debe alcanzar a todas las personas y para ello existen las fuerzas de seguridad (como la policía), que trabajan en conjunto con el Poder Judicial.

La Seguridad Pública no sólo trata de delitos, es un entramado de cuestiones en las que la educación de las personas se torna un elemento decisivo y determinante a la hora de construir una sociedad civilizada. El respeto por las normas de convivencia, las normas de tránsito y la idiosincrasia de las poblaciones locales que visitamos son la base para construir un destino seguro para todos.

2- Seguridad social: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como adicciones (alcoholismo y drogadicción), movilizaciones, huelgas y actos de terrorismo.

Ante estas situaciones, es importante que los turistas que vayan a circular por la ciudad sean avisados de ellas por parte de los alojamientos donde se hospedan. Se debe informar a los turistas acerca de las zonas peligrosas o de conflicto para que las eviten, ya que hay que tener en cuenta que los ellos pueden no conocer cuál es la situación social del país. A su vez, las fuerzas de seguridad, deben orientarlos y (re)dirigirlos hacia zonas tranquilas y seguras.

3- Seguridad y salud: sistema de prevención, emergencia y protección médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.

En un destino turístico el visitante se puede ver afectado por causas biológicas (insolación, entre otras), por cambios de hábitos (dormir mal, tomar alcohol por demás, etc.) y por la existencia de enfermedades endémicas existentes en el destino (picadura de algún insecto o contagio humano-humano, por ejemplo).

A su vez, se pueden clasificar las situaciones de dos maneras diferentes:

- Situaciones de riesgo por: accidentes, infecciones, intoxicaciones, presencia de patologías latentes (hipertensión, epilepsia, asma, etc.), presencia de patologías temporales (embarazos, recién nacidos, etc.).

- Situaciones: comunes (dolor de cabeza), complejas (desmayo), de emergencia (picadora de ofidio), de alta complejidad (intoxicación masiva), extraordinarias (terremotos y derrumbes).

Para evitar estas situaciones, el sistema de seguridad y salud debe cumplimentar una serie de acciones necesarias en torno a la prevención y, llegado el caso de que el turista se vea afectado, contar con los medios necesarios para ayudarlo. Sin embargo, el turista debe ser precavido y, antes de viajar a un destino, debe contar con servicios de cobertura médica y seguridad social (por medio de obras sociales o de servicios de asistencia al viajero) y estar informado sobre: enfermedades endémicas, requisitos de vacunación, características sanitarias y climáticas, puntos de atención ante urgencias médicas.

4- Seguridad informativa y de facilitación turística: sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino, utilizando información preventiva y de contingencia ante eventuales riesgos y de facilitación turística orientativa con el fin de asistir y proteger al viajero.

La información es de suma importancia para un turista, ya sea previo al viaje o ya en el destino. Es acaso el indicador más importante debido a su transversalidad, ya que se puede decir que está presente en todos los otros indicadores.

La información es, básicamente, todo dato que pueda ser útil para tomar decisiones en pos de un determinado propósito. De esta manera, se achica el margen de que ocurran hechos imprevistos e indeseados, generándose consecuentemente seguridad. El objetivo de la seguridad informativa es actuar de manera anticipada, a fin de evitar que suceda algo de manera diferente a lo que deseamos.

5- Seguridad económica: sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica (cambio de divisas, pérdida de tarjeta de crédito o débito, bancos y cajeros automáticos, extravío de dinero, pérdidas por defraudaciones y estafas, billetes falsos, etc.).

Como puede observarse, es amplia la cantidad de situaciones que pueden darse en torno a la seguridad económica, razón por la cual, a modo general, se puede mencionar que este sistema se aboca a informar para prevenir a los turistas de cualquier tipo de fraude o estafa y, en caso de que sucediera, la posterior asistencia para evitar males mayores y/o solucionar todo aquello que se pueda.

6- Seguridad en la recreación y en eventos: sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc. del visitante del destino.

En referencia a los eventos, podemos decir que representan una actividad central en la industria turística, convocando un importante segmento del mercado, conformado por turistas nacionales e internacionales quienes confluyen masivamente en determinadas ciudades. Entre los eventos más populares podemos nombrar las ferias, los congresos, las conferencias, los seminarios y exposiciones, eventos corporativos y empresariales y los eventos sociales.

Todos estos eventos, en general se desarrollan bajo la lógica del comportamiento de las personas en “*grandes superficies*” por ende, entendiendo esta lógica, este sistema garantizar la seguridad de todos los asistentes, público, invitados y el personal que cumple sus funciones en el mismo.

Por otro lado, refiriéndonos a las actividades recreativas que se pueden realizar en un destino turístico, la variedad es muy amplia. Debido a ello, a modo de ejemplo, se puede destacar la realización de alguna actividad de turismo aventura — Parapente, alpinismo, rafting, puenting, canopy, escalada, tirolesa, bungee jumping, etc. —, ya que estadísticamente, en general esta práctica implica muchos más riesgos que cualquier otra actividad recreativa.

Por ello, es importante que antes de realizar cualquier tipo de actividad, los turistas conozcan, cumplan y hagan cumplir todas aquellas normas de seguridad necesarias para que esa actividad sea para el disfrute y no se convierta en una situación desgraciada.

7- Seguridad vial y del transporte: sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo. Esto incluye tanto el estado y señalización de las vías de comunicación como el transporte público y privado de un destino (transfers, excursiones, taxis, ómnibus, aviones, lanchas, barcos, etc.).

En relación a las causas de inseguridad vial, se detectan un conjunto de factores: humano, de las vías de comunicación, vehicular, ambiental, normativo, circunstancial y político. Por su parte, los incidentes y accidentes de tránsito y en la vía pública son consecuencia de uno o varios de estos factores, para lo cual, el seguro desplazamiento por las vías de comunicación depende de diversas situaciones que deben ser realizadas, controladas y corregidas, a fin de evitar hechos no deseados.

8- Seguridad ambiental y ante desastres naturales: sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas climatológicos o naturales (Planes de evacuación, procedimientos preestablecidos, etc.).

El turismo en áreas naturales es el conjunto de actividades turísticas que se desarrollan en áreas geográficas naturales, es decir, con escasa intervención del hombre. El objetivo es conocer, disfrutar y valorar los atractivos naturales o culturales de la región. Sin embargo, como las áreas naturales no están acondicionadas de manera natural para que el hombre pueda transitar por ellas, al momento en que se decide manipularlas para que puedan recibir visitantes, es necesario hacerlo de la manera menos invasiva posible y haciendo hincapié la seguridad necesaria tanto el visitante, como para el entorno.

Por otro lado, en relación a los desastres naturales, distintos especialistas, establecen que se pueden identificar nueve tipos de fenómenos — meteorológicos, climatológicos, hidrológicos, marino-costeros, geológicos, glacio-volcánicos, geomorfológicos, antrópicos, sanitarios y combinados — y un conjunto muy amplio de amenazas capaces de producir distintos tipos de desastres en los destinos turísticos:

Ante ello, se debe desarrollar una Política en gestión de desastres asociados a procesos naturales basada en el seguimiento y la investigación analítica de las diversas

situaciones de riesgo, el cumplimiento y la aplicación de las normas, las acciones de prevención y resolución de conflictos así como la búsqueda y análisis de posibles nuevos riesgos. Esto permitirá la puesta en marcha de un Plan Director de Seguridad ante desastres asociados a procesos naturales — con estrategias preventivas, de contingencia y correctivas —, para luego implementar un Sistema de Auditoria de Vulnerabilidad Integral a fin de corregir acciones en base a la experiencia y evitar las imprevisiones.

9- Seguridad de los servicios turísticos: sistema que permite la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, museo, etc.) del destino turístico.

Cada establecimiento incluye muchos subindicadores de seguridad, ya que pensemos que un hotel, por ejemplo, es prácticamente un modelo a escala de una ciudad. Por esta razón, haremos foco en la Seguridad hotelera, la cual considera el sistema de medios técnicos y de medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas situaciones de riesgo así como proteger personas y bienes. Este sistema cuenta el componente humano (los recursos humanos relacionados en forma directa o indirecta con la seguridad en el establecimiento) y el componente tecnológico (basado en la infraestructura y equipamiento técnico con fines preventivos y predictivos de protección activa y pasiva).

Desde la empresa hotelera el fin último es la seguridad del establecimiento, para lo cual se deben considerar una serie de objetivos a cumplir sobre la seguridad, como la prevención de riesgos, la información al cliente, la generación de una imagen de seguridad del hotel, desalentar las acciones de robos y hurtos y conocer sobre psicología de los grupos humanos relacionados al hotel debido a que cualquier individuo puede ser parte de un hecho de inseguridad.

Para cumplimentar con estos objetivos, el alojamiento debe contar con un Plan Director de Seguridad, el cual debe estar integrado por un conjunto de programas con procedimientos analíticos, de inteligencia y operativos que permitan prevenir y detectar cualquier actividad no deseada en el establecimiento.

10- Derechos humanos e inclusión social: sistema que permite en el caso de Derechos Humanos la protección del turista ante casos de trata de personas y explotación comercial sexual en viajes y turismo; y en el caso de la inclusión social el respeto de los derechos a la accesibilidad turística, por ende al turismo accesible.

Para evitar, la captación en destinos turísticos, entre otras cosas, se debe:

- Estar siempre atentos a la presencia de vehículos andando a nuestro alrededor.
- No distraerse en la calle con celulares, reproductores de música, etc.
- Evitar transitar por lugares desolados: estaciones de trenes, calles, plazas, etc.
- Desconfiar de aquellas personas que se acerquen, por más amables que resulten.
- Nunca brindar datos personales a desconocidos como.
- No ingerir comidas y bebidas proporcionadas por extraños.

Por el lado de la inclusión social, en el turismo no se debe olvidar la importancia de su universalidad, incluyendo a la mayor cantidad de personas posibles con los más altos estándares de calidad, lo que implica que toda persona que llegue a un destino para recorrerlo, pueda hacerlo sin impedimentos y de manera segura. Entendiendo que, según las estadísticas generales, un 40% de la población turísticamente activa pertenece al segmento de Personas con Capacidades Restringidas (PCRs) — sean permanentes o temporales —, no debe dejarse de lado a este importante y debe garantizarse la accesibilidad y la seguridad turística para ellas también.

Los indicadores son conjuntos de información formalmente seleccionada que se utiliza regularmente en la medición de los cambios pertinentes para el desarrollo de la temática tratada. Es así que permiten diferenciar y agrupar las diferentes situaciones relacionadas con la seguridad en un destino turístico y facilitar su comprensión y análisis. De esta manera, se puede entender mejor el sistema conformado por la Seguridad Turística.

La seguridad nos hace percibir que nos desplazamos en un espacio sin riesgos reales o potenciales. Sin embargo, cuando ella falta se genera un conflicto, una lucha de valores y derechos. También es un bien intangible que sólo se materializa cuando falla y las miradas se dirigen hacia las normas existentes o ausentes. Es simple: el objetivo de la seguridad es actuar anticipadamente para evitar que algo ocurra de manera diferente a lo que deseamos.

Sin embargo, usualmente, las empresas turísticas tienden a no invertir en seguridad, debido a que la consideran un gasto y no una inversión. Para ellas, la prevención se convierte en una práctica tediosa, con costos fijos altos y acciones rutinarias que se pierden con el paso del tiempo, hecho que supera al pensamiento sensato de que ante un problema grave de inseguridad los ahorros iniciales se transforman en pérdidas extraordinarios y en costos muy altos por la improvisación de salir del problema al no prevenir adecuadamente.

A pesar de ello, una cada vez más fuerte demanda de seguridad ha dado lugar a dos tipos de respuestas por parte de las instituciones. Una es la política reactiva, con medidas aplicadas a espacios geográficos en riesgo que impactan comunicacionalmente y benefician de inmediato a los grupos sociales y áreas de los destinos con mayor visibilidad de la inseguridad. La otra, es la política preventiva, término que significa ver venir, es decir, imaginar lo que puede ocurrir — basado en nuestros conocimientos y experiencias —.

Interpretando que la seguridad es el conjunto de acciones destinadas a la reducción de la probabilidad de un acontecimiento posible no deseado, es importante como principio fundamental comprender que no se pueden proteger todas las personas y bienes, en cualquier momento y contra cualquier circunstancia que se presente. Es así que adoptar toda protección concebible contra toda amenaza posible llevaría a una empresa operativa y económicamente inviable.

Por un lado, la seguridad turística debe ser analizada desde una dimensión objetiva, la cual se basa en parámetros cuantitativos como: la presencia de delitos y los denominados no delitos (como los decesos naturales, turista extraviado o extravío de pertenencias) y los accidentes. Si a ello le sumamos, el impacto de variables cuantitativas (cantidad de residentes y de visitantes), geográficas, temporales y de acuerdo a las fuerzas de seguridad que intervienen, podemos concluir que resulta muy complejo establecer una estrategia única de gestión de la seguridad turística.

Por otro lado, debe ser analizada desde una dimensión subjetiva, basada en parámetros cualitativos y determinada por la sensación de incertidumbre y de riesgo potencial que tiene el ciudadano. Esta dimensión subjetiva, por ejemplo, es interpretada de distinta manera de acuerdo al segmento del que se forma parte — los adultos mayores le dan un determinado valor que es distinto al segmento de jóvenes y difiere del segmento de segunda edad, por ejemplo —. Además, depende mucho de las experiencias personales de cada individuo. Seguramente, alguien que tuvo una mala experiencia en algún viaje, estará más atento o precavido que aquel que nunca sufrió un hecho de inseguridad.

En este sentido, tampoco es igual esa sensación de incertidumbre y de riesgo potencial para una Persona con Capacidades Restringidas (PCR). Inclusive, dentro de este heterogéneo colectivo, donde existen distintos tipos de discapacidades — y dentro del mismo tipo, diferentes niveles de discapacidad — la (in)seguridad puede ser percibida de manera muy diferente. Como ejemplo, es un hecho que dentro de lo que se denomina discapacidad intelectual, se pueden encontrar distintos tipos y niveles.

La inclusión social en el turismo

En referencia a lo antedicho, comenzaremos a desarrollar el último de los indicadores de Seguridad Turística antes vistos y, por consiguiente, relacionaremos la seguridad con la accesibilidad. Para ello, recordaremos la definición de la discapacidad — la cual según La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), es definida como un término genérico que engloba deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación — y destacaremos los conceptos más importantes para comprender mejor el campo en el cual estamos adentrándonos.

Por su parte, la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad reconoce que “la discapacidad entra en el ámbito de los derechos humanos y la define como un constructo social, más que como una cualidad inherente al individuo”. Hace hincapié en la eliminación de las barreras sociales, tanto si son arquitectónicas, jurídicas u organizativas, como si se tratase de simples prejuicios y hostilidad.

En este contexto, se entiende por Accesibilidad la característica del urbanismo, la edificación, el transporte o los medios de comunicación que permiten a cualquier persona su utilización con la máxima autonomía personal. Una buena accesibilidad es aquella que existe pero pasa desapercibida para la mayoría de los usuarios, excepto evidentemente para las personas con graves inconvenientes en su movilidad y/o con limitaciones sensoriales y/o mentales.

Al hablar de accesibilidad nos referimos a la cualidad que tienen, en este caso, un conjunto de espacios para que cualquier persona pueda:

- Llegar a todos los destinos y edificios que desee sin sobreesfuerzos.
- Acceder a los establecimientos en los que se le ofrecen servicios y poder, en caso de emergencia, evacuar en condiciones de seguridad.

- Hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos con comodidad.

Ahora sí, podemos comenzar a hablar de lo qué es y qué implica el Turismo Accesible, el cual es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante.

El turismo accesible lleva a establecer pautas de integración durante la actividad para este conjunto de PCRs que se manifiestan por una deficiencia física (motora, sensorial, mental, visceral o patológica) como también por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas. Este conjunto tan amplio involucra en el turismo, entre otros segmentos de la demanda, al grupo de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, niños y personas pequeñas, discapacitados temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales y mentales) que, según las estadísticas generales, conforman este segmento el 40% de la población mundial.

La discapacidad puede ser innata o adquirida. No todas las personas nacen con una discapacidad. De hecho es más frecuente la discapacidad adquirida que la congénita. Algunos la adquieren de una manera neonatal, por mala praxis o por problemas que se manifiestan después del nacimiento aunque hayan nacido con una buena dotación biológica. Otros la adquieren en el curso de la vida por enfermedad, por un accidente hogareño, laboral o de tránsito. Hay diversos motivos que pueden causar una discapacidad (transitoria o permanente).

En suma, no todos somos discapacitados, pero todos somos potencialmente personas con discapacidad: nadie está libre de adquirir, por enfermedad, adicción o accidente algún tipo de limitación severa. Esto no debe asustar a la población, sino estimular el desarrollo de conductas saludables y preventivas y motivar a aquellos que se dedican o están relacionados con la actividad turística y a la sociedad en su conjunto, a generar un entorno — con servicios, atención e infraestructura — seguro, accesible e inclusivo.

Es decir, la accesibilidad en el sector turístico debe estar presente en el conjunto de equipamientos y servicios que configuran la oferta turística:

- Las oficinas de información y agencias de viaje
- En las estaciones, puertos y aeropuertos
- En los vehículos de transporte
- En establecimientos deportivos, culturales y recreativos
- En la hotelería y locales gastronómicos.
- En los servicios de oferta complementaria (hospitales, bancos, comisarías)
- En las excursiones y lugares a visitar (Parques nacionales, playas, sitios arqueológicos, etc)

Además de la accesibilidad debería detallarse en la oferta si el pasajero necesitará de la asistencia de otra persona y si esto es proporcionado por los prestadores. Lo ideal debería ser que el operador turístico sólo deba informar en casos de lugares a visitar o actividades a realizar muy específicos, sobreentendiendo que la mayoría de los servicios son de por sí accesibles para cualquier tipo de pasajero.

Sin embargo, de manera preventiva también se debe requerir información previo al viaje. El reto al que se enfrentan los viajeros con discapacidad es anticipar sus necesidades al detalle y asegurarse de cubrirlas en todo momento. Las claves son: planificar, comprobar y volver a comprobar. Desgraciadamente, aún cuando esto se hace, las cosas no siempre salen como se planearon. Lo importante es tener la posibilidad de preguntar todo lo que creamos necesario acorde a los distintos tipos de discapacidad.

En este sentido, para Fernández (2013) se destacan algunas especificaciones de accesibilidad necesarias para las personas con discapacidad intelectual — dependiendo del perfil del usuario y sus limitaciones mentales o cognitivas —, como base de los requisitos de diseño necesarios para lograr la Accesibilidad Universal:

- Itinerarios de circulación simples y señalizados de forma simple (utilizando símbolos tradicionales y colores llamativos).
- Espacio libre de elementos que puedan confundir o desorientar.
- Proteger de límites de las paredes o bordes, mediante acabados romos.
- Espacio y/o elementos que no requieran realizar varios movimientos a la vez.
- Transmisión de la información a través de señales o símbolos de una forma sencilla y clara para que ellos también los reconozcan. Vocabulario claro y sencillo.

El Turismo es un derecho inalienable del Hombre, pero ese derecho se ve acotado en las personas que no pueden valerse por sí mismas en los espacios diseñados de manera estándar sin tener en cuenta las limitaciones que la edad o la reducción de las capacidades físicas de manera temporaria o permanente puedan generar tanto para su alojamiento y comida como para lo recreacional.

Afortunadamente, desde hace ya varias décadas se trabaja para la integración social y productiva de PCRs, que lleva a establecer pautas de accesibilidad integrales para este conjunto de seres. En este sentido, con el desarrollo del Turismo Accesible se busca hacer realidad una oferta orientada al máximo número de clientes que les permita ser turistas con plenos derechos, al margen de la edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de comunicación o de movilidad.

La inclusión social define elementos de gestión que facilitan la plena participación y las relaciones interpersonales entre todos los participantes. Este nivel incluye el fomento de actitudes sociales positivas; el desarrollo de una programación incluyente que responda a las necesidades de todos los usuarios; el establecimiento de una política de publicidad y marketing que incluya la diversidad como valor; la cualificación y formación de los profesionales que atienden los servicios y programas; y el análisis de los programas ofertados en general y aquellos desarrollados específicamente para colectivos concretos.

Según Gobeña (1999), asumir este principio implica diferentes niveles de actuación con objeto de alcanzar el máximo grado de inclusión en el ámbito del turismo. Establecer niveles de inclusión, física, comunicativa y social es una manera de poder definir la totalidad de los elementos que dotan de contenido a la plena inclusión desde una visión global que pretende responder a todas las necesidades, dándoles la misma importancia y desde las mismas estructuras. Se trata de asegurar que los equipamientos, infraestructuras, servicios y programas de ocio y turismo permitan, a toda persona, acceder, comunicarse y participar plenamente de todas las oportunidades de disfrute existentes.

La importancia de la prevención y la información en el turismo

Considerando la inclusión social como un sistema de indicadores en el marco de la actividad turística, Fernández y Grünwald (2016) identificaron cinco indicadores de ella:

- accesibilidad al medio físico,
- accesibilidad en la comunicación e información,
- accesibilidad en los medios de transporte,
- el buen trato y calidad de atención,
- información y prevención en viajes y turismo.

Desarrollaremos a continuación este último indicador, ya que está íntimamente ligado a la seguridad de las PCR's en el Turismo. El grupo de Extensión e Investigación sobre esta temática perteneciente al Departamento de Economía y Administración de la Universidad Nacional de Quilmes — del cual soy parte —, detectó en una encuesta realizada que en varios de los comentarios de los encuestados, se hacía referencia a este tema:

“La información acerca de la accesibilidad (rampas, elevadores de uso exclusivo para discapacitados, que la habitación y el baño sea realmente apta para acceder con silla de ruedas, etc), seguridad e idiomas utilizados, es algo con que no cuentan todos los hoteles. Es más, en muchos casos los hoteles que dicen ser aptos, en su gran mayoría no cuentan con la real adaptación...”

“Falta mayor y mejor asesoramiento en cuanto a la organización de un viaje y los destinos posibles más accesibles. Que las agencias informen acerca de los lugares que cuentan con accesibilidad universal ya que la información la dan a medias y que los itinerarios sean accesibles y que la mayoría de las veces no lo son complica mucho las cosas...”

“En referencia al turismo, la principal necesidad es la falta de información y el desconocimiento de personas de atención al público. Necesitamos que nos digan los medios de los que disponen para que nosotros mismos valoremos si podemos o no podemos!! No deben deducir cuáles son nuestras necesidades, porque se equivocan!! Es imperativo que el personal esté capacitado para poder atender diferentes tipos de discapacidades...”

Según exponen Grünwald y Pérez (2015), la información es todo conocimiento de datos que amplía o confirma hechos que nos pueden ser útiles en la toma de decisiones para nuestros propósitos o de nuestros visitantes, facilitando su anticipación o para prevenir hechos. Es decir, la información genera seguridad. La seguridad informativa tiene como misión básica la protección, orientación y asistencia al turista

Existe un principio fundamental que debemos tener en cuenta al prestar un servicio: el turista debe sentirse bienvenido, bien tratado y bien informado.

Las personas con capacidades restringidas en particular, requieren índices mayores de seguridad durante su desplazamiento, su tiempo productivo y el tiempo libre, principalmente en la faz informativa de servicios al usuario. Es por ello que la falta de información fehaciente a la hora de hacer una reserva o contratar un paquete o servicio y los cambios

sorpresivos en el transcurso del viaje, suelen causar disgustos y frustraciones a los viajeros, perturbando el placer que supondría un viaje de ocio.

La información contribuye a generar seguridad en el visitante, por lo que es de suma importancia para las comunidades receptoras y los prestadores de servicios manejar la comunicación informativa y preventiva como una herramienta de seguridad y de valor para el visitante y para el posicionamiento y competitividad de un destino turístico.

La Información es un deber y un derecho: el deber de informar está principalmente a cargo del Estado a través de los organismos de turismo y de los prestadores de servicios, en virtud de lo previsto en art. 4.2 ley 24.240, art. 42 Constitución Nacional, art. 39 Constitución provincial de Buenos Aires, art. 36 Constitución Ciudad Autónoma de Buenos Aires, entre otras normativas; y constituye un derecho del usuario/turista a ser debidamente informado, que en el caso de no ser respetado genera responsabilidad del obligado, la que puede ser de tipo administrativa (por ejemplo, se le aplican multas) o civil (cuando ocasiona daños que merecen ser reparados).

Sin embargo, la información y la forma de comunicación al turista con discapacidad difiere de la de cualquier turista. La premisa básica que todo informador turístico debería tener para prestar un servicio de calidad a todo el mundo, es el conocimiento de la accesibilidad en el transporte y en el alojamiento, como así también en todos los elementos que conforman el sistema turístico, unido a la forma de comunicar y tratar a una persona en función de su discapacidad.

Es muy importante comunicarnos con aquellos cuya única diferencia es la dificultad para superar determinados elementos que constituyen barreras arquitectónicas o de comunicación. Y en este sentido, aunque las ventajas de los avances tecnológicos en todos los procesos de integración social desempeñan en la normalización de las personas con discapacidad, nunca se debe abandonar o sustituir con ello el contacto directo, las relaciones directas o las conversaciones. Para todas las personas, pero especialmente para las personas con discapacidad, la relación interpersonal directa, por más básica que sea, es muy importante, así como las normas de cortesía y urbanidad.

Todos sabemos lo importante que es la Primera Impresión. El primer contacto que establecemos con el público tiene que ser sólido. La información y la atención al público resultan instrumentos decisivos para la creación de la imagen de una empresa o institución. Para atender a las personas con discapacidad se debe contar, por un lado, con el compromiso de las organizaciones y, por otro, con la adecuada formación del personal dedicado a la atención al público.

En primer lugar y aunque es posible que entre la organización y el participante o invitado haya existido algún vínculo anterior a la llegada al establecimiento, tanto la percepción del entorno como el saludo, bienvenida o primer contacto emocional es fundamental. Por ello es necesario estar informado de las condiciones en las que se tendrá que hacer, las formas más adecuadas para su trato o guía.

Pautas de buen trato a personas con discapacidad intelectual

- Mostrarse inclusivo y empático hacia la persona con discapacidad mental.

- No se debe tener inconveniente en preguntarle su nombre para establecer una relación social inicial y que ella sea lo más natural posible.
- No referirse a su discapacidad infantilizando innecesariamente conversación, gestos, etc.
- Se le debe preguntar a su acompañante las indicaciones pertinentes para establecer la mejor relación posible con la persona con discapacidad.
- Dar instrucciones concretas utilizando un lenguaje sencillo. Si no le entienden, probar decir de nuevo lo mismo pero con otras palabras y despacio. Cuidado con levantar la voz, es una tendencia muy general pero sin fundamento.
- Hay que tomar nota y mucha atención con las indicaciones de los familiares sobre las características de personalidad, preferencias, deseos, aficiones, actividad deportiva que le agrada a la persona con discapacidad intelectual, para brindarle todas las facilidades a sus deseos.
- Utilizar material escrito como recordatorio de tareas y/o datos importantes.
- Adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a sus dificultades de comprensión y aprendizaje.
- Las instrucciones de funcionamiento de cualquier tipo de instalación o instrumento que precise utilizar deben ser cortas y fáciles de recordar. Se pueden incluir símbolos, íconos o pictogramas, que muestren secuencias de los procedimientos a seguir.
- Aplicar refuerzos verbales positivos respecto a sus actuaciones.
- Evitar situaciones de estrés y urgencia temporal.

En efecto, como se expone en Fernández (2013) disponer de una empresa o destino turístico accesible requiere crear herramientas de comunicación que agilicen y permitan canalizar la comunicación con los operadores turísticos, turistas y medios de comunicación de los principales mercados emisores de este segmento. Por ejemplo, las Guías de accesibilidad turística dan a conocer a millones de personas con discapacidad, a través de una simbología universal, la existencia de una oferta turística accesible (alojamientos, restaurantes, recursos, etc.) en los destinos.

Otra herramienta fundamental son las páginas web accesibles, las cuales no solo proveen información de la oferta turística, sino que también permiten realizar reservas de los distintos servicios ofrecidos. Un sitio web accesible deberá presentar la información de tal manera que los usuarios puedan acceder a ella independientemente del equipo físico y los programas que estén usando, e independientemente de qué capacidades físicas y sensoriales utilicen para interactuar con la computadora.

Es normal que cuando un turista sale de su lugar de residencia habitual, y más que nada cuando sale de su país para visitar un destino turístico desconocido, se sienta inseguro o nervioso, por diversos motivos como, por ejemplo, el temor a extraviarse o a incurrir en conductas inadecuadas por desconocimiento del idioma o de las normas legales del destino a visitar. El objetivo de la seguridad informativa es actuar anticipadamente para evitar que algo ocurra de manera diferente a lo que deseamos y tiene como misión básica la protección, orientación y asistencia al turista.

- *¿Es seguro visitar ese lugar?*

- *¿Qué hago si me roban?*

- *¿Hay algún hospital cercano?*
- *¿Cómo procedo si pierdo el pasaporte?*
- *¿Es peligroso tomar un taxi en la calle?*

Estas son algunas preguntas que los turistas se hacen permanentemente, pero a pesar de que la información es la variable de seguridad más fácil de resolver y de instrumentar, es la menos resuelta en la gran mayoría de los prestadores de servicios. Es sumamente importante comprender que la información genera seguridad y su falta lleva a generar angustias, miedos, ansiedades o hasta ataques de pánico según el tipo de problema o conflicto que se le presenta al turista.

Existen tres tipos de información que debe manejar un prestador de servicios turísticos:

1- Información básica

Una estrategia fundamental de todo prestador de servicios turísticos es contar con un Banco de Información permanentemente actualizado — preferentemente electrónico —. A su vez, los centros de información turística son recursos de gran ayuda para movilizarse con seguridad en el destino visitado al suministrar mapas, datos y detalles. A continuación detallamos los puntos básicos de mayor importancia para el turista:

Información sobre el destino

- Planos urbanos y zonales.
- Circuitos turísticos locales y regionales.
- Atractivos naturales (playas, lagos) y culturales (museos, monumentos, plazas)
- Paseos públicos y privados y oferta de entretenimientos programados.
- Distancias a localidades vecinas.
- Días feriados en el destino (muchos establecimientos cierran)

Prestadores de servicios

- Ubicación de los centros de información turística en el destino.
- Teléfonos útiles — servicios de seguridad y de emergencias médicas —.
- Centros de salud y farmacias.
- Iglesias — católicas y de otras religiones —.
- Inmobiliarias.
- Estaciones de servicio.
- Localización de Comisarías

Servicios económicos

- Bancos y cajeros automáticos.
- Agentes de tarjetas de crédito, así como teléfonos para emergencias y denuncias.

Transporte

- Teléfonos de taxis y remises, localización de sus paradas y precios orientativos.
- Empresas de alquiler de autos
- Empresas de transporte urbano, media y larga distancia — recorridos, frecuencias, precios —.

Gastronomía

- Restaurantes — ubicación, orientación gastronómica, precios —.
- Bares y confiterías

Recreación

- Empresas de servicios recreativos — servicios ofrecidos y precios orientativos —.
- Agencias de viajes.
- Entretenimientos programados y paseos gratuitos.
- Oferta de turismo de aventura.
- Discotecas, casinos, salas de cine y teatro.

Alojamiento

- Oferta Hotelera y para-hotelera — ubicación, categorización, precios orientativos, servicios que se prestan —.

2- Información preventiva

A continuación se detalla la información básica preventiva (teléfonos, email, sitio web, direcciones, etc.) que debe tener el prestador de servicios en caso de emergencias:

- Policía Turística
- Farmacias de turno
- Representaciones de empresas de tarjetas de crédito
- Representaciones de empresas de transporte
- Embajadas y Consulados
- Defensa del Consumidor
- Servicios de urgencias y emergencias médicas
- Profesionales médicos por especialidad
- Traductores de idiomas
- Líneas de emergencia
- Servicios de emergencias de luz, gas y agua
- Centros de medicina del viajero

3- Información ante riesgos o contingencias

Se denomina riesgo a la contingencia o proximidad de un suceso adverso que puede producir un daño social, ambiental y económico en un espacio definido durante un tiempo determinado. Un riesgo es el conjunto de circunstancias, cosas o personas que inciden en el resguardo de un bien (elemento que tiene valor económico) o del bienestar de una persona. Son situaciones potencialmente viables que afectan y condicionan a un destino o establecimiento turístico. Los posibles riesgos que se pueden presentar en un destino son:

- Manifestaciones sociales.
- Atentados terroristas.
- Desastres naturales — Huracanes, terremotos, etc. —.
- Otros

Conclusiones

Como mencionamos anteriormente, la falta de información sobre el destino puede generar angustias y temores en un turista. De más está decir que para una PCR el hecho de contar con dicha información se vuelve imprescindible, ya que es vital que se detalle la accesibilidad de todos los componentes de la oferta turística, ya que si alguno de ellos fallara en esta cadena, es muy probable que este tipo de turista no pueda realizar el viaje.

En base a esto, se puede afirmar que el turismo crece día a día y no puede estar librado al azar, menos aún cuando el turista se vuelve cada vez más exigente. Ello implica que para lograr la satisfacción del visitante, es indispensable una buena gestión que ponga en primer plano a la calidad y así conseguir que el destino/establecimiento turístico sea seguro para todos aquellos que decidan visitarlo. Estas buenas prácticas representan hoy una ventaja competitiva que no puede pasarse por alto.

Referencias bibliográficas

- Fernández, A. (2013), *Recuerde... (Serie 2) Turismo Accesible. Sistema de información y prevención en seguridad turística*, Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Buenos Aires, Argentina.
- Fernández, A. y Grünewald, L. (2016). *Ciudades turísticas inteligentes: Seguridad, accesibilidad y productos de apoyos en el turismo accesible* en Temas de Gestión en Hotelería y Gastronomía. Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Buenos Aires, Argentina.
- Gorbeña, S. (1999). *Prácticas de ocio de las personas con discapacidad* en M. Cuenca (Coord.). Ocio y equiparación de oportunidades, Actas de las III Jornadas de la Cátedra de Ocio y Minusvalías (pp. 23-33), Documentos de Estudios de Ocio, 6, Bilbao, Universidad de Deusto.
- Grünewald, L. y Pérez, M. (2015), *Sistema de información y prevención de seguridad para destinos y empresas turísticas* en Bartolucci Blanco, M. y Grünewald, L., Seguridad turística. Información, asistencia y protección al turista. Experiencias latinoamericanas. Universidad Nacional de Quilmes. Bernal, Buenos Aires, Argentina.
- Grünewald, L. (2007), *Manual de prácticas de seguridad para el residente y el visitante de un destino turístico*, Fundación Turismo para Todos, Villa Gesell, Buenos Aires, Argentina.
- Grünewald, L. (2008), *Indicadores de calidad para destinos turísticos*, Programa Competitividad y Turismo, San Miguel del Monte, Buenos Aires, Argentina.
- Grünewald, L. (2010), *Municipio, Turismo y Seguridad*, Fundación Turismo para Todos, Villa Gesell, Buenos Aires, Argentina.
- Grünewald, L. (2012), *La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos*, Revista de Ciencias Sociales: "Segunda Época" N°21, Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Buenos Aires, Argentina.
- Grünewald, L. (2012), Ponencia *El cambio climático y los desastres asociados a procesos naturales en la actividad turística*, en el Foro virtual de la OEA Diálogo interamericano sobre el cambio climático y los desastres naturales en la actividad turística.

SEGUNDA PARTE

EXPERIENCIAS DE TURISMO ACCESIBLE

PARQUE NACIONAL IGUAZÚ

Karina Pudor⁴¹

El Parque Nacional Iguazú se encuentra en el norte de la Provincia de Misiones, es una reserva ecológica de 67mil hectáreas.

En la década del 90 la Administración de Parques Nacionales llama a licitación pública Nacional e Internacional para construir una nueva infraestructura en el Área Cataratas, la empresa Iguazú Argentina fue la elegida para la construcción de dicha obra, debiendo ser accesible para los visitantes, por tal motivo la Fundación del Padre Mario Pantaleo asesoró en el diseño para que estas nuevas obras estén incluidas dentro del marco de la “arquitectura sin barreras”, definición de la época, este proyecto fue denominado “Naturaleza sin Barreras”.



Actualmente la Empresa concesionaria Iguazú Argentina está a cargo de la recepción y atención de los visitantes del Parque.

⁴¹ Karina Pudor es Magister en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos realizada en la Universidad de Jaén y posee cursos de Posgrado en Educación Ambiental y sobre Discapacidad, cursos de Normas ISO 9001 versiones 2000 y 2008, ISO 14001, de Concientización Ambiental y de Seguridad Turística. Además, es profesora en Educación Diferenciada egresada de la Universidad Nacional de Misiones e intérprete de Lengua de Señas Argentina y desde el año 2003 trabaja en la empresa Iguazú Argentina concesionaria del área Cataratas del Parque Nacional Iguazú, a cargo del área de Accesibilidad y Responsabilidad Social Empresaria y desde el año 2006 es docente de la Escuela Especial N° 1727 de Puerto Iguazú. Contacto: karinapudor@iguazuargentina.com

Las nuevas instalaciones fueron construidas en la pista de aterrizaje del ex aeropuerto de la localidad de Puerto Iguazú. Este terreno sin desniveles, en el cual no se había regenerado la flora local brindaba varias ventajas, por tal motivo se construyó el sector de recepción de visitantes y estacionamiento de vehículos, privados y turísticos, centro de interpretación de la naturaleza, patio de comidas y locales comerciales. Todos estos locales cuentan con ingresos amplios y cómodos para personas usuarias de sillas de ruedas. En el centro de interpretación se encuentra una maqueta en sistema Braille, en la misma podemos observar los diferentes circuitos, el recorrido del río Iguazú con las respectivas referencias en español e inglés.

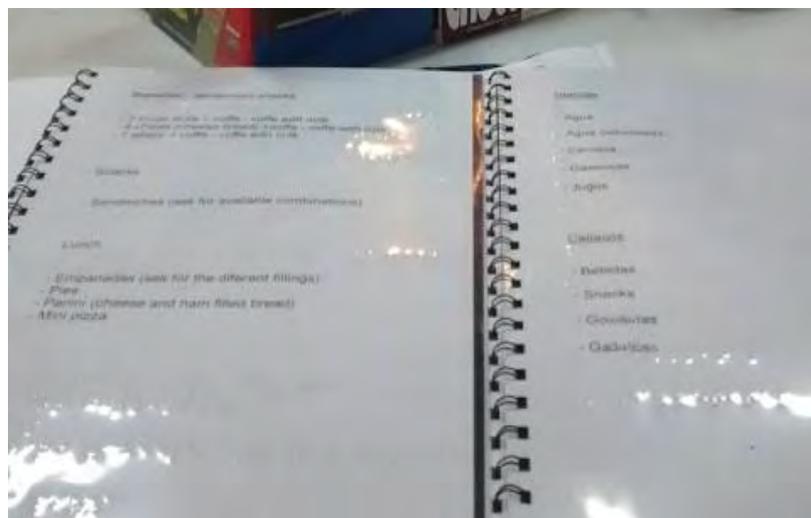
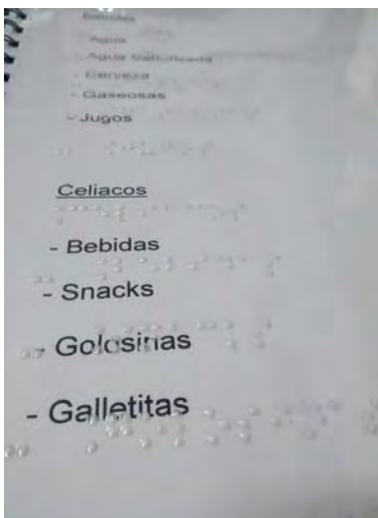


En el Centro de Visitantes se encuentra una maqueta en sistema Braille con sus referencias en inglés y español, como tallas de maderas de diferentes animales típicos del Parque.





En el patio de comidas el visitante encuentra diferentes opciones para almorzar pudiendo elegir ir a un restaurante, pizzas, pastas o comida rápida, en todos estos locales existen menús en sistema Braille.

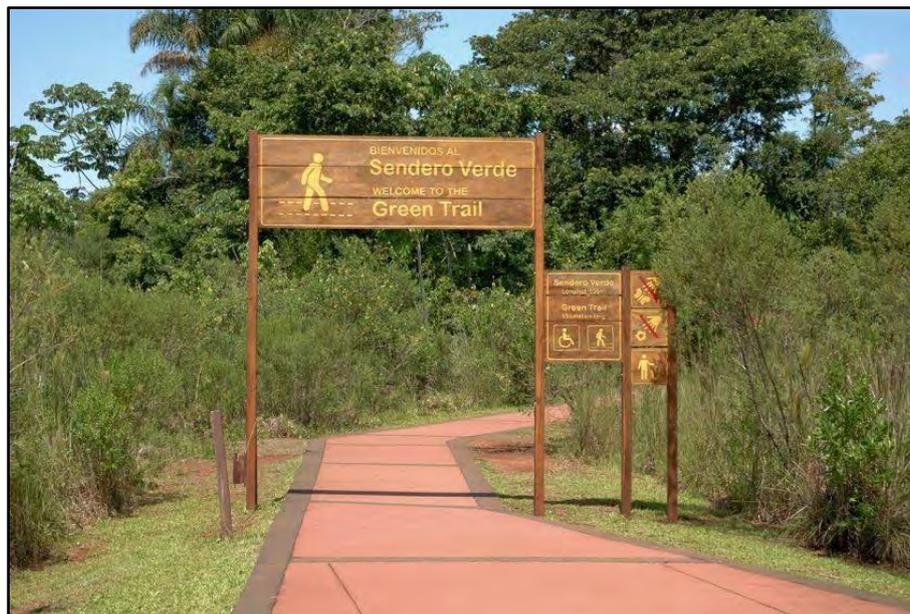


En este sector además se encuentran locales con venta de recuerdos del parque.

En la Estación Central encontramos una cafetería además de un grupo de sanitarios con baños adaptados para personas con discapacidad.

Todos los edificios cuentan con ingresos amplios y en caso de ser necesario cuentan con rampas de ingresos.

Continuando por el mismo sendero nos encontramos con un sector de informes, desde aquí el visitante puede optar ir en el Tren Ecológico de la Selva hacia la Estación Cataratas, en cambio si desea ir caminando lo puede hacer a través del Sendero Verde, que posee una longitud de 600 metros, con suaves pendientes, llegando a la misma Estación Cataratas.



Cuando llegamos a la Estación Cataratas iniciamos nuestro recorrido hacia el Circuito Superior o Inferior.



En el Circuito Inferior observamos las cataratas desde la parte inferior, este circuito posee una longitud de 1800 metros, éste es el único circuito que posee escaleras, por tal motivo las personas usuarias de sillas de ruedas o familias con cochecitos de bebés pueden realizar el recorrido ingresando por un sector de rampas, llegando hasta la Estación Dos Hermanas, en donde el visitante encuentra un local de comidas rápidas y un grupo de sanitarios.



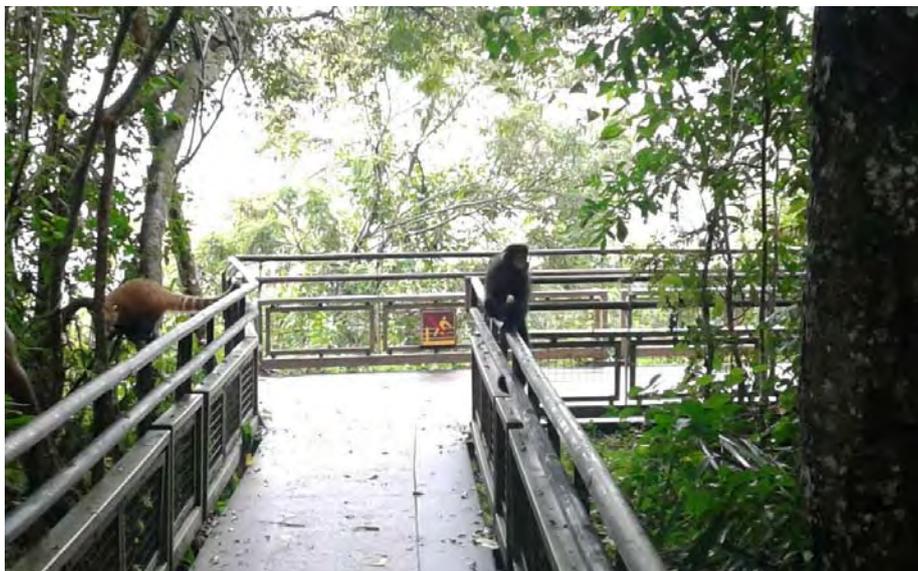
El visitante con movilidad reducida puede realizar el 90% de este circuito evitando el sector de escaleras.



Salto Bossetti, vista del Circuito Inferior.

Una vez finalizado el Circuito Inferior ingresamos al Circuito Superior que posee una longitud de 1700 metros sin desniveles.

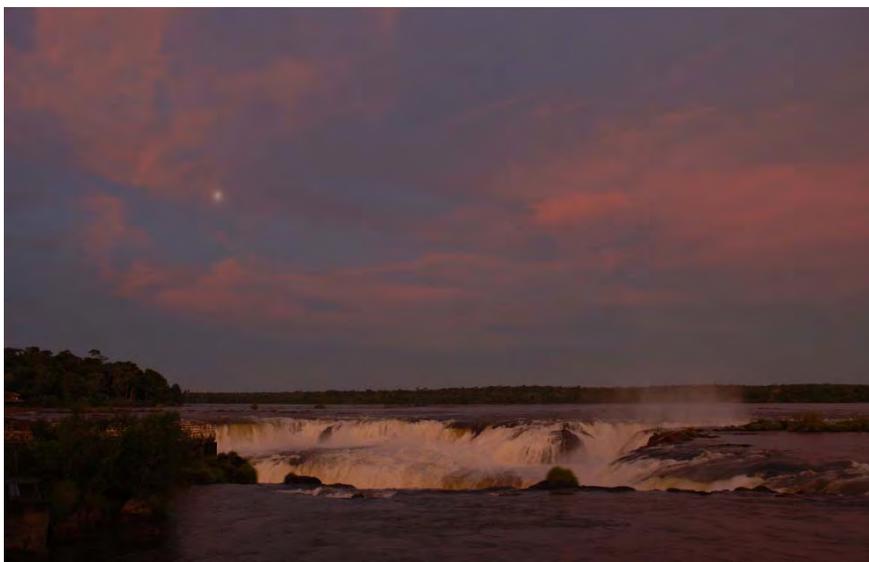
En este circuito observamos a las cataratas desde arriba, es un circuito circular desde el cual tenemos una vista hacia la Isla San Martín el río Iguazú y el lado Brasileiro del Parque.





Una vez finalizado el recorrido, podemos regresar a la Estación Cataratas para continuar el recorrido hasta la Estación Garganta del Diablo en el tren ecológico de la selva. Luego de quince minutos llegamos a la Estación donde también encontramos un local de comidas rápidas y un grupo de sanitarios adaptados a personas con discapacidad.

El trayecto total es de 2200 metros estas pasarelas van de isla en isla para llegar al balcón de la Garganta del Diablo, en este sector es muy probable que el visitante reciba una lluvia proveniente de la bruma de este imponente salto.



La empresa Iguazú Argentina pone a disposición de los visitantes pequeños vehículos motorizados que trasladan a las personas con movilidad reducida desde el ingreso del parque hasta la Estación Central, evitando de esta manera que el visitante camine 400 metros, una vez en la Estación continúa el recorrido en el Tren Ecológico de la Selva. Este tren cuenta con lugares específicos señalizados para que personas usuarias de sillas de ruedas puedan ingresar al tren.



En las Estaciones Cataratas y Garganta del Diablo hay sillas de ruedas disponibles para aquellas personas que lo necesiten, estos servicios son gratuitos.



Además existe la posibilidad de adquirir cochecitos de bebé.

Las pasarelas en los diferentes circuitos están diseñadas de manera que las familias puedan caminar con seguridad, el piso de las mismas está construido en un material que impide la formación de charcos de agua, a su vez los pasamanos cuentan con un perfil protector y doble pasamanos.



Capacitación del personal de la Empresa

Para poder dar respuesta a los visitantes es necesario contar con todo el personal preparado para recibirlos, por tal motivo se realizan charlas de capacitación para toda persona que ingresa a la empresa, en estas charlas se informa el funcionamiento de la misma y las certificaciones que posee, una de ellas es "Directrices de Accesibilidad". Luego estas capacitaciones se realizan en forma continua y según el sector donde se desempeñan, las charlas se dividen en Atención al Visitante, Locales Comerciales, aquellas personas que no están en relación directa con los turistas también deben realizar dichas capacitaciones tratando temas específicos que los involucra.

En Atención al Visitante las personas deberán contar con los recursos para saber informar el grado de dificultad de los diferentes circuitos, teniendo en cuenta el clima, ya que en verano suele haber temperaturas muy elevadas con mucha humedad.

En los Locales Comerciales que incluye Restaurante, Locales de Comidas Rápidas, venta de recuerdos y productos típicos de la región, el personal deberá saber comunicar y responder según las necesidades de los visitantes, deberán proveer los menús en sistema Braille por ejemplo.

En los casos de **visitantes con Discapacidad Intelectual** el personal está en conocimiento sobre como comunicarse, siempre responder a la persona que realiza la consulta y nunca al acompañante por ejemplo. En general siempre nos visitan grupos de escuelas especiales, fundaciones y asociaciones. Cuando estos grupos son identificados se les brinda atención preferencial, dándoles prioridad en el ingreso al tren pudiendo ubicar al grupo en un mismo vagón a su vez el personal de Atención al Visitante ofrecerá las sillas de ruedas en caso que sea necesaria la utilización de estas para recorrer los diferentes circuitos.



EL TURISMO COMO FORMA DE INTEGRACIÓN, INTERACCIÓN, E INCLUSIÓN SOCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CAEC (Centro de Actividades Educativas "Camino")

El presente trabajo analizará nuestra experiencia en el proceso de socialización realizado en personas con discapacidad mental de distintas edades entre los 8 y 32 años de edad en escuelas de diferentes provincias argentinas.

QUIENES SOMOS

CAEC (Centro de Actividades Educativas "Camino")

Es una institución que bajo la forma de asociación civil tiene como objetivo desarrollar la capacidad de vinculación de personas con discapacidad mental.

Funciona en un predio de 1 hectárea con áreas cerradas y extensas áreas descubiertas donde se preparan y realizan las distintas actividades de integración.

ACTIVIDADES

- ✓ Lúdicas: juegos simples no reglados, o reglados simples; recreación.
- ✓ Expresivas: teatro, música, canto, baile
- ✓ Motoras: la motricidad en acción, circuitos que estimulan el movimiento individual y grupal
- ✓ Deportivas: variedad de deportes convencionales con reglas permeables para permitir el juego.
- ✓ Talleres: huerta, compost, construcción en permacultura, carpintería, acuaponía, bicicleta.

LOS GRUPOS

Se agrupa a los integrantes de acuerdo al grado de dependencia o independencia

Teniendo en cuenta: control de esfínteres, edad, comprensión de consigna verbal, comprensión de consigna corporal, momento evolutivo, ganas y deseos, historia social, afinidad para con el prójimo, preferencia por actividad.

- ✓ Integrantes absolutamente dependientes
- ✓ Integrantes parcialmente dependientes

EQUIPO DE COORDINADORES

Para realizar las actividades contamos con un grupo interdisciplinario de profesionales, entre los que se cuentan:

- ✓ Profesores de educación física
- ✓ Acompañantes terapéuticos
- ✓ Psicólogos
- ✓ Maestros
- ✓ Terapistas ocupacionales
- ✓ Psicomotricistas

MATERIAL DIDÁCTICO

- ✓ Elementos de recreación: pelotas, conos, aros, sogas, túneles de tela, etc.
- ✓ Elementos de Plástica: pinturas, pinceles, telas
- ✓ Elementos de jardinería: Plantines y compost de la huerta de CAEC.
- ✓ Elementos de música: instrumentos musicales, instrumentos de percusión.

EL PROCESO DE SOCIALIZACIÓN

Comprobamos que el integrante de nuestro grupo puede no escuchar, puede no hablar, puede no interpretar un texto, pero siempre sabrá comprender el lenguaje corporal. En este sentido el "saber" o "no saber", quedan de lado; las palabras ignorancia y sabiduría pierden sentido. Todos los preconceitos con respecto a la persona con discapacidad se diluyen frente al intercambio fluido del lenguaje corporal. Así ha quedado demostrado con la integración en actividades diversas -que analizaremos luego- y que realizamos viajando a lo largo y ancho del país entre personas con discapacidad y alumnos regulares de diferentes escuelas.

CAEC desarrolla sus actividades formando grupos de edades variables y con distintos problemas de comunicación. Surge un grupo bimensual con el objetivo de levantar la barrera social entre la discapacidad y la sociedad. Con estos grupos visitamos escuelas formales, estatales y/o provinciales donde proponemos actividades que realicen en conjunto los alumnos del colegio visitado y los integrantes de nuestro grupo. A este proyecto lo llamamos:

"CAEC RECORRE EL PAÍS"

METODOLOGÍA:

Elección de los destinos

La elección depende de una serie de factores. Nuestro objetivo es recorrer cada provincia del país visitando sus puntos de interés y realizando al mismo tiempo la tarea de INCLUSIÓN SOCIAL. Sin embargo debemos evaluar las agendas de cada participante (escuelas, terapias de rehabilitación, medicación, etc.), el dinero recaudado, la disponibilidad del Equipo de CAEC de acuerdo a sus actividades propias y con todos estos elementos, se determina la cantidad de días disponibles para salir, y de acuerdo a ello, el destino del viaje.

Arribando al lugar, alternamos la visita a destinos turísticos significativos con la visita a las Escuelas contactadas desde Buenos Aires. El/la Director/a del Establecimiento es quien nos introduce a los docentes y alumnos de la Escuela.

A veces encontramos Escuelas que nos quedan "de paso" y aunque no tengan llamado previo, nos presentamos espontáneamente y realizamos la misma actividad que en las Escuelas pautadas. En general somos bien recibidos y aceptados. Solo en unos pocos casos, las autoridades prefirieron no participar.

Nuestro trabajo

1era ETAPA, la ronda: formamos una ronda integrada por los alumnos habituales de la Escuela y los integrantes de nuestro grupo con diferentes discapacidades.

Aunque se trata de una única ronda, se diferencian claramente las 2 poblaciones. En esta etapa de nuestro trabajo, se manifiestan claramente los protagonistas de esta ronda: 1) "el frío social" (la frialdad en el trato de ambas poblaciones) y 2) "el silencio", como parte de esa frialdad y que puede ser atribuido a un sinnúmero de causas, pero sin dudas, el ser "un grupo de Buenos Aires" (en la visión de muchas escuelas del interior, especialmente escuelas rurales, ser de Buenos Aires, es algo así como pertenecer a un grupo de élite) constituye un paredón que divide aguas.

En este momento la Coordinación de CAEC propone un diálogo con los alumnos de la escuela visitada, abriéndose para responder dudas e inquietudes. Es interesante detenerse en las preguntas que realizan estos alumnos:

En general podemos decir que nos ven "raros", venidos de la Capital y el tema que surge casi siempre es la cantidad de gente de Buenos Aires, imaginan millones de personas corriendo de un lado a otro, pero no pueden imaginar lo que esas personas hacen.

Preguntan sobre el tránsito, la cantidad de coches, los colectivos, y cómo es una escuela en Buenos Aires.

También fantasean con el mar, es decir, agua sin un espacio verde o de tierra alrededor.

Es interesante notar que se fijan en muchas cosas, pero NO EN LA DISCAPACIDAD de los integrantes de nuestro grupo.

El diálogo va haciéndose más fluido a medida que los alumnos "van tomando confianza". En un momento dado, el diálogo se vuelve espontáneo y es en ese momento donde la Coordinación de CAEC propone el juego como vehículo del contacto corporal.



2da. ETAPA, los juegos:

Juegos simples, de pocas reglas, de buen despliegue motor, y ampliamente difundidos y conocidos por todos, como ser:

- ✓ La mancha, donde uno busca alcanzar a los demás dejándolo manchado y quedando este con la responsabilidad de pasar la mancha a otro jugador para lo cual debe perseguirlos a todos.
- ✓ La cola del zorro, un jugador tiene en su cintura una tela de 0,50 cm de largo por 10 de ancho y evita desplazándose, que el resto se la saque. El que logra sacársela se adueña de la misma
- ✓ El quemado, dos equipos donde a través de una pelota y su lanzamiento deben tocar a los contrarios en el contexto de una cancha cuadrada dividida en dos
- ✓ Limpiar la casa, se utiliza la misma cancha y también se forman con 2 equipos. Se sueltan cientos de pelotitas dentro del perímetro de la cancha y en un minuto hay que tratar de sacarlas del campo propio y pasarlas al contrario.



Esta etapa del juego se desarrolla en aproximadamente 1 hora y media (90 minutos), que puede variar de acuerdo a cada grupo.

Concluidos los juegos la Coordinación de CAEC propone volver a realizar la misma ronda que al principio.

Se observa inmediatamente que se ha formado UN ÚNICO GRUPO.

La interacción hizo su trabajo y pudo integrarnos, ya falta poco para incluirnos y con esto lograr la socialización , donde cada chico es parte de un todo complementario.

Aquí cabe aclarar que entendemos por interacción la acción que se desarrolla en forma conjunta con un par; por inclusión cuando una persona se hace parte de un grupo, por integración, ser parte de un mismo objetivo, y por socialización...para nosotros el proceso de socialización es aquel que incluye los 3 ítems, no hay grupo socializado sin una de esas 3 patas.

3era. ETAPA: A partir de este momento se proponen 3 actividades

1. Pintura
2. Huerta
3. Música

En esta etapa ocurre lo más interesante de todo el proceso: los alumnos concurren a la actividad que hayan elegido sin distinciones, las actividades se desarrollan en forma compartida y en colaboración y "complicidad" mutuas. Esta etapa tiene una duración de aproximadamente 2 horas (120 minutos)

LA PINTURA: el objetivo es generar un MURAL que quedará en el Colegio visitado como testigo de lo realizado para que promociones futuras de alumnos vean plasmado el espacio de integración- socialización vivido.



Mural realizado en una Escuela de la Provincia de La Rioja



Mural realizado en una Escuela de la Provincia de Entre Ríos



Pintando el Mural en una Escuela de Misiones



Pintando el Mural en una Escuela de Tucumán

LA HUERTA: dejamos un sembrado de semillas y plantines para ser cosechados en el futuro por maestros y alumnos y generar la idea de que el trabajo en colaboración y el autoabastecimiento son una posibilidad real.



LA MÚSICA: el objetivo es crear una canción, que será luego enseñada a la totalidad del grupo, que se cantará en la despedida de CAEC y quedará en el recuerdo común.



EL TURISMO COMO HERRAMIENTA DE SOCIALIZACIÓN Y EDUCACIÓN

ANTES DE VIAJAR, PLANIFICAR Y ORGANIZAR:

Comienza con la participación de las FAMILIAS en la organización de la recaudación de fondos para financiar el viaje (ya que CAEC no cuenta con subsidios de ningún tipo).

A lo largo de los meses las familias organizan, reuniones culturales, kermeses, loterías, bingos, etc. con el objetivo de recaudar fondos. Estas actividades van armando espontáneamente el grupo para el viaje. Es decir, el viaje termina siendo una más de las actividades realizadas en común. Los grupos varían viaje tras viaje. Algunos integrantes, salen; otros entran y se realizan un promedio de 5 viajes por año. El proyecto CAEC recorre país nació en 2016 y surge a partir de una historia de viajes anteriores que nos permite haber crecido como equipo. Esto quiere decir haber descubierto las CAPACIDADES que hay detrás de un diagnóstico de discapacidad, y potenciarlas.

Todos los integrantes de nuestros grupos tienen un diagnóstico de distinto grado de discapacidad mental. Por ejemplo, personas con síndrome de Down, TEA (Trastorno del Espectro autista), etc.

Además del Equipo de Profesionales citados más arriba contamos con la colaboración inapreciable y desinteresada de aquellos padres o familiares de los chicos que se compenentran con el proyecto.

De la misma manera que se arma el grupo de integrantes para el viaje, se forma el grupo de apoyo: es decir, los profesionales que participan en las actividades previas al viaje, son los que se incluyen en el contingente, de manera que este grupo también se va armando a medida que transcurren las actividades en común

FINANCIAMIENTO Y DIFUSIÓN

El FINANCIAMIENTO de las actividades es de capital importancia. En CAEC los fondos son autogenerados con las actividades citadas más arriba. Sin embargo sería importante el compromiso del Estado para dar un alcance social o general al proceso de inclusión.

En la República Argentina existe la Ley N° 22.431. "Sistema de protección integral de los discapacitados. Buenos Aires, 16 de marzo de 1981". Dicha norma nos indica los beneficios y derechos de las personas con discapacidad.

También existe la Ley 24901 - 05-nov-1997. "Discapacidad: Sistema de Prestaciones Básicas" en habilitación y rehabilitación integral.

Estas normas fijan los alcances de la cobertura que deben dar los sistemas de Salud (Público, privado y de obras sociales) a las personas con discapacidad.

Si bien la República Argentina se considera un país inclusivo, la actividad de "INTEGRACIÓN, INTERACCIÓN, E INCLUSIÓN COMO PARTE DEL PROCESO DE SOCIALIZACIÓN integrada al objetivo turístico" que realiza CAEC no está incluida en los nomencladores, no está considerada, por lo tanto, los sistemas de Salud no la financian. Sí tienen financiación las acciones terapéuticas, pero no la tienen el resto de las acciones como las señaladas en el presente artículo.

PARA TERMINAR

En el presente artículo tratamos de presentar nuestra actividad que asocia turismo, intercambio cultural y socialización de la persona con discapacidad.

Pretendemos con la difusión de estos conceptos una toma de conciencia del problema y dejar un modelo posible a imitar para ver un futuro donde el Estado, las ONG, las asociaciones intermedias y todas aquellas instituciones con sensibilidad social sumen sus esfuerzos para apuntar a la integración real de estas personas.

VIAJAR UN DERECHO, HACIA UNA VERDADERA INCLUSIÓN

María Laura Rojas

Introducción:

Según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la Organización de las Naciones Unidas, ley N°26.378 y con carácter constitucional por la ley N°27.044, en su artículo N°18 reconoce y promueve que las personas con discapacidad tengan libertad de desplazamiento y puedan viajar por todo el territorio nacional, como así también traspasar las fronteras.

El modelo social transita hacia una nueva forma de vincular a las personas con discapacidad con su entorno y su comunidad. Esto requiere adquirir conocimientos e información necesaria como así también modificar nuestras prácticas profesionales poniendo énfasis en las potencialidades para favorecer la autodeterminación en las personas con discapacidad para una mejor calidad de vida.

Los viajes surgen por iniciativa institucional y también de las personas con discapacidad que asisten o concurren a nuestra institución y es el resultado visible de todos los logros obtenidos en las diferentes áreas de trabajo. Para lograr esto, es necesarios dos aspectos fundamentales: el deseo de la persona por un lado y dinero para sostener el mismo, por otro.

Deviene esto de la apropiación de sus pensiones por discapacidad, el uso y la subjetivación adecuada del dinero, gran estímulo para sostener este proyecto.

El accionar de los viajes está pensando e impulsado, también desde algunos aspectos mencionados en el preámbulo de la convención el cual reconoce la importancia para que la personas con discapacidad logren su autonomía e independencia individual, incluida la libertad de tomar sus propias decisiones. Por eso, que mejor que realizar un viaje en el cual se pondrán en juego componentes de la autodeterminación y tratar de que estos se mantengan en lo cotidiano de sus vidas. Para dar cuenta de esto mencionaremos dos casos de mujeres con discapacidad, reconociéndose como sujetos de derecho.

Se espera desde la institución generar conciencia en todos los actores involucrados, para reconocer a la persona; favoreciendo una verdadera inclusión y mejorando las condiciones de vida deseadas para facilitar el derecho a vivir de forma independiente aun en un dispositivo de Hogar y Centro de Día para las personas con discapacidad.

Presentación Institucional y un poco de Historia:

Doña Luz⁴² fue creada en el año 1992 y desde entonces nuestro trabajo está orientado a crear o desarrollar las condiciones de inclusión en la comunidad. Para ello la Institución cuenta con los recursos humanos y físicos más adecuados: un equipo profesional capaz de incentivar y potenciar a los concurrentes/residentes en las diversas aptitudes y capacidades

⁴² Hogar y Centro de Día, Tortuguitas, provincia de Buenos Aires.



subjetivas haciendo de puente entre ambos dispositivos y la comunidad. Contamos con una planta física cuyas características son específicas para el trabajo planteado, con la posibilidad de ofrecer un hogar (recurso institucional que tiene por finalidad brindar cobertura integral, destinado a personas con discapacidad con grupo familiar propio o no continente) cuando las condiciones lo requieren. Se trata siempre de brindar a cada cual una casa donde

aprender y progresar cuando esto no es posible en el medio familiar de origen.

Las discapacidades que nos ocupan traen aparejados muchas veces, conflictos a nivel de las relaciones familiares y en muchas de las áreas que hacen al normal desarrollo vincular de un individuo. Nuestra tarea servirá para sostener (o establecer, según el caso) el vínculo familia-concurrente/residente, en el punto en el que sea posible para ambas partes, evitando llegar a situaciones críticas que lleven al abandono o la descomposición del vínculo.

Un trabajo similar se plantea entre el concurrente o residente y otras instituciones en las que pueda asistir (escolares, laborales, etc.). Nuestro rol allí es el de establecer, colaborar en el mantenimiento y mejora de tal inclusión. En este sentido, la institución se plantea como aquella abierta a la comunidad y a los grupos sociales a los que pertenecen nuestros concurrentes/residente (familia, amigos, compañeros, etc.)

Cuando fundamos la misma, hicimos pie en las estructuras freudo-lacanianas de la subjetividad. Así fue como nos pusimos las primeras balizas y condiciones de posibilidad. Nos propusimos trabajar con sujetos que tenían asociado a la discapacidad una psicosis, por ejemplo. Es decir, no atendemos a personas con otro tipo de patología que no se puedan abordar en los diferentes dispositivos. La primera pauta, entonces está apoyada en un eje nosográfico y de atención según las estructuras freudo-lacanianas.

El segundo concepto, este muy específico de Lacan que guía nuestro trabajo, el concepto de no-todo, que tuvo para nosotros una especificidad de enorme incidencia. Podemos presentar algunas declinaciones o consecuencias clínicas del trabajo con este riquísimo concepto. Una de ellas es que trabajamos con esta orientación pero que no todos somos psicoanalistas, no todos psicoanalizados ni psicoanalizantes. Damos además el mayor valor a la interdisciplinariedad del equipo.

El paciente en aquel entonces, hoy persona con discapacidad⁴³ llegaba a nosotros con diversos trastornos psicóticos o asociados a las psicosis, motricidad deteriorada, dificultades cognitivas, abandonos diversos ligados a los tratamientos o internaciones psiquiátricas donde sólo importa la compensación dejando de lado cuestiones subjetivas o relativas al lazo social y presentan diversos deterioros derivados de la estructura.

⁴³ Ley 14.519 Denominación correcta para referirse al colectivo de las personas con discapacidad. 2013

Un tercer concepto que nos guía entonces, - recuerden que el primero fue el de diagnóstico estructural y el segundo el de no-todo -, hacemos de secretarios del alienado, de prótesis, de cuarto nudo y desde esa perspectiva surgen las estrategias terapéuticas. Si una de las consecuencias existenciales de la estructura psicótica es la segregación, la imposibilidad para el sujeto de sostenerse en el lazo social, el proyecto terapéutico se orienta allí para paliar esa inercia mortificante de la estructura presente en el campo de las psicosis o discapacidad.

Esto lo hacemos en lo cotidiano de las actividades que proponemos con gran flexibilidad. Hay para quienes apoyamos más en tal o cual aspecto, pero en todos los casos apuntamos a inscribir a la persona con discapacidad en aquello donde el neurótico se inscribe habitualmente solo y a lo opuesto, que no puede hacerlo. Esto va de la escolaridad al cyber café, del gimnasio a la utilización del transporte, de la natación a la capacidad de escribir, producir objetos de valor social reconocible, reanudar un lazo familiar caído, la lista es tan larga como avatares hay en la vida de cerca de cuarenta personas.

La cuestión subjetiva, es el cuarto concepto: la inversión de la demanda desde la admisión. Aún el sujeto autista más profundo tiene la eficacia subjetiva necesaria para consentir o no a una propuesta terapéutica. Desde éste hasta el sujeto paranoico (como sucede en algunos casos), en su despliegue y aún en su reticencia cada uno de ellos puede consentir o no al proyecto terapéutico que proponemos. De allí surge la modalidad singular de admisión que siempre practicamos. Una admisión es entonces un proceso, puede llevar un día o tres meses, dos encuentros al menos, o quince. Siempre más de un tiempo pues un tiempo es el del sujeto traído, a partir de allí hay que instaurar otro tiempo que inicia la dialéctica de la demanda. Esto es inusual y genera sorpresas interesantes en algunos casos. Así como el sujeto neurótico tiene en la praxis analítica un período de entrevistas preliminares que pueden llevar o no al comienzo de un análisis, así un proceso de admisión de un sujeto psicótico en esta Institución puede llevar a comenzar con él en una modalidad prestacional de internación o centro de día o no.

Un dispositivo terapéutico bien construido, una estrategia terapéutica para cada cual, es el quinto concepto, hay proyecto terapéutico, dispositivos, programas, un territorio balizado que apunta a presentar una suerte de "ruta principal." A partir de esa consistencia cada residente/concurrente hará fallar el dispositivo a su modo, lo utilizará a su modo, nos interpelará a su modo y según sus tiempos y así se irá dibujando la estrategia terapéutica para cada cual. Pues utilizarán el Centro de Día de media jornada para estabilizar su jornada como esposa, uno de ellos utilizó los productos de la huerta y el taller de cocina para ser recibido como novio capaz de proveer en la casa de su suegra.

Cada uno pondrá también en juego su particular eficacia subjetiva y nosotros desde la perspectiva lacaniana que nos evita volver a transitar los caminos rebatidos del furor curandis no buscamos su rehabilitación al mercado capitalista del trabajo, somos flexibles a la estructura.

En el sexto concepto se ubican los talleres, la producción de objeto y su subjetivación. En otro lugar ya planteamos el debate acerca de la cuestión de los talleres en el dispositivo. El dispositivo interdisciplinario donde se despliegan diversos talleres y actividades terapéuticas, cognitivas, de socialización e inscripción del sujeto en los más diversos planos de la actividad humana puede tener lugar en ese marco institucional y lenguajero, amplio

donde también tiene lugar la psicoterapia o el tratamiento individual. No para todos o en todos los casos, sino allí donde se plantea ya sea porque la estrategia terapéutica lo requiere, ya sea por la demanda del sujeto. El espacio del psicoanalista no requiere necesariamente de un marco externo. Un dispositivo todo-psicoanálisis deja a los concurrentes/residentes librados, en su no inscripción, a la inercia de las pulsiones y los libra a la agresividad y la mortificación. Ese no es el campo para el encuentro con la palabra. Nosotros planteamos un dispositivo con talleres y actividades que posibilitan el desarrollo de la subjetividad en las áreas cognitiva, de la motricidad, ocupacional y expresiva. Insistimos en la especificidad de cada saber y cada práctica. En particular evitamos todas las actividades infantilizantes que hacen a la tradición asilar y nos vedamos los caminos que conducen a la producción de objetos que reduplican la segregación propia de la estructura, objetos que algunos llaman esquizofrénicos. Desde aquí, en su medida producen objetos de valor de mercado, hay un trabajo apropiación y subjetivación de esas producciones. En la hora de piscina no se interpreta. En cambio, hay un momento específico para el tratamiento individual.

La extraterritorialidad del tratamiento individual no es formal. La demanda surge allí donde está la oferta y esa oferta es posible en el dispositivo. La palabra encuentra su lugar en espacios particularizados de la vida institucional, que no empuja, ni siquiera a la palabra. El goce empuja, el psicoanalista no empuja. El dispositivo terapéutico no tiene que empujar.

La séptima cuestión, la duración del tratamiento. La discapacidad mental acompaña al sujeto a lo largo de su vida. Nosotros no nos hacemos en consecuencia ningún planteo de finalización del tratamiento. En todo caso acompañamos al sujeto en el despliegue y nos prestamos a modificar el dispositivo propuesto toda vez que eso le es útil al sujeto. Lo fundamental es que el sujeto sabe que nos prestaremos flexiblemente a sus procesos, que cuenta con nosotros y que a lo largo del tiempo el sujeto sepa más de cómo manejarse con su estructura en la vida.

Realizado el recorrido institucional, el cual ha contribuido hoy a la autodeterminación de las personas con discapacidad, avanzando y mejorando en nuestras prácticas profesionales para que ni las personas con discapacidad vivan igual ni la mirada hacia ellas es igual a la de antes.

Calidad de vida desde el dispositivo institucional, ¿una cuestión de derechos?

La Organización Mundial de la Salud define la Calidad de Vida como “las percepciones de los individuos acerca de su posición de la vida, en el contexto de su cultura y del sistema de valores en el que vive, y en relación con sus metas, expectativa y preocupaciones” (Harper et al, 1997, p.3)⁴⁴

Entonces, la pregunta que se nos plantea es: ¿Cómo ofrecer calidad de vida dentro de un dispositivo institucional, que ya viene con un “cómo hacer” instalado”? Una posible respuesta fue comenzar a trabajar desde lo singular de cada concurrente, es decir, dejando de ser un servicio de prestación para personas con discapacidad para que estas personas

⁴⁴ Martin Sapag. Calidad de Vida Familiar y Discapacidad severa del desarrollo. Ed. Académica Española. 2015

se conviertan en protagonistas manifestando su voluntad, siendo ello/as mismos sujetos de derechos.

La Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (de ahora en adelante CDPC), en su artículo N°1, manifiesta el propósito de promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

Nuestro trabajo se centra en el reconocimiento de las personas como sujetos de derechos, brindando las herramientas y los apoyos necesarios para mejorar su calidad de vida, esto puesto a disposición en un taller de construcción subjetiva y ciudadana, donde no solo puedan conocer y ejercer sus derechos sino que puedan identificarse como ciudadano, como lo que verdaderamente son.

El Artículo 12 de la CDPC establece: "Igual reconocimiento como persona ante la ley". Y, en su inciso 5 que puedan "...controlar sus propios asuntos económicos...", punto fundamental y de partida para contribuir a hacer justa y valiosa la vida.

En referencia a lo mencionado en el párrafo anterior, abordamos y brindamos información a las Personas con discapacidad intelectual de la institución sobre el derecho a la pensión (enmarcado en el art. 28 CDPC). Esta les otorga un ingreso económico mensual, un dinero para ser utilizado por el beneficiario/a para sus intereses o necesidades, (además de funcionar en la práctica como un medio de intercambio social). De la mano con esto comenzaron a surgir planteos claros y que las respuestas de a poco se las fuimos dando. Brindando un espacio denominado taller de construcción subjetiva y ciudadana, con el objetivo de que puedan conocer sus derechos, obtener herramientas, conocer la CDPC y que puedan defender lo que les corresponde cuando los mismos estén obstaculizados.

En nuestra experiencia hemos observado que, en general, esta población no podía utilizar su dinero según sus propios intereses, sino que, por el contrario "los apoderados" o los familiares a cargo, son quienes cobraban y utilizaban el dinero sin participación del titular (la persona con discapacidad). Tampoco la persona con discapacidad era consciente en ocasiones de percibir una pensión o la cantidad de esta. De esta manera el uso de su dinero les taba vedado.

Para comenzar a modificar esta tendencia, en el dispositivo de Centro de Día se incorporaron talleres grupales e individuales sobre el "Uso y manejo del dinero", otro de "Lógica y Aritmética de la vida cotidiana". Además, se trabajó tomando en cuenta la singularidad de cada persona, logrando paulatinamente el manejo de sus propios asuntos económicos con los apoyos y ajustes correspondientes. Estas personas estaban acostumbradas a que otro ser "capaz" decida sobre el destino de su dinero, por lo que ocuparse de sus asuntos económicos implica fomentar su independencia económica, entendida a esta como la posibilidad de que estas personas con discapacidad intelectual puedan, no solamente elegir en qué gastar su dinero, sino también estar incluidas en el sistema bancario, abrir una caja de ahorro, tener una tarjeta de débito, como cualquier persona.

En este sentido los apoyos tienen como finalidad promover la autonomía personal y la toma de decisiones, favoreciendo la autodeterminación de la persona con discapacidad intelectual en todos sus componentes:

- 1- Protagonismo: ser el agente causal y principal de la propia vida, apropiándose de ella (no como una pertenencia sino como una creación de la cual se es creador sustancial).
- 2- Responsabilidad: asumir y cumplir compromisos; reconocer los errores y ser capaz de repararlos
- 3- Libertad: hacer elecciones y tomar decisiones sin manipulación ni presión externa, aunque no siempre coincidan con las que tomaría la mayoría.
- 4- Contexto vincular: tener conciencia de que todos los actos de la vida afectan a otras personas, que, recíprocamente, comparten un conjunto de bienes materiales, inmateriales y conductuales, y tienen expectativas mutuas.⁴⁵

Los apoyos, se han materializado de la siguiente manera:

- Institución: ofreciendo talleres para abordar todo lo que implica, apropiarse de sus derechos y dinero (Taller de tecnología, construcción subjetiva y ciudadana, Lógica y aritmética de la vida cotidiana, Hábitos saludables, turismo, arte y cultura, etc)
- Profesionales: como facilitador, acompañantes, terapeuta o referente, etc.
- Familia: como apoyo natural y acompañamiento en todo el proceso de empoderamiento.
- apoyo entre pares: con más experiencia frente al manejo del dinero, por ejemplo y que genere confianza en el otro y poder alcanzar metas propuestas.

Desde nuestro quehacer cotidiano hemos observado que la posibilidad de ejercer la independencia económica, como así lo denominamos nosotros, no sólo depende de lo que pueda hacer la persona con discapacidad en cuestión, sino también de las decisiones que toman otros agentes con igual importancia como la Familia, los Juzgados (capacidad jurídica) y la Sociedad en general.

Empoderarse de la pensión ha generado un impacto, no sólo en la persona con discapacidad, sino también en la Institución, la comunidad y la propia familia, cambiando la mirada clásica que se mantenía sobre estas personas (consideradas incapaces), a reconocerlas como sujetos de derechos, transformar y mejorar su calidad de vida en todos sus aspectos.

El uso del dinero en forma independiente ha funcionado como un equiparador de oportunidades, ya que ahora pueden elegir como vestirse, portar billetera y monedero, salir con pares, realizar viajes, comprarse una televisión, utilizar un celular, pagar sus facturas como cualquiera de nosotros y acceder a la tecnología a través de una notebook, tablet o cualquier dispositivo.

⁴⁵ La autodeterminación como eje de evaluación e intervención en la Discapacidad Intelectual. Diego González Castañón y Andrea Aznar

Entonces, repasemos de donde surge el dinero y que hacen con el mismo. Cabe aclarar que previamente se realizó un relevamiento familiar para saber cuál es la situación económica, quien cobra el dinero, que hacen con el dinero de la pensión, si tiene tarjeta de débito, etc.



Modelo social de la discapacidad, ¿Todo es desde lo social?

Según Agustina Palacios en su libro, el modelo social de la discapacidad "...considera que las causas que dan origen a la discapacidad no son religiosas, ni científicas, sino que son, preponderantemente, sociales".⁴⁶ Desde este nuevo modelo, se pone énfasis en que las

⁴⁶ Agustina Palacios. El modelo social de discapacidad: Orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2008, pág. 471CERMI

personas con discapacidad pueden contribuir a la sociedad en iguales circunstancias que las demás, pero siempre desde la valoración a la inclusión y el respeto a lo diverso. Este modelo se relaciona con los valores esenciales como la dignidad humana, la libertad personal y la igualdad, que propician la disminución de barreras y dan lugar a la inclusión social, que pone en la base principios como autonomía personal, accesibilidad universal, entre otros. La premisa de esta autora es que la discapacidad es una construcción social, no una deficiencia, que crea la misma sociedad que limita e impide que las personas con discapacidad se incluyan, decidan o diseñen con autonomía su propio plan de vida en igualdad de oportunidades, afianzando el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad.

Consideramos que estamos ubicados y promovemos en estos individuos la autogestión, dado que una vida independiente en la sociedad exige a sus habitantes que ejerzan el uso del dinero (o de sus sustitutos simbólicos), elemento indispensable como medio de pago para adquirir productos o servicios de la vida cotidiana como así también para socializar con el entorno. Se propicia así una mayor sensación de valía de la persona, quien comienza a autorizarse en cuestiones que tradicionalmente le estaban vedadas.



Asimismo, reflejaremos los obstáculos a los que nos hemos enfrentado para cumplir con nuestro propósito, los cuales abarcan tanto barreras burocráticas como limitaciones provenientes de los cuadros psicopatológicos propios de las personas con discapacidad, los cuales se trabajan en los diferentes talleres que ofrece el dispositivo del centro de día, en el siguiente grafico se puede

evidenciar otros obstáculos con los cuales tuvimos que trabajar.

Las barreras sociales tienen que ver con ciertos prejuicios que tiene la sociedad acerca del uso libre de dinero en personas con discapacidad mental e intelectual. Esto lo observamos cuando se acompaña a una persona con discapacidad (sujeta a su propio diagnóstico) a que se bancarice entrando "por la puerta grande". Cuando sucede esto, se les niega el acceso por presentar una discapacidad mental, por lo que se suele solicitar de un tercero que se haga responsable. De esta manera, los bancos presentan resistencia para tratar en igualdad de condiciones a personas con discapacidad, negando lo que la convención enuncia en sus artículos. Si bien hemos logrado que personas con discapacidad mental e

intelectual realicen finalmente la apertura de una caja de ahorros (tienen su dinero en depósito judicial y les realizan transferencias mensuales), hemos comprobado que, sin haber mediado un acompañamiento con apoyos, los bancos espontáneamente no hubieran aceptado la inclusión de estas personas y de esta manera, es decir, sin el amparo legal de un curador oficial, por ejemplo, que se hiciera responsable, no lo hubiéramos podido resolver.

Al tratarse también de personas con discapacidad mental, se presentan desafíos relacionados al uso del dinero y sus facultades mentales. ¿Pueden estas personas manejar “correctamente” su propia economía, hacer los cálculos necesarios, tolerar la frustración de tener o no, salir de ciertos lugares “pasivos” o infantiles en relación con el dinero y apropiarse de su patrimonio? Para contestar cada una de estas preguntas y que estas pudieran manejar su propio dinero, hemos afianzado el taller de: Lógica y aritmética de la vida cotidiana. Esta actividad surgió luego de haber comprobado que los concurrentes, más allá de presentar dificultades en el uso del dinero por su propia patología, el simple hecho de no tener contacto y uso real con el mismo constituía un impedimento fundamental para su asimilación e integración. En este espacio hemos trabajado en cuanto a valores actuales del mercado, ejercitamos compras, realizamos planillas de excel con el dinero de cada uno y trabajamos sobre otros temas relacionados al dinero. De esta forma, progresivamente hemos acompañado a cada uno, asistiendo según sus propias dificultades y mejorando en este aspecto.

En cuanto al aspecto psicopatológico relacionado con el dinero, también hemos comprobado que si bien en algunas personas con discapacidad, el uso del dinero puede funcionar como un elemento favorecedor de la salud, ya que aumenta la sensación de bienestar y la persona comienza a sentirse merecedor de objetos o situaciones que le estaban vedadas, también observamos que en los casos más leves esta novedad puede acarrear ansiedad o en casos más graves, actuar como un elemento negativo. Esto puede darse en cuadros paranoides, en donde el uso del dinero puede convertirse en un elemento de una cadena de persecuciones, también en casos de baja tolerancia a la frustración se pueden dar desestabilizaciones anímicas cuando este se acaba. Todos estos procesos han sido trabajados y elaborados por nuestro equipo, conteniendo en las situaciones que fueron necesarias satisfactoriamente.

Lo realizado hasta aquí nos ha demostrado que para cumplir con nuestro objetivo es fundamental acompañar a cada uno de ellos, otorgándole los apoyos, las herramientas y ajustes razonables necesarios entendiéndose a estos, según la CDPD a “modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”. Consideramos a estos apoyos necesarios para que los concurrentes o residentes no sean presa de la frustración o desaliento. Por el contrario, nuestra intención es mejorar la calidad de vida con participación como sujetos de derechos.

Para ello el dispositivo de centro de día, manteniendo su estructura y organización ha modificado y articulando los talleres que ofrece para afianzar todo aquello que facilite la autodeterminación.

ARTICULACIÓN DE LOS TALLERES



Consideramos entonces que estamos en condiciones de seguir avanzando, es así como emprendimos viaje. Empezar a viajar no solo es para nosotros una buena práctica profesional por todo lo que implica, sino que es para la persona con discapacidad la manera de encontrarse con uno mismo y ver que hay día sea diferente.

Viajes Entre Amigos y Con Amigos:

“Viajar es cambiar de realidad, abrir la mente, conocer, ir en busca de, encontrar, extraambientarse, mirarse bien de lejos, mirarse bien de cerca, caminar, correr, navegar, flotar, volar, subir, caer, odiar, amar, llorar, romper, reconstruir, armar y desarmar, escribir, leer, conectarse con, conectarse a, llegar, no llegar, desear nunca llegar, desear nunca volver. No es escaparse: es buscarse”. (Según Aniko Villalba)

La libertad de circulación, también enunciado como libertad de movimiento, es un concepto de los derechos humanos por el cual toda persona tiene derecho a moverse libremente, ya sea dentro de un país o de un país a otro. Está reconocido parcialmente en el artículo 13º de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Enunciado también en el artículo 18º de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Viajar para muchos es una necesidad, para otras una opción o un gran deseo; y hasta inclusive es mucho más que hacer turismo. Es un ejercicio de aprendizaje constante que nos aleja de nuestra rutina, nos pone a prueba y permite conocernos a nosotros mismos y como nos involucramos con otros.

Viajar permite conocer y experimentar diferentes lugares, culturas, etc. Y, ver cómo es la vida cotidiana de otras personas que no son habituales en nuestro entorno.

Los viajes son posibles a partir de tres factores positivos:

- El deseo de la persona.
- El apoyo familiar e institucional.
- Ingreso económico que surge de las pensiones de cada uno o asignaciones familiares (inclusive el uso del beneficio del certificado único de discapacidad, para reserva y compras de pasaje en micros de larga distancia).

Planificar estos viajes requiere de actividades de apoyo en diferentes etapas, siendo siempre la persona con discapacidad protagonista en el todo el proceso y organización. Se trabajan en diferentes espacios y talleres articulados dentro y fuera de la institución, como así también de ser necesario un trabajo individual con la persona con discapacidad.

Etapas:

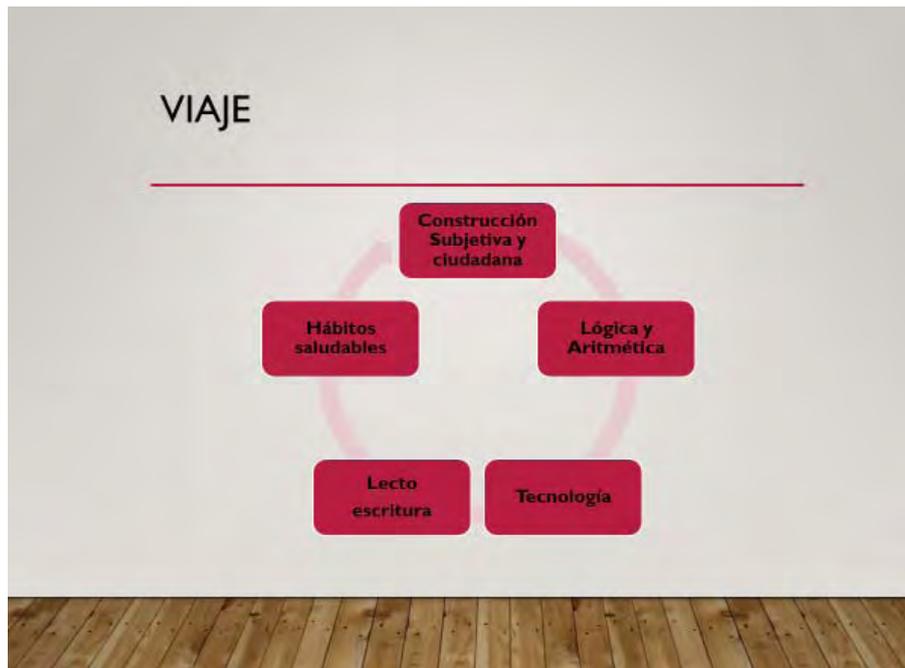
1-Pre-viaje: Organización y planificación del proceso del armado del viaje:

- Reuniones de grupo para hablar sobre las diferentes propuestas, destinos, etc. que puede ser propuesta por la propia persona con discapacidad o propuesta desde el equipo de trabajo. ¿Qué o no hacer?, etc.
- Trabajo individual con cada integrante para afianzar aspectos o dudas que se les presenten.
- Buscamos información y conocer sobre el turismo en sí, características de la provincia o destino elegido, que actividades hay para realizar, gastronomía, etc.
- Solicitamos presupuestos en diferentes agencias de turismo de manera personal o por medio de páginas web.
- Definimos el destino y aproximarnos a un presupuesto.
- Reservamos hospedaje y pasajes (utilizando el beneficio del certificado de discapacidad, de manera personal o bien por medio de la página) o compra de paquete turístico como así también la documentación necesaria.

Detalle de lo que necesitamos llevar y armado del equipaje.

2-Viaje: Previa antes de salir de la institución, partida y llegada a destino:

- Manejo de ansiedad
- Tiempo de espera
- Disfrute del viaje
- Interacción con pares y otros



3-Evaluación del viaje: Se realizará mediante la observación durante la estadía y al regreso del viaje de forma grupal e individual. Teniendo en cuenta la autonomía en los siguientes ejes y siempre con la persona con discapacidad:

- Resolución de problema
- Iniciativa y toma de decisiones
- Manejo del dinero
- Habilidades sociales
- Hábitos saludables
- Actividades de la Vida Diaria.

Destinos y experiencias:

Los destinos elegidos fueron Villa Gesell (Partido de la costa), Las termas de Gualeguay (provincia de Entre Ríos), localidad de Guaymallen y alrededores (provincia de Mendoza) y Colonia del Sacramento (República Oriental del Uruguay). Para los mismos se utilizaron diferentes medios de transporte: Tren, Ferry, Avión y Micro de larga distancia.

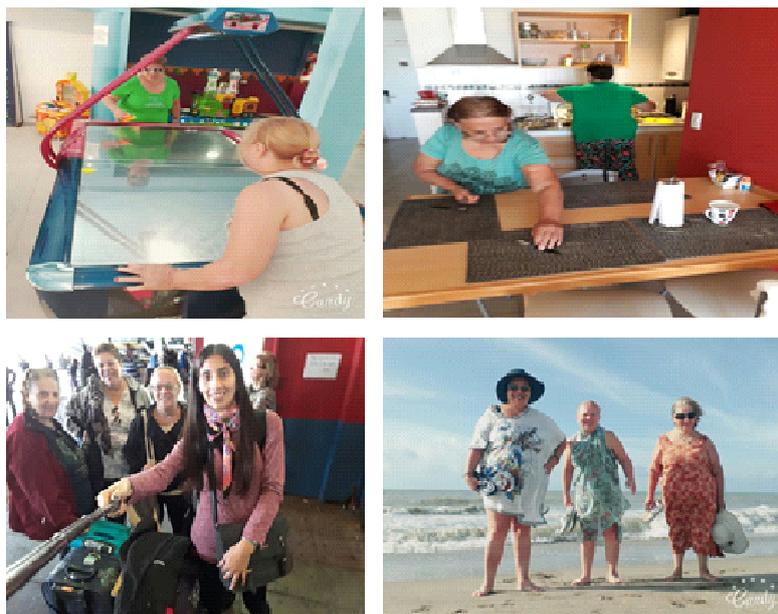
A los destinos mencionados, es importante destacar que, quienes viajan se eligen por afinidad, tiempo compartido, por que realizan actividades de recreación y ocio fuera de la institución, etc. Lo que permite junto a los profesionales que acompañan que la estadía sea placentera y todos se sientan cómodos.

Durante los viajes somos y nos sentimos verdaderos turistas donde lo que más importe es pasarla bien y cumplir con las metas propuestas. Cada cual se hace cargo de los costos y los mismos son afrontados con el dinero de sus pensiones, asignaciones, etc. Llevando los controles de los gastos según el presupuesto armado.

Los lugares de hospedaje son consensuados entre quienes realizamos el viaje. Antes de definirlo, lo que se tiene en cuenta aquí, es la comodidad, accesibilidad, cercanía a los puntos más importantes, según las actividades o excursiones que se realizaran, o solo se busca aquel que brinde un poco de tranquilidad y silencio.



Villa Gesell, Marzo 2017



Villa Gesell, marzo 2017



Colonia Uruguay, noviembre de 2017.



Gualeguaychu, septiembre 2017



Guauguaychu, septiembre 2017



Villa Gesell, noviembre 2017



Villa Gesell, noviembre 2017



Villa Gesell, marzo 2018



Villa Gesell, marzo 2018



Mendoza, marzo de 2018



Mendoza, marzo 2018



Mendoza, marzo 2018



Colonia Uruguay, abril 2018



Colonia Uruguay, abril 2018

Más allá de lo institucional:

Se han realizado con éxitos los viajes, esto no solo se debe al compromiso y seriedad con que han trabajados los diferentes profesionales del equipo, sino también con el trabajo realizado con las diferentes familias que nos acompañan desde sus diferentes estructuras y composición. Han sido informadas y orientadas desde lo legal y terapéutico. Esto les permitió vivenciar y participar de una manera u otra en el proceso de organización de viaje, conectados en toda la estadía y evaluando con nosotros los cambios positivos. Tal es así, que ellos se animaron a compartir experiencias similares, retractarlas y compartirlas, orgullosos de disfrutar en familia y sentirse iguales que otras familias.

Las fotos reflejan algunos de los momentos que nos enviaron las familias desde Bariloche, Catamarca, San Luis, Formosa, Chile, etc. En diferentes situaciones como vacaciones, casamientos, encuentros familiares entre otros. También han estado presentes y acompañando a sus hijos, hermanos, etc. a la hora de solicitar pasajes, realizar compras y armar las valijas, tramites que no sabían o no entendían la importancia de la compañía, siendo esto un aprendizaje para ellos también.

Esto tiene un valioso agregado en la vinculación familiar y redes sociales de la misma que impulsan a la verdadera valoración de la persona con discapacidad, permitiendo la toma de conciencia y plantearnos un futuro próximo. Lo más importante, reconocen a la persona.





Viajar un derecho, hacia la verdadera inclusión:

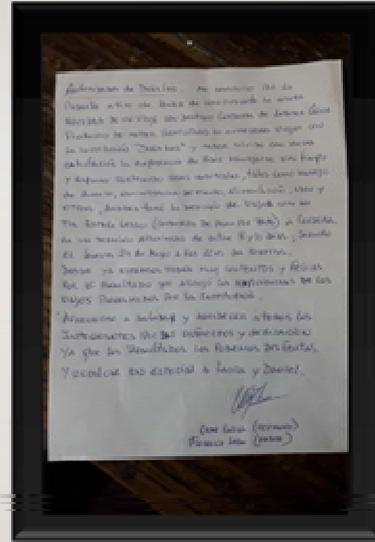
La Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo de las Naciones Unidas creado en el año 1974 y vinculado a la organización dos años después. Es encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Desde allí se reconoce que viajar, es un derecho para todas las personas.

No todas las personas con discapacidad han tenido la posibilidad de tener o acceder a unas vacaciones o viajar, sino que lejos estaba que ellos pudieran elegir y planificar sus propios viajes. Desde nuestra institución se ha trabajado para revertir esta situación o idea, permitiendo poner en juego la autodeterminación de las personas con discapacidad, sino también promover habilidades para la vida independiente, como: vida hogareña, vida en la comunidad, cuidado propio y socialización con otros.

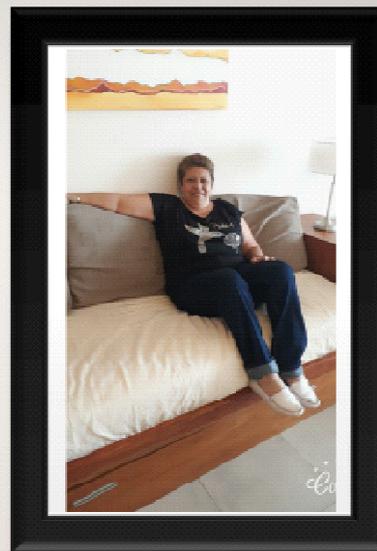
Las dos mujeres, que observamos a continuación son los casos clínicos más sobresalientes con los que actualmente estamos trabajando. Ambas han podido superar los diferentes obstáculos, poner a prueba su autodeterminación y empoderarse de sus vidas.

	Mirta (58)	Andrea (50)
Capacidad Jurídica	Curatela	Sistema de apoyos
Modalidad prestacional	Hogar (desde hace 20 años)	Centro de día
Situación previsional	Pensión no contributiva, manejo de dinero y tarjeta de débito.	Pensión derivada por fallecimiento de su padre en depósito judicial.
Toma de decisiones	Controla sus propios asuntos económicos.	Tiene novio, viaja sola a visitar a sus familiares en otras provincias.
Composición familiar	Hija, hermana, cuñado, etc.	Madre y hermano
Proyecto de vida	Vivir sola y trabajar	Casarse

ANDREA



MIRTA



Conclusiones:

Las personas con discapacidad que viven o asisten durante el día, lo hacen por elección propia a pesar de que la mayoría viven hace décadas en la misma.

Intentamos transmitir y demostrar que aun viviendo o concurriendo a dispositivos alternativos, lo que prima es la personas y el deseo por lograr sus metas, corriendo la

mirada de institución total como lo menciona Goffman, llegando a las siguientes conclusiones.

-Visibilizar al discapacitado como Persona.

-Generar conciencia en los diferentes actores.

-Brindar oportunidades de elección y protagonismo.

-Brindar apoyos que cumplan la función de favorecer la autodeterminación.

-Salir del campo de la necesidad para existir como sujetos.

-Lograr su dignidad como personas.

-Mejorar todos los aspectos de la vida.

-Incluirse en la comunidad, en ambientes más cercanos y en los diferentes destinos a los que deciden viajar.

Bibliografía:

-Ley 26.378, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Ley 27.044 otorga jerarquía constitucional.

-Ley 18.910 Pensión No Contributivas

-Aníbal Dreyzin ¿Un dispositivo institucional para las psicosis de la infancia?, Margen Analítico, ed. Letra Viva (2000, Buenos Aires). Director General del Hogar y Centro de Día Doña Luz.

-Ley 25.643 Turismo (2002)

-Ley 14.519 Denominación correcta hacia la persona con discapacidad.

-El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de la Personas con Discapacidad. Agustina Palacios (2008) Cap II 103-151.

-¿Son o se hacen? El campo de la discapacidad intelectual estudiado a través de recorridos múltiples. Andrea S. Aznar y Diego González Castañón 2008.

-Derecho de pensión a la discapacidad, Dra. Andrea Verónica Passodomo. Anuario: Revista académica Discapacidad y Derecho. Tomo I, año 2016. Director: Dr. Juan Antonio Seda.

-Los insanos y el dinero: Una experiencia desde una curaduría oficial. Texto de la Curaduría de San Martín (sin autor y fecha)

-Internados. Goffman Irving, 2007. Bs. As. Amorrortur Editore

¿PARA QUIÉNES SON LOS MUSEOS?

Eva Llamazares⁴⁷ y Carolina Balmaceda⁴⁸

Accesibilidad e inclusión una meta de todos

Los invitamos a reflexionar sobre la relevancia de los museos en la vida de las personas y la urgencia de que se transformen en espacios inclusivos. El texto que presentamos se desprende de nuestros aprendizajes, personales y profesionales. Somos dos compañeras de trabajo, que durante su trayectoria en instituciones culturales transitamos por museos y actualmente nos desempeñamos en un organismo público del que dependen museos nacionales. Nuestro trabajo consiste en acompañar a los equipos de los museos en diferentes procesos de reflexión sobre comunicación, educación y accesibilización de sus prácticas. Ambas concebimos la accesibilidad en museos, siguiendo la esencia de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, como la garantía para el ejercicio de la autonomía y participación de todos, facilitando el acceso al campo cultural y a la construcción de sentidos colectivos.

Los museos, como espacios patrimoniales, tienen la responsabilidad de transformarse en verdaderos espacios inclusivos para permitir el disfrute de su acervo a toda la sociedad en igualdad de condiciones. Y como instituciones públicas, tienen que comunicarle a la sociedad que están ahí para recibirlos. Para accesibilizar los museos un primer paso posible es comenzar a pensarse a sí mismos desde la diversidad.

Esta acción concreta de reflexión la realizamos las personas, y es la llave para abrir muchas puertas que requieren una transformación personal, profesional e institucional hacia la accesibilidad.

¿Qué es un museo para mí?

| Eva Llamazares

Desde hace mucho tiempo un museo en primera instancia es el lugar para el que trabajo. Como institución veo su organización, y ahora en la actualidad, es un dispositivo de estudio y de investigación. Pero cuando conozco un museo por primera vez trato de disfrutar ese encuentro inicial con su arquitectura, con los objetos, los espacios y con las personas que salen o no a recibirme y aquellas que son visitantes como yo. Me preocupó para no perder

⁴⁷ **Eva Llamazares** es Profesora de arte, estudiante de la Maestría de Psicología Cognitiva y Aprendizaje, Flasco - UAM. Trabajó en museos privados y públicos desde 2001. Cofundadora de Red Educadores - REMCAA. Actualmente es especialista en estrategias de inclusión y accesibilidad en la Dirección Nacional de Museos, Ministerio de Cultura de la Nación.

⁴⁸ **Carolina Balmaceda** es Licenciada en Comunicación Social, cursó la especialización en Lenguajes Artísticos Combinados - IUNA y el Laboratorio de Gestión de Museos de la Fundación TyPA. Desde 2005 estudia danza contemporánea, egresó del programa de Formación de Artistas Contemporáneos para la Escena- FACE. Estudia el Profesorado de Yoga-Govinda Escuela de Yoga y la Formación en BMC-Body Mind Centering en el CIEC. Trabaja en el ámbito de museos desde 2010, actualmente en el área de inclusión y accesibilidad en la Dirección Nacional de Museos, Ministerio de Cultura de la Nación.

este punto de vista, ya que después de unos cuantos minutos empiezo a ver todo aquello que representa un museo, sesgado por mi profesión.

Las colecciones de los museos, no son otra cosa que objetos atesorados por otro, una persona igual que nosotros, esa persona utilizó, guardó y le dio un lugar a ese objeto en su mundo. Después las colecciones, con el tiempo y el proceso de institucionalización, se transforman en una acumulación de esa humanidad del pasado y los objetos adquieren más importancia que lo humano que se encuentra detrás de ellos. También los museos son espacios, grandes o pequeños, con jardines y patios, lugares habitables donde en el pasado personas con diversas condiciones sociales y con múltiples historias, transitaron y vivieron.

¿Cómo acceder a una milésima porción de todo ese universo? Una de las preguntas recurrentes durante mi trabajo en áreas educativas de museos era: ¿qué estrategia, recurso y enfoque pedagógico adoptar que permita hacer accesible “el patrimonio de la institución” a cada grupo de personas?

El patrimonio siempre está acompañado de grandes nombres, de artistas, intelectuales o momentos destacados por historiadores y académicos del pasado y del presente, pero detrás de él creo que lo más importante es su humanidad. Cuando uno lo desenmascara, allí nace el museo como lo concibo. Quizás por ese motivo me gustan los museos comunitarios, de las historias cotidianas, donde el hombre de a pie deja sus objetos y sus deseos más simples. De todas formas no podemos prescindir de esos “grandes museos” que nos dan la oportunidad para encontrarnos y repensar los relatos que ensaya la historia y que se materializan en las exhibiciones para descubrir que también podemos hacerle preguntas, nosotros los visitantes, espectadores y participantes a esos relatos cerrados en sí mismos. Por ejemplo, ¿por qué están ahí y qué quieren contarnos realmente?

Esa magia inicial que experimento en un museo la describe muy bien Silvia Alderoqui, especialista de educación en museos, ella escribió un elogio a los visitantes, y en él concluye: “Finalmente, los museos son relaciones entre personas y en eso radica su magia” (Alderoqui, 2011). Esa idea de que son relaciones entre personas, me parece el nudo de la cuestión y la relevancia que tienen los museos hoy como espacio de aprendizajes, socialización, encuentro y ejercicio de la ciudadanía.

| Carolina Balmaceda

Creo que los museos son principalmente espacios relacionales es decir que permiten, evidencian, proponen y hasta incluso dependen de relaciones. Ya sea la relación preestablecida por una curaduría entre los objetos que se exponen, o la relación entre la exhibición y una actividad específica que se propone para profundizar relaciones simbólicas, analíticas o humanas. O también la relación espontánea que emerge entre el visitante y el objeto, obra, o cualquier instancia que el museo le ofrece. La cual está siempre atravesada por su historia personal, su humor, su deseo o curiosidad, su relación con sus propios preconceptos y sus procesos de aprendizaje o de reflexión. Todo lo que sucede en un museo, todo aquello que lo compone requiere ser puesto en relación.

En la experiencia del museo siempre hay relaciones simultáneas sucediéndose: con un otro (presente o tácito), con uno mismo -con el yo que percibe, reflexiona, crea, piensa, juega-, o con un concepto o idea. Es una red que se despliega de manera autónoma ya que no depende únicamente de lo que proponga el equipo de un museo en particular para una exhibición o actividad. Es una red vinculada con lo humano.

Al provenir del ámbito comunicacional y de las artes del movimiento, mi modo de ver un museo desde lo personal y profesional implica la presencia de esta red, la existencia de un otro y de cuánto me dejó afectar por él.

Cuando ingreso a un museo siempre analizo las instancias de vinculación que me propone con o sin intención. Observo lo subalterno, lo que ocurre casi por fuera de lo contemplado, aquello que no fue considerado como instancia de relación entre el visitante y ese espacio, pero que en muchos casos tiene mayor presencia que la relación planteada intencionalmente por el museo.

Todas estas dinámicas de encuentros y desencuentros, me interesan especialmente porque ponen de manifiesto los roles desde los cuales se ubica el museo y en los cuales pretende ubicar a sus visitantes.

Históricamente los museos han colaborado a repensar la identidad de las sociedades y en gran medida a perpetuarlas, lo que espero de ellos hoy es que sean capaces de construirse a sí mismos y como también su función social y comunicacional. “La palabra comunicación proviene del término *communicare* que significa “poner en común”, lo que implica la interacción entre los comunicantes, no sólo la transmisión de mensajes de una forma unilateral”. (Rizo, 2006)

Durante varios años trabajé en el área de comunicación de un museo y atravesé muchas discusiones por este tema. Mientras más me involucré en los museos fui descubriendo la enorme dificultad que tienen de generar un acto comunicacional con retroalimentación incluida. Es decir, cuán difícil es para ellos dar al visitante un espacio de significación propio, un espacio de libertad. Tal es la preocupación por preservar la historia, por conservar los objetos, por brindar contenidos, etc., que lo vincular, lo relacional queda en una última instancia. Y resulta que sin personas no hay museo que tenga un sentido de existir.

Creo profundamente que los museos tienen una potencia enorme, albergan la posibilidad y por lo tanto responsabilidad también, de brindar espacios para la reflexión genuina, creativa, lúdica, no arbitraria, que nos permitan entrar en contacto con nosotros mismos, con otros y en definitiva con lo que estamos haciendo como humanidad.

Pienso en museos que logren ser espacios de resistencia, que resistan al cierre de los significados, y se preocupen por abrir nuevos, permitir que se abran.

POSIBLES CONCLUSIONES

Los museos tienen que comenzar el diálogo con las personas, la gente que pasa delante de sus puertas y no ingresa, aquellos que siguen con su vida y sus preguntas relevantes que el museo anclado en el pasado y en los relatos centrados en lo académico no se anima a

pronunciar. El museo se queda mudo cuando esas preguntas de investigación no alcanzan, cuando aparece la humanidad con sus múltiples puntos de vista y experiencias.

“La medida del éxito de un museo no debería estribar en su capacidad para representar un estado, una nación o una empresa, o una determinada historia. Donde debería estribar es en su capacidad para revelar la humanidad de los individuos.” (Pamuk, 2006)

En este tipo de museo que deseamos y por el cual trabajamos hay lugar para todas las personas, con o sin discapacidad y de cualquier edad, entonces nos preguntamos:

¿Cómo concebimos y deseamos un museo accesible?

un museo que ABRE sus puertas - me invita a ingresar y permanecer.

un museo que ORIENTA - que me ofrece servicios y apoyos, me dice que puedo y qué no puedo hacer durante mi visita. Me brinda la información necesaria y me da libertad para que elija lo que deseo hacer en mi visita.

un museo que COMUNICA - que me cuenta sobre él y me invita a contar historias propias.

un museo que no es exclusivo es INCLUSIVO - que reconoce la diversidad humana, la acepta y la recibe.

un museo RED - que dialoga con otras instituciones, organizaciones y con su comunidad.

un museo que INTERPELA - que no sólo transmite información, la comparte y la pone en debate.

un museo DIVERSO que piensa y ofrece diversidad - que no se esfuerzan por pre-elaborar las conexiones que yo podría hacer sino por ser capaces de ofrecer paradigmas diversos, contrastantes, dentro y fuera de la norma, que colaboren a ver más allá de lo que está dado, de lo que puedo encontrar en la academia.

un museo LIBRE- que permite espacios de soledad, silencio y otros en los que pueda interactuar desde todos mis sentidos (incluso danzar), cantar, oler y deambular. Que me deje ser humano.

SOY GUÍA TURÍSTICO FREE TOUR DESCUBRE EL REALEJO

María del Pilar López Garrido, María Luisa Baringo Sánchez, María Matilla Nieto, Mercedes Cano Sánchez, Eva María Fernández Cobos y Elisabeth Sánchez Cobos

RESUMEN

El proyecto “Soy Guía Turístico” responde a una práctica innovadora de inclusión socio-cultural activa, de un grupo de jóvenes con síndrome de Down de la asociación GRANADOWN en la ciudad de Granada (España). Consiste en visitas guiadas por el barrio del Realejo, “el antiguo barrio judío de Granada” conducidas por jóvenes con síndrome de Down. Esta actividad está encaminada a potenciar las capacidades de las personas con síndrome de Down y responde a la demanda de estos jóvenes interesados en participar activamente y como un ciudadano más en la ciudad de Granada y su cultura. Desde la puesta en marcha de este proyecto se les han dado posibilidades, oportunidades y recursos a estos jóvenes haciéndoles visibles a la sociedad. Han despertado su interés y el de sus familias y amigos, granadinos en general, por el conocimiento del Realejo, su historia y su cultura. La interacción que se desarrolla entre los guías y los participantes fomenta el aprendizaje de habilidades sociales, el lenguaje y la comunicación. Estos jóvenes están presentes en la sociedad granadina ofreciendo los fines de semana una ruta guiada por el Realejo, fomentando su autoestima, empoderamiento, confianza y seguridad en ellos mismos. Este grupo de guías transmite a la ciudadanía la realidad inclusiva de las personas con síndrome de Down, por lo que esta experiencia es un buen ejemplo de emprendimiento social siendo la persona con síndrome de Down protagonista y elemento trasmisor de cultura.

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

En GRANADOWN **la inclusión y normalización son ejes de la filosofía que inspiran la meta y la acción formativa de las personas con síndrome de Down.** Creemos en las posibilidades de desarrollo de estas personas. La filosofía que nos mueve se centra en sus posibilidades y promueve estrategias para desarrollar esas capacidades. La Asociación se constituye como Plataforma para la inserción en la vida ordinaria. Estas personas deben ser tratadas desde la normalización como unos ciudadanos más.

Desde Granadown se promueven proyectos y actividades que empoderen y den visibilidad a las capacidades de las personas con síndrome de Down. A través del proyecto “SOY GUÍA TURÍSTICO. FREETOURL DESCUBRE EL REALEJO”, las personas con síndrome de Down tiene la oportunidad de acceder al patrimonio cultural de la ciudad de Granada siendo agentes activos e inclusivos para que así se derriben las barreras que impiden el normal desenvolvimiento de las personas con síndrome de Down.

El proyecto nace en el año 2014 y consiste en la experiencia de un grupo de chicos/as con síndrome de Down que realizan visitas guiadas por uno de los barrios más emblemáticos y a la vez desconocidos de Granada como es el Realejo, antiguo barrio judío y por otros espacios culturales relacionado. Surge para dar mayor visibilidad a las personas con discapacidad intelectual, en nuestro caso a las personas con SD, para que puedan mostrar

a la sociedad sus capacidades y así se derriben barreras mentales que impiden el normal desenvolvimiento de las personas con discapacidad. Se ha abierto así una vía, hasta ahora no accesible, a la cultura y el patrimonio cultural. Para hacer accesible esta actividad a nivel cognitivo se ha utilizado material realizado en lectura fácil y el apoyo de nuevas tecnologías, permitiendo así un mejor acceso a la cultura tanto de los guías (chicos/as S.D), como de los colectivos que lo realizan: entidades de mayores, asociaciones de pacientes, inmigrante, personas con discapacidad física, intelectual y sensorial, etc.; realizando a estos últimos unos itinerarios adaptados, gracias al uso de fotografías de aquellos espacios que no son accesibles.

Este proyecto les ha proporcionado mayor grado de autonomía y autodeterminación, así como la toma de decisiones ante situaciones que se presentan en la propia actividad (gente que se pierde, comprar agua para alguien mareado) .También, a través de él, las propias personas con síndrome de Down están siendo formadores de otros chicos/as que quieren participar en el mismo y ahora están realizando la primera fase de formación de los itinerarios culturales por la ciudad. Se ha tenido muy en cuenta la perspectiva de género facilitando la incorporación de la chicas al proyecto, para ello hemos tenido que superar la sobreprotección que presentan sus familias respecto a la de los varones, ya que en este proyecto las personas con síndrome de Down van por la ciudad solos, sin ninguna persona de apoyo durante el recorrido. Ha sido fundamental el trabajo específico con estas familias y con las propias mujeres para conseguir un mayor empoderamiento

Consideramos que es una buena práctica, que conocemos única en el mundo de la discapacidad en España, y que se puede extrapolar a otras entidades para que la desarrollen personas con discapacidad.

Las dificultades para la inclusión social de las personas con síndrome de Down, no hay que buscarlas tanto en una ausencia de sustrato ideológico ni metodológico, como en una falta real de oportunidades de aplicación, muy relacionada a su vez con la falta de confianza real en que pueden conquistar importantes ámbitos de autonomía personal; desde Granadown creemos que este proyecto “Soy Guía Turístico” da la oportunidad y la confianza de aplicar una verdadera inclusión social y entiende que desarrollar este proyecto es una inversión de futuro que redundará en nuevas imágenes sociales que seguirán promoviendo el bienestar y la calidad de vida de las personas con síndrome de Down, así como producirá un cambio social que favorezca la integración y una vida plena.

Tenemos la confianza de que este proyecto servirá para continuar con el trabajo que venimos desarrollando desde GRANADOWN hacia la mejora de la calidad de vida y de la autonomía para la vida de las personas con síndrome de Down.

DESCRIPCIÓN

Las visita guiada “DESCUBRE EL REALEJO” comenzó en el curso 2013/2014, cuando un grupo de jóvenes, interesados en la cultura y el patrimonio de ciudad quieren aplicar sus conocimientos y experiencia adquirida en una actividad de Itinerarios Culturales por Granada, convirtiéndose en guías y mostrando lo aprendido a la sociedad y así participar activamente en la vida de la comunidad siendo personas activas y participativas.

Se trata de una visita guiada por el barrio del Realejo, “el antiguo barrio judío de Granada” conducida por guías, jóvenes con síndrome de Down. Resaltar que las visitas las realizan solos, sin apoyo que les acompañe. Se efectúan los sábados y los domingos por la mañana, previa cita. Esta visita tiene aproximadamente dos horas de duración. Durante el recorrido se conocen los principales rincones y lugares emblemáticos del barrio del Realejo, así como su apasionante historia. Estos jóvenes cuentan de manera sencilla y fácil historias de la ciudad y de los monumentos que hubo y que persisten en el barrio. Además de estas visitas muestran uno de los edificios más representativos del Legado Andaluz como es “El Cuarto Real de Santo Domingo”. Participan en las Jornadas Europeas de Patrimonio desde hace varios años así como en el Día Internacional de Monumentos y Sitios.

OBJETIVOS

GRANADOWN a través de este proyecto han priorizado como objetivos lograr la máxima autonomía y autodeterminación de las personas con síndrome de Down para el desarrollo de una vida plena y autónoma dentro del entorno social, propiciar un cambio en la sociedad respecto a las capacidades de estas personas y potenciar su accesibilidad a la cultura

Estos objetivos son: sensibilizar a la sociedad visibilizando las capacidades de las personas con síndrome Down, potenciar la autonomía y capacidades de estos jóvenes guías, hacer accesible la cultura y el patrimonio de la ciudad a ellos y a los diferentes grupos sociales, ofrecer oportunidades para tomar decisiones, autodeterminación, aumentar su autoestima y ganar en confianza y seguridad en sí mismos, fomentar el aprendizaje de habilidades sociales, el lenguaje y la comunicación, impulsar la participación social del colectivo utilizando los recursos ordinarios de la comunidad, dotar a las personas con síndrome de Down de conocimientos que no se adquieren en la enseñanza reglada, sino que se obtienen a través de la experiencia, promover el bienestar personal de las personas con síndrome de Down promocionando la salud de los jóvenes en sus diversas facetas, física, mental y social.

METODOLOGÍA

GRANADOWN ideó la actividad “Soy guía turístico” para favorecer y potenciar la inclusión activa de estos jóvenes en la sociedad, empleando una metodología enriquecedora, lúdica y atractiva, dándoles posibilidades y oportunidades así como recursos que se pasa a exponer:

El grupo realiza una formación continua y para ello se reúne cada viernes por la tarde durante dos horas en la sede de la Asociación de Mayores Ofecum, situada en el corazón del barrio, donde se trabajan todos aquellos aspectos que forman parte de cada una de las visitas y se forman sobre la historia de la ciudad. También se forman externamente utilizando actividades culturales que ofrecen la ciudad y la provincia para enriquecer su trabajo como guías.

En primer lugar se analiza la salida del fin de semana anterior, aspectos de mejora y refuerzo de lo que ya hacemos bien. Se sigue trabajando en la comprensión y el vocabulario que se va introduciendo en las actividades de formación que se organizan. Se revisan

calendario y formamos los grupos de guías atendiendo a las necesidades y ocupaciones de los jóvenes. Se trabaja sobre los nuevos proyectos.

La metodología utilizada es cooperativa y potencia la participación activa de los propios guías quienes aportan información que recogen manejando medios escritos en papel, páginas web y medios audiovisuales adaptados a las competencias lectoescritoras del grupo heterogéneo de jóvenes que forman parte del proyecto. Se trabajan habilidades lingüísticas y de comunicación, logopedia, expresión corporal y la capacidad de respuesta. Se utiliza dinámicas de roleplay con las que se ensayan las cualidades de un buen guía.

Los guías trabajan con materiales en lectura fácil tanto escrito como ilustrado, manejo de la tablet. Disponen de un cuaderno del vocabulario más significativo del barrio y su historia, para comprender vocablos desconocidos e inusuales., así mismo se dispone de un material de estándares necesarios para ser guía turístico.

Aprenden la utilización de aparatos, altavoces y micrófonos que mejoran la audición por la calle y el uso de tablet que les sirve de apoyo y guía en la exposición de cada elemento del recorrido, así como para mostrar rincones no accesibles, cuando se trata de rutas adaptadas a la discapacidad física.

Respecto a la elaboración y utilización de materiales, el proyecto ha partido del conocimiento de la historia de la ciudad y concretamente del Realejo, barrio judío de Granada, mediante la confección de unos materiales en lectura fácil.

La visita es diseñada por jóvenes con síndrome de Down participantes en este proyecto, junto con el apoyo de personas voluntarias y consiste en una labor de organización semanal de la demanda de visitantes que previamente se han inscrito a través de la página web y/o teléfono de la asociación. Los grupos se forman por tres jóvenes con síndrome de Down que se responsabilizarán de cada salida en función de su disponibilidad.

El día de la visita guiada estos jóvenes acuden solos hasta el punto de encuentro media hora antes de la salida para colocarse los chalecos, micrófonos y altavoces e ir recibiendo a los participantes, presentándose y comprobando la asistencia de las reservas.

Una especial atención tiene las visitas para personas con movilidad reducida, que requieren de una ruta adaptada (modificando parte del trayecto) y siendo sustituida la visita a estos lugares por el uso de material fotográfico, así mismo se refuerza esta visita con dos guías.

RESULTADOS

Los resultados alcanzados han sido múltiples, incidiendo en las personas con síndrome de Down, en la accesibilidad a la cultura y en la sensibilización social.

Respecto a la persona con síndrome de Down, los participantes han mejorado su autonomía aprendiendo en su entorno y con elementos motivadores. Han aprendido a resolver problemas en situaciones reales de vida diaria. Han desarrollado la capacidad de observación y generalización del aprendizaje. Han mejorado su comunicación verbal y no verbal tanto con los compañeros como con personas ajenas a su entorno. Ha promovido la búsqueda de información a través de diferentes medios (escritos y uso de internet).

Han practicado la programación del tiempo y mejorado su orientación espaciotemporal.

Han adquirido la capacidad de trabajo en equipo, respetando y ayudando en los tiempos de aprendizaje de cada compañero. Han practicado y desarrollado estrategias de resolución de conflictos. Se ha favorecido el aprendizaje significativo y funcional. Ha mejorado su salud física al caminar durante dos horas en cada salida, evitando así el sedentarismo.

Respecto a su salud mental se ha comprobado una mejora ya que se sienten importantes y protagonistas, los visitantes los escuchan y los siguen, se sienten valorados, capaces y satisfechos por el gran esfuerzo realizado. En definitiva, todo lo anterior ha fomentado su autoestima y empoderamiento.

En cuanto a la accesibilidad a la cultura este proyecto ha facilitado que colectivos como Agredace, Asociación de Autismo y discapacidad, Fegradi, Grana Integra, Once, Consejo Municipal de Personas con Discapacidad, Asociaciones de pacientes; cardíacos, renales, Colegios profesionales, Congresos, escuela de tiempo libre, etc...descubran con una mirada diferente el patrimonio cultural de la ciudad. Turistas, visitantes y familias han disfrutado igualmente de estas de visitas.

En cuanto a la sensibilización de la sociedad y derribar barreras se ha logrado que la sociedad vea en la persona con síndrome de Down un elemento trasmisor de cultura. Se cuenta con ellos como guías preparados para mostrar la cultura de Granada (Cuarto Real de Santo Domingo Museo de Caja Granada) así como participación en Jornadas Europeas de Patrimonio.

Han ofrecido diferentes ponencias exponiendo este proyecto en la Universidad de Granada, en la Asociación Acercando Distancias, en el Máster Universitario en Profesorado de ESO y Bachiller y FP; también en las IV jornadas de voluntariado y competencias profesionales que se celebraron los días 9 a 11 de Junio de 2015 en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Granada y participaron con la ponencia titulada ¡Soy Guía Turístico! en el marco del XVI Encuentro Nacional de Familias de personas con síndrome de Down organizado por Down España y celebrado en octubre de 2016 en Córdoba. Y en el XV Congreso Internacional y XXXV Jornadas de Universidades y Educación Inclusiva Granada marzo de 2018.

Ha habido una cobertura continúa por parte de medios de comunicación reconociendo la capacidad, la labor y el buen hacer de estos/as jóvenes: - prensa escrita, IDEAL, habiendo sido portada en 2 ocasiones. - webs de noticias, Granadamedia, ABC Andalucía, Europa press, Revistadigital, Historias de Luz. - diferentes blogs, como el escrito por uno de los jóvenes. - Facebook. - televisiones, Canal Sur Andalucía directo, Canal Sur LA TARDE aquí y ahora, ATV SOLIDARIOS y TG7.

Las visitas han sido valoradas por los asistentes en sus comentarios tras la visita, en: <http://granadamedia.com/visita-guiada-granadown-free-tour-realejo/>

Han obtenido el Premio Realejo 2016, de la Asociación de Vecinos de este barrio por su labor en la difusión del patrimonio del mismo.

CONCLUSIONES

- Es un proyecto innovador y pionero en España al ser las propias personas con discapacidad intelectual las que lo gestionan y ejecutan.
- Propician el acceso a la cultura de las personas con síndrome de Down, siendo a la vez ellos/as transmisores de cultura
- Apuesta por la accesibilidad tanto a nivel cognitivo, al utilizar la lectura fácil, como a nivel físico adaptando las visitas guiadas y haciéndolas accesibles.
- Aumenta la autonomía, autodeterminación y autoestima de los jóvenes guías síndrome de Down.
- Fomenta el uso de nuevas tecnologías
- Produce sensibilización social y da visibilidad a las personas con síndrome de Down en contextos plenamente inclusivos.
- Es transferible pudiendo extrapolarse este proyecto a otras personas con discapacidad intelectual.
- La metodología se puede adaptar a cualquier territorio.
- Colectivos con grandes dificultades para acceder al patrimonio cultural de la ciudad (entidades de mayores, diversas asociaciones: de asociaciones de mujeres, inmigrantes, etc..., de personas con discapacidad física, intelectual y sensorial) y público en general se han interesado y conocido el patrimonio cultural de su entorno.

GRANADOWN entiende que con el proyecto “SOY GUÍA TURISTICO” se han alcanzado los objetivos previstos de promoción de autonomía personal eliminando aquellas barreras sociales a las que habían estado sujetas las personas con síndrome de Down.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arranz Martínez, P. (2002) Niños y jóvenes con síndrome de Down. Editorial Egido. Zaragoza 2002.

Echeita, G y Ainscow, M. (2011). La educación inclusiva como derecho. Marco de referencia y pautas de acción para el desarrollo de una revolución pendiente. Tejuelo: Revista de Didáctica de la Lengua y la literatura 12 (2011). 26-46

Escuela de Familias Fundación Mafre (2014)

<https://discapacidad.fundacionmapfre.org/escueladefamilias/es/contenidos/inclusion-activa/>

Huete García, A. (2016). Demografía e inclusión social de las personas con síndrome de Down. *Revista Síndrome de Down* 33 (129), 38-50.

ONU. (2008). Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad.

Palacios A. (2008). El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Madrid: CERMI.

Ruiz, E. (2001). Características psicológicas de los niños y jóvenes con síndrome de Down. Curso básico sobre Síndrome de Down. Santander. Noviembre 2011.

En: <http://www.downcantabria.com/cursobasico/materialcurso/030100.pdf>

Ruiz, E. (2001). Tenemos tanto que aprender. Lo que nos enseñan las personas con síndrome de Down. Revista Síndrome de Down. Volumen 28 (4). Número 111, pág. 130-139. Diciembre 2011.

En: <http://www.downcantabria.com/revistapdf/111/130-139.pdf>

Itinerarios por el Centro Histórico de Granada , Guía didáctica y Cuaderno del alumnado. Editado por la Consejería de Educación y Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, Gabinete Pedagógico de Bellas Artes de Granada.

Autores: M^a Vicenta Barbosa García y Manuel Ruiz Ruiz.

Granada en tus manos, el Realejo.

Editado por Corporación de Medios de Andalucía S.A.

Autor: José Miguel Álvarez de Morales

ANEXO

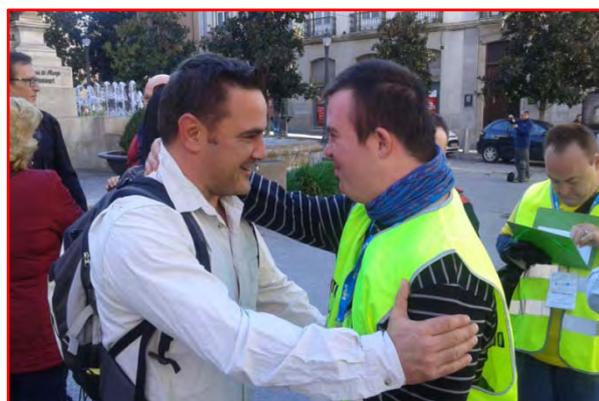
¡SOY GUÍA TURÍSTICO.

FREETOUR DESCUBRE EL REALEJO!

ASOCIACIÓN SÍNDROME DOWN DE GRANADA, GRANADOWN.

ACTIVIDAD REALIZADA:

DOWN GRANADOWN
Asociación Síndrome de Down
Granada
¿Quieres descubrir el **REALEJO** con nosotros?
Free Tour
Antiguo Barrio judío de Granada
Los Guías son jóvenes con síndrome Down.
Los fines de semana a las 11:00 de la mañana. Una hora y media aprox. (Salida Plaza Isabel la Católica)
El tour es gratuito.
Para reservas → 699 376 660
secretaria@downgranada.org



ELABORACIÓN:



EL REALEJO

- El **Realejo** *era* en el siglo XI (11) “el antiguo barrio judío de Granada”.
- Los moros lo *llamaban* **Garnata Al-Yahud** (‘la Granada de los Judíos’)
- Este barrio *se llama* “El Realejo” porque *existían* unas huertas y palacios de la familia real nazarí .
- Con la **Toma de Granada por los Reyes Católicos** y expulsión de los judíos el **barrio es habitado por los cristianos**.
- Aquí podemos ver una escultura del **médico y poeta judío “Yehuda Ibn Tibón”**.
- A los del Realejo se les llama “**greñúos**”, por las **melenas rizadas de los judíos**.



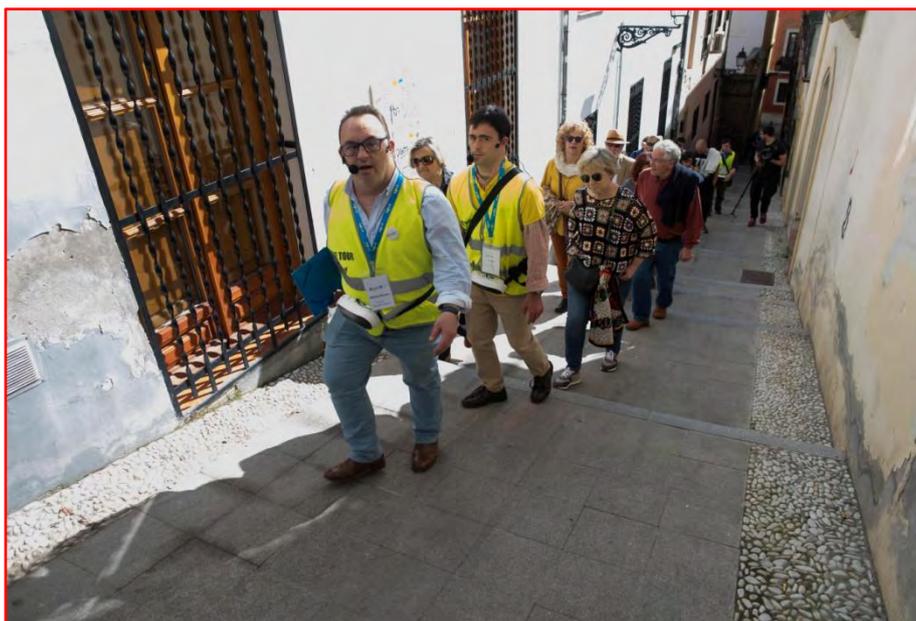
PRESENTACIÓN DEL PROYECTO:



LOS GUÍAS TURÍSTICOS:



COMIENZAN LAS VISITAS GUIADAS:



CON DIVERSOS GRUPOS:



VISITAS GUIADAS ACCESIBLES:





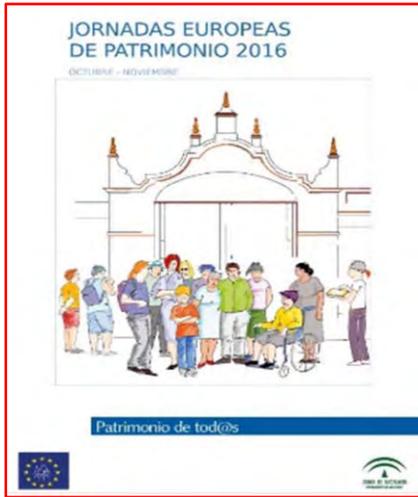
VISITAS GUIADAS ACCESIBLES:





JORNADAS EUROPEAS DE PATRIMONIO 2016:





JORNADAS EUROPEAS DE PATRIMONIO 2017:



DÍA INTERNACIONAL DE LOS MONUMENTOS Y SITIOS 2018:



EL TESORO DE NUESTRO PATRIMONIO
DÍA INTERNACIONAL DE LOS MONUMENTOS Y SITIOS

ACTIVIDADES
MIÉRCOLES 18 DE ABRIL

ITINERARIO GUIADO: EL BARRIO DEL REALEJO

Experimente el patrimonio a través de la mirada de los jóvenes de GranaDown quienes le mostrarán de una forma diferente la apasionante historia del barrio del Realejo, el antiguo barrio judío de Granada o los picos de la Alhambra. Con la colaboración de la asociación GranaDown.

Horario: 17,00h. Duración 2 horas
Salida: Corral del Carbón
Reserva: www.alhambra-patronato.es



FORMACIÓN:



FORMACIÓN:



EXPOSICIÓN FOTOGRÁFICA EN 2015 EN EL PATIO DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE GRANADA



I Exposición Fotográfica

DESCUBRE EL REALEJO
DESCUBRE "CAPACIDADES"



27 de Noviembre al 3 de Diciembre de 2015
Patio Excmo. Ayuntamiento de Granada

Con la colaboración de

Francisco Santiandreu	Manuel Rodríguez
Ricardo Martínez	Daniel Marín
Manuel Cogolludo	Juan Carlos Ballesteros



IV JORNADAS DE VOLUNTARIADO Y COMPETENCIAS PROFESIONALES EN 2015, UNIVERSIDAD DE GRANADA



PONENCIA EL 5/05/2016 EN MÁSTER UNIVERSITARIO EN PROFESORADO DE ESO Y BACHILLERATO, DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA.

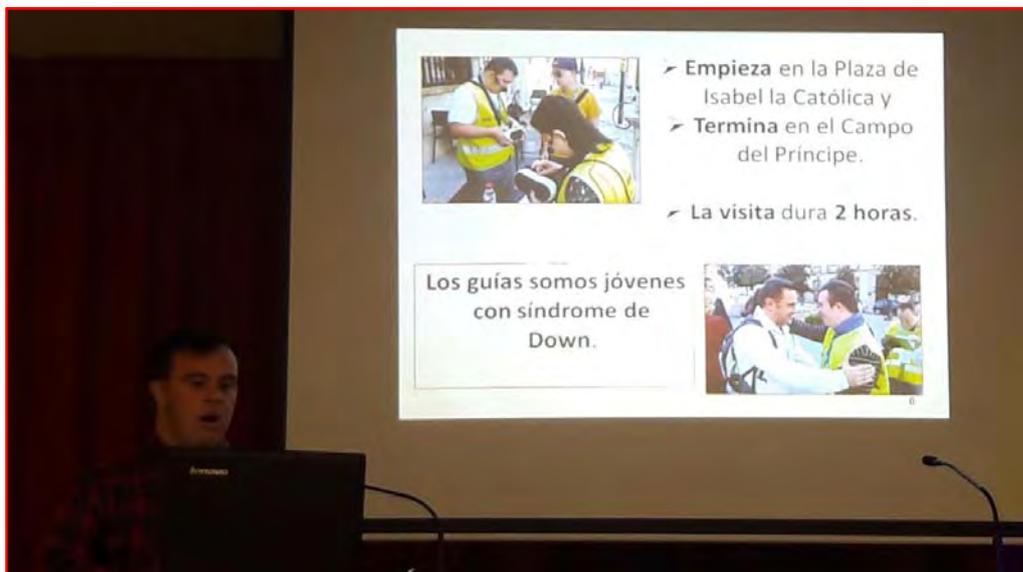


**PONENCIA ¡SOY GUÍA TURÍSTICO! EN EL MARCO DEL XVI
ENCUENTRO NACIONAL DE FAMILIAS DE PERSONAS CON
SÍNDROME DE DOWN 2016 ORGANIZADO POR DOWN ESPAÑA EN
CÓRDOBA.**



DÍA NACIONAL DE LA ESCUCHA 2017

TELÉFONO DE LA ESPERANZA



XV CONGRESO INTERNACIONAL

Liderando investigación y prácticas inclusivas

UGR 2018



EL PREMIO Y LOS PREMIADOS:



3.- IDEAL Publicado el 4/10/2016

<http://www.ideal.es/granada/culturas/201610/04/inclusion-bandera-nuevas-jornadas-20161004112853.html>

La inclusión por bandera en las nuevas Jornadas Europeas de Patrimonio

Guillermo Quero y Reynaldo Fernández presentan en la Casa de los Tiros las actividades que comenzarán este sábado

Oferplan | Coches | Pisos | Empleo | Descuentos

IDEAL

vocento 15 años



/ Gustavo Morales

4. Portada IDEAL

Publicado

09/10/2016



5.- IDEAL

El Valor de compartir el Patrimonio

Publicado el 09/10/2016



<http://www.ideal.es/fotos/culturas/201610/08/valor-compartir-patrimonio-203439615163-mm.html>

6.- Europa press

Publicado el 30/06/2014



<http://www.europapress.es/andalucia/turismo-00476/noticia-granada-turismo-free-tour-convierte-voluntarios-granadown-embajadores-turisticos-barrios-20140630125554.html>

7.- Revistadigital

Publicado el 01/02/2016



<http://revistadigital.inesem.es/educacion-sociedad/dejate-guiar-un-modo-diferente-de-hacer-turismo/>

8.- granadamedia

Publicado en 15/10/2014



<http://granadamedia.com/visita-guiada-granadown-free-tour-realejo/>

9.- IDEAL

Publicado el 18 Noviembre 2014



10.- Revista CAJA RURAL

Publicado en 2016



11.- Blog “DESDE PLAZA NUEVA” publicado el 11 de octubre 2016

<http://desdeplazanueva.blogspot.com.es/search/label/%23GranaDown>



12.- Blog “SALVA EN RUTA: UNA MIRADA DIFERENTE”, publicado el 25 de noviembre 2017

<http://salvaenruta.blogspot.com.es/2017/11/en-las-jornadas-europeas-de-patrimonio.html>



TELEVISIÓN / VIDEOS:

1.- Canal Sur, Andalucía directo 2015



2.- Canal Sur , LA TARDE, aquí y ahora 2016



3.- Historias de Luz 2016



4.- Grabación TG7 2016



5.- Grabación Fundación Diversos 2017



6.- Grabación “Solidarios” ATV 2018



SECRETARIA DE INVESTIGACIONES

Proyecto “**Turismo accesible. Análisis de la inclusión social en el turismo para las personas con capacidades restringidas**”
Codirectora : Agueda Fernández / aguedan.fernandez@unq.edu.ar

SECRETARIA DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Proyecto “**Seguridad, derechos humanos e inclusión social en el turismo**”
Director: Luis Grünewald / info@seguridadturistica.com.ar
/ Codirectora: Agueda Fernandez

Secretaría de Investigaciones

Proyecto

"Seguridad, Salud y Derechos Humanos en el turismo"

Director: Luis Grünewald

info@seguridadturistica.com.ar

Proyecto

"Turismo accesible. Análisis de la inclusión social en el turismo para las personas con capacidades restringidas"

Codirectora: Águeda Fernández

agueda.fernandez@unq.edu.ar

Secretaría de Extensión Universitaria

Proyecto

"Seguridad, derechos humanos e inclusión social en el turismo"

Director: Luis Grünewald

Codirectora: Águeda Fernández



Universidad
Nacional
de Quilmes

www.unq.edu.ar

t.: 4365 7100

Roque Sáenz Peña 352 / Bernal
Buenos Aires / Argentina