Universidad Nacional de Quilmes

Turismo Accesible, inclusivo y para todos

El legado de Águeda Fernández

TA

TURISMO ACCESIBLE, INCLUSIVO Y PARA TODOS

El legado de Águeda Fernández

COMPILADORES

Mg. Mariano Calgaro

Lic. Rocío Curbelo

Mg. Julia Ruival

Arq. Luis Grünewald

Universidad Nacional de Quilmes

FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS

ÍNDICE

PRESENTACIONES

Pág. 7 / Alfredo Alfonso
Pág. 9 / María Elisa Cousté
Pág. 11 / Rodolfo Pastore

PRÓLOGOS

Pág. 15 / Magino Corporán Lorenzo
Pág. 21 / Liliana Pantano
Pág. 23 / Luis Grünewald
Pág. 25 / Mariano Calgaro

TEORÍA PARA LA ACCIÓN. El legado de Águeda Fernández.

Pág. 27 / TEORÍA PARA LA ACCIÓN. El legado de Águeda Fernández

UN TURISMO ACCESIBLE, INCLUSIVO Y PARA TODOS. Conceptos y experiencias.

Pág. 69/ Turismo accesible: "Un objetivo alcanzable pero no una realidad". *Enrique Rovira-Beleta Cuyás*

Pág. 85 / Una sociedad abierta y sin barreras. Ocio y tiempo libre para todos. Hacia un turismo accesible.
Liliana Pantano

Pág. 97 / Argentina: El error del turismo accesible.
Claudio Benardelli

Pág. 117 / Accesibilidad, Seguridad y Calidad. Indicadores básicos del turismo accesible para el éxito de un destino o empresa turística.
Luis Alberto Grünewald

Pág. 127 / El turismo más allá de las barreras. Imagen y trato correcto hacia las personas en el turismo.
Robert Almonte

Pág. 131 / Turismo en Áreas Naturales Protegidas: sustentabilidad, accesibilidad y seguridad.
Mariano Calgaro

Pág. 147 / El impacto de la temática del Turismo accesible en diferentes espacios institucionales en UNQ y en la RID.
Yamila Arias, Gabriela Capel, Andrea Gaviglio y Karina Meana

Pág. 155 / Comunicación, trato adecuado y de calidad a Personas con Discapacidad en Turismo.

Rocío Curbelo

Pág. 169 / La estandarización de la accesibilidad en turismo. Experiencia del comité argentino durante la elaboración de la norma ISO 21902.

María Agustina Del Papa, Iván Ravlic y Ana Clara Rucci

Pág. 191 / Agenda 2030 para el Desarrollo Turístico Sostenible. Un derecho humano adquirido de las personas con discapacidad.

María Claudia Mazza

Pág. 205 / Reflexiones sobre salud, ocio, tiempo libre - Adultos mayores.

Héctor Ganso

Pág. 215 / Turismo accesible, hablemos de la comunicación.

Néstor David Manchini y Omar Antonio Suárez

Pág. 229 / Centrado en la experiencia: posibilitando turismo más allá del contexto.
Karina Guerschberg

Pág. 235 / Accesibilidad en balnearios y playas.

Leandro Laffán

Pág. 247 / Innovación en diseño de maquetas efímeras para reconocer atractivos turísticos para personas ciegas.
Martin Aranguren

Pág. 253 / Eventos accesibles.
Héctor Naredo

Pág. 265 / Accesibilidad en el Parque Nacional Iguazú.

Karina Pudor

Pág. 275 / El turismo accesible e inclusivo.

Susana Orozco Blanco

Pág. 287 / Conociendo los destinos turístico inteligentes.
Julia Ruival

Pág. 303 / Procedimientos de evacuación: la importancia de la seguridad para las personas con discapacidad.
Mayra Sosa

Pág. 317 / Experiencias educativas y de formación con Águeda Fernández.

Daisy Carolina Trujillo Bonaga

Pág. 325 / Compañeros de vida.

Liliana Valli

Pág. 349 / Enorme AGUE.

Verónica Martínez

PRESENTACIONES

Alfredo Alfonso

Rector - Universidad Nacional de Quilmes

Para saber cómo es la soledad

La partida de Águeda nos duele porque aún la tenemos en carne viva. Y la impotencia que nos significó no poderla despedir como lo merecía aún nos lastima. No sólo la extrañamos, sino que pensamos en la injusticia de un virus atroz que no nos dejó siquiera la posibilidad de un último abrazo. Este libro, como merecido homenaje a su legado en la Universidad Nacional de Quilmes y en otras instituciones donde participó, nos permite empezar a comprender su partida y a entender que sólo lo hizo físicamente porque su tezón y su sonrisa siempre estarán con nosotros.

Conocí a Águeda como muchos en la universidad, viendo su desplazamiento, producto del esfuerzo, con la notable dignidad de quienes no se quejan y avanzan. Un tiempo después, tuve la oportunidad de conocerla y de darme cuenta que en esos momentos iniciales sólo la había visto. La diferencia entre ver y conocer era notable en su caso. Cuando la conocí, ahora con la verdad del encuentro, entendí la importancia de una persona que siempre se disponía a dejar más, a hacer más, a pensar más, a ayudarnos a comprender y potenciar lo que la universidad tiene y lo que puede desarrollar. Águeda lo hacía todo desde una sonrisa en donde anidaba su convicción. Donde te abrazaba con su agradecimiento.

Recuerdo aquella reunión, con Luis, Águeda y Paloma Cousté, en donde le ofrecimos si le interesaba sumarse a trabajar en la universidad, como un momento especial cargado de significación. Ella estaba radiante y nosotros entendimos que la contribución que iba a hacer a la institución era extraordinaria. Luego lo demostró con creces, como cada una de las partes de este libro lo evidencia.

Si hay algo en lo que siempre voy a estar agradecido a esta institución es que las distintas autoridades nos ponemos de acuerdo en los temas fundamentales. En entender lo importante y en sumar para alcanzar los objetivos necesarios. Por eso la consulta, en aquel momento, a Gustavo Lugones y a Mario Lozano fue muy

corta, cuando expuse la posibilidad de contratarla, ya estaban de acuerdo. Paloma siempre lo recuerda y se lo agradezco. Y para que se entienda claramente, la UNQ no lo hizo como un gesto de ayuda a Águeda, sino que la UNQ encontró en Águeda a una intelectual comprometida y capaz para desarrollar un área original, en la que se convirtió en referente y conformar con su mentor, el querido Luis Grünewald, un espacio donde no teníamos el crecimiento necesario.

El campo del turismo accesible también es motivo para sentir muy fuerte el Orgullo UNQ que nos caracteriza y, cuando pensamos en ese campo, la figura de Águeda se agiganta. Sus ideas, su enorme capacidad de trabajo, su compromiso con lo que creía, nos permitió referenciarnos, y a ella en particular, más allá de las fronteras nacionales, como lo avalan algunos especialistas que firman esta publicación.

Águeda Fernández nos enseñó en la práctica aquel precepto gramsciano acerca del pesimismo de la inteligencia y el optimismo de la voluntad. Su capacidad de superación y su enorme confianza, con mayúsculas y enfáticamente, en el conocimiento es el legado simbólico insoslayable de su presencia.

Por eso, inevitablemente, cuando pensamos en Águeda desde nuestra comunidad universitaria sentimos un profundo agradecimiento a sus aportes, a su sensibilidad, a su maestría específica y a su impronta, que nos deja un ejemplo de vida que ya es parte de la memoria imprescindible de nuestros corazones.

María Elisa Cousté

Secretaria General – Universidad Nacional de Quilmes

Águeda

Se puede recorrer el curriculum de Águeda y apreciar su trayectoria, sus logros, su actividad como docente, extensionista, investigadora, las publicaciones en las que participó, su presencia en foros, los reconocimientos recibidos, su estrecha relación con asociaciones vinculadas con la temática de su especialidad. Sin embargo no sería suficiente. No alcanza para comprender las diversas dimensiones de su aporte, como estudiante, graduada, docente, referente, como persona. Es necesario correr un poco el telón de ese enunciado formal de acciones y adentrarnos en otro nivel, el de los recuerdos, imágenes, emociones, reflexiones, en todo aquello que mantenemos como vivencia de su presencia en nuestra universidad.

Un día llegó como estudiante para cursar la licenciatura en administración hotelera. Poco a poco, con el pasar de los días su presencia se hizo parte de la cotidianeidad de la universidad. Si existieron dudas sobre el logro de esta meta, se disiparon a la vista de su obstinada vocación por avanzar en el camino elegido. La graduación fue tan solo el inicio de otra etapa, un punto de partida.

Emergió claramente que ese logro individual no era la finalidad buscada o al menos no era suficiente. El campo de estudio elegido fue la *accesibilidad,* un tema que le era particularmente cercano, que formaba parte de su propia existencia. Con el acompañamiento de Luis, el profe, su tutor, se integró a proyectos de extensión, de investigación, de publicaciones técnicas, seguramente buscando la mayor difusión posible de una temática que atravesó siempre su vida. Tal vez para dar testimonio de que es posible vencer dificultades, desafíos, alcanzar las metas deseadas y contribuir, aportar, compartiendo conocimientos y vivencias, transmitiendo su convicción para empoderar a otros.

Y así, fue protagonista no sólo en nuestra universidad, sino en encuentros y foros nacionales e internacionales a los que era invitada y en los que nos representó como referente del tema de estudio.

La comunidad de nuestra Casa se esfuerza cada día para hacer realidad y sostener la misión irrenunciable de toda universidad pública de ser un espacio de formación, de oportunidades y de inclusión. Cuando pensamos en Águeda sería justo concluir que ha sido ella la que nos ha incluido, la que nos hizo parte de su vida, la que nos conmovía al verla desplazarse sonriente por los pasillos, en las aulas, la que nos dio la oportunidad de ser más comprensivos y más sensibles, de ser mejores, como institución, como comunidad universitaria y como personas. Este legado que incluye, pero también trasciende sus aportes académicos, será por siempre parte de nuestra universidad. Gracias Águeda.

Rodolfo Pastore

Director del Departamento de Economía y Administración – Universidad Nacional de Quilmes

Esta publicación es un merecido homenaje a Águeda Fernández, persona entrañable, destacada graduada, docente, investigadora y extensionista del Departamento de Economía y Administración de la Universidad Nacional de Quilmes.

Para quienes la apreciamos y conocimos personalmente, es un orgullo que Águeda haya sido nuestra compañera, realizando su destacado desarrollado académico y profesional en nuestra institución, en particular aportando lúcidamente a la construcción de un campo de significativa importancia para nuestra sociedad, el turismo accesible.

Águeda ha sido un ejemplo de vida y superación para quienes tuvimos el gusto de conocerla, por su curiosidad y deseo de aprendizaje, su entusiasmo y capacidad intelectual, sus convicciones puestas en iniciativas concretas, su simpatía y calidad de vinculación humana.

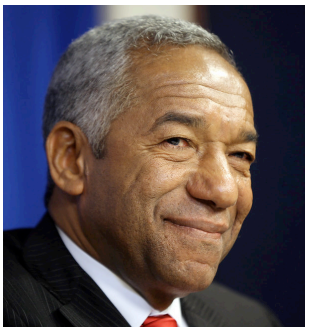
En su trayecto por nuestra universidad, contó con el aprecio y reconocimiento de nuestra comunidad académica, comenzando en particular con el acompañamiento y apoyo del profesor Luis Grünewald, con quien impulsaron iniciativas y proyectos académicos relevantes en dicho campo. Tal es el caso del Diploma de Extensión Universitaria en “Política y Gestión estratégica del Turismo Accesible”, del cual Águeda fuera su coordinadora y actualmente lleva su nombre.

De allí el reconocimiento para quienes impulsan y participan en esta publicación, realizada en su memoria y en el destacado legado que deja a una cuestión clave de nuestro tiempo. Y con ello nos permitimos también recordar a Águeda en el sentido etimológico más pleno del recordar, de volver a pasar por el corazón a quienes valoramos y queremos evocar.

PRÓLOGOS

Magino Corporán Lorenzo

Director del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) de la República Dominicana



El señor Mariano Calgaro, investigador, extensionista y docente de la Universidad Nacional de Quilmes, Argentina, me invitó a escribir unas breves palabras sobre el libro homenaje póstumo a la docente Águeda Fernández. Acepté tal solicitud muy complacido, es una valiosa iniciativa, lo hago desde mi experiencia vivida con ella.

He sido debidamente informado que el turismo accesible es el centro de este libro homenaje de varios autores, a Águeda Fernández, coordinados por la Universidad Nacional de Quilmes. Decisión que me parece todo un acierto.

El turismo accesible fue su gran pasión.

Águeda y el turismo accesible se mezclaron y enlazaron para construir puentes que acercaron visiones y paradigmas muy distintos. Navegó segura hacia destinos inclusivos, consciente de la temática del turismo accesible se cargó en sus hombros el artículo 9 de la Convención Internacional de los derechos de las personas con discapacidad.

Elegir el turismo accesible como pasión fue correcto, pudo promover, construir y vivir cambios.

El turismo accesible es un acelerador inigualable de la accesibilidad universal. El derecho al ocio es un dinamizador de muchos otros derechos de la Convención Internacional de las personas con discapacidad.

El turismo accesible combina el desarrollo y los derechos de las personas con discapacidad, contribuye con los objetivos de desarrollo sostenible. Priorizar el turismo accesible contribuye con los Estados partes de la Convención a dar cumplimiento graduales a sus compromisos suscritos internacionalmente sobre las personas con discapacidad y sus familias.

En República Dominicana, el órgano responsable de dar seguimiento al cumplimiento de la Convención es el CONADISRD. Me correspondió el honor de dirigirlo del 2012 al 2020.

En el 2014, el CONADISRD inició la búsqueda de expertos en turismo accesible, queríamos saber qué existía en esta materia. En esta búsqueda contactamos a Águeda Fernández, su perfil era muy bueno; encontramos talento y símbolo en una misma persona, por lo que priorizamos su participación dentro del listado de expertos identificados. “Ella no puede quedarse", decían los técnicos a cargo de la primera Conferencia de Turismo Accesible de la República Dominicana y el Caribe, (CTA).

Águeda Fernández nos trajo su magisterio a la primera CTA, desarrollada los días 22,23 y 24 de julio del 2015, con una participación estelar y generosa.

El evento fue muy exitoso, alcanzamos a cumplir las expectativas. Derivaron varias tareas y en muchas de ellas estuvo Águeda presente. Esta primera CTA creó las condiciones para continuar impulsando en la República Dominicana el turismo accesible desde las perspectivas regional y cooperación sur/ sur.

En esta conferencia los participantes aprobaron la Declaración de la República Dominicana sobre el Turismo Accesible, dos países se comprometieron a organizar la segunda y tercera conferencia. Panamá y República Dominicana firmaron un convenio de cooperación técnica, entre otros resultados.

Esta iniciativa de la República Dominicana surgió desde el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADISRD), órgano adscrito a la Presidencia de la República Dominicana, con apoyo empresarial y de la cooperación internacional. De manera que Águeda Fernández, integró la academia a esta experiencia de articulación que estábamos construyendo en la región Latinoamericana y el Caribe. Ecuador desde el inicio y luego México aportaron la significativa participación de la sociedad civil, y así continuamos articulando la CTA.

Estos hechos ratifican el claro propósito de construir políticas públicas de turismo accesible para América Latina y el Caribe, partiendo de nuestras propias fortalezas regionales.

El terremoto no la impidió

El terremoto no pudo impedir el avance de nuestra iniciativa, así del 8 al 10 de diciembre del 2016, se llevó a feliz término la segunda CTA en Manta, Ecuador. Allí estuvimos apenas meses después del devastador terremoto que dejó dolorosas pérdidas humanas, aumentó la discapacidad y arruinó la economía de la provincia ecuatoriana de Manabí.

Los ecuatorianos reafirmaron sus garras de guerreros constructores, realizaron la segunda CTA alzando la bandera del turismo accesible como un pilar para rehacer la economía. Fueron días de testimonios desgarradores donde la solidaridad latinoamericana y caribeña quedó reafirmada por la hermandad vivida.

Uno de los resultados más importante de la segunda CTA fue la iniciativa de desarrollar el diplomado de turismo accesible para América Latina y el Caribe.

Al regreso de Manta, el profesor Luis Grünewald y a mí nos correspondió compartir habitación para pernoctar y al día siguiente continuar a nuestros respectivos destinos.

En la tranquilidad obligada para controlar el mal de altura, entre anécdotas e infusiones surgió la iniciativa de hacer un diplomado de turismo accesible para fortalecer la CTA. Soñamos impulsar capacidades técnicas, en líderes, empresarios, servidores públicos, académicos y comunitarios. Los dos estábamos seguros que Águeda asumiría esta iniciativa. Y así sucedió, los frutos son conocidos; tenemos la tarea de fortalecer el Diploma y siempre inspirar a los participantes en el nombre de ella.

La tercera CTA correspondió a Panamá, la Secretaria Nacional de Discapacidad (SENADIS) nos convocó. Fue un evento de consolidación con participación de varios sectores nacionales y las delegaciones y expertos internacionales, desde el 30 de octubre hasta el 01 de noviembre del 2017.

Todas las conferencias privilegian un tema, el principal de la CTA panameña fue: Desarrollar una cadena de accesibilidad con la cadena de valor del turismo.

***De Panamá para México**. Puebla, México, acogió la cuarta CTA.*

Vida Independiente México, lideró este evento que contó con el apoyo de la gobernación de Puebla. Fueron días de muchos intercambios de experiencias. Fue relevante el énfasis de la Conferencia en torno al turismo accesible como oportunidad en la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Un acuerdo importante en Puebla fue crear la página web de la CTA. Tarea que fue cumplida bajo la coordinación de Robert Almonte.

***De México a Guatemala**.*

La quinta CTA fue realizada en Panajachel, Solalá, en la rivera del lago Atitlán, Guatemala, los días 20,21 y 22 de agosto del 2019. Este evento fue organizado por el CONADIS de Guatemala con el apoyo de la municipalidad, el ministerio de turismo y la cooperación internacional.

Dos CTA en un año

En Guatemala acordamos realizar dos conferencias en el 2020, la sexta en RD y la séptima en México.

La sede regresaba a República Dominicana, buscamos cerrar un ciclo de construcciones, un ciclo desde el trabajo coordinado de los latinoamericanos y caribeños que evidenció nuestras grandes fortalezas y posibilidades de cooperación regional al ponerlas juntas a servicio de todos los países.

Pensábamos que la sexta CTA nos brindaría un escenario para reunir a los CONADIS. En la agenda a proponer en esa eventual reunión, Dominicana llevaba la idea de pedir a la región organizar un encuentro para tratar los avances y desafíos en el cumplimiento y aplicación de la Convención.

Entre las accidentadas elecciones municipales del país y la perplejidad de la COVID-19 el equipo organizador de la sexta CTA, avisó la suspensión temporal de la ejecución de su edición.

Al momento de asumir esta misión de la CTA, lo hicimos con el profundo interés de apoyar el desarrollo sostenible y relanzamiento del turismo en la región norte de nuestro país, hubo que cancelar lo que organizamos. Trabajamos con el compromiso de dar más vida a lo iniciado en el 2015.

Quedó pendiente juntarnos en República Dominicana.

Mientras tanto la esperanza estaba puesta en México, Vida Independiente trabajaba para la edición de la séptima CTA, sin embargo, la pandemia crecía, las enfermedades preexistentes se agravaban, la incertidumbre se hacía inmanejable. Una cadena de muertes y enfermos azotaban el mundo, el dolor y el estrés nos debilitaban, cada día traía más incertidumbres y peores noticias, la desinformación y el miedo se apoderaron del mundo. Vida Independiente México suspende los trabajos de preparación de la séptima CTA.

En medio de ese cuadro llegó la muerte de Águeda, se nos fue sin aviso previo. Me estremeció la noticia. Precisamente a ella, que nada la pudo victimizar, un virus desenfrenado la dejó sin oxígeno. Corrió la información de su muerte entre expertos, técnicos y líderes del CONADIS RD y de América Latina y el Caribe, y en medio del dolor recordé que en el 2015 ofrecimos un paseo a los expertos que visitaban a la República Dominicana, para que conocieran la Reserva Antropológica Cuevas del Pomier, ya que uno de su encantos es la accesibilidad que se le ofrece a los usuarios de silla de ruedas, en la cueva núm. 1.

Informé el fallecimiento de Águeda a los guías turísticos que la acompañaron en su visita y a los organizadores del Festival Taíno que allí se organiza cada año. Así surgió la idea de incluir en la programación del Festival del 2020, un turno para recordar su visita a las Cuevas del Pomier. Así lo hicimos.

Después, en medio de su ausencia física, Águeda sigue presente en mí cuando pienso en sus padres, lograr los resultados alcanzados por Águeda, desvela la grandeza humana de su familia.

Pienso en la relación de Águeda y su perra de asistencia, de aquellas lealtades y complicidades, eso me estremece. Pienso en ella y las tareas inconclusas en su gran pasión, el turismo accesible.

Águeda Fernández desde sus aportes a las CTA, de alguna manera fue continuación y ampliación del puente entre República Dominicana y Argentina construido por el destacado maestro de América Latina y el Caribe, Don Pedro Henríquez Ureña.

Estoy seguro que su recuerdo será perenne, sus aportes continuarán como referente en las largas jornadas que impulsaremos para retomar la CTA, para seguir construyendo políticas públicas inclusivas y sostenibles de turismo accesible en América Latina y el Caribe.

Muchas Gracias

Liliana Pantano

Decana de la Facultad de Ciencias Sociales de la UCA - Directora de la Carrera de Especialización en Estudios Sociales de la Discapacidad

Águeda Fernández: primero, persona

Haber conocido a Águeda Fernández fue tener en cercanía a una profesional en permanente desarrollo, con la madurez como para erigirse en docente muy joven, lo que supone para mí palabras mayores, y que ella alcanzó con naturalidad.

Conocí a Águeda como estudiante en la Universidad de Quilmes, en numerosos encuentros junto a al Arq. Luis Günewald, querido amigo desde hace unos 25 años. Componían una dupla siempre en sintonía, en esa Universidad donde Luis tenía un lugar consolidado como docente e investigador y donde Águeda se proyectó en ambas actividades, aportando curiosidad y conocimiento.

Formó parte de la Cátedra de Acceso al Turismo, de la Carrera de Especialización en Estudios Sociales de la Discapacidad de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Católica Argentina, bajo mi dirección, desde su creación, también junto a Luis. Águeda llegaba a la UCA en la camioneta de su padre, con su perra de asistencia Delfi, transitaba la Universidad y era recibida siempre con la misma alegría y entusiasmo con que ella desempeñaba su función, hasta cuando explicaba que Delfi estaba trabajando y no debía ser distraída de su tarea.

Dio un excelente testimonio como “mujer con discapacidad”. Amiga de la vida y de la gente, evidenciaba cuán querida y acompañada era por su familia. Comprometida con la inclusión y con una sociedad que debía ser amigable y accesible respetando los derechos de todas las personas. Se abrió camino con trabajo, pero también con convicción y fortaleza.

En diciembre de 2019, la invité a una Jornada por el Día Internacional de la Discapacidad, en un panel titulado *“Primero, personas”,* que compartió con el Profesor Gabriel Cópola, también campeón paralímpico de tenis de mesa. El panel fue pensado para ellos: jóvenes, cada uno prestigioso en los suyo, conscientes de

sus limitaciones y de sus fortalezas y como lo que eran: por sobre todo*, "primero, personas".*

Águeda le hizo mucho bien a la temática del turismo accesible. Se desempeñó siempre como profesional comprometida, cultivándose y disfrutando de sus viajes, de sus encuentros con sus colegas y amistades. Fue agradecida de su vocación y de su capacidad para desarrollarse. Dejó familia, amigos y colegas que la quieren y la recuerdan de la mejor manera.

Por todo ello, esta compilación de trabajos sobre la temática que cultivó, me parece un homenaje entrañable a su dedicación y convicciones. A no dudarlo, la recordaremos con mucho cariño, en este, su último viaje, al que se fue liviana de equipaje, pero dejando huella profunda.

Luis Grünewald

Docente y Director del Proyecto de Extensión Universitaria "Seguridad, Derechos humanos e inclusión social en el turismo" - Universidad Nacional de Quilmes

Conocí a Águeda Fernández en el año 2008 cuando ante la necesidad de culminar su carrera de grado con un trabajo final conversando llegamos a la conclusión que su tema era el turismo accesible. Este trabajo fue el disparador que dio origen a una docente e investigadora extraordinaria. Entre muchas otras cosas, se dedicó a formar alumnos, docentes e investigadores a través del Diploma en Política y gestión estratégica del turismo accesible diseñado por ella en la Universidad Nacional de Quilmes, el cual hoy lleva su nombre.

Águeda fue una prolífica docente y pensadora que construyó gran parte de la teoría del turismo accesible actual*, de una vitalidad y energía inusual, reconocida y admirada por todos los que tuvimos el enorme placer de acompañarla en la docencia, la profesión y el trabajo académico.*

Compartimos cátedras en la Universidad Católica Argentina en la Carrera de Especialización en Estudios Sociales de la Discapacidad donde dictamos el curso "Acceso al turismo", compartimos eventos y congresos nacionales e internacionales en Ecuador, Panamá, Republica Dominicana, así como también la conocieron en Chile, México y otros países en forma presencial y virtual.

También trabajó en el desarrollo de normas internacionales como miembro del Comité Técnico 228 (ISO/TC 228) ámbito en donde se está desarrollando la norma internacional de turismo accesible promovida por la OMT y el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM).

Ella estaba siempre en la búsqueda de un permanente perfeccionamiento, se recibió de Magister en Accesibilidad para Smart Cities, ha promovido actividades y llevado adelante acciones que permitan una mejor calidad de vida para las personas con discapacidad, ayudó a publicitarlas, difundirlas y a hacerlas conocer dedicando su vida al servicio de los demás.

Tuve el honor de ser su amigo. He estado unido a Águeda no solo por cuestiones profesionales sino también nos unió un profundo cariño desde lo personal, siento hoy que he perdido una hija.

Extrañaré las diarias charlas donde intercambiábamos ideas, proyectando actividades docentes, de investigación, viajes y trabajando en aquellas cosas que nos apasionaban del mundo del turismo.

Dejó un camino trazado a fuerza de convicción y permanente conocimiento, demostrada en toda su trayectoria profesional. La caracterizaba una actitud de valentía y coraje para enfrentar las dificultades. Águeda ha honrado la vida, permanecerá por siempre su legado.

Mariano Calgaro

Docente y Coordinador del Diploma en "Política y gestión estratégica del Turismo Accesible, Mg. Águeda Fernández" – Universidad Nacional de Quilmes

Su vida fue lo que ella quiso que fuera

Águeda Fernández, nació el 9 de febrero de 1982, en Burzaco, Argentina, donde creció junto a sus dos hermanos — Carlos (mayor) y Emmanuel (menor) — y vivió toda su vida junto a sus padres: Liliana y Hugo. Ella nació con atrofia muscular espinal, una enfermedad genética degenerativa, lo cual la llevó a depender de una silla de ruedas para desplazarse desde chica. Sin embargo, su discapacidad no fue un impedimento para ella, sino que fue el motor para seguir adelante, superar día a día las adversidades e ir un poco más allá.

Tras terminar el colegio secundario, comenzó a estudiar en la Universidad Nacional de Quilmes la Licenciatura en Administración Hotelera. Durante la cursada, no solo encontró su verdadera vocación, sino que también armó un grupo de amigos que la trató como si fuera igual a todos, sin hacer diferencias en cuanto a su condición física.

En esa misma casa de estudios, tuvo también la suerte de conocer al Arquitecto Luis Grünewald, un docente de la carrera que, ante la imposibilidad de Águeda por realizar una pasantía presencial en un hotel — imposibilidad, no porque ella no hubiera podido trabajar en un hotel, sino porque los hoteles no le dieron la oportunidad —, le ofreció realizar un proyecto de investigación que le permita recibirse.

Pero todo pasa por algo, ¿no? Gracias a esta situación, Águeda comenzó a investigar sobre el Turismo Accesible, apoyada y guiada por Luis, que dedicó gran parte de su actividad académica a la investigación y el desarrollo de contenidos sobre la Seguridad Turística y la Actividad. Al finalizar su proyecto, no sólo lo hizo de excelente manera y logró obtener el título, sino que comenzó a formar parte del equipo de trabajo universitario de su mentor.

Su relación continuó creciendo, Luis le dio alas y Águeda empezó a volar. Con una meta ya definida, ella decidió especializarse en la accesibilidad y el Turismo

Accesible, para lograr mejorar la calidad de vida de muchas personas con algún tipo de discapacidad, ya que ella estaba convencida de que el turismo es un derecho universal.

Continuó estudiando — obteniendo su Maestría en Accesibilidad para Smart Cities —, e investigando hasta convertirse en una referente en estas temáticas, no solo a nivel local, sino regional e internacional. Como docente, extensionista e investigadora, logró difundir la problemática del turismo accesible y la inserción social de las personas con discapacidad en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación. Ella creía que la formación de mejores profesionales en la temática era el camino a seguir, para hacer del mundo un lugar más accesible e inclusivo.

Pero, a pesar de su trayectoria y de varias distinciones recibidas, nunca dejó de ser la misma mujer sencilla, honesta y querible que era antes de todo eso. Ella no cambió para sus afectos, continuó siempre con su sonrisa, su fuerza y su amabilidad. Además, con el correr del tiempo, hizo nuevos amigos, fue tía de Bauti y recibió a Delfina, su perra de asistencia, quién le fue asignada por la Fundación Bocalán de manera gratuita. Delfi fue entrenada para asistir específicamente a Águeda en muchas cosas que necesitaba, como levantar objetos del suelo, abrir puertas, cerrar cajones, etc. Ellas lograron un lazo de amistad que era difícil de comprender.

Tristemente, el 24 de septiembre de 2020, Águeda — como le decían sus amigos y familia — dejó de estar físicamente en este mundo, pero su profesionalidad, sus logros, sus enseñanzas y su esencia, quedan. Asimismo, lo que nunca se borrará de la memoria de quienes tuvimos el privilegio de conocerla, es esa fuerza que tuvo siempre para superar los obstáculos y luchar por lo que ella creía correcto, además de su amistad, compañerismo desinteresado y la buena energía que tenía.

Nos dejó un enorme legado, es por ello que la intención de este documento era armar una publicación que recopile parte de su obra y escritos de quienes hemos trabajado y estado relacionados con ella: especialistas en turismo accesible, docentes de la Universidad Nacional de Quilmes, egresados del Diploma en Turismo Accesible y amigos con los que trabajó en numerosas ocasiones. Se busca homenajear de alguna manera a nuestra querida amiga, demostrando todo lo que hizo para que el turismo sea cada vez más accesible e inclusivo.

Ella era ansiosa y por eso se fue antes, nos sacó ventaja a todos. Pero ahora es libre. Se fue feliz, querida y reconocida, habiendo logrado en 38 años, mucho más de lo que una persona promedio logra, por lo que, haciendo referencia a su frase de cabecera, su vida fue lo que ella quiso que fuera. La extrañamos y la recordaremos por siempre.

TEORÍA PARA LA ACCIÓN

El legado de Águeda Fernández

TEORÍA PARA LA ACCIÓN. El legado de Águeda Fernández

Concepto de la Discapacidad

Tradicionalmente encontramos tres conceptos: discapacidad, minusvalía y deficiencia, muchas veces utilizados como sinónimos, que pueden ser empleados para marginar de manera consciente o inconsciente a un grupo numeroso de personas. En este sentido, es importante diferenciar conceptos como la deficiencia, discapacidad/capacidad y la minusvalía/valía para comprender esta temática de gran relevancia social.

En primer lugar, la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y Salud (CIDDM-2) define deficiencia como:

> "la pérdida o anormalidad de una parte del cuerpo (ej. estructura) o función corporal (ej. función fisiológica). Las funciones fisiológicas incluyen las funciones mentales. Anormalidad se refiere estrictamente a una desviación significativa de las normas estadísticas establecidas (ej. como la desviación de la media de una población con normas estandarizadas) y sólo debe usarse en este sentido". (Organización Mundial de la Salud -O.M.S.-, 2001:173)

Asimismo, la Convención Internacional de Derechos de Personas con Discapacidad aprobada en 2006 y que Argentina adhiere en el año 2008 bajo la Ley Nacional 26.378, en su artículo primero expone que "Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás".

Por otra parte, según la Clasificación Internacional de la O.M.S., se define la discapacidad como "la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano" (Pérez, D., y González Velasco 2003:40). También podemos definirla como "toda limitación o dificultad grave o importante que, debido a una deficiencia, tiene una persona para realizar actividades de la vida cotidiana, tales como desplazarse, cuidar de sí mismo, ver, oír, relacionarse con otros, etc." (Rovira Beleta, E., 2003:15). Además, siguiendo el artículo 2 de la Ley Nacional 22.431 de Sistema de protección integral de las personas discapacitadas, se considera persona con discapacidad "a toda persona que padezca una alteración funcional

permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral".

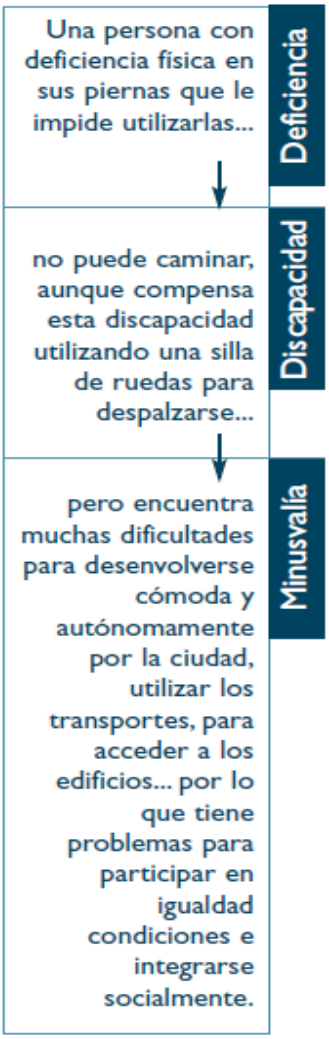


Figura 1: Conceptos básicos sobre discapacidad

Fuente: Alonso López, F., Roca Parés A., et all, (2003)

Ahora bien, las capacidades son cuestiones propias del individuo. Vemos distintos tipos de discapacidad: motrices, sensoriales, mentales, etc.; por lo que la capacidad es un problema propio del sujeto, medido desde una perspectiva social que define quién es capaz y quién es menos capaz. La capacidad indica el nivel máximo posible de funcionamiento que una persona puede alcanzar. (Grünewald L., SanjuanBenito Aguirre, R., y Pantano, L., 2007)

En cambio, la "valía" es la relación entre la capacidad de uno y el medio físico que lo rodea. Y la minusvalía es la pérdida o limitación de las oportunidades para participar en la vida de la comunidad en condiciones de igualdad con los demás. Es entonces que en el concepto de minusvalía se involucra a la persona con discapacidad en su interacción y adaptación con el entorno físico y social, en función de su edad, sexo y factores socioculturales (Grünewald L., Sanjuanbenito Aguirre, R., y Pantano, L., 2007).

Por lo tanto, dentro de esta categoría debemos ubicar a todos aquellos que no conforman el modelo "adulto joven" que fue tomado para el diseño de la ciudad. El niño no puede transitar la ciudad sin el cuidado de sus mayores; también se ve dificultado el segmento de la tercera edad, y aquellos que tienen restricciones motoras, visuales y auditivas. Se suman a ellos las personas con discapacidades transitorias (personas embarazadas, accidentadas, etc.).

En conclusión, si tomamos todos los conceptos esgrimidos veremos que, en algún momento de la vida toda persona tiene alguna restricción permanente o transitoria en su capacidad, que limita la participación en la vida de la comunidad en condiciones de igualdad con el resto de la sociedad. De esta manera, llamaremos a este conjunto de individuos, personas con discapacidad (PCD) con el fin de apuntar a las posibilidades "de hacer" de estas personas, que están en gran parte impedidas de disfrutar de las posibilidades que se ofrecen hoy en materia de

turismo, sobre todo cuando las instalaciones están generalmente concebidas para ser utilizadas por personas ideales.

Según el Resumen del Informe Mundial sobre Discapacidad realizado por la OMS en el año 2011, “se estima que más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad; o sea, alrededor del 15% de la población mundial”. Además señala que “el número de personas con discapacidad está creciendo debido al envejecimiento de la población (…) y al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a discapacidad, como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos mentales…” e indica que “La discapacidad forma parte de la condición humana: casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida, y las que lleguen a la senilidad experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento...”(OMS, 2011: 7-8)

Ya la OMS en 2006 afirmaba que había más de 500 millones de personas en todo el mundo con deficiencias o discapacidades. Concretamente, según estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2006) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2006) el número de personas discapacitadas en todo el mundo ascendía a 600 millones.

Si analizamos la situación a nivel país, el Censo Nacional llevado adelante por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) de la República Argentina en el año 2010, nos muestra que, por un lado, 3.7 millones son adultos mayores, es decir el 9,3% de la población.

Personas con discapacidad motora	**35.8 %**
Personas con discapacidad visual	**41.6 %**
Personas con discapacidad auditiva	**11 %**
Personas con discapacidad mental	**10.6 %**

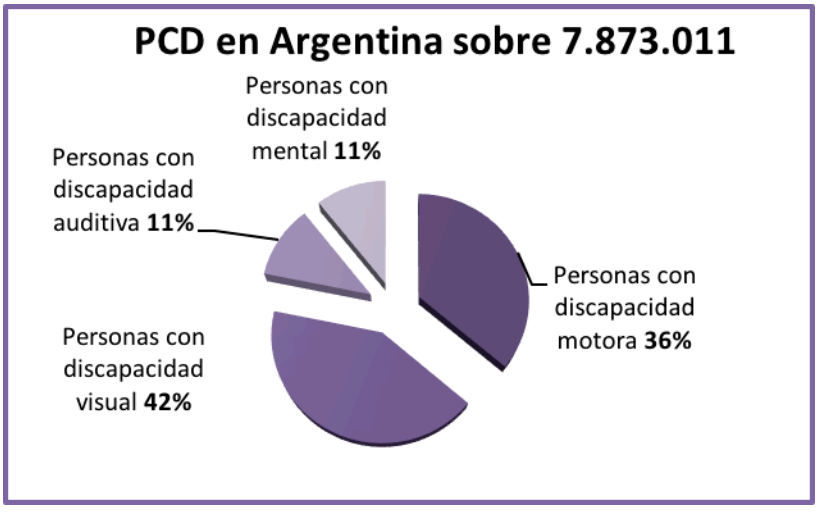


Figura 2. Personas con discapacidad en Argentina

Fuente: elaboración propia en base a INDEC 2010

Puntualizando aún más, los resultados del INDEC arrojan que casi 8 millones de personas tienen uno o más tipos de discapacidades permanentes. Es decir que el total antes mencionado varía pues una persona puede tener discapacidad múltiple, como por ejemplo mental y motriz, visual y auditiva, etc. Prevalece en primer lugar la discapacidad visual, seguida de la discapacidad motora, auditiva y mental.

Si a estas personas sumamos a aquellos que, por diversas razones, ven disminuida su movilidad (por ejemplo: mujeres embarazadas, familias con niños pequeños, personas obesas, etc.), se puede inferir que a nivel nacional e internacional existe una importante cantidad de personas que requieren de un diseño integrador para poder desplazarse y realizar diferentes actividades.

Son cifras que permiten vislumbrar la existencia de un amplio segmento de mercado con necesidades específicas de viajar, pero con limitaciones estructurales o coyunturales inducidas por una realidad que les impide practicar actividades turísticas.

Por otra parte, analizando la oferta turística en general, se puede observar que, tradicionalmente, el modelo vigente de turista es el de adulto joven con buen estado físico y que cuando nos apartamos de este modelo, la aptitud de los servicios y atractivos turísticos que conocemos comienzan a desdibujarse y desaparecer. Es así que se puede afirmar a priori, que el disfrute del turismo está limitado a sólo un sector de la población.

En el pasado siglo XX se han producido importantes transformaciones, de forma lenta pero continua, un cambio profundo en la sociedad, que ha pasado de esconder esas con discapacidad, a considerarlas como situaciones normales. En este sentido, las personas con discapacidad ejercen paulatinamente no sólo sus derechos sino también, el protagonismo que los textos constitucionales e internacionales les otorgan.

Podemos observar que las Declaraciones de las Naciones Unidas (1975), la celebración del Día Mundial de la Discapacidad el 3 de diciembre, el Decenio de la Naciones Unidas para las personas con Discapacidad (1983-1992), el desarrollo del Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos, aprobado por la Resolución 37/52 (1982), las recomendaciones de Hacia un turismo accesible para todos (2005) y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2007), son otros tantos hitos en la lucha por el derecho de personas a

representarse a sí mismas, iniciada en Singapur en el Primer Congreso de la Organización Mundial de Personas Impedidas (OMDPI) en 1981. (Grünewald L., Sanjuanbenito Aguirre, R., y Pantano, L., 2007)

Una consecuencia clara de este cambio de mentalidad ha sido el reconocimiento público y oficial del innegable derecho de las personas con discapacidad al ocio y al turismo en todos sus aspectos. En este sentido encontramos entonces que el Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas donde expone en el punto 134 que:

> "Los Estados Miembros deben procurar que los impedidos tengan las mismas oportunidades para participar en actividades recreativas que los demás ciudadanos. Esto supone la posibilidad de utilizar restaurantes, cines, teatros, bibliotecas, etc.…, así como lugares de vacaciones, estadios deportivos, hoteles, playas y otros sitios de recreación. Los Estados Miembros deben adoptar medidas para eliminar todos los obstáculos en este sentido. Las autoridades de turismo, agencias de viajes, hoteles organizaciones voluntarias y otras entidades que intervienen en la organización de actividades recreativas u oportunidades de viaje deben ofrecer sus servicios a todos, y no discriminar contra los impedidos. Esto quiere decir, por ejemplo, agregar información sobre accesibilidad a la información normal que ofrecen al público" [.]

La Asamblea General de la OMT (Organización Mundial de Turismo) constituida en Manila en el año 1980 afirmó en su Declaración sobre Turismo Mundial que: "...el derecho al turismo, que debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país, supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad..." (OMT, 1980)

Asimismo, en la Resolución 284 "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90" de la OMT en su IX Reunión en Buenos Aires en octubre de 1991 marca las orientaciones que han de seguirse en la reglamentación de los servicios turísticos, la construcción de nuevas instalaciones y la adaptación de las existentes. Tales orientaciones se refieren a la información y la publicidad turísticas, los requisitos de las instalaciones y sitios de interés turístico generales y especiales y a la formación del personal.

En el año 2005 la misma organización aprobó la resolución A/RES/492(XVI)/10, denominada "Hacia un turismo accesible para todos", que establece los lineamientos básicos a considerar en el sector turístico para permitir una igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Además, La Convención

Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad celebrada en 2007, en su artículo 30 hace referencia a la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte de las mismas.

Asimismo, en agosto del año 2013, la OMT da a conocer las Recomendaciones por un turismo accesible para todos, adoptadas por la Resolución A/RES/637(XX) de la Asamblea General de la OMT, actualizando las recomendaciones de la OMT de 2005. En el año 2016 toma una apuesta más grande para conseguir un sector más accesible nombrando al Día Mundial del Turismo, con el lema 'Turismo Accesible para Todos, Promover la accesibilidad universal', posicionando al turismo inclusivo en un lugar de mucha importancia y relevancia, para así poder empezar a tomar conciencia de que el turismo accesible de formar parte de las políticas públicas y empresariales.

Independientemente del gran cambio sociológico descripto, reviste especial interés tener presentes algunos aspectos psicológicos que configuran, de alguna manera, la personalidad de las personas con discapacidad.

En primer lugar, es necesario hacer notar que dentro de este segmento se dan toda clase de motivaciones para el viaje o el turismo, y por tanto, los clientes demandarán toda clase de productos y servicios. En el "Manual de Pautas de Calidad de Atención para Personas con discapacidad" (2007), se expone que lo que hace que puedan ser considerados como un segmento diferenciado del mercado, son no sus motivaciones, sino sus necesidades especificas comunes. Pero a los efectos del trato con estos clientes, lo más importante son una serie de características comunes que conforman su mentalidad. Dentro de este segmento, existen y han de ser atendidos, clientes con personalidades y comportamientos absolutamente diferentes, como sucede con cualquier otro grupo de la sociedad. Sin embargo, para poder tratar a estas personas, es importante ponernos en su lugar, conocer el mundo en que viven y entender sus restricciones.

En Argentina como en la mayoría de los países, las investigaciones llevadas a cabo sobre la accesibilidad y el turismo, tanto desde el punto de vista de la oferta como de la demanda, son escasas. Sin embargo, podemos mencionar concretamente, un estudio de la demanda turística, desde el punto de vista de la discapacidad, realizado por el IMSERSO en el 2002 bajo el título "Libro Verde de la Accesibilidad", donde analiza, entre otros aspectos, el perfil de las personas con discapacidad en su comportamiento como turistas. Entre los resultados más significativos del estudio podemos destacar los siguientes:

- ✓ Un 87% de los encuestados afirmaron realizar viajes de ocio, sin que se observaran diferencias significativas en función de la discapacidad.

- ✓ Los destinos más frecuentes son la playa (62%), otras ciudades (50%) y el pueblo (37%), el menos frecuente es la montaña (20%).
- ✓ En cuanto a los alojamientos, el 45% de los encuestados se alojan en hoteles, un 12% en campings y un 6% en casas rurales.

A los fines de nuestra investigación, se evidencia claramente que los destinos de playa podrían ser los más frecuentados por las personas con discapacidad, y que la gran mayoría de este segmento se aloja en hoteles.

Otro aspecto que se resalta en la publicación es que, en su acceso a los productos y servicios turísticos, las necesidades de una persona que tiene alguna discapacidad abarcan aspectos tan relevantes como el trato personalizado, el descanso, la calidad, el confort, la seguridad y, especialmente, la accesibilidad.

Ahora bien, en virtud del conocimiento de su mundo, Grünewald, Sanjuanbenito Aguirre y Pantano señalan que, con mayor o menor intensidad, las personas con discapacidad:

- Tienen una necesidad grande de mantener contacto con los demás, quizá porque sus limitaciones de desplazamiento reducen el círculo habitual de contactos sociales.
- Desean que los demás comprendan su situación, sus limitaciones, pero que, sin embargo, los acepten con todo lo que de positivo tienen.
- Consideran su falta de autonomía personal como el problema más importante.
- No dejan de sentirse molestos por su singularidad, que les impide pasar tan inadvertidos como quisieran.
- Se duelen, también, de la desconsideración e injusticia que con ellos tiene una buena parte de la sociedad, al considerarlos inútiles y gravosos.
- Se rebelan contra sentimientos de conmiseración o pena, que los discriminan y en buena medida, ofenden.
- Aspiran a ser tratados como el resto de los ciudadanos y hacer la misma vida que éstos, eso sí, en un mundo sin barreras físicas ni mentales.

La consideración de estos hechos nos lleva a establecer algunas conclusiones obvias:

- Las personas con discapacidad constituyen un segmento importante de la demanda turística, teniendo los mismos derechos que los demás ciudadanos para disfrutar del turismo.

- La legislación de carácter internacional citada obliga a los gobiernos de cada país a tomar las medidas necesarias para que la igualdad de derechos y oportunidades que señalan las leyes se conviertan en realidad observable.
- Las personas con discapacidad son conscientes de sus derechos y exigen, cada día más, su cumplimiento.
- Las personas con discapacidad demandarán toda clase de actividades turísticas, siendo sus necesidades comunes el denominador que las agrupa como segmento de la demanda.
- Las personas con discapacidad sólo piden un mundo sin barreras en el que se puedan desenvolver como un ciudadano más.

Podemos encontrar numerosas definiciones sobre turismo accesible y turismo para todos, con ello también existen diferentes posturas de implicancia en tales definiciones. Se afirma que el turismo como fenómeno social concierne prácticamente a toda nuestra sociedad, donde las personas con discapacidad comparten los mismos anhelos que los demás en cuanto al disfrute de su tiempo libre. Las demandas de ocio de estas personas son las correspondientes a su edad y condición social, pero se ven frecuentemente truncadas por las dificultades impuestas por el entorno (Rodríguez Antón, 2003).

La creación del turismo para todos se remonta a 1989 con la publicación de la campaña “Tourism for all” en el Informe Baker, en el que se recogían una serie de recomendaciones a la industria turística para que tuviera en cuenta las necesidades de todo el conjunto de la sociedad a la hora de desarrollar sus políticas, atribuyéndose las limitaciones a las infraestructuras. En este informe se menciona por primera vez el concepto Turismo para Todos definiéndolo como “aquella forma de turismo que planea diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales” (Pérez y González Velasco, 2003:22).

El “turismo para todos” entonces, se puede definir como el conjunto de actividades orientadas al turismo y ocio que se realizan en el tiempo libre del individuo, al que pueden acceder todas las personas al margen del diferente grado de capacidad/discapacidad, consiguiendo una integración total y por lo tanto una realización individual y social en virtud de la interacción del usuario con el entorno. Tiene como objetivo, “conseguir la normalización del turismo y el ocio para todas las personas y contribuir a su incorporación como usuarios de las infraestructuras y servicios turísticos” (Domínguez Vila, Fraiz Brea, y Alén González, 2011:27).

En la propuesta de Menor Monasterio, se acentúa que la práctica turística debe ser pensada en un sentido amplio y sin restricciones. Expresa que el Turismo para todos es “aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por todas las personas, con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales” (Menor Monasterio, 2006:2).

Por otra parte, Rovira-Beleta dice que el turismo accesible es “aquel que se ocupa de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que todavía hoy se encuentran a la hora de hacer turismo las personas que, de alguna forma, tienen dificultad para desplazarse o comunicarse, factores que comprometen la integración y participación de estos consumidores” (Rovira-Beleta, 2005).

Según Agnes, podemos definir al turismo accesible como “El continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje.” (Agnes, 2010).

En Argentina, se plantea una definición que a su vez se observa en la Ley Nacional de Turismo Accesible 25.643, aprobada en 2002. Grünewald propone un turismo accesible entendido 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 aquellas personas con discapacidad, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante.

En definitiva, el turismo accesible es una modalidad de turismo que concierne a toda nuestra sociedad, donde se diseñe y desarrolle actividades turísticas de ocio y tiempo libre de calidad y sin restricciones, de manera que se encuentren disponibles para el disfrute de todas las personas con independencia, autonomía y seguridad.

Variables de mayor significación del turismo accesible

Del turismo accesible se despliegan entre otras, dos variables fundamentales que a continuación se detallan: la accesibilidad al medio físico y la calidad de atención a las personas con discapacidad.

El término de accesibilidad "proviene de acceso, acción de llegar y acercarse, o bien entrada o paso. Aplicado al uso del espacio o de objetos y tecnologías, y especialmente con relación a ciertos colectivos de población con dificultades funcionales, la palabra adquiere un matiz menos neutro, más expresivo de los beneficios que se derivan de la interacción con el entorno o con otras personas" (Alonso López, F., Roca Parés A., et al., 2002:26).

Podemos encontrar variadas definiciones del concepto, la accesibilidad ha sido entendida como "aquellas prestaciones específicas que se han de proveer en las edificaciones y entornos públicos para algunas personas, especialmente para las que circulan en silla de ruedas" (IMSERSO, Libro Blanco de la Accesibilidad, 2003:17).

En el Concepto Europeo de Accesibilidad se define la como "una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido" (CEAPAT, 1996).

Los conceptos fundamentales de la accesibilidad al medio físico según Amengual son (Amengual, C. 1997):

- La *accesibilidad integral* que expresa el más alto nivel, por cuanto ofrece la posibilidad de un entorno apto para todos.
- La *adaptabilidad* que representa un nivel potencial de accesibilidad, que se puede alcanzar según la conformación del medio a modificar o suprimir.
- La *practicabilidad* que representa un nivel limitado de adaptabilidad, en cuanto a la posibilidad de cumplir con los parámetros de excelencia.
- La *visitabilidad* que expresa un nivel reducido de accesibilidad, pues sólo se hacen accesibles algunas partes de un inmueble y no la totalidad.

Ahora bien, las nuevas concepciones de accesibilidad amplían el término donde surgen conceptos como "el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad" (IMSERSO, Libro de la Accesibilidad, 2003:20).

Por otra parte, en el artículo 2 de la Ley Nacional 24.314/94, promulgada de hecho el 8 de abril, de Accesibilidad de personas con movilidad reducida, se define la accesibilidad como "la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento

primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte para su integración y equiparación de oportunidades".

Desde el punto de vista turístico, la accesibilidad hace referencia a:

> "la cualidad que tienen el conjunto de espacios relacionados con el turismo para que cualquier persona, incluso las afectadas de discapacidades de movilidad o comunicación, pueda llegar a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos, acceder a los establecimientos en los que se le ofrecen servicios turísticos y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad, y hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos turísticos con comodidad" (Barón, C., Franco P., et al., 2004:15).

En este sentido, factores como: el aumento del número de personas con discapacidad, el movimiento asociativo en favor de personas con discapacidad, los avances en las tecnologías de la rehabilitación, de la información y comunicación y el desarrollo de ayudas técnicas o la lucha en defensa de los derechos de las personas con discapacidad, han llevado a la evolución del concepto de accesibilidad hacia lo que se denomina Diseño Universal o diseño para todos.

Se define el Diseño Universal como "el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado" (IMSERSO, Libro de la Accesibilidad, 2003:21) o, también, como el "proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama posible de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles" (PREDIF, 2005:3).

El Centro para el Diseño Universal de la North Columbia State University de Estados Unidos ha definido siete principios básicos en los que se debe basar el desarrollo de los productos bajo el concepto de Diseño Universal, que detallamos a continuación (Alonso López, F., Roca Parés A., et al., 2002:37)

1. Uso universal, para todos: diseño útil y aprovechable para cualquier grupo de usuarios.

2. Flexibilidad de uso: el diseño se adapta a un amplio abanico de preferencias y destrezas individuales.

3. Uso simple e intuitivo: el diseño permite un uso fácil de entender, con independencia de la experiencia del usuario, su conocimiento, habilidad de lenguaje o capacidad de concentración.

4. Información perceptible: el diseño aporta la necesaria información de forma efectiva al usuario, con independencia de las condiciones ambientales o las habilidades sensoriales del individuo.

5. Tolerancia para el error o mal uso: el diseño minimiza daños y consecuencias adversas de las acciones realizadas involuntariamente o por error.

6. Poco esfuerzo físico requerido: el diseño puede ser utilizado eficientemente y confortablemente y con mínima fatiga.

7. Tamaño y espacio para acercamiento, manipulación y uso: tamaño y espacio adecuados para aproximación, alcance, manipulación y uso, con independencia del tamaño corporal del usuario, la postura o movilidad.

Las barreras y su clasificación

No podemos hablar de accesibilidad sin tener presente las barreras, su concepción, tipos y significados. Si la accesibilidad es el anhelo, es porque la barrera está en nuestro entorno.

Vemos que la palabra accesibilidad puede entenderse en relación con tres formas básicas de la actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión. Todos nos encontramos con barreras en nuestra capacidad de movimiento, en nuestras comunicaciones o fuentes de información, y en nuestro alcance de compresión de mensajes, instrucciones, etc. Los efectos de dichas barreras pueden llegar incluso a la exclusión social, a provocar discapacidad, a estigmatizar y a producir humillaciones psicológicas para las personas afectadas. La incapacidad de la sociedad para eliminar estas barreras es propia de la atención desigual que merecen las personas con discapacidad.

En el caso de las personas con discapacidad, lo importante es la interacción entre distintos tipos de barreras. En el Libro Verde de Accesibilidad se distinguen entre tres tipos de barreras que afectan a las personas con discapacidad: barreras intrínsecas, ambientales e interactivas.

- *Barreras intrínsecas*: vinculadas con los niveles de funcionalidad física, psicológica o cognitiva de cada sujeto. Estas barreras pueden estar directamente relacionadas con sus discapacidades específicas, o con otros factores tales como la sobreprotección familiar o la falta de igualdad de oportunidades en la educación. Podemos distinguir a las:

- Vinculadas al conocimiento. Las personas con déficits cognitivos pueden tener limitadas sus capacidades de aprendizaje o acceso a la información.

- Vinculadas a la salud. En cierto número de casos hay problemas de salud asociados con discapacidades específicas (p. ej., asociada a la artritis reumatoide existe un cuadro frecuente de dolor crónico y limitaciones de movilidad).
- Vinculadas con la dependencia física o psicológica. En determinadas discapacidades se da con frecuencia la dependencia de otras personas para su movilidad o desarrollo de actividades cotidianas.

La dependencia psicológica -en absoluto identificada con la discapacidad física- puede ser más limitativa de cara a las barreras, dado que la superación de barreras requiere iniciativa personal, asunción de riesgo o perseverancia en la acción; aspectos que no se desarrollan en una atmósfera de dependencia psicológica. Por ello este tipo de dependencia afecta con mayor gravedad las posibilidades de acción de las personas con discapacidad.

- Barreras ambientales: atribuidas específicamente a las condiciones físicas o sociales del medio, tales como las barreras arquitectónicas, del transporte, ecológicas, de comunicación, o simplemente, de actitud o de rechazo.

- Vinculadas con el entorno construido (arquitectónicas, urbanísticas). Se trata de una de las razones principales por las que las personas con discapacidad o con discapacidad no participan en múltiples actividades de ocio, trabajo, etc.
- Vinculadas con el medio natural. Los obstáculos físicos o las condiciones meteorológicas que se dan en el medio natural impiden o dificultan la movilidad. La planificación de actividades y las actuaciones sobre el medio pueden minimizar su impacto, aunque determinados obstáculos naturales son imposibles de superar por personas con discapacidad o con con discapacidad y sin asistencia.
- Vinculadas con el transporte. La falta de medios de transportes disponibles y accesibles es un obstáculo frecuente, especialmente para las personas con discapacidad.
- Vinculadas con las reglas y regulaciones. Aunque éstas son necesarias en cualquier orden social, a veces limitan las posibilidades de participación de los individuos con discapacidades. Por ejemplo, en las líneas aéreas existen reglas que pueden ser discriminatorias con las personas con discapacidad, como las relativas al transporte de sillas de ruedas. (Alonso López, F., Roca Parés A., et al., 2002)

- Barreras interactivas. Las relativas a la habilidad requerida para determinadas actividades (dificultad de uso de máquinas o mecanismos de operación o pago). También las relativas a las necesidades de comunicación. Éstas se derivan de limitaciones cognitivas o del habla, la audición o la vista. Con independencia de su origen, este tipo de barreras raramente se produce en un solo sentido: la comunicación es un proceso recíproco que requiere la participación activa tanto del que emite el mensaje como del que lo recibe. A menudo las dificultades de expresión de una persona discapacitada o con discapacidad van acompañadas por la falta de atención del oyente que debe dedicar un tiempo e interés adicional para desarrollar la conversación. (Alonso López, F., Roca Parés A., et al., 2002)

Todas estas barreras o limitaciones para la participación no sólo producen falta de libertad, sino inseguridad e incluso desvalorización para quien ve restringidas sus posibilidades de control de la situación lo que inevitablemente produce ansiedad, desánimo en la participación y aislamiento.

Algunas barreras están irremediablemente vinculadas con la interacción entre el individuo y su entorno físico o social. La pérdida de la independencia puede ser el mayor problema de una persona anciana o de una persona con una discapacidad que avanza o se produce repentinamente.

Según Amengual, estas barreras se definen de la siguiente forma:

- Barreras arquitectónicas: Son los impedimentos que se presentan en el interior de los edificios frente a las distintas clases y grados de discapacidad.
- Barreras urbanísticas: Son los impedimentos que presentan la estructura y mobiliario urbanos, sitios históricos y espacios no edificados de dominio público y privado frente a las distintas clases y grados de discapacidad.
- Barreras en el transporte: Son los impedimentos que presentan las unidades de transporte particulares o colectivas (de corta, media y larga distancia), terrestres, marítimas, fluviales o aéreas frente a las distintas clases y grados de discapacidad.
- Barreras en las telecomunicaciones: Son los impedimentos o dificultades que se presentan en la comprensión y captación de los mensajes, vocales y no vocales, y en el uso de los medios técnicos disponibles para las personas con distinta clase y grado de discapacidad. (Amengual, C; 1996).

En definitiva, la idea de accesibilidad y la forma de emprender su promoción han ido madurando a lo largo de la última década para suprimir estas barreras y llegar a plasmarse de forma óptima en nuevas concepciones y enfoques como los de Diseño para Todos o Diseño Universal y Accesibilidad Integral.

Entre las múltiples definiciones aplicadas a los servicios turísticos, la que nos resulta más completa para la comprensión del concepto de Calidad en turismo ha sido preparada y modificada por el Comité de Apoyo a la calidad de la OMT, en su sexta reunión en Varadero, en 2003.

> El resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y el natural.

La OMT realiza un análisis de cada uno de los componentes de la definición donde se sugieren acciones concretas, las cuales pueden ser evaluadas desde la perspectiva de los criterios de calidad y que tenemos en cuenta en la investigación:

- Resultado: implica que la calidad es ofertada/recibida y percibida al mismo tiempo. Esto no será posible sin la articulación armoniosa de todos los factores que intervienen en la experiencia turística.
- Proceso: significa que para alcanzar la calidad no es suficiente realizar una acción determinada, sino que es preciso un trabajo constante que no debe detenerse. Implica asimismo un proceso sin interrupciones en el que es posible identificar los errores o fallas en el servicio los cuales son responsables de pérdidas directas o indirectas para la empresa o el destino.
- Satisfacción: introduce elementos subjetivos en la percepción de la calidad. Las exigencias y expectativas de los clientes varían según sus características.
- Legítimo: incorpora al análisis elementos de legalidad, los consumidores no pueden esperar recibir más de lo que corresponde a lo que han pagado o que es determinado por los límites sociales y del ambiente. El rol del Estado y las empresas turísticas es relacionar y armonizar el tipo y grado de calidad en concordancia con el precio y las limitaciones externas.

- La noción de necesidades está vinculada con la cuestión legitimidad buscando la satisfacción de las necesidades básicas y vitales de las personas, las que no deberían jamás descuidarse. Las necesidades tienen que ver ante todo con los factores subyacentes que determinan la calidad, aunque, con el paso del tiempo, las expectativas relacionadas con las necesidades básicas varían y usualmente aumentan.
- El término expectativas se refiere a la necesidad de comunicar y dar una percepción positiva de las características del producto al consumidor potencial. No deberían producirse sorpresas negativas en el momento de la prestación de servicio: el consumidor debe recibir lo que se le ha prometido (o incluso más).
- Precio aceptable sugiere que las expectativas del cliente se reflejarán en el precio, y que las sorpresas positivas no deberían exceder las posibilidades del prestador. Si la calidad está garantizada y el producto es excepcional no cabe esperar que sea barato.
- Las condiciones contractuales mutuamente aceptadas ha sido un concepto incorporado por indicación del sector privado. Está relacionado con la transparencia. La aceptación puede ser tácita o explícita, según la normativa que regule el sector del turismo en cada país o el tipo de transacción de que se trate.
- Factores subyacentes determinantes de la calidad sugiere que existen criterios comunes e irrevocables de calidad, los cuales son vitales para el consumidor independientemente de la categoría o clase de producto, establecimiento o servicio. Estos criterios establecen el nivel mínimo de protección al consumidor debajo del cual es imposible alcanzar la calidad y, si falla uno de ellos, disminuirá significativamente la calidad de la experiencia turística.
- Seguridad: un producto o servicio turístico no puede representar un peligro para nuestras vidas, ni causar un daño a la salud, a cualquier otro interés vital o a la integridad del consumidor. Las normas de seguridad las estipula normalmente la ley y deberían considerarse como normas de calidad.
- Higiene: por ejemplo, un alojamiento debe ser saludable y limpio. No cabe suponer que estos requisitos son más importantes en los establecimientos de alta categoría. Las normas de inocuidad de los alimentos deben cumplirse y deben ser comunes según los tipos de establecimientos de comidas, desde los puestos callejeros hasta los restaurantes de lujo, pasando por el catering de las aerolíneas.

- Accesibilidad: este factor exige que se eliminen las barreras físicas, de comunicación y servicios, para permitir, sin discriminación, que cualquiera pueda utilizar los productos y servicios turísticos corrientes, independientemente de sus diferencias por nacimiento o enfermedad, incluidas las personas con discapacidades.
- Transparencia: éste es un elemento clave para garantizar la legitimidad de las expectativas y la protección del consumidor. Se refiere al suministro y a la comunicación efectiva de información veraz sobre las características y cobertura del servicio y sobre su precio total. Incluye explicitación de lo que cubre y lo que no cubre el precio del producto/servicio ofertado.
- Autenticidad: es el factor de calidad más difícil de alcanzar y más subjetivo. La autenticidad se determina dentro de un marco cultural y uno de sus resultados es diferenciar claramente el producto de otros similares. Debe responder a las expectativas de consumidor.
- Armonía con el ambiente: la armonía con el ambiente natural y antrópico (social, económico y cultural) se inscribe en el Turismo Sustentable."

Asimismo, Gallego expone que debemos centrarnos también en el concepto de calidad según la percibe el cliente ya que, "[…] va a depender fundamentalmente de las expectativas que se haya creado sobre nuestro producto. Todos tenemos claro que un cliente cuando nos elige es porque en ningún momento tiene la menor duda de que nosotros vamos a satisfacer todas sus necesidades" (Gallego, F., 2002:185).

En este sentido, el cliente crea unas expectativas que vienen determinadas por las experiencias pasadas en el establecimiento o en otros establecimientos de una cadena; las experiencias pasadas en otros establecimientos de la misma categoría; la publicidad, folletos, medios de información, el boca en boca, es decir imagen del establecimiento; las necesidades personales y el precio.

En definitiva, el grado de satisfacción de los clientes en un establecimiento viene determinado por:

Percepción < Expectativa =	Cliente insatisfecho =	Mala calidad
Percepción = Expectativa =	Cliente satisfecho =	Buena calidad
Percepción > Expectativa =	Cliente encantado =	Excelencia. Cliente fiel

Figura 4. Grado de percepción del cliente

Fuente: elaboración propia en base a Gallego, 2002

Donde, en el primer caso, como resultado de una mala calidad percibida por el cliente, éste no vuelve al establecimiento. En el segundo de los casos, el cliente se siente satisfecho, pero puede o no elegir el establecimiento en el futuro. En el tercer caso estamos asegurándonos un cliente fiel que va a desear volver al establecimiento.

Por tanto, es imprescindible que se analice qué es lo que esperan los clientes de la empresa y cuáles son los factores que influyen en la valoración del cliente una vez que se encuentra en el establecimiento. Si se entiende la relación entre unas y otras seguro que se estará más cerca de lograr que las percepciones superen las expectativas y, por tanto, de prestar un servicio de calidad. (Gallego, F., 2002)

Para el pleno desarrollo de un individuo se necesita potencializar principalmente tres variables: la confianza en uno mismo, la independencia y el sentimiento de solidaridad en las distintas fases de su desarrollo (individual, grupal o social). Con lo expuesto Grünewald, Sanjuanbenito Aguirre y Pantano, consideran tres etapas de integración durante el desarrollo de actividades turísticas:

- Una integración física, que permita acercarse a otras personas o transitar por cualquier espacio geográfico urbano o natural.
- Una integración funcional, que permita coordinar los distintos servicios evitando la discriminación de las personas sin con discapacidad o convencionales.
- Una integración social, utilizando los diferentes servicios y atractivos a través de la cooperación entre las distintas personas intervinientes en el desarrollo de la actividad turística, basándose en sus intereses mutuos. (Grünewald L., Sanjuanbenito Aguirre, R., y Pantano, L., 2007)

Los autores mencionados argumentan que existen algunas cuestiones que se deben tener en cuenta antes de definir y analizar los elementos componentes de la calidad en el turismo para las personas con discapacidad.

En primer lugar, se refieren a tres manifestaciones externas, evidentes, que en el mundo del turismo se han hecho visibles en los últimos años: la necesidad de una mayor y mejor oferta para el tiempo libre, complementario del producto básico ofrecido tradicionalmente; los perfiles de cada segmento del mercado se van definiendo más claramente; y aparece una fuerte exigencia de calidad, tanto respecto de las instalaciones como de los servicios.

En segundo lugar, “cuando hablamos de calidad turística nos referimos a las características que el producto y el servicio turístico han de poseer para satisfacer las expectativas del cliente, sin olvidarse de que la calidad total de un servicio

turístico viene dada por la calidad particular de cada uno de los elementos que lo componen". (Grünewald L., Sanjuanbenito Aguirre, R., y Pantano, L., 2007:45)

Por otra parte, el producto turístico de calidad ha de tener propiedades tales que permitan su disfrute por aquellos para quienes fue diseñado. En el caso de las personas con con discapacidad, supone necesariamente las siguientes propiedades o condicionantes del uso:

- Accesibilidad plena al medio físico, que permite ofrecer al cliente los servicios con:
  - La autonomía, que permite el disfrute sin asistencia.
  - La seguridad, que eliminaría toda posibilidad de daño de cualquier tipo.
  - La comodidad, entendida como el uso fácil y descansado de las cosas.
- Información amplia y pertinente antes y durante el servicio, ya que es imprescindible que se informe de las posibilidades reales de accesibilidad e incluso.
- Personal competente, que implica personas bien seleccionadas; adecuadamente formadas; positivamente motivadas.

Es entonces que cuando el producto turístico tiene estas propiedades y puede ser utilizado por cualquier persona (adultos mayores, niños y niñas, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, etc.) y es plenamente accesible, casi ha cumplido los requisitos de calidad.

Por último, visto el apartado en relación al comportamiento de los turistas con discapacidad donde hemos distinguido algunas características de los mismos, se suelen aplicar reglas para que el trato con estos clientes sea fácil y fluido.

Como se ha mencionado anteriormente, el término Diseño Universal incluye como beneficiarios del Turismo Accesible o Turismo para Todos no sólo a las personas con discapacidad sino a todos los posibles usuarios, buscando mejorar las condiciones de uso y la calidad de vida de todos los usuarios y no sólo de un segmento de mercado concreto. Así, la mejora de la accesibilidad tiene como objetivo favorecer a toda la población. En realidad, todas las personas pasan a lo largo de su vida por alguna situación que limita o restringe su libertad de movimiento o comunicación, en mayor o menor medida. En este sentido, el problema de la accesibilidad afecta o afectará a todo el mundo en algún momento de su vida.

No obstante, vimos que, a un elevado grupo de personas, la existencia de barreras condiciona en mayor medida su vida, nos estamos refiriendo, a las personas con discapacidad, las personas mayores y aquellas otras que de manera temporal tienen restricciones diversas, y que vamos a analizar a continuación.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Banco Mundial, en 2011 han producido el Informe Mundial sobre la Discapacidad donde se expone que más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento. En los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, pues su prevalencia está aumentando. Ello se debe a que la población está envejeciendo y el riesgo de discapacidad es superior entre los adultos mayores, y también al aumento de enfermedades crónicas tales como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares, el cáncer y los trastornos de la salud mental.

Algunas estimaciones que presentan la OMS y el Banco Mundial son:

> "…más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad; o sea, alrededor del 15% de la población mundial (según las estimaciones de la población mundial en 2010). Esta cifra es superior a las estimaciones previas de la Organización Mundial de la Salud, correspondientes a los años 1970, que eran de aproximadamente un 10%.
>
> Según la Encuesta Mundial de Salud, cerca de 785 millones de personas (15,6%) de 15 años y más viven con una discapacidad, mientras que el proyecto sobre la Carga Mundial de Morbilidad estima una cifra próxima a los 975 millones (19,4%). La Encuesta Mundial de Salud señala que, del total estimado de personas con discapacidad, 110 millones (2,2%) tienen dificultades muy significativas de funcionamiento, mientras que la Carga Mundial de Morbilidad cifra en 190 millones (3,8%) las personas con una "discapacidad grave" (el equivalente a la discapacidad asociada a afecciones tales como la tetraplejía, depresión grave o ceguera). Solo la Carga Mundial de Morbilidad mide las discapacidades infantiles (0-14 años), con una estimación de 95 millones de niños (5,1%), 13 millones de los cuales (0,7%) tienen "discapacidad grave" …"

A nivel mundial, los cálculos de la ONU realizados en la II Asamblea sobre el Envejecimiento indican que la esperanza media de vida para el 2050 aumentará 10 años más respecto a los actuales 66 años alcanzados. Este triunfo demográfico y el rápido crecimiento de la población en la primera mitad del siglo XXI significan que el número de personas de más de 60 años, que era de alrededor de 600 millones en el año 2000, llegará a casi 2.000 millones en el 2050, mientras que se proyecta un incremento mundial de la proporción del grupo de población definido como personas de edad del 10% en 1998 al 15% en 2025.Esta situación se debe a la baja natalidad y mortalidad que existe en todo el mundo y que, por primera

vez en la historia, provocará que los jóvenes y mayores se igualen en número. (ONU, 2002)

Por otro lado, y enfocándonos a nivel país, hemos visto que en el punto 2.2 el Censo Nacional realizado por el INDEC en el año 2010, nos mostro que casi 8 millones de personas tienen uno o más tipos de discapacidades permanentes, o son adultos mayores. Además, debemos tener en cuenta a los niños y niñas, mujeres embarazadas, accidentados, etc.

La relevancia del segmento de las personas con discapacidad para el turismo no sólo viene expresada por el número de efectivos que lo integran, sino además por la participación cada vez mayor de las mismas en el mercado turístico. Este hecho ha venido propiciado, fundamentalmente, por las siguientes razones:

- Una mejora de los ingresos. El acceso de un mayor número de personas con discapacidad al mercado laboral, debido en gran parte a la aprobación de leyes que promueven la no discriminación en el empleo, ha provocado un incremento en los niveles de ingreso de este segmento poblacional. Asimismo, ha aumentado el número de personas que reciben pensiones de jubilación.
- Un aumento de su tiempo libre, con el consecuente incremento en la demanda de ocio, debido a las mejoras en el empleo y en las condiciones de vida de las personas con discapacidad.

Como hemos mencionado anteriormente, una de las necesidades básicas de las personas con discapacidad, no sólo en el desenvolvimiento de su vida cotidiana sino también cuando acuden a un destino turístico y se comportan como turistas, es la accesibilidad. Una mejora de la misma conllevaría los siguientes beneficios para las empresas y los destinos turísticos:

- En primer lugar, beneficiaría la economía regional, en general, y la actividad turística, en particular, al reducir el efecto de la estacionalidad. Las personas con discapacidad conforman un segmento con gran disponibilidad de tiempo libre y de ocio, lo que les permite realizar viajes en épocas del año en las que otros segmentos, por motivos laborales o por tener hijos a su cargo en edad escolar, no pueden. De hecho, suelen realizar sus viajes fuera de temporada alta para evitar, fundamentalmente, el congestionamiento de los destinos turísticos en dichas épocas del año. Su afluencia turística en las temporadas media y baja evitaría algunos de los efectos negativos de la estacionalidad, se lograría un mayor aprovechamiento de la oferta de equipamiento turístico, con los consecuentes efectos positivos en la creación de empleo directo e indirecto.

- En segundo lugar, llevaría a un aumento en el número de turistas. Los turistas con discapacidad son considerados multi clientes, ya que cuando visitan un destino turístico llevan a otros clientes. Se acepta que "por cada persona discapacitada como media viajan 1,5 personas" (OMT, 2014: 5). El hecho de tener que moverse en silla de ruedas, o bien ayudados por bastones, muletas o andadores, periodo de gestación cercano a dar a luz o lactancia, ser niño o niña, o adulto mayor podría conllevar a que suelan viajar acompañados de familiares o amigos, al requerir la asistencia de los mismos para sus traslados.
- Además, la mejora de la accesibilidad llevaría a la obtención de beneficios desde un punto de vista social, ya que contribuiría a eliminar desigualdades en el acceso al turismo, incorporando a las personas con discapacidad al disfrute y acceso a los servicios turísticos.
- Como consecuencia de lo anterior, conllevaría a una mejora en la imagen social de la empresa y destino turístico, al no limitar a ningún tipo de cliente al acceso a sus productos y servicios turísticos. La empresa y el destino turístico tendrían un mejor posicionamiento, no sólo desde el punto de vista de la calidad, sino también desde un punto de vista social.
- Las mejoras incorporadas por el diseño accesible supondrían un incremento en la calidad de vida de estas personas y para todas las personas al tener que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido. (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Turismo, 2008)

La diversidad de los clientes, en cuanto a sus necesidades y deseos, es el primer valor a tener en cuenta cuando se pretende ofrecer un servicio hotelero de calidad. Todas las personas desean atención y servicio personalizado y que tengan en cuenta nuestros gustos y deseos. Si este servicio, es plenamente accesible, el conocimiento de esta diversidad adquiere mayor importancia, especialmente en relación con las personas con discapacidad, que serán los primeros receptores de las medidas que se lleven a cabo.

La accesibilidad beneficia a todos los usuarios del hotel; pero para los clientes con discapacidad, más que una expresión de calidad es una necesidad básica que ha de ser satisfecha correctamente. En este capítulo se describirá las características particulares de accesibilidad y la gestión de un hotel accesible que habitualmente demandan las personas con discapacidad.

En la actualidad, es una cuestión innegable el hecho de que las organizaciones se encuentran inmersas en entornos y mercados competitivos y globalizados;

entornos en los que toda organización que desee tener éxito tiene la necesidad de alcanzar "buenos resultados" empresariales.

Para alcanzar estos "buenos resultados", las organizaciones necesitan diferentes procesos para gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la obtención de los mismos, lo que a su vez se ha derivado en la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su sistema de gestión.

Podemos decir que "un sistema de gestión, por tanto, ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades … que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de esos "buenos resultados" que desea, o lo que es lo mismo, la obtención de los objetivos establecidos" (Fundación Valenciana de la Calidad, 2003: 10).

Ahora bien, es imprescindible que la accesibilidad esté integrada en cualquier actividad del hotel, y más específicamente, en aquellas que tengan una vinculación directa con el cliente: el acceso a cualquier estancia del hotel, las condiciones de accesibilidad en las habitaciones o baños, la comunicación administración-cliente, la señalización, los recorridos interiores y exteriores, el equipamiento, etc. Estos elementos están asociados, no sólo al diseño del hotel, como a menudo se considera, sino en gran medida a la forma de organización y gestión del mismo, que puede ser más o menos acorde con las necesidades de accesibilidad integral a cubrir.

El estudio de la organización y gestión del hotel desde la perspectiva de la accesibilidad es, en consecuencia, una necesidad para la plena incorporación de ésta en el servicio ofrecido por el hotel.

Alonso López distingue dos dimensiones para la inserción de accesibilidad en la estructura organizativa del hotel, una transversal y una vertical:

- La accesibilidad debe estar presente en todas las actividades del hotel (transversalidad), pero esto requiere una planificación eficiente y la creación de una cultura empresarial común que, de uno u otro modo, afecte a todos los departamentos a establecer.
- Por otra parte, los canales de coordinación y de intercambio de información siguen una estructura vertical que se refleja en el organigrama del hotel; esto es, de arriba abajo, desde la dirección a los puestos de trabajo donde el empleado se encuentra más cerca del cliente. Esta verticalidad opera también en sentido contrario, pues los empleados ofrecen información básica a los directivos para que tomen decisiones a favor de la mejora del servicio. De hecho, las relaciones de autoridad, de intercambio de información y el funcionamiento de los protocolos establecidos siguen una dirección vertical.

Ahora bien, cuando ponemos en marcha un establecimiento hotelero, la definición y concepción del tipo de hotel a crear es básica para el éxito final de la empresa. La categoría, especialización, localización o diseño del hotel determinarán el segmento de demanda a dirigirse, y el éxito en esta tarea previa será determinante para la competitividad y los resultados empresariales obtenidos. En este sentido, Camí menciona que un propietario suele realizar o encargar la coordinación, supervisión y organización del proyecto de una forma global e integrada, en la que se tomen en cuenta a todos los agentes y procesos implicados en el desarrollo y construcción del hotel Esta tarea se conoce como project management o dirección de proyecto, y sus fases principales según el autor son:

1. La definición del proyecto hotelero: donde se tiene a consideración la definición de la idea inicial y características básicas del proyecto; es decir la oferta de servicios a disponer, la composición del producto, la estructura en instalaciones y el público objetivo. También el análisis del mercado y la competencia; y por último el análisis preliminar de viabilidad, analizando, entre otros, factores como la localización, la competencia actual y futura, el análisis de inversiones, viabilidad económico-financiera (previsión de ingresos y gastos), rentabilidad del proyecto, y el diseño conceptual definitivo del hotel (número y tamaño de habitaciones, servicios ofrecidos, etc.).
2. La ejecución del proyecto: donde se observara la coordinación y organización de todas las tareas entre los distintos agentes implicados en la construcción del hotel para su entrega a la propiedad según las previsiones de tiempo, calidad y coste. Algunas tareas que se realizan en esta fase son: búsqueda del equipo de arquitectura, diseño arquitectónico, adaptación de requisitos funcionales y técnicos, obtención de licencias y permisos de construcción, preparación y revisión de presupuestos, desarrollo de un cronograma, negociación con proveedores y apropiación de presupuestos.
3. Construcción: planificación y coordinación de la obra, control y seguimiento de su ejecución, control de calidad y análisis del cumplimiento de todas las especificaciones técnicas exigidas, supervisión y control de toda la información y documentación, organización y logística de montaje de equipamiento, instalaciones y mobiliario. (Camí, 2003).

Como se observa son muchos los elementos o aspectos del proyecto que de una u otra manera están vinculados con la accesibilidad desde el origen. En la definición del proyecto, se manejan muchas variables sobre las que hay que tomar decisiones a priori, y de las que dependerán las condiciones de accesibilidad. Una

de ellas es el posicionamiento del hotel en el mercado, de acuerdo al tipo y la calidad del servicio.

Los agentes que intervienen en el proceso de toma de decisiones deben comprender y compartir el objetivo de hacer un hotel plenamente accesible, y tenerlo en cuenta en todas las fases del proyecto.

Los autores Alonso López y Dinares Quera expresan que "una buena coordinación entre el arquitecto y el gestor del proyecto, además de una motivación clara respecto de la propiedad puede permitir llevar a buen puerto la tarea de obtener un buen nivel de accesibilidad. Éste requiere un estudio concienzudo y no es fruto de buenas intenciones o improvisaciones, aunque las dificultades no son tales si el punto de partida es una voluntad clara de que la accesibilidad sea un elemento constitutivo y no un parche final" (Alonso López, Dinares Quera, 2006: 113).

Los saberes de los técnicos encargados del proyecto es fundamental para alcanzar el compromiso entre el buen diseño, la funcionalidad y la accesibilidad, por lo que es muy importante el asesoramiento externo por equipos técnicos especializados en Accesibilidad Universal.

Como mencionamos anteriormente, cuando las empresas se encuentran inmersas en un entorno cambiante y altamente competitivo, como es el caso del sector hotelero, se definen estrategias que permiten hacer frente a los cambios y tendencias que surjan en su entorno, para alcanzar una posición de superioridad respecto de sus competidores, garantizando el éxito.

Definimos estrategia como "la dirección y el alcance de una organización a largo plazo que permite lograr una ventaja competitiva en un entorno cambiante mediante la configuración de sus recursos y competencias, con el fin de satisfacer las expectativas de las partes interesadas" (Johnson et. al; 2006:10). Para ello nos centraremos en el estudio de las decisiones estratégicas orientadas a la consecución de una ventaja respecto a la competencia.

En este sentido, será preciso conocer qué entendemos por ventaja competitiva, para lo cual haremos alusión a la siguiente definición correspondiente a Navas y Guerras, como "cualquier característica de la empresa que la diferencie de otras colocándola en una posición relativa superior para competir" (Navas y Guerras, 2004: 229). Es decir que una empresa tendrá una ventaja competitiva cuando posea ciertas características que no tengan las empresas competidoras o que, aún éstas teniéndolas, se sitúe en un nivel superior a la de las mismas.

Podemos distinguir dos tipos de ventajas competitivas básicas ventajas basadas en costos y ventajas basadas en diferenciación (Porter, 1982).

Asimismo, según el ámbito competitivo para el que se desea conseguir alguno de estos dos tipos de ventaja, todo el mercado o parte de él, Porter diferencia tres tipos de estrategias genéricas: liderazgo en costos, diferenciación y enfoque.

La estrategia de liderazgo en costos se basa en la creación de una posición de bajo costo en relación con las empresas competidoras. La estrategia de diferenciación es la que pretende que la empresa (o unidad de negocio) genere productos y/o servicios únicos y que estén valorados como tal. Y la estrategia de especialización es aquella en la que la empresa dirige "su atención o su enfoque hacia gamas de producto, grupos de compradores o mercados geográficos" (Dess y Lumpkin, 2003: 177), para lo cual puede basarse bien en ventajas de diferenciación o bien de liderazgo en costos.

Concretamente, la estrategia de diferenciación "engloba todas aquellas actuaciones empresariales tendentes a distinguir el producto de la competencia con el propósito de alcanzar rendimientos superiores" (Munuera y Rodríguez, 2004: 483). Por ello, se considera que para diferenciar debemos destacar las características del producto, ya sean trascendentes o secundarias, que pueden contribuir a que sea percibido como diferente de los demás y, de alguna manera, como relativamente único en el mercado (Serra, 2002).

Todos los atributos del producto pueden ser objeto de diferenciación: sus características básicas, los servicios adicionales, el precio, la marca, etc. La empresa dispone de varias alternativas de diferenciación:

1. Diferenciación basada en las características físicas del producto (prestaciones, calidad, durabilidad, diseño, etc.).
2. Diferenciación en el servicio (instalación y montaje, entrega y su plazo, garantía, postventa, etc.).
3. Diferenciación en el personal.
4. Diferenciación en la imagen.

La decisión de elección entre una alternativa u otra va a estar condicionada tanto por el producto como por el segmento de mercado al que vaya dirigido la estrategia de la empresa. Grant afirma que "la diferenciación consiste en comprender la necesidad que nuestro producto satisface, así como a nuestros clientes" (Grant, 2004: 340). Es por ello que a la hora de diseñar una estrategia de diferenciación será preciso analizar tanto el producto como los clientes a quienes va dirigido, tratando de comprender la necesidad que va a satisfacer el producto.

De esta manera, podemos analizar la diferenciación desde dos ópticas diferentes, el lado de la oferta y el lado de la demanda. Según Grant, mientras el análisis de

la diferenciación desde el lado de la oferta, intenta identificar el potencial de la empresa con el objetivo de crear algo único, el análisis desde el lado de la demanda, se basa en el estudio de las necesidades, deseos y motivaciones de los clientes, tratando de identificar oportunidades para una alcanzar una diferenciación rentable.

Desde hace algunas décadas, que las empresas hoteleras se encuentran experimentado una evolución constante, para adaptarse a un entorno versátil, caracterizado por una competencia cada vez más numerosa e intensa.

Actualmente, éstas pelean por innovar y llevar a cabo nuevas estrategias para hacer frente a la competencia y adaptarse a la diversidad de la demanda turística, cada vez más exigente y cambiante. Concretamente, las empresas hoteleras han llevado a cabo técnicas de marketing más agresivas a través de la Red, los sistemas de reservas, campañas de fidelización, mejora de los servicios y de la imagen con el apoyo de la calidad, el tratamiento de quejas y encuestas, el telemarketing, el uso más personalizado de las bases de datos, las líneas directas, las tarifas promocionales, el crecimiento o las fusiones, las marcas, la internacionalización, la entrada en bolsa de algunas cadenas, etc. (Gallego, 2002).

Ahora bien, si algo ha caracterizado a las empresas y los destinos turísticos, es su interés en la búsqueda y creación de ventajas competitivas sólidas, con el objetivo de encontrar y llevar a cabo estrategias convenientes y sostenibles frente a la competencia.

Como hemos comentado en el punto anterior existen distintos tipos de estrategias en función de la ventaja competitiva de la que goce la empresa, nos referimos a las estrategias de costos y de diferenciación. En un sector como el hotelero, la competencia basada en precios es cada vez más difícil, de ahí que las estrategias de diferenciación se han convertido en un elemento clave para competir en el mercado. Cada hotel tiene identidad única y aunque algunos posean elementos coincidentes como pueden ser la decoración, el tipo de construcción o el abanico de servicios que ofrece, hay otros en los que el hotel puede establecer claras diferencias con sus competidores, tal es el caso de la ubicación o su personal.

Como afirma Grant "cada empresa tiene oportunidades para diferenciar su oferta a los clientes, aunque la amplitud de las oportunidades de diferenciación depende de las características del producto" (Grant, 2004: 340). En este sentido, analizaremos las posibilidades de diferenciación para el caso concreto de los productos hoteleros.

Según González y Talón (2003:426) los negocios hoteleros tienen la posibilidad de diferenciarse en cinco atributos fundamentales: las características físicas, el servicio, el personal, la ubicación y la imagen.

- La diferenciación por las características físicas puede venir dada por el ambiente, la música, la decoración o la accesibilidad del hotel.
- Los servicios que preste el hotel pueden distinguirse respecto a su competencia por ser mejores y/o mayores.
- Por otra parte, contar con un personal competente, con habilidades y conocimientos superiores, y motivados puede aportar una importante ventaja competitiva a la empresa.
- Aún cuando las ofertas del mercado parecen similares, los clientes pueden percibirlas de diferente manera en base a las imágenes que tienen de las mismas.
- Una modalidad más de diferenciación es la ubicación. En este sentido, la situación del hotel, cerca de lugares estratégicos, puede proporcionar una importante ventaja competitiva.

Por otra parte, Kotler, Bowens y Makens consideran como fundamentales los siguientes aspectos para definir el producto hotelero:

1. La accesibilidad: refiriéndose no solamente al acceso desde el punto de vista físico sino también de la disponibilidad horaria.
2. El ambiente físico: considerando que el mismo se aprecia a través de los sentidos. Las percepciones sensoriales describen el ambiente de un lugar y sus alrededores. Las principales vías de percepción sensorial del ambiente son las visuales, olfativas, auditivas y táctiles.
3. La interacción del cliente con el sistema de entrega del servicio: debemos tener en cuenta que el cliente participa en la entrega de la mayoría de los productos, desde que entra en contacto con el hotel hasta que se va, pasando por el uso del servicio que le prestan en el mismo.
4. La interacción del cliente con otros clientes, condicionando de manera favorable o desfavorable la estancia del resto de los clientes.
5. La participación: considerándose la colaboración del cliente como un aspecto fundamental para prestarle un servicio adaptado a sus necesidades. Así se considera que la participación del cliente en la entrega del servicio puede incrementar la capacidad, mejorar la satisfacción del cliente y reducir los costos. (Kotler, Bowens y Makens, 1997: 276-281)

Todos estos factores pueden ser considerados como elementos clave para diferenciar los productos hoteleros. Lo importante de diferenciar un negocio hotelero es que el cliente acuda a ese y no al de la competencia. Si logramos que el cliente con discapacidad pueda desplazarse libremente por el hotel, sin

encontrar barreras a su paso, el cliente se llevará una imagen positiva del hotel, lo cual no sólo influirá en la fidelidad del mismo sino, también, en la comunicación que le aporte a otros clientes con discapacidad.

Para llevar adelante la estrategia empresarial debemos comenzar con el cliente. Es decir que la clave para que la diferenciación tenga éxito está en entender al cliente, sus necesidades y preferencias. Como afirma Grant, "el análisis de la demanda de los clientes nos permite determinar aquellas características del producto que tienen potencial para crear valor para los clientes, la disposición de éstos a pagar la diferenciación y la posición competitiva óptima de la empresa en términos de variables de diferenciación" (Grant, 2004: 345-6).

Por ello, desde el punto de vista del marketing, será fundamental conocer qué es lo que un consumidor necesita y espera de un hotel, y cómo se pueden cumplir las expectativas de ese consumidor.

Cuando un cliente se hospeda en un hotel, realiza una serie de actividades que integran un proceso que abarca desde su llegada hasta su alojamiento en la habitación. La forma en la que se desarrollan todas esas acciones formará una imagen del hotel en la mente del huésped. Esta imagen puede corresponder o no con las necesidades que tenga el cliente, incluso antes de alojarse en él. Podemos realizar un breve análisis de las mismas.

- Llegada al Hotel: cuando un huésped llega en vehículo al hotel espera que el mismo cuente con un estacionamiento o bien que el personal del hotel le ayude a estacionar y a cargar con el equipaje.
- Mostrador/Recepción: una vez dentro del hotel, las expectativas abarcan desde una rápida toma de datos y entrega de la llave o tarjeta de la habitación, hasta una información completa referida a la forma de llegar a la habitación, así como de los servicios de que dispone el hotel.
- Trayecto desde la recepción a la habitación. El huésped espera que las habitaciones estén claramente señalizadas, que la iluminación de los pasillos sea buena, que el acceso sea cómodo a las distintas plantas del hotel (escaleras, ascensores, etc.) y que las salidas de emergencia se encuentren visibles.
- Habitación: el huésped espera encontrarse con una habitación cómoda, espaciosa, bien decorada, iluminada y ambientada, con información detallada sobre el modo de funcionamiento de las luces, el televisor y los sistemas de seguridad, entre otros servicios.

Ahora bien, en el caso de que el huésped tenga alguna capacidad restringida tendríamos que ampliar, en todas las etapas analizadas anteriormente, el factor

"accesibilidad física". Recordemos que al hablar de personas con discapacidad nos estamos refiriendo a personas con discapacidades permanentes, personas en situación de discapacidad temporal, y personas en situaciones cronológicas diferentes. Para todos estos colectivos los requisitos que debe reunir un hotel aumentan. Así, cuando un huésped con discapacidad se instala en un hotel es preciso asegurarle su accesibilidad a todas y cada una de las instalaciones y servicios que se ofrecen, sin dejar de lado la calidad de atención.

La accesibilidad física del hotel comprende las plazas de estacionamiento, escaleras, rampas, los ascensores, los espacios y la maniobrabilidad, los espacios higiénico-sanitarios, el acceso interior (suelos, puertas, señalización, interruptores, iluminación, etc.) y el mobiliario (mostradores, mesas, teléfonos públicos, etc.). No obstante, algunas de las barreras que se le pueden presentar al huésped con discapacidad cuando intenta acceder a un hotel pueden ser diversas:

- Veredas estrechas, con desniveles o escalones.
- Puertas de entrada al hotel estrechas o pesadas.
- Falta de rampas en la entrada.
- Suelos resbalosos en el interior del hotel.
- Mostradores de recepción demasiado altos (inaccesibles para las personas en sillas de ruedas o de baja estatura).
- Desniveles en el interior del hotel (por ejemplo, para acceder al restaurante).
- Ascensores y cuartos de baños con medidas inadecuadas.
- Armarios con percheros demasiado altos.
- Teléfonos con alturas inadecuadas, botones pequeños, etc.
- Letras reducidas en carteles indicadores u otro tipo de información del hotel.
- Falta de información en braille o macro tipo.
- Luminaria y señalización inadecuada.

Todas éstas y otras necesidades, básicas para las personas con discapacidad, quedan englobadas bajo una denominación común, la accesibilidad.

Para conocer si un establecimiento hotelero es accesible o no, así como su grado de accesibilidad, es necesario estudiar la normativa aplicable en materia de accesibilidad hotelera en el ámbito territorial en el que circunda nuestra investigación.

La Ley Nacional 22.431 de “Protección Integral a las Personas con Discapacidad” que es reglamentada mediante el Decreto 498/83. En artículo 22 especifica la accesibilidad a cualquier edificio público.

Asimismo, se presentó un proyecto de modificación del artículo citado y dicha modificación se promulga como Ley Nacional 24.314 y se reglamenta en el año

1997 mediante el Decreto Nº 914/97. Cada artículo se refiere respectivamente a Arquitectura, Urbanismo y Transporte. En este sentido el Artículo 4° de dicha norma, hace referencia a las prestaciones de servicios turísticos donde "deberán adecuarse de conformidad con los criterios del diseño universal establecidos en la Ley 24.314 y decreto reglamentario 914/97, gradualmente en los plazos y proporciones que establezca la reglamentación"

Los prestadores que cumplimenten con las condiciones establecidas deberán ser identificados con los símbolos de accesibilidad adoptados por Ley 19.279 y normas del Instituto Argentino de Normalización y Certificación, IRAM 3722, 3723 y 3724, emitido por la Secretaría de Turismo de la Nación y/o los organismos en quienes las provincias deleguen dichas funciones. Además, el Instituto mencionado ha desarrollado un conjunto de normas sobre Accesibilidad de las personas al medio físico, las cuales se basan en la adopción de soluciones que permitan satisfacer tanto necesidades comunes, como específicas.

NOMBRE	TITULO
IRAM3722	Símbolo de acceso para personas con discapacidad motora.
IRAM3723	Símbolo de acceso para personas sordas e hipoacúsicas.
IRAM3724	Símbolo de acceso para personas ciegas y disminuidas visuales.
IRAM3741	Seguridad para discapacitados visuales. Señal táctil de peligro en envases de productos para uso doméstico.
IRAM111100	Edificios. Accesibilidad de las personas al medio físico. Circulaciones horizontales. Requisitos.
IRAM111101	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios - Rampas fijas.
IRAM111102-1	Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos. Edificios con acceso de público. Señalización.
IRAM111102-2	Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización para personas con discapacidad visual en espacios urbanos y en edificios con acceso de público. Señalización en solados y planos hápticos.
IRAM111103	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios - Escaleras.

IRAM111104	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Agarraderas, bordillos y pasamanos.
IRAM111106	Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos y edificios. Estacionamientos.
IRAM111107	Accesibilidad de las personas al medio físico. Equipamientos. Grifería. Criterios de selección.
IRAM111108	Accesibilidad de las personas al medio físico. Vados y rebajes de cordón.
IRAM111109	Accesibilidad de las personas al medio físico. Puertas accesibles.
IRAM111110	Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos y edificios. Servicios sanitarios accesibles.
IRAM111112	Accesibilidad de las personas al medio físico. Cocinas accesibles.
IRAM10051	Rampas para el ingreso y egreso de personas con movilidad reducida a vehículos para el transporte de pasajeros con capacidad superior a nueve plazas.
IRAM10052	Plataformas elevadoras para el ingreso y egreso de personas en silla de ruedas a vehículos para el transporte de pasajeros con capacidad superior a nueve plazas.
IRAM111113-1	Accesibilidad de las personas al medio físico. Accesibilidad universal. Parte 1 - Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno
IRAM111113-2	Accesibilidad de las personas al medio físico. Accesibilidad universal. Parte 2 - Sistema de gestión de la accesibilidad.

Figura 5. Cuadro de Normas IRAM de accesibilidad al medio físico.

Fuente: elaboración propia en base al Instituto Argentino de Normalización y Certificación.

El Partido de General Pueyrredón donde se encuentra emplazada la Ciudad de Mar del Plata y los hoteles analizados, hallamos la Ordenanza Municipal N° 13007 promulgada en el año 1999, a través de la cual se establece un reglamento de accesibilidad con el objeto de ofrecer a usuarios con movilidad y/o comunicación reducida, franqueabilidad, accesibilidad y uso. Donde expresa que tanto en una obra nueva, como en una ampliación o remodelación, de construcciones

existentes, "ya sean intraedilicia y/o extraedilicia, de propiedad pública o privada, que requieran de acceso público libre, de ingreso colectivo de usuarios o de público en general, deberán ejecutarse componentes funcionales especiales que aseguren el acceso a espacios circulatorios y estancos y faciliten el uso de las instalaciones por parte de Usuarios con Movilidad y/o comunicación Reducida" (Ordenanza Municipal N° 13007, 1999).

El Ministerio de Turismo de la Nación Argentina -MINTUR-, en el marco del Programa Nacional de Calidad Turística, desarrolló las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos. Las Directrices "son pautas voluntarias de acción que bajo la forma de recomendaciones y especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y de los avances tecnológicos y científicos se adaptan a múltiples realidades" (MINTUR, 2009: 22). Los objetivos que plantea el Ministerio son:

- Proveer un marco de referencia para la optimización de la prestación de los servicios destinados a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, actuando sobre problemáticas específicas, para una gestión que tienda hacia la excelencia.
- Establecer una normativa específica para la gestión de la calidad que promueva el mejoramiento de los servicios.
- Buscar la inclusión de todos los usuarios, promoviendo de manera integral la satisfacción de los mismos y facilitando la participación en las actividades que se desarrollen en los establecimientos.
- Orientar las intervenciones físicas que se han de considerar para la adaptación de los espacios de manera que no constituyan barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Proponer tipos de soluciones que se pueden realizar para lograr la inclusión de la totalidad de los usuarios.
- Propender a la concientización y capacitación de los recursos humanos sobre las formas de atención y trato hacia las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, a los fines de la atención debida al usuario.
- Proponer acciones de concientización de los diversos actores involucrados en la actividad.

Asimismo, el Plan Nacional de Accesibilidad Urbana, Edilicia, Comunicacional y del Transporte, constituye un marco de referencia adicional, que debe considerarse al momento de determinar los parámetros de accesibilidad óptimos, que deberían cumplir los alojamientos hoteleros para ser considerados accesibles.

Se trata de un Plan promovido por la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas (CONADIS) a través del Consejo Federal de Discapacidad, para trabajar en conjunto con las provincias y municipios de todo el territorio nacional, convocando a organismos públicos, Organizaciones no Gubernamentales de y para personas con discapacidad, profesionales, usuarios y el conjunto de la comunidad. Constituye un marco estratégico para promover y dar coherencia a las acciones que el Gobierno conjuntamente con otras administraciones y entidades públicas o privadas han de realizar con el objetivo común de suprimir barreras e implantar el Diseño Universal. Es también un instrumento posible de ejecutar para poder ampliar el ámbito de la Ley Nacional 24.314 mencionada, para que desde la Administración nacional se propicie su aplicación.

A continuación, se detallan en un cuadro las Directrices que considera el MINTUR para otorgar la certificación de accesibilidad:

I - DIRECTRICES REFERIDAS A ACCESIBILIDAD ARQUITECTÓNICA	
Entorno Inmediato	Entorno Inmediato
	Estacionamiento
Acceso al alojamiento turístico	Entrada
Zonas de recepción y atención al público accesibles	Atención al público
	Hall de ingreso / Lobby
	Mostradores
Circulación Vertical Accesible	Escaleras
	Rampas
	Ascensores
	Plataformas
Circulación horizontal accesible	Pasillos
	Puertas de áreas comunes y habitaciones accesibles
	Ventanas
	Solado / Piso
Habitaciones	Mobiliario

Accesibles	Espacios de circulación, aproximación y paso
	Sanitarios
	Solado/Piso
	Alarmas sonoras y visuales
	Interruptores y bases de enchufe
	Puertas y cajones de armarios corredizas
Sanitarios accesibles	Sanitarios de las habitaciones accesibles
	Sanitarios públicos
	Vestuarios
Espacios comunes accesibles	Salas de conferencias /eventos
	Zona y/o sala de Internet
	Restaurantes, bar, cafetería
	Instalaciones deportivas y/o recreativas
II - DIRECTRICES REFERIDAS A COMUNICACIÓN, ILUMINACIÓN Y SEÑALIZACIÓN ACCESIBLES	
Comunicación accesible	Documento impreso
	Teléfono
	Comunicación aumentativa
	Comunicación alternativa
Iluminación accesible	Iluminación
	Contraste
	Color
Señalización accesible	Señalización e información visual
	Señalización e información táctil
	Señalización e información sonora
	Franja Guía
III - DIRECTRICES REFERIDAS A SEGURIDAD	
Protección contra	Sistema de alarmas de incendio con señales visuales

Incendio. Alarmas	y sonoras
Evacuación	Planos de evacuación en lugares visibles, con colores contrastantes y en relieve
	Circuito de luces de emergencia que acompañe el plan de evacuación y señalización
IV - DIRECTRICES REFERIDAS A CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	
Capacitación del personal	Toma de conciencia de los empleados
	Comportamiento frente a una persona con discapacidad
	Comportamiento frente a una persona con limitaciones en la movilidad
	Comportamiento frente a una persona con limitaciones visuales
	Comportamiento frente a una persona con limitaciones auditivas
	Comportamiento frente a una persona que tiene necesidades especiales de comunicación
	Comportamiento frente a una persona con limitaciones para la comprensión
	Comportamiento frente a una persona con alteraciones del comportamiento
	Comportamiento frente a una persona de baja estatura
	Comportamiento frente a personas con limitaciones para otras actividades

Figura 6. Cuadro de Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos.

Fuente: elaboración propia en base al Ministerio de Turismo de la Nación

Cabe aclarar que las Directrices de Accesibilidad "son pautas voluntarias de acción que, bajo la forma de recomendaciones y especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y de los avances tecnológicos y científicos, promueven la concientización de los diversos actores involucrados en la actividad turística" (MINTUR Web, 2011).

En el cuadro se observa que las Directrices están compuestas por 4 ejes temáticos:

1. Arquitectura: establece las condiciones y medidas apropiadas en el entorno inmediato, estacionamiento, acceso al establecimiento, zonas de recepción, circulación vertical, circulación horizontal, habitaciones, sanitarios, espacios comunes.

2. Comunicación, señalización e iluminación: se consideran los documentos impresos, páginas web, comunicación aumentativa (lectura labial, imágenes, letras, palabras) comunicación alternativa (lenguaje de señas). La información visual, táctil y sonora. Por último que la iluminación general sea uniforme y difusa, que exista contraste y los colores sean de carácter significativo.

3. Seguridad: los factores a considerar en la protección contra incendios, alarmas lumínicas y sonoras, plano y plan de evacuación, señalética correspondiente.

4. Capacitación de personal: se considera un eje transversal a los mencionados anteriormente, debido a que una buena capacitación permitirá salvar cierta clase de inaccesibilidad dada en lo arquitectónico o comunicacional. A su vez para brindar una buena atención de forma natural, con respeto, sentido común e idoneidad es indispensable la capacitación.

El Ministerio expone que "al finalizar exitosamente todas las etapas de la implementación y su respectiva evaluación, la metodología contempla un elemento de reconocimiento al esfuerzo realizado para aquellos prestadores participantes que cumplimenten las directrices y un reconocimiento a la mejora de la calidad de vida de las Personas con Discapacidad. Este distintivo es un valor agregado que posiciona a las empresas y servicios, distinguiéndolos frente a la demanda y le otorga al turista seguridad al momento de su elección por un lugar accesible" (MINTUR Web, 2011)

ÁGUEDA FERNÁNDEZ

- Docente, Investigadora y Capacitadora especializada en Turismo Accesible y Seguridad para personas con capacidades restringidas.
- Magister en Accesibilidad para Smart City. La Ciudad Global. Universidad de Jaén. España.
- Licenciada en Administración Hotelera. Universidad Nacional de Quilmes.
- Coordinadora del Diploma en Política y gestión estratégica del turismo accesible. Universidad Nacional de Quilmes.
- Coordinadora del Programa de Extensión Universitaria "Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación". Universidad Nacional de Quilmes
- Codirectora del Proyecto de Extensión "Accesibilidad y seguridad para personas con capacidades restringidas durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación". Universidad Nacional de Quilmes
- Miembro del Comité Técnico 228 (ISO/TC 228) Turismo y servicios relacionados, ámbito en donde se desarrolló la norma internacional de turismo accesible, Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM).
- Coordinadora del proyecto de Argentina Accesible. Fundación Turismo para Todos
- Ha dictado conferencias, cursos y desarrollado programas de capacitación sobre turismo accesible en Panamá, República Dominicana, México, Chile y Argentina
- Autora de distintos libros y artículos en publicaciones nacionales e internacionales sobre accesibilidad y turismo accesible.

UN TURISMO ACCESIBLE, INCLUSIVO Y PARA TODOS

Conceptos y experiencias

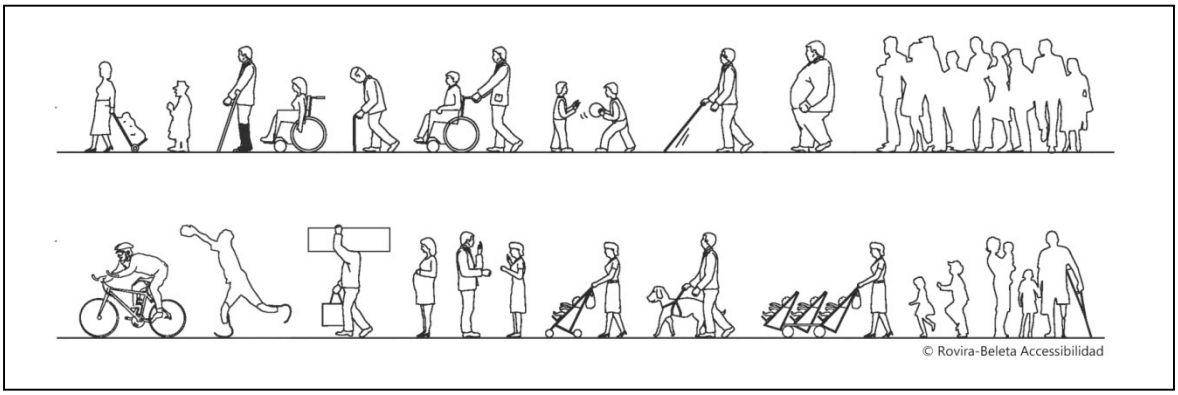
Turismo accesible: “Un objetivo alcanzable pero no una realidad”

Enrique Rovira-Beleta Cuyás

Una de las cualidades imprescindibles para que una ciudad, edificio, producto, servicio, medio de transporte o sistema de comunicación o información, sea confortable y cómoda tanto para sus ciudadanos como para sus visitantes es que sea accesible a todos ellos, sean cuales sean sus facultades físicas, sensoriales o cognitivas.

Si reflexionamos, nos daremos cuenta de que todos nosotros hemos pertenecido, pertenecemos o perteneceremos, sobre todo si llegamos a muy mayores, al colectivo de personas con movilidad y/o comunicación reducida, temporal o permanente.

Según la Organización Mundial de la Salud, actualmente más del 30% de la población tiene dificultades en cuanto a su autonomía, ya sea en la vida cotidiana o para poder realizar un desplazamiento. Este colectivo incluye a personas mayores, personas cargadas con paquetes, mujeres embarazadas, padres y madres con cochecitos de bebé, personas con grandes discapacidades motóricas, como usuarios de silla de ruedas, y usuarios de bastones o caminadores para desplazarse, personas con discapacidades visuales, auditivas, y/o cognitivas, y personas con limitaciones temporales, personas gruesas, personas de talla baja, niños, etc. Por tanto, si tenemos presente eliminar las barreras arquitectónicas como las de la comunicación existentes en nuestro entorno, mejorará sin lugar a dudas nuestra calidad de vida y la de todos los ciudadanos, tengan o no sus capacidades limitadas.



Más del 30% de la población tiene movilidad y/o comunicación reducida temporal o permanente.

Mi ciudad Barcelona (España) ha avanzado mucho en este campo, tanto por la realización de obras de eliminación de barreras arquitectónicas y en la comunicación, como en la sensibilización de sus ciudadanos; sobre todo después de las experiencias de los Juegos Olímpicos y los Juegos Paralímpicos de 1992 y, con la celebración del Fórum Universal de las Culturas Barcelona 2004, donde pude trabajar en ambos eventos como responsable de la Accesibilidad en sus Comités Organizadores, y actualmente debido al envejecimiento de la población en todas las familias, y también con la pandemia del COVID.

Barcelona demuestra como ciudad que tiene un diseño pensado para aquellas personas con dificultades en su movilidad o con discapacidades sensoriales y/o cognitivas, y reúne unas cualidades que mejoran el confort de todos los ciudadanos: lo estandarizado y normalizado con estos parámetros beneficia a todos, pues considero que: “por donde pasa una silla de ruedas seguro que pasará todo el mundo más fácilmente, así como será mucho más comprensible para todos los mensajes grafiados con textos de fácil lectura, que también personas sordas o extranjeras entenderán, y por supuesto personas con discapacidades cognitivas; y así mismo, gracias a las medidas de información adoptadas para personas ciegas o de baja visión, todos nosotros nos evitaremos tropiezos o accidentes, al ser despistados puntualmente”.

Sin embargo, este proceso de mejora de la accesibilidad de nuestro entorno no es sencillo, y todavía queda mucho camino por recorrer hasta conseguir que el diseño del planteamiento inicial, sea de urbanismo y arquitectura, como infraestructuras o equipamientos con finalidades turísticas o habitacionales, productos o servicios prevea facilitar la movilidad/comunicación/comprensión de los diferentes espacios, elementos, productos y servicios, con sistemas de información y comunicación adecuados también para personas con dificultades sensoriales y/o cognitivas.

Será necesario por tanto, vencer las ideas preestablecidas y mayoritariamente equivocadas, sobre el supuesto aumento del coste económico de estas actuaciones, y también de la estética de las soluciones accesibles y hasta de la funcionalidad que representan estas soluciones de mejora de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas y en la comunicación para todos. En este sentido, los diferentes colectivos profesionales, sectoriales, y/o de la administración involucrados en la mejora de los servicios y la calidad de vida para toda la ciudadanía, deben comprometerse con la difusión del nuevo concepto de integración de la accesibilidad, mediante el “Diseño para Todos”, que garantice

unos resultados a corto plazo, que beneficiarán a todas las personas, mediante normativas y manuales con ejemplos de “buenas prácticas en accesibilidad”.

La accesibilidad desapercibida

La llamada “Accesibilidad Desapercibida” que propongo, es una de las ideas que considero más interesantes para conseguir que la aplicación de los diferentes requerimientos de mejora de la accesibilidad y de supresión de las barreras arquitectónicas y en la comunicación existentes, se implanten de manera generalizada en cualquier país. “Ésta es la buena accesibilidad: la que existe pero que no se nota por la mayoría de los usuarios”.

En el caso de las infraestructuras turísticas de ocio, culturales, gastronómicas, de alojamiento, de transporte, etc., se pretende ofrecer el mejor servicio a los clientes; sin embargo para que lo sean realmente, los propietarios de los establecimientos y servicios deben tener en cuenta que también sus clientes son personas mayores, personas con movilidad o comunicación reducida temporal o permanentemente, o personas acompañadas de niños,… y que también deben poder disfrutar de los servicios ofrecidos al público en general con normalidad.

Por ello, si se mejora la accesibilidad de sus espacios, itinerarios, elementos, mobiliario, y sus respectivos sistemas de información y de atención al público, mejoraran sin duda la calidad de sus productos y servicios, y aumentará el confort que podrán ofrecer a sus posibles clientes, que por el mismo precio, solicitaran aquellos establecimientos que “sean accesibles”.

La ventaja de la “Accesibilidad Desapercibida” es que puede integrarse en el diseño original, sin coste económico añadido, ya que no requiere “soluciones especiales accesibles”, dirigidas sólo a usuarios con grandes discapacidades. En los espacios y productos pensados para todos, la mayoría de los ciudadanos no perciben los detalles de su accesibilidad.

Como conclusión me atrevo a afirmar que: “La accesibilidad no es solamente una necesidad para las personas con discapacidad o las personas mayores, sino que supone una mejora en la usabilidad de los espacios, servicios, productos, y actividades destinadas a todas las personas en general, y que mejora al ser accesible directamente la calidad de lo ofertado”.

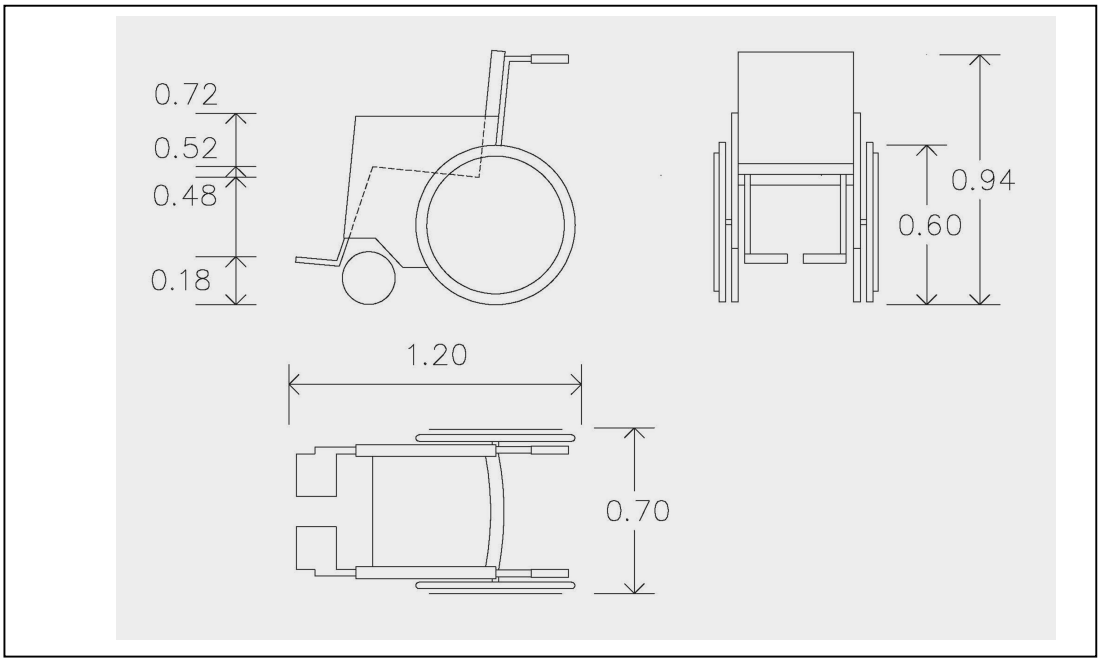
¿Cómo contribuir a la mejora de la competitividad de las empresas del sector turístico?

Apostando sin lugar a dudas, por el “TURISMO ACCESIBLE o TURISMO INCLUSIVO” dirigido a todas las personas, y especialmente para familias con

niños pequeños, turistas seniors y/o personas con discapacidad y sus acompañantes; que utilizarán sus instalaciones durante las diferentes temporadas del año, al ofrecerles establecimientos accesibles, cómodos y seguros, y con sus servicios y productos accesibles que utilizarán todos los clientes, tengan o no sus capacidades limitadas, y también incluyendo la mejor información y difusión de lo ofertado, con la posibilidad de conseguir por las autoridades que regulan el sector, un **certificado o sello/marca de "calidad de su accesibilidad"**.

Es necesario promover una oferta turística abierta a la creciente demanda de ciudadanos con movilidad y/o comunicación reducida, y de sus acompañantes o familiares que habitualmente viajan con ellos, para que todos puedan disfrutar de días de descanso, o de vacaciones, o por motivos profesionales de sus instalaciones y/o destinos turísticos, con las actividades ofertadas también pensadas y diseñadas accesibles para todas las personas, en cualquier época o mes del año.

Resulta muy pertinente tener **INFORMACIÓN** sobre las necesidades y las capacidades de estos turistas con discapacidad y sus acompañantes, dirigida a los profesionales de las empresas del sector, y a los estudiantes y profesores de las diferentes disciplinas turísticas, para conseguir incluir la accesibilidad, si es posible de "manera desapercibida", en todas las actividades, instalaciones, servicios, productos, información, señalización… ofertados.



Dimensiones de una silla de ruedas manual o motorizada.

A tal efecto, es absolutamente necesario CONOCER LAS MEDIDAS EXACTAS DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE Y DE LAS INSTALACIONES TURÍSTICAS, para que uno u otros puedan ser utilizados también por clientes con discapacidad y sus acompañantes, siempre con un diseño de uso habitual y normalizado para todos, e incluso eventualmente con ayudas técnicas y de apoyo para mejorar su autonomía, en el caso de personas con discapacidades. Así mismo, resulta imprescindible saber cuáles son los recursos organizativos y las alternativas en actividades turísticas que pueden facilitar el acceso a los contenidos del tiempo de ocio y no sólo al alojamiento, potenciando así el desarrollo de las nuevas tecnologías de la comunicación y de las redes de información, ambas accesibles.

Finalmente, será de mucha utilidad contar con referencias sobre agentes turísticos que ofrecen alojamientos, actividades, productos y servicios accesibles en hoteles, campings, casas rurales, balnearios, patrimonio, instalaciones deportivas, de ocio y/o lúdicas, medios de transporte, etc.; pues "una visita eficiente es aquella en la que el visitante cumple sus expectativas, y obtiene los conocimientos y el disfrute esperado, con la máxima economización de energía posible", tal como menciona la Dra. Mª Àngels Treserra[1], Doctora en Medicina y especialista en Neurología y Geriatría.

Para una agencia turística el alojamiento para turistas con discapacidad es frecuentemente una de las mayores dificultades en la preparación de un viaje. No hay información habitualmente, y en muchos casos la existente no se corresponde con la realidad, o no está actualizada.

Según el Sr. Javier Torrescasana[2] especialista en "Turismo Accesible", los establecimientos hoteleros en Europa, se podrían englobar en función de su accesibilidad en tres grandes grupos:

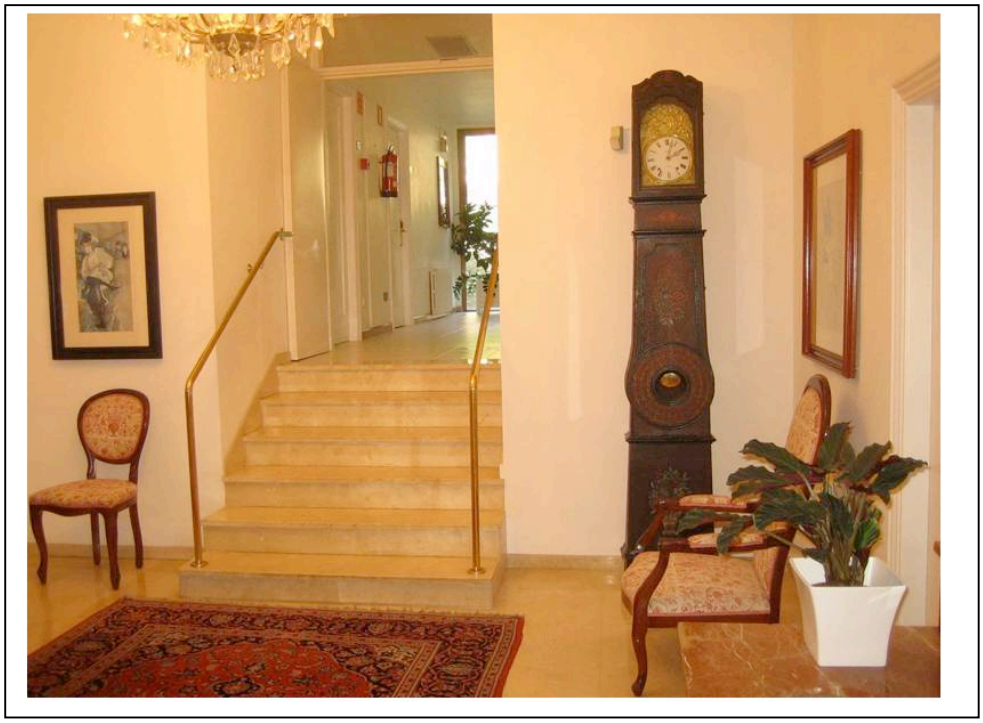
PRIMER GRUPO, y seguramente el más numeroso, sería el de aquellos hoteles y establecimientos que tienen sus instalaciones medianamente accesibles, y tienen un número determinado de habitaciones reservadas para personas de movilidad reducida-PMR, porque así lo exige la Ley. Los hay mejor o peor ejecutados, pero todos lo hacen por imperativo legal.

Ninguno de los hoteles analizados por su agencia en España, sabía de la existencia de estudios realizados en la Unión Europea que cifran el impacto económico del TURISMO ACCESIBLE en el propio marco de la "Europa de los 27"; es decir se excluyen los turistas procedentes de fuera de la Unión, en:…. 390 mil millones de euros!!! El dato ya impresiona de por si!… y más todavía cuando

[1] Dra. Treserra: Directora de la Fundación FADED- Fundación para la Asistencia, Docencia y Estudio de las Discapacidades.

[2] Sr. Torrescasana: Director y socio fundador de "Barcelona Special Traveler"

además les informamos que el mismo estudio cifra en 142 millones de euros el negocio que se pierde,… al no existir una oferta suficientemente amplia de destinos accesibles y acondicionados a este tipo de turismo.

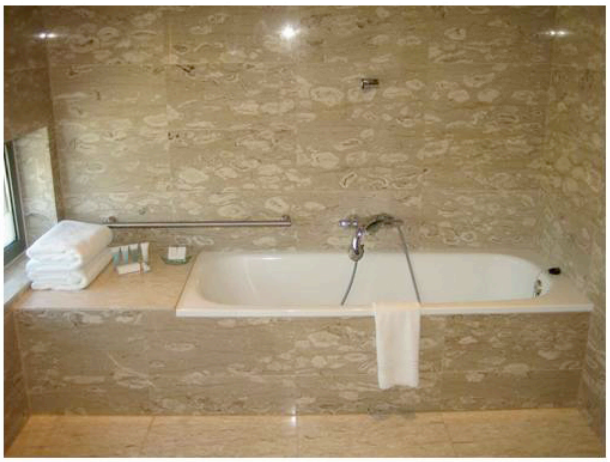


Pasamanos colocados posteriormente en ambos lados de la escalera, desde el inicio hasta el final del recorrido, para facilitar así la seguridad de todos sus usuarios, y que la mayoría utiliza con comodidad.

Otros datos que la mayoría de los gestores y responsables hoteleros desconocen y que también les sorprenden positivamente, son los relativos a los acompañantes de personas con discapacidad, y a la duración de las estancias y su desestacionalización. Los datos aportados por la Unión Europea desvelan que cada turista con discapacidad viaja con 1,75 acompañantes de media. Además su estancia media es más larga y, la situación de exclusión del mercado laboral de muchos de ellos, les permite viajar en momentos de menor densidad, además acostumbran a difundir entre sus conocidos “las virtudes en accesibilidad” de estos establecimientos, haciéndoles la mejor difusión y marketing al ser una propaganda “boca a boca”.

La rotundidad de los datos es abrumadora, y por ello, se ha de persistir y conseguir que más allá de una obligación legal, los responsables de los establecimientos y destinos turísticos consideren este segmento de mercado como

uno de los colectivos principales a trabajar y cuidar; para así en breve plazo, mejorar sus propias instalaciones para todos sus clientes con discapacidad, y a su vez que toda la infraestructura, productos y servicios ofrecidos a sus clientes sean mucho más cómodas y seguras para todos!.



Bañera con la grifería en su extremo no accesible, y en cambio en el centro si es accesible para todos sus usuarios, al estar a su alcance incluso para personas sentadas en el fondo de la bañera.

SEGUNDO GRUPO, al que pertenecen establecimientos y locales de los que llamamos “voluntaristas”. Son por ejemplo hoteles que de una manera proactiva han emprendido acciones encaminadas a mejorar sus instalaciones y habitaciones, pero que en muchos casos no están bien resueltos por falta de **FORMACIÓN** sobre accesibilidad, segundo aspecto importante a destacar.

Esta agencia especializada en TURISMO ACCESIBLE recuerda el caso del orgulloso director de un hotel enseñándoles sus 5 nuevas y recién rehabilitadas habitaciones accesibles. Fue muy frustrante tener que señalarle que no estaban bien adecuadas para personas con discapacidades y personas de movilidad reducida; como usuarios de bastones o sillas de ruedas, ciegos, sordos, etc. Las barras de transferencia de los baños estaban situadas en lugares incorrectos, los grifos de la ducha estaban a la altura adecuada,… pero escondidos detrás del respaldo de la silla fija de ducha, siendo muy difícil su utilización al estar sentado

en ella; no disponían de servicios ni productos accesibles para personas sordas ni ciegas ni con discapacidades cognitivas,… la desolación del director era total!

Actualmente en muchos países existe una FALTA ABSOLUTA DE FORMACIÓN EN LOS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS TURÍSTICOS y en sus diferentes disciplinas, así como para el personal de los hoteles, establecimientos, locales y/o destinos turísticos, etc; sobre las actuaciones de mejora de accesibilidad de sus entornos e instalaciones, y del trato a facilitar a las personas con discapacidad y sus acompañantes o familiares, etc. Por ello, sugerimos:

- La contratación de arquitectos y/o interioristas especialistas en trabajos de mejora de la accesibilidad y rehabilitación de instalaciones e infraestructuras.
- La formación a empleados sobre el trato a personas con discapacidad y sobre la mejora de la accesibilidad de sus establecimientos turísticos, con profesores especializados. No es de recibo que preguntes a un Departamento de Reservas o Revistas especializadas en Turismo,… y que no sepan decirte si sus habitaciones reservadas para PMR (Personas de Movilidad Reducida) tienen bañera o ducha, barras de ayuda a la transferencia por un lado o por otro",… etc.
- Nunca hay que olvidar que a las personas con discapacidad como cualquier otra, hay que tratarlas de la misma manera que al resto de clientes, y con total normalidad.
- La especialización sobre accesibilidad realizando cursos universitarios, como el Postgrado "Accesibilidad y Diseño para Todos" (on line interactivo) de la School of Architecture de la UIC Barcelona – Universitat Internacional de Catalunya; que es quizás el único en el mundo actualmente que permite gracias a las plataformas digitales vía internet, que sus alumnos puedan realizar las clases presencialmente en directo por ordenador todos a la vez, estando cada uno de ellos en su país con sus horarios diferentes, y siendo en lengua española. http://postgradoenaccesibilidad.com/

EL TERCER GRUPO de hoteles, establecimientos o locales, corresponde al del escaso número que ya habían comprendido los dos aspectos anteriormente mencionados, y que han incorporado de "manera natural" en sus instalaciones, productos, y servicios ofertados al público, pensando en este gran segmento de clientes, que es y cada vez será más amplio y con un enorme potencial de desarrollo incorporando como elementos positivos la Accesibilidad y la Usabilidad, y consiguiendo con ello incrementar sus valores de credibilidad, fiabilidad, y Responsabilidad Social Corporativa,…. que generarán un nuevo estilo de viajar,

de desplazarse, de moverse, de visitar y disfrutar; consiguiendo así, una oferta para todos sus clientes ni exclusiva ni excluyente.

¿Qué beneficio supone para el cliente la accesibilidad en los hoteles?

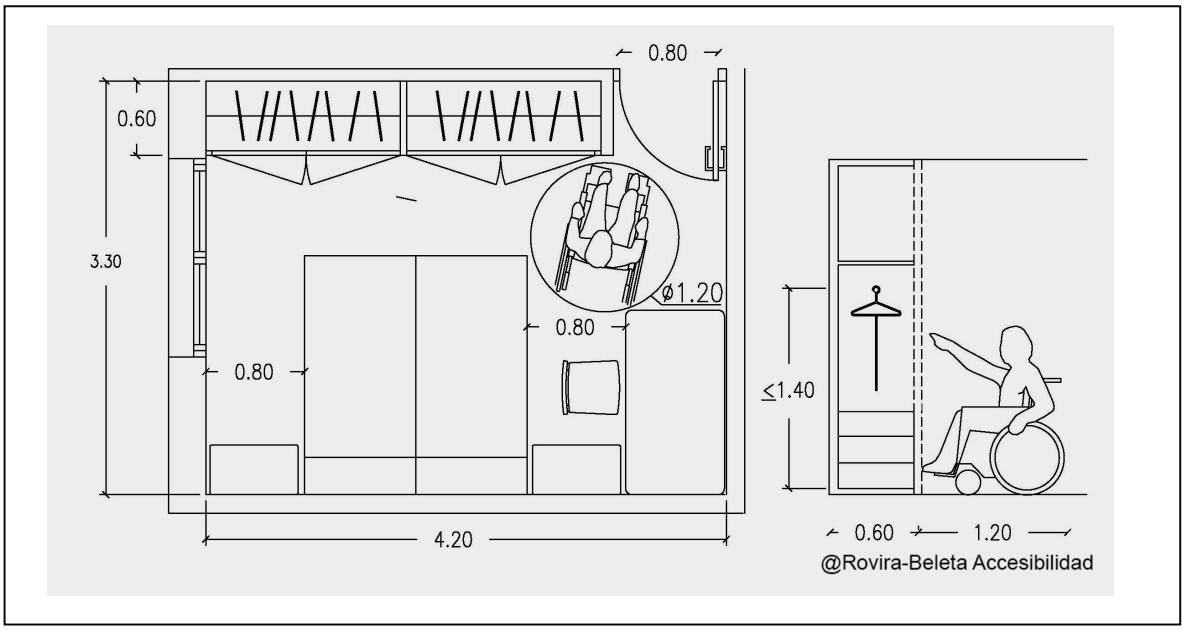
Las medidas y requerimientos de la accesibilidad no requieren en la mayoría de ocasiones, si se dominan las medidas del "Diseño para Todos", de mayores dimensiones espaciales a las de un diseño habitual y normalizado, simplemente se tienen que tener presente en su concepción proyectual estandarizable, para conseguir "de manera desapercibida", eliminar las dificultades que se pueden presentar en la maniobra de personas usuarias de silla de ruedas, en conseguir salvar desniveles personas que caminan con dificultad, en el alcance de la información también para personas con discapacidades sensoriales y/o cognitivas, y en la mejora del control del equilibrio para conseguir el confort y la seguridad de todos los clientes,…. pensando que la mayoría de ellos al ir cargados de maletas también tienen su movilidad reducida temporalmente, y al circular de manera despistada puedan tropezarse por falta de visión, o al ser extranjeros que no dominan nuestra lengua también tienen dificultades de comprensión de los mensajes auditivos y/o escritos como las personas sordas, y que en definitiva todos los clientes y trabajadores necesitan sentirse cómodos y seguros en sus establecimientos hoteleros, y en todas las actividades que se realicen mediante una señalización clara y complementada con gráficos para facilitar su comprensión, por si no entienden la lengua en que está escrita, facilitando así su comprensión a personas con discapacidades cognitivas.

¿Qué barreras arquitectónicas son más frecuentes en los hoteles que "dicen ser accesibles"?

Las trabas más frecuentes con que nos encontramos son:

- Las perchas de los armarios están situadas demasiado altas.
- Los escalones o el resalte de la carpintería de las puertas impiden en muchas ocasiones salir a la terraza a personas con movilidad reducida severa.
- Si la habitación dispone de bañera la grifería debería estar situada en el centro, y las duchas-teléfono deberían estar a la altura de un niño para facilitar así el manejo del agua a personas sentadas en el fondo de la misma.
- Instalar barras de ayuda para entrar y salir de forma segura, tanto de la bañera como de la ducha, así como en la utilización del inodoro, situando su

asiento a una altura de 0,45m – 0,48m con cisterna baja,… para facilitar el apoyo de la espalda a sus usuarios.



Habitación practicable estandarizable y de uso habitual para todos los clientes.

Muchas medidas de accesibilidad representan pequeños detalles, que podrían colocarse en todas las habitaciones, y que el usuario no se daría cuenta de que faltan o sobran, excepto en el caso de que estas “pequeñas comodidades” las necesite para mejorar su autonomía personal.

También existen muchas dificultades cuando una persona en silla de ruedas quiere utilizar más servicios del hotel situados fuera de la habitación como acudir a la sauna, bañarse en la piscina, o utilizar el jacuzzi, o disfrutar de su ocio en la discoteca o sala de fiestas del hotel,… y no puede hacer uso de estos servicios que se ofrecen al resto de clientes del establecimiento porque generalmente no son accesibles.

¿Resulta costoso instalar los medios que permitan la accesibilidad en los hoteles?

Incorporar la accesibilidad mediante un “Diseño para Todos” no es más caro si se proyecta desde el principio en los planos y en el diseño original del hotel, y en todos sus servicios y mobiliario complementarios: las barras del bar, las mesas, los pestillos de las puertas, los ascensores, las piscinas e instalaciones deportivas

o de ocio;… en cambio; si resulta más caro para un hotel cuando no dispone de accesibilidad y hay que crearla con soluciones “especiales” eliminando sus barreras arquitectónicas y en la comunicación.

¿Existen inspecciones periódicas en los establecimientos para que se cumpla?

Sería muy necesaria una inspección por parte de la Administración de las obras en los establecimientos turísticos por técnicos especializados en accesibilidad, para dar su conformidad a los diseños y actuaciones que se estén realizando.

Actualmente estas “buenas prácticas” se están empezando a implementar por parte del Ayuntamiento de Barcelona, supervisando los diseños de los arquitectos externos contratados por ellos con consultorías especializadas en accesibilidad; pero desde hace muy poco tiempo y no en toda la ciudad; así como de algunos gestores de empresas privadas relacionadas con el Turismo en Cataluña, y/o obras emblemáticas.

En estos casos, se analizan y supervisan los proyectos a nivel de planos y también sus obras, y detalles para conseguir su máxima accesibilidad; pero lo interesante sería que los futuros técnicos especialistas en accesibilidad acreditados por la Administración, pudieran otorgar un “certificado de calidad de su accesibilidad”, para así determinar aquellos elementos que realmente son accesibles una vez que la obra finalice, y además el propietario pueda hacer difusión de la concesión de este sello en su establecimiento turístico, como marca de su calidad!

¿De qué manera el turismo accesible beneficia a las personas mayores?

España es un país turístico, el tercero a nivel mundial.

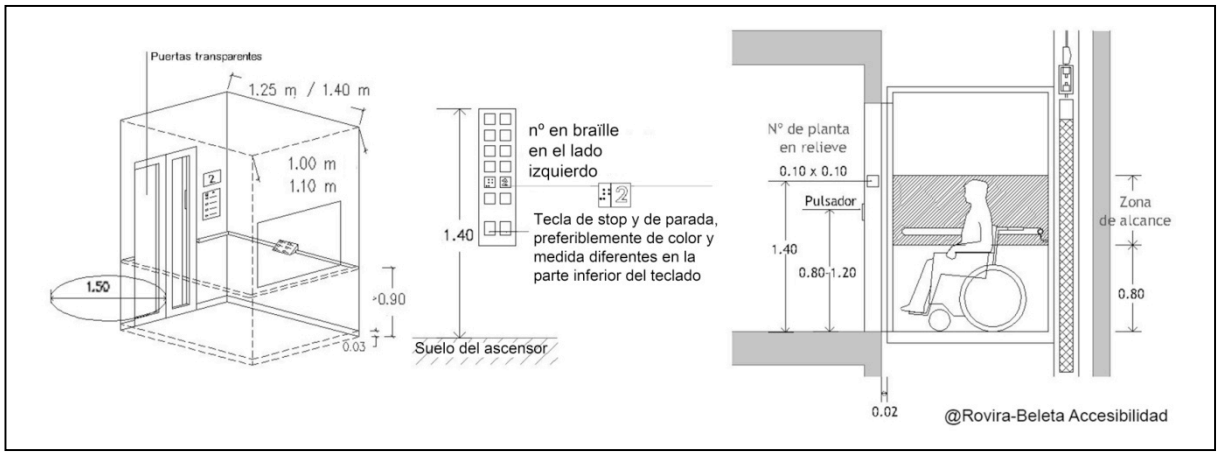
El sector hotelero es un gran negocio, pero sería interesante que lo fuera todos los días del año…!!

Las personas mayores podrían acudir a los hoteles todos los días si los servicios fueran accesibles y de buena calidad, sin tener dificultades si tienen movilidad y/o comunicación reducida, mejorando a su vez la calidad de los servicios ofertados y el confort para el resto de los clientes.

Así ellos también podrán acudir a los hoteles accesibles acompañados por sus familiares y/o por otros amigos de su edad, que sabrán con certeza que estos establecimientos son realmente cómodos y seguros, y por lo tanto, se abrirá una nueva línea de negocio el “Turismo Senior” .

Requisitos de un hotel accesible.

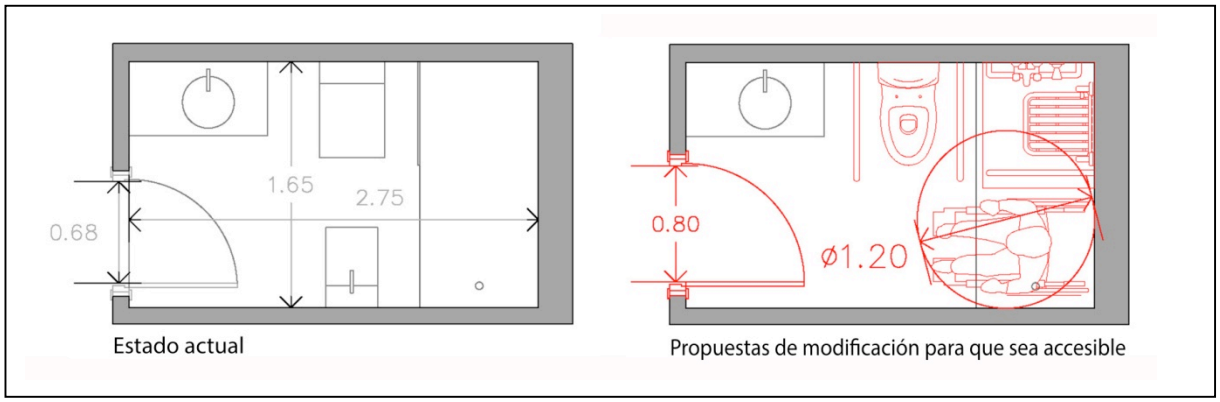
1. Rampas para superar pequeños desniveles, nunca superiores al 12% de pendiente longitudinal.
2. Ascensores con capacidad para 6 personas o más, que comuniquen con el aparcamiento, recepción, habitaciones y servicios habituales para los clientes. (Un ascensor de 4 personas no es utilizable por personas en silla de ruedas, por falta de espacio).
   Sería ideal que las puertas fueran transparentes en su totalidad o en parte, para así en caso de avería, poder sus usuarios pedir ayuda visualmente, y además las personas sordas poder leer los labios o expresarse mediante la lengua de signos, y además también evitar situaciones de claustrofobia a los usuarios encerrados dentro del ascensor.



Ascensor accesible, con puertas transparentes. El teclado dispone de tratamiento en alto relieve y braille, con mensajes visuales escritos y/o auditivos para que todos los usuarios puedan utilizarlo con normalidad.

3. Puertas accesibles con un ancho mínimo de paso útil de 80 cm (se admite 78 cm), incluso si son correderas, y que dispongan de un pestillo que se pueda “abrir” desde el exterior fácilmente, para así poder rescatar a la persona si se ha accidentado en el interior de estas dependencias, que disponga de colores que indiquen si está ocupado o no, facilitanto especialmente a personas sordas o con discapacidades cognitivas, y a todo el mundo su comprensión.

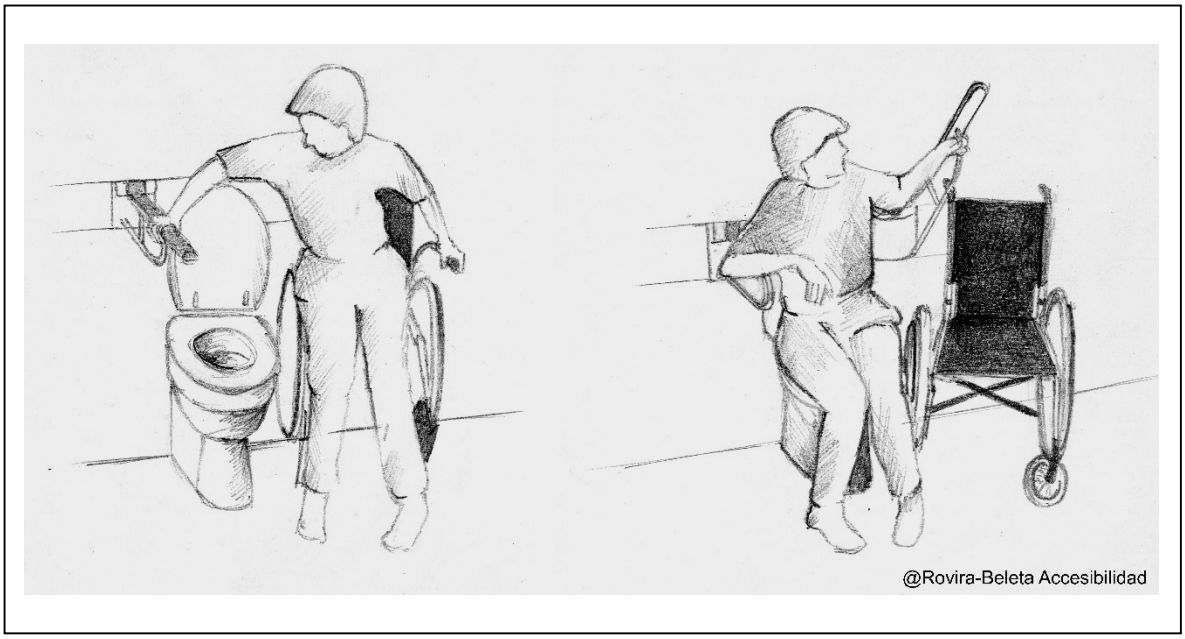
4. Los espacios de acceso para realizar la transferencia lateral al WC, bidé, bañera y ducha libres de obstáculos, así como el acceso frontal al lavabo, deben contar con una anchura mínima de 80 cm, y una profundidad de 1,20m.



Propuestas de actuación para mejorar la accesibilidad. (Ajuste razonable): la puerta puede abrir hacia dentro al disponer de pestillo que permite abrir la puerta desde fuera en caso de necesidad; aunque lo ideal sería que fuera corredera o abriera hacia fuera sin invadir el ámbito de paso del pasillo. El asiento ducha es abatible, y permite así realizar la transferencia al inodoro situándose la persona al lado del wc.

5. El inodoro debe disponer de barras abatibles verticalmente, que ayuden a incorporarse a las personas con dificultades de movilidad y/o equilibrio.

6. Instalación de avisadores acústicos y visuales, en las habitaciones y baños para que las personas con deficiencias auditivas puedan darse cuenta de cuando suena el teléfono, o el timbre,… etc.



Diversos movimientos a realizar por usuarios de silla de ruedas, que no caminan o lo hacen con dificultad, para acomodarse siempre lateralmente en el inodoro accesible.

7. Eliminación de todos aquellos obstáculos que impidan el libre acceso por los recorridos del hotel a personas de movilidad/comunicación reducida y/o con discapacidades motóricas, visuales, auditivas y/o cognitivas.

8. Incorporación en las cabinas accesibles de ascensores de sistemas de voz, botoneras con braille, y mensajes escritos en pantalla del teclado.

9. Instalación de bandas de color y textura contrastados en los escalones, y en las puertas acristaladas, para así evitar que los despistados y personas de baja visión se tropiecen con ellos.

10. Accesibilidad en todos los servicios e instalaciones de que disponga el hotel: piscinas, restaurantes, locales comerciales, zonas de ocio y/o tiempo libre, arquitectura efímera, actividades de ocio o deporte, etc. para facilitar su utilización cómoda y segura a todos los clientes.

11. Otros consejos útiles:
    - Planos de situación del hotel y de sus alrededores, y carta del restaurante en braille y alto relieve, mediante planos hápticos con código QR y con mensajes auditivos por el móvil.
    - Admisión de perros-guía para personas ciegas en sus desplazamientos por el hotel, o perros de asistencia para personas con discapacidades motóricas o cognitivas. Reserva de áreas.
    - No instalar temporizadores de luz ni cédulas fotoeléctricas para el uso del inodoro accesible, en baños y vestuarios.

ENRIQUE ROVIRA-BELETA CUYÁS

- Arquitecto
- Director y socio fundador de Rovira-Beleta Accesibilidad, SLP.
- Profesor Responsable del Área de Accesibilidad en la School of Architecture de la UIC Barcelona - Universitat Internacional de Catalunya.
- Consultoría de accesibilidad del FC Barcelona: Estadio Johan Cruyff, museo y palco presidencial, nuevas instalaciones Nou Palau Blaugrana.
- Redacción de PLANES DE ACCESIBILIDAD EMBLEMÁTICOS:
  - Conjunto Monumental de La Alhambra Y Generalife (Granada) 2008.
  - Expo Zaragoza'2008. Recinto y Pabellones. 2.006 – 2.008.
  - Fórum de las Culturas Barcelona'2004. Arquitectura Efímera. 2.003-2.004.
  - Juegos Olímpicos y Juegos Paralímpicos Barcelona'92. 1990-1.992.
- Autor de las siguientes PUBLICACIONES:

- Libro Blanco del Deporte de Personas con Discapacidad en España. Capítulo accesibilidad. CERMI – Comité Español Representantes Minusválidos. 2019.
- Manual Accesibilidad Universal Instalaciones Deportivas. Urbanismo y entornos. Consejo Superior de Deportes - Comité Paralímpico Español. 2020.
- Manual de Accesibilidad e Inclusión. Museos y lugares del Patrimonio Cultural y Natural. Capítulo museología inclusiva. 2013.
- Personas, Dependencia, Calidad de Vida y Nuevas Tecnologías. 2010.
- Guía de Accesibilidad para Empresas. Fundación Adecco 2008-2009.
- Un Cuidador Dos Vidas. Obra Social La Caixa. 2008.
- Guía de la Barcelona Accesible. Viena Ediciones. 2006.
- Libro Blanco de la Accesibilidad. Museo Olímpico Internacional. 2002-2003.

- Contactos:
  - **Twiter**: @rovirabeleta
  - **Facebook**: Accesibilidad Desapercibida
  - **Linkedin**: Rovira-Beleta Accesibilidad
  - **Instagram**: rovirabeleta
  - **Web**: www.rovira-beleta.com
  - **Mail**: enrique@rovira-beleta.com

Una sociedad abierta y sin barreras. Ocio y tiempo libre para todos. Hacia un turismo accesible.

Liliana Pantano

*Este artículo data de **2001** y fue pensado para la formación y capacitación de los profesionales cercanos al turismo y al manejo del ocio y tiempo libre en sus distintas facetas. Lo elegí precisamente porque 20 años atrás, avizoraba y anticipaba una perspectiva que mostraba con convicción que el sector también debe ser accesible a cualquier persona, incluidas naturalmente las personas con discapacidad.*

Perspectiva que tempranamente compartió Águeda Fernández, que eligió con propia vocación y que divulgó con su labor docente e investigativa constante. Y a no dudarlo, la enriqueció con su propio testimonio, con su natural simpatía y con su sonrisa inolvidable.

Breve presentación

Al leerlo téngase en cuenta su fecha de producción y el vocabulario de época que mantuve fiel al original. Fue presentado en una Jornada organizada *por el que fuera el querido mentor de Águeda, el Arquitecto Luis Grünewald, en su Cátedra en la Universidad del Salvador. También, véase que* es simultáneo a la aparición de la *Clasificación Internacional sobre el Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF; OMS, 2001), (reemplazante* de la anterior Clasificación Internacional de Deficiencia, Discapacidad y Minusvalía (CIDDM, OMS, 1980)) de lenta divulgación en ese momento.

Por otro lado, antecede en un quinquenio a la Convención Internacional sobre los Derechos de la Personas con Discapacidad (Naciones Unidas 2006) que traerá la idea firme y consensuada de que el de la discapacidad “es un concepto que evoluciona y que surge de la interacción de personas con alguna deficiencia y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Preámbulo, inciso e), que marcará el afianzamiento de un modelo social y de derechos que ha ido imponiéndose en el mundo -aún con insuficiente generalización y firmeza pasados casi 15 años-, pero que muchos veníamos desarrollando y extendiendo con nuestros quehaceres interdisciplinarios.

Lo aquí expuesto tuvo mucho que ver con la labor del propio Luis Grünewald en la Fundación “Turismo para todos” y del Arq. Claudio Benardelli que revistaba en CONADIS y que mostraban una sinergia entre Academia, Estado y Sociedad Civil.

En ese acontecer entrelazado de las biografías, una joven estudiante universitaria de Turismo de la Universidad de Quilmes, como era Águeda Fernández, con el tiempo, se iría sumando a estos intereses aquí expuestos, y siguiendo renovados derroteros, enriquecidos con un modelo social y de derechos, al que respondió con naturalidad y compromiso.

Algunas cuestiones introductorias: observaciones desde la experiencia

Desde hace mucho tiempo, el análisis de la situación social de las personas con discapacidad me ha hecho notar que, entre los temas menos tratados en relación a ellas, podemos citar lo referente al ocio y al tiempo libre (1). Más que al deporte, se quiere señalar aquí aquello que tiene que ver con el uso indiscriminado del tiempo libre y la recreación (disfrutar de una sesión de pesca, leer un libro en el parque, transitar por calles mirando vidrieras, jugar a las cartas en el club, reunirse con amigos en un bar, etc.) o con las vacaciones (cortas o largas, a lugares cercanos o lejanos, modestas o lujosas). En síntesis, con el “ocio” y el disfrute del tiempo libre por elección autónoma, por propio gusto y autodeterminación.

Es bien sabido que la salud física y mental se ve enriquecida con aquellas actividades que parten de los gustos y las elecciones más personales y profundas y que es necesario contar con las condiciones individuales (motivación, medios materiales mínimos indispensables, información, etc.) y ambientales (ámbitos adecuados y accesibles) para hacerlo. (2)

Para muchos, es ampliamente placentero contemplar una puesta de sol al borde del mar estando en una zona costera. Algunos sólo tienen que contar con el tiempo y la decisión de hacerlo. Otros, dependerán de un tercero o renunciarán a ello porque sus limitaciones personales (motoras, sensoriales, mentales, intelectuales o combinadas) no le permiten acceder a esos espacios. Pero desean hacerlo, les gustaría hacerlo…. Sin embargo, sus limitaciones *no encuentran alternativa* y quedan excluidos. Muchas veces también sus acompañantes (parejas, amigos, familiares) quedan afuera de esa posibilidad concreta por no poder compartirlo.

Este sencillo y puntual ejemplo, puede trasladarse a situaciones más complejas como la realización de excursiones, tomar períodos de vacaciones, etc. Se descubre que un destino turístico no cuenta con circuitos o instalaciones accesibles para las llamadas “personas con movilidad y/o comunicación reducidas” y se debe cambiar, postergar o renunciar a la decisión inicial de

disfrutar del tiempo libre (llámese día de campo, fin de semana o licencia anual ordinaria).

Orientados por estas reflexiones, podemos puntualizar *dos observaciones concretas:*

- la existencia de "impedimentos o barreras" que ofrece la sociedad a las personas que escapan del esquema de "ciudadano medio" o prototípico (adulto, auto válido, saludable) se observa en todos los órdenes de la vida (educativo, de la salud, del trabajo, de la recreación y del turismo, etc.)
- a su vez, la experiencia nos muestra que existe una menor conciencia social de las barreras en lo atinente al disfrute del ocio y del tiempo libre.

Lo que nos permite plantear dos conclusiones**,** muy sencillas, por cierto, que serán el eje de esta presentación:

- socialmente, la persona "diferente" al promedio, tiende a ser excluida de los procesos de integración social, tanto por la valoración negativa que se hace de su diferencia como por la falta de alternativas que se ofrecen desde la sociedad. Y esto, en términos muy escuetos, puede deberse a la falta de conciencia, a la falta de responsabilidad social o a la falta de decisión política. Entonces, la falta de planes, programas o recursos, más que una barrera en sí aparece claramente como una consecuencia de lo anterior.
- Si bien se ha avanzado notablemente en el tratamiento de las necesidades e intereses de la persona con discapacidad, algunos aspectos, particularmente los que tienen que ver con el placer y la realización personal, se encuentran todavía muy relegados. Uno de ellos es el acceso al turismo y al libre empleo del tiempo libre.

De tal suerte, analizaremos a continuación:

I) las barreras o impedimentos que se oponen o dificultan la participación social plena de la persona con discapacidad y la importancia de su conocimiento por parte de los responsables de la oferta turística, y

II) algunos aspectos específicos a tener en cuenta para un turismo accesible en respuesta al uso autodeterminado del tiempo libre.

Todo ello se encuadra en la convicción de que resolver situaciones concretas de personas con movilidad y /o comunicación reducidas, no sólo apunta a responder

a las demandas de un segmento poblacional identificable, sino que –a todas luces- contribuye a incrementar la calidad de vida de la sociedad.

I) Impedimentos o barreras en el contexto social: concientización de la oferta turística

La propuesta es simple y, más que original, realista: contemplar el inter-juego "individuo (ser social)" // "contexto".

La llamada "persona con discapacidad" es un individuo que ve limitado su desarrollo y desenvolvimiento por el impacto de una deficiencia o daño en interacción con el contexto al que pertenecen y que forma parte de un segmento social más amplio, tal el conjunto de personas con "movilidad y/o comunicación reducidas" (2). Todas ellas, como el conjunto de quienes componen una sociedad, son personas eminentemente sociales, únicas e irrepetibles.

Pero en realidad, esa limitación se produce también por la falta de alternativas. Es entonces, el impedimento que el mismo contexto ofrece a estas personas un elemento limitador o limitante.

En este sentido, es importante focalizar a la sociedad con un papel activo en el asunto o problemática de la discapacidad. Como bien lo expresa Demetrio Casado Pérez "*la sociedad, en efecto, no es sólo el escenario en el que acontece el problema, sino que es un personaje importante del drama. La sociedad discapacita y rehabilita, segrega y agrega. La sociedad, por ello, ha de ser objeto de intervenciones que la hagan cada vez menos agresiva y más accesible, menos áspera y más hospitalaria, menos normativa y más tierna" (*1987) (3).

De esta manera aparece *la sociedad como actor*, *como incidente, como agente provocador de resultados (positivos o negativos, justos o injustos) y no sólo como lugar del acontecer.* Por supuesto, que la "sociedad actúa" a través de sus instituciones o asociaciones que le dan vida, a través de las personas, en su carácter social, y de todas sus entidades representativas. La oferta turística, toda ella y en todas sus formas, obviamente, forma parte importante de lo que se describe.

Como sabemos, toda estructura social está caracterizada por una cosmovisión de la vida y del quehacer humano, que se expresa en costumbres, sistemas de comunicación, lenguas, normas formales e informales, artefactos, etc. Esto es lo que conocemos como *cultura* y distingue a las sociedades unas de otras. Parte de esa cultura son las maneras en que el conglomerado que la detenta interpreta a sus semejantes.

Históricamente se viene comprobando que hay una tendencia clara a adjetivar o etiquetar peyorativamente a quienes se alejan del patrón cultural vigente. Es decir,

a quienes son tomados como “diferentes”. Y lo que irrita, más que la diferencia en sí es la valoración negativa que de ella se hace, sea la diferencia que sea (religiosa, étnica, política, de género, etc.). De ahí la necesidad de conocer, de reconocer y de trabajar sobre las representaciones, interpretaciones y valoraciones de una comunidad.

En lo atinente a la discapacidad, hay aún hoy en día mecanismos sociales de señalamiento de las diferencias: la construcción de mitos y prejuicios, la respuesta segregadora, el ocultamiento, la negación, la ignorancia, la indiferencia, etc. y todo ello no necesariamente se expresa pasivamente o queda en una mera vivencia o sensación.

Por lo general se traslada o tiñe las conductas y las actitudes, y también las producciones o creaciones humanas materiales. Así, las que originalmente pueden ser interpretadas como “barreras culturales” a la inclusión de personas con discapacidad, se convierten en “barreras físicas”, ya sea arquitectónicas, urbanísticas, de la comunicación o del transporte. Es decir, en el diseño y construcción de los edificios o locales, del mobiliario urbano, de las maneras de informar o comunicar, y de los vehículos de traslado de todo tipo, no se contempla generalmente que existen personas con diferentes posibilidades pero que en resumen le impiden utilizar, en tiempo y forma, sitios, instalaciones o utensilios que el común de la gente puede aprovechar.

Este carácter cultural de la situación de discapacidad es particularmente importante cuando se trata tanto de “importar soluciones” como de “corregir cursos de acción”, y tiene estrecha relación con el carácter cultural, histórico y contextual de las respuestas dadas por diferentes comunidades a determinados problemas. Lo que es adecuado para ciertos sitios no necesariamente funciona en otros.

Por otra parte, corregir los resultados de una acción, supondrá comprender la ideología –tomada aquí en sentido muy amplio- que le dio curso.

Estas observaciones, que tienen estrecha vinculación con *la concepción de la discapacidad como un problema o asunto social, son aplicables tanto a la investigación como a la gestión*. Es decir, tanto a la búsqueda de conocimiento desde un punto especulativo como a la acción aplicada y comprometida con esta temática.

Tomar conciencia de todo esto es condición importante para formular propuestas de resolución en la materia, en los diferentes órdenes de la vida. Veamos, entonces:

- *¿Tomar conciencia de qué?*

Tomar conciencia de que toda comunidad, sobre sus pautas culturales, elabora sus prototipos, el hombre “medio”, identifica la norma con frecuencia (lo normal es

lo frecuente) y tiende a rechazar, desconocer, no aceptar o marginar a los que difieren de ese patrón. Pone así vallas, escollos, impedimentos, "barreras" de todo tipo a su integración.

- *¿Para qué es necesaria esa toma de conciencia?*

Básicamente, para equiparar oportunidades entre todos los miembros de una sociedad –con o sin discapacidad- de modo tal que existan distintas alternativas de inclusión, teniendo en cuenta las características individuales o de los diferentes segmentos de población, y no solamente las de la mayoría, las de aquellos que se identifican con lo que una comunidad entiende o define como "normal". Para lograrlo debe conocer las situaciones reales.

Es importante concientizar y sensibilizar a la sociedad en general tanto como a los segmentos profesionales específicos, quienes por haber accedido a una porción de conocimiento no siempre tienen una visión equilibrada de las situaciones de que se trata.

Particularmente, interesa aquí que todos aquellos que tienen que ver con el diseño, implementación y atención de centros, programas y actividades turísticas, reconozcan la importancia de esta práctica para todos los ciudadanos y coadyuven desde de su rol y con sus posibilidades concretas a equiparar oportunidades para el disfrute del ocio y el tiempo libre, sin ningún tipo de exclusión más allá de la libre elección.

II) Equiparación de oportunidades: algunas consideraciones para el turismo accesible

Más allá de las cuestiones socioeconómicas por las cuales los ciudadanos pueden acceder a bienes o servicios, nos referiremos aquí concretamente a la importancia de que personas con discapacidad, en el espectro de las personas con movilidad y /o comunicaciones reducidas, puedan disfrutar de su tiempo libre si así lo desean y cómo lo desean, en condiciones equiparables al resto de la población.

Es decir, una cosa es que alguien no pueda salir de vacaciones porque no le alcanza el presupuesto o tiene que cumplir con determinadas obligaciones, y otra es que una persona no pueda hacerlo porque no hay circuitos, edificios o transportes a los que pueda acceder físicamente o porque no se ajusten a sus necesidades o demandas específicas, dentro de lo que es común para una persona de su cultura, edad y sexo.

Según el programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, elaborado en 1983 por la ONU, "*equiparación de oportunidades significa el*

proceso mediante el cual el sistema general de la sociedad –tal como el medio físico y cultural, la vivienda y el transporte, los servicios sociales y sanitarios, las oportunidades de educación y trabajo, la vida cultural y social, incluidas las instalaciones deportivas y de recreo- se hace accesible para todos". Precisamente, el hacer la sociedad accesible para todos, en todas las esferas de la vida, es lo que especifica la equiparación de oportunidades, como proceso dinámico e ineludible, para la inclusión plena de los individuos a su ámbito social.

Trasladado a la esfera del turismo, lo expuesto se aplica al conjunto de espacios relacionados a toda esta actividad, a los que la persona con discapacidad pueda *llegar sin esfuerzos excesivos, ingresar y ser evacuada en condiciones de seguridad en casos de emergencia así como hacer uso cómodamente de instalaciones y servicios turísticos*. Acceso al turismo se explica, entonces, como tres movimientos conectados de los que no debe faltar ninguno*: llegada natural, ingreso y egreso seguro, uso y desplazamiento cómodo* (4). Afecta a toda la oferta turística: agencias, oficinas de información, estaciones, puertos, aeropuertos, transportes de todo tipo, establecimientos hoteleros y afines, complementarios, etc.

Evidentemente, esto garantizará o al menos incentivará la demanda de quienes podríamos considerar "clientes con necesidades específicas", entre los que pueden contarse *personas con discapacidad motriz* (ya sea personas con dificultades de movilidad; usuarios de sillas de rueda, bastones canadienses, órtesis o prótesis diversas, etc.), *sensorial* –ciegos o ambliopes, sordos o hipoacúsicos- o *mental o intelectual*; *personas con una deficiencia transitoria* (fractura, luxación, quemaduras de cualquier tipo, etc.), o *con cualquier otra circunstancia personal que afecte la movilidad o la comunicación* (mujeres embarazadas o con carritos de bebé, una persona de altura excesiva, persona mayor con dificultades de audición o de orientación, niños cuya altura y posibilidades de comunicación y expresión no están contempladas en los diseños turísticos, enfermos o con algún trastorno pasajero, etc.).

Estas limitaciones, transitorias o permanentes, deben ser debidamente contempladas si se desea brindar un servicio de calidad.

La primera recomendación sería partir de que estamos tratando con un cliente "más", con sus mismos o similares derechos y motivaciones, en quien hay que contemplar, además algunas necesidades específicas. Para ello, si bien es importante una buena disposición y voluntad, a los efectos de evaluar la calidad de servicios, eso solo resulta insuficiente.

En primera instancia, es importante, como fundamentáramos en el punto I) adquirir conciencia de que los servicios turísticos deben ser para todos, evitando

segregaciones o exclusiones. Esto no sólo está fundado en un sentido práctico y en la necesidad de incrementar y no reducir clientela, sino en un espíritu ético de garantizar todos los derechos a los ciudadanos, incluido el de gozar del ocio y del tiempo libre.

Por otra parte, la accesibilidad debe estar contemplada *desde el diseño* de las instalaciones turísticas, pasando por su *implementación* y *administración.* Es recomendable que cualquier solución de accesibilidad en este orden se apoye en estos cinco criterios básicos:

1. "*Diversidad*: las situaciones y necesidades personales de los clientes son múltiples.
2. *Autonomía*: ha de favorecerse la máxima autonomía posible de los clientes en el uso de instalaciones y servicios, especialmente la de aquellos que tengan alguna limitación en su movilidad o comunicación evitando que dependan de otras personas.
3. *Dignidad*: en ningún caso debe atentarse contra la dignidad de la persona y su derecho a la privacidad; las soluciones de accesibilidad deben garantizar el respeto a la persona con discapacidad
4. *Seguridad*: el uso de las instalaciones y servicios turísticos ha de ser seguro para todos los clientes, por tanto, cualquier ayuda técnica o solución de accesibilidad debe velar tanto por la integridad de quienes la utilizan como de quienes no las necesiten.
5. *Compatibilidad*: la accesibilidad ha de ser una cualidad integrada en los servicios e instalaciones turísticas, que garantice la posibilidad de uso y disfrute de todo tipo de clientes, sin perder la esencia propia o naturaleza de las mismas" (5).

Se requiere, además, informarse sobre características específicas de ciertas limitaciones investigando respuestas y soluciones. Generalmente las mismas personas con limitaciones suelen aportar datos precisos sobre formas de adquisición de los recursos necesarios. Además, el avance del llamado *diseño universal*, pone en el mercado accesorios o utensilios prácticos, que por lo general sirven para todos o casi todos los pasajeros (picaportes, llaves de luz, señales sonoras o luminosas, lavabos, sanitarios, cubiertos, etc.).

En función de lo dicho, pueden tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones generales:

- "Consultar siempre con el cliente sus necesidades (particulares) será lo más práctico.

- Ponerse en el lugar del cliente para comprender sus necesidades.
- Comportarse con naturalidad.
- Mantener una actitud de respeto hacia la persona.
- Utilizar el sentido común ante cualquier situación que se presente.” (6)

Para completar estas apreciaciones en el trato específico con personas con discapacidad se consignan a continuación una serie de consejos elaborados en consenso con asociaciones de y para personas con discapacidad (7):

- Cuando entable una conversación con una persona con discapacidad, háblele directamente a ella y no a las personas que la acompañan.
- Si desea ayudar a una persona con discapacidad espere a que ésta le pida ayuda de alguna forma.
- Sea paciente con el tiempo que le lleve a una persona con discapacidad hablar o actuar. Deje que ella maneje ese tiempo y le facilitará la comunicación.
- No haga por las personas con discapacidad, ancianos o niños lo que ellos pueden hacer por sí mismos, con el pretexto de que Ud. lo hace mejor o más rápido.
- Cuando indique un lugar o una dirección a una persona con discapacidad, adviértale sobre los obstáculos y distancias que puede encontrar.

Si la persona tiene discapacidad motriz:

- Las sillas de ruedas, los bastones y muletas son elementos imprescindibles para quien los usa. Procure que siempre estén al alcance de quien los emplea.
- Cuando lleve a una persona en silla de ruedas, evite los movimientos bruscos y conduzca firmemente.
- Si conversa ubíquese de tal manera que ninguno tenga que hacer esfuerzo para mirarse.

Si la persona tiene discapacidad visual:

- Cuando se encuentre con una persona ciega o con grave deficiencia visual, preséntese y al irse, despídase de ella.

- Si ve a un ciego dispuesto a cruzar la calle, ofrézcale ayuda.
- Para indicar a un ciego una ubicación, emplee expresiones tales como: “a su derecha”, “arriba”, “abajo”, “un escalón” y no expresiones vagas como “aquí” o “allí”.
- Cuando ayude a un ciego a desplazarse, no lo tome del brazo; deje que él se tome del suyo colocándose del lado inverso al bastón.

Si la persona tiene discapacidad auditiva:

- Para comunicarse con una persona sorda o con severa deficiencia auditiva puede necesitar llamar su atención tocándole el hombro. También puede utilizar notas escritas.
- Háblele de frente, despacio, use gestos, sin exagerar para que la lectura labial sea comprensible.
- Si le resultara difícil entender el mensaje de su interlocutor, pídale amablemente que lo repita.

Si la persona tiene discapacidad mental:

- Cuando se dirija a una persona con discapacidad mental, hágalo directamente y no a través de un acompañante. Hable con sencillez, pero sin infantilizar la conversación y los gestos. Si no es comprendido, intente decir lo mismo con otras palabras. No levante la voz.

Reflexiones finales

Hemos analizado hasta aquí la importancia y necesidad de reconocer la integralidad de las personas con discapacidad, es decir que, como seres sociales, más allá de sus limitaciones tienen las mismas necesidades que cualquier persona, a las que pueden agregarse otras necesidades específicas.

Se observó también que entre los aspectos más relegados está su incorporación a los sectores turísticos para facilitar y responder al disfrute de su tiempo libre en la forma y en los lugares que ellas deseen. Recordemos que excluir a “un cliente con necesidades especiales o específica o particulares” supone en la mayoría de las ocasiones, dejar afuera a un “grupo” (familiar, de pares, equipo laboral, etc.) por no poder compartir ciertos sitios o actividades.

Se remarcó también que es importante informarse sobre esas necesidades y buscar la *manera más eficiente y profesional de resolverla*. Al respecto se apuntaron criterios y recomendaciones que el lector interesado podrá enriquecer fácilmente. Más que nada, en el trato e interacción con la propia persona con discapacidad.

Se trabajó la situación de las personas con discapacidad en el marco de las llamadas personas con "movilidad y/o comunicación reducidas", entre quienes podemos contar mujeres embarazadas, lesionados o accidentados, personas con discapacidad temporaria, niños pequeños, adultos mayores, personas muy altas o muy bajas, obesos, etc.

En consecuencia, se insiste en reconocer que ocuparse de estos aspectos es simplemente ocuparse de la calidad del servicio turístico, con *fines éticos* (evitar la segregación y la discriminación, tender al cumplimiento de los derechos de "todo" ciudadano) y con *fines prácticos* (incrementar sensiblemente la clientela, aumentar la competitividad y la eficiencia).

Si bien la solidaridad y la buena voluntad son condimentos humanos satisfactorios, no se trata solamente de ello, sino de *cualificar la profesionalidad en todas las facetas de la esfera turística, modernizarla y ponerla al servicio de una demanda cada más diversa y con requerimientos diferenciados.*

Evidentemente, no se puede decir que sea fácil o difícil. Sí podemos asegurar que es imprescindible.

NOTAS

Trabajo presentado a la Jornada sobre Accesibilidad en el Turismo. Carrera de Turismo y Hotelería. Facultad de Historia, Geografía y Turismo. Universidad del Salvador (USAL), agosto 2001- Publicación de la Cátedra de Ocio y tiempo libre a cargo del Arq. Luis Grünewald

(1) En rigor de verdad, esta apreciación obedece a una observación sistemática (tal vez, hipótesis de trabajo) de que no se terminan nunca de abordar aquellos temas que tienen que ver con el "placer" de las personas con discapacidad. Básicamente identifico tres: la sexualidad, la orientación vocacional (en cuanto conlleva descubrir no sólo el trabajo u ocupación que se "puede" hacer, sino que se "puede y desea" practicar) y el ocio y el tiempo libre. No viene al caso aquí referirse a causas o explicaciones, sino encuadrar el tema del artículo en un área más abarcativa y rica como es el "placer, su reconocimiento y satisfacción" para tender a la armonía y a la realización personal. Como se verá, un tema eminentemente humano, más allá de la condición o limitación y situación.

(2) Se recomienda consultar: Grünewald, Luis- "El valor psicológico de las vacaciones". Manual de Pautas de comportamiento de la demanda turística durante las vacaciones- Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes- Municipalidad de Tandil- Bs. As., 2001.

(3) Casado Pérez, Demetrio- Prólogo a - "La discapacidad como problema social", de Pantano, L- EUDEBA, Bs. As., 1987.

(4) Obsérvese el uso intencional de los adjetivos: "natural", "seguro", "cómodo". Se trata precisamente de que cada paso sea cumplido adecuada y eficientemente, sin alteraciones molestas o maniobras forzadas que violenten o incomoden al pasajero. No se trata de llegar "como sea", o permanecer "como se pueda y de manera precaria" sino con auténtica seguridad y calidad. Como debiera ser en todos los casos.

(5) Véase: Barón, C. y otros "Curso de turismo Accesible"- Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía, Madrid, SF. Pág.19.

(6) Up supra, pág. 32.

(7) Véase. Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad. Jefatura de Gabinete de ministros- FOLLETO INSTITUCIONAL- 1997.

LILIANA PANTANO

- Licenciada y Doctora en Sociología (Universidad Católica Argentina. UCA), con especializaciones en Investigación (ISDIBER/ España) y Planificación y Política Social (ILPES/CEPAL/Chile).
- Fue Investigadora Científica del CONICET, con lugar de trabajo en el Instituto de Investigaciones de Facultad de Ciencias Sociales de la UCA, (1984-2017).
- Desde marzo de 2016, se desempeña como Decana de la Facultad de Ciencias Sociales de la UCA.
- Desde el año 2017, es directora de la Carrera de Especialización en Estudios Sociales de la Discapacidad (Facultad de Ciencias Sociales/UCA).
- En la actualidad, se desempeña como profesora titular de la Cátedra Interdisciplinaria sobre Buenas Prácticas Comunitarias en Discapacidad, y de cátedras en la Carrera de Especialización en Estudios Sociales de la Discapacidad en la UCA.
- Ha sido directora del Área Discapacidad de la "Fundación Turismo para Todos".
- Ha sido Docente concursada en Sociología de las Organizaciones, en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires (UBA) y Docente en distintas Universidades nacionales del país.
- Revistó como Miembro del Grupo Iberoamericano de Expertos en Discapacidad y del Seminario Permanente de Comunicación Social y Discapacidad del Real Patronato sobre Discapacidad (Madrid/España – 1987-2003).
- Ha sido directora nacional del Área Comunicaciones de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas – CONADIS, Jefatura de Gabinete de Ministros (1994 - 2000).
- Se ha desempeñado como Jurado de concursos y premios nacionales.
- Es autora de libros y numerosas publicaciones sobre aspectos sociales de la discapacidad, presentados en congresos nacionales e internacionales.
- En el 2018, obtuvo el reconocimiento del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación productiva de la Nación por su trayectoria en la investigación y producción científica. También ese año, fue distinguida por la Fundación Eduardo Swank y la Fundación del Sol Naciente, por su trayectoria en materia de discapacidad.

Argentina: El error del turismo accesible

Claudio Benardelli

En honor a Águeda Fernández, por su dedicación académica y para que su lucha por los derechos humanos siga vigente ganando terreno de manera cada vez más ágil y veloz.

Introducción

Reconociendo que las respuestas a la temática de la discapacidad y en este caso a la accesibilidad son un tema de derechos humanos, se ha avanzado y evolucionado satisfactoriamente respecto al tema conceptual que nos ocupa. Por ello, en presencia del modelo social y el de los derechos crece la visibilidad de las personas con discapacidad y ante esto aparecen las BARRERAS que nunca antes se habían tenido en cuenta.

En este contexto la persona con discapacidad y con movilidad y/o comunicación reducida, en orden al ejercicio de sus derechos, establecidos en el marco de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPcD), puede encontrarse en una situación de desventaja para interactuar, en función de las condiciones que brinda su contexto personal y ambiental, reconociendo que las limitaciones las impone el entorno social y físico.

Ante ello es que la comunidad toda y los diseñadores, los desarrolladores de inversiones turísticas, de las tecnologías aplicadas y los efectores públicos, en particular, son los que tienen la responsabilidad de que se contemplen todas las habilidades de las personas, en la mayor medida posible, al momento de proyectar, planificar, adaptar y ejecutar proyectos, en este caso, sobre destinos turísticos.

Mirando hacia atrás en el tiempo y frente a esa invisibilidad histórica por falta de entornos accesibles surgía el hoy extinto concepto de “eliminación de barreras” como parte fundamental de la accesibilidad dado que unas pocas personas podían o trataban de ejercer sus derechos a la ciudadanía.

De esta manera, se diseñaban, construían, planificaban y habilitaban destinos (terminales de buses, alojamientos, áreas de apreciación turística, ciudades completas, etc.) inaccesibles para luego pensar en modificar lo existente y así

brindar la posibilidad de acceso (generalmente físico) a las personas con discapacidad.

Esto traía aparejado un aumento de costos considerable por no haberse tenido en cuenta la accesibilidad desde la etapa del diseño.

A finales de los años ’80 toma fuerza internacional la teoría del diseño universal como estrategia para conseguir una Accesibilidad Universal.

La diferencia sustancial entre el concepto de Eliminación de Barreras, que se utilizaba hace casi 30 años, y el de Accesibilidad Universal radica en los destinatarios y en la manera de encausar la temática.

En el próximo cuadro podrá advertirse las diferencias conceptuales entre una y otra concepción.

	ELIMINACIÓN DE BARRERAS **(Fines de los años 80 y principio de los 90)**	**ACCESIBILIDAD UNIVERSAL** **(En la actualidad)**
Personas Beneficiarias	Personas con algún tipo de discapacidad, especialmente personas con movilidad reducida	Toda la ciudadanía
Objetivos	Facilitar exclusivamente el acceso	Garantizar la igualdad de oportunidades de todas las personas en el ejercicio de derechos

Fuente: La ACCESIBILIDAD UNIVERSAL en los MUNICIPIOS: guía para una política integral de promoción y gestión Elisa Sala Mozos y Fernando Alonso López Equipo ACCEPLAN Instituto Universitario de Estudios Europeos Universidad Autónoma de Barcelona. Septiembre 2005

Para introducirnos en el tema del turismo accesible es imprescindible que repasemos algunos conceptos ya conocidos por muchos pero seguro no por todos.

En principio decir que la accesibilidad universal es aquella característica del urbanismo, la edificación, los medios de transporte, los sistemas de comunicación, el mobiliario, los servicios, los productos y de todo aquello que nos rodea incluyendo la actitud; que permite a cualquier persona su utilización, la comprensión y el respeto en condiciones de comodidad y seguridad con la máxima autonomía personal posible sea cual fuere su capacidad o habilidad.

La accesibilidad universal de un entorno edificado, espacio urbano, el transporte, las comunicaciones, etc. ha de entenderse como una cadena de elementos que están interconectados y de cuya condición de accesibilidad por separado depende la del conjunto. ***La falta de uno sólo de esos elementos es capaz por sí solo de hacer inaccesible el conjunto.***

Por ende, la accesibilidad universal es un conjunto de situaciones de distintas características y objetivos que unidas garantizan la igualdad de oportunidades, los derechos y la autonomía de las personas.

Junto a los elementos que garantizan la accesibilidad **física**, que son los más conocidos por el público, hay que adoptar además las medidas necesarias que aseguren la accesibilidad **sensorial**, para lograr una comunicación efectiva entre los usuarios y sus interlocutores o espacios.

A todo ello hay que agregar las herramientas relativas a la accesibilidad **cognitiva** que permiten que todas las personas comprendan los aspectos concernientes a la organización y funcionamiento, actividades, espacios, normas u objetos de un lugar.

Atendiendo todas estas variables podremos entonces hablar de incorporar fehacientemente la Accesibilidad Universal a un destino turístico.

Por ello, el objetivo del presente artículo es poder definir cuáles serían los errores conceptuales que generan mecanismos errados de planificación y que están relacionados con la falta o negación de la información existente a nivel teórico, normativo, legal y técnico.

Dicha información termina siendo muy relevante ya que el saber cómo manipularla y utilizarla serviría para que los resultados sean óptimos a intereses sociales comunes en lo que refiere a conseguir destinos turísticos accesibles para todas las personas y así ahorrar tiempos extensos que sólo hacen que dichas soluciones sean mal aplicadas.

Antecedentes normativos sobre accesibilidad

Las normas que en Argentina promueven la accesibilidad y establecen su cumplimiento efectivo datan de principios de la década de 1980.

En el año 1981, por medio de un Decreto-Ley, Argentina sanciona y promulga la “Ley N° 22.431, Sistema de protección integral de los discapacitados”.

En su artículo 22 expresaba: *“… En toda obra pública que se destine a actividades que supongan el acceso de público, que se ejecute en lo sucesivo, deberán preverse accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas*

discapacitadas que utilicen sillas de ruedas. La misma previsión deberá efectuarse en los edificios destinados a empresas privadas de servicios públicos y en los que se exhiban espectáculos públicos que en adelante se construyan o reformen..."

"…Las autoridades a cargo de las obras públicas existentes preverán su adecuación para dichos fines…"

Por otro lado, en 1994 el Congreso de la Nación aprueba y el Poder Ejecutivo promulga la Ley 24.314, Accesibilidad de personas con movilidad reducida que es una modificación de la Ley Nº 22.431 en sus artículos 20, 21 y 22. En esta Ley el concepto de accesibilidad se encuentra referido casi exclusivamente a la discapacidad motriz ya que es la que gobierna en gran medida el texto definiendo la falta de accesibilidad a las "restricciones derivadas del **ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte**".

Fue y es superadora e innovadora regionalmente en lo que se refiere a las pautas normativas de accesibilidad que integran su reglamentación donde se asume que no solo existen barreras para las personas con movilidad reducida sino que además toma nota y reglamenta mínimas acciones para personas con discapacidad sensorial.

El proyecto de reglamentación de la Ley Nº 24314 fue realizado en conjunto por la Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas Discapacitadas (así el nombre en aquella época), dependiente en ese momento de la Jefatura de Gabinete de Ministros[3] y el Centro de Investigación Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y en el Transporte de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la Universidad de Buenos Aires (CIBAUT FADU UBA) que era conducido en aquel momento por la arquitecta Clotilde Amengual, precursora de la temática en Argentina.

En 2003, la Ley Nº 962 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Ley de cumplimiento local) avanzó unos pasos ya que incluyó más obligaciones respecto a la accesibilidad a la información y la comunicación. Por ejemplo incorpora pisos podo táctiles[4] para señalizar los vados en las esquinas y otras cuestiones referidas a la accesibilidad para las personas con hipoacusia[5] usuarias de audífonos, como ser la instalación de aros magnéticos[6].

[3] El autor de este artículo ha trabajado en la redacción de la mencionada reglamentación.

[4] Los pisos podo táctiles son revestimientos que cuentan con códigos texturizados en relieve. Permiten que al momento de pisarlos las personas sientan las formas y tengan una guía para detectar el avance, alerta y alto en su camino. Los pavimentos podo táctiles pueden estar integrados al acabado del piso, ser un elemento tipo loseta o sobrepuesto.

[5] La hipoacusia, es la pérdida parcial o total de la capacidad de percepción auditiva de las personas. https://www.argentina.gob.ar/salud/glosario/hipoacusia-sordera (dato 2021)

[6] Aro magnético: Es un sistema de transmisión a distancia formado por una fuente emisora, que puede ser la voz o una entrada de audio como el televisor o la radio. Un aro magnético está constituido por un cable que rodea un recinto determinado y un amplificador que amplifica la señal emisora de la voz o cualquier entrada

Otras normas fueron contemplando la secuencia de accesibilidad en relación a las discapacidades sensoriales y cognitivas. Así entonces la Ley 26.522, establece la regulación de los Servicios de Comunicación Audiovisual y en cuyo artículo Nº 66 se instituyen las pautas a tener en cuenta en la temática de la accesibilidad para personas con discapacidad en dichos servicios.

En su Decreto Reglamentario Nº 1225/10 se constituyen los diferentes mecanismos de accesibilidad a utilizar en las distintas modalidades de medios.

Es importante considerar que en el inciso 6 del artículo 66 se deja instituido que tanto los subtítulos, la audio descripción y la emisión en Lengua de Señas Argentina deberán realizarse con tecnología de última generación, a los efectos de garantizar servicios de calidad, conforme a la buenas prácticas internacionales y, que además, la implementación de nuevas tecnologías no hará excluyente el derecho a la accesibilidad de información por parte de las personas con discapacidad auditiva, visual e intelectual.

Asimismo y en un orden similar en cuanto a comunicación se refiere en el 2010 se promulga la Ley 26.653, la cual establece la obligatoriedad de brindar accesibilidad a la Información en las Páginas Web.

Esta Ley instaura que el Estado Nacional en su conjunto deberá respetar en los diseños de sus páginas Web las normas y requisitos sobre accesibilidad a la información que faciliten el acceso a sus contenidos a todas las personas con discapacidad con el objeto de garantizarles la igualdad real de oportunidades y trato, evitando así todo tipo de discriminación.

Las últimas dos legislaciones demuestran la intención del Estado Argentino de no solo cumplir con lo señalado en la CDPcD sino además el hecho de promover y dar un significado coherente a otras acciones que lleva adelante respecto a las personas con discapacidad.

Quise dejar en última instancia a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que es la norma que rige la responsabilidad tanto de los actos individuales como colectivos en lo que respecta al cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad en Argentina concordando también con las Leyes y normas complementarias que así la acompañen y citamos.

Dicha norma fue aprobada en este país en el año 2008 mediante la Ley 26.378 y, a la cual, se le dio rango constitucional en el año 2014 con la Ley 27.044. Resulta la mayor ganancia de derechos hasta ahora en el siglo XXI.

---

de audio y la entrega como corriente eléctrica a un delgado cable eléctrico que rodea la sala donde está instalado generando un campo magnético. La señal es escuchada sin interferencias del entorno, reverberaciones y ruidos por un receptor que posee una bobina telefónica como es el audífono en la posición T (telefonía).

El rango constitucional de la misma en Argentina adquiere una gran preponderancia ya que en un sistema federal logra que la obligatoriedad en su aplicación sea abarcativa a toda la superficie del territorio. Esto no es un dato menor sabiendo que las Leyes Nacionales simples sólo son aplicables en la jurisdicción nacional y se invita a provincias y municipios a adherir a lo que establecen.

Es necesario tener conocimiento que la CDPcD contiene 50 artículos y un protocolo facultativo. Cada artículo representa uno o más derechos en favor de las personas con discapacidad que responden a las obligaciones que el país adherente debe cumplimentar.

El protocolo facultativo expresa que cada Estado Parte (los que hayan adherido a la CDPcD) reconoce la competencia del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ("el Comité") para recibir y considerar las ***comunicaciones presentadas por personas o grupos de personas sujetos a su jurisdicción que aleguen ser víctimas de una violación por ese Estado Parte*** de cualquiera de las disposiciones de la Convención, o en nombre de esas personas o grupos de personas.

Respecto al acceso al turismo como derecho y en base a las experiencias normativas internacionales, la CDPcD en su artículo 30 expresa y establece: *"…5. 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…"*

Se aprecia de esta manera que **con rango constitucional se exige que las prestaciones turísticas sean accesibles**. Tanto es así que la CDPcD relaciona cada uno de sus artículos (en el cual está el referido N° 30) con derechos inalienables como lo establece en su preámbulo en el ítem c): *"…Reafirmando la universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, así como la necesidad de garantizar que las personas con discapacidad los ejerzan plenamente y sin discriminación…"*, y a su vez remarcando en su ítem h) que se reconoce también que la discriminación contra cualquier persona por razón de su discapacidad constituye una vulneración de la dignidad y el valor inherentes del ser humano.

Lo determinante en esta legislación con rango constitucional es que por primera vez se estipula que toda acción en pos de su cumplimiento se deberá realizar tomando en cuenta la definición de Diseño Universal la cual se encuentra explicada en su artículo 2° y que versa lo siguiente:

> *"…Por "diseño universal" se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten…"*

Expresado esto ahora podemos comprender definitivamente que las soluciones en accesibilidad a las cuales hago referencia desde el principio del presente artículo, en primer lugar no son acciones voluntarias sino de cumplimiento obligatorio; y en segundo término, para las mismas se debe aplicar la herramienta del Diseño Universal para poder concretarlas considerando a su vez que se debe conformar una cadena de situaciones accesibles que deben satisfacer todas las instancias de un destino turístico.

Normativa en relación a la accesibilidad en el turismo

El 15 de agosto de 2002 se sanciona la Ley Nacional 25.643. *"Turismo. Determínase que las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse a los criterios universales establecidos en la Ley N° 24.314 y el decreto reglamentario N° 914/97. Agencias de Viajes. Obligatoriedad de información."*

La citada Ley en su artículo 3° establece que *"…Será obligación de las Agencias de Viajes informar a las personas con movilidad y/o comunicación reducidas y/o grupo familiar y/o acompañante sobre los inconvenientes e impedimentos que pudiere encontrar en la planificación de un viaje que obstaculizaran su integración física, funcional o social y, a su vez, comunicar a los prestadores de servicios turísticos sobre las circunstancias referidas en el artículo 2° a los fines de que adopten las medidas que las mismas requieran…"*

A su vez en el artículo 4° dispone que *"…Las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse de conformidad con los criterios del diseño universal establecidos en la Ley 24.314 y decreto reglamentario 914/97, gradualmente en los plazos y proporciones que establezca la reglamentación…"*

Posteriormente y en el año 2004 se sanciona la Ley Nacional N° 25.997, de Turismo. *"Objeto y Principios. Conformación del Sector. Comité Interministerial de Facilitación Turística. Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación.*

Consejo Federal de Turismo. Instituto Nacional de Promoción Turística. Régimen financiero. Fondo Nacional de Turismo. Incentivos de fomento turístico. Programa Nacional de Inversiones Turísticas. Protección al turista. Turismo social. Infracciones y sanciones. Disposiciones complementarias."

En esta Ley veremos que en su artículo 2° establece, en uno de sus principios rectores, lo siguiente: *"…Accesibilidad. Propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades…"*

De acuerdo a lo que vengo desarrollando, a esta altura sabemos que no sólo se debe propender a eliminar barreras en lo preexistente sino además diseñar lo nuevo de manera accesible mediante el uso de la estrategia del Diseño Universal.

De esta apreciación se desprende que lo que establece la Ley de 2004 provoca un retroceso en años en relación a lo que ya habían establecido normativas previas respecto a la accesibilidad en destinos turísticos ya que se vuelve a tomar la frase "eliminación de barreras" como única herramienta que permite brindar soluciones de accesibilidad universal.

De esta manera, la norma no se posiciona en las nuevas localizaciones, planificaciones, proyectos y edificaciones donde no haría falta la citada eliminación de barreras sino el diseño sin ellas.

Este error conceptual, y que desarrollaremos más adelante, lamentablemente hoy día subsiste aun habiéndose creado en 2019 la Subsecretaría de Calidad, Accesibilidad y Sustentabilidad del Turismo Nacional en la órbita del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación la cual trabaja en el posicionamiento de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos, Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y Manual de Aplicación de Directrices de Accesibilidad[7] que son de aplicación voluntaria.

Normas técnicas de aplicación voluntaria

En el año 2006 el ex Servicio Nacional de Rehabilitación que dependía del Ministerio de Salud de la Nación y, la ex Secretaría de Turismo de la Nación que se encontraba en la órbita de la Presidencia de la Nación; elaboraron las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos, las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y posteriormente el Manual de Aplicación de

[7] Documentos técnicos elaborados por el ex Servicio Nacional de Rehabilitación y la ex Secretaría de Turismo de la Nación en 2006 y que su esencia fue la de promocionar la accesibilidad en nuevas locaciones y potenciar la misma para remodelaciones. https://www.argentina.gob.ar/andis/programa-de-turismo-accesible Recuperado 08/2021

Directrices de Accesibilidad cuya esencia fue la de promocionar la accesibilidad en nuevas locaciones y potenciar la misma para remodelaciones en preexistencias.

Estas directrices son de aplicación voluntaria pero fueron y son una excelente estrategia de acción para promocionar la accesibilidad en la industria del turismo.

Las Directrices están orientadas a promover en las empresas el desarrollo de sistemas de gestión que contemplen de manera integral la satisfacción de las personas con discapacidad temporal o permanente y de los adultos mayores, así como también la mejora en la calidad de los productos o servicios.

Dicha estrategia está inserta como uno de los Programas de Calidad del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) que promueve tanto la ex Secretaría de Turismo de la Nación (desde 2008) y el hoy Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación y por las cuales se invita a participar voluntariamente tanto a las jurisdicciones provinciales y municipales como así también a los empresarios del sector[8].

Hoy en día estas Directrices en general se utilizan para que las instalaciones existentes se adecúen a las mismas y en etapas pero muy difícilmente en nuevas locaciones.

Errores conceptuales que distorsionan

Como se ha leído, en Argentina no sólo existe la CDPcD con rango constitucional sino que además están vigentes numerosas normativas sobre accesibilidad y una sobre turismo accesible que son de aplicación obligatoria a nivel jurisdiccional (Dependen de la adhesión de las distintas provincias y municipios) como así también normas técnicas de aplicación voluntaria que son de excelente factura. Asimismo hay legislaciones provinciales y hasta municipales sobre la temática.

Parece que esto no ha servido de mucho hasta el momento ya que si bien las normas obligatorias y las voluntarias persiguen los mismos objetivos, cuando la información llega a los destinatarios responsables de su ejecución, se produce una distorsión de la realidad a la cual se pretende llegar producto de una complicada y no efectiva comunicación debido al laberinto de confusiones producido sobre qué hay que hacer realmente y el cómo resolverlo.

Al respecto veamos unos ejemplos:

En algunos servicios turísticos como balnearios se promociona el uso de la silla anfibia (aclaro que en muchos casos son de traslado y no anfibias) como recursos

[8] Directrices de Accesibilidad en SACT. MTyD. https://www.argentina.gob.ar/programas-de-calidad/directrices-de-accesibilidad Recuperado 08/2021

de apoyo a la accesibilidad. Estas ofertas que resultan muy beneficiosas, en la mayoría de los casos, sólo son eslabones aislados que no se encuentran enlazados en una secuencia de accesibilidad.

Muy de vez en cuando podemos apreciar que la cadena se arme con los eslabones sobre accesibilidad física y comunicacional que una a todos los espacios que pertenecen al balneario ya que en variadas ocasiones no se puede acceder a las confiterías o a otros servicios que se brindan. Esto es producto de la duda que surge entre lo obligatorio y voluntario.

Foto: Personal entrenado conduce a una persona en una silla anfibia hacia el mar en Ibiza.

Foto: Personal entrenado conduce a una persona en una silla de traslado hacia el mar en Mar del Plata.

En otros destinos, como algunos espacios culturales distinguidos, he encontrado que se promociona la accesibilidad de la siguiente manera: *"hay servicios para personas con discapacidad motriz"* pero de inmediato se aclara lo siguiente: *"Los sanitarios no son accesibles (Tener en cuenta que la visita dura aproximadamente una hora)"*. De esta manera cualquier persona que no sea usuaria de silla de ruedas y quisiera acceder al sanitario podría hacerlo sin ningún tipo de obstáculo lo que sería una grave discriminación a quien no puede hacerlo por falta de accesibilidad.

En los ejemplos se aprecia en primer término un supuesto sobre que la persona usuaria de silla de ruedas cuando visite un balneario sólo querrá acceder al agua de mar o de río o como vemos en el siguiente que si no ha utilizado un sanitario antes de visitar un ámbito cultural no lo podrá hacer en él.

He aquí que desde un error conceptual derivado de una mala comunicación de parte de efectores y el desconocimiento producido, no se cumple con algo que es obligatorio y por ende se cree que se está brindando un servicio de calidad cuando dicha calidad se encuentra ausente.

Lo mismo puede pasar cuando un hotel oferta “habitaciones accesibles” y, cuando la persona va, resulta que la habitación es amplia pero la puerta para acceder al sanitario de la misma tiene 0,65m de espacio libre de paso o peor aún que sólo la habitación sea en teoría accesible pero los espacios de uso común del hotel no lo sean.

Es muy común observar que los lugares como los de los ejemplos se encuentran distinguidos con un cartel que dice que cumple con las directrices de accesibilidad siendo esta condición a veces lejana a los objetivos por los cuales fueron diseñadas las mismas.

De tal suerte, con este tipo de intervenciones, “malas ejecuciones que llevan a distinciones incorrectamente otorgadas”, se van produciendo los errores conceptuales que se impregnan en todas las prestaciones sea cual fuere el destino turístico.

El interrogante entonces es: ¿Por qué cuando se ofertan o se distinguen como accesibles servicios o alojamientos turísticos generalmente no se cumplen todos los requisitos establecidos en tantas normativas?

Una posible respuesta podría ser que la situación de desventaja causada por los entornos, productos y servicios hacia las personas con discapacidad y con movilidad y/o comunicación reducida se produce porque la interacción entre quienes están del lado del contralor y aquellos que se encuentran del lado de la prestación falla sistemáticamente ya que lo que se transmite es la imagen de la persona usuaria y no su realidad y este mecanismo mental está en la base de muchos de los desaciertos, las dificultades de relación, de los malentendidos y prejuicios, de los rechazos y hasta de la discriminación (Benardelli, 2014).

A su vez, errores como estos, generan el rechazo de la demanda ya que el usuario con discapacidad como su entorno no volverán al lugar elegido porque realmente no han tenido una buena experiencia y se sienten estafados en la confianza y en su economía.

Dicha experiencia menoscaba el interés en la demanda y por lógica también lo hace con la oferta porque la misma no termina de comprender el porqué del rechazo.

Se manifiesta de esta manera una cadena de situaciones (que no es la buscada) donde el desconocimiento provoca la mala práctica y el no involucrar al usuario en la construcción de las soluciones produce que tanto las inversiones realizadas como así también la mirada sobre la calidad pretendida sean subvaluadas.

Este tipo de situaciones suceden aún hoy, con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la cantidad de normativas vigentes, porque

en la memoria colectiva de la sociedad la persona con discapacidad sigue apareciendo y se la muestra mayoritariamente de manera unidimensional, destacándose sólo su discapacidad y es por ello que vemos soluciones malas o parciales como las de los ejemplos que he brindado.

Por ende se puede afirmar que los distintos eslabones que forman la cadena de la accesibilidad universal del entorno es el que va a brindar más o menos autonomía a las personas y *es el* ***conocimiento adquirido, por parte de los actores con la participación de los mismos usuarios, el que determinará la eficiencia en la previsión de accesibilidad universal en el armado de ese entorno.***

Conceptos a tener en cuenta

Es muy común presentar a la definición de accesibilidad universal en distintas normativas, pero poco frecuente explicarla de una manera llana para que sea entendida por cualquier persona sea o no sea profesional del diseño (del entorno, de productos o de servicios).

Las variadas opciones que se presentan sobre la definición de una misma palabra o frase a veces distorsionan y empobrecen las respuestas esperadas ya que se generan dudas sobre su significado real (Benardelli, 2016).

Brindar la información necesaria y útil para que la mayor parte de la población esté al tanto o sepa de qué se habla cuando se mencionan las palabras “accesibilidad universal” es el primer paso que habría que dar para emprender el camino del conocimiento en este tema y lograr de esa manera soluciones eficaces y eficientes.

> *Si se tiene claro que la accesibilidad universal es un requisito básico de un entorno* ***en todas sus dimensiones*** *y tan básico como cualquiera de los otros requisitos que se deben cumplir, será mucho más fácil encarar cualquier planificación ya que se hará en base al usuario real y conocido.*

Cómo decíamos, se constata la gran proliferación de legislaciones, normas y escritos que en la materia existe y que no brindan conocimiento acabado sino serias confusiones al momento de ejecutar soluciones ya que el problema subyace en la comunicación entre los profesionales, técnicos, efectores y prestadores de servicios y del interés social sobre la temática.

He aquí que con una definición simple de Accesibilidad Universal podemos allanar caminos antes difíciles de comprender y que no tenían en cuenta el entorno y al ser humano en su diversidad. La idea es tener claro que la accesibilidad universal es transversal y multidisciplinar y que afecta a todos los ámbitos de la vida, ya que

se combinan varios factores como la arquitectura, el diseño, el desarrollo de software y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), el diseño de productos y servicios, la comunicación interpersonal, etc.

Podemos expresar entonces y muy fácilmente que *"la accesibilidad universal es sinónimo de que en el hábitat o entorno en el que estamos, vivimos, nos desarrollamos o nos recreamos existe facilidad para deambular, para comprender, para localizar, para comunicar y para la movilidad, independientemente de la capacidad o habilidad que pudiera presentar el ser humano"*.

Generalmente las acciones prácticas en materia de accesibilidad suelen ser irregulares y descoordinadas, ofreciendo en balance un resultado insuficiente. La accesibilidad universal debe trabajarse desde un abordaje global y no de manera parcial, como si se tratara de problemas inconexos de grupos individuales específicos. Atendiendo todas las variables incluidas podremos entonces hablar de Accesibilidad Universal y de espacios inclusivos. De tal suerte la accesibilidad universal es la condición previa necesaria que debe materializarse para que la igualdad sea efectiva y la persona pueda ejercer sus derechos.

Por ello, las barreras artificiales (originadas o producidas por la sociedad) a menudo se deben a la falta de información y de conocimientos, más que a una voluntad consciente de impedir a las personas con discapacidad el acceso a lugares o servicios destinados al uso público. Al objeto de introducir políticas que mejoren la accesibilidad para las personas con discapacidad, es necesario modificar las actitudes hacia las mismas a fin de combatir el estigma y la discriminación, mediante iniciativas de educación permanente, actividades de sensibilización, campañas culturales y comunicación[9].

De tal manera, y lo sostengo, no se requiere ser un técnico o especialista sobre el tema de la Accesibilidad Universal para poder entenderla. Sabiendo el para qué y para quién está dirigida la accesibilidad universal y como decantador saber que el universo de soluciones es más amplio que requerir rampas o espejos inclinados en un sanitario nos va a dar un claro panorama de cómo llegar a soluciones eficaces y eficientes.

Entonces, ¿cómo podríamos analizar y desgranar estos pasos a fin de unirlos posteriormente para llegar a los objetivos propuestos tanto por las normas obligatorias y las voluntarias? Simplemente viéndonos reflejados en la realidad de la diversidad humana y olvidando la imagen de omnipotencia individual.

[9] Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Observación general Nº 2 (2014). Artículo 9: Accesibilidad. Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 11º período de sesiones. 31 de marzo a 11 de abril de 2014

Además, esto quiere decir que, al margen de su valor social y de forma paralela, existe un beneficio concreto que puede ser calculado, convirtiendo la accesibilidad universal en una inversión en calidad, y no en una carga empresarial, ya que, una oferta que aprecie la diversidad del consumidor, contribuirá al mantenimiento de flujos turísticos, en contraposición a otros destinos menos adaptados (Fernández, Ruival, Benardelli; 2017).

Obligatoriedad y progresividad (Exigir y promocionar)

Habiendo normas de cumplimiento obligatorio y directrices de accesibilidad de aplicación voluntaria, el camino hacia la búsqueda de la concreción de los objetivos para llegar a tener un turismo realmente accesible debe hacerse utilizando ambas herramientas de manera conjunta.

En este andar es imprescindible la participación de las personas con discapacidad en las etapas de trabajo de asesoramiento, capacitación y validación de soluciones dirigidas a los Estados Nacionales, Provinciales y Municipales y respecto de los prestadores turísticos que inician un emprendimiento como así también a los que ya tienen y urge que hagan cambios.

Teniendo muy en cuenta, como expresa la Corporación Ciudad Accesible, que "**el concepto Turismo Accesible no excluye a nadie ni es exclusivo para algunos"** podemos afirmar que:

Las exigencias de accesibilidad universal deben ser consideradas tanto si el destino es a desarrollar o se trata de una preexistencia:

a. En destinos a desarrollar deberán tomarse en cuenta la totalidad de las exigencias de accesibilidad universal: físicas, sensoriales, cognitivas y en las del transporte sea público o de prestación turística privada.
b. En las preexistencias se deben proponer etapas de acción de acuerdo a la versatilidad a las adaptaciones del destino, pero siempre, en esa primera etapa, debe considerarse una cadena que contemple circuitos mínimos accesibles que vayan aumentando progresivamente en el tiempo hasta llegar al 100% de la solución. Los ajustes razonables serán aplicables siempre y cuando se justifique el no poder adaptar mediante la estrategia del diseño universal.

NOTA IMPORTANTE:

En ambos ítems se debe analizar y verificar que la información brindada por el destino sea veraz ya que de eso dependerá la satisfacción del visitante y la calidad del prestador.

El mejor camino para lograr los objetivos es el de colocarse en el lugar del otro, que puede o no, ser el lugar de uno mismo en cualquier momento de nuestras vidas.

Para una mayor comprensión podemos afirmar que la secuencia de accesibilidad universal comprende las siguientes situaciones ante las cuales cualquier persona tiene el derecho de: Poder llegar, acercarse, acceder, recorrer, hacer uso de todas las instalaciones, orientarse, comprender y ser comprendido, comunicarse y todo deberá brindarse con seguridad Las responsabilidades son múltiples pero cada actor está reflejado en lo dispuesto por la CDPcD. Veamos un ejemplo de esas responsabilidades y como se podrían dar los pasos necesarios para diseñar una política sobre accesibilidad en destinos turísticos a mediano y largo plazo:

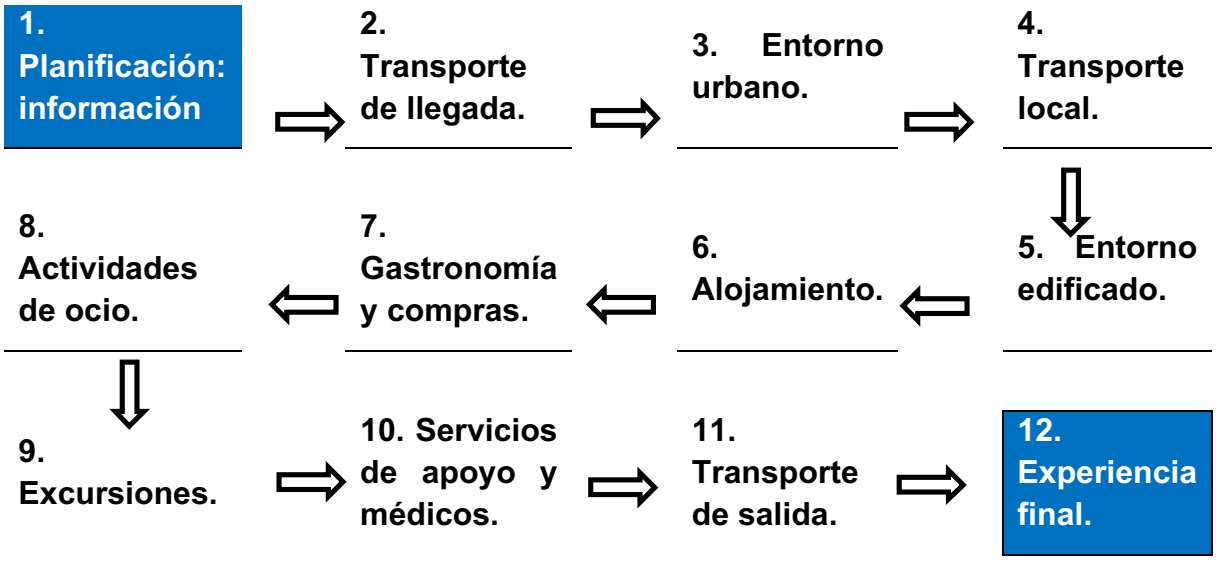
Responsabilidades sobre la accesibilidad en destinos turísticos:

La secuencia de accesibilidad debe ser considerada desde que el cliente está en su domicilio hasta que vuelve al mismo.

La cadena de valor de una experiencia turística recorre cinco puntos principales de la misma: planificación e información, transporte, accesibilidad al entorno mediato e inmediato, accesibilidad a espacios comunes y accesibilidad a espacios específicos.

Es necesario que se cumplan en todas ellas para plasmar el objetivo de que todos los turistas puedan obtener una experiencia positiva de su viaje y estancia.

Para ello se muestra un gráfico que detalla los aspectos globales:



Fuente: Adaptado del documento: Neumann, P. y Reuber, P. (2004). Economic impulses of Accessible Tourism for All. Federal Ministry of Economics and Technology y Federal Ministry of Economics and Labour. Berlín.

Desarrollando un poco más el cuadro, el siguiente listado muestra las actividades que requieren de accesibilidad en un viaje turístico:

1. Planificación: Web, Agencias de viaje con formación del personal
2. Transporte: Desplazamiento del punto de partida, terminales, medio de transporte, llegada al establecimiento turístico.
3. Destino: Desplazamiento y uso del exterior e interior del destino, recursos turísticos (naturales, culturales, recreativos, gastronómicos, etc.).
4. Recursos de apoyo: Formación del personal en cada locación, tecnología de apoyo de la información y la comunicación, servicios médicos, etc.
5. Regreso: Desplazamiento al punto de salida, terminales, medio de transporte, desplazamiento al destino de origen, etc.

A continuación se detallan las responsabilidades de cumplimiento de acuerdo a cada situación. Se las codifica de acuerdo al nombre del responsable:

<table>
<tr><th colspan="4">RESPONSABILIDAD DE CUMPLIMIENTO JURISDICCIONAL</th></tr>
<tr><th>Jurisdicción Nacional</th><th>Jurisdicción Provincial</th><th>Jurisdicción Municipal</th><th>Prestador público o privado</th></tr>
<tr><td colspan="4">Tecnología, información y comunicación</td></tr>
<tr><td colspan="3">Infraestructura del Transporte y unidades de corta, media y larga distancia</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Entorno urbano inmediato</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Espacios exteriores recreativos (incluyen los servicios que se ofrezcan)</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">Los edificios públicos o privados con asistencia de público. Diseño y responsabilidad por habilitación</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">Sistemas de seguridad y evacuación. Diseño y responsabilidad por habilitación</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Transporte propio de los destinos turísticos (Franqueable, accesible, perceptible)</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Trato y la calidad de atención</td></tr>
<tr><td colspan="4">Adaptación de edificaciones antiguas y de valor histórico catalogados: Adaptación mediante los requisitos del Diseño Universal con los ajustes razonables que en cada caso se deberán fundamentar.</td></tr>
</table>

Fuente: Propia.

A estas obligaciones jurisdiccionales, de acuerdo a la legislación comentada, los objetivos no pueden ser del todo satisfechos si no se es capaz de inducir paralelamente un cambio social que altere comportamientos muy arraigados. Se necesita impulsar una nueva cultura de lo accesible ya que aún se considera la accesibilidad universal como un aspecto derivado de una regulación sectorial que hay que cumplir, pero no como un componente intrínseco del espacio urbano, los bienes, información, comunicación y servicios desde la planificación, el diseño, la gestión, etc.

Asimismo, las normas de cumplimiento voluntario deben acompañar permanentemente a la exigencia de la legislación produciendo de esta manera no solo las prácticas necesarias sino que además se estaría resolviendo todo de manera eficiente respecto a necesidades reales.

De esta manera y concluyendo podemos definir que la accesibilidad universal también es un conjunto de situaciones de distintas características y objetivos que unidas garantizan la igualdad de oportunidades, los derechos y la independencia de las personas de tomar las decisiones que quiera.

Por todo ello se debe trabajar mancomunadamente haciendo valer el derecho adquirido controlando el cumplimiento de las normas y a su vez promover la concientización y el conocimiento técnico, mediante las normas de aplicación voluntaria, sobre las ventajas de tener un turismo realmente accesible.

De esta manera se debe premiar únicamente al que reúne todas las condiciones ya que de esa manera se procederá a la verdadera inclusión.

Bibliografía

- Mg. FERNÁNDEZ, Águeda, Lic. RUIVAL, Julia, Arq. BENARDELLI, Claudio en “Turismo Accesible. Teoría y pautas de la Accesibilidad al Medio Físico. Secretaría de Extensión Universitaria. Universidad Nacional de Quilmes. 2017.
- BENARDELLI, Claudio A. “La accesibilidad universal y su conocimiento. Principales herramientas”, en Pantano, Liliana -– (Compiladora) “Hacia Nuevos Perfiles Profesionales – De los dichos a los hechos “-Editorial de la Universidad Católica-Bs.As. Octubre de 2016.
- Organización Mundial del Turismo (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, Herramientas y Buenas Prácticas. Módulo II: Cadena de Accesibilidad y Recomendaciones, OMT, Madrid.
- BENARDELLI, Claudio A.: “Accesibilidad Universal”, en ZITO FONTÁN, Otilia del Carmen (Coord.): “Hacia un nuevo concepto de capacidad jurídica”. Colección UNA (Universidad Notarial Argentina). Editorial AD.HOC. 2014.
- AGENCIA NACIONAL DE DISCAPACIDAD. Directrices de Accesibilidad en alojamientos turísticos, Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, Manual de Aplicación de Directrices de Accesibilidad. https://www.argentina.gob.ar/andis/programa-de-turismo-accesible Recuperado 08/2021.

- MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES DE LA NACIÓN. Directrices de Accesibilidad en el SACT. https://www.argentina.gob.ar/programas-de-calidad/directrices-de-accesibilidad Recuperado 08/2021.
- CIBAUT COPROMA – FADU UBA https://cibaut.com.ar/
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Observación general Nº 2 (2014). Artículo 9: Accesibilidad. Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 11º período de sesiones. 31 de marzo a 11 de abril de 2014. https://indiscapacidad.cdmx.gob.mx/storage/app/media/links%20juriddico/observacion-general-n-2-accesibilidad-onu-convencion-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad.pdf Recuperado 08/2021.
- Ley Nacional N° 24.314. http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/713/norma.htm Recuperado 08/2021.
- Ley Nacional N° 25.643. http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/77719/norma.htm Recuperado 08/2021.
- Ley Nacional N° 25.997 http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do;jsessionid=36A6D1D1CA0F9F4E3DD166BAE6DB551A?id=102724 Recuperado 08/2021.
- Decreto Nº 914/97, http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/45000-49999/45816/norma.htm. Recuperado 08/2021.
- Ley Nacional 26.522: http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/155000-159999/158649/norma.htm Recuperado 08/2021.
- Decreto Reglamentario 1225/10: http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/170000-174999/171306/norma.htm Recuperado 08/2021.
- Ley Nacional 26.378. http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/141317/norma.htm Recuperado 08/2021.
- Ley Nacional 26.653. http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/175000-179999/175694/norma.htm Recuperado 08/2021.
- Decreto Reglamentario Nº 355/13 http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/210000-214999/210143/norma.htm Recuperado 08/2021.

CLAUDIO BENARDELLI

- Arquitecto egresado de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Buenos Aires (FAU UBA) en 1987.
- Especialista en Higiene y Seguridad en la industria de la construcción egresado de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo, Universidad de Buenos Aires (FADU UBA) en 2012.
- Desde 1992 especializado en Accesibilidad al Medio Físico y Comunicacional y en legislación y normalización en Accesibilidad.
- Integrante del Centro de Investigación Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y en el Transporte (CIBAUT – COPROMA), de la FADU UBA, como investigador y ayudante de 1º.
- Docente en la materia optativa “Diseño del Hábitat Accesible” dirigida a todas las carreras de diseño de la FADU-UBA; colaboración en organización de la Red de Cátedras de Accesibilidad (REDCACCE).
- Profesor en la carrera de especialización "Estudios Sociales de la Discapacidad" de la Universidad Católica Argentina (UCA).
- Fue coordinador del Plan Nacional de Accesibilidad (PNA). A cargo de la capacitación en base al PNA a Provincias y Municipios.

- Miembro del equipo redactor de la Ley 962 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) sobre la modificación del Código de Edificación introduciendo la temática de la accesibilidad (1994 y 2001).
- Miembro del equipo redactor del Decreto Nº 914/97 reglamentario de la Ley Nacional 24.314, Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida (1996).
- Director de Accesibilidad para las Personas con Discapacidad (2019-2020) en la Agencia Nacional de Discapacidad de la Presidencia de la Nación Argentina.
- Expositor en Congresos, Seminarios y Jornadas Nacionales e Internacionales y publicaciones de carácter científico y de difusión sobre la temática de la accesibilidad y la discapacidad.

Accesibilidad, Seguridad y Calidad. Indicadores básicos del turismo accesible para el éxito de un destino o empresa turística.

Luis Alberto Grünewald

Introducción

La demanda turística no compra un producto o servicio, compra una “experiencia” y para cada persona es una "experiencia única", más que nada para un turista con capacidades restringidas.

La elección de ese destino por parte de la demanda se fundamenta en la “cadena de accesibilidad” que ofrece la oferta (atractivos / servicios / actividades), entendiendo por “cadena de accesibilidad” el conjunto de servicios que, en el proceso de interacción entre la persona y el entorno o servicio, permite la realización de actividades previstas sin barreras de ningún tipo.

Se puede afirmar que en función de una motivación dominante, el turista elige un destino, un prestador de servicios y un conjunto de actividades a desarrollar al hacer turismo, pero una de ellas es la que actúa como detonante en la elección de un destino turístico pero en un contexto que será evaluado a partir de un conjunto de indicadores entre los que se destacan principalmente la accesibilidad, la seguridad y la calidad.

La motivación de la demanda

A partir de la motivación de la demanda, entendiendo por motivación el conjunto de razones objetivas o subjetivas que conducen a un comportamiento de adhesión a desarrollar una actividad, se pueden establecer las variables más significativas para el desarrollo de este estado de búsqueda permanente de bienestar que tiene la persona como objetivo de vida en general y como turista en particular.

Hoy el desarrollo de la actividad turística en un destino implica considerar básicamente la relación entre dos grupos humanos: el visitante -turista o excursionista- y los prestadores de servicios del destino. Una aproximación al conocimiento de las necesidades de la demanda es considerar el conjunto de conductas estadísticamente dominantes del hombre cuando desarrolla actividades turísticas, conjunto de valores que no tienen materialidad pero que la demanda psicológicamente acepta y se mueve en función de los mismos.

Al analizar el comportamiento de la demanda se debe considerar la relación entre cuatro variables fundamentales: necesidades, deseos, valores y beneficios. El primer impulso que tiene un individuo es una **necesidad** o privación percibida que se transforma en una **motivación o deseo** al comunicar sus necesidades y que lleva a considerar en el caso de la actividad turística, la conformación de un producto turístico o recreativo que le permita satisfacer esa motivación. Posteriormente, en forma consciente o inconscientemente este individuo establece una **escala de valores** para la selección del destino y del prestador de servicios turísticos y seleccionara aquel que establezca los **mejores beneficios** desde la óptica psicológica, funcional y económica.

Resulta fundamental entender al plantear una estrategia de posicionamiento en el mercado por parte del destino y los prestadores de servicios que **l**a demanda compra primero un producto imaginario -*"una ilusión"*- y luego consume un producto físico funcional - el recurso natural y/o cultural junto al servicio turístico (alojamiento, recreación, gastronomía, etc.) y ambas expectativas deben responder satisfactoriamente a esta demanda. Es claro que el consumo actual consiste no en un elemento que satisfaga una necesidad física sino también una necesidad psicológica, una oferta integral que atribuye valores de significación al turista y permite su más alto grado de satisfacción.

Debemos recordar siempre que el objetivo de la demanda es la búsqueda permanente de un estado de bienestar.

La conclusión a la que podemos arribar es que para lograr la plena satisfacción del tiempo libre destinado al turismo vacacional conviene hacer aquellas actividades que más se ajustan a la personalidad y capacidades de cada uno y evitar la saturación de la capacidad de carga psicológica, funcional y social.

Para la plena inclusión de un individuo se necesita desarrollar la confianza en sí mismo, la independencia y sentimiento de solidaridad en las distintas fases de su vida cotidiana (individual, de pareja, grupal o social); estas tres funciones son las bases determinantes para el desarrollo personal de los individuos. Lo expuesto plantea considerar tres etapas de integración durante el desarrollo de actividades turísticas:

1- Una integración física, que le permita acercarse a otras personas o transitar por cualquier espacio geográfico.

2- Una integración funcional, que le permita coordinar los distintos servicios y que no permita una discriminación con las personas sin movilidad restringida.

3- Una integración social, utilizando juntos los diferentes servicios y atractivos a través de la cooperación entre las distintas personas intervinientes en el desarrollo de la actividad turística, basándose en sus intereses mutuos.

La importancia de definir una actividad

Definir una actividad - el turismo accesible en este caso – hoy, implica el acotamiento de un sistema particular de acciones que permiten diferenciarla del resto de las actividades. Para formular una definición de una actividad, se pueden presentar dos problemas básicos: la imprecisión del límite entre la actividad a definir y el resto de las actividades y la dificultad en describir las relaciones entre las partes que forman la actividad y que permiten considerarlo como un sistema.

La definición implica establecer un "punto de vista" que determinará la forma en que se entenderá la realidad. Este enfoque metodológico fue el que llevó a establecer como una tarea previa y fundamental la definición del término “turismo accesible” en la medida que la tarea representa establecer cuáles son los contenidos atribuidos al término y, por consiguiente, cuál es la realidad (entendida como un sistema) que el mismo abarca.

La tarea de definir el contenido de un término, por lo tanto, no es un simple ejercicio semántico. Por el contrario, la determinación del contenido específico de dicho término permitirá establecer las actividades inherentes al objeto en estudio y la calificación de las acciones que integran el sistema.

Sobre este último, consideramos necesario establecer una aclaración, a raíz de la tendencia a las adjetivaciones sobre el turismo.

El "punto de vista" planteado es que **las actividades no se califican**. Las actividades sólo se definen, se acotan, se delimitan, para poder construir un mejor conocimiento sobre las mismas y operar sobre la base de ese conocimiento. **Lo que sí puede ser calificado son las consecuencias de la actividad**.

Un método para comprender el turismo accesible

El método que se propone para comprender la actividad turística es en primer lugar **definir la actividad, entendiendo por tal su diferenciación del resto de las actividades de la comunidad**. Esta definición implica atribuir un significado al término y a partir de ello **comprender el turismo accesible como un sistema particular, incluyendo sus partes, relaciones y operaciones como un todo diferenciable**.

Es necesario adoptar una acepción única, que el conjunto de la sociedad haga suya, como punto de vista unificado. Lo fundamental es concentrarse en la búsqueda de un significado con claridad para la comprensión y operación sobre la actividad que el mismo acota, sin detenerse en calificar a la realidad en estudio.

En el caso del turismo accesible en Argentina, el trabajo sobre la temática de los Arqtos. Jorge Barroso y Luis Grünewald permitió construir en el año 1992 una definición del término, con las características propuestas. Esto dio origen a una definición de turismo accesible que dice que debe ser interpretado como "E*l complejo de actividades originadas durante el tiempo libre orientado al turismo y la recreación que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológicas de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante*"

Esta definición tiene, como fue intención en su búsqueda, una generalidad y amplitud que evitó el empobrecimiento conceptual del fenómeno y fue tomada como concepto en la promulgación de la Ley Nacional de Turismo Accesible nº 25643 en septiembre de 2002

El análisis de la consecuencia

Una vez en posesión del "punto de vista" que nos proveerá la definición del término, podemos comenzar a analizar sus consecuencias, es decir, los efectos cuyas causas podemos atribuir a la actividad.

A diferencia de lo dicho con respecto a la definición, estos efectos sí tienen posibilidad de valoración, y podemos enunciar las siguientes posibles consecuencias: Económicas, Sociales, Políticas, Culturales y Psicológicas.

Determinado el conjunto de consecuencias de la actividad, para la "modificación" de las mismas, será necesario determinar las variables o índices de mayor significación de cada una de ellas y su posibilidad de medición.

La importancia de esta última condición surge de que, si no hay medición de un fenómeno, no existe posibilidad de conocerlo y, sin ello, posibilidad de determinación de un cambio, no hay posibilidad de medición de un efecto, y, si no hay efectos perceptibles, no hay consecuencia atribuible a la actividad.

El número de variables posibles para la delimitación de un fenómeno es ilimitado, o, al menos, de gran magnitud. Entre ellas, se deberán elegir, de manera genérica, las de mayor significación y las de posible medición. La complejidad del tema no implica perdernos en una exhaustiva y larga búsqueda de la mayor cantidad de variables y la más precisa medición de las mismas. Existen límites para ellos, los cuales estarán determinados por la disponibilidad de recursos humanos, recursos económicos, necesidades inmediatas, etc.

Debemos seleccionar las variables que nuestras posibilidades actuales permitan, lo cual no significa cerrar el camino de la búsqueda, sino iniciarlo. Las variables

elegidas serán los indicadores de las consecuencias, que permitirán observar y evaluar los resultados.

Su determinación en el nivel que sea posible, es una tarea básica, dado que sólo la posibilidad de medir los efectos de la actividad de un campo determinado nos permitirá pasar de la formulación genérica de las consecuencias a su valoración concreta.

Establecido el límite de la actividad, analizadas las consecuencias que el mismo puede producir y seleccionadas las variables que permiten medir dichas consecuencias, llegamos a la etapa de la ponderación de los valores medidos en las variables de las consecuencias producidas por la actividad. La ponderación de los efectos implicara la adopción de una política.

Por último, entre las principales necesidades y motivaciones conscientes e inconscientes del visitante a ser resueltas en relación al turismo accesible, también llamado turismo inclusivo, sin barreras, para todos, turismo de fácil acceso y turismo universal entre otros, se destacan **la accesibilidad, la seguridad y la calidad.**

La importancia de la relación entre accesibilidad, seguridad y calidad

Al querer introducirse en el tema de la accesibilidad, calidad y seguridad en la actividad turística, surge inmediatamente un impulso a realizar un paralelismo con la evolución de los tres conceptos que se fueron desarrollando en distintos escenarios del mundo. Con semejanzas y diferencias se debe tener en cuenta que cada destino, construyó su realidad a través de distintos acontecimientos sociales, políticos y económicos, dando por resultado entonces sus propias vivencias, manifestaciones y comportamientos que influyeron sin dudas en el origen y evolución del fenómeno turístico con relación a estos temas.

Indicadores de accesibilidad, calidad y seguridad turística

Debemos entender que la actividad turística como un sistema. Un sistema es un conjunto de componentes que interactúan entre sí para cumplir un objetivo en común, en nuestro caso conformar una oferta turística accesible e inclusiva.

El concepto de sistemas aplicados a la realidad cotidiana, también en el caso específico de la actividad turística, plantea que una forma de representar aquellos es a través de “indicadores”, una representación simplificada y generalizada de las características principales de una situación del mundo real, o sea, una abstracción de la realidad que se emplea para obtener una imagen conceptual, con la finalidad de reducir la complejidad del mundo material para así poderlo entender.

El valor de la aplicación de indicadores está dado por su posibilidad de aplicación para la comprensión del comportamiento de un conjunto de circunstancias en las que no es posible, por razones técnicas, económicas o políticas, experimentar con una situación real.

Mientras en el Siglo XX se interpretaba a la accesibilidad, seguridad y calidad como una necesidad básica, en el Siglo XXI esta percepción se amplia y modifica, ya que se interpreta no solo como una necesidad sino una motivación en la elección de un destino o una empresa y como un factor determinante de la competitividad de un destino o empresa turística.

1- Con relación a la accesibilidad, podemos encontrar variadas definiciones del concepto, la accesibilidad ha sido entendida como “el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad” (IMSERSO, Libro de la Accesibilidad, 2003).

La inclusión social en la actividad turística la podemos englobar a partir de cinco indicadores básicos:

- Accesibilidad al medio físico

- Accesibilidad a los medios de transporte

- Accesibilidad a la información y comunicación

- Información y prevención en viajes y turismo (seguridad y salud)

- Buen trato y calidad de atención al visitante

2- Con relación a la seguridad, la seguridad turística, ha sido entendida como de acuerdo con la OMT, como "*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*" (OMT. 1991).

La seguridad debe ser interpretada por el turista como un estado subjetivo que les permite percibir que se desplazan en un espacio exento de riesgos reales o potenciales.

El éxito de un destino turístico es tener una estrategia de seguridad y el eje fundamental de una estrategia de seguridad es Prevenir, término que significa ver venir, a su vez significa prever - esto es ver anticipadamente las cosas-, pero también significa predecir, o sea imaginar lo que puede ocurrir, basado en nuestros conocimientos y experiencias. .

La seguridad turística la podemos englobar en diez indicadores básicos:

- Seguridad pública
- Seguridad social
- Seguridad y salud
- Seguridad informativa y de facilitación
- Seguridad económica.
- Seguridad en la recreación y en eventos
- Seguridad vial y del transporte
- Seguridad ambiental y ante desastres naturales
- Seguridad de los servicios turísticos
- Derechos humanos e inclusión social

3- Con relación a la calidad, en su programa de trabajo, la OMT entiende la calidad del turismo como ***"****el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural".(OMT. 2003)*

La definición que se describe tiene un criterio amplio que implica una forma integral de plantear y resolver las pautas necesarias para establecer un negocio turístico. La sumatoria de los esfuerzos por brindar calidad tanto en los negocios privados como en las políticas públicas ha evolucionando desde el control de calidad clásico hasta el aseguramiento de la calidad hasta llegar a lo que hoy se conoce como Gestión de la Calidad.

La calidad turística la podemos englobar en diez indicadores básicos:

- Posicionamiento de calidad del destino en el mercado
- Calidad Ambiental
- Calidad de los recursos culturales
- Calidad de los servicios
- Calidad de los productos
- Calidad informativa

- Calidad del sistema de comercialización y comunicación
- Calidad de la infraestructura y equipamiento
- Calidad de los recursos humanos
- Seguridad

Es necesario resolver un interrogante que se plantea al profundizar en el tema: ¿Existieron desde sus inicios en las prestaciones turísticas, criterios de Accesibilidad, Calidad y Seguridad?

Podemos afirmar que la calidad y la seguridad en sí misma siempre existió, pero entendida en su dimensión básica, que consiste en ser una percepción del individuo generada por el grado de satisfacción que le producen determinadas situaciones.

La accesibilidad no era una variable considerada hasta hace unos 25 años.

Hoy en su forma practica la accesibilidad, la calidad y la seguridad se plasma en un conjunto de herramientas compuestas por reglas y normas que enfocan la prestación de los servicios de acuerdo a las expectativas de los clientes.

Marco de relación entre los tres conceptos

Históricamente los criterios aplicados de accesibilidad, calidad y seguridad en el turismo han seguido un desarrollo independiente y paralelo en la actividad turística, aun cuando los objetos de trabajo eran los mismos.

Podemos observar un paralelismo entre los tres conceptos:

Un mismo origen: un proceso organizacional bien desarrollado

El mismo principio: la prevención

El mismo objetivo ideal: llegar a lograr "Cero defecto"

Las mismas responsabilidades: de todos los participantes de la actividad

Un mismo problema: un producto o servicio deficiente

Podemos decir que la calidad como la seguridad y la accesibilidad son tres variables subjetivas que se encuentran presentes siempre en las necesidades del hombre durante el tiempo libre y tienen una interpretación distinta de acuerdo al segmento de la demanda al cual el visitante pertenece.

La accesibilidad, la calidad y la seguridad, como factores complementarios, se convierten entonces en una ventaja competitiva fundamental para diferenciarse en el mercado, como así también ampliar las posibilidades de obtener más visitantes, más clientes y la de fidelizar la demanda actual.

Lo expuesto nos lleva a valorar fundamentalmente la relación entre los tres conceptos y entre dos actores -el visitante y el prestador de servicios- con relación al medio a fin de lograr el mejor grado de satisfacción de ambos, uno como prestador de servicios y otro como visitante del destino.

Conclusión

El "Turismo accesible" apunta a promover la integración, la inclusión, los derechos, la igualdad de oportunidades y la seguridad para los residentes y visitantes (turistas y excursionistas) con capacidades restringidas de un destino turístico y crear una conciencia general sobre la importancia de un turismo seguro, inclusivo y accesible para todos.

Contar con una estrategia competitiva a partir de estos tres parámetros es tratar de ser diferentes y esto significa seleccionar intencionalmente un conjunto distinto de alternativas que permitan ofrecer en el mercado una original combinación de "valores" para la demanda en general y de las personas con capacidades restringidas en particular.

Podemos decir finalmente que **la accesibilidad, la calidad y a calidad son variables objetivas y subjetivas que se encuentra presente siempre en las necesidades del hombre durante el tiempo libre y tienen una interpretación distinta de acuerdo al segmento de la demanda al cual el visitante pertenece.**

LUIS GRÜNEWALD

- Consultor, Investigador y Capacitador especializado en seguridad turística y turismo accesible
- Coordinador del Diploma en "Política y gestión estratégica del turismo accesible, Mg. Águeda Fernández". Universidad Nacional de Quilmes.
- Director del Proyecto de Extensión Universitaria **"Seguridad, Derechos humanos e inclusión social en el turismo"**. Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación. Universidad Nacional de Quilmes.
- Director del proyecto I+D **Seguridad, Salud y Derechos humanos en el turismo.** Universidad Nacional de Quilmes. Universidad Nacional de Quilmes.
- Autor de libros, publicaciones técnicas y artículos sobre seguridad turística y turismo accesible.
- Ha disertado y desarrollado programas de capacitación sobre seguridad turística y turismo accesible en España, EE.UU., Colombia, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Guatemala, Uruguay, Chile, Perú, Colombia y Ecuador.
- Contacto: info@seguridadturistica.com.ar

El turismo más allá de las barreras. Imagen y trato correcto hacia las personas en el turismo.

Robert Almonte

Introducción

El turismo ha sido, desde siempre, una de las principales industrias utilizadas por los pueblos para potenciar su crecimiento; esto es así gracias a la indudable necesidad del ser humano de explorar nuevas culturas y vivir nuevas experiencias. Por otro lado, también goza de una reputación muy cuestionada gracias a la inagotable sed de crecimiento ligado a la potenciación de las ganancias económicas, la centralización de las ganancias económicas y sus cuestionables prácticas ambientales.

Dejando todo esto de lado, el turismo es y siempre será una herramienta para el crecimiento cultural que apoya al desarrollo de las sociedades, siempre y cuando se haga de manera sostenible, sin embargo para esto es necesario ver la "sostenibilidad" como su definición más básica que nos habla de "...mantener durante largo tiempo sin agotar los recursos o causar grave daño…" (RAE), es decir aprovechar los recursos actuales manteniendo la visión a largo plazo de su disponibilidad. Nada de esto es posible si no se incluyen factores del contexto como son las poblaciones actuales y futuras, y por ende las condiciones que les afectan a éstas.

Turismo Post-Pandemia

El Secretario General de la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, Zurab Pololikashvili, dijo, refiriéndose al impacto del Covid-19 en el turismo a nivel mundial, "la crisis nos da la oportunidad de replantearnos cómo ha de ser el sector turístico y su aportación a las personas y al planeta; la oportunidad de que, al reconstruirlo, el sector sea mejor, más sostenible, inclusivo y resiliente, y que los beneficios del turismo se repartan extensamente y de manera justa" (UNWTO). Pololikashvili decía esto refiriéndose al gran impacto sufrido por las

economías más frágiles del planeta que tienen al turismo como su principal sustento.

Desde hace años, investigadores y profesionales del sector vienen hablando de la "estacionalidad del turismo" ya sea bien por las características sociales, culturales, geográficas de los destinos o por la demografía cambiante que hace uso de éste. Hoy es evidente que, sumado a esto, se presenta una vulnerabilidad inherente y dentro, de sus multifactores potencializadores, se encuentra la necesidad de involucrar stakeholders y socios que ayuden a blindar el sector y mejorar sus capacidades de adaptación y respuesta.

En el marco de la Feria Internacional de Turismo (FITUR) 2016, Taleb Rifai decía que *"el turismo es un derecho y que el acceso de todos los ciudadanos debe estar garantizado; en este contexto, el papel de las empresas es fundamental para poder avanzar en facilitar la accesibilidad, pues no será posible avanzar si los operadores turísticos no crean infraestructuras, productos y servicios adecuados"*, haciendo énfasis en la importancia de incluir a la población a nivel mundial que requiere grados adecuados de acceso para su disfrute en entornos turísticos y recreativos. En ese momento, se mencionaba la importancia de hacer de la accesibilidad el centro de las políticas, proyectos y estrategias de desarrollo del sector, debido al gran potencial que presenta el turismo accesible para los destinos a nivel mundial.

La accesibilidad en el turismo, fuera de ser un derecho reconocido a nivel global, es también una oportunidad considerable de ingresos para los negocios, si se usa como elemento diferenciador, sacando partido de la "visión de calidad" que generan los espacios accesibles. La vulnerabilidad no es solo del sector como tal, sino también de los Estados, la tendencia es aumentar la edad productiva de las personas (pasan más tiempo hábiles para trabajar en el sector público o privado) y ese aumento de la productividad trae consigo dos efectos importantes: la posibilidad del gasto y la necesidad de ocio y relajación de un público cautivo dentro las fronteras del país.

Oportunidades del turismo más allá de las barreras

Los beneficios de implementar las políticas ligadas a la accesibilidad en el turismo están bastante claros y han sido discutidos muchas veces, aquí hacemos el intento de identificarlos de manera resumida:

1. Mejores condiciones de accesibilidad: el desplazamiento es parte esencial del negocio, los estándares, políticas y lineamientos técnicos desarrollados para estos fines terminan siendo asumidos no sólo por el sector (turismo), sino por el resto de la cadena de valor del sector.

2. Cambios normativos: las nuevas normas y estándares mantienen al sector actualizado y competitivo, el desarrollo de nuevas normas y el cumplimiento estricto de sus lineamientos sirven de elementos diferenciadores y dinamizadores frente a otros mercados. Esto es siempre más evidente en destinos emergentes y en ofertas turísticas disruptivas que buscan entregar nuevo valor al cliente.
3. Oportunidades de empleo: al inicio del movimiento de personas con discapacidad se acuñó el lema "nada sobre nosotros, sin nosotros" que a su vez hace referencia a la importancia de contar con personas usuarias (con discapacidad) dentro de la planilla laboral de la empresa de servicio (agencias, touroperadores, cadenas hoteleras), ya que por su condición de vida son fieles abanderados de las necesidades de acceso y sirven como el primer frente de "auditoría interna" de la accesibilidad de los servicios. El trato recibido por un turista muchas veces supera en importancia las facilidades o dificultades que puedan formar parte de la experiencia turística.
4. Desarrollo y diversificación del sector: la estacionalidad del sector puede ser compensada con las medidas correctivas oportunas y el turismo accesible puede ser parte de esta solución, si se toma en cuenta a las personas con discapacidad que en promedio ascienden a más de un 10% de la población nacional y el turismo accesible puede, con las políticas correctas, convertirse en una de las soluciones más sostenibles para el sector.
5. Paradigma de inclusión: no es más que el resultado colateral de implementar de manera correcta los cuatro puntos anteriores, ya que los cambios culturales van vinculados al desarrollo de los pueblos y el fomento de una visión de sostenibilidad e inclusión (internamente y externamente) trae consigo no solo beneficios económicos, sino sociales.

Por último, uno de los beneficios, quizá de los menos hablados, es la posibilidad de la creación de toda una industria de productos y servicios en torno a la accesibilidad. Esto de por sí crea importantes y lucrativos incentivos que generan riqueza a los profesionales y los comerciantes locales que dan servicio al sector.

La capacidad de desarrollo o implementación de políticas sanas y sostenibles en el sector turístico van de la mano con la correcta promoción de estos logros. Los países, empresas y servicios deben mercadear de manera eficiente (información relevante y correcta) y accesible sus logros (condiciones de acceso, experiencias accesibles y facilidades) e informar de manera oportuna sus limitaciones, facilitando así la posibilidad a las personas de tomar decisiones con la suficiente información.

Estrategias como la formación del personal que trabaja en el sector y la publicidad, como se representa a la persona con discapacidad o movilidad reducida al momento de usar las atracciones en el destino, son dos de las herramientas más subutilizadas y más costo-efectivas con las cuales se puede contar.

Es tiempo de que los empresarios y políticos dejen de ver la discapacidad como un hoyo negro de recursos y empiecen a ver las virtudes y oportunidades de diversificar y hacer accesible sus ofertas.

Bibliografía

- "EL TURISMO RETROCEDE A NIVELES DE 1990 CON UNA CAÍDA EN LLEGADAS DEL MÁS DEL 70%." *EL TURISMO RETROCEDE A NIVELES DE 1990 CON UNA CAÍDA EN LLEGADAS DEL MÁS DEL 70%*, 2020, https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-retrocede-a-niveles-de-1990-con-una-caida-en-llegadas-del-mas-del-70. Accessed 22 10 2021.
- RAE. "Diccionario Real Academia Española." *Real Academia Española*, https://dle.rae.es/sostenible.
- UNWTO. "GUIAR LA RECUPERACIÓN DEL TURISMO." *GUIAR LA RECUPERACIÓN DEL TURISMOGUIAR LA RECUPERACIÓN DEL TURISMO*, https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19. Accessed 22 10 2021.

ROBERT ALMONTE

- Ingeniero Civil
- Magíster en Gestión de Proyectos
- 2012 – actualidad - Encargado del Departamento de Accesibilidad Universal del Consejo Nacional de Discapacidad (CONDADIS)
- Coordina con actores nacionales e internacionales las medidas gubernamentales y procesos de revisión e implementación de leyes y reglamentos relacionados con la promoción de la accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad y sectores vulnerables.
- Logró concretar el marco normativo sobre accesibilidad universal para su implementación en todos los espacios y edificios públicos y privados de República Dominicana.
- Creó e implementó el Plan de Accesibilidad Municipal en 3 municipios República Dominicana.
- Experto convocado de su país para participar del grupo de trabajo que desarrolló la Norma Internacional para el Turismo ISO 21902, publicada este año.
- Es ponente y coorganizador de la Conferencia Internacional de Turismo Accesible celebrada en países de América Latina y el Caribe.
- Correo: robert.almonte@conadis.gob.do

Turismo en Áreas Naturales Protegidas: sustentabilidad, accesibilidad y seguridad

Mariano Calgaro

Conservación y turismo

¿Quién puede dudar que el paisaje, la geografía o la naturaleza de un lugar son, en diversos casos, el atractivo principal de un destino turístico? Pero las áreas naturales representan más que un atractivo turístico, forman parte de la historia y el origen del destino en donde se encuentran. En ellas habitan la flora y fauna autóctona de cada región y se observan las riquezas naturales — y en algunos casos, culturales — en su estado más puro. A pesar de haber sido transformadas por el hombre a través de los años, hoy en día se generan esfuerzos conjuntos para rescatar y conservar lo que alguna vez fue.

En este contexto, las Áreas Naturales Protegidas (ANP) — o quienes deciden proteger a estas áreas naturales — vienen a intentar llegar al objetivo de que tanto las generaciones actuales como las futuras puedan seguir teniendo la posibilidad de conocer y disfrutar estos lugares que presentan características únicas.

Ahora bien, la pregunta que surge es si quienes diseñan y gestionan estos espacios naturales, consideran a todas las personas para su uso y goce. Es decir, ¿se tienen en cuenta a las Personas con Discapacidad o aquellas con alguna limitación funcional temporal? ¿Puedan ellas gozar de la naturaleza de igual manera que cualquier otra persona? La respuesta se irá develando a lo largo del documento, pero antes de continuar, sería prudente aclarar algunos conceptos para comprender mejor la temática a tratar.

La Unión Mundial para la Naturaleza (UICN) define a un Área Protegida como una superficie de tierra y/o mar especialmente consagrada a la protección y el mantenimiento de la diversidad biológica, recursos naturales y culturales asociados y manejada a través de medios jurídicos y otros medios eficaces. En otras palabras, un ANP es un área manejada con normas que garantizan la protección de los recursos naturales, culturales y los servicios ecosistémicos del lugar.

Según la Organización Mundial del Turismo, en los países en desarrollo, la actividad turística en regiones naturales presenta expectativas de crecimiento para los próximos años. Aquellos países que poseen grandes atractivos naturales (como Argentina) deben reflexionar y considerar la mejor manera de preservarlos

en el tiempo, ya que, en la inmediatez, entre otras cosas, representan una fuente de ingresos considerable. Aquí surge otra pregunta: ¿estamos preparados?

Ya hace unos cuantos años en que la tendencia por buscar alternativas turísticas que disten del clásico turismo de masas como el de “Sol y Playa”. Los turistas están buscando conectarse más con la naturaleza y turismos como el “aventura”, el “rural” o el “ecoturismo”, han venido ganando terreno ya previo a la Pandemia del COVID-19. Según las estadísticas, esta tendencia no solo se mantuvo una vez que se pudo comenzar a viajar nuevamente, sino que se acrecentó.

En este punto, debemos recordar que el turismo en áreas naturales es el conjunto de actividades turísticas que se desarrollan en áreas geográficas naturales. El objetivo es conocer, disfrutar y valorar los atractivos naturales y/o culturales de la región, y se caracteriza por producir un moderado impacto ambiental. En estos lugares es dónde en cierta medida se puede trabajar sobre la accesibilidad y el desarrollo de actividades recreativas relacionadas con el medio ambiente para todos los turistas que las visiten.

Aparece entonces la histórica dicotomía entre desarrollo y conservación. El desafío para el gestor del espacio natural estará en hallar la manera de compatibilizar turismo y la conservación de los mismos. Ante esto, se debe tener en consideración que las ANP no se crean para el turismo sino para la preservación del hábitat. De todas maneras, la actividad turística se beneficia de esa preservación, razón por la cual debe desarrollarse sustentablemente.

En este sentido, se debe tener en cuenta que ya en el acto fundacional de las ANP se contempló el aprovechamiento turístico de las mismas cuando el Perito Moreno donó una fracción de tierras, expresando su voluntad de que sirvieran para el goce y la recreación de las generaciones venideras. En Argentina los Parques Nacionales deben su existencia a la donación, por parte de Francisco Pascasio Moreno, de tres de las veinticinco leguas cuadradas de tierras que había recibido del Gobierno Nacional a modo de recompensa por su ejemplar participación en la solución del conflicto limítrofe con Chile.

Esta área se emplazaba al sudoeste del lago Nahuel Huapi, en la provincia de Río Negro, cercano a donde hoy se encuentra actualmente la ciudad de San Carlos de Bariloche. El Perito Moreno envió una carta al entonces Ministro de agricultura de la Nación, en la cual expresaba los motivos de la donación y delimitaba el área a reservar. En febrero de 1904, el presidente Julio Argentino Roca aceptó la donación, decretando que se reservara como Parque Nacional del Sud (hoy Parque Nacional Nahuel Huapi) la zona indicada y prohibiendo que se hiciese en ella concesiones a particulares (Schlüter, 2001, pp. 51-52).

Más adelante, la ley de creación de la Administración de Parques Nacionales (N° 12.103/34), asegura al interés turístico como uno de los móviles complementarios para crear nuevas ANP. La ley vigente N° 22.351/80, reconoce la práctica del turismo, condicionado a las categorías de Reservas Nacionales, en algunos sectores de los Parques Nacionales y en los Monumentos Naturales, quedando prohibidas en las Reservas Naturales Estrictas y en algunos Parques donde el organismo administrador considere que la presencia del visitante puede afectar el ambiente.

Es decir, en las ANP debe desarrollarse un manejo planificado de la actividad turística, no pudiendo ser ésta su actividad principal. Pensando en esto e intentando responder la pregunta antes planteada acerca de si estamos preparados en Argentina como para afrontar el esperado crecimiento del turismo en nuestras regiones naturales, según datos del Sistema Federal de Áreas Protegidas (2020) — ente que engloba a 500 de las casi 550 ANP que tiene el País — la superficie protegida alcanza las 36.947.536 has (superficie similar a las provincias de Bs. As. y Tierra del Fuego juntas). Esto se traduce en un 13,29 por ciento del total del territorio.

Estos datos demuestran que aún se dista del compromiso asumido por el País en la Convención de Diversidad Biológica de 1992 en el que los países del mundo deberían llegar al año 2020 con un diecisiete por ciento del territorio continental y diez por ciento del marino bajo amparo. Sin embargo, ese porcentaje debe ser de cada región natural y asegurar que la mayor parte de esas ANP se encuentren bien implementadas para que cumplan efectivamente con su función (www.vidasilvestre.org.ar, 2017).

En Argentina, según datos de la Administración de Parques Nacionales (APN), apenas el dos por ciento de la superficie de las ANP bajo jurisdicción nacional no tiene controles reales. En general, cada unidad protegida tiene una asignación presupuestaria específica y cuenta con guardaparques nacionales para su vigilancia. Además debe tener la presencia preventiva de brigadistas de incendios forestales y “un equipo técnico interdisciplinario especializado en la temática de conservación distribuida regionalmente” (APN, 2001, p.4). Sin embargo, saliendo del ámbito nacional, la situación es totalmente diferente.

Según un informe en línea producido por la Fundación Vida Silvestre Argentina (FVSA) y la APN, el cincuenta y siete por ciento de las ANP cuenta con nulo nivel de implementación**.** Con déficit presupuestario de recursos humanos o planes de manejo, sólo el veinte por ciento de las ANP presenta un grado de control aceptable, apenas un pequeño porcentaje más que las 4.595.113 de hectáreas (superficie equivalente a la suma de Tucumán y Tierra del Fuego) que pertenecen a las 55 áreas naturales bajo el amparo de la Administración de Parques

Nacionales (www.vidasilvestre.org.ar, 2017). Fuera de este 1,65 por ciento de superficie protegida del territorio nacional, “el resto forma parte de lo que se conoce como “reservas papel”, porque sólo figuran en los expedientes de creación” (Cinti *et al*., 2008, p.5).

El déficit se ahonda en relación a la representatividad biogeográfica, ya que apenas seis de las dieciocho eco-regiones que posee Argentina cuentan con cobertura satisfactoria (superior al quince por ciento). Con ello se observa que la situación está lejos de ser la ideal y es necesario implementar nuevas unidades de conservación y mejorar las establecidas en las regiones naturales más necesitadas de escudo como la Pampa, el Espinal y el Chaco Húmedo.

Ahora bien, para que el turismo en estos espacios se desarrolle adecuadamente se debe tomar en consideración el desarrollo de 3 variables, que en su conjunción, resultan experiencias de calidad satisfactorias para el visitante. Ellas son: la sustentabilidad, la accesibilidad y la seguridad. Aunque parecen ser tres variables aisladas, se encuentran interconectadas formando parte de un círculo en el que todas deben desarrollarse óptimamente para que el sistema funcione.

Sustentabilidad

Comencemos por la primera: la sustentabilidad (o sostenibilidad). Ella es una manera de llevar adelante proyectos, es una decisión de las personas que están a cargo de los mismos. Distintos organismos privados y públicos, han logrado contribuir con ello por medio de pequeñas acciones de prevención y concientización. El turismo, dada su relación y dependencia con los entornos, debe tener presente su rol en esto, siempre recordando que un destino solo es exitoso si perdura en el tiempo. En el caso de áreas naturales, el atractivo será atractivo, siempre y cuando exista.

Es así que, en ningún caso, el turismo puede estar librado al azar, menos aún cuando se desarrolla en áreas naturales, en donde el administrador del ANP, previo a ver qué actividades permitir en el lugar, debe considerar e integrar dos elementos claves de manejo:

- Un **sistema de manejo de ecosistemas**, que requiere un conocimiento de las oportunidades de los visitantes y de los efectos de distintas formas de uso sobre la integridad ecológica del sitio.
- Un **sistema de manejo de oportunidades recreativas**, que requiere un conocimiento de las necesidades, requerimientos y expectativas de los individuos (todos, incluyendo a quienes tengan una discapacidad), el rol de cada actividad, y las características comportamentales de los visitantes.

En síntesis, el objetivo del desarrollo sustentable es permanecer en el tiempo. Sin duda que no es algo sencillo, porque para lograrlo se requiere que un área natural mantenga su rentabilidad, proteja los recursos naturales que lo sostienen y respete e involucre a la población. Es decir, se debe aplicar al desarrollo turístico las tres dimensiones de la sustentabilidad, debiendo establecerse un equilibrio entre ellas para garantizar su viabilidad a largo plazo.

Ello exige la participación informada de todos los agentes relevantes y un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. Además, requiere de un seguimiento constante de los impactos, para introducir las medidas preventivas o correctivas. A su vez, debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, sin dejar de lado el hecho de hacer a los turistas más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomentar en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

Un turismo sustentable es aquel que tiene en cuenta las repercusiones a futuro —económicas, sociales y medioambientales —, del entorno que rodea a la actividad turística, a la comunidad que la comprende y al visitante y/o turista. Se enfoca en la gestión de los recursos, para satisfacer las necesidades económicas, sociales, estéticas, respetando la integridad cultural, los procesos ecológicos, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida.

En este sentido, la sustentabilidad ya no es sólo un valor agregado, sino un requisito vinculado con los estándares mínimos de calidad. No se trata únicamente de segmentos compuestos por conservacionistas, personas comprometidas con la mejora del entorno natural o grupos ecologistas, sino que son de turistas que ya no quieren pasar sus vacaciones en lugares con altos índices de contaminación. Han abandonado las áreas cada vez más contaminadas y degradadas para cambiarlas por destinos más prístinos. Por ello, aquellos destinos que puedan conservar y proteger sus recursos naturales serán capaces de alcanzar el éxito a largo plazo.

Sin embargo, si bien en los últimos años el turismo asociado a la naturaleza ha crecido significativamente y se tiende a asegurar que todo turista pueda gozar de aquello que se conserva en las ANP, aún falta bastante en materia de accesibilidad, por ejemplo. Más aún si hablamos de aquellas ANP que no pertenecen a la Administración de Parques Nacionales que ni siquiera cuentan con los recursos necesarios como para sostenerse en el tiempo. De todas maneras, existen buenos ejemplos que demuestran que el desarrollo del turismo

sustentable y, particularmente, en áreas naturales protegidas es viable, como el Parque Nacional Iguazú.

Accesibilidad y seguridad

Como es lógico, las áreas naturales no están acondicionadas de manera natural para que el hombre pueda transitar por ellas. Es por eso que al momento en que se decide manipularlas para que puedan recibir visitantes, es necesario hacerlo de la manera menos invasiva posible. Sin embargo, para poder ser visitadas, deben ofrecer la seguridad necesaria tanto para el visitante, como para el entorno. En este punto se debe considerar que, para poder satisfacer a la mayor cantidad de visitantes posibles, es fundamental tener en cuenta las normas de accesibilidad, particularmente las de accesibilidad al medio físico.

Se entiende por accesibilidad a "la característica del urbanismo, la edificación, el transporte o los medios de comunicación que permite a cualquier persona su utilización con la máxima autonomía personal" (Capel et al., 2016, p.7). Para un área natural, es el hecho de permitir a la mayor cantidad de personas poder disfrutar del entorno que se ofrece. La posibilidad de los visitantes de trasladarse de un punto a otro dentro de una reserva o área natural, es lo que permitiría vivir la experiencia de conocerla.

Por ello, llevar adelante el cumplimento de ciertas normas de accesibilidad, traen consigo el resguardo de los visitantes. Es decir, para el cumplimiento de estas normas se tiene en cuenta una serie de normas de seguridad, como lo son la creación de los senderos, los pasamanos y áreas de descanso, entre otros.

Por su parte, con el término Turismo Accesible se quiere hacer realidad una oferta orientada al máximo número de personas que les permita ser turistas con plenos derechos. Este conjunto cuantioso 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, personas con discapacidades temporales (mujeres embarazadas, personas accidentadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales, mentales y múltiples), por lo que se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas.

La accesibilidad debe entenderse como un bien común para todos los ciudadanos. En el diseño de circuitos en las áreas naturales y en los proyectos para protegerlas, debe integrarse como un parámetro de bienestar social, al igual que la lucha contra la contaminación, la planificación del tráfico, los sistemas de limpieza, la existencia de zonas verdes, los adecuados niveles de ruido, todo lo que constituye la calidad de vida y hace posible la conservación de las áreas naturales y su disfrute.

Sin embargo, para que la accesibilidad sea una realidad, ha de existir una voluntad política que disponga los medios necesarios para lograrlo, por lo tanto debe existir una legislación que ofrezca un marco general en donde se especifiquen las medidas necesarias para el cumplimiento de la normativa.

En el Plan de Gestión Institucional para los Parques Nacionales se afirma que, la existencia de estos espacios está fundamentada en la necesidad de conservarlos para el disfrute de los mismos por las generaciones presentes y futuras, entendiendo que estas áreas forman parte del patrimonio perteneciente al conjunto de la sociedad y que debe por ello “ser conservado, resguardado e incrementado para beneficio de todos los habitantes” (Administración de Parques Nacionales, 2001, p.3). Dentro de este mismo documento es contemplado el derecho de todo habitante a acceder y disfrutar de las áreas protegidas al afirmarse que "los circuitos y sistemas interpretativos ofrecerán a las personas con discapacidad puedan disfrutar de la naturaleza, garantizando la igualdad de oportunidad de todos los habitantes" (Administración de Parques Nacionales, 2001, p.38).

Para lograr esto, dentro del Plan se propone la adaptación de todas las instalaciones dentro de los Parques Nacionales de modo que estas resulten accesibles a personas con discapacidad, sosteniendo así que la accesibilidad no va en detrimento de la conservación del ecosistema que protege cada Parque Nacional. Por este motivo, la construcción de infraestructura y planta turística dentro de un área protegida puede realizarse siguiendo un diseño y tipo constructivo armonioso con el entorno, que a la vez garantice estándares de calidad que contemplen la accesibilidad.

Por ejemplo, para hacer accesibles los espacios naturales a las necesidades de las personas con discapacidad se deben conocer las actividades que pueden realizar para acondicionar los espacios naturales a sus requerimientos, en forma tal que sean lo menos agresivas posibles para producir un mínimo de impacto formal donde se establezcan criterios de selección.

Partiendo del hecho de que todos podemos contraer alguna disminución funcional en algún momento de nuestras vidas y asegurando que la accesibilidad beneficia al 100% de las personas — ¿quién elegiría los escalones por sobre una calzada llana o una leve pendiente? —, el derecho a acceder al turismo y el goce de áreas naturales por parte de todas las personas, requiere un proceso de planificación estratégica, en el cual se deben considerar tres variables:

- Conocer las características generales del segmento de las Personas con Discapacidad.

- Buscar estimular al máximo los sentidos del ser humano y facilitar el disfrute del ambiente.
- Motivar el aprendizaje y el conocimiento del ambiente a través del tacto, el olor, la audición y la vista.
- Organizar el ritmo de las excursiones.
- Contar con personal capacitado para cumplir con la función de guía especializado.
- Garantizar el acceso a la señalización, comunicación e información

• Lograr la plena accesibilidad al medio físico.
  - Diseño adecuado de senderos; pasillos; puentes; rampas; servicios sanitarios; puertas; estacionamientos; áreas de descanso, de estar, de recreación, de aprendizaje y de administración.
  - Considerar dimensiones, materiales de construcción y especificaciones técnicas.
  - Contar con las ayudas técnicas necesarias: pasamanos, barras de apoyo a tres medidas, áreas de descanso, etc.
  - Disponer buena iluminación en las edificaciones, para evitar sombras y deslumbramientos.

• Mejorar la calidad de prestación de los servicios
  - La implementación de normativas de accesibilidad a los parques nacionales y áreas protegidas debe complementarse con la educación ambiental.
  - La documentación, los mapas, las señales, son fundamentales, y aún mejores si se utilizan recursos y ayudas técnicas de lenguajes y estímulos sensoriales
  - Contar con personal capacitado para cumplir con la función de guía especializado.

Ello se logra, por un lado, buscando aplicar los conceptos del Diseño Universal al espacio natural, pero respetando al máximo el entorno, para lo cual se deben considerar, las características físicas y climáticas del lugar, la antropometría, los materiales de construcción y el diseño de implementos, los productos de apoyo y ayudas técnicas, etc..

Como establece Jiménez Sandoval (2002, pp. 49-50), esto implica la consideración de los derechos humanos para la realización del diseño espacial; es decir, se deben considerar las necesidades de todas las personas, sin importar su edad, género o capacidad. Todo diseño debe eliminar las barreras del entorno, respetando las normas internacionales de accesibilidad y, por supuesto, la

armonía con el ambiente. Es decir, el diseño debe reflejar esta orientación respetuosa, conservacionista y ecológica de la accesibilidad, completando esta perspectiva con conceptos básicos de paisajismo.

Y, por otro lado, se debe hacer foco en la educación, concientización, información, educación y formación, de todas las personas en general, pero fundamentalmente de quienes estén a cargo de recibir y de tratar con los visitantes. Sin lugar a dudas, la calidad de trato adecuado hacia las personas con discapacidad hará la diferencia y ayudará a "salvar" algunas barreras físicas que puedan aparecer. La empatía, la buena predisposición, la adaptabilidad y el conocimiento sobre cómo proceder ante determinadas situaciones, ayudarán a compensar algunas cuestiones arquitectónicas que generen inaccesibilidad. No sin mencionar que ello genera competitividad en el ANP y la diferenciará de otras.

Estrechamente relacionado con ello, quisiera mencionar el concepto de buenas prácticas en accesibilidad, las cuales son entendidas como aquellas experiencias exitosas en donde las personas con discapacidad pudieron desarrollarse libremente en el lugar sin tener que depender de que alguien lo ayude o asista todo el tiempo.

A esto se debería apuntar cuando se piensa en que todos podamos disfrutar de los espacios naturales existentes, ya que trae aparejado un sin número de beneficios, entre los cuales se destacan:

- Formación y capacitación de los agentes implicados
- Promoción de la cultura de la calidad
- Mejora de la satisfacción de los visitantes, así como de los índices de fidelización.
- Reconocimientos gubernamentales
- Consolidación de la oferta turística y de la imagen del destino.
- Aumento de la competitividad del Área Natural
- Mejora de la calidad de vida de todas las personas

Mencionábamos antes la mejora de la calidad de prestación de los servicios y, entre otras cosas, no podemos olvidar la implementación de medios para la interpretación ambiental, lo cual debe incluir, entre otros:

- Medios no personales (señales y marcas fijas, publicaciones, senderos autoguiados y exhibiciones, etc.)
- Medios personales (paseos guiados, audiovisuales atendidos por personal, demostraciones y conferencias, etc.)

- Centro de visitantes (mapas hápticos, maquetas, información audiovisual, etc.)
- Espacios físicos (servicios sanitarios, médicos, sala de reuniones y área administrativa)

En este sentido, el acceso a la información, mediante la señalización o la comunicación interpersonal es fundamental.

Señalización

- Letreros informativos elaborados con colores contrastantes, para que las personas con deficiencias los perciban. Se deben colocar en lugares visibles y accesibles, tanto en los salones como en los senderos.
- Los contrastes verde oscuro y amarillo, marón y amarillo se adaptan bien para continuar con la armonía del entorno. Tener en cuenta que para personas con discapacidad visual se recomiendan los colores cuyos valores grisáceos sean detectables; pues aquellas personas pueden no distinguir los colores pero sí diferenciar distintos tonos de grises.
- Los carteles interpretativos deben tener un plano donde se ofrezca la información con una inclinación a 60 grados para permitir que tanto los visitantes de pie y los usuarios de silla de rueda o personas de baja talla o niños puedan leer la información sin dificultad. Los mismos podrán tener una altura máxima de 1,60m.
- La cartelería debe estar ubicada de manera tal que no interfiera en el correcto desplazamiento de los visitantes, pero debe ser visible y clara, de fácil interpretación para todos los usuarios. Delante de la señal debe existir un espacio libre de obstáculos, suficiente para inscribir un círculo de 150 cm de diámetro que permita la aproximación de los usuarios de sillas de ruedas.
- Todos los cruces de camino deben estar claramente señalizados, evitando utilizar demasiadas flechas de dirección en un único poste orientativo, ya que puede llevar a confusión.

Comunicación

- La información debe brindarse en diversos métodos de comunicación (braille, lengua de señas, gráficos, otros métodos alternativos y aumentativos de comunicación, etc.).
- Debe coordinarse con el sector de educación especial para elaborar las adaptaciones requeridas en el área.
- Debe brindarse información multisensorial de los senderos acerca de la flora, la fauna y otras características del área, para anticipar los estímulos que se encontrarán en el lugar.

- Se debe considerar la información sobre seguridad y adaptarla a las necesidades de los visitantes.
- Se debe coordinar con el sector de educación especial para elaborar las adaptaciones requeridas en el área.
- Se debe garantizar información sobre los senderos accesibles para que los visitantes con discapacidad y /o movilidad reducida conozcan antes de iniciar un recorrido las características del itinerario y las dificultades con las que el visitante se puede encontrar. Es necesario detallar: longitud del sendero, tipo del suelo, presencia o no de zona de descanso y cada cuántos metros se encuentra y tramos de mayor pendiente en porcentaje, entre otros.

Ahora bien, tal como se expone en Calgaro et al. (2017), para poder ofrecer una accesibilidad apropiada para los visitantes, se debe contar con vías de comunicación apropiadas. Es por ello que se enlistan a continuación una serie de recomendaciones en el diseño de los senderos, pasarelas y puentes para poder desarrollarlas exitosamente:

Senderos accesibles

- Garantizar que en los senderos se utilice tierra suficientemente compactada y tratada convenientemente, previendo que el terreno posea características antideslizantes, sin resaltos ni elementos que provoquen tropiezos. Evitando el uso de arenas sin compactar, grava suelta, lascas de madera o materiales sin un alto grado de compactación.
- Asegurar que en los senderos accesibles las pendientes longitudinales no sean mayores al 6% ni superior a 15 m de longitud, entre descansos. Podrá considerarse el trazado de pendientes mayores, pero en tramos de menor extensión. En ningún caso la pendiente será mayor del 12%.
- Contemplar en los senderos accesibles una altura libre de obstáculos (iluminación, ramas de árboles, cartelería, etc.) no inferior a 2,10m, permitiendo una mejor circulación de las personas con discapacidad visual.
- Prever que el sendero cuente con un ancho mínimo de 1,50m, siendo lo ideal 1,80m. Se admitirán estrechamientos puntuales en el sendero accesible no inferiores a 0,90m. en una longitud máxima de 10m.
- Contar con un bordillo de seguridad de 0,10m o delimitación con piedras en ambos lados del sendero/camino accesible, para que sirvan de guía a personas con discapacidad visual que se movilizan con bastón.
- Resolver los desniveles que existieren a través de plataformas, rebajes o rampas de pendientes adecuados.

- En los senderos/caminos que pasen cercanos a la vegetación, resolver el paso por sobre las raíces de los árboles que se crucen por el mismo, y la invasión de las ramas a una altura menor a 2,10m.
- Garantizar en los senderos accesibles zonas de descanso como máximo cada 50m. Dichas zonas de descanso tendrán bancos a una altura del suelo de 0,45m.
- Estos deberán tener respaldo, apoyabrazos y aristas redondeadas para evitar accidentes.

Pasarelas y puentes accesibles

Las pasarelas y puentes son necesarios para unir distintos sectores de un área natural. Estos se diseñan de distintos materiales según el clima al que estén expuestos, podrán ser metálicos o de madera. Por eso para realizarlos se recomienda:

- En caso que las pasarelas o los puentes tengan tablones, proveer que los mismos no dejen entre sí espacios superiores a 0,015 m para evitar que se deslicen o se traben bastones o andadores.
- Contemplar que, tanto al inicio como a la finalización de la pasarela o puente se salven los desniveles cuando sean mayores a 0.02m, con rampas de pendientes adecuadas.
- Garantizar un bordillo de seguridad a ambos lados de la pasarela de 0,10m de altura que impida la salida de las ruedas de una silla y sirva de guía a los usuarios con discapacidad visual.
- Garantizar en las pasarelas que estén elevadas más de 0,50m del suelo sobre masas de agua se coloquen barandas y pasamanos.
- Las barandas de seguridad deberán tener un altura comprendida entre 0,90m y 0,75 del suelo y el superior a 0,90 -1m como máximo, este podrá coincidir con la baranda.
- Se recomienda la protección de la parte baja de la baranda de seguridad con paneles, mallas o barrotes verticales garantizando la seguridad, en especial de los niños, y sobre todo en aquello lugares que presente alto riesgo.

Por último, si bien todas estas cuestiones que estuvimos mencionando hacen a la seguridad de las personas en las ANP, quisiera mencionar algunas pautas de seguridad en los recorridos de los atractivos naturales que propone Grünewald (2016):

- Señalizar adecuadamente el recorrido estipulado, como así también las zonas de acceso prohibido al público.
- Prever dificultades en el recorrido relacionadas con condiciones climáticas: como hielo o escarcha especialmente en las primeras horas de la mañana o lluvia; ya que el suelo se torna resbaladizo y pueden originarse accidentes.
- Extremar cuidados en zonas de limitación sensorial, por ejemplo en zonas en las que no hay buena visibilidad causada por árboles o vegetación o acceso limitado en pendientes pronunciadas.
- Revisar diariamente el parte meteorológico oficial, con el objetivo de evitar peligros que suponen las condiciones climáticas extremas (tormentas de vientos, lluvias copiosas, riesgo de insolación).
- Establecer una clasificación de la dificultad del recorrido, determinar horario de partida y duración, planificar los descansos a lo largo de la ruta y los puntos de reagrupamiento.
- Determinar la cantidad de responsables del grupo en función del número de asistentes al recorrido, priorizando la figura de quien encabeza el grupo y el que lo cierra.
- Establecer servicios de rescates con los que se podrá contar; es necesario un estudio previo al inicio de las actividades tomando en consideración:
- Contar con la información de ubicación, teléfonos y medios de transporte disponibles de los servicios de seguridad pública (policía, gendarmería, etc.)
- Informar a la fuerza de seguridad zonal el número aproximado de visitantes por período, para organizar en conjunto la asistencia, en caso de ser necesario.
- Contar con la información de farmacias y días de guardias de las mismas, hospitales u otros centros de asistencia cercanos, estos datos se los puede incluir en mapas a lo largo del recorrido, folletos, etc.
- Aprovisionarse de un botiquín de primeros auxilios, como así también capacitar al personal en la asistencia primaria ante una urgencia.

Asimismo, para quienes estén a cargo de la administración del ANP, deberán considerar los siguientes aspectos al realizar un diagnóstico de seguridad del lugar:

- Determinar detalladamente las características del terreno, infraestructura, diversidad de la flora y fauna, señalización y clima, entre otros.

- Evaluar los requerimientos de las personas con discapacidad, tanto a nivel sensorial, físico y mental, para determinar cuáles serán las ayudas requeridas para poder garantizarle a todos los visitantes una estadía y disfrute del parque de la manera más segura y con el menor riesgo posible.
- Identificar todas aquellas zonas que representen un alto nivel de peligrosidad, para que se puedan tomar las medidas correspondientes para disminuir el riesgo que éstas representan.
- Determinar el nivel de conocimiento que poseen los guardaparques sobre las condiciones de riesgo (parques con playa, volcanes, bosques) que existen en cada uno de los parques y áreas protegidas visitadas.
- Determinar la existencia, dentro del parque o área protegida, de los medios necesarios para atender cualquier tipo de emergencia (botiquín, camilla, implementos para inmovilizar diferentes partes del cuerpo, etc.), así como la capacidad del personal para usar adecuadamente este tipo de equipo y atender las posibles emergencias de acuerdo con las características particulares del sitio.
- Identificar la existencia de sistemas de alarma que permitan a los visitantes indicar su ubicación en caso de emergencia o presencia de alguna irregularidad. Esto a fin de que los guardaparques o visitantes puedan identificar el momento y el lugar de una emergencia, sin importar cuál sea.
- Verificar la existencia de la señalización única y accesible a todas las personas, sin importar su condición o necesidades para que tengan a su disposición la información requerida que le permita una estadía segura.
- Evaluar la accesibilidad que posee el parque o área protegida para las unidades de atención primaria de emergencias, llámese ambulancias, unidades de rescate, máquinas extintoras de incendio, helicópteros, etc.

Esto último es fundamental, ya que si no conocemos el estado general de seguridad en el que se encuentra el ANP ni las características de los visitantes que tenemos o podríamos llegar a tener, se torna imposible (o al menos, ineficaz) la toma de decisiones sobre qué implementar, dónde hacerlo y cómo hacerlo. De todas maneras, la búsqueda de la calidad debe ser constante, para lo cual, se deberán realizar auditorías cada cierta cantidad de tiempo con el fin de detectar nuevas oportunidades de mejora.

De esta manera, no solo estaremos actuando preventivamente con el objetivo de minimizar los riesgos de todos los visitantes, sino que estaremos en búsqueda de una mejora continua que posibilite el disfrute de las ANP por parte de todas las personas de una manera accesible y segura, asegurando el Derecho al turismo que todos los seres humanos tenemos.

Bibliografía

- Administración de Parques Nacionales (2001), *Plan de Gestión Institucional para los Parques Nacionales*. Recuperado del sitio de internet del Centro de Formación y Capacitación en Áreas Protegidas: http://www.capacitacionapn.gob.ar/wp-content/uploads/plan_de_gestion.pdf. Argentina.
- Calgaro, M. y Fernández, A. (Compiladores) (2013), *Recreación accesible en áreas naturales y culturales para personas con discapacidad visual*. Universidad Nacional de Quilmes, Argentina.
- Calgaro, M., Grünewald, L. y Ramírez, C. (2017), *Seguridad y accesibilidad en áreas naturales*. Universidad Nacional de Quilmes, Argentina.
- Capel, G., Fernández, A. y Méndez, M. (2016), *Accesibilidad, Salud, Seguridad & Turismo, Consejos básicos de seguridad para viajes y turismo*. Universidad Nacional de Quilmes. Argentina.
- Cinti, R. (Ed.). (2008), *Parques Nacionales y otras áreas protegidas de la Argentina*, tomos I y II. Buenos Aires, Argentina.
- *Fundación Vida Silvestre Argentina, http://www.vidasilvestre.org.ar*
- Grünewald, L. (2016). *Recuerde… Seguridad Turística. Sistema de información y prevención en seguridad turística*. Publicación técnica digital, Universidad Nacional de Quilmes, Argentina.
- Jiménez Sandoval, R. (Coordinador) (2006), *Guía de cómo hacer un diagnóstico de accesibilidad en un área protegida. Proyecto de accesibilidad a parques nacionales y/o áreas protegidas*. Costa Rica.
- Ley Nacional 22.351/80, *Parques Nacionales, Monumentos Naturales y Reservas Nacionales*, Congreso de la Nación, Argentina, 1980.
- Schlüter, R. G. (2001), *El turismo en Argentina. Del balneario al campo*. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos (CIET), Lanús, Buenos Aires, Argentina: Talleres CPC.
- Sistema Federal de Áreas Protegidas, https://www.argentina.gob.ar/ambiente/areas-protegidas/sifap (2020)
- Kitaigorodsky, M., Misischia, B., Yebrín, B. y Yebrín, L. (2004), *Accesibilidad en parques nacionales, la experiencia en el Parque Nacional Nahuel Huapi, Prov. de Río Negro, Bariloche, Argentina*. Ponencia en el I Congreso Virtual Iberoamericano sobre turismo accesible, Turismo para Todos. Intendencia Parque Nacional Nahuel Huapi.

MARIANO CALGARO

- Licenciado en Administración Hotelera, UNQ
- Magister en Desarrollo y Gestión del Turismo, UNQ.
- Especialización de posgrado Formación y desarrollo de personal, en el marco de la dirección integral del capital humano en la industria de la hospitalidad, UNQ
- Investigador y extensionista especializado en Seguridad, DDHH e inclusión social en el turismo.
- Coordinador académico y Docente del Diploma de extensión universitaria en Política y Gestión estratégica del turismo accesible, “Mg. Águeda Fernández”, UNQ.
- Docente de la materia “Mantenimiento, seguridad y accesibilidad hotelera” de la Licenciatura en Administración hotelera, UNQ.
- Miembro de la Red interamericana de Turismo accesible y Seguridad Turística.

- Miembro del Comité Técnico ISO/TC 228 de Turismo y servicios relacionados representando a la República Argentina, participando del desarrollo de las normas internacionales de alojamiento (WG 15) y de Visitas turísticas (WG 17).
- Co-Autor de libros y publicaciones técnicas y disertante en diversos encuentros y charlas sobre seguridad turística, turismo accesible y competitividad de destinos turísticos.
- Contacto: marianocalgaro@yahoo.com.ar

El impacto de la temática del Turismo accesible en diferentes espacios institucionales en la UNQ y en la RID

Yamila Arias, Gabriela Capel, Andrea Gaviglio y Karina Meana

Con este artículo buscaré homenajear de alguna manera a mi querida amiga, colega y compañera, demostrando todo lo que hizo para la inclusión de las personas con discapacidad, tanto a nivel académico en la UNQ, como también con el desarrollo del turismo accesible destacando la importancia del mismo.

Se destacará la importancia que ella le dio a la formación de mejores profesionales en la temática y cómo influyó su accionar en quienes la conocimos. Su impronta por promover la necesidad de comprender la transversalidad y de abordar el tema desde todos los actores no solo desde el sistema educativo, sino a nivel social para poder pensar una inclusión real y posible.

Se presentarán algunas recopilaciones de diferentes trabajos generados por ella, junto a otros profesionales y desde diferentes espacios de la UNQ, donde transitó no sólo como estudiante, sino como profesional, docente e investigadora. Para esto se realizará un desarrollo histórico descriptivo de este recorrido del cual tuve el honor de poder compartir.

Con la resolución Nº 270/09 se crea la Comisión de Discapacidad de la UNQ y se realiza la designación de los representantes que conformaran la misma. En esa instancia en representación del Claustro de Graduados de la Universidad es nombrada Águeda Fernández, junto a un grupo otros representantes de los diferentes claustros

Teniendo en cuenta que dicha institución venía desarrollando múltiples actividades tendientes a la equiparación de oportunidades para la Integración de las personas con discapacidad, es que se comienza a participar de manera activa de las diferentes reuniones que convocaba la Comisión Interuniversitaria, Discapacidad (CID) y Derechos Humanos del Ministerio de Educación de la Nación. De esta manera se asistió en representación de nuestra Casa de Altos Estudios. En ambos espacios ella propulsaba la interacción de los diferentes actores, así como la búsqueda de la escucha de la voz de las personas con discapacidad. Planteó en las diferentes reuniones la inclusión del tema de Turismo Accesible y la importancia de pensar en un diseño universal.

Trabajó acompañando y apoyando a la Comisión en relación con sus funciones como fueron el lograr la plena accesibilidad física, auditiva, visual o intelectual y discapacidades múltiples de las personas en todos los ámbitos de la Universidad. También se preocupó por ejecutar y difundir proyectos, investigación, prestación de servicios, cursos, conferencias, además de todas las otras actividades producidas por la Comisión de Discapacidad. Todas estas enmarcadas en el artículo 7 del Estatuto de la Universidad Nacional de Quilmes, donde se describe que nuestra Universidad asegura la igualdad de oportunidades y posibilidades, y hace efectiva la corresponsabilidad de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Diferentes colegas quienes acompañaron a Águeda en este espacio, sobre todo en el transcurso de su desarrollo académico y profesional en la UNQ. Una de ellas fue la Lic. Andrea Gaviglio, quien nos comentó que en el año 2008 cuando se conocieron con Águeda a través de un curso de posgrado denominado "*Discapacidad su abordaje desde miradas convergentes"*, propuesto por la carrera de Lic. en Terapia Ocupacional, la invitaron a dar una clase sobre turismo accesible junto a su compañero el profesor Luis Grünewald, ambos participaron en la propuesta y además en la elaboración de un capítulo de un libro con igual nombre[10].

A raíz de este acercamiento Andrea nos dice que le propuso ser asesora y parte del proyecto de extensión universitaria "Servicio de Asesoramiento a la Discapacidad" (SaDis) 2009', propuesta que actualmente continua en funcionamiento, el cual tiene por objetivo brindar asesoramiento técnico, legal, social y educativo en la temática a personas con discapacidad, familias, cuidadores e instituciones, es en este espacio que Águeda aporta su conocimiento de lo que es el sentir, pensar y vivir con una discapacidad, tanto a los docentes, profesionales y estudiantes que participaban y participan. Tal es así que en el año 2011 elaboramos junto a ella, la primera capacitación a la empresa Bapro del Banco de la Provincia de Buenos Aires, cuyo objetivo se centraba en capacitar a los empleados de las diferentes centrales sobre el trato hacia las personas con discapacidad.

Por otro lado, siempre estuvieron juntas en cada proyecto que la involucraba como persona con discapacidad dentro y fuera de la universidad, como se describió arriba en la comisión de DDHH y en la propia comisión de UNQ, hoy ya división de salud y discapacidad.

[10]Necchi S; Suter M, Gaviglio A. Personas con Discapacidad: su abordaje desde miradas convergentes. http://sociales.unq.edu.ar/personas-con-discapacidad-su-abordaje-desde-miradas-convergentes/

Finalmente, Andrea Gaviglio comenta: que desea expresar y recordar su lucha por los derechos, la justicia social y la inclusión, primero como persona y después si era necesario nombrar la *discapacidad*. Ella recuerda una charla en una salida llevada a cabo de manera conjunta con Águeda donde ella le decía *"sabes Andrea que hay muchas personas en el mundo como yo, que pocas con mi enfermedad hacen cosas…yo voy a seguir, me ayudas con la silla… y vamos a conocer una bodega (estaban en Mendoza, en un congreso) que es accesible, así que vamos, cruzando caminos, acequias y montañas…".* Esa era Águeda, de esta manera ella quiere recordarla, que nada la detenía salvo un suceso como el que vivimos y que no podremos olvidar nunca que fue y es una pandemia, siempre estará agradecida con Águeda por sus enseñanzas.

Por otro lado, la Mg. Águeda Fernández fue una de quienes impulsó la generación de varias acciones en el seno de la Comisión de Discapacidad, una de ellas fue en conjunto con compañeros de la Biblioteca Laura Manzo, que a partir de la necesidad de contar con textos y bibliografía accesible para los estudiantes con discapacidad visual, comenzaron a capacitarse participando en la subcomisión de bibliotecas y servicios accesibles de la Comisión de Discapacidad y Derechos Humanos. Es así que hoy podemos contar con una Biblioteca Accesible, un espacio específico para la tarea de adaptación de textos, que brinda servicios a estudiantes de la universidad y a otras universidades del conurbano bonaerense.

En esta línea, Águeda, estuvo siempre presente y trabajando activamente en la generación de Proyectos de Extensión o aplicación de Proyectos de la Secretaría de Políticas Universitarias, en pos de la accesibilidad comunicacional y académica universitaria.

En este transitar la bibliotecaria Karina Meana comenta que Águeda se hacía notar, no por capacidad o conocimientos en la temática, que los tenía, ella sobresalía por su pasión, su profesionalidad, su disposición en la tarea y sobre todo su humildad y calidez humana, Águeda honraba el significado de su nombre: "Aquella que es buena y virtuosa, mujer tierna, amistosa y que aprecia la compañía". Por otro lado, nos dice la bibliotecaria: "queremos dar las gracias y muchas gracias, a Águeda y a Gabriela Capel, compañeras inseparables, ya que pude visibilizar lo que era invisible para mí, las personas con discapacidad como personas más allá de su discapacidad y la hermosa labor de poder contribuir y acompañar a los estudiantes con discapacidad visual en sus trayectos académicos desde mi profesión como bibliotecaria".

De esta manera, podemos dejar de manifiesto la infinidad de aporte y acciones que, como motor, nuestra compañera Águeda generó en este tiempo hacia el interior de la UNQ. En lo particular, como jefa hoy de la División de Salud y Discapacidad, nunca voy a olvidar los momentos de organización junto a ella,

tanto de actividades llevadas a cabo como la planificación de cada temario para las reuniones, en una primera instancia de la Comisión y luego desde la División.

También los viajes que compartimos juntas asistiendo a las reuniones de la CID, para presentar y/o trabajar en la construcción de cambios y estrategias de nuevas políticas de inclusión hacia el interior de las universidades públicas de nuestro país.

Hemos presentado también, una infinidad de trabajos en diferentes jornadas tanto sobre la accesibilidad en general como sobre turismo accesible. Una de las que más recuerdo fue la llevada a cabo en la UNVM, titulada “III Jornada Provincial y Primer Simposio Argentino sobre Tecnologías y Productos de Apoyo”, con el trabajo titulado: “Ayudas técnicas de seguridad y accesibilidad en ciudades turísticas", a cargo de Lic. Águeda Fernández y Luis Grünewald. De este evento se generaron y editaron no solo textos sino CDs, todos con ISBN.

A partir de sus diferentes trabajos se impulso a pensar nuevos textos y revistas sobre PA en Turismo Accesible como los publicados con los títulos: “Productos de apoyo para la salud, actividades de la vida diaria, seguridad y recreación”, y “Accesibilidad, salud, seguridad & turismo para personas con discapacidad”, con Publicación digital, cuyo editor es la Universidad Nacional de Quilmes. Se generaron también acciones en los diferentes proyectos de investigación sobre esta temática, articulando con diferentes materias de la carrera de Administración Hotelera y Terapia Ocupacional de dicha institución. Logrando así incorporar el tema del Turismo Accesible no solo en contenido curricular, sino generándose una materia específica de dicho tema a cargo de Águeda.

Es a partir del año 2014, que la UNQ al haber detectado la necesidad de introducir modificaciones a su estructura aprobada por la Resolución (CS) N° 125/08 y en virtud de las necesidades detectadas, crea la División de Salud y Discapacidad desde la Secretaría de Extensión Universitaria la cual, hasta la actualidad viene desarrollando programas de salud y acciones tendientes al acompañamiento y a la inclusión de alumnos con diferentes problemáticas, optimizando la accesibilidad física, comunicacional, cultural y académica en todas sus áreas.

A partir de su conformación, la misma no sólo ha ido creciendo en relación a las necesidades sino en servicios brindados no solo a los estudiantes sino a toda la comunidad de la UNQ.

El logro de la institucionalización de este espacio fue resultado de las diferentes acciones y actividades logradas hacia el interior de la Universidad, como fue trabajar en la sensibilización y capacitación de los docentes sobre las buenas prácticas en la atención de personas con discapacidad. En este punto Águeda participó de la elaboración de la primera Guía de Buenas Prácticas para los

docentes de la UNQ, y de charlas o capacitaciones brindadas de manera gratuita a los diferentes docentes. Este y otros trabajos logrados fueron presentados en las diferentes Jornadas Nacionales e Internacionales de la RID, en diferentes universidades de nuestro país.

Otro espacio donde no podemos dejar de mencionar, que el transitar de Águeda dejó su impronta, es el Observatorio de Discapacidad de la UNQ, donde desde su comienzo se comprometió con la presentación de diferentes trabajos en las jornadas que dicho observatorio organiza, así como en otras acciones, logrando propulsar la temática de turismo accesible.

En este caso la Directora del Observatorio: Andrea Pérez, recuerda su permanente predisposición para realizar aportes críticos a través de la participación activa en los simposios y coloquios[11], como también en cada una de las consultas que, más o menos formalmente, se le hacían a Águeda en torno a la accesibilidad en general y al turismo accesible en particular.

La última experiencia compartida con parte del equipo del Observatorio fue la desarrollada conjuntamente con la Asociación por los Derechos Civiles (ADC), una organización de la sociedad civil con sede en Argentina que, desde su creación en 1995, trabaja en la defensa y promoción de los derechos civiles y humanos en Argentina y América Latina[12].

El título de dicho proyecto fue *El acceso a los servicios de la información y las personas con discapacidad*, y tuvo el objetivo de realizar un diagnóstico regional, en materia de accesibilidad digital en Argentina, Chile y Uruguay, cuyos resultados dieron lugar a la campaña PUEDA – Por Un Entorno Digital Accesible aún en curso[13]. “En todos los aspectos de la vida académica, Águeda desarrolló su labor de manera comprometida, con determinación y humildad.

Era clara y ordenada en sus exposiciones y trabajos de investigación, era atenta a lo que cualquiera le sugería o solicitaba y, por sobre todas las cosas, sabía trabajar en equipo: fue una excelente persona, una gran compañera y un gran apoyo para las personas con discapacidad que, me consta, sintieron su calidez en sus primeros pasos por la universidad. Su partida implica una enorme tristeza a la vez que un fuerte compromiso. Seguramente todas las personas que tuvimos la suerte de conocerla la recordaremos en cada pasillo universitario con el cariño y el

[11] Las actas pueden encontrarse en: http://observatoriodiscapacidad.web.unq.edu.ar/ejes-de-trabajo/

[12] Se puede consultar el informe de la investigación en el siguiente enlace: https://accesibilidad-digital.adc.org.ar/assets/docs/adc-investigaci%C3%B3n.pdf

[13] Campaña PUEDA (ADC): https://adc.org.ar/2020/05/21/lanzamos-la-campana-pueda-por-un-entorno-digital-accesible/

respeto que generó a lo largo de su trayectoria, intentando honrar su memoria en virtud de su legado". (Andrea Pérez, 2021)

Por otro lado, es a partir del año 2018 cuando la CID (Comisión Interuniversitaria de Discapacidad), perteneciente al CIN, recibe un nuevo posicionamiento, transformándose en una Red; a través de la Resolución CE NO 1330/18 donde se tramita la adecuación del estatuto de la RID para ordenar su funcionamiento de acuerdo a la reglamentación de las redes y organizaciones interuniversitarias dependientes del Consejo Interuniversitario Nacional. (CIN)

Dicha RED pasa a ser independiente de la Red Bien, formando parte directa del CIN, con un trabajo en conjunto desde todas las áreas que abordan dicha temática, con los representantes de las diferentes Universidades Nacionales. En esta instancia, se capitaliza el trabajo llevado a cabo y el recorrido de las diferentes universidades sobre la temática de la discapacidad, planteándose nuevos objetivos y políticas públicas en pos de los derechos de las personas con discapacidad. Es aquí que, junto con la coordinadora en ese momento de la RID, la Lic. Marcela Méndez, la colega Águeda Fernández articuló acciones y participaciones introduciendo la temática del Turismo Accesible a nivel Nacional en todas las Universidades. De esta manera se fue generando concientización de los derechos a la recreación y el ocio de todas las personas con discapacidad, pudiendo decidir y elegir un lugar para poder disfrutar del tiempo libre.

Esto propició la puesta en agenda de muchas reuniones llevadas a cabo en el CIN así como en jornadas y congresos sobre la temática a nivel nacional e internacional.

Es así que, en este breve recorrido, he intentado junto a mis colegas dejar de manifiesto el impacto de mi querida amiga y compañera, el cual transformó hacia el interior la construcción de un espacio específico el cual me encuentro dirigiendo hoy y se define como la División de Salud y Discapacidad de la UNQ. Con su motivación y fuerza se generaron y crearon capacitaciones específicas para los docentes sobre la temática de discapacidad, proyectos de extensión e investigación desde diferentes carreras y materiales didácticos con sugerencias para las adecuaciones académicas requeridas en relación a cada uno de los estudiantes con discapacidad. También talleres de formación y sensibilización al personal de administración y servicio para el uso de las buenas prácticas, siendo nuestra querida colega Águeda creadora y participante de cada una de las actividades mencionadas.

Por todo lo mencionado nos comenta Yamila Arias es necesario tener en cuenta, el enorme recorrido que nos permitió compartir junto con ella Águeda. Creemos

fundamental dejar a la luz cada uno de estos espacios luchados y ganados desde su humilde lugar, pero con un gran profesionalismo y entrega desinteresada.

Difícil ser de la comunidad UNQ y no haberla conocido, sobre todo en los últimos años cuando venía escoltada por su fiel compañera Delfi, su perra de asistencia. Hermoso vínculo entre las dos. Solo palabras de a morosidad de Ague para con ella. “No la toques”, te decía. “Esperá que le saque el peto” y recién ahí te dejaba acariciarla.

Así la veías por los pasillos de la UNQ, incansable, siempre de una reunión a otra. Por supuesto que para todos es y será un gran desafío continuar trabajando en la temática que ella supo llevar adelante haciendo huella de una manera muy singular.

Finalmente, y retomando el significado de su nombre antes mencionado, a esta mujer virtuosa y que supo compartir su generosidad, le damos las gracias por toda su entrega personal y profesional. Siempre será recordada con mucho cariño y admiración por todos los que tuvimos la suerte de conocerla.

Gracias Águeda!!!

YAMILA LORENA ARIAS

- Maestra de Nivel Inicial y Psicopedagoga.
- Ha realizado Posgrados en Psicoterapia en niños, Actualización en Discapacidades del Desarrollo, Orientación Vocacional con abordaje Vincular-Familiar, Orientación Vocacional, nuevos discursos y Prácticas en un escenario social complejo.
- Ha participado de diferentes Proyectos de Extensión Universitaria a saber: Orientando a orientadores: curso de capacitación en Tutorías y Orientación Vocacional, De eso sí se habla: Talleres de Sexualidad y Género, Visualizando lo Visible, etc.
- Actualmente se desempeña en la División de Salud y Discapacidad desde la creación de la misma en el año 2014 y participa del Proyecto de Extensión Universitaria: Multiplicadores de Accesibilidad Comunicacional y Académica. Materiales accesibles para diferentes niveles educativos.
- Contacto: yamilariasb@gmail.com / varias@unq.edu.ar

GABRIELA CAPEL

- Licenciada en Terapia Ocupacional (TO).
- Magister en Metodología de la Investigación Científica, docente de la carrera de TO de la UNQ y en UNVM. Ha realizado la especialización en orientación vocacional educativa e inclusiva en la UNTREF.
- Trabajo con Orientación Vocacional-Laboral en diferentes niveles educativos y centros educativos terapéuticos, hogares y clínicas como TO.
- Participa y dirige varios proyectos de Extensión Universitaria, sobre accesibilidad académica y turismo accesible.

- Actualmente se desempeña como Jefa de la División de Salud y Discapacidad desde la creación de la misma en el año 2014 y su Comisión de Discapacidad en el año 2008.
- Contacto: gacapel09@gmail.com / gcapel@unq.edu.ar

ANDREA GAVIGLIO

- Licenciada en Terapia Ocupacional de la Universidad Nacional de Quilmes.
- Magister en Salud Pública de la Facultad de Ciencias Médicas Universidad Nacional de La Plata.
- Es Profesora concursada de la carrera de Licenciatura en Terapia Ocupacional Universidad Nacional de Quilmes (UNQ).
- Ha coordinado cursos de posgrado, y dirige proyectos de investigación en discapacidad en la UNQ.
- Es directora de proyectos de extensión universitaria y voluntariado universitario en los temas de discapacidad desde el año 2007.
- Es integrante del comité científico del Observatorio de la Discapacidad de la UNQ, y representante de la comisión de discapacidad de la UNQ.
- Asesora de organismos gubernamentales no gubernamentales en temas relacionados a la discapacidad.
- Integrante del equipo de trabajo de investigación de CLACSO.
- Contacto: gaviglio@gmail.com / agaviglio@unq.edu.ar

KARINA VIVIANA MEANA

- Es Bibliotecaria Profesional, actualmente desarrolla el trabajo final de la Licenciatura en Archivología sobre conservación preventiva de documentos audiovisuales en soporte de cintas magnéticas.
- Es Jefa del Departamento de Selección, Adquisición y Canje (2005) y está a cargo del Servicio de Biblioteca Accesible (2012) de la Biblioteca Laura Manzo de la Universidad Nacional de Quilmes.
- Ha dictado materias en la carrera de Bibliotecario de Instituciones Educativas.
- Participa en proyectos y actividades de capacitación en la producción de textos accesibles.
- Se desempeña como Bibliotecaria desde hace veinticuatro años.
- Contacto: karina.meana@gmail.com / kmeana@unq.edu.ar

Comunicación, trato adecuado y de calidad a Personas con Discapacidad en Turismo

Rocío Curbelo

“Las personas podrán olvidar lo que dijiste o hiciste, pero nunca olvidarán cómo las hiciste sentir”

Introducción

Conocí a Águeda en el año 2003, en la Universidad Nacional de Quilmes.

Cursábamos las primeras materias de la Licenciatura en Administración Hotelera, una carrera que nos uniría con una primera característica en común, la “vocación de servicio”.

Por aquel entonces, saliendo de una clase de Filosofía, se paró delante del ascensor, y me dijo ¿"me abrirías la puerta"?; acto seguido me sonrío y afirmó con su cabeza, dos gestos característicos, que le abrirían muchas más puertas que las de un simple ascensor a lo largo de toda su vida.

Desde un principio me asombró su inteligencia, su fortaleza, su optimismo contagioso y su forma simple de ver la vida.

Rápidamente formamos un grupo de compañeros, que con el tiempo se convirtió en un grupo de amigos entrañable.

Con el correr de las clases aprendimos Filosofía, y más acerca de su vida.

Comenzó estudiando la Licenciatura en Administración de Empresas en otra Universidad, pero por motivos de accesibilidad continúo sus estudios en la UNQUI, donde se sintió a gusto desde un principio, no solo con la infraestructura de la facultad, sino también con la calidez de su gente.

Vivía en zona sur de Buenos Aires, otra coincidencia que nos uniría más tarde, con sus papás y sus hermanos. Ellos la acompañaban en auto a la Universidad y la esperaban afuera, para volver a su casa. Así repitieron esta rutina cada clase, año a año. Siempre me pareció un gesto admirable y destacable de su familia.

Hacia el final de ese cuatrimestre, cuando ella llegaba, o la clase terminaba, ya sabíamos cómo podíamos ayudarla, guardando sus cosas en la mochila, abriendo las dos puertas del aula, o la del ascensor. También aprendimos que a la hora del

recreo ella prefería una lágrima con más leche que café, y que teníamos que destaparla hasta que estuviera lo suficientemente fría para que pudiera tomarla y que su color favorito era el violeta.

Quienes la conocieron, a esta altura deducirán, quién fue nuestra profesora. Águeda hacía que todo pareciera simple. De forma natural, con frases cortas, concisas, sin perder nunca su sonrisa, suavizaba nuestras torpezas y no solo entendíamos qué necesitaba, sino que a esta altura buscábamos la forma de hacerlo, para pasar más tiempo con ella.

Así continuamos cursando, intentando coincidir en otras materias, aprendiendo Hotelería, y a convivir con nuestras diferencias.

Pronto empezaron a surgir horas de trabajos prácticos y de estudio compartidas; más tarde, cumpleaños, salidas y hasta vacaciones de amigos. En cada reunión aprendíamos algo nuevo.

Ella no se perdía ningún encuentro. Era la primera en llegar y una de las últimas en irse. De nuestro lado, buscábamos la forma de sortear cualquier barrera, para que ella compartiera con nosotros cada momento.

Finalizando la carrera, decidimos hacer la tesis en conjunto, pasamos largos días y horas, estudiando y divirtiéndonos, guardo cada recuerdo.

Nos recibimos y cada una tomó un camino laboral distinto, sin dejar de lado nunca nuestra amistad.

Poco a poco, fuimos viendo cómo se convertía en una prestigiosa y destacada docente e investigadora, desarrollando la temática del Turismo Accesible como un derecho para todas las personas.

Mi curiosidad por conocer más acerca de su trabajo, llegó de la mano con su invitación para participar del Proyecto de Extensión Universitaria “Derechos Humanos, Seguridad Turística e Inclusión social en el turismo”, y como un viaje sin retorno, me sumergí en el mundo del Turismo Accesible.

Se convirtió en mi mentora. Con su generosidad y exigencia, su calidad docente y humana, me impulsó a especializarme en el tema. Me propuso como Becaria del Proyecto, desarrollando así la temática de “Concientización, información y comunicación en turismo accesible”. Cuando se lanzó la primera cohorte del “Diploma en Política y Gestión Estratégica del Turismo Accesible”, de su autoría y que hoy lleva su nombre, me llamó y me contó que ya me encontraba inscripta como alumna: “sería bueno que lo hagas”. Y vaya si tenía razón.

Al año siguiente tuve el honor de ser convocada por ella para acompañarla como docente invitada en la materia “Calidad y Trato Adecuado en Turismo” del Diploma.

Con el tiempo, y la experiencia laboral de cada una decidimos emprender un proyecto privado. Cuando le conté la idea que daba vueltas hacía un tiempo por mi cabeza, me respondió sin pensarlo, “lo hacemos”.

Con el objetivo de llevar a la práctica sus investigaciones y mi experiencia laboral en establecimientos turísticos, creamos “Ikigai Experiencias Accesibles”. Fueron tres años maravillosos, trabajamos con alegría y entusiasmo en cada detalle, con un objetivo claro, acercar el turismo y la recreación accesible, a todas las personas, a través de herramientas claves como la comunicación, el trato adecuado y de calidad, y de actividades diseñadas para todos.

La última publicación que elaboramos en conjunto en 2020, fue la de "Protocolos de seguridad e higiene para atender a las personas con discapacidad en turismo, ante covid-19”, que complementa en estos tiempos, las pautas generales y específicas de trato adecuado y de calidad que veníamos desarrollando.

Casualidad o no, el trato adecuado atravesó nuestras vidas desde lo personal-fundamentalmente- hasta lo profesional.

Fuimos compañeras, amigas, colegas, mentora - alumna y socias.

Sin dudas, cambió mi vida y la de todos aquellos que la conocimos, nos enseñó mucho y nos dejó un gran legado: “Las barreras más altas, pueden derribarse con una buena actitud y un trato adecuado”.

La importancia de las palabras. Terminología adecuada para dirigirnos a las personas con discapacidad.

Desde la perspectiva de Derechos Humanos, el foco está siempre puesto en la persona, no en su déficit o su diagnóstico. La discapacidad no define al sujeto, sino que surge de la interacción con el entorno.

De esta manera el término correcto para dirigirnos a una persona que tiene discapacidad es ***persona con discapacidad.***

La “Convención internacional de los derechos de la persona con discapacidad” en su Preámbulo, define a la Discapacidad como *“un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y el entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.*

Por lo tanto, para referirnos a una persona que tiene discapacidad:

Debemos decir:

- Persona con discapacidad

- Persona en situación de discapacidad
- La persona tiene discapacidad

No debemos decir:

- Discapacitado/a
- Incapaz
- Inválido/a o minusválido/a
- Persona con necesidades especiales
- Persona con capacidades diferentes
- La persona sufre/padece discapacidad

Otros términos correctos cuando nos referimos a las personas con discapacidad son:

- Inclusión
- Persona ciega
- Persona sorda
- Persona con discapacidad intelectual
- Persona usuaria de silla de ruedas

Otros términos incorrectos cuando nos referimos a las personas con discapacidad son:

- No vidente/invidente
- Sordomudo/a
- Discapacitado/a mental
- Discapacitado/a motriz

Pautas de información y comunicación accesibles en turismo

El artículo 09 de la "Convención internacional de los derechos de la persona con discapacidad" establece medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Partiendo de esta base, existe una serie de derechos que ayudan a la verdadera integración y por los que se debe velar:

- Derecho a la información relativa a la discapacidad de forma veraz y ofreciendo una imagen comprensiva y exacta.
- Derecho a la propia imagen de las personas con discapacidad, para evitar daños y estereotipos gratuitos y desfiguradores.
- Derecho a ser elementos activos de la comunicación y a que los soportes comunicativos sean accesibles.

Naciones Unidas, en su "Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad" declara que debe darse, siempre, "una imagen comprensiva y exacta, así como una representación e informes ecuánimes".

Sin embargo, se producen tres tipos de desviaciones respecto a este ideal en la comunicación social básica; desviaciones que se pueden trasladar al plano interpersonal:

1. La sustantivación de lo adjetivo, es decir, emplear términos como deficiente, discapacitado o minusválido en vez de persona con discapacidad. Debe darse, siempre, una prevalencia a la persona sobre la discapacidad.
2. Atribución gratuita de valores, sentimientos, actitudes y conductas de forma estereotipada de las diversas clases discapacidad.
3. El abuso de los eufemismos que, en muchos casos, son un recurso para quienes no saben muy bien cuál es el lenguaje apropiado para representar el mundo de la discapacidad.

Esto se traduce en determinadas barreras generales y específicas. Las personas con discapacidad se encuentran frecuentemente con restricciones (dificultades en la actividad y en la participación) para acceder efectivamente a la información.

Entre las barreras generales pueden distinguirse:

- La falta de conocimiento de las necesidades y hábitos comunicativos de las personas con discapacidad, así como del lenguaje adecuado para dirigirse a ellas; los estereotipos: sus representaciones simplistas suscitan, muchas veces, actitudes negativas hacia las personas con discapacidad, el trato infantil a las personas con discapacidad porque son percibidas, a veces, como niños y niñas especiales.
- La aparición de personas con discapacidad provenientes de otros países que tienen otras lenguas puede constituir una nueva necesidad de adaptación.
- La falta de costumbre al hablar con personas con algún tipo de discapacidad puede provocar actitudes y gestos corporales que expresen sorpresa, curiosidad, disgusto, rechazo, distancia.

- Dificultades para encontrar información al usar ciertos dispositivos, como los teléfonos móviles, y servicios, con tendencia a ser cada vez más sofisticados.

Por lo tanto, cuando difundimos información sobre la temática de la discapacidad, la promoción de una percepción positiva, sobre la misma, es clave para sensibilizar a la sociedad, fomentar el respeto de los derechos y dignidad de las personas con discapacidad, y generar una visibilización de la discapacidad responsable y no estigmatizante.

Se debe facilitar a las personas con discapacidad información dirigida al público en general en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad, así como la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles.

Resulta fundamental desarrollar, entonces, en torno al Turismo accesible, pautas de comunicación y buenas prácticas, fomentando su desarrollo y considerando que la utilización de las funcionalidades básicas de comunicación, no se vean ocultas o dificultadas por las funcionalidades más avanzadas.

Trato adecuado y de calidad a Personas con Discapacidad en Turismo

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo “la Calidad Total es la apuesta más segura para lograr la competitividad". Es decir, las organizaciones turísticas deben garantizar a sus clientes que son capaces de responder a sus necesidades, deseos y expectativas, mejor que sus competidores.

La calidad debe entenderse como un objetivo, como el esfuerzo continuo por realizar bien las tareas, y mejorar constantemente. Es el resultado a través del cual nuestros clientes van a medir nuestro servicio, la región en la que vivimos, y en definitiva el destino turístico.

CALIDAD ES…..	CALIDAD NO ES…
Una filosofía	Solucionar un problema
Previsión	Imprudencia
Compromiso	Obligación
Un trabajo permanente	Un programa más de capacitación
Actitud positiva	Actitud negativa

Según la OMT, la calidad es "el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los/las consumidores/as respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural".

Teniendo en cuenta las características de los servicios turísticos: intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad, determinar su calidad resulta difícil de definir. Sin embargo, existen ciertas dimensiones, como la confiabilidad, tiempo de espera, seguridad, profesionalidad, cortesía, seguridad física, credibilidad, empatía y tangibilidad, que son las más percibidas por los clientes al evaluar la calidad de un servicio en el "momento de la verdad".

El que determinará si un servicio es de calidad o no, seguirá siendo el cliente. Por ello se debe procurar la satisfacción y cumplimiento de sus expectativas.

Si damos por supuesto que calidad implica satisfacer las necesidades sentidas por el cliente, en el caso de las Personas con discapacidad, supone, imprescindiblemente:

- Accesibilidad plena, que permite ofrecer al cliente servicios con autonomía, seguridad y comodidad.
- Información amplia y pertinente antes y durante el servicio.
- Personal competente, que implica personas bien seleccionadas, adecuadamente formadas, positivamente motivadas.

No debemos olvidar, que la calidad total de un servicio turístico viene dada por la calidad particular de cada uno de los elementos que lo componen. Si falla un eslabón, se rompe la cadena.

Cuando hablamos de calidad turística nos referimos a las características que el producto y el servicio turístico han de poseer para satisfacer las expectativas del cliente.

El producto turístico de calidad ha de tener, en todo caso, unas propiedades tales que permitan su disfrute por aquellos para quienes fue diseñado.

Tales propiedades o condicionantes de uso, como antes se indicó; son la autonomía, que permite su disfrute sin asistencias, la seguridad, que eliminaría toda posibilidad de daño de cualquier tipo y la comodidad, entendida como el uso fácil y descansado de las cosas.

Cuando el producto turístico tiene estas propiedades y puede ser utilizado por cualquier persona (adultos mayores, niñas y niños, embarazadas, personas con discapacidad transitoria, etc.), es plenamente accesible, ha cumplido los requisitos de la calidad.

Pero para las PCD la accesibilidad no basta para definir la calidad. Es imprescindible, pero no suficiente. Es necesaria, también, la información. El producto o servicio turístico ha de ser dado a conocer a los clientes potenciales, porque, de otro modo, permanece ignorado y no puede ser demandado.

Todavía más. Si nos concentramos en el servicio y en la forma en que éste se presta, el énfasis se pone en el personal, en el factor humano. Este tercer requisito de la calidad en el "Turismo Accesible", reviste especial importancia, ya que, aunque un servicio sea accesible y esté bien publicitado, si no es prestado adecuadamente, pierde todo su valor.

En los últimos años, se ha puesto en evidencia la importancia que el segmento de la demanda turística que constituyen las PCD ha ido adquiriendo. Considerando, tan sólo, que un quince por ciento de la población mundial presenta algún tipo de discapacidad (incluyendo a los mayores de sesenta y cinco años, los niños y las discapacidades temporales) y que el número de turistas se acerca a los seiscientos millones al año, las PCD que, potencialmente, pueden hacer turismo pasan de setenta y cinco millones.

Por otra parte, las PCD han alcanzado un cúmulo de derechos políticos y sociales que les hacen participar de la vida y de sus posibilidades de manera mucho más activa que antes. Este aspecto sociológico merece especial atención.

Cuando nos planteamos el turismo de las PCD en términos profesionales, nos enfrentamos a la tarea imprescindible de estudiar a este grupo social como clientes y tratar de definir sus características esenciales o al menos, las más significativas.

Los estudios realizados en los últimos años permiten afirmar que, entre las PCD, se dan toda clase de motivaciones ante el turismo, ya que en nada se diferencian los gustos y preferencias de éstas de los de las demás personas. Lo que difiere, como clientes de los establecimientos turísticos, son sus necesidades, que son diversas en ciertos aspectos.

La función de los recursos humanos en el turismo: personal de contacto. Su rol como referente de calidad.

Una variable importante que interviene en la calidad del servicio y es vital para el sector turístico es el factor humano. Se trata de la pieza clave que realiza

directamente el servicio prestado por las empresas. Los recursos humanos son los valores intangibles que mejor conforman la «experiencia turística» que demanda el cliente actual. La diferenciación basada en atributos tangibles cada vez se hace más complicada, lo que provoca la necesidad de contar con trabajadores más calificados y profesionales.

En este sentido, los recursos humanos son la base de la obtención de ventajas competitivas en el sector turístico debido a que su vinculación y motivación son elementos estratégicos que influyen en la calidad del servicio. Existe una falta de sensibilización importante sobre el papel que juegan en la mejora de la calidad turística.

La barrera social más destacada en el ámbito turístico es el trato directo hacia las personas con discapacidad. Frecuentemente, el personal no está preparado para recibir demandas distintas, y a pesar de que en ocasiones se cuenten con los medios para cubrir estas demandas, se quedan olvidados por el desconocimiento de su existencia o uso. Por ejemplo, la instalación de un bucle magnético que resulta beneficioso para personas con discapacidad auditiva, muchas veces es un equipamiento inútil si el personal no sabe que está disponible o no conoce la manera de activarlo y usarlo.

Por otro lado, la formación hacia el trato de personas con discapacidad es indispensable para entender los motivos de las posibles demandas y conocer las estrategias de trato adecuado que garanticen la no discriminación. Otro ejemplo, cuando una persona con una discapacidad solicita una bebida caliente en copa en lugar de un vaso o taza, o una bombilla o sorbete, porque puede utilizarla de manera autónoma de ese modo; y el personal no entiende el porqué de su solicitud, y responde que los sorbetes de plástico están prohibidos o se ofrece a ayudarla a beber en un vaso.

En este sentido, la formación se debería incorporar por una cuestión de derechos, pero también porque eso otorga calidad a su servicio y posibilidades de ampliar el mercado. La oferta de servicios accesibles debe asegurar que el personal que atiende a los visitantes tenga conciencia sobre la discapacidad y que la formación en accesibilidad sea parte de su formación en atención al cliente. Tener una actitud de bienvenida y saber cómo acercarse, comunicarse y ayudar a los clientes, si indican que necesitan ayuda, es fundamental para dar una entidad completa al concepto de buen servicio.

Atención personal

El personal juega un papel importante en la reducción de las posibles deficiencias de acceso o de suavizar las dificultades imprevistas, y su formación en relación a

la atención al cliente puede minimizar las barreras que encuentran las personas con discapacidad.

Además, el personal debería:

- Recibir una formación adecuada respecto de los derechos reconocidos de las personas con discapacidad, a fin de prestar mejor la asistencia y los servicios garantizados por esos derechos, para supervisar y prestar los servicios necesarios y conocer el funcionamiento de las instalaciones diseñadas para clientes con discapacidad;
- Asegurar que existan empleados que conozcan los medios de comunicarse con personas con discapacidad sensorial e intelectual;
- Estar formado para tratar a las personas con discapacidad con cortesía y eficacia, ofrecerles información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitar el acceso a los servicios de difícil acceso;
- Proporcionar información accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia, servicios e instalaciones de apoyo de que disponga el establecimiento. Por otra parte, si se dispone de audiovisuales informativos sobre seguridad y emergencias es recomendable que se ofrezcan formatos alternativos accesibles como el subtitulado, la audio-descripción o explicaciones personalizadas…no olvidemos también en estos tiempos que vivimos, garantizar información en formato accesible acerca de medidas de higiene y seguridad ante covid-19;
- Ofrecer asistencia humana y proveer información concreta y adecuada sobre los servicios disponibles (internos y/o externos) incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;
- Asegurar de que las personas encargadas de la seguridad o sus homólogos en los establecimientos y vehículos turísticos alojen y transporten, respectivamente, a las personas con discapacidad, y dispongan en todo momento y por regla general, de una lista de los números de habitaciones o compartimentos ocupados por esas personas como previsión en caso de emergencia;
- Estar formado para evacuar a las personas con discapacidad en caso de emergencia. Los simulacros de emergencia deberán realizarse de manera rutinaria de acuerdo a las leyes y normativa vigente.

La atención al cliente es un componente básico en el turismo accesible, principalmente cuando hablamos de personas con discapacidad. Por esta razón,

capacitar al personal es imprescindible para ampliar el ejercicio de su profesión y brindar un servicio de calidad a todos los clientes.

No es posible satisfacer las necesidades de los clientes si éstas no se conocen. Por ello la primera fase del proceso de atención al cliente consiste en identificar e individualizar sus necesidades particulares.

Aparece, en un principio, un problema importante. Algunas personas con discapacidad no informan inicialmente de sus limitaciones y necesidades. Las razones pueden ser varias, ya que, en algunos casos, la PCD está tan habituada a tales limitaciones que no considera necesario mencionarlas. Otras personas creen, por experiencias anteriores, que los establecimientos de cierto nivel o modernidad, son siempre accesibles. Por último, hay PCD que tienen vergüenza de manifestarse "diferentes" de los demás y asumen el riesgo de tener que superar dificultades y molestias para sí y para otros.

Para evitar molestas y tensas situaciones, las PCD han de informar, siempre, antes de la reserva y contratación, sus necesidades y requerimientos.

No obstante, los prestadores turísticos, deben velar porque todos los agentes que venden sus servicios, soliciten de los clientes potenciales información sobre las posibles necesidades específicas que éstos puedan tener.

Suele ser delicada la pregunta del empleado al cliente, si aquel da por supuesto que tales necesidades existen, pudiendo herir la susceptibilidad de alguno, por lo que se recomienda que tal pregunta, inicialmente, sea muy genérica.

Si el cliente manifiesta tener alguna necesidad específica, es, entonces, cuando el empleado debe inquirir los detalles y particularidades que puedan llevarlo a la conclusión a él o al cliente, de que el establecimiento está en disposición de satisfacerla.

Es de enorme importancia en este proceso de averiguación de las necesidades de los clientes, saber si van a acudir solos o acompañados y el nivel de asistencia que el acompañante puede prestarles o habitualmente les presta.

El tercer requisito de la calidad turística para las PCD, es el trato personalizado que esperan recibir de todas aquellas personas con las que tienen contacto en los establecimientos a los que acuden o visitan durante su viaje.

Como una reacción frecuente, se puede observar como las personas, que deben tratar con las PCD, se muestran reacias al contacto, la mayoría de las veces por miedo a equivocarse y a cometer errores en el trato con ellas. En consecuencia, por unas u otras razones, los trabajadores de las empresas turísticas temen el contacto con las PCD por considerarlas “clientes difíciles”, fuentes de complicaciones que se deben evitar, siempre que sea posible.

Es necesario desmitificar el trato con las personas con discapacidad. La desmitificación puede conseguirse, tan sólo, asumiendo tres ideas fundamentales:

1. Hay que ponerse en su lugar, empatizar con su situación y con su relación con el entorno.
2. Se debe adoptar una actitud hacia las PCD "positiva", esto es, hay que ver en ellas todo lo que tienen. Debemos considerar y valorar todo lo que son capaces de hacer como personas, que es mucho.
3. Asumir unos principios básicos generales y poner en práctica una serie de reglas particulares derivadas de la experiencia en el trato con las PCD.

Pautas generales a seguir en el trato con Personas con discapacidad

Los principios básicos a los que antes nos referíamos son los siguientes:

- Actuar con naturalidad.
- Pensar antes de hablar.
- No subestimar a las PCD ni mucho menos "sobreprotegerlas". Por el contrario, hay que dejarlas que hagan por sí mismas todo lo que puedan.
- Preguntar antes de ayudar. No debe imponerse ningún tipo de ayuda. Siempre se les debe consultar si necesitan ayuda y en qué, exactamente. Cuando la ayuda es aceptada, debe prestarse con la mayor discreción, sin llamar la atención.
- No dirigirse exclusivamente al acompañante de la PCD, excepto cuando las limitaciones evidentes hagan suponer que no podrá comprender. Hay que hablar directamente con ella, nunca ignorarla.
- Ser cauto con el contacto físico. Algunas personas dependen de sus brazos para mantener el equilibrio. Tomarlas del brazo -incluso si la intención es ayudar- podría hacerles perder el equilibrio. Evitar dar palmadas a las personas en la cabeza o tocar su silla de ruedas, escúter, bastón o perro de servicio ya que éstas consideran que los elementos son parte de su espacio personal.
- Responder con gentileza las solicitudes. Cuando las personas piden un lugar o una adaptación en el establecimiento o destino, no se están quejando. Demuestran que se sienten cómodas como para pedir lo que necesitan. Sea paciente con el tiempo que le lleve a la misma, hablar o actuar. Deje que ella maneje ese tiempo y le facilitará la comunicación.
- Brindar información veraz. La información correcta y veraz es fundamental. Se debe conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento para poder ofrecer datos ajustados a la realidad. Debe aprender y saber describir el establecimiento o destino para trasmitirlo con precisión y claridad. Cuando

indique un lugar o una dirección a una persona, adviértale sobre los obstáculos y distancias que puede encontrar.

Además de estas reglas generales, válidas para todos los tipos de discapacidad en todas las ocasiones, existe un gran número de normas prácticas para cada PCD.

El objetivo del trato adecuado y da calidad siempre será el mismo: hacer que las personas se sientan cómodas.

Como conclusión, debemos recordar siempre su condición de PERSONA por encima de su situación, respetando su dignidad y derechos.

Bibliografía

- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad- año 2008, Argentina adhirió bajo la Ley 26.378.
- Fernández, A. y Fernández, V. (2016). “Buen trato y calidad de atención a personas con discapacidad. Pautas de comunicación en la atención en empresas turísticas”. Universidad Nacional de Quilmes.

ROCÍO CURBELO

- Lic. en Administración Hotelera.
- Becaria en “Concientización, información y comunicación en turismo accesible” en 2018/19 del Departamento de Economía y Administración UNQ.
- Diplomada en "Política y Gestión Estratégica del Turismo Accesible Mg. Águeda Fernández".
- Investigadora en el Proyecto de Extensión " Turismo accesible. Análisis de la inclusión social para las personas con capacidades restringidas"- Departamento de Economía y Administración UNQ.
- Docente de la materia "Calidad y Trato adecuado al turista" y Docente invitada de la materia "Comunicación inclusiva" del Diploma "Política y Gestión Estratégica del Turismo Accesible Mg. Águeda Fernández".
- Co-fundadora de "Ikigai Experiencias accesibles", un emprendimiento privado de turismo accesible.
- Contacto: rocurbelo@hotmail.com

La estandarización de la accesibilidad en turismo. Experiencia del Comité Argentino durante la elaboración de la norma ISO 21902

María Agustina Del Papa, Iván Ravlic y Ana Clara Rucci

Introducción

¿Qué se entiende por accesibilidad universal en turismo? ¿Qué criterios o parámetros se utilizan para indicar que un producto, servicio o entorno turístico es accesible? ¿Qué requisitos debe cumplir para tal consideración? ¿Quiénes establecen estos requisitos? ¿Se cumplen en todos los países por igual? ¿Hay más de un criterio que determine la accesibilidad universal en turismo?

Estas y otras preguntas son las que se pretende dar respuesta en este capítulo que tiene por objetivo describir brevemente no sólo las diferentes normativas e iniciativas que han implementado los diferentes países para avanzar en la accesibilidad universal del sector turístico, sino también relatar la experiencia del comité argentino en la elaboración de la norma ISO 21902 sobre turismo accesible.

La publicación de dicha norma internacional supone criterios universalmente estandarizados sobre el turismo accesible. Desde los inicios de la elaboración de dicha norma participamos los autores de este capítulo junto con nuestra amiga y colega Águeda Fernández, con quien hemos compartido, debatido, disfrutado y aprendido durante este proceso. Hoy celebramos la publicación de la norma y dedicamos este capítulo a su memoria con nuestro mayor amor.

Accesibilidad Universal en turismo

Por accesibilidad universal se entiende la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles y utilizables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible (IMSERSO, 2003; ONU, 2006). Este concepto presupone la estrategia de “diseño para todos” y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse. En este sentido, por “diseño para todos” o también denominado “diseño universal” se entiende:

El diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño

especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten (ONU, 2006:5).

Mientras que por “ajustes razonables” se entiende a:

> (..) las 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 (ONU, 2006:5)

Tanto la accesibilidad universal como el diseño para todos implican la ausencia o eliminación de las barreras físicas, comunicacionales y actitudinales de los entornos, productos y servicios. En el campo del turismo, estas barreras se ejemplifican con la ausencia de información confiable y disponible sobre los lugares o servicios que cuentan con condiciones de accesibilidad en los destinos, la ausencia de cumplimiento de la accesibilidad de los sitios web de los destinos y organizaciones turísticas, la escasa comunicación alternativa y aumentativa para personas con discapacidad visual, intelectual o auditiva como pueden ser las audio-guías, videos en Lengua de Señas, pictogramas o mapas táctiles e interactivos, entre otros.

Dicho de otro modo, si estas condiciones estuvieran dadas, las personas con requerimientos de accesibilidad no sólo podrían disfrutar plenamente de la actividad turística sino que podrían hacerlo de manera autónoma e independiente, que son los ejes rectores de la accesibilidad universal. De este modo, brindar accesibilidad desde el sector turístico es brindar autonomía, calidad y disfrute para todos (Ravlic, 2020).

¿Por qué para todos? Porque la accesibilidad universal no sólo beneficia a las personas con discapacidad sino a toda la población en cualquier ámbito de su vida cotidiana. Personas mayores, personas con obesidad, quienes llevan cochecitos o cargan bolsos, quienes utilizan andador, quienes han sufrido alguna lesión deportiva, entre otros, personas que de alguna forma transitan dificultades para movilizarse o comunicarse transitoria o permanentemente y también se benefician de la accesibilidad. Sin embargo, lo que se entiende en términos conceptuales por accesibilidad universal muchas veces es difícil de encontrarlo materializado en la práctica.

Generalmente, cuando las personas con algún requerimiento de accesibilidad viajan de un destino a otro, suelen encontrar diferencias en lo que se considera accesible para ellos (accesibilidad esperada) y la accesibilidad que encuentran en

los destinos (accesibilidad percibida) (Buhalis y Darcy, 2011; Cheng y Chen, 2015; Lättman et al., 2018).

¿Por qué sucede esto? Principalmente porque no existe (o existía hasta la elaboración de la norma ISO 21902) un único criterio sobre la estandarización de la accesibilidad universal en turismo. Los distintos países cuentan con normativas, programas o iniciativas que permiten la implementación y materialización de la accesibilidad en turismo, cada uno en el contexto del país en el que se implementa.

Antecedentes normativas e iniciativas sobre accesibilidad universal

El desarrollo legislativo es fundamental para sentar las bases de los derechos que corresponden a las personas en determinados territorios, pero asegurar su cumplimiento no parece tan sencillo cuando se observa la dinámica de los destinos turísticos. En ocasiones, las leyes existen, pero en la diversa oferta turística se observa que los requisitos de accesibilidad no han sido aplicados, o se han aplicado parcial o erróneamente, ocasionando en definitiva una frustrada experiencia de la persona que requiere de condiciones de accesibilidad y de sus acompañantes.

Adicionalmente, Soret y Barragán (2015) indican que en el caso concreto de la legislación en materia de accesibilidad que afecta a la actividad turística hay que tener en cuenta, además, que ésta se desarrolla en un territorio por lo que le afectan las regulaciones normativas de todos los elementos de este (urbanismo, arquitectura, entre otros) así como de los productos y servicios que en él se llevan a cabo.

Sin embargo, la actividad turística empieza antes del desplazamiento al lugar, es decir, a través de la planificación del viaje con la búsqueda de información, la promoción, la comercialización del destino, entre otros, generando que la accesibilidad en las nuevas tecnologías para esas actividades sea algo esencial. Por su parte, hay que tener en cuenta que las administraciones turísticas tienen competencias en la regulación de los elementos específicos de esta actividad, como son los alojamientos o los restaurantes. Por ello, también hay que considerar la regulación de la normativa específica de accesibilidad, su aplicación y su alcance.

En el caso de Argentina, si bien existen varias leyes que incluyen accesibilidad, la Ley Nacional de accesibilidad para personas con movilidad reducida (Ley 24.314, decreto reglamentario 914/97) establece como prioridad la supresión de las barreras físicas en los ámbitos urbanos, arquitectónicos y del transporte para que se materialicen en lo futuro, o en los ya existentes que remodelen o sustituyan en

forma total o parcial sus elementos constitutivos, con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con movilidad reducida. Si bien se invita a las provincias a adherir y/o a incorporar en sus respectivas normativas los contenidos de los artículos de la Ley, la aplicación de dicha ley que queda supeditada a las competencias de cada provincia y municipio, donde se observa distinto grado de eficacia, al implementarse con diferentes exigencias y soluciones ante el mismo requerimiento.

Por lo enunciado, es que se exponen otros instrumentos de aplicación voluntaria en la actividad turística que motivan el cumplimiento de la legislación, que han demostrado lograr resultados por encima de la misma, motorizando y agilizando los cambios, las adaptaciones y la aplicación homogénea de soluciones en accesibilidad mediante la concientización, el asesoramiento profesional en las soluciones técnicas y el reconocimiento a las buenas prácticas.

En los últimos 20 años, han surgido diversas experiencias públicas y privadas de destinos y organizaciones, nacionales e internacionales, que resultan interesantes para resaltar por sus trascendencias. Recopilar todas y cada una de las experiencias de turismo accesible es un trabajo inagotable que excedería la presente publicación.

Por ello, se han seleccionado determinadas experiencias, de reconocido prestigio, haciendo una breve descripción valorativa de las mismas, asociándolas a la gestión y reconocimiento de destinos turísticos accesibles. Las mismas se identifican como premios a las buenas prácticas, programas de aplicación y distintivos y normas técnicas de gestión para destinos.

Premios a las Buenas Prácticas

Son reconocimientos al compromiso y los avances en la gestión de la accesibilidad turística. A modo de generalización, puede afirmarse que son premios que reconocen una situación dada, sin incidencia en su proceso ni asesoramiento, con una repetición cada uno o dos años.

En la mayoría de los casos son de postulación gratuita, requieren del envío de algún formulario y una memoria que justifique y evidencie los logros en accesibilidad, la resolución del ganador se determina por un jurado conformado por expertos y representantes de distintas organizaciones, quienes evalúan en relación con ciertos criterios preestablecidos.

Tabla 1: Premios a las Buenas Prácticas

Nombre del Premio	**Institución**	**Aplicación**
Destinos Turísticos Accesibles	Organización Mundial del Turismo	Internacional
Buenas Prácticas.	Design for all Foundation	Internacional
EDEN - Destinos Europeos de Excelencia	Comisión Europea	Europa
Premio Ciudad Accesible	Comisión Europea	Europa
Premios Reina Letizia	Instituciones españolas	Iberoamérica
Destinos Turísticos Accesibles	Empresa privada española	España
CERMI	Comité Español de Representantes de Minusválidos	España

Fuente: Elaborado en base a Ravlic (2020)

Los premios citados, mayoritariamente de la Unión Europea en general y de España en particular, independientemente de la mecánica de participación, permiten reconocer y visibilizar el esfuerzo de los destinos por ser más inclusivos, fomentar iniciativas en el campo de la accesibilidad, brindar modelos y referencias de buenas prácticas que marcan el camino a seguir, promover alianzas, demostrar que las acciones necesarias son viables y sostenibles, como también demostrar los diferentes beneficios sociales, económicos y ambientales. Todo ello, con el fin de lograr garantizar la igualdad de acceso a los derechos fundamentales y mejorar la calidad de vida de la población.

A su vez, aquellos premios focalizados en el logro de destinos turísticos accesibles, mediante sus requisitos y criterios de evaluación, demuestran que las necesidades exceden a cada espacio/acción en particular y es vital la perspectiva global en la gestión, vinculando y comunicando eficientemente toda la cadena de valor.

Programas de aplicación y distintivos

Son aquellos que, a diferencia de los premios, colaboran de distintas formas aplicando ciertas herramientas o instrumentos que sirven de guía y orientan cómo llegar a una situación esperada o deseada, digna de reconocimiento por el esfuerzo y tiempo dedicado.

No existe una herramienta única, cada una puede adecuarse según el proyecto, objetivos, destinatarios, país, región, etc. Nuevamente, el foco aquí estará puesto en aquellas que se orienten hacia una aplicación por parte de la organización que gestiona el destino, pero también se tendrán en consideración distintivos que podrían incluir a prestaciones turísticas como parte de una política turística local.

Tabla 2: Programas de aplicación y distintivos

Nombre del Programa	**Institución**	**Aplicación**
Liga de Ciudades Históricas y Accesibles	Centro Europeo de Fundaciones	Europa
God Adgang	Consejo danés de Turismo y la Asociación danesa de Normas	Dinamarca e Islandia
National Accessible Scheme (NAS)	Visit England	Inglaterra
Marque d'Etat Tourisme & Handicap y Marque d'Etat Destination Pour Tous	Ministerio de Turismo en articulación con otras áreas de Gobierno	Francia
Programa Turismo Acessível	Ministerio de Turismo	Brasil
Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos	Ministerio de Turismo y Deportes y Agencia Nacional de Discapacidad.	Argentina
Accessible Tourism Label	Visit Flandes	Bélgica - Región Flandes
Modelo de accesibilidad turística de Euskadi	Departamento de Industria, Comercio y Turismo	España – Comunidad Autónoma País Vasco
Guía de destinos turísticos accesibles en Andalucía	Consejería de Turismo y Deporte	España – Comunidad Autónoma Andalucía

Fuente: Elaborado en base a Ravlic (2020)

Podría sintetizarse que de la investigación realizada sólo Francia dispone de un distintivo específico para destinos turísticos accesibles. Brasil tiene un gran programa nacional con un amplio, diverso e interesante alcance como plan estratégico, con contenido y especificaciones para el logro de destinos accesibles, pero con un sólo caso de éxito a esa escala (Socorro) y sin una metodología que otorgue algún distintivo.

El proyecto de la Liga de Ciudades Históricas y Accesibles, tiene aparejado un concepto global de itinerario accesible donde se ubiquen todas necesidades en materia de accesibilidad, atractivos y servicios turísticos. El resto de los distintivos, sellos o etiquetas tienen como destinatarios a los servicios turísticos de forma individual y aislada. Si bien no reflejan en sus herramientas la gestión global de un destino turístico accesible en su cadena de accesibilidad, son iniciativas del organismo gestor del turismo nacional o regional tendientes a unificar criterios y comunicar información más rigurosa en favor de la toma de decisiones de la demanda, en función de sus necesidades. Sus metodologías, contenidos, recomendaciones y enfoques son diversos.

Argentina tiene un modelo propio para promover la gestión de la calidad en el país denominado Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) desde el año 2008. Analizando las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos y las Directrices de Gestión Turística de Municipios, se podría concluir si bien estas últimas mencionan la implementación de acciones para mejorar la accesibilidad del destino, podría considerarse que al ser una herramienta de nivel inicial y que atraviesa diversos temas, la accesibilidad podría quedar como una simple buena práctica y no como un eje rector o con el suficiente peso y contenido para cambiar o poner en valor aspectos sustanciales a la accesibilidad del destino.

Por su parte las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, tienen la especificidad del tema, pero como su nombre lo indica sólo para determinados espacios de uso turístico, sin aportar directrices específicas para la gestión estratégica y global del destino en materia de accesibilidad turística.

Por último y en términos generales se notan diferentes alcances en la accesibilidad y tipos de discapacidad que apuntan estos programas y distintivos, aunque por lo general la accesibilidad física es la más trascendental y donde se focalizan los mayores esfuerzos, destacando que se consideran criterios mínimos y vinculados a la principal actividad del espacio.

Normas técnicas de gestión para destinos

La Fundación ONCE[14] en el año 2009 promovió un estudio de los Requisitos de Accesibilidad en las Normas de Calidad en el Turismo Europeo, donde además de afirmar que existía una falta de normas técnicas comunes sobre accesibilidad para personas con discapacidad en la Unión Europea (UE), las existentes sobre "accesibilidad turística" varían considerablemente entre países, dado que existe muy poca uniformidad entre las normas turísticas en lo relacionado a sus grupos objetivo, sus futuros usuarios, su alcance y sus especificaciones técnicas. En dicho estudio, se destaca que la mayoría de los enfoques de las normas sobre accesibilidad se centran en especificaciones estrictamente técnicas para la infraestructura, pero algunos incluyen en su área de acción aspectos relativos al servicio y a la gestión de calidad, elementos también de gran importancia para alcanzar y mantener una buena accesibilidad para las personas visitantes.

A los fines del presente capítulo se expone brevemente sobre aquellas normas que reúnen la concepción de destinos turísticos accesibles y su gestión.

Tabla 3: Normas técnicas de gestión para destinos

Nombre de la norma	**Institución**	**Aplicación**
UNE 170001-1/2:2007. Accesibilidad universal	Asociación Española de Normalización y Certificación	España*
UNE 178501:2016. Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes	Asociación Española de Normalización y Certificación	España
ISO 21.902. Turismo accesible para todos	Organización Internacional de Estandarización	Internacional

Nota (*) misma norma en versión Argentina: IRAM 111.113:2012 del Instituto Argentino de Normalización.

Fuente: Elaborado en base a Ravlic (2020)

[14] Su nombre completo se denomina "Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad", es un instrumento de cooperación y solidaridad de los ciegos españoles hacia otros colectivos de personas con discapacidad para la mejora de sus condiciones de vida desde 1988.

La norma española UNE 170.001-1/2:2007[15] tiene un enfoque compatible y complementaria con la certificación ISO 9001 de calidad ya que comparte con esta norma las herramientas propias de los sistemas de gestión tales como la planificación, objetivos, acciones correctivas y preventivas, etc. añadiendo la perspectiva de la Accesibilidad Universal que no queda cubierta con los sistemas de gestión de calidad tradicionales.

Los requisitos del sistema de gestión se contemplan en la segunda parte de la norma, mientras que en la primera parte se describen los criterios DALCO o criterios para tener en cuenta para que las actividades de deambulación, aprehensión, localización y comunicación puedan ser realizadas por todas las personas en cualquier entorno; es decir, los criterios que logran que el entorno sea universalmente accesible.

AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) destaca en su web que la adopción de la Norma UNE 170001-2 supone el compromiso social de la organización con la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas, independientemente de sus capacidades. De esta forma, cualquier persona que quiera acceder a un entorno y recibir los servicios que en él se presten, podrá hacerlo ya que la organización habrá dotado de accesibilidad tanto a sus entornos como servicios. Asimismo, indica que cumpliendo los requisitos DALCO de la Norma UNE 170001-1:2007, la organización estará preparada para garantizar que es accesible, y que esa accesibilidad no es ocasional y se mantendrá a lo largo del tiempo.

Esta norma aplica a todos los sectores tanto públicos como privados donde los ciudadanos hacen uso de los servicios públicos como los transportes, espacios edificados y cualquier emplazamiento empresarial bien sea de atención con el cliente final (hoteles, centros comerciales, museos, redes de distribución, oficinas bancarias, puntos de venta, grandes superficies, residencias), o bien los entornos laborales de cualquier organización sea pública o privada. Resta indagar con mayor exactitud su alcance, dado que parecería estar limitada a la individualidad de todo tipo de organizaciones, pero cada una con su aplicación aislada y no con el enfoque global y conjunto de destino.

En tanto otra norma española, la UNE 178.501:2016 sobre el Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes toma un encuadre global de destino. Si bien la misma no proviene del ámbito pura y exclusivamente de la accesibilidad, dentro de sus ejes prioritarios, se incluye a la accesibilidad, junto con la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y gobernanza, con un enfoque global de destino turístico.

[15] En Argentina norma IRAM 111.113:2012 bajo el mismo título general, adiciona “Accesibilidad de las personas al medio físico” ” y también está compuesta por las partes 1 y 2.

El eje de accesibilidad universal describe a la accesibilidad y diseño universal como una forma de aportar valor a todas las iniciativas desarrolladas por las partes interesadas en el Destino Turístico Inteligente (DTI), tomando como partida las estrategias de concienciación, formación y participación, con criterios de transversalidad y fundamentados en la diversidad humana y la igualdad de oportunidades. Se extiende a toda la cadena de valor del turismo: edificios, servicios, formación del personal, transporte, entornos, accesos web, entre otros, y todas las fases del viaje. Indica que ello es posible sólo si se trabaja como un todo integrado que asegura al visitante, en primer lugar, la libertad de escoger la actividad de ocio de su interés y, en segundo lugar, la total autonomía a la hora de realizarla. Este eje tiene 12 requisitos mínimos.

Para esta norma al contemplar la accesibilidad como un eje entre otros cuatro, habría que evaluar si en la certificación de la misma, la temática tiene el peso suficiente para lograr ser considerado también como un destino turístico accesible o sólo con importantes iniciativas al respecto. En simultáneo, existe la norma UNE 178.105:2017 “Accesibilidad universal en las ciudades inteligentes” la cual es más específica del tema, y pretende contribuir y establecer un marco para desarrollar unos indicadores/criterios normalizados que permitan valorar si una ciudad o comunidad inteligente es accesible y en qué medida lo es.

Por último, la Norma que presenta este capítulo, la ISO 21.902 “Turismo accesible para todos”, es la primera norma internacional en el campo del turismo accesible. La misma abarca a toda la cadena de valor, dando pautas claras a todos los subsectores turísticos para que presten un servicio accesible, la misma ayudará a todo tipo de organizaciones: administración pública, empresas de transporte, empresas de servicios turísticos, ocio, cultura o turismo de naturaleza, alojamientos, restaurantes e intermediarios turísticos. Se espera que esta norma contribuya notablemente en la homogeneización de criterios a nivel mundial cuando se habla de turismo accesible y es una herramienta útil de referencia para los gestores de destinos turísticos.

Experiencia sobre la elaboración de la Norma ISO 21902

Elaboración de la norma

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una organización independiente y no-gubernamental formada por las organizaciones de normalización de sus 165 países miembros. A través de sus países-miembros, reúne a expertos para compartir conocimientos y crear y desarrollar estándares internacionales de manera voluntaria y consensuada, relevante para dar soluciones al mercado frente a los desafíos globales.

En Argentina, contamos con el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) que es una asociación civil privada sin fines de lucro con más de 85 años de trayectoria y único representante de ISO en el país. IRAM además del trabajo en el desarrollo de normas técnicas, ofrece servicios para certificar su cumplimiento, brinda capacitaciones y son socios estratégicos de las organizaciones.

En el año 2017 el IRAM convocó a instituciones que se encuentran habilitadas en el Organismo y a su vez vinculadas al turismo accesible para que designen expertos que representarían al país en las reuniones de un nuevo grupo de trabajo del comité técnico (ISO/TC 228) que se encargaría de desarrollar la primera norma internacional sobre Turismo Accesible.

El ISO/TC 228 fue creado en el año 2005 bajo un liderazgo compartido entre los organismos de normalización UNE (España) e INNORPI (Túnez), y actualmente cuenta con 68 países miembro en calidad de participantes, incluyendo la Argentina. El ISO/TC 228 se encarga de desarrollar normas internacionalmente aceptadas de terminología y especificaciones de los servicios ofrecidos por los proveedores de servicios turísticos, incluyendo actividades relacionadas, destinos turísticos y los requisitos de los equipos e instalaciones usadas por ellos para proveer a los compradores de turismo, proveedores y consumidores criterios para tomar decisiones informadas. A la fecha (agosto de 2021), se encuentran publicadas 38 normas y 11 proyectos en desarrollo. Este comité técnico cuenta con once grupos de trabajo dinámicos, los cuales cubren las siguientes áreas: Servicios de buceo, Servicios de turismo de salud, Turismo aventura, Puertos deportivos, Alquiler de embarcaciones, Turismo sostenible, Alojamiento, Restaurante, Visitas turísticas, Medidas para reducir la propagación del COVID-19 en la industria turística y Turismo Accesible (denominado Working Group (WG) 14).

Hecha esta introducción sobre el funcionamiento y dinámica de trabajo de ISO e IRAM, relataremos la participación del comité argentino en la elaboración de la Norma Internacional sobre Turismo Accesible denominada ISO 21902:2021 “Turismo accesible para todos - Requisitos y recomendaciones”.

Los inicios de esta norma se remontan al mes de febrero del año 2017 en Madrid, España donde se llevó a cabo la primera reunión con el objetivo de crear lo que sería la futura norma ISO 21902. A lo largo de los años, se desarrollaron reuniones mediante plenarios[16], encuentros virtuales y presenciales, debates por comisiones y tareas a los países miembros llegando finalmente a su publicación el 15 de julio del 2021. La misma tuvo como principal desafío durante todos estos

[16] Encuentro anual que convoca a todos los grupos de trabajo y todas las personas que forman parte de los mismos. Los países co-organizadores de la ISO van rotando año a año.

años, el de consensuar su alcance y los diversos criterios de implementación junto a 85 expertos de más de 35 países y cinco organizaciones relevantes en el ámbito, entendiendo que cada país convive con realidades y contextos socioculturales diversos, derivando en arduos debates e intercambios para finalmente llegar a una votación final de aprobación de la norma el día 2 de junio del 2021, con 48 positivos y 0 negativos.

En cuanto a su contenido, la norma consta de 12 capítulos y 8 anexos, dentro de los cuales se pueden encontrar especificaciones sobre los parámetros de accesibilidad, necesarios para abordar conscientemente y con una mirada universal diferentes espacios, como los urbanos y rurales, los alojamientos, shoppings, transportes, actividades culturales, estrategias y políticas para el sector público, accesibilidad en la información y la comunicación, eventos, convenciones, entre otros.

Cabe destacar que esta norma internacional surge como necesidad de dar respuesta a 2 problemáticas existentes, tal como fueron introducidas al comienzo de este artículo: la falta de unificación de los criterios a la hora de normalizar o estandarizar la accesibilidad en el mundo; y la inexistencia de una norma completa e integral, donde confluyan los diversos requerimientos de accesibilidad necesarios para obtener un diseño universal dentro de toda la cadena de valor de un destino. Particularmente, la existencia de normas técnicas internacionales que ya abordan diversos parámetros de accesibilidad (Ver anexo con normas ISO existentes sobre accesibilidad), resultó ser un gran tema de debate en todo el desarrollo de la nueva ISO en Turismo Accesible, ya que resultaba redundante volver a describir y desarrollar algunos parámetros específicos que ya se encontraban establecidos por normas antecedentes. En contraposición, también resultaba engorroso obtener una norma de Turismo Accesible, la cual constantemente referenciara diversas normas vinculantes, lo que conllevaba un ida y vuelta entre diversos documentos sin poder contar con toda la información al alcance. Por ello, es que se utiliza como recurso la incorporación de los Anexos.

La selección de las diversas temáticas, transformadas en Anexos, devienen en la necesidad de desarrollar con mayor especificidad algunos temas más complejos y abarcativos de forma integral como pueden ser: el diseño Universal, sus 7 principios y su correcta implementación; los sanitarios públicos; habitaciones accesibles; comunicación e información accesible; el transporte aéreo; entre otras.

En cuanto a la dinámica de trabajo, es sabido que, para obtener semejante material de forma consensuada y colaborativa, abordada por tantos expertos de diversos países, es necesario una buena organización y planificación. Para ello se contó con un equipo coordinador, encargado de la emisión y recepción de los diversos materiales, quien también fue el interlocutor entre los diversos países. De

este modo, la Organización Mundial del Turismo (OMT) coordinó el grupo de trabajo, la Fundación ONCE fue la organización que asumió el liderazgo técnico, UNE la secretaría y coordinación con ISO.

En el caso de la Argentina, el IRAM, es el organismo que convoca y coordina los grupos de trabajo que representan a nuestro país. Para el WG14 el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, la Subsecretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires y las Universidades Nacionales de Quilmes y La Plata, fueron las instituciones que sus representantes participaron activamente durante todo el proceso, entre otras convocadas.

Desde su génesis, cada capítulo de la norma fue desarrollado y estudiado por los comités técnicos de los países intervinientes, remarcando comentarios y siendo debatidos los mismos en plenarios y reuniones. La mayoría de los encuentros fueron virtuales, lo que ha conllevado diversos husos horarios, como así también adaptación y traducción al inglés, el idioma oficial de comunicación en las reuniones de trabajo.

Durante los años de desarrollo de la norma, se contó con 7 encuentros presenciales en las ciudades de Panamá (Panamá), Madrid (España), Lisboa (Portugal), Buenos Aires (Argentina), Limassol (Chipre), y Málaga (España), finalizando su proceso con 2 reuniones de manera virtual, debido a la pandemia causada por el COVID19. Desde el comité argentino, contamos con la participación presencial de Cristian Vázquez en mayo de 2017 en Panamá, junto a Águeda Fernández en la reunión de Madrid en octubre del 2017, luego Cristian Vázquez acudió a Lisboa en marzo de 2018 y finalmente Ana Clara Rucci participó en la reunión de Málaga en octubre del 2019. Sin embargo, el comité argentino participó de todas las reuniones independientemente del formato virtual o presencial. Particularmente, para el Plenario Internacional que tuvo lugar en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se llevó a cabo los días 7 y 8 de mayo de 2018, donde la totalidad del comité que suscribe este artículo tuvo la posibilidad de debatir las diversas instancias en forma presencial.

Aprendizajes, historias y anécdotas del detrás de escena de la norma

Como mencionamos con anterioridad, los intercambios y discusiones que se desarrollaban en cada punto de la norma, ponían en evidencia el tratamiento del tema de discapacidad y accesibilidad en cada país del que cada uno representaba. Es cierto que para algunos podría ser que la norma cuente con “al menos” determinados requisitos, mientras que para otros, estos requisitos podrían ser inalcanzables. Ejemplo: transporte accesible, ¿en todos los países hay y están regulados? ¿Hay suficiente cantidad por ciudad? ¿se encuentran en buen

estado?. De alguna u otra forma lo que se evidenciaba en las discusiones eran diferencias reales en la materialización de la accesibilidad en cada país, y el desafío era consensuar que no se elabore una norma con requisitos inalcanzables pero que tampoco ello se traduzca en “bajar la vara” para aquellos que no estaban tan avanzados en el tema. Sin embargo, más allá de los aprendizajes técnicos que cada uno de los que participamos en la elaboración de la norma pudimos obtener, quedan historias y anécdotas que quedarán en nuestras memorias por siempre.

Asimismo, el hecho de que el inglés haya sido el idioma oficial de comunicación y de redacción de la norma, ha llevado a numerosas discusiones (y horas de estudio previo a las reuniones) para identificar las palabras correctas ante la terminología propuesta. Ya de por sí tenemos diferencias en el propio español-castellano, entre países de Latinoamérica y España, como por ejemplo diferencias entre aros y bucles magnéticos, calzada y vereda, senda peatonal y paso de cebra, etc., lo que llevaba a discusiones y elaboración de glosarios que permitan unificar términos y significados.

Entre algunas de ellas, una de las discusiones de la norma se centró en la discusión del término “perros guías” versus “perros de asistencia”. Particularmente, uno de los grandes aportes propios de Águeda a la norma, además de los aspectos referidos a la capacitación, fue la incorporación del término “perros de asistencia” en contraposición a “perros guías” (sugerido por algunos países). Con la perseverancia y tenacidad que siempre ha caracterizado a Águeda, en la reunión plenaria de Buenos Aires, se aprobó de forma positiva su aporte, encontrando actualmente el término “assistance dog” dentro del glosario de la norma ISO 21902. Su legado permanece hasta en los más ínfimos detalles y recuerdos, como su especificidad a la hora de generar contenidos. Su enorme humildad, siempre en contraposición a ser la primera persona en levantar la mano a la hora de corregir un término, modificar o agregar un concepto. Hoy la accesibilidad agradece su valentía.

A modo anecdótico, Águeda volvía en el vuelo de Madrid-Argentina, post reunión Plenaria de 2017. A pocos minutos de poder desembarcar en Argentina, una persona contigua a Águeda intentó bajar sus bolsos del maletero cuando el avión aún seguía en movimiento sobre la pista de aterrizaje. El hombre se cayó encima de Águeda y le quebró la pierna. Esto, que no fue nada grato para Águeda ya que por varios meses llevó un yeso en su pierna, pone en evidencia la falta de empatía y de toma de conciencia sobre el abordaje del tema de la discapacidad / accesibilidad en la cadena de accesibilidad turística y en la sociedad en general. El señor (y todos los que se desesperan por bajar primeros de los aviones) solo “pierden” unos minutos más en bajar del avión, mientras que nuestra amiga y colega tuvo que llevar un yeso varios meses a causa de ello.

Reflexiones

Asuntos vinculados a la discapacidad se vienen visibilizando y tratando con mayor énfasis desde la segunda mitad del siglo XX. El turismo como sector, no ha sido ajeno, pero más adelante en el tiempo y desde 1980 cuando la Organización Mundial del Turismo (OMT) en su Declaración de Manila se manifiesta sobre el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación. A partir de ese punto se ha iniciado un recorrido, que mediante diversos instrumentos procuró situar al turismo como vehículo para el desarrollo humano (manuales técnicos, estudios, normativas, eventos, manifiestos o declaraciones de compromiso por un turismo accesible).

El enfoque de la discapacidad ha evolucionado no sólo en la sociedad sino también en la actividad turística mediante el concepto de turismo accesible. En la actualidad el turismo accesible ya no hace referencia únicamente a los turistas con discapacidad, sino a la adecuación del entorno turístico para que sea accesible para todos los grupos de población. Sin embargo, las políticas que se están llevando a cabo no han sido efectivas a nivel global para mejorar la accesibilidad en turismo bajo un mismo criterio y parámetro entre ciudades y países.

La norma ISO 21902 presenta un estándar internacional global y transversal que busca igualar oportunidades y garantizar derechos. Resaltando que la estandarización puede ayudar al asegurar la provisión de información más fiable, facilitar la supervisión de la consecución de objetivos, plantear expectativas comunes en todos los destinos, comercializar y distribuir productos de medidas comunes y exportables (OMT, 2015).

A partir de nuestra participación en el comité, haber podido ser parte del desarrollo de esta norma significó un gran orgullo, pero ante todo una gran responsabilidad. Participar, discutir, consensuar como parte de la elaboración de la primera Norma Internacional de Turismo Accesible, para nosotros como profesionales y como personas militantes y amantes de la accesibilidad, nos dejó un gran aprendizaje y una gran satisfacción, pero su legado más valioso, fue la amistad conformada en el grupo de trabajo que representó a la Argentina.

Estudiamos, redactamos, nos equivocamos, corregimos, nos capacitamos, nos reímos y volvimos a estudiar. Pudimos llevar la voz de nuestro país en una mesa internacional, aprendiendo y conociendo las realidades de otros países. Algunos mucho más avanzados y otros apenas emergentes en la temática. También llegamos a alegrarnos de reconocer que nuestro país viene desarrollando diversas herramientas y programas de vanguardia respecto a otros países. Seguimos arrastrando deudas pendientes, pero sabemos que el camino se va haciendo al andar.

Sabemos que para transformar el territorio e implementar la accesibilidad, es clave hacerlo en equipo, y cuanto más diverso e interdisciplinario, mejor! La transversalidad de la accesibilidad conlleva consultar y estudiar sobre diversas temáticas, por lo que es fundamental la mirada y el conocimiento de diferentes disciplinas, personas con discapacidad y demás actores sociales para llegar a un trabajo íntegro y validado.

Desde hace un año a este equipo y a este mundo le falta una integrante… pero solo de manera física, porque nuestra amiga Águeda, supo guiarnos y hacerse presente en cada disyuntiva, en cada proyecto o iniciativa que se nos presentó en este último tiempo. Supo dejarnos su manera de ver las cosas, su generosidad y su inolvidable mensaje de que las cosas en equipo salen mejor. No importaban los títulos, las jerarquías, ella siempre nos dio lugar, SU LUGAR, nos participó y nos invitó a ser parte de este camino, algunas veces desalentador, pero muchas veces más, grandioso y gratificante… el camino de la ACCESIBILIDAD.

Hoy escribimos este artículo en tu memoria, querida Ague, para honrarte, para agradecerte y dejar sentado la grandiosa persona que sos y poner en valor apenas uno de tus tantos logros profesionales. Supimos verte muy feliz haciendo lo que más te gusta... respirar y difundir la accesibilidad.

También queremos agradecer a sus papás, Lili y Hugo, a Delfi, su perra de asistencia, quienes fueron sus alas y con su apoyo nos permitieron conocer a Ague en todas sus facetas, no sólo las académicas, sino también las personales, disfrutarla, compartiendo juntos su alma aventurera y aprender de toda su sabiduría.

IRAM
ISO
Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación
SISTEMA ARGENTINO DE CALIDAD TURÍSTICA
Directrices de Gestión Ambiental
Directrices de Accesibilidad
Directrices de Gestión Turística para Municipios
Directrices de Competitividad para Organizaciones Turísticas
Alojamientos
Agencias de viajes
Gastronomía
Directrices de Producto
Bodegas
Spa
Ferias de Artesanías
Normas
24
IRAM SECTUR
ISO 18065
ISO 14785
Sello CocinAR - Cocina Argentina
TALLERES
Taller de Anfitrión Turístico
Taller de Planificación y Gestión Sustentable de la Calidad para Destinos Turísticos
www.turismo.gob.ar

ISO/TC 228

ISO/TC 228
Tourism and related services
13th Plenary meeting
06th -11th may 2018
Buenos Aires
Ana Clara Rucci
ARGENTINA
Agustina Del Papa
ARGENTINA
Iván Ravlic
ARGENTINA
Agueda Fernández
ARGENTINA

Bibliografía

- AENOR (2007). Norma UNE 170001-1. Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno. España.
- AENOR (2007). Norma UNE 170001-2. Accesibilidad universal. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad. España.
- AENOR (2016). Norma UNE 178501. Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. España
- Barragán A. & Soret P. (2015). Turismo accesible y legislación. *Estudios Turísticos, 203-204*, pp. 75-85.
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. UK: Channel View Publications.
- Cheng, Y. H. y Chen, S. Y. (2015). Perceived accessibility, mobility, and connectivity of public transportation systems. Transportation Research Part A: Policy and Practice, 77, pp. 386-403. https://doi.org/10.1016/j.tra.2015.05.003
- Fundación ONCE (2009). Estudio de los Requisitos de Accesibilidad en las Normas de Calidad en el Turismo Europeo. España
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales [IMSERSO]. (2003). *Libro Blanco de Accesibilidad.* Institut Universitari de Estudis Europeus - ACCEPLAN.
- IRAM (2011). Norma IRAM 111113-1. Accesibilidad de las personas al medio físico. Accesibilidad universal. Parte 1 - Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno. Argentina.
- IRAM (2012). Norma IRAM 111113-2. Accesibilidad de las personas al medio físico. Accesibilidad universal. Parte 2 - Sistema de gestión de la accesibilidad. Argentina.
- Lättman K., Olsson, L. E. & Friman, M. (2018). A new approach to accessibility–Examining perceived accessibility in contrast to objectively measured accessibility in daily travel. *Research in Transportation Economics, 69,* pp. 501-511. https://doi.org/10.1016/j.retrec.2018.06.002
- Ley Nacional N° 24.314 (1994). Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la Ley N° 22.431. Decreto reglamentario 914, año 1997.
- Ministerio de Turismo de la Nación y Servicio Nacional de Rehabilitación (2010). *Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos*. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/programas-de-calidad/directrices-de-accesibilidad
- Ravlic, I. (2020). Propuesta y elaboración de directrices de gestión en accesibilidad para municipios turísticos: una estrategia superadora y complementaria en el camino de la calidad turística para todas las personas (*Tesis de Maestría*). Escuela de Economía y Negocios, Universidad Nacional de San Martín.
- Organización de Naciones Unidas [ONU]. (2006). *Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Nueva York: ONU.
-
-

- **Anexo**

Listado de las diferentes ISO preexistentes donde se desarrollan algunos temas específicos de manera independiente como ser: la Accesibilidad y usabilidad del

entorno construido, evacuación y seguridad, ascensores, diseño de apoyos técnicos evaluando la ergonometría humana, accesibilidad en la tecnología, mapas táctiles, comunicación accesible y alternativa, audiodescripciones, senderos podotáctiles, entre otros.

- ISO 4190-1:2010 Lift (Elevator) installation- Part 1: Class I,II,III and VI lifts
- ISO 4190-5:2006 Lift (Elevator) installation- Part 5: Control devices, signals and additional fittings
- ISO 7240-16:2007 (Ed. 1), Fire detection and alarm systems — Part 16: Sound system control and indicating equipment
- ISO 7240-19:2007 (Ed. 1), Fire detection and alarm systems — Part 19: Design, installation, commissioning and service of sound systems for emergency purposes
- ISO 7250-3:2015 Basic human body measurements for technological design -- Part 3: Worldwide and regional design ranges for use in product standards.
- ISO 9241-20:2008, Ergonomics of human-system interaction — Part 20: Accessibility guidelines for information/communication technology (ICT) equipment and services
- ISO 9241-11:2018, Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs). Part 11: Guidance on usability
- ISO 9241-110:2006, Ergonomics of human-system interaction — Part 110: Dialogue principles
- ISO 9241-171:2008, Ergonomics of human-system interaction — Part 171: Guidance on software accessibility
- ISO 17069 Accessible design — Consideration and assistive products for accessible meeting
- ISO 19028:2016 Accessible design — Information contents, figuration and display methods of tactile guide maps
- ISO 21542:2011, Building construction — Accessibility and usability of the built environment
- ISO 24503:2011 Ergonomics — Accessible design — Tactile dots and bars on consumer products
- ISO 24508:2019 Ergonomics — Accessible design — Guidelines for designing tactile symbols and characters.

- ISO 26800:2011, Ergonomics — General approach, principles and concepts
- ISO/IEC Guide 71:2014 Guide for addressing accessibility in standards
- ISO/IEC 13066-1:2011, Information technology — Interoperability with assistive technology (AT). Part 1: Requirements and recommendations for interoperability
- ISO/IEC TS 20071-11:2012 Information technology — User interface component accessibility. Part 11: Guidance for alternative text for images
- ISO/IEC TS 20071-21:2015 Information technology — User interface component accessibility. Part 21: Guidance on audio descriptions
- ISO IEC 20071-23 Information technology — User interface component accessibility. Part 23: Visual presentation of audio information (including captions and subtitles),
- ISO/IEC TS 20071-25:2017 Information technology — User interface component accessibility. Part 25: Guidance on the audio presentation of text in videos, including captions, subtitles and other on-screen text
- ISO/IEC 40500:2012, Information technology — W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0

MARÍA AGUSTINA DEL PAPA

- Arquitecta, con amplia experiencia y desempeño en el sector público, en organismos referidos al ámbito del turismo, arquitectura y accesibilidad.
- Directora de Turismo de la Comunidad de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, Argentina. Egresada y docente del Diploma en Política y Gestión Estratégica del Turismo Accesible “Mg. Águeda Fernández” de la Universidad Nacional de Quilmes.
- Miembro de la Comisión de Movilidad y Accesibilidad Urbana del Colegio de Arquitectos de la Provincia de Buenos Aires, y del Comité Técnico (ISO/TC 228 WG14) para la elaboración de la Norma Internacional de Turismo Accesible.
- Técnica Implementadora del Programa Nacional de Calidad “Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios turísticos” del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación desde el 2009.
- Especialista en el diseño de políticas públicas que apunten a la inclusión de todas y todos los ciudadanos a la actividad turística. Actividades que incluyen la promoción e implementación de parámetros arquitectónicos, diseño universal y adecuación de espacios urbanos generales y específicos, destinados a personas con discapacidad, movilidad reducida y comunidad en general, fomentando el acceso a turismo para todas las personas desde hace 12 años.
- Contacto: agusdp.turaccesible@gmail.com

IVÁN RAVLIC

- Lic. en Turismo (2011, UNLP)
- Mag. en Economía y Desarrollo del Turismo (2020, UNSAM)
- Coordinador de Directrices de Accesibilidad en el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación (2013-actualidad).
- Miembro de la Mesa Nacional de Diálogo sobre Turismo Inclusivo.
- Co-autor de libros y publicaciones técnicas sobre turismo accesible.
- Formador de formadores para la implementación de Directrices de Accesibilidad.
- Profesor adjunto en Gestión de la calidad, Licenciatura en Turismo, Universidad Provincial de Ezeiza. (2019-2020)
- Miembro del Comité Técnico ISO/TC228/WG14, Turismo y servicios relacionados, para la elaboración de la norma internacional ISO 21902, turismo accesible.
- Auditor Líder de Sistemas de Gestión de la Calidad, International Register of Certificated Auditors (IRCA).
- Egresado del Programa Ejecutivo en Gobierno y Turismo (2013, UCA-MINTUR) Programa Nacional Amartya Sen (2012, UBA-UNLP), entre otros programas nacionales.
- Especialista invitado en temas de turismo accesible a diplomas, cursos, talleres, cátedras, congresos y eventos en general.
- Contacto: ivanravlic86@gmail.com

ANA CLARA RUCCI

- Docente, investigadora y consultora en temas de turismo accesible
- Lic. en Turismo (2012) y Magister en Integración Latinoamericana (2018) por la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), Argentina. Doctoranda en el programa de turismo de la Universidad de Alicante, España.
- Investigadora del Instituto de Investigaciones en Turismo de la UNLP y docente tanto de la UNLP como de la Universidad Nacional del Centro (UNICEN). Docente de cursos de postgrado en la UNLP y en la Universidad de Nebrija, España.
- Autora de numerosas publicaciones en revistas nacionales e internacionales.
- Editora Asociada de la Revista "*Ayana. Investigaciones en Turismo*" del Instituto de Investigaciones en Turismo de la UNLP.
- Asesora externa en el Programa de Directrices de Accesibilidad Turística del Ministerio de Turismo y Deportes de Argentina (2015-2019).
- Ha realizado trabajos de consultoría sobre accesibilidad para el INVAT-TUR (España), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Instituto de Ciudades del Futuro (ICF, Argentina), y ANOVA IT Consulting (España).
- Miembro del comité (ISO TC 228/WG14), ámbito donde se desarrolló la norma internacional sobre turismo accesible.
- Contacto: anaclara.rucci@econo.unlp.edu.ar

Agenda 2030 para el Desarrollo Turístico Sostenible. Un derecho humano adquirido de las personas con discapacidad.

María Claudia Mazza

Introducción

El desarrollo de un territorio ha sido una consideración valorativa que se ha ido modificando a partir de diversas actividades relacionadas con la posibilidad de bienestar del ser humano en su individualidad y como actor social. Las necesidades universales del ser humano también han ido transformándose, en tanto asociadas principalmente a la relación de paradigmas productivos y de consumo diferenciales en el tiempo. Las diversas fuerzas económicas, naturales, sociales y ambientales entre otras, han sido la variable ahora consciente, que deberían promover un planeta más inclusivo en el que todos obtengan la misma igualdad de oportunidad.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Turístico Sostenible, es un desafío universal en el que el sector turístico ha manifestado contribuir para alcanzar esa transformación. Un cambio en el que los Estados miembros del Organismo de Naciones Unidas, han contribuido para alcanzar un consenso que estimule el trabajo para promover la erradicación de la pobreza sobre la base de una perspectiva de derechos, en la que se contempla la no discriminación y la plena accesibilidad. Como así también, una interacción de complementariedad en la orientación para alcanzar la implementación de procesos planificadores

En tanto el despliegue de políticas públicas estratégicas y de largo plazo para cumplimiento tal fin, necesariamente deberían construirse a partir de un trabajo transversal de la totalidad de temas promovidos en los ODS, en pleno consenso y participación de los diferentes actores de la sociedad. Así también, en concordancia a los diferentes niveles de intervención y participación de cada proceso.

Palabras clave: Agenda 2030 para el Desarrollo Turístico Sostenible, Diversidad, Igualdad, inclusión, Planificación Estratégica

Desarrollo

La visión sobre el desarrollo ha sido un concepto que promueve una continua transformación para entendimiento, planteando cada vez, una mayor complejidad analítica. Durante muchos años el concepto se relacionaba a partir de un sesgo económico, como una variable prometedora de alcance universal que se suscribía a un determinado modelo productivo y de consumo; como así también, a un territorio con recursos infinitos y a una aceptación aparentemente generalizada de la sociedad.

La complejización analítica más actual y sobre la base de los resultados al momento, ponen de relieve cuestiones ambientales y sociales que no habían constituido una mirada más atenta referida a sus comportamientos y a sus impactos. Así mismo, se interpreta a la situación pandémica del COVID-19, como la agudización de todas estas tendencias indeseables.

Así mismo, podemos observar una visión social más atenta, sensible y comprometida en estas cuestiones, que hacen promover y aspirar a transformaciones integrales de mayor equidad y como parte del cumplimiento de los Derechos Humanos.

En los diferentes antecedentes evolutivos, se ha marcado una relación directa entre los recursos para la satisfacción de las necesidades del ser humano y la variable tiempo, como la constante de un alcance en igualdad de la cobertura de las necesidades de las próximas generaciones mundiales. En este sentido moderno, se postularon pilares o dimensiones asociadas a las ambientales, sociales y económicos.

Como referencias de gran consideración para este camino transformador, podemos puntualizar en la reunión internacional denominada “Cumbre de la tierra” de Rio de Janeiro (1992)[17] y posteriormente; la “Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible” de Johannesburgo (2002)[18] que ha intentado esta última, focalizarse de manera más concreta sobre el accionar de actividades en las que se pudiera objetivizar, y proponer metas cuantificadas para evaluar de manera más visible los resultados de las gestiones llevadas a cabo.

[17] Declaración de Rio de Janeiro. Disponible en: https://unfccc.int/sites/default/files/spanish_paris_agreement.pdf Revisado en Octubre del 2021
[18] Cumbre de Desarrollo Sostenible. Informe disponible en: https://undocs.org/pdf?symbol=es/A/CONF.199/20 Revisado en Octubre del 2021.

Algo más contemporáneo en la configuración de los lineamientos asociados al Desarrollo Sostenible, han sido, el "Acuerdo de Paris"[19] sobre el Cambio Climático. Así también, sobre este eje temático, diferentes actores sociales se encuentran preparando la Declaración de Glasgow sobre la Acción Climática en el Turismo, que se encuentra próxima a firmarse en el mes de noviembre del corriente año en la Ciudad homónima, en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático[20] (COP26).

Por otra parte, los diferentes debates internacionales que culminaron con la construcción de los Objetivos del Desarrollo del Milenio -OM-, que, con sus aciertos y asignaturas pendientes, fueron el camino articulador para el diseño de la Agenda 2030 universal para el Desarrollo Sostenible. Ésta, constituye una propuesta para promover lo que se ha dado en denominar: "Los Objetivos del Desarrollo Sostenible"[21] -ODS-.

En el año 2015 los Estados miembros de la Organización Internacional, adoptaron llevar a cabo dicha agenda para ponerle fin a la pobreza como mayor desafío. Pero también constituye, una esperanza para proteger el planeta y garantizar a las personas el goce a la paz y a la prosperidad.

En su cumplimiento, los Estados, Instituciones Académicas, sector privado y las Comunidades, instan a promover acciones equilibradas e integradas, para alcanzar una mayor igualdad y dignidad de las personas, en favor a sus derechos.

Estas pretensiones internacionales, son el resultado de un diagnóstico y debate universal que ha podido reflejar situaciones como la brecha de la desigualdad entre territorios globales y al interior de estos, con un predominio en zonas como el Caribe, Latina América y África, en el que se contempla una mayor dificultad para su reversión.

Esta realidad, es consecuente de un deficiente modelo productivo y de consumo que podría reflejarse sobre la síntesis de algunas de sus problemáticas en el siguiente gráfico:

[19] Acuerdo de París. Disponible en: https://unfccc.int/sites/default/files/spanish_paris_agreement.pdf Revisado: octubre del 2021.
[20] Declaración Glasgow sobre Acción Climático en el Turismo. Disponible en: https://www.unwto.org/es/onu-turismo-noticias-29 Revisado en Octubre del 2021.
[21] Agenda de Desarrollo Sostenible. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf Revisado en Octubre del 2021.

Problemáticas que dificultan el desarrollo

Fuente: Elaboración propia en base a los ODS (2015)

En el marco de la Agenda global se han diseñado de manera consensuada, la configuración de 17 objetivos con 169 metas; con otros tantos indicadores como parte de un camino de una construcción colectiva de relevancia y de largo plazo, que pretenden establecer los ejes necesarios para las intervenciones en cada país. A modo de presentación de las temáticas abordadas se enuncian dichos **objetivos de Desarrollo Sostenible:**

Objetivo 1. Fin de la Pobreza

Objetivo 2. Hambre Cero

Objetivo 3. Salud y Bienestar.

Objetivo 4. Educación de Calidad

Objetivo 5. Igualdad de Género.

Objetivo 6. Agua limpia y Saneamiento.

Objetivo 7. Energía Asequible y no Contaminante.

Objetivo 8. Trabajo decente y Crecimiento Económico.

Objetivo 9. Industria Innovación e Infraestructura.

Objetivo 10. Reducción de las Desigualdades.

Objetivo 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles.

Objetivo 12. Producción y Consumo Responsable.

Objetivo 13. Acción por el clima.

Objetivo 14. Vida Submarina.

Objetivo 15. Vida de Ecosistemas Terrestres.

Objetivo 16. Paz, Justicia e Instituciones sólidas.

Objetivo 17. Alianzas para lograr los Objetivos.

De ello se desprende una gran ambición y compromiso de las comunidades internacionales para acompañar la transformación de las tendencias actuales respecto del paradigma productivo y de consumo actual. Los países en vías de desarrollo y los países desarrollados se encuentran en la búsqueda de mecanismos sinérgicos que puedan erradicar la pobreza en todas sus formas y dimensiones, mediante principios económicos, sociales y ambientales de largo plazo y con criterio de Acción climática[22] en todos los sectores y actividades. Pero

[22] Cumbre sobre la Acción climática (2019). Disponible en: https://www.un.org/es/climatechange/2019-climate-action-summit Revisado en Octubre del 2020.

principalmente, como consecuencia de un orden relacionado a los derechos humanos para garantizar: la no discriminación, la desigualdad y la plena accesibilidad.

En esta nueva cruzada universal encontramos incorporada por primera vez, entre otras temáticas, la perspectiva de la discapacidad[23] y la necesidad de su transversalización en todos los programas de cooperación, como una oportunidad para accionar sobre cuestiones que hacen a este colectivo social y en cumplimiento de los lineamientos de la Convención sobre las Personas con Discapacidad –CPCD-[24]. De los 17 ODS planteados globalmente, 11 de los mismos expresan de manera directa o indirecta la discapacidad[25]. Los ODS y la CPCD son parámetros esenciales de consideración para el acceso al Desarrollo Sostenible, como así también los pilares fundamentales para establecer una sociedad más inclusiva en la perspectiva de la discapacidad. Sobre esta focalización, podemos enunciar algunos objetivos que reparan concretamente en dicha perspectiva, circunscriptos en la agenda global:

- Objetivo 4. Educación de Calidad.
- Objetivo 8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico
- Objetivo 10: Reducción de las Desigualdades
- Objetivo 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles
- Objetivo 17: Alianzas para lograr los Objetivos

Sobre estos avances mundiales, observamos también, que se ha reconocido la importancia de generar una recopilación de datos disgregados por discapacidad, para focalizar sobre cada necesidad. Pero además se puntualiza sobre un abordaje en el que se deja de priorizar el paradigma médico para centrarse sobre los derechos y sobre las problemáticas de accesibilidad circunscriptas en barreras “socialmente institucionalizadas”.

Si bien cada país persigue retos distintivos para abordar el Desarrollo Sostenible. Las estrategias y acciones diferenciales en cada latitud, no deberían perder la mirada sobre la configuración de una agenda integrada en la que no se aborde objetivos de manera individualizada.

[23] Discapacidad: entendida como una condición del ser humano que, si focalizamos sobre el paradigma médico, centraremos en su déficit. En tanto si focalizamos en la persona y su relación social, podremos reconocer, que la discapacidad es la oportunidad de los diferentes actores de establecer los andamiajes necesarios para involucrar a dicho colectivo en la mayoría de las actividades posibles

[24] Convención de los derechos de las personas con discapacidad. Disponible en: https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf Revisado en Octubre del 2020.

[25] Se asocial a la persona con discapacidad, al expresar conceptos como: acceso universal o en condición de vulnerabilidad.

Por otra parte, la configuración y seguimiento hacia el cumplimiento de los ODS y en consideración a la complejidad de abordaje que se suscita en la práctica de acciones diversas e integrales, se establecieron acompañamientos como el organismo de alcance supranacional como el **Foro de los Países de América Latina y el Caribe sobre el Desarrollo Sostenible. Este, interactúa cada año como mecanismo regional de monitoreo, seguimiento y examen o evaluación de implementación de la Agenda** (Naciones Unidas , 2018) **.**

Así mismo, se observan otros avances relevantes en el accionar, como la participación de la comunidad en general y las personas con discapacidad en particular, en la conformación del diseño, monitoreo y evaluaciones de las políticas de acción en cada país.

En el contexto de extremas vulnerabilidades a lo largo de nuestro planeta, se ha visualizado como así también en otras circunstancias, que el desarrollo de la actividad turística puede ser un camino posible y rápido, pretendido por los gobiernos, para establecer una reactivación económica de alcance intersectorial.

La actividad turística ha representado para el año 2015, año en el que se configura la Agenda 2030, como la tercera categoría más alta de ingresos de exportación, un 10% del PBI mundial y una representación de 1 de cada 10 empleos en el mundo.

Sobre estas evidencias, el Secretario General de la OMT, Zurab Pololikashvili decía: “El turismo ha alcanzado la mayoría de edad como una actividad económica transversal con profundas ramificaciones sociales, y la Plataforma Turismo para los ODS está brindando a la comunidad turística mundial un espacio para co-crear y comprometerse con la realización de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004 y 2013) afirma que es cada vez más frecuente, hablar de desarrollo local basado en el turismo, en el que los territorios proyectan procesos de recuperación y expansión económica de acuerdo a la evolución del sector. Así mismo, es un reflejo de la potencialidad actual, consecuente de las políticas gubernamentales en las que se expresa una decisión de apertura de fronteras. En esos casos se evidencian un despliegue importante de movimiento de viajeros.

No obstante, se advierte que, si esta actividad es deficientemente planificada y si se desestima la intervención de los actores locales en todas las fases del proceso de su desarrollo, puede alcanzar ciertos riesgos, hasta derivar en efectos negativos para la continuidad de la actividad y 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-.

Schulte, (2003), señala que el Estado es el que tiene una responsabilidad y un papel importantísimo, ya que está a cargo de fomentar, planificar y regular las actividades turísticas en el país. En tanto, es una tarea compartida entre el sector privado y público la organización de la actividad turística y su relación sistemática y territorial.

Así también, la autora agrega:

> *…."el Estado está a cargo de generar un marco de fomento de negocios y de la industria en general, procurando que se creen oportunidades de negocios y que el sector se desarrolle dentro del marco de sostenibilidad ambiental, social y económica"*
>
> Schulte, (2003),

Sobre esta observación, se entiende que un turismo planificado y gestionado con responsabilidad, podría ser un gran impulsor para la erradicación de la pobreza en aquellos territorios con recursos turísticos, pero así también, podría ser una oportunidad para establecer parámetros de sostenibilidad.

La visión sobre el Desarrollo Turístico Sostenible plantea:

> *" El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas"* [26]

Sobre la base de esta definición, se desglosan algunos horizontes necesarios a alcanzar por los Estados a partir de una activa participación de políticas públicas que estimulen el desarrollo con equidad:

- Establecer un uso óptimo de los recursos, como elemento fundamental con el que se desarrolla la actividad, y en plena armonía a los ciclos en las que se conjugan los procesos evolutivos de los mismos en su singularidad –biológica o social-y en su comunidad.
- Promover el respeto de la idiosincrasia sociocultural de las comunidades visitadas para conjugar un proceso evolutivo normal de las mismas.
- Establecer una actividad turística con crecimiento económicos de largo plazo en la que se ejercite una distribución equitativa de los beneficios producidos por la actividad de manera directa o indirecta, con una productividad que dignifique a la sociedad anfitriona.

[26] Disponible en: https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible Revisado en Octubre del 2021.

Pero así también, el Desarrollo Sostenible en *materia turística, también puede ser parte del resultado del cumplimiento de los derechos* humanos. El Diseño Universal (Mazza, 2019) en plena diversidad y en los diferentes territorios, estimula aún más la posibilidad de cumplimiento de esos derechos.

Para incursionar sobre el desempeño de los ODS en materia turística, sin duda es necesario establecer acciones conjuntas, integrales, universales y sectoriales relacionadas con intercambios de buenas prácticas, conocimiento y experiencias (Naciones Unidas, 2019). Debería ser una actividad promovida como consecuencia de las voluntades políticas (Ander Egg, 2007), y en relación a los recursos con los que cuenta cada país. Cada uno de estos territorios, tiene la necesidad de configurar un modelo de la gestión gubernamental posible, en el que puedan integrar una visión colectiva de Desarrollo Turístico Sostenible, acorde a sus singularidades.

Una gestión pública, entendida como una tarea ejercida por una autoridad gubernamental del sistema democrático consecuente del sufragio, y que tiene la intención de establecer diferentes acciones compatibles con una administración genuina de los bienes públicos que brinden servicios e infraestructura al ciudadano para elevar su calidad de vida. Pero también, para ser consumidos por los visitantes con el objetivo de alcanzar su plena satisfacción, en ejercicio de sus derechos.

Como parte de esa gestión, se observa al proceso planificador, como guía para la implementación de políticas oficiales y como categoría de análisis en lo académico; para potenciar las capacidades locales de gestión. Cabrales Barajas (2007)

Otros autores también la definen como: el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado" (Cortés, 1998).

Por otra parte, la Comisión económica para América Latina y el Caribe (Cepal, 2017) en relación al nuevo contexto planificador manifiesta:

> *"… ya no basta con hacer referencia a las funciones de la planificación (prospección, coordinación, implementación y evaluación), sino que aparece el desafío de comprender las interacciones entre sus componentes y, más específicamente, la gestión que de ellas se hace en la práctica" (Cepal, 2017, p. 7).*

Así mismo, entiende que:

> *…"En las sociedades contemporáneas, la planificación para el desarrollo como disciplina forma parte de una amplia familia de materias afines, como la administración, la gestión y las políticas públicas, por mencionar las más importantes". (Cepal, 2017, p. 18)*

La planificación turística, es el instrumento por excelencia que tienen los gobiernos para trabajar de manera estratégica su territorio, a partir de escenarios cambiantes e inciertos, en los que se modifican los componentes del sistema turístico. Así también, se interpreta como una herramienta que legitima procesos de desarrollo territoriales, simplificando la complejidad visibilizada allí, promoviendo la participación y el consenso entre actores con diferentes intereses, determinando prioridades y estableciendo una mejor utilización de los recursos, como consecuencia del principio de la racionalidad.

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.

Por otra parte, Subirats (2010) propone lineamientos para lograr repensar la política pública en los nuevos estilos de gobiernos. Plantea la construcción colectiva de intereses generales, junto a la competencia de las distintas esferas de gobierno.Destaca que un gobierno en red, desdibuja las fronteras entre las diferentes agencias de gobierno, priorizando la trasversalidad, interdependencia y cooperación en torno a la problemática común.

Cada intervención gubernamental diseñada a partir de entre tantos ejemplos como: planes de acción, programas, proyectos o actividades de buenas prácticas, deberían estar articuladas en un todo como visión global de desarrollo de cada país, y en articulación a cada sector productivo concordante, a las características de cada territorio.

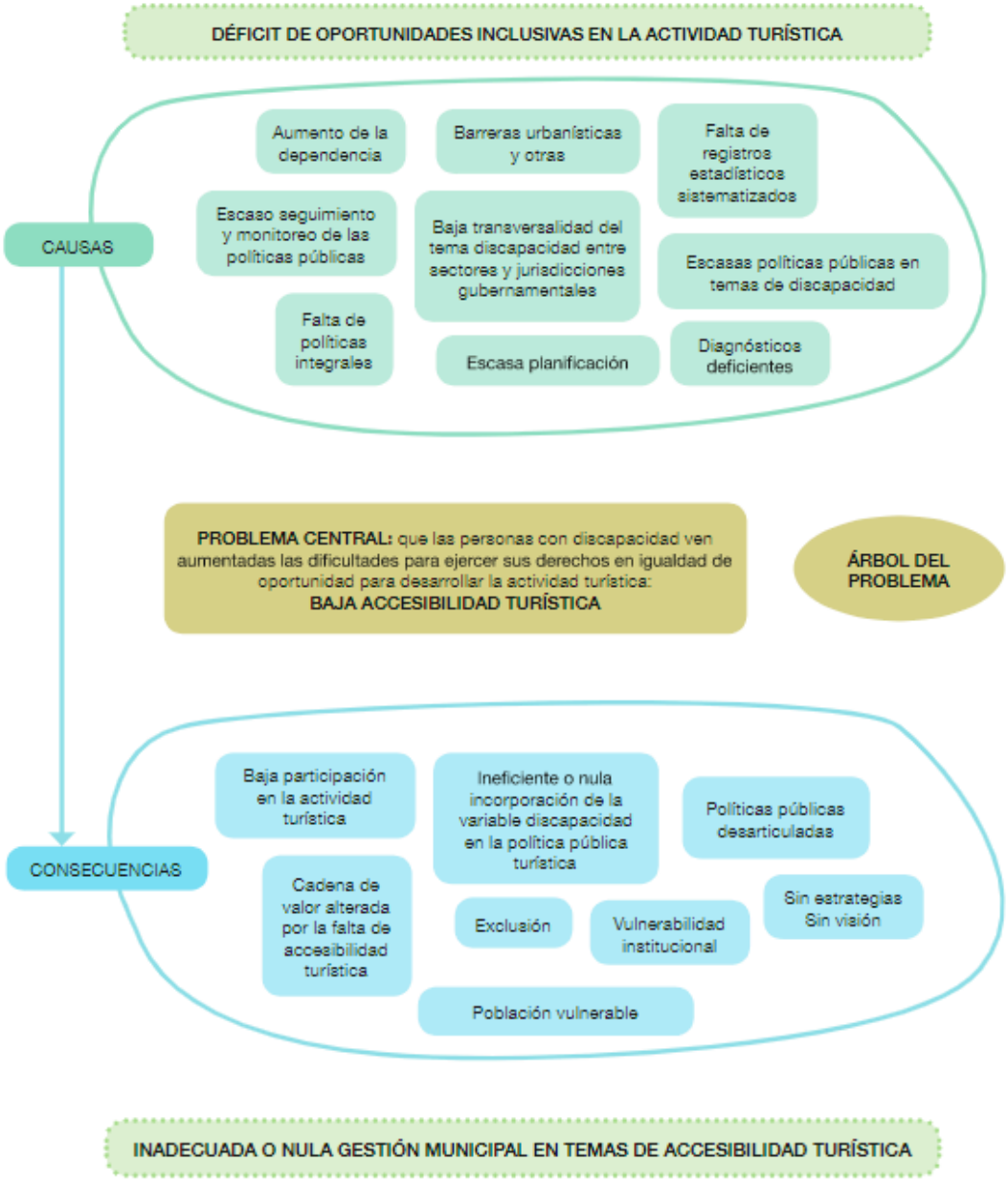
Estos parámetros para el desarrollo territorial turístico sostenible, deberían ser una configuración promovida entre sectores públicos, privados y comunitarios en los que se contemplen los marcos normativos internacionales, Nacionales y Locales.

Así también, la totalidad de los organismos gubernamentales deben vincular sus políticas públicas al Diseño Universal, en todas sus formas de intervención posibles y en la diversidad, para facilitar el Acceso Universal. Y en especial en la actividad turística, referimos una estrecha relación de la calidad de los servicios

prestados en la perspectiva de la discapacidad, al desempeño de la accesibilidad en toda su cadena de valor.

Veamos continuación, un gráfico en el que se proponen algunas cuestiones problematizadas que reflejan la imposibilidad que tienen las personas con alguna discapacidad, de desempeñar en igualdad de condición y oportunidad de las diferentes actividades turísticas al resto de la sociedad:

Problemáticas en torno a la accesibilidad

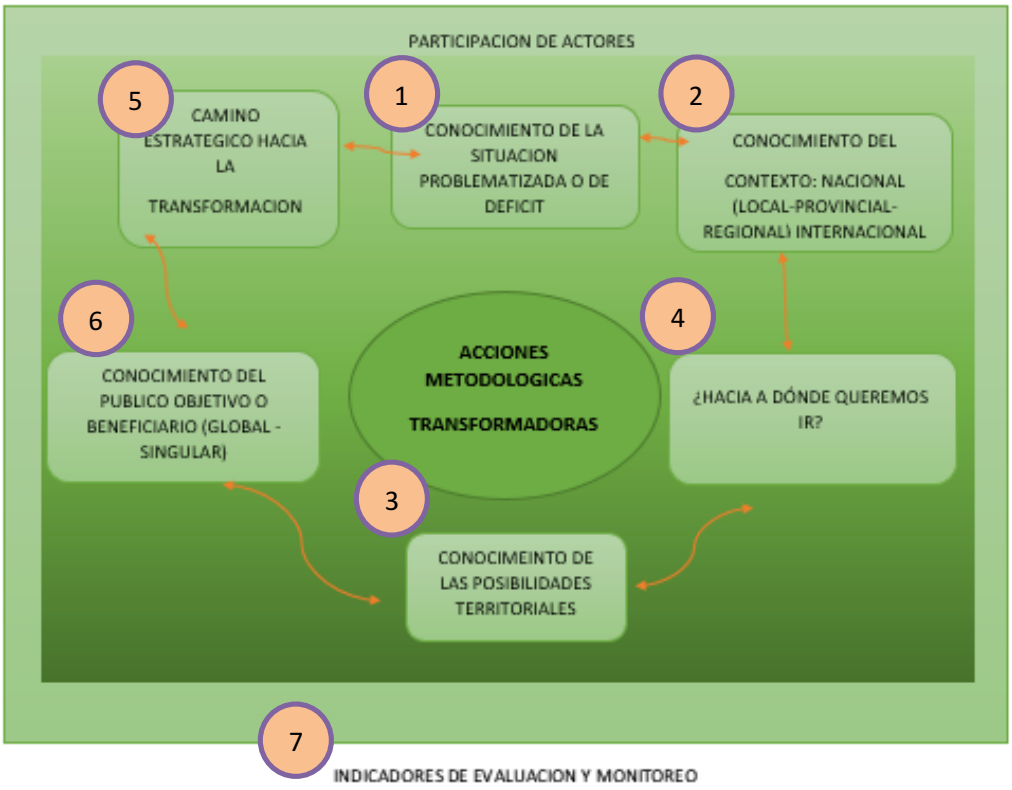


Fuente: elaboración propia (2018)

Revertir esta situación, asegura ampliamente la igualdad de oportunidad, y la equidad para protagonizar junto al resto de los ciudadanos, los procesos de desarrollo en cualquiera de las actividades socioeconómicas; inclusive, la actividad del turismo y recreacional o el uso del tiempo libre. Vale decir que, al plantear las condiciones de accesibilidad para todos los colectivos sociales, estamos promoviendo la potencialidad de acceso a las actividades productivas o de consumo del conjunto social.

La construcción de estos andamiajes posibles, ejercen los principios de accesibilidad universal que promueven el ejercicio de la autonomía y la igualdad de oportunidad que deberían alcanzar la totalidad de colectivos sociales. Es menester desplegar diferentes tipos de intervenciones en ámbitos públicos y privados que son consumidos tanto por los ciudadanos como por los turistas. Vale decir que espacios y actividades regidas por el diseño universal como edificaciones (antiguas reformadas y nuevas) o las referidas al urbanismo o a la infraestructura, el transporte, servicios, de formación, de recreación o de empleo deberían promover la inclusión.

Asimismo, observamos que para llevar a cabo una acción gubernamental en intervenciones diferenciadas es menester aplicar una metodología que atienda a las siguientes cuestiones:



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico que precede, se intenta representar los grandes ejes por los que se debe transitar la construcción de un proceso planificador. En tanto, el mismo, no se presentan como método exhaustivo. Se advierte que podrían existir tantos métodos y entornos como acciones planificadas posibles de alcanzar. En el diseño de dicho proceso emergen cuestiones de gran incertidumbre como de grandes interacciones entre actores que promueven posturas e intereses diferenciales, que deberán consensuar para proponer un camino integral y colectivo de aceptación.

En un primer momento de dicho proceso, se observa una disconformidad de la realidad actual, una necesidad o cuestiones a transformar. El estado de conocimiento de la misma, puede ser alcanzado por diversos caminos y actores variados, que inciden sobre el poder político o en la visualización de la situación: como un debate, protesta social, participación ciudadana que promueve el cambio, entre otros. Si dicha postura trasciende como legítima demanda, probablemente se le pueda dar continuidad a las acciones para revertir la disconformidad actual.

Así mismo, es de considerar en el análisis, el escenario universal y más próximo a nuestro territorio, para poder contemplar si ese escenario es el más propicio para continuar avanzando con el proceso. O si existen intervenciones ya postuladas sobre la temática a modificar –políticas públicas existentes-, entre otras cuestiones a considerar. Sucede, por ejemplo, que la situación pandémica experimentada recientemente, o periodos de elección de autoridades gubernamentales, podrían condicionar y modificar el deseo de las mayorías y por ello se lo determina como poco viable una intervención de este tipo en esos contextos.

Una vez que se determina cuáles son las cuestiones a modificar, se instala o se construyen en ese colectivo social, alternativas sobre horizontes estratégicos que definen la visión - ¿hacia dónde queremos ir? -. Por otra parte, comprendiendo la visión de futuro que desea promoverse, se comienza con la parte del proceso en el que se estudian, en relación a las posibilidades territoriales concomitantes, acciones estratégicas que viabilizarán el cambio. Sobre la base de esas estrategias se estimularán objetivos de cumplimiento efectivo que establezcan el cambio. Pero también una construcción mensurable relacionada a los objetivos diseñados, que determinarán el seguimiento y evaluación de los resultados del proceso. Vale decir que se registran parámetros pre acordados para establecer el nivel de cumplimiento.

Sobre los ejes expresados, observamos, hoy y siempre, que el camino para la construcción y reconstrucción de la actividad turística para todos, debe ser acompañada por una gestión responsable que atienda a las necesidades actuales y futuras del sector, a partir una agenda consensuada y planificada por la mayor cantidad posible de actores, en el que se persiga el Desarrollo Sostenible del sector.

Bibliografía

- Armijo, M. (2009) *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector. Cepal. Disponible en: Público* https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf
- Ander-Egg, E. (2007). Introducción a la planificación estratégica, Ed. Lumen-Hvmanitas, Buenos Aires. Disponible en: https://repositorio.uvq.edu.ar/detail/735/
- Mazza, M. C. (2019): "Indicadores de la gestión pública municipal en turismo sobre temas de accesibilidad y discapacidad". Revista Española de Discapacidad. Disponible en: https://www.cedd.net/redis/index.php/redis/article/view/477/347
- Naciones Unidas (2020). Resolución 75/229. Promoción del turismo sostenible, incluido el ecoturismo, para la erradicación de la pobreza y la protección del medio ambiente. Publicación de Naciones Unidades. Disponible en: https://undocs.org/es/A/RES/75/229
- https://undocs.org/es/A/75/267 covid 19
- OMT, Barómetro OMT del Turismo Mundial, vol. 18, núm. 2 (mayo de 2020).
- Organización Mundial del Turismo (2016), Día Mundial del Turismo, 2016 "Turismo para todos: promover la accesibilidad universal". Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible, UNWTO, Madrid. Disponible en: https://www.tur4all.es/documents/publications/otras-publicaciones/9.pdf
- Organización Mundial del Turismo (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo III: Principales áreas de intervención, OMT, Madrid. Disponible en: https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509
- Ossorio, A. (2003), Planeamiento estratégico, Dirección de planeamiento y reingeniería organizacional. Oficina Nacional de Innovación de Gestión e Instituto Nacional de la Administración Pública, Subsecretaría de la Gestión Pública, quinta edición, Buenos Aires, pp. 1-47. Disponible en: http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/inap/20171117042438/pdf_318.pdf
- Schulte, S. (2003). Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo. Disponible en: https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00168.pdf

MARÍA CLAUDIA MAZZA

- Es Licenciada en Demografía y Turismo, con formación académica sobre temas relacionados con la docencia virtual, el desarrollo territorial, la accesibilidad en la perspectiva de la discapacidad y cuestiones de género y diversidad.
- Es docente en la modalidad Virtual de la Universidad Nacional de Quilmes. Departamento de Economía y Administración, en asignaturas relacionadas al turismo y el hotelería.
- Ha publicado artículos académicos y de investigación sobre temas varios como el planeamiento estratégico y la accesibilidad turística, entre ellos una Guía de Hospitalidad para las personas con Discapacidad Intelectual.
- Contacto: cmazza@uvq.edu.ar

Reflexiones sobre salud, ocio, tiempo libre - Adultos mayores

Héctor Ganso

Águeda, no es fácil aceptar tu partida, pero es tu recuerdo lo que nos reconforta. Cómo olvidar a alguien que te dio tanto para recordar.

Introducción

En estas páginas, trataremos la evolución de conceptos como salud, ocio-tiempo libre y algunas consideraciones sobre estos temas referidos al grupo de adultos mayores.

En primera instancia, la definición de de salud, que, como hemos de ver, no es tan sencilla, por parte de los distintos autores. A la definición de salud, la trataré más detalladamente, para dejar de repetir la vieja definición de la OMS: "salud completo estado de bienestar...."

Luego trataremos el tema de ocio y tiempo libre, reflexionando en especial, como quedó anunciado, en el grupo etario de adultos mayores.

Salud

Hace más de medio siglo la Organización Mundial de la Salud (OMS) aceptó que la salud es mucho más que “ausencia de enfermedad” definiéndola además, como el estado de bienestar somático, psicológico y social del individuo y de la colectividad, lo cual constituyó un gran adelanto en términos del reconocimiento de la base social sobre el que se sustenta esta disciplina.

Admitió que su accionar va mas allá de los servicios clínicos centrados mayoritariamente en lo somático y psicológico y que incluye intervenciones sociales como la producción, la distribución de la renta, el consumo, la vivienda, el trabajo, el medio ambiente, etc.

Sin embargo, tal como afirma Navarro "a pesar de constituir un adelanto, esta definición tiene un problema epistemológico importante: Asume que hay un consenso universal sobre lo que significan los términos clave de las definiciones de «salud», «bienestar» y «población». Sin embargo, esta universalidad es apolítica y ahistórica. En otras palabras: la definición de la OMS evita el tema de

quién define lo que es bienestar, salud y población, y presupone que «salud» es un concepto apolítico, conceptuado científicamente, que se aplica a todos los grupos sociales y a todos los períodos históricos por igual. Evita, pues, el problema epistemológico del poder. En realidad, salud y enfermedad no son sólo categorías científicas, sino también políticas (es decir, de poder).

Tanto el conocimiento científico de lo que es salud y enfermedad, como lo que constituye y se define como práctica médica y las que se reconocen como instituciones sanitarias están altamente influenciados por el contexto social y político que les rodea.

El concepto de salud comúnmente utilizado gravita entre dos extremos. Por un lado, en el campo biomédico, al hablar de salud se piensa en ausencia de enfermedad. En el otro extremo, desde una perspectiva casi filosófica, ya que es muy difícil de verificar, se considera a la salud como el estado de completo bienestar físico, mental y social.

La salud considerada como ausencia de enfermedad es una aproximación negativa al concepto. Y la salud definida como bienestar absoluto es un fin, un "concepto horizonte" un estado ideal e inalcanzable, muy impreciso para fines prácticos.

Por otro lado, es un concepto orgánico, homeostático, que implica un perfecto funcionamiento

Sin embargo, son muchos los autores que han reflexionado sobre este tema. Según Tigre (1993), para la mayoría de la gente tener salud es sentirse bien, es tener la capacidad de hacer frente a las adversidades de la vida. Es un medio para algo, para tener una vida digna y productiva. Es parte de la vida diaria y una dimensión esencial de la calidad de vida.

Es así como distintas personas o distintos conjuntos sociales desde su estructura simbólica evalúan diferencialmente sus necesidades para tener un estilo de vida acorde a sus circunstancias sociales, *por lo que el concepto de salud puede variar en distintos grupos sociales, en distintas culturas y en distintas personas.*

Según Jaitovich, la salud es un proceso de construcción social. Dice este autor:

> "Hay sin embargo otra manera de plantearse las cosas. Bachelard decía que toda ciencia particular produce en cada momento de su historia sus propias normas de verdad. Esto es, que no hay una verdad absoluta, sino que ésta debe fundarse a cada instante. Así procede un cuerpo, creando sus propias verdades, su propia salud, creación que constituye precisamente su razón de ser. Así un ser humano vive para

> crear su propia vida y en esto radica su estado de salud. Las sociedades, a su vez, serían entonces tanto más sanas cuanto mayor fuera el margen que les permitiera a sus miembros para la creación, entendiendo acá por tal al acto que modifica y da lugar a un hecho nuevo favorecedor de la vida." (Jaitovich, 1993).

Asumiendo los conceptos implícitos en estas dos concepciones de la salud: que es la capacidad de hacer frente a las adversidades de la vida y que la salud es un proceso de construcción social, se puede decir que: la salud de una población es la forma en que sus individuos reproducen y construyen las condiciones de vida en el conjunto social en el que están inmersos.

Ocio

Durante el siglo XVI, con el surgimiento de la economía de mercado comienza a gestarse como derivación del *ocio*, el concepto de *ociosidad*. La condición humana adquiere la condición natural de impureza y pecado, y la potencialidad del ser humano, según Aristóteles, se circunscribe a la superación de esa naturaleza a través del trabajo. El trabajo pasa a ser el elemento que dignifica al hombre y la ociosidad su condena. Surge en este período una crítica al *ocio* que abarca dos dimensiones: la económica y la moral.

Las ideas puritanas del siglo XVII perciben al ocio como un vicio moral.

Con el capitalismo el ocio deviene en un signo de lujo.

Con la revolución industrial el ocio pasa a ser un tiempo quitado al trabajo es decir un tiempo excedente que es valorado siempre en relación al trabajo.

Investigaciones actuales refieren que el concepto de ocio responde a cuatro tradiciones culturales.

1. La tradición germánica, de carácter antropológico y pedagógico se orientó hacia la música, los hobbies y la industria cultural.
2. La tradición soviética inspirada en el pensamiento de Marx se orientó hacia el desarrollo social e integral de la personalidad del individuo.
3. La tradición francesa se preocupa de la formación del adulto y de lo cultural.
4. La tradición anglosajona se interesa por las actividades al aire libre.

Friedmann en 1956 formuló una teoría acerca de que el ocio es una compensación de las tensiones y frustraciones producidas por el trabajo, anónimo y alienante.

Dumazedier (1964) distingue tres modos de ocio: descansar, divertirse y desarrollar la personalidad, son las tres funciones que el ocio desempeña en el sistema social: descanso para recuperarse de la fatiga del trabajo, en la diversión entra el juego como distracción, evasión, y en el desarrollo personal y social, la formación.

Munné (1992) propone la teoría del ***ocio como tiempo libre***, el tiempo del ocio pasa a ser libre cuando es expresión de nuestra libertad como seres humanos. El sentido profundo del ocio es el tiempo libre, cuando el descanso pasa a ser un goce por si mismo, la diversión, el placer de la recreación y el desarrollo del disfrute de nuestra potencialidad creadora.[2] El tiempo del ocio a la par que construye, refleja nuestro yo siendo nosotros mismos, desde esta perspectiva el ocio como tiempo libre ya es esencial en la formación del niño.

Detrás de toda práctica social de ocio se encuentra implícito un modelo de sociedad, un modelo es el recreacionista que tiene antecedentes en Gran Bretaña de comienzos siglo XIX cuando cobran importancia las actividades al aire libre como contrapartida a los efectos de la industrialización, por lo que se promociona la creación de parques y terrenos para juegos teniendo el concepto de ocio como recreación con actividades al aire libre.

Este movimiento recreacionista alcanza su máximo desarrollo en EE.UU donde se cuenta con organizaciones que fomentaban actividades para el ocio al aire libre sumándose también a un movimiento de animación cultural. El estadounidense Joseph Lee unos de los fundadores del movimiento recreacionista al aire libre, señalaba el valor terapéutico del ocio al aire libre que permite el goce de la belleza, restablece el equilibrio físico y propicia la participación en grupo.

Al evolucionar la sociedad industrial a una sociedad de consumo el sentido del ocio se ha modificado enormemente.

El ocio se destina básicamente al consumo, de bienes, de servicio (diversiones, turismo) y la industria cultural.

Es de notar que todas las formas de ocio descriptas conviven en nuestros días, amalgamadas en una gran complejidad, dado que el comportamiento se manifiesta de todas las maneras enunciadas, de modo que hoy empleamos el tiempo de ocio en forma creativa, o para recuperarnos del esfuerzo del trabajo, para ostentar ante los demás, dedicarnos al consumo o solamente perder el tiempo

Tiempo Libre

La revolución industrial marcó el punto de partida en la concepción del *tiempo libre*. La revolución industrial no era una situación consolidada, sino una fase de transición entre dos modos de vida. Hacia el 1700 en Inglaterra comienza a instalarse el panorama capitalista industrial superponiendo a los patrones de conducta socializados, los esquemas del disciplinamiento en el trabajo, introduciendo en las escuelas la crítica a la moral de la ociosidad y la prédica a favor de la laboriosidad.

El disciplinamiento y el orden en el trabajo pasó a invadir todos los aspectos de la vida, las relaciones personales, la forma de hablar, los modales, al punto tal que fueron minando la alegría y el humor; "se predicó y se legisló contra las diversiones de los pobres", Thompson, 1984, en un intento de suprimir bailes y ferias tradicionales, como parte de la desvalorización a la comodidad, el placer y las cosas de este mundo. Estas medidas tienden a desterrar las costumbres de campesinos, socializados en un tiempo y espacio signado por el ritmo de la naturaleza en una forma de producción agropecuaria.

Tales prohibiciones pretenden instaurar nuevas formas de apropiación del tiempo "el tiempo de reloj" que deberían conducir a un trabajo sistemático, regular y metódico, lo que no daba lugar a estados de "ociosidad". Instalando un tiempo laboral deshumanizante por la prolongación de las jornadas de trabajo para adultos y niños en condiciones extremas que se hicieron sentir a través de las primigenias organizaciones gremiales, que demandaban "tiempo libre". Se reclamaba tiempo libre para descansar del trabajo, de aquí el sentido primario del concepto. La lucha por la conquista de *tiempo libre* se sucede logrando una reducción de las horas de trabajo.

Al mismo tiempo, se diversifican las consignas para la utilización del tiempo liberado. Aparece la demanda por la necesidad de tiempo libre para el desarrollo cultural y la socialidad. Se resumen aquí aspectos vinculados a la participación social, la educación e instrucción en sociedades cada vez más complejas, hasta lograr las vacaciones pagas, reivindicación que impulsa sostenidamente el desarrollo del turismo como práctica en el tiempo libre.

Resumiendo, la idea de *tiempo libre* en las sociedades preindustriales no tiene prácticamente puntos de relación con el concepto que se gesta a partir de la revolución industrial. Nace en términos cuantitativos y en su desarrollo encuentra la necesidad de cualificarse. Inicialmente también, se configura como instrumental, para ganar un espacio de autonomía, que encierra problemáticas propias de la era industrial, como el tema de la libertad. Si bien nace como tiempo "liberado" del trabajo, debe posteriormente, plantear una liberación de la "cultura jerarquizada", y

la cuestión de la alienación en el trabajo, para poder seguir fundamentándose el concepto como *tiempo libre*. Aquí la expresión ya tiene los dos aspectos considerados en todas sus implicancias: *tiempo libre*, en tanto horas de no trabajo; y libertad en el tiempo; en tanto libre disposición de ese tiempo, considerando la libertad ideológica como psicológicamente, tal lo señala Munné (1980)

Beneficios del tiempo libre desde la salud

- Disminuye la fatiga ocasionada por el trabajo o estudio
- Se liberan endorfinas
- Mejora la presión arterial
- Mejora la salud mental
- Mejora las habilidades motoras y sensoriales.
- Mejora las habilidades cognitivas.
- Fortalece la autoestima
- Permite la gratificación
- Fomenta la calidad de vida

Beneficios desde lo social

- Permitir participar en los servicios de la comunidad.
- Favorecer la autoestima, el poder elegir, el autorregularse.
- Conocer otras personas.
- Conocer otras culturas.
- Establecer relaciones.
- Mejorar las habilidades sociales.
- Facilitar experiencias que desarrollen nuevas posibilidades de acción.
- Reforzar los sentimientos de éxito y fracaso.

Del envejecimiento, nada fácil de definirlo, se tiene consenso en que es un proceso, y como tal, comienza desde el mismo momento de nacer, continuando a lo lago de lo vida, presentado una serie de modificaciones orgánicas y funcionales, que aparecerán de manera no uniforme, dependiendo del medio ambiente en que el individuo se desarrolla, de sus condiciones, del estilo de vida que se ha llevado,

nada más cierto, que se envejece según se ha vivido. Es importante, entonces, que se reconozca la importancia del autocuidado, el cuidado de sí, en los adultos mayores, pero que se acompañe de un deseo y de políticas públicas que le faciliten a este grupo de población, vivir más, pero con calidad de vida que se merecen.

Paralelamente al papel político, se debe poner énfasis en las responsabilidades individuales de la propia salud, como actividad física, hábitos de vida saludables, que deben seguirse a lo largo de toda la vida. ¿Cuál es la vía principal para el logro de estos cambios?, la respuesta está en la educación, que debe planificarse desde la escuela, con el mensaje de que el estilo de vida que cualquiera de nosotros tiene en la adolescencia y vida adulta afecta a la calidad de vida y la salud que se tendrá cuando seamos viejos. La educación a lo largo de la vida.

Con educación, promoción de la salud y prevención, será la manera más efectiva para que no se agrave el problema que significa el aumento de enfermedades crónicas que se dan junto al aumento de la población de adultos mayores, que no sólo atentan en forma directa su calidad de vida, también lo hacen influyendo en el bienestar de su familia, y como una carga social y económica.

De allí la importancia del envejecimiento activo, definido por la OMS como "un proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad, en orden a la mejora del bienestar según las personas envejecen", se basa en el reconocimiento de los derechos de los adultos mayores, en los principios de independencia, participación, dignidad, asistencia y realización de los propios deseos (Principios de las Naciones Unidas).

Aún la sociedad debe renunciar a la percepción equivocada o prejuicios que se tiene hacia el adulto mayor. Estamos inmersos en una sociedad donde pareciera que lo que se exalta como importante y valioso tiene que ver sólo con la juventud, como si fuera la única etapa de la vida que vale la pena de ser vivida. Muchos adultos se embarcan en esta tendencia mostrando dificultades para aceptar el paso del tiempo, queriendo sostener el sueño de la “eterna juventud”.

Como otras etapas de la vida, el envejecimiento merece que sea reconocido con sus características, sin prejuicios y valoradas sus posibilidades, así como deben ser atendidas sus particulares demandas y necesidades.

Se debe renunciar a la consideración errónea de inactividad, asociar vejez con enfermedad, dependencia, entre otros prejuicios y se reconocer la autovalencia, la capacidad de generación de los adultos mayores, de su capacidad creativa, laboral, conocimientos, de sus facultades para actuar en política. Abundan los ejemplos que nos brinda la historia, sólo por citar sólo algunos ejemplos: Miguel Angel desarrolló los planos de la Iglesia de Santa María degli Angeli, a lo ochenta

y ocho años, Goethe, culminó Fausto, a los ochenta y un años, Bernard Russel participó en un movimiento por la paz a los noventa y cuatro, Borges, Filloy, Bioy Casares, octogenarios, siguieron creando hasta el fin de sus días, la Madre Teresa de Calcuta, trabajó y dirigió su obra misionera, hasta los ochenta y siete años. La dimensión de los nombrados, obvia cualquier comentario.

Envejecer es un éxito, personal y social, más se envejece activamente, si el envejecimiento activo se logra entender como un estilo de vida. Desde el Estado, la sociedad y las acciones individuales, se lo debe promover y facilitar su logro, de lo contrario se corre el riesgo que se transforme en una utopía.

En todos los países, y sobre todo en los países en vías de desarrollo, las medidas para ayudar a que las personas ancianas sigan sanas y activas son, más que un lujo, una auténtica necesidad.(OMS)

El vivir más no es igual a vivir mejor. Muchas veces el adulto mayor pasa sus últimos años de vida enfermo, aislado y dependiente, por ello se recomienda hacerse de buenos hábitos y costumbres durante toda la vida para tener una vejez saludable.

La calidad de vida y la creación de un estilo de vida saludable en la población, presuponen una relación dialéctica entre la utilización conveniente del tiempo libre y la salud física y mental de cada persona, ya que por un lado, la realización de adecuadas actividades recreativas- físicas, fortalecen la salud y lo prepara para el pleno disfrute de la vida y por otro; una buena salud, posibilita un mayor y mejor aprovechamiento del tiempo libre en otras esferas de la recreación.

El Tiempo libre no es el tiempo vacío que sigue al tiempo del trabajo, es un fenómeno social a cuyo estudio se han abocado grandes especialistas, debido a que es una importante problemática del hombre moderno y que debemos promover a fin de logar la práctica de actividades que resultan beneficiosas para la salud, lograr la integración de todos y principalmente de aquellas personas con capacidades restringidas

Bibliografía

- Gerlero Julia**:**Diferencias Entre Ocio, Tiempo Libre y Recreación: Lineamientos Preliminares para el Estudio de la RecreaciónUniversidad Nacional del Comahue. Argentina 1er congreso departamental de la recreación dela Orinoquia Colombiana 20-22 de octubre de 2005
- Jaitovich, R. (1993), ‘’Rol de la epidemiología en el proceso salud-enfermedad’’, en*: Epidemiología y atención de la salud en Argentina*, OPS-AMA, Publicación Nº 35, Buenos Aires, pp.35-40.
- MunnéFrederic y Codina Nuria Psicología Social del ocio y el tiempo libre cap. 16 pág. 430-435 Psicología Social Aplicada editorial Mc Graww-Hill Interamericana de España 1996

- Physical Activity Guidelines Advisory Committee Report, 2008.*Physical Activity Guidelines Advisory Committee* Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services; 2008

HÉCTOR GANSO

- Médico
- Magister en Gerontología Clínica
- Profesor titular de materias del área biomédica de la carrera de Terapia Ocupacional en la Universidad Nacional de Quilmes.
- Ex Jefe de Servicio de Pediatría y Neonatología del hospital Especializado Materno Infantil Ana Goitia.
- Autor de varios trabajos con y sin referato sobre salud, tiempo libre Tiempo libre en la infancia, adultez y vejez.
- Disertante en Congresos y jornadas.
- Director de Proyectos de extensión

Turismo accesible, hablemos de la comunicación

Néstor David Manchini y Omar Antonio Suárez

La comunicación es un campo de articulación de conocimientos, saberes y experiencias que, en el ámbito del turismo, comprende diversas estrategias de interacción entre los múltiples actores protagonistas de esta actividad, siempre atravesados por un contexto social, histórico y cultural.

La comunicación es inclusiva cuando involucramos a todas y todos, sin dejar lugar a la discriminación y toda forma de exclusión. Es un pilar esencial en el turismo, con vistas al logro de los objetivos y expectativas que se proponen los turistas, operadores, turoperadores, organismos estatales, entre muchos otros actores.

Además de una industria que contribuye al desarrollo económico y social, el turismo es también una práctica cultural y comunicativa. Comprender dicha práctica ayudará a identificar las dimensiones que desde la comunicación se ponen en juego y permitirá establecer algunas recomendaciones generales para todos los involucrados en este sector, tan importante para la economía y la cultura.

Cuando hablamos de comunicación, es necesario diferenciarla de la información ya que es frecuente pensar que estamos comunicando cuando, en realidad, solo estamos transfiriendo datos sin prestar mayor atención, por ejemplo, a quienes necesito y deseo llegar. La información, como explica Paoli (1980, p. 21) “es un conjunto de mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos de una manera determinada, de modo que le sirvan como guía de su acción”. Es decir, la información consiste en enviar de forma ordenada, señales y signos estructurados de una manera específica, pero no conlleva el acto del encuentro, de la comunión con otro, con otros.

Mientras la comunicación implica un proceso de interacción, diálogo y retroalimentación entre sujetos y actores sociales, la información, en cambio, es un proceso de transmisión sin que ello suponga una retroalimentación.

Esto no significa que la información no sea importante, sino que el concepto de comunicación es mucho más amplio cuando se quieren analizar procesos y

prácticas sociales. No se agota en esa realidad, sino que atraviesa todos los espacios de la vida de los sujetos en la sociedad.

En toda instancia de comunicación, necesitamos evaluar la eficacia de nuestros mensajes[27]. Preguntarnos si «llegan» a aquellos con quienes tratamos de comunicarnos.

No se trata de reproducir mecánicamente los recursos de los que se vale la comunicación dominante. Necesitamos transformar esos instrumentos, reformularlos y descubrir otros nuevos, es decir, crear otro conocimiento al servicio de otra eficacia, esto es, de una comunicación inclusiva, orientada, especialmente, al turismo.

Es necesario preguntarnos siempre, si lo que comunicamos encuentra algún eco en los destinatarios. Existe un axioma que dice: «Todos podemos comunicarnos con los demás; pero no siempre sabemos hacerlo».

Comunicar es una aptitud, una capacidad; pero es, sobre todo, una actitud. Supone reconocer al otro, a los otros; cultivar en nosotros la voluntad de entrar en comunicación con nuestros interlocutores. Es preciso tener claro cuando queremos comunicarnos, qué tema vamos a abordar, informar y/o publicar; por qué medios y a quiénes. En esta senda se inscribe, especialmente, la comunicación inclusiva, la cual debe estar reflejada en el respeto a las ideas del otro, en la pluralidad de opiniones, despojada de toda imposición, autoritarismo y discriminación.

Para lograr un resultado óptimo, es necesario que la comunicación sea concreta, concisa y directa. Consideramos que mejor que explicar («Esto es así») es contar una historia: «Esto es lo que sucedió». Y aún mejor, contarla testimonialmente: «Esto es lo que me (o nos) sucedió».

La comunicación turística engloba las actividades de información sobre productos, servicios y acciones de las empresas, organismos de gobierno, destinos turísticos que dirigen su mensaje de modo persuasivo y a través de distintos canales, buscando demostrar que su oferta satisface las necesidades de sus actuales y potenciales clientes, con el objetivo final de obtener de ellos una respuesta favorable. Pero no se reduce, reiteramos, solo a transmitir.

[27] En comunicación, «mensaje» es una unidad de comunicación: un artículo de periódico, una audición de radio, una obra de teatro, una película, una canción, una octavilla, un cartel, una historieta, un folleto, etcétera.

Comunicación accesible

Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que los demás ciudadanos, sin embargo, cotidianamente se enfrentan con serias dificultades para conseguir que sean plenamente efectivos.

Además de las barreras físicas, las barreras de comunicación son el motivo principal por el cual las personas con discapacidad no se encuentran plenamente integradas en la sociedad. Existe un gran desconocimiento, en general, acerca de sus necesidades comunicacionales.

El nuevo paradigma de la discapacidad incorpora al entorno como fenómeno que interactúa con el hecho mismo de la discapacidad, por lo tanto, esta es una interacción entre las características de una persona y su entorno, en la que ambos son responsables de los esfuerzos que se hagan para minimizarla o aumentarla.

Las personas con discapacidad no constituyen un grupo separado de población. La participación social supone que deben poder vivir, estudiar, trabajar, comunicarse y divertirse, en los mismos lugares y de la misma forma en que lo hacen las personas de su misma edad o de la forma más parecida posible.

Este colectivo, heterogéneo, conlleva diferentes necesidades a la hora de comunicarse, y como grupo de consumidores, no goza de los mismos beneficios que las demás personas.

Existen dos nociones fundamentales a la hora de definir acciones tendientes a lograr la plena participación e integración de las personas con discapacidad a la sociedad: accesibilidad y diseño universal.

La noción de accesibilidad se refiere a la adecuación del urbanismo, la edificación, el transporte y los sistemas de comunicación que permitan a cualquier persona su libre utilización con independencia de su condición física, psíquica o sensorial. Por ello, es importante el diseño de nuevos productos y la adaptación de los existentes, dentro de los criterios del diseño universal, cuyo objetivo esencial es evitar que haya grupos que no puedan beneficiarse de las ventajas que ofrece la sociedad de la información.

La accesibilidad como elemento transversal necesariamente debe estar presente en la oferta completa del destino turístico. Por ejemplo, la importancia de que guías de turismo, más allá de datos descriptivos, realicen valoraciones concretas sobre los establecimientos, de modo que todas las personas sin excepciones, sepan de manera eficaz el grado de accesibilidad de los mismos.

No perdamos de vista lo que organismos como la Organización Mundial de la Salud reafirman sobre las personas con discapacidad a quienes entiende como

sujetos activos de la comunicación, con igual derecho de acceso a los soportes comunicativos.

Un sistema de comunicación turístico accesible, contempla las necesidades básicas de: brindar a los usuarios la suficiente información para poder orientarse, localizar y utilizar los entornos, productos y servicios turísticos.

Para avanzar en materia de accesibilidad y especialmente en el ámbito cognitivo es necesario dar respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual, de forma que puedan ejercer en igualdad de condiciones que los demás su derecho a la autodeterminación. Es fundamental utilizar formatos adecuados de información y consentimiento para que resulten accesibles y comprensibles; también que existan ayudas y servicios auxiliares para la comunicación, que la señalización sea apropiada, con presencia de sistemas aumentativos y alternativos para una buena comunicación.

La comunicación inclusiva debe ser rica y variada; hablar muchos lenguajes, estar abierta a la creatividad y a la imaginación. Para lograr este tipo de comunicación, necesitamos desarrollar y ampliar nuestra «estrategia de medios» (diarios, revistas, folletos, radios, banners, televisión, videos, páginas web, etc.). Esto requiere dominar los lenguajes propios de esos medios, es decir, aprender a usarlos bien.

En el caso de los turoperadores y agencias de viajes, estos tienen la responsabilidad de reconocer que todas las personas son diferentes y tienen distintas necesidades, por lo tanto, es imperativo no ofrecer servicios estandarizados, sino alternativas accesibles para cada tipo de turista.

Los seres humanos nos comunicamos para intercambiar informaciones y conocimientos, para analizar una determinada cuestión, para razonar, debatir, pensar juntos. Pero nos comunicamos también para expresar emociones, sentimientos, afectos, esperanzas, ensueños.

No solemos darle suficiente cabida a esa otra dimensión afectiva, tan importante y tan humana. Es preciso que nuestros mensajes, nuestro lenguaje, sepan abrirse, como dice De Zutter, «a la risa, al sueño, a la poesía», al humor, a la emoción, a la belleza. Es decir, abrirse a la vida.

Naturalmente, hay que equilibrar estas dos dimensiones. Una comunicación puramente «afectiva», «emotiva», no genera análisis crítico, reflexión, pensamiento. Puede quedarse en la pura catarsis emocional, no racional. Y prestarse a la manipulación; crear un nuevo tipo de dominación. Pero una comunicación exclusivamente «cognitiva» resulta fría, inexpresiva; poco vivencial, escasamente motivadora y movilizadora.

Facilitemos la comunicación

No se trata sólo de que nos logren entender o no; se trata también del esfuerzo que exigimos al destinatario. En todos los seres humanos hay una tendencia natural a economizar fuerzas. Si algo nos demanda excesivamente, tendemos a renunciar a ello. Es la ley de la economía de energías o «del menor esfuerzo».

Cuando un mensaje es denso, lleno de términos abstractos que nos son desconocidos o poco familiares y de frases intrincadas, difíciles de seguir, lo más corriente es que tendamos a no atenderlo. En el mundo del turismo, reiteramos, es preferible para lograr un resultado óptimo, que la comunicación sea concreta, concisa y directa.

Para lograr una comunicación más inclusiva, siempre posible, optemos por el relato como forma facilitadora de la comunicación. En lugar de hacer una exposición del tema, procuremos convertirlo en una historia. Comunicarse es, sobre todo, contar. Los contadores de historias han sido y aún siguen siendo los grandes comunicadores naturales en distintas geografías.

Barreras en la Comunicación

Antes de intentar comunicar un hecho o una idea, el comunicador tiene que conocer:

- ✓ La experiencia previa de los destinatarios en relación con el área de interés (turismo). No sólo debemos esforzarnos por hablar en el mismo lenguaje sino, también, por encontrar qué elementos de su experiencia de vida pueden servir de punto de partida, de imagen generadora para entablar la comunicación.
- ✓ A veces, podemos incurrir en contradicciones, porque no somos inmunes a la ideología de un modo de ser y estar en la sociedad. Sin proponérnoslo, podemos convertirnos en reforzadores de estereotipos que, a veces, queremos combatir. Ello sucede especialmente cuando tendemos a imitar acríticamente formas y estilos imperantes en otros contextos que desconocemos y que tienden a alejarse de una buena comunicación inclusiva.
- ✓ Ningún símbolo es neutro. Todos contienen y transmiten una determinada carga ideológica. Es corriente que nos preocupemos casi exclusivamente por el contenido, descuidando la forma en cómo lo comunicamos porque nos parece una cuestión menos importante. Esta división entre forma y contenido es artificial y, además, peligrosa: a través de la forma también se pueden

filtrar contenidos. Pensemos, por ejemplo, en los humoristas quienes aportan una visión crítica de la sociedad, al mismo tiempo que hacen reír al público.

- ✓ Denominaciones aparentemente neutras, técnicas y objetivas, consagradas por el uso, tales como «deserción escolar», ocultan una connotación: la de dar por supuesto que el niño que deja la escuela deserta, esto es, que lo hace por su propia voluntad, por falta de capacidad (nótese que la palabra deserción tiene una connotación de traición) y no expulsado por la inequidad del propio sistema escolar y de la estructura social.
- ✓ En la comunicación interpersonal, todo mensaje central lleva consigo una serie de mensajes secundarios que, cuando no se complementan, obstaculizan la comunicación. Es frecuente observar que nuestro interlocutor dice una cosa con su voz y sus palabras, pero al mismo tiempo, su mirada evasiva, sus gestos, su actitud corporal transmiten algo diferente.
- ✓ En cuanto a la forma y el contenido de lo que queremos comunicar, es conveniente tener en cuenta que, generalmente, la atención del destinatario del mensaje es de corta duración. Siempre es preferible presentar unas pocas ideas centrales y desarrollarlas bien y no un denso cúmulo de datos.
- ✓ En la comunicación visual, una fotografía por sí misma no puede falsear una realidad. Decimos que el ojo de la cámara es neutro y objetivo, pero al tomar una foto siempre fragmentamos y seleccionamos un trozo de la realidad.

Imagen. Descripción: Foto de un recital tomada en un determinado ángulo y haciendo el encuadre de una determinada manera, registra una toma de una gran multitud reunida, y la siguiente imagen tomada con un enfoque diferente da a entender, que hay muy poca gente.

Ambas fotos son «reales»; ninguna de las dos trucada. Pero la selección del ángulo ofrece dos versiones totalmente diferentes en cuanto a la magnitud y el éxito del evento.

La comunicación inclusiva

¿Cuál sería la actitud opuesta a la de un monologuista? Aquella que busca establecer una relación con los destinatarios de su mensaje. No sólo se piensa lo que se quiere decir, sino, también, en aquel "a quien se lo va a decir". Y ese a quién es fundamental porque el destinatario es el que determina las características del mensaje: cómo será enunciado y formulado, qué medio se ha de emplear, el lenguaje que será utilizado, etcétera.

El público está esperando que le hablemos de las cosas que le interesan a él, no de las que nos interesan a nosotros. Y sólo si partimos de sus intereses, de sus percepciones, será posible entablar un diálogo. *La verdadera comunicación inclusiva no se establece hablando sino, fundamentalmente, escuchando.* Se pretende, entonces, un comunicador que sea dialógico: procura dialogar, apelando a todos los medios posibles.

En términos de accesibilidad, es necesario pensar siempre la comunicación con este sentido inclusivo, tanto en los lenguajes como en los medios, para no reducirla sólo a la palabra, ya que puede caerse en la exageración inversa. La tecnología puede ejercer una especie de fascinación y llevarnos a considerar la fotografía, los medios audiovisuales, el celular, la computadora como los únicos recursos eficaces.

La comunicación es siempre limitada, por lo tanto, la inclusiva no escapa a esta premisa. Nunca podemos decirlo todo. Por más objetivos que queramos ser, siempre tenemos que seleccionar, escoger; ofrecer cierta información y omitir otra.

En este tipo de comunicación, debemos poner cierto orden en la información que construimos y difundimos, para darle mayor relieve a los elementos que hacen a la inclusión. Nunca hay, pues, una única versión posible de un mensaje.

Supongamos que queremos informar sobre un destino turístico, pensemos que el espacio y tiempo que tenemos para dicha comunicación es breve, por lo tanto, tenemos que acotarnos a sólo cuatro datos o elementos. Pues bien, por «objetivo» que quiera ser, el comunicador tendrá inevitablemente que optar en función de dicho espacio y tiempo: ¿Privilegiar un solo aspecto y desarrollarlo bien? ¿Limitarse a dos o tres de ellos? ¿Tratar de incluirlos todos?

Una vez hecha la selección, se necesitará combinarlos: decidir cuál se pone al comienzo, cuál se reservará como cierre del mensaje o cuáles quedarán en un lugar secundario.

Así, por selección y combinación, resultarán *versiones posibles,* todas diferentes, de un mismo hecho. Es decir, *todo mensaje se construye por selección y combinación.* Cuando hacemos referencia a una comunicación inclusiva, deberemos verificar que la misma sea lo más plural y abarcativa posible. Para ello,

debemos considerar las múltiples maneras y soportes que tenemos para comunicar.

Impacto de los medios de comunicación en la demanda turística

La comunicación genera espacios y acuerdos en torno a las problemáticas, decisiones políticas y modalidades de articulación entre el Estado y la sociedad civil que, para nuestro campo de estudio (turismo accesible), conforma espacios de producción de sentidos sociales y negociación entre sus protagonistas: turoperadores, agencias de turismo, asociaciones de personas con discapacidad, organismos gubernamentales, entre otros. Esto significa que "los medios son entendidos como espacios estratégicos para sembrar condiciones favorables al desarrollo territorial"[28].

Dicho desarrollo, relacionado con la actividad turística, supone la construcción de alianzas y la apertura de canales comunicacionales entre diferentes actores sociales, donde las actividades deben integrar a la comunidad, lo que posibilita la búsqueda de un equilibrio de poder. La comunicación se transforma así, en un elemento fundamental para el control de la concentración del poder tanto público como privado y el manejo de los conflictos de intereses.

"El turismo aparece en el sistema de los medios de comunicación como un tema que recibe diferentes tratamientos dependiendo del campo programático que componen este sistema: las noticias y reportajes, la publicidad y el entretenimiento. Cada uno de estos programas construyen de manera diferente una representación del turismo, particularmente la publicidad y el entretenimiento contribuyen a su promoción y estímulo construyendo imaginarios deseables, mientras que las noticias y reportajes pueden presentar un realidad apologética o crítica del turismo, según se trate la información" [29].

Vivimos una época marcada por nuevas tendencias, hábitos y costumbres dado que estamos atravesados por las tecnologías de la información y la comunicación, herramientas poderosas para mejorar el vínculo entre los actores del sector turístico y quienes desean acceder a nuevas experiencias.

Es muy importante el rol de los medios en la actividad turística al constituirse en espacios de debate público, construcción verosímil de hechos, definición de la agenda pública e influencia en la formación de opinión en relación al desarrollo turístico de una ciudad.

[28] Unicef. (2006). Comunicación, desarrollo y derechos humanos. Cuadernillo, 1(2), 3.
[29] De los Monteros, G. Novo E. y otros. Imagen turística y medios de comunicación. Una construcción social Estudios y Perspectivas en Turismo [en linea] 2012, 10. Disponible en: www.redalyc.org/articulo.oa?id=180725030004 - ISSN 0327-5841

Un destino necesita darse a conocer de una manera profesional y estratégica porque debe contar con infraestructuras, equipamientos, seguridad y propuestas comunicacionales para convertir la idea de viajar en una realidad. La accesibilidad en el turismo requiere no solo una mayor preparación de los comunicadores, sino una conciencia y compromiso para con todas las personas que poseen algún tipo de discapacidad.

La imagen de un destino accesible debe presentarse de manera global ya que afecta a toda la cadena del turismo. Es necesario cuidar todos estos eslabones por separado, así como apreciar la relación entre unos y otros.

Una persona con discapacidad elige un destino por sus atractivos y por ello tiene el derecho a recorrerlo y disfrutarlo plenamente, y no debe brindársele una imagen errónea del mismo. Si una de las fases del viaje no es accesible, la imagen del destino turístico se verá comprometida y, en cualquier caso, no resultará agradable y empeorará la experiencia del público, llevándose una imagen de destino inaccesible.

Aquellos lugares más visitados, probablemente, practican una comunicación eficaz porque si bien podríamos afirmar que no hay un destino mejor que otro cuando los comparamos, suele encontrarse que hay una mejor gestión de su comunicación y marketing. En algunos casos, una buena gestión de comunicación permite minimizar, por ejemplo, el impacto negativo que alguna adversidad pudo ocasionar.

La transmisión de información del sector turístico hacia el público, es relacionado con el concepto de promoción. La misma se refiere a la sensibilización del cliente de un producto o marca, generando ventas y creando lealtad a dicha marca. Por ello, debemos tener presentes aspectos como la información (que sirve para comunicar la existencia del destino, sus características y ventajas del mismo); la persuasión (porque se trata de convencer al cliente de los beneficios que se le ofrece) y el recuerdo (de aquellas emociones vividas en el destino turístico visitado, para que tengan presente el servicio turístico brindado y quieran volver).

Es por eso que se debe desarrollar un plan de comunicación y promoción que tenga claro los instrumentos y recursos con los que se dispone, abordando las siguientes acciones: identificar al público que quiero persuadir, determinar los objetivos concretos de la comunicación, desarrollar el mensaje según los medios de difusión (gráfica, radio, tv, internet...), estipular el costo presupuestario, establecer los instrumentos de comunicación y medir los resultados obtenidos.

La publicidad (información paga) efectuada a través de los medios de comunicación masivos, tienen objetivos a corto o largo plazo según como se la encare. Si la publicidad es relacionada con algún descuento o promoción

específica, ésta intenta captar clientes rápidamente para dicho fin, ahora, si la publicidad es para afianzar una marca, la misma se extenderá en el tiempo dando a la misma una imagen de solidez y continuidad.

Los medios masivos de comunicación construyen información tanto con lo que dicen como con lo que dejan de expresar. Esto genera múltiples representaciones mentales que tienen las personas en relación con los destinos turísticos accesibles. Dichas representaciones son construidas a partir de las actualizaciones de la memoria para las cuales se requiere de datos que posibiliten su referencia. Lo visto, lo leído, lo imaginado, es decir, lo que circula a través de los medios, se da en el plano de lo que se sabe del destino, de manera que la imagen que se tiene de los destinos, resulta diversa. Variables como la accesibilidad, la belleza, la seguridad, el valor económico, son percibidas de manera diferente y operan en las personas a la hora de definir el viaje. Por lo tanto, el turista potencial se sitúa ante una realidad que no puede ser considerada como única o universalmente válida.

La conciencia turística accesible requiere profundizar algunos principios fundamentales que se pueden lograr mediante la educación ciudadana (formal e informal) como es: favorecer el trato amigable, cálido y personalizado a los turistas; proteger el medio ambiente, respetar las costumbres y las tradiciones del sitio que se visita.

Entonces, la cuestión de accesibilidad en el ámbito del turismo permitirá que la población de los destinos, esté preparada para solucionar los obstáculos que pudieran presentarse. Por lo tanto, existe una complementación entre los conceptos de “concientización” y “campaña de difusión”, inserta en el marco de las estrategias comunicacionales, dado que ambos conceptos suponen modificar conductas y transmitir conocimientos.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)

Ligado al tema de la comunicación, hoy se plantea el reto de mejorar la accesibilidad al turismo a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) que pueden aportar innumerables ventajas y nuevas oportunidades. En este sentido, la tecnología ha diseñado elementos que eliminan las barreras del entorno para que las personas con discapacidad puedan mejorar su calidad de vida. Los desarrollos mitigan las dificultades derivadas de la reducción de la movilidad, la audición o la visión, posibilitando que utilicen su potencial cognitivo.

Las TICs se encuadran dentro del conjunto de herramientas, tecnologías y software creados con el fin de tratar, gestionar, administrar, distribuir y compartir

cualquier tipo de información a través de diferentes canales (portal turístico, computadoras portátiles, smart TV, telefonía celular, conexión a redes WiFi, pantallas interactivas, etc.).
Cualquier tipo de discapacidad, tanto física como psíquica o sensorial, puede atenuarse a partir de las facilidades que aportan las nuevas tecnologías, productos y servicios. Aunque el mayor o menor acceso a dichas tecnologías, posibilitará u obstaculizará el ejercicio de derechos que todas las personas debemos ejercer.

Kofi Annan[30] en su Discurso inaugural de la primera fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (WSIS, su sigla en inglés), realizada en Ginebra en 2003 sostuvo que "Las tecnologías de la información y la comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta. Se dispone de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, de instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua".

La “Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” de las Naciones Unidas (2006) estableció como mandato fundamental la necesidad de lograr la accesibilidad digital. Dado que la Convención no plantea soluciones específicas, para facilitar la implementación de la misma para la cooperación público-privada, en 2008, la “Alianza Global para las TIC y el Desarrollo de Naciones Unidas” (UNDESA GAID) lanzó la “Iniciativa Global para las TIC Inclusivas” (G3ict).

Hoy se nos plantea el reto de mejorar la accesibilidad al turismo a través de las TICs, que pueden aportar innumerables ventajas y nuevas oportunidades. En este sentido, la tecnología ha diseñado elementos que eliminan las barreras del entorno para que las personas con discapacidad puedan mejorar su calidad de vida. Esta revolución tecnológica está influyendo de manera fundamental en el incremento de las posibilidades de dichas personas. Los desarrollos mitigan las dificultades derivadas de la reducción de la movilidad, la audición o la visión, posibilitando que utilicen su potencial cognitivo y se muevan en lugares que antes les estaban vedados.

Cualquier tipo de discapacidad, tanto física como psíquica o sensorial, puede atenuarse a partir de las facilidades que aportan las nuevas tecnologías, productos y servicios. Existen las ayudas técnicas que son todos los productos, instrumentos, equipos o sistemas accesibles (de cualquier tipo de tecnología) que mitigan o neutralizan la deficiencia o discapacidad, y mejoran la autonomía personal y la calidad de vida. Por ejemplo, los teléfonos con video-llamadas, que

[30] Séptimo secretario general de las Naciones Unidas, cargo que ocupó entre 1997 y 2006. Fue galardonado, junto a la ONU, con el Premio Nobel de la Paz de 2001.

permiten a las personas con discapacidad auditiva comunicarse utilizando el lenguaje de señas, las aplicaciones que leen textos permiten a las personas con discapacidad visual escuchar el texto sin necesidad de utilizar el Braille, y, las tecnologías que permiten a las personas con discapacidad cognitiva o de lenguaje, adquirir conocimientos y acceder a nuevas formas de comunicación.

En la actualidad, las TICs juegan un papel muy importante en el turismo, porque la información que circula a través de ellas es fundamental (antes, durante y después) para la realización de un viaje. Ahora el turista puede conocer de información sobre vuelos, hoteles, restaurantes, paquetes turísticos, métodos de pago, entre otros, desde donde lo desee (la calle, su casa, el trabajo, etc.).

Las empresas e instituciones públicas, han incorporado las TICs con el fin de mantener una ventaja competitiva mediante la innovación de sus productos y la ampliación a todas las personas, con un mayor reconocimiento de todas las posibilidades tiene cada una de ellas.

A modo de cierre

Hoy es impostergable pensar la comunicación con sentido inclusivo, no solo en los usos del lenguaje sino, también, en la forma. Este tipo de comunicación no podemos agotarla en una mera utilización instrumental que se agote en lo tecnológico como único recurso eficaz.

“La comunicación se define por la acción” porque es “a través de nuestras acciones (que) vamos configurando modos de comunicación”. Pero, a su vez, “la comunicación que hacemos de nuestra acción, el lenguaje que utilizamos, constituye el sentido y el contenido de nuestra acción”[31].

En sintonía con esta definición, las sociedades han avanzado en reconocer a la comunicación como un bien público y social, es decir, como un derecho humano.

Es muy pertinente el aporte del investigador brasileño José Marques de Melo cuando afirma que “la comunicación es un proceso que relaciona comunidades, sociedades intermedias, gobiernos y ciudadanos en la participación y toma de decisiones conjunta ante los estímulos y los factores que, de manera permanente, presenta a aquellos ambientes socio-económicos y políticos. Se aprecia también a la comunicación en función del conocimiento, expresión y fortalecimiento de los valores, tradiciones e identidades culturales. Así entendida, la comunicación no está limitada a la presencia de los medios, sino que implica además una suerte de transversalidad social y la interacción dinámica de una red de relaciones de

[31] URANGA, Washington, *El cambio social como acción transformadora*, en ENZ, Angélica y otras (editoras), Comunia-La Crujía Ediciones, Buenos Aires, 2006, ISBN 987-601-017-4, pág. 40

personas y grupos donde media e intervienen otros elementos, espacios, factores, contenidos, instituciones, etc. que concurren en diversas formas y manifestaciones de comunicación"[32].

Considerando que todavía hay mucho por hacer en términos comunicacionales, es importante un trabajo multiactoral y multisectorial que transforme las anomias sociales y los vaivenes actitudinales sobre el compromiso que debemos llevar adelante con el Otro, cualquiera sea su edad o condición. Permanece entonces el desafío de seguir trabajando en temas tan sensibles a la comunidad para propiciar constantemente una cultura de derechos humanos.

Bibliografía

- Agencia Nacional de Discapacidad - Conadis. Comunicación inclusiva. Presidencia de la Nación. Bs. As.
- Crespo Molera, E., (2008). Guía para el análisis del impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo humano.
- de los Monteros, Gerardo Novo E.; Osorio García, Maribel; Torres Nafarrate, Javier; Esquivel Solís, Edgar. IMAGEN TURÍSTICA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN. Una construcción social. Estudios y Perspectivas en Turismo, vol. 21, núm. 6, noviembre, 2012. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. Buenos Aires, Argentina.
- Fernández, J. (2012): La Expresión Oral - Persuasión. Buenos Aires, Editorial Lumiére.
- Fundación Telefónica, (2005). Comunicación para todos. Pautas para la comunicación accesible. Madrid
- Gerbaldo, Judith: La comunicación en las organizaciones comunitarias. Capacitación a distancia en gestión de organizaciones comunitarias. Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad (CENOC) – Secretaría de Desarrollo Social – Instituto de Desarrollo Educativo y de Acción Social. Buenos Aires, 1998.
- La Imagen de un Destino Turístico: Concepto e Instrumentalización. Una Aproximación a la Comunicación como Instrumento de Política. Ana Muñoz Mazón (2002). Disponible en https://eciencia.urjc.es/handle/10115/2806.
- Lev Manovich. El lenguaje de los nuevos medios. La imagen en la era digital. Editorial Paidós. Buenos Aires, 2006.
- Marques de Melo, José, Identidades culturales latinoamericanas, en Marques de Melo, José (coord.), Tiempo de la comunicación global. São Paulo, Ed. IMES, 1996.
- Organización Mundial del Turismo, (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Cadena de accesibilidad y recomendaciones UNWTO publicaciones.

[32] MARQUES DE MELO, José , *Identidades culturales latinoamericanas,* en MARQUES DE MELO, José (coord.), *Tiempo de la comunicación global*. São Paulo, Ed. IMES, 1996, pág. 35

- Rodríguez Moreno, D., (2015). *Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo*, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Uranga, Washington, El cambio social como acción transformadora, en ENZ, Angélica y otras (editoras), Comunia-La Crujía Ediciones, Buenos Aires, 2006.
- Vargas Coloma, María de las Nieves, (2014). Manual de capacitación sobre comunicación estratégica. Comunicaciones Aliadas. Lima, Perú.

NÉSTOR DAVID MANCHINI

- Licenciado y Profesor en Comunicación Social (ambos títulos obtenidos en UNQ), con maestría avanzada en Industrias Culturales: Políticas y Gestión. Especialista en Educación en DDHH.
- Docente, investigador y periodista.
- Trabaja en el nivel superior en las universidades nacionales de Quilmes (UNQ) y de Avellaneda (UNDAV), y en institutos de formación docente.
- Posee numerosos trabajos publicados sobre Comunicación, Educación y Derechos Humanos.
- Integra el Centro de Derechos Humanos Emilio Mignone de la UNQ.
- Dirige maestrandos de universidades latinoamericanas y nacionales.
- Representa a la UNQ en la Red Interuniversitaria de Derechos Humanos en Argentina (desde 2016) y es miembro fundador de la Red Latinoamericana y Caribeña de Educación en Derechos Humanos (RedLaCEDH), desde su creación (2011).
- Contacto: nestormanchini@gmail.com

OMAR ANTONIO SUÁREZ

- Licenciando en Educación de la lengua y la literatura (UNQ).
- Operador en sonido y producción de radio y televisión (Iser).
- Analista de Sistemas y Programador de computación.
- Posgrado docente (profesorado) para niveles Secundario y Superior.
- Curso de posgrado: Introducción a los estudios sobre géneros, sexualidades y comunicación.
- Docente concursado en materias curriculares relacionadas con la comunicación, en distintas carreras (Medicina, Turismo, Hotelería, Abogacía, Comunicación Social, etc.) en varias universidades (UNQ, UAI, UCES).
- Director académico de la empresa de comunicación JF-Oral Communication.
- Director y coordinador de programas y proyectos de extensión/voluntariado universitario.
- Integrante de proyectos de investigación universitaria.
- Integrante del consejo asesor del centro de Derechos Humanos Emilio Mignone (UNQ).
- Durante más de 35 años de desempeño profesional en medios de comunicación.

Centrado en la experiencia: posibilitando turismo más allá del contexto

Karina Guerschberg

Este artículo es difícil de escribir… hace un año y medio que no podemos viajar porque un bicho infame con nombre de marca de cerveza enfermó el mundo, y nos dejó varados. Y como si fuera poco, se llevó a nuestros amores, parientes, amigos y amigas, que como Águeda, tuvieron que partir antes de tiempo. ¿Cómo se escribe entonces sobre esto que ahora no se puede, sobre aquellos que nos faltan? Pues con la firme convicción que prevaleceremos, que las circunstancias irán cambiando, que volverán los viajes, y que quienes nos dejaron reclaman que sigamos.

No será la primera vez que hacemos lo imposible… Es deber hacer entonces también, en comunidad, entre todos y todas. Escribiremos todas las personas que formamos parte de los viajes que desde Senderos del Sembrador hemos compartido, haciendo efectivo el derecho y el disfrute del turismo, para personas adultas con discapacidad intelectual y extensas necesidades de apoyo. Estarán las palabras de las personas con discapacidad, de los y las profesionales y personas de apoyo, de las familias.

“Dice un proverbio chino que el que vuelve de un viaje, no es el mismo que se fue. Eso es lo que siento cada vez que un grupo de Senderos decide embarcarse en una nueva aventura turística. Ese arte de transformación personal que sucede al experimentar lo nuevo, la perspectiva que plantea lo desconocido, la salida de la zona de confort de cada uno, la ilusión, los sueños y los miedos. Ansiedad, alegría, nostalgia. Despedirse, partir, intentar, vencer prejuicios sobre uno mismo y sobre los demás, regresar, reencontrarse, añorar, volver a empezar. En esencia un proceso vital de aprendizaje y crecimiento. Cambiar la piel, morir y renacer”. Andrea Cuttica, Lic. en Psicopedagogía

Quienes en algún momento, trabajando por los derechos, elegimos enfocarnos en algo como el turismo, estamos acostumbrados a escuchar que no se puede, o lo que es peor, que no es necesario, ni mucho menos urgente. Habiendo situaciones de salud sin atender, nos decían, nos dicen, cómo y para qué pensar en viajar… Y sobre el turismo como derecho ya hemos escrito antes. Y sobre la calidad de vida, también. Entonces, ¿sobre qué nos falta, o haría falta escribir?

Elegimos escribir sobre las preguntas que debemos hacernos: ¿por qué no? ¿por qué no es importante? ¿por qué no es posible? ¿por qué no es accesible?

Empezando al revés, desde la accesibilidad, las personas con discapacidad intelectual pocas veces necesitan una rampa. La accesibilidad está dada por la pregunta correcta. Por ejemplo: ¿querés viajar? ¿a dónde? ¿Qué necesitamos?

“Hola!! que linda invitación a pesar de los motivos...Cuando pienso en viajes no alcanza con solo pensar, es más que eso...nos necesita como protagonista y movernos (no solo de casa hasta el lugar de destino). El viaje empieza desde el momento que soñamos con un lugar, buscamos información y fotos, todo dato es bienvenido para ir pensando el destino. El viaje nos necesita, porque lo caminamos, recorremos y hasta respiramos el aire del lugar.

Mi primer viaje con Senderos del Sembrador me marcó para siempre...fue un destino que muchos conocieron por primera vez, quizás también era la primera vez que viajaban con amigos, sin la familia… Las caras "de susto" al vernos llegar al hotel en minutos se diluyeron...no éramos más que un grupo de gente adulta hospedándose. Cada uno elegía qué comer y lo buscaba en el bufete. En cada habitación se armó grupos pequeños de viajeros compartiendo horas de sueño y soñando despiertos. En los tiempos libres (entre tantas excursiones) algunos dormían la siesta...otros preferíamos gastar las zapatillas de tanto caminar por la ciudad y armar rondas de mates frente al lago. Elegir, caminar, matear, amigos y montañas... imposible que no sea un gran plan.

Viajar está en mi lista de prioridades de la vida, no comprendo la idea que existan personas sin esta posibilidad tan hermosa. Viajar es aventura, es descubrimiento, son aires nuevos y experiencias inolvidables. Que podamos hacer accesible esta aventura es gracias a personas como Águeda y por ella, no debemos parar. ¡Gracias para siempre!” Ligia Méndez, facilitadora

La accesibilidad debe ser comprendida de un modo amplio. Preguntarnos sobre cómo accedemos es central. Las barreras económicas suelen dejarse de lado, pero es imprescindible pensar en políticas públicas para la accesibilidad turística. Por ejemplo, los hoteles de turismo social, de Embalse y Chapadmalal, que brindaban a los grupos de personas con discapacidad alojamiento, alimentación y entretenimiento en forma gratuita, estando a cargo del grupo de viajantes sólo la forma de llegar, derribaba una de las barreras centrales: la económica. Pero a la vez, al menos en nuestra experiencia, al permitirnos compartir con otros grupos, por ejemplo, de adultos mayores, promovía inclusión: ya no era un viaje exclusivo de un grupo de personas con discapacidad, y se compartía con otras personas, con quienes se competía en torneo de tejo, se bailaba chacarera, se reía en el teatro, o se bailaba.

En la situación de necesitar extensos apoyos, los viajes grupales permiten derribar otras barreras menos visibles.

“En el caso particular de Facu los viajes que ha hecho con Senderos han sido sumamente productivos para él no sólo porque disfruta de salir, conocer y compartir los diferentes momentos sino también para nosotros como familia. No es frecuente que nos separemos de él por más de 24 horas entonces el hecho de que se fuese más de un día fue también para nosotros un gran desafío, confiar en que se iba a sentir bien y que además se iba a adaptar a las distintas propuestas que significaba cada experiencia.

Por suerte esas experiencias siempre fueron exitosas y reconfortantes, ver las fotos y videos que mandaban gozando de cada lugar era muy emocionante para toda la familia. Por otro lado creo que también fortaleció su independencia ya que aunque el equipo de Senderos siempre asiste a todo el grupo intuimos que en algunos momentos los muchachos y muchachas tienen que resolver pequeñas cuestiones y hasta tomar decisiones: elegir que comer, con quien quieren compartir habitación, etc. En síntesis toda una aventura llena de emociones donde no sólo los chicos disfrutan y conocen nuevos lugares sino que además las familias pueden hacer una pausa en las rutinas con ellos y así aprender a valorar cada instante que compartimos con nuestros queridos hijos”. Marcela, mamá de Facundo

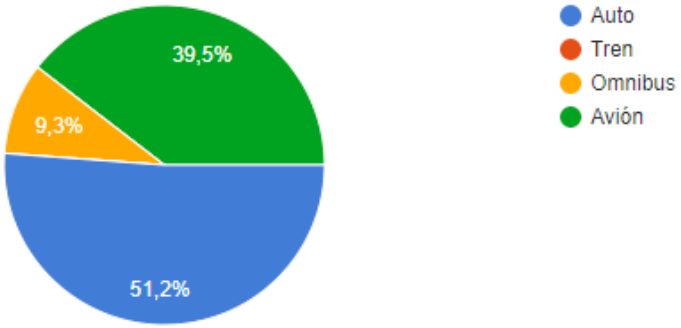
Viajar es un momento de independencia, de autonomía. Forma de participar con amigos y amigas. De ser adultos y adultas. Y el grupo como factor de autonomía y de seguridad

“Para toda la familia fueron sumamente importantes, todos, y cada uno de sus viajes, en especial, para Mauricio. Notamos cómo se sentía orgulloso, más independiente, feliz y sin dudas de partir. Cómo familia nos sentimos muy felices de esta oportunidad, gracias a sentirnos sumamente tranquilos, por la enorme responsabilidad de su directora y equipo docente.

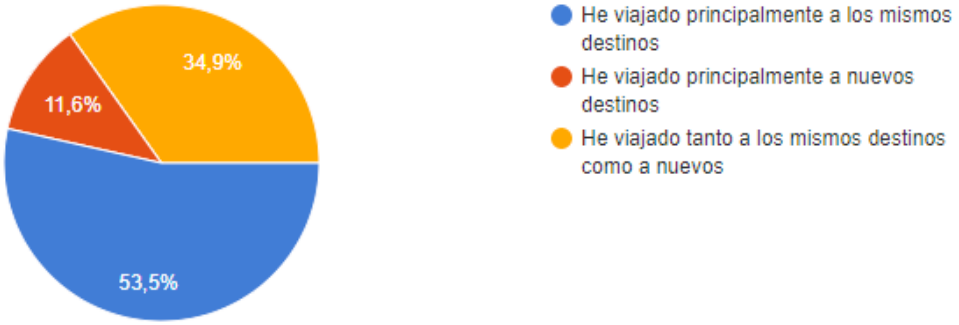
Como familia sentimos enorme alegría de que tenga está oportunidad, igualando a la de sus hermanas; ayudó a tener un espacio para nuestra pareja y además para ver tíos muy mayores, no cercanos a nuestro hogar. A su regreso, es enorme la alegría, muestra crecimiento y orgullo de ser, está vez, él, quién trae regalos y los entrega con tanta satisfacción. Mil gracias por tanta felicidad” María Rosa, Mamá de Mauricio

En una encuesta realizada sobre 43 familias, consultando sobre las necesidades para facilitar el turismo, detectamos algunas situaciones respecto de las barreras, las cuales se grafican a continuación:

Más del 50% elige viajar en auto



Y también en un porcentaje similar, eligen el mismo destino cada año



Estos dos indicadores nos hablan de la incertidumbre y del cansancio de soportar la mirada de los otros, y la presión por la conducta perfecta.

Las familias valoran o necesitan: que el lugar no presente dificultades de acceso, que se mejoren los apoyos en los aeropuertos, la posibilidad de personalizar la experiencia sin costos extras, lugares tranquilos con piletas peloteros aire libre, comedores tranquilos, habitaciones con cocina, apoyo para que pueda quedarse en un lugar mientras los otros miembros de la familia realizan salidas, gente preparada, playas accesible

“¿Cuándo volvemos a viajar?” fue la pregunta durante todo este tiempo de pandemia. Los viajes nos unen en recuerdos de convivencia y conocimiento con otras personas en otros lugares. El viaje no empieza cuando nos subimos al transporte que nos aleja de casa sino cuando decidimos a dónde ir y nos llenamos de ideas sobre qué queremos hacer y con quién(es); planificamos qué llevar, qué lugares visitar, cuáles son las atracciones típicas de nuestro destino.

Los paisajes se vuelven nuestros cuando podemos ver y vernos a través de los ojos de los de al lado. Las fotos, las canciones que escuchamos, las personas que conocemos, los recuerdos, se van con nosotros como capital invaluable de una experiencia colectiva que nos presenta un poco más de nosotros mismos y de las personas con quienes compartimos ese viaje.

Es nuestro derecho y se hace posible gracias a quienes se han esforzado porque esté garantizado a todas las personas y se sigan facilitando y creando las posibilidades de viajar, que se comprometen y se autoconvocan a trabajar y acompañar para que la experiencia sea plena y placentera. En los viajes nos conocemos más, se fusiona nuestra cotidianidad en el compartir de un espacio nuevo. Apenas volvemos, ya queremos planear el próximo viaje. Milagros Albornoz Orfila.

Nos quedan pendientes todos los comentarios de los y las viajeras: "¿Cuándo nos vamos de viaje? ¿Te acordás cuando nos fuimos a Mendoza? "Me gustó la comida del hotel Quiero armar la valija. ¿Qué llevamos al viaje? Llevamos el mate. Yo quiero compartir habitación con.. Señas de avión, valija, viaje, amigos en una misma frase… ¿Con quién voy en el micro?"

El turismo es central porque las personas necesitamos experiencias, para disfrutar, para conocer lo que nos gusta, para poder elegir, para aprender, crecer. Todas las personas… las personas con discapacidad también. Y las personas con discapacidad intelectual, que muchas veces han transcurrido su vida en entornos empobrecidos, privados de explorar, lo necesitan tanto o más que el resto. Es un derecho, una necesidad, un placer. Volveremos a viajar. Llevaremos en la mochila también a quienes nos faltan… pero seguiremos viajando

Karina Guerschberg

- Posgrados de especialización en Gestión de Servicios para la Discapacidad, Universidad Isalud y en Docencia en Entornos Virtuales, Universidad Nacional de Quilmes
- Licenciada en Ciencias Sociales y Humanidades, con mención en educación, Universidad Nacional de Quilmes
- Directora General de Senderos del Sembrador, ONG formada por padres de personas con discapacidad mental
- Consultora internacional en discapacidad.
- Docente de distinguidos establecimientos educativos
- Ponente en distintos eventos sobre discapacidad
- Escritora de numerosas publicaciones mayormente sobre la temática de la discapacidad intelectual
- Contacto: karinaguers@gmail.com

Accesibilidad en balnearios y playas

Leandro Laffán

El turismo de sol y playa es una de las modalidades más extendidas en todo el mundo, seguramente es la que motiva, desde hace más de un siglo, la mayor cantidad de flujo de turistas. La diversidad de destinos es muy importante, podemos encontrar balnearios urbanos masificados (consolidados o maduros), pero también playas en entornos naturales en destinos emergentes.

El presente documento tendrá como objetivo la reflexión acerca del concepto de playa pública, considerando que para que sea verdaderamente pública, debe ser accesible. Asimismo, enmarcaremos las reflexiones en el concepto de destino turístico inteligente (DTI). El organismo SEGGITUR de España define a un DTI como "un espacio turístico innovador, accesible para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes." (SEGGITUR 2015). Los DTI deben trabajar en la mejora de la competitividad y la experiencia del turista. Los destinos maduros necesitan reconvertirse para poder afrontar los cambios de la demanda / destinos emergentes necesitan posicionarse y mostrarse como alternativas válidas.

Si bien la bibliografía que trabaja los DTI puede variar en cuanto a algunos ejes, existe un consenso en que los siguientes ejes son pilares de inteligencia turística:

- Tecnología
- Innovación
- Sostenibilidad
- Accesibilidad

En forma análoga al de DTI, y acotando a nuestro objeto de estudio, creemos conveniente analizar el concepto de playas inteligentes. Se define como un recurso donde se aplica tecnología e innovación adaptándola a sus características específicas para convertirlo en un espacio más amable y orientado a satisfacer las necesidades del usuario, con la finalidad de mejorar la experiencia gracias a una gestión más eficiente. (INVAT TUR Turisme de Valencia, 2018).

Asimismo, el mencionado organismo valenciano, especifica que las playas inteligentes poseen características particulares a las que debemos atender para su mejor gestión. En primer lugar, tienen un alto grado de atracción, por sí mismas son generadores de flujos turísticos de nivel regional y nacional y alta concentración; tienen condicionantes orográficos y ambientales con la correspondiente necesidad de conservación y gestión ambiental; en la gestión de una playa pueden coexistir diversas administraciones, ya sea de los distintos niveles del Estado e incluso empresas privadas en el caso de concesiones de balnearios. Por consiguiente, una playa es mucho más que un espacio en donde confluyen arena y agua de mar o río. Comprende un sistema complejo, en donde coexisten diversos actores sociales, múltiples servicios turísticos que requieren una gestión participativa que contemple la experiencia del usuario (turista o residente). El citado modelo valenciano indica que los beneficios de las playas inteligentes abarcan tres grandes áreas: seguridad, sostenibilidad y accesibilidad.

Estos conceptos destacan lo importante que es la accesibilidad en la gestión de los espacios públicos, y entre ellos las playas y balnearios. Retomando la cuestión del carácter público de las playas, citaremos a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, a la que nuestro país adhirió, sancionando la correspondiente ley nacional que adoptó rango constitucional.

Artículo 30. Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte. Este artículo en su apartado 5) indica 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 Parte adoptarán las medidas pertinentes para 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.

Las playas y balnearios, entonces, a los efectos de cumplir con lo estipulado en la Convención se deben diseñar en forma accesible las instalaciones y servicios en playas y balnearios para uso y disfrute de los turistas y la comunidad residente; evitando espacios exclusivos para uno u otro público. Debemos entender entonces que no es una cuestión solamente de empatía, de preocupación por el otro, es mucho más que eso: la accesibilidad es una cuestión de derechos. Las playas y los balnearios deben tener las condiciones para poder ser disfrutados por todas las personas. En diversas ocasiones encontramos casos en donde personas por motivos de diversidad funcional, por embarazos, enfermedades u otras razones no pueden acceder, o no pueden disfrutar, o si lo hacen es con grandes dificultades debido a que las instalaciones y servicios, o la disponibilidad de información no presenta las condiciones adecuadas de accesibilidad.

Es así como nos adentraremos al análisis de la accesibilidad de las playas, propiamente dichas. Para ello tomaremos el concepto de cadena de accesibilidad de la Organización Mundial del Turismo (OMT), la accesibilidad de un servicio turístico, en nuestro caso de una playa o balneario, debe entenderse como una cadena, es decir como un conjunto de elementos interrelacionados que brinden a la persona usuaria la posibilidad de informarse, aproximarse, acceder, hacer uso y salir de un establecimiento con seguridad, autonomía y dignidad (OMT, 2015). Debe ser transversal, cada eslabón debe permitir el paso al siguiente, ya que, si un eslabón se rompe, el conjunto deja de ser accesible.

Vamos a desagregar los eslabones de la cadena de accesibilidad en las playas y balnearios, tomando como base diversas fuentes bibliográficas, especialmente las Directrices de Accesibilidad para Servicios Turísticos del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. Tal como se indicó, cada una de estas cuestiones actúan como un eslabón de la cadena de accesibilidad, si una no cumple las especificaciones altera a todo el servicio del balneario o la experiencia de disfrute de la playa y del destino en su conjunto.

1. **Información:** Previamente a la llegada a la playa, es menester que existan modos alternativos en diferentes soportes para que las personas con diversidad funcional y sus grupos de viajes sepan cuáles son las playas accesibles del destino, su ubicación, formas de llegar, servicios y actividades accesibles, características, etc. Se pueden mencionar sitios webs accesibles, comunicaciones en redes sociales, inclusión en publicaciones de sitios oficiales de turismo del destino (ejemplo Guía de Turismo Accesible Puerto Madryn; sitio web de Turismo Mar del Plata www.turismomardelplata.gob.ar/accesible).

2. **Entorno inmediato y accesos a las playas y balnearios:** e refiere a los espacios urbanos o rurales circundantes y la fachada de las playas. Debemos analizarlo en el entorno que lo circunda, ya que la playa no es una isla, es parte de un barrio, de la zona de una ciudad o de un parque natural.

   - Transporte público de acceso a la playa: disponibilidad de unidades accesibles de transporte público de pasajeros
   - Rampas o rebajes de cordón en sectores cercanos al acceso principal
   - Materiales del solado de las veredas circundantes antideslizantes (evitar la grava, césped u otros obstáculos)

- Desniveles en los espacios circundantes e ingresos; los mismos deben ser salvados con rampas de pendientes suaves (menos de 6-8%) o mediante ascensores
- Recorridos hápticos en las veredas. Las marcaciones hápticas son táctiles que le brindan ayuda a personas con discapacidad visual
- Acceso principal a la playa o balneario con ancho útil de paso de más de un metro y sin desniveles. En el caso de que existan escalones, debería colocarse una rampa que salve los mismos.
- En caso de haber puertas de vidrio, se deben colocar bandas horizontales para evitar accidentes.
- Cartelería en la fachada indicando claramente ingresos, servicios accesibles, modos de acceso. Se debe poder leerse a menos de 3 metros de distancia, evitando frases que hagan que las personas no se sientan bienvenidas, siempre teniendo en cuenta los principios del Diseño Universal y DALCO. Es interesante, al respecto, incorporar pictogramas que permitan una rápida y fácil localización de los servicios accesibles. Asimismo, en los últimos años se están incorporando lectores de QR en donde se brinda la posibilidad de descarga de mayor detalle de información.

3. **Estacionamiento:** Para el caso de que las personas con discapacidad o diversidad funcional accedan en sus propios automóviles, existen una serie de recomendaciones a tener en cuenta en los estacionamientos.
   - Disponibilidad de módulos accesibles para personas con discapacidad motriz ubicados en sectores cercanos a las circulaciones hacia el resto del balneario.
   - Señalización horizontal en el solado y vertical mediante cartelería de pie o adherido a la pared o columnas con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).
   - Dimensiones del módulo accesible; se requiere de al menos una superficie de 3,75 m. x 5 m.
   - Solado firme, evitar el uso de grava o césped
   - Circulaciones accesibles hasta el ingreso, sectores de arena, administración, sanitarios y vestuarios, espacios recreativos, etc.

4. **Administración / Sector de Informes:** Este es uno de los principales sectores del establecimiento, en muchas ocasiones representa el área de bienvenida, una primera aproximación de la persona con discapacidad. Es de vital importancia la capacitación del personal que trabaja en la administración para poder orientar acerca de la accesibilidad del balneario, los servicios, ubicación de las unidades de sombra accesibles, entre otras cuestiones.

   - Puertas con luz útil de paso de más de 0,80 m. sin desniveles.
   - Mostradores con dos alturas. Es necesario que al menos una parte del mostrador de atención debe estar a una altura máxima de 0,70 m., contemplando un espacio de aproximación para que una persona usuaria de silla de ruedas pueda ser atendido.
   - Se deben evitar los obstáculos que interfieran la comunicación visual o auditiva
   - Información al público en múltiples formatos: folletería, pantallas, entre otras. Un apartado importante es la colocación de un plano o maqueta táctil con referencias en Braille que permita a las personas con discapacidad visual orientarse y ubicar los diferentes sectores del balneario, las unidades de sombra, el sector de orilla, el mar, sanitarios, entre otros.

5. **Circulaciones:** En las playas y balnearios, la accesibilidad en materia de los recorridos es un aspecto de muy difícil resolución. Estamos hablando de espacios naturales en donde la geografía puede generar un abanico muy grande de posibilidades. Podemos encontrar playas urbanas con alto grado de intervención humana o en espacios rurales. Pero también encontramos sectores litorales con pendientes suaves o nulas, con médanos, con barrancas de baja altura o con acantilados que pueden superar los 20 ó 30 metros.

   Cada tipo de costa generará diferentes desafíos a la hora de diseñar los recorridos compatibilizando los principios de diseño universal con la conservación del patrimonio natural. Las circulaciones deben garantizarse en todo el balneario, es decir, desde el acceso a la playa hasta el ingreso al mar; las mismas se denominan verticales cuando comunican una planta con otra del establecimiento y horizontales si comunican dos espacios de la misma planta.

   La OMT indica que en el suelo de arena se deben realizar itinerarios con materiales de consistencia firme que resista las inclemencias del tiempo y la

erosión de la arena y el agua salada, y cuyo mantenimiento evite el desgaste y los resaltes. Algunos ejemplos de estas pasarelas están realizados con tablones atados entre sí ya que constituyen un material efímero, natural y no invasivo para el ambiente. En aquellos tramos por encima de la línea de pleamar estos caminos pueden quedar firmemente anclados al suelo; en los tramos por debajo de la línea de pleamar es necesario recurrir a otros mecanismos móviles, que permitan llegar al borde del agua con estabilidad.

- En el caso de que se presenten desniveles, los mismos deberán salvarse con rampas de solado antideslizante, pendiente aceptable (6/8%), con descansos si son de más de 5 metros, barandas a doble altura en ambos lados y en toda la extensión.
- Todos los caminos deben garantizar un ancho útil de paso de más de 1,20 m.; altura libre de 2,20 m. sin obstáculos
- En los espacios de arena, se deben colocar pasarelas o caminos de madera u otro material cuyas separaciones sean menores a 2 centímetros; en tanto que los tablones se deben disponer en forma perpendicular al sentido de circulación a los efectos de evitar que las personas se tropiecen o queden enganchadas entre las juntas
- Tal como se mencionó, en el espacio de orilla (afectado por la diferencia de mareas), se deberán colocar caminos móviles enrollables de material que permita la circulación de personas usuarias de bastones, sillas anfibias o caminando.
- Provisión del servicio de sillas y muletas anfibias para el ingreso al mar de personas con discapacidad motriz.
- Panelería con información en diferentes soportes que indiquen en forma sencilla la ubicación de cada espacio del balneario.

6. **Sanitarios y vestuarios:** Los mismos deben cumplir una serie de requisitos muy detallados:
   - Señalización de la ubicación de los sanitarios y vestuarios accesibles
   - Señalización con SIA en puerta del sanitario y vestuario
   - Puerta de ingreso con luz útil de paso de más de 0,8 m.; con apertura hacia afuera o corrediza. Las puertas que abren hacia adentro invaden el espacio de maniobra de una silla de ruedas o en el caso de que una persona tenga un accidente dentro del sanitario no se puede entrar a asistir.

- Pasador desbloqueable desde el exterior.
- Espacio libre que permita un giro completo, de una silla de ruedas (radio de giro de 1,5 m.)
- Espacio libre al lado del inodoro de más de 0,8 m para permitir la transferencia lateral.
- Barrales laterales del inodoro, uno fijo y otro abatible del lado de la transferencia. Deben tener doble altura (0,75 m. altura máxima)
- Plano del inodoro a 0,45 m. del piso
- Lavatorio empotrado, con espacio libre debajo entre 0,70 y 0,80 m. que permitan la aproximación de una persona usuaria de silla de ruedas (sin patas o columnas)
- Grifería de fácil accionamiento (de cruz o mono comando); evitando las de pomo.
- Ubicación de espejo de tal modo que una persona sentada pueda verse
- Timbre de emergencia ubicado a menos de 0,50 m. del piso y señalizado.
- Ubicación de accesorios tales como jabonera, percheros, dispensadores de papel, a menos de 1,20 m. de altura
- Área de ducha con espacio de maniobra, sin desniveles, con material antideslizante, barrales de apoyo debidamente ubicados (barral en L a 0,90 m. del piso), duchador de mano a 1,20 m.; asiento rebatible o banco de ducha.

7. **Unidades de sombra / espacios de sombra:** Otro de los requisitos importantes en las playas es la provisión de un espacio de sombra de uso público y no arancelado en sectores cercanos a la orilla y al sitio donde se ubican las sillas anfibias. Este debe ser un sector al que se acceda por medio de senderos accesibles, que disponga de un solado firme y de bancos de descanso.

   Por otra parte, en caso de que el balneario ofrece entre sus servicios el alquiler de unidades sombra (carpas o sombrillas); se deben cumplir algunos requisitos:

   - Disponer al menos dos unidades de sombra accesibles, a los efectos de que la persona con discapacidad pueda elegir ubicarse más cerca de la orilla o de la zona de los servicios. En algunos balnearios, al momento de

la reserva o de la contratación del servicio, los encargados realizan el armado ad hoc en el sitio que elige el usuario.

- Las unidades deben tener comunicación vía senderos de solado firme, de ancho de más de 1,20 m.
- Deben tener solado firme al menos en un sector de la unidad propiamente dicha
- Deben estar señalizadas con SIA y ser de uso prioritario para personas con discapacidad o movilidad reducida.

8. **Servicios gastronómicos y recreativos complementarios:** Si bien estos servicios pueden denominarse complementarios, en el caso de que el balneario los ofrezca, deben ser accesibles. De lo contrario, estaríamos ante una discriminación muy grave si el establecimiento permite el uso y disfrute de algunos servicios a ciertas personas y no a todas.

   En el caso de los espacios gastronómicos, algunas de las cuestiones a tener en cuenta en los servicios serían:

- Disponer mesas con ancho entre patas de más de 0,80 m para permitir aproximación de usuarios de sillas de ruedas
- Disponer de menús en Braille, u otras alternativas para que puedan ser consultados en forma autónoma por personas con discapacidad visual. En la actualidad, en el marco de la pandemia de COVID 19 ha aumentado en forma considerable el uso de lectores QR para que no haya contacto por precaución. Esto genera que las personas con discapacidad visual con sus celulares puedan consultar las alternativas.

Por su parte, en lo que se refiere a las piscinas, podemos citar como requisitos:

- Disposición de mecanismos hidráulicos de ingreso - egreso para personas con discapacidad motriz
- Disposición de escaleras y rampas de ingreso con barandas
- Indicación de los niveles de profundidad en lugares visibles y con letra de gran tamaño
- Por último, los balnearios y playas pueden ofrecer servicios recreativos como pueden ser los deportivos o infantiles, por ejemplo. Estos también deben ser accesibles, contemplando los principios del Diseño Universal.

9. **Capacitación del personal:** Si bien lo mencionamos antes, es menester un apartado particular para la capacitación. Los servicios que se prestan en las playas y balnearios deben cumplir requisitos arquitectónicos, pero estos no serán suficientes si el personal no está capacitado en el trato y la atención a personas con diferentes discapacidades. Por citar algunas situaciones: las personas de reservas deben conocer con detalle el grado de accesibilidad de cada instalación o servicio; el personal de administración debe saber la ubicación de carpas accesibles y disponer del plano táctil cuando atienda a una persona ciega; los guardavidas conocer el manejo de la silla anfibia.

Buena Práctica en Accesibilidad en Playas y Balnearios

A continuación, desarrollaremos un ejemplo de cómo la ejecución de dos políticas públicas en forma sinérgica; ha contribuido en gran modo a la mejora de la accesibilidad en las playas y balnearios de Mar del Plata. Por una parte, la implementación del Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos del Ministerio y Deportes de la Nación; en forma ininterrumpida en los balnearios desde el año 2012; y, por otra parte, de la inclusión de los requisitos de accesibilidad en los Pliegos de Bases y Condiciones (PBC) de las licitaciones de balnearios.

Es sabido que el litoral marítimo constituye uno de los atractivos principales de Mar del Plata y del municipio en su conjunto. El uso y disfrute de las playas era una cuestión que, hace varios años, no podía ser concebida de la misma manera por toda la población residente y turística. Los balnearios y playas de nuestra ciudad, debido a sus características geográficas, tenían una serie de barreras físicas que era menester resolver.

Desde el año 2008 se han llevado varios procesos licitatorios, y los requisitos son cada vez más exigentes en la materia. En un comienzo, se incluía como obligatorio el hecho de que sean los balnearios accesibles, atendiendo a cuestiones más que nada arquitectónicas y de circulación. Con el correr de los años, se ha avanzado, hasta incorporar un capítulo específico de accesibilidad en las cláusulas de los Pliegos de Bases y Condiciones.

En primer término, establece un marco conceptual en el que, en forma explícita, se hace mención a lo establecido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de la cual nuestro país adhiere mediante Ley Nacional 26.378. Posteriormente, se detallan cuestiones específicas acerca de accesibilidad arquitectónica y comunicacional. Indicando que los proyectos de construcción, remodelación o ampliación deberán garantizar la generación de ámbitos y servicios accesibles e integradores, de los que deberán ser partícipes

los actores componentes de la futura intervención, sea en carácter grupal o individual.

En tal sentido, se deberá garantizar el acceso, circulación y uso autónomo y funcionalmente seguro para todas las personas, incluyendo a quienes tienen en forma temporal o permanente su capacidad física o sensorial reducida, sea por edad, talla, sobrepeso, etc., considerando en particular las personas con discapacidad. Dichos usuarios deberán tener asegurada la accesibilidad y el uso de las instalaciones y servicios que se ofrezcan en la totalidad de los espacios constitutivos de la Unidad Turística Fiscal, logrando un circuito accesible que incluya las diferentes actividades y sus interconexiones.

Las respectivas soluciones se lograrán mediante la aplicación de los principios del diseño universal en la etapa proyectual. Se estipula que los oferentes deberán evitar las barreras urbano-edilicias e informativo-comunicacionales en las propuestas de intervención en la unidad licitada, sean estas obras nuevas o existentes.

Para ello, se deberán resolver y suprimir todos los obstáculos físicos y sociales existentes que impidan o dificulten a las personas con discapacidad, movilidad y/o comunicación reducida el ingreso, la circulación y el uso de espacios abiertos o cerrados. Se pretende con ello profundizar la reconversión de las riberas marítimas, haciéndolas físicamente accesibles y socialmente integradoras; incrementar la autonomía, promover la dignidad inherente de los mismos y asegurar su reconocido derecho al goce y disfrute de los espacios costeros**,** constitutivos de las Unidades Turísticas Fiscales localizadas en el litoral marítimo del Partido de Gral. Pueyrredón, cuya cabecera es la ciudad de Mar del Plata.

En forma paralela, el Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata, se encuentra trabajando de forma ininterrumpida desde el año 2009 en la implementación del Programa de Directrices de Accesibilidad. Esta iniciativa es un claro ejemplo de trabajo conjunto entre distintos niveles del Estado, ya que lo coordina el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, pero se implementa en conjunto con el Emtur – Mar del Plata, la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires y los destinatarios son los prestadores de servicios turísticos de la ciudad. Este programa se ha implementado en cinco ocasiones en Mar del Plata, han participado aproximadamente 100 prestadores y ya obtuvieron la distinción 38 establecimientos; de los cuales 13 son balnearios.

Gracias a la inclusión de los requisitos de accesibilidad en la concesión de los balnearios, la implementación del programa de directrices y diversas iniciativas privadas, más de 30 balnearios han mejorado su accesibilidad, de los cuales 13 han obtenido la Distinción del Programa de Directrices mencionado; mientras que

están a disposición más de 25 sillas anfibias distribuidas en diversos sectores del Partido, para que personas con discapacidad motriz puedan ingresar al mar. Una muestra de la importancia de estos avances en la materia es que Mar del Plata ha sido sede de las dos primeras ediciones del Campeonato Sudamericano de Surf Adaptado en los años 2018 y 2019; importante evento de trascendencia internacional con participantes de todo el continente.

Para concluir, volvemos al concepto de cadena de accesibilidad, pero pensando en el destino. Cuando se trabaja en la accesibilidad de una playa o balneario, se debe tener una visión más grande, es decir que la playa es un eslabón más de esa cadena que conforma la información turística del destino, el transporte de aproximación, traslados internos, el alojamiento, la gastronomía y otros servicios complementarios. Asimismo, el avance de la accesibilidad enmarcada en un desarrollo sostenible, con iniciativas innovadoras y en un proceso participativo público - privado; generarán una mejora en la experiencia de los turistas y en la calidad de vida de los residentes.

Bibliografía

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) Colombia (2019) Manual de turismo accesible "Turismo para Todos" Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA). Bogotá.
- Ministerio de Turismo. Presidencia de la Nación (2010) Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. Buenos Aires.
- Organización Mundial del Turismo (2015) Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones. OMT. Madrid.
- SEGITTUR (2015). Informe destinos turísticos: construyendo el futuro” Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información a la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. SEGITTUR Madrid
- Secretaría de Turismo Puerto Madryn (SF) Puerto Madryn para Todos. Guía de Turismo Accesible.
- Turisme Comunitat Valenciana (2018). Playas Inteligentes.Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas. Valencia.
- Vía Libre Grupo Fondosa (SF) Plan Especial de Accesibilidad a las playas de Donostia. San Sebastián.

LEANDRO LAFFÁN

- Licenciado en Turismo – Universidad Nacional de Mar del Plata
- Magíster en Gestión Pública de Turismo – Universidad Internacional de Andalucía (España)
- Diplomado en Política y Gestión Estratégica del Turismo Accesible – Universidad Nacional de Quilmes

- Referente Técnico del Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación.
- Docente universitario en diferentes instituciones. Actualmente en el Seminario de Turismo Accesible de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata

Innovación en diseño de maquetas efímeras para reconocer atractivos turísticos para personas ciegas

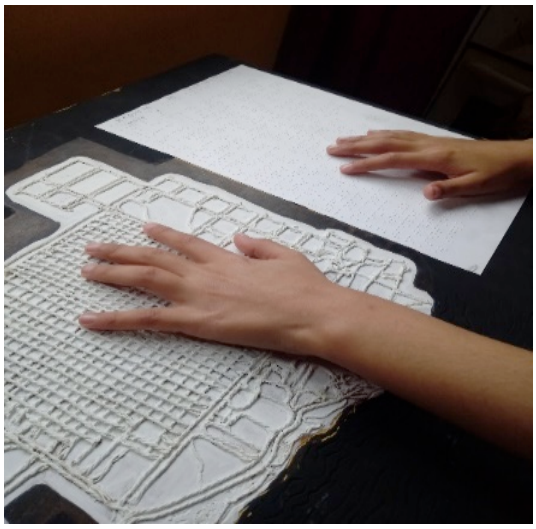
Martín Aranguren

Mi meta ha sido siempre el poder encontrar formatos y diseños exclusivos para que una persona ciega o de baja visión pueda hacer un día de turismo y reconocer los diferentes atractivos que se presentan en cualquier destino elegido por una persona.

Hoy el avance de la tecnología, ha permitido profundizar en elementos para el desenvolvimiento y manejo de personas con discapacidad visual en entornos turísticos ya sean urbanos o naturales, podemos hablar de apps relacionadas con la audio descripción, maquetas tiflológicas etc.

Pero la experiencia me lleva a encontrarme con la realidad que muchas personas no tienen el acceso al mundo de la tecnología o bien el proceso y mantenimiento de estos elementos es muy costoso y difícil de acceder.

Por tal motivo esto motivó la idea de poder generar las llamadas MAQUETAS EFÍMERAS, gracias a las cuales, utilizando el tacto, como sentido esencial en el reconocimiento de un atractivo arquitectónico, combinando texturas de diferentes formas y volúmenes, se busca que la personas ciega o con baja visión pueda encontrar el sentir de la percepción de una manera diferente.



Una forma de hacer turismo manifestada en lo que se llama diseño universal y a la vez inclusiva. Un diseño no solo pensado para la persona con discapacidad visual sino también para todos quienes les interesen descubrir un destino o un atractivo de una manera distinta.

En cuanto al diseño de las MAQUETAS EFÍMERAS, fui utilizando materiales reciclables y de fácil acceso para potenciar la cantidad de elementos a utilizar en el sentir.

Esta construcción y diseños se basan en Maquetas diferentes tamaños de fácil uso que sean móviles, portátiles o bien que sean un simple suvenir para el paso de la persona ciega y que quede como aquel recuerdo de su visita por el destino.

Dentro de los destinos encontramos: Atractivos Históricos culturales, sociales y arquitectónicos que hacen a la belleza turística de un lugar elegido, amalgamados en un entorno natural acompañado de flora y fauna.

Es ahí donde entran en juego las maquetas efímeras para que la persona ciega pueda descubrir el destino turístico utilizando sus otros sentidos. Tacto, olfato, audio y gusto

Cuando repensamos en el armado de una maqueta efímera debemos tener en cuenta que la estética es solo formalidad de diseño lo que importa es trasmitir la percepción por medio del tacto, tratando de llegar a descubrir cada parte del elemento elegido, que puede ser acompañado con el olfato el audio y el gusto.

El color juega un rol fundamental cuando nosotros hacemos turismo ya que es lo que conjuga parte de los atractivos, transformándolos en bellos a la vista como por ejemplo un paisaje, la belleza de las plumas de un ave, el color de las flores un atardecer o un amanecer.

Pues es ahí donde en el diseño se tiene que utilizar elementos que puedan asimilar la comparación con el color por medio de texturas, aromas o gustos.

En estos procesos de investigación que vengo realizando hace años me he dado cuenta que la belleza está en el interior, en la experiencia en la forma de trasmitir y el sentir.

Dentro de las propuestas realizadas presentamos:

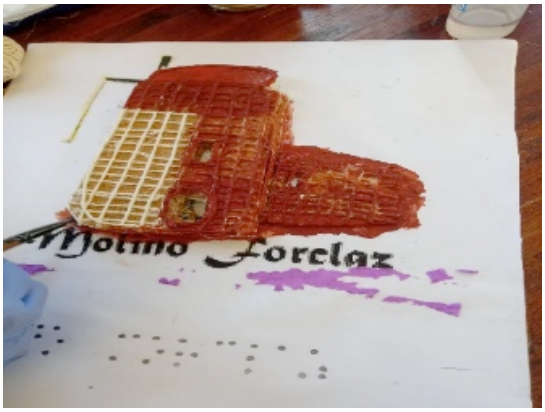
Aviturismo para personas ciegas con Maquetas Efímeras

Aves en entornos naturales… Descubrir sus sonidos y conocerlas

Mapas y planos de ciudades

Victoria y Colón en la provincia de Entre Ríos

Atractivos turísticos arquitectónicos



Elementos de un edificio que lo hacen atractivo al turismo y Pinturas de templos turísticos

MARTÍN ARANGUREN

- Profesional en Turismo
- Especialista en Innovación Turística para personas ciegas
- Contacto: arangurenmartin@hotmail.com
- Instagram: @aranguren_martinraul

Eventos accesibles

Héctor Naredo

Hace más de 25 años, que dicto la materia Organización de Eventos de la carrera de Administración Hotelera en la Universidad Nacional de Quilmes. Históricamente el objetivo principal -en grandes líneas- fue lograr que los alumnos comprendan como se maneja este sector del turismo y lo puedan vincular con su profesión, logrando contar con una ventaja más en su formación. Trabajamos siempre sobre acciones, presupuestos, etc., pero un día, hace varios años, al iniciar el cuatrimestre, entre el grupo de alumnos nuevos ingresó una alumna que me llamó la atención desde el primer momento por llevar consigo, en todo momento, una inmensa sonrisa que cubría toda su cara menuda. Era una persona radiante, todo el tiempo interesada en la clase, con todas las "antenas paradas", quería saber, le interesaba preguntar y aprender.

Esa persona fue quien me inspiró, tiempo después, para incorporarme al grupo de investigación sobre discapacidad junto con el Arq. Grünewald, ella y el resto del equipo. Esa persona me enseñó y me hizo interesar en conocer más sobre el tema que yo manejaba. Esa persona me motivó a investigar y a establecer nexos entre la discapacidad temporal o definitiva y los eventos, más allá del hotel.

Esa persona que tanto estimo, que tanto admiro y a la que tanto le envidié sanamente esa constante sonrisa y esa vocación de aprender era nuestra querida Águeda. Hoy, en tu recuerdo, escribo estas líneas que no serán las mejores pero son inspiradas en vos. Gracias Águeda, donde sea que estés.

Introducción

La industria de los eventos ha venido creciendo en los últimos 50 años de manera sostenida en todo el mundo, más allá de algunos períodos de conflictos económicos o sociales que produjeron caídas importantes pero que en poco tiempo tuvieron una recuperación y continuaron su crecimiento. Este crecimiento no solo significó mayores ganancias para todas las partes involucradas en el sector, sino fundamentalmente mayor inclusión al aumentar la cantidad de participantes. Hoy en día, desde el punto de vista de todos los involucrados en un

evento, la mayor concurrencia es una señal importante de éxito, aunque no la única.

Esta necesidad de llegar a un público diverso, incluyendo a todos los sectores, nos ha llevado hace tiempo a sumar un motivo más a la integración de las personas con capacidades restringidas a todos los aspectos de la vida en sociedad.

Los eventos no son otra cosa que una actividad social, como trabajar, como viajar, como comer, como estudiar y por lo tanto nadie puede quedar al margen de ellos por ninguna razón, porque la sociedad es una invitación a la participación conjunta, y la misma necesita de todos nosotros; de cada uno de nosotros.

Este planteo marcó una madurez en la sociedad, una política de inclusión verdadera, sin falsedades, entendiendo que todos, tengamos las diferencias que tengamos, contamos con las mismas necesidades y los mismos derechos para ser "*parte de*" en toda actividad, incluidos los eventos.

Comprender esta situación y ocuparnos por hacer un espacio accesible y sin barreras que interfieran con el aprovechamiento integral de un evento ya no es un desafío, es una obligación que tenemos quienes trabajamos en este mercado; una obligación con este grupo de público pero a la vez una obligación para con nuestro cliente para brindarle la seguridad que podrá obtener una mejor concurrencia, y una obligación para nosotros mismos por comprender este proceso de cambio social tan importante que significó en los últimos 30 años adaptar esos espacios y actividades, otrora con barreras, a nuevos espacios llenos de libertad.

Esa es la palabra justa que encontré, LIBERTAD, libertad para todos, para quienes no pueden disfrutar un espacio con obstrucciones y también para quienes no queremos que esas obstrucciones nos moleste, porque en definitiva la limpieza de barreras de todo tipo debe comprenderse no solo como una ventaja para quienes tiene algún impedimento físico sino también como una gran ventaja para quienes deseamos disfrutar mejor los espacios con libertad. El ejemplo es muy simple. Un escalón no solo molesta a quien va en silla de ruedas, también molesta al anciano, al niño y a nosotros, ya que si bien podemos superarlos más fácilmente, no deja de ser una molestia, impedimento o peligro.

Todo esto que estamos hablando se enmarca en CALIDAD DE SERVICIO, nosotros somos proveedores de un servicio, el servicio de organización y puesta en marcha de un evento y debemos direccionar todo nuestro esfuerzo al éxito del mismo. Como parte de ese éxito debemos cumplimentar los objetivos de quien nos contrata y a la vez de los participantes, todos los participantes, ya que cuando ellos ven cumplidos sus propios objetivos, valoran positivamente la actividad de la que participaron.

Por lo tanto, la calidad en el servicio es parte fundamental de estos logros. ¿Alguien se imaginaría a un mozo sirviendo la comida al comensal con las manos? No, claro que no, sería un desastre de servicio. Entonces, así como prestamos atención a la calidad de nuestro servicio en todas las demás prestaciones, también lo debemos hacer en la tención a todos nuestros públicos, incluidos –lógicamente- a que tienen capacidades restringidas.

¿A qué nos referimos cuando hablamos de eventos?

Sabemos bien que el término evento, tantas veces discutido en su uso, lo empleamos para significar REUNIÓN, pero una reunión con ciertas características.

Fundamentalmente estas características son:

a. Planificadas: Se llevan a cabo en un lugar y un momento establecido con anticipación y cuentan con un proceso de organización previa y puesta en marcha, debidamente evaluado, controlado, organizado y calendarizado. Nada debe quedar librado al azar y todas las acciones debemos tenerlas diseñadas con anterioridad, contando también con planes de contingencia para aquellas situaciones que puedan presentar complicaciones en su desarrollo.
b. De personas: Definitivamente los eventos incluyen personas, otra de sus características, y esto que parece tan global es la justa señal de no limitar, sino de contener a todas las personas, cualquiera sea su situación, discapacidad o impedimento.
c. Algo en común: Cuando hablamos de un evento de personas, debemos tener muy en cuenta que estas personas van a concurrir porque hay algún punto de atracción común a todos ellos. Un objetivo, una temática, una especialidad, un gusto o cualquier otra situación que hace que por un espacio de tiempo todos aquellos que concurren a este evento tengan este punto en común y que los iguala.

Estas reuniones, o eventos se pueden clasificar en varios grupos, teniendo en cuenta las características de cada uno de ellos. Una de las clasificaciones más comunes y aceptadas divide a los eventos en:

1. Eventos con objetivo de capacitación. Las personas concurren a este tipo de eventos con el propósito de aprender algo o actualizarse en cierta temática. El ejemplo más común son las Conferencias.

2. Eventos con objetivos de intercambio de ideas. El público concurre a estos eventos en donde existe un intercambio de ideas u opiniones que se puede llevar a cabo entro los ponentes o entre los ponentes y el público. El caso que nos puede servir como ejemplo son los Debates.
3. Las Ferias y Exposiciones. Eventos donde concurren empresas a mostrar y/o vender sus productos o servicios.
4. Eventos Gastronómicos. Aquellos en los que se servirán alimentos y/o bebidas. Como ejemplo contamos con los Banquetes, uno de los más insignes de este tipo de reuniones.
5. Eventos Empresariales. Los que organizan las empresas con diferentes propósitos como marketing por ejemplo tal como sucede con los eventos de lanzamiento de nuevos productos.
6. Eventos Sociales. Aquí se incluyen diferentes subgrupos como son los Eventos Religiosos, los Eventos Deportivos y los Eventos Culturales, con los cuales convivimos a diario.
7. Macro Reuniones. Este subgrupo especial, contempla a los Congresos y a las Convenciones y los separa del resto teniendo en cuenta su envergadura y complejidad.

Ahora que conocemos básicamente a que nos referimos cuando hablamos de eventos, por conocer sus características básicas y su clasificación, podemos comenzar a enumerar y detallar algunos aspectos a tener en cuenta cuando hacemos referencia a los Eventos y la Accesibilidad.

Algunos de los aspectos principales que debemos tener en cuenta, al hablar de accesibilidad en eventos son:

Medios de transporte

Las empresas de transporte, tanto a nivel nacional como internacional, en cumplimiento con la normativa al respecto, han avanzado mucho en la adaptación de sus unidades y de sus servicios. Elevadores o rampas en las terminales, medios que facilitan el acceso y ubicación de quienes tienen alguna discapacidad, información simultánea de modo visual y oral, detención –en lo posible- a la mayor cercanía posible del lugar de concurrencia de la persona, etc. son algunas de las modificaciones que se han puesto en marcha y que hoy facilitan el viaje de toda la comunidad.

Sedes

Las sedes son los edificios principales donde se llevan adelante los eventos. Dependiendo el tipo de eventos podemos hablar de Salones de Hoteles, Centros de Convenciones, Estadios, Salones de Universidades o similares y Predios al aire libre entre otros. En todos estos espacios, la accesibilidad no es diferente a la que debemos tener presente cuando se construye un edifico o cualquier otra edificación.

- Diversidad de medios de transporte: A la hora de elegir una sede, debemos tener muy presente la diversidad de medios que llegan a la misma. Entendiendo que no solo se va a acceder por vehículo propio, es importante contar con micros accesibles y de ser posible cercanía o facilidad con trenes y subterráneos. Siempre es importante contar con una parada de taxis frente a la sede y la posibilidad de comunicación telefónica con servicio de remises.
- Vías de acceso: Caminos principales y secundarios en buenas condiciones, con importante señalamiento acorde a las convenciones internacionales al respecto tanto en diseño como en colores. Espacios de detención de urgencia, carriles demarcados, pendientes suavizadas, etc.
- Estacionamientos: Las áreas de aparcamiento deben contar con cercanía directa a la sede y muy especialmente con espacios suficientes para el estacionamiento de personas con capacidades restringidas que deben poseer señalamiento adecuado, medidas acordes con las posibles necesidades de descenso de los vehículos y empleo de sillas de ruedas o similar.
- Entradas y accesos a salones: Como en todas las construcciones recientes, se establece la necesidad de contar con rampas de baja pendiente y se fomenta la no construcción de escalones al ingreso. Los espacios que se apliquen a caminos o pasillos internos deben ser amplios, las pendientes contar con pasamanos y la iluminación ser intensa para la identificación de posibles obstáculos. Asimismo, teniendo en cuenta las posibles personas con discapacidades visuales, el conveniente en todas las zonas posibles contar con cordones o zócalos que faciliten el traslado con bastón a dichas personas. Tengamos también en cuenta que si bien las alfombras son una buena opción estética y de bajo ruido, cuando el pelo de las mismas es muy alto, suele dificultar mucho el traslado de sillas de ruedas.
- Sanitarios: Afortunadamente hoy en día ya todos sabemos las condiciones que debe poseer un sanitario para brindar servicio a todas las personas. No solo contar con boxes con inodoro equipados adecuadamente y con amplias

medidas, sino que también deben contar con lavatorios adecuados, bajos, para el uso por parte de quienes emplean sillas de ruedas, con sensores en las griferías para evitar la manipulación de las mismas, iguales condiciones para los secamanos o dispenser de toallas y jabón, y con generosa iluminación de todas las áreas.

- Salones: Al igual que las áreas de ingreso, los salones deben carecer de escalones. Desde hace bastante tiempo no se construyen más como en la vieja época en donde –para brindar una mejor vista desde los asientos de la platea- se construía con el sistema de terrazas, escalonando toda la sala. Hoy se realiza una pendiente ligera logrando cumplir con ambos objetivos; posibilitar una excelente visión desde las butacas y facilitar el tránsito por los pasillos, tanto de personas con movilidad restringida, sillas de ruedas y todo tipo de público. Los escalones son barreras y nos molestan a todos a la vez que nos generan un peligro latente independientemente de las capacidades. Asimismo, estos salones deben administrarse de modo tal que quienes cuentan con discapacidades que lo ameriten, puedan ocupar filas delanteras, como por ejemplo las personas con discapacidades auditivas para poder tener una mejor visión de la interpretación por señas. También debemos tener presente un espacio para el aparcamiento de sillas de ruedas, de forma que les resulte cómodo a los usuarios y a la vez no entorpezcan el tránsito en la sala.
- Las condiciones de sonido deben ser monitoreadas de forma tal de contar con un sonido claro, sin eco y que permita un entendimiento fácil por todos los concurrentes. La iluminación, como en todos los espacios, debe permitir una visión clara y una identificación de cualquier obstáculo.
- Toda cartelería, tanto dentro del salón como fuera de él, debe ser realizada en tipografía de importante tamaño que permita la fácil lectura a distancia. A la vez, se recomienda que al pie de dicha cartelería figure –dentro de lo posible- la traducción en lenguaje braille.

Alojamientos

El servicio hotelero también se ha adaptado bastante a los requerimientos, aunque todavía quedan muchas barreras por superar, pero en términos generales hoy podemos decir que la franja de hoteles de 3 a 5 estrellas se ha adaptado del todo, tanto en las áreas públicas como en las habitaciones. En nuestra función de organizadores de eventos debemos saber seleccionar aquellos hoteles que cuenten con estos servicios y a la vez que sean cercanos o de fácil acceso al espacio en donde se desarrolle el evento. Cuando se hace un evento en un hotel,

la preferencia siempre consiste en que quienes tengan alguna restricción física se hospeden en el mismo. Para ello, cuando las tarifas de hospedaje son altas, suelen hacerse algún tipo de descuento para facilitar su uso.

Discotecas

Al igual que cuando hablamos de salones en general, estos espacios deberán contar con los atributos de áreas accesibles, ya sea en los sanitarios, en las pistas de baile como en los espacios en los que se sirven bebidas. Cabe destacar muy especialmente en estos espacios el tema iluminación ya que comúnmente tienen muy baja intensidad, por cuanto resulta adecuado aumentar lo más posible la iluminación para evitar inconvenientes. La carencia de escalones es también importante de señalar en estos espacios, en donde los mismos pueden producir accidentes en quienes cuenten con discapacidades o no.

Piscinas y espacios al aire libre

Cuando las actividades del evento o las lúdicas contemplan espacios al aire libre debemos tomar estos como cualquier otro y minimizar las barreras que puedan perjudicar el buen desplazamiento. Asimismo, es adecuado reparar en que las piscinas tienen que contar con facilidad para el disfrute por parte de quienes tienen limitaciones físicas de cualquier tipo, reforzando también la dotación de personal de guardavidas e instruyendo a los mismos sobre los tipos de público que concurrirán. Equipamiento como salvavidas, flotadores, sillas de baño o de inmersión, son necesarias para poder brindar un correcto y seguro servicio. Sistemas de altavoces y manejo de lenguaje gestual debe estar previsto para las notificaciones que los guardavidas o personal de seguridad deban realizar a los concurrentes.

Folletería y cartelería

Sabemos bien que en el marco de los eventos manejamos una importante cantidad de impresos. Folletería, programas, resúmenes de ponencias, etc. En términos generales, estos materiales no solemos confeccionarlos con el cuidado correspondiente; olvidamos muchas veces lo fundamental que es quien lo va a leer, quien va a hacer uso y aprovechar estos materiales que tanto trabajo nos han dado confeccionarlos y tanto costo nos ha representado. No es descabellado pensar en hacer ediciones en sistema braille y/o emplear tipografías grandes para quienes tienen dificultades visuales.

Los libros de resúmenes bien pueden ser reemplazados o complementados por ediciones en soportes digitales, como un CD, para entregar a todas aquellas personas que prefieran llevarse el material para reproducir en una computadora y por lo tanto emplear la opción de lectura a través de cualquiera de los programas de Narrador que permiten reproducir con voz un texto que se encuentre en la pantalla. Esta opción no tiene un costo significativo y tampoco nos demanda un trabajo extenso, solo una decisión de realizarlos de este modo y solucionamos un problema que suele ocurrir con ciertos impresos, no solo los resúmenes, sino también los programas pueden digitalizarse de este modo. Hoy en día, sistemas un poco más sofisticados nos permiten entregarle a los concurrentes –directamente- un archivo de voz.

Respecto de la cartelería, como señalamos anteriormente, también es adecuado acompañarlos de un sistema braille o sistema de voz, ambos complementarían el impreso estático brindando un servicio adecuado.

Traducciones e interpretaciones

Otro punto de cuidado tiene que ver con las traducciones o interpretaciones. En primer lugar, debemos contar con un servicio de traducción por señas para brindar esta oportunidad a todos aquellos que tengan dificultades auditivas. ¿Acaso no brindamos traducción al idioma local cuando el expositor es de habla extranjera? ¿Acaso no es lo mismo una persona con impedimentos auditivos que una persona que habla otro idioma?

Sí, claro que es lo mismo. Por lo tanto tenemos que contar con previsiones para cubrir ambas situaciones. Un intérprete de señas para brindar el servicio a personas con discapacidades auditivas y un intérprete de idioma a idioma para brindar el servicio a personas que desconocen el idioma del expositor. Por supuesto que debemos cubrir también la posibilidad de vincular ambas interpretaciones, es decir que el intérprete en lenguaje de señas pueda hacerlo en el idioma que la persona puede recibirlo. Este es seguramente un rasgo más de calidad de servicio, como en todo lo que hacemos, distinguiéndonos por estar pronto a las necesidades de nuestro público.

Evacuación del lugar

Un momento de crisis puede presentarse si por algún motivo nos vemos obligados a evacuar la sala o el espacio en donde se desarrolla nuestro evento. Los procesos de evacuación suelen ser conflictivos en todos los casos, especialmente teniendo en cuenta que son personas que no tienen un acabado conocimiento del

espacio y sus vías de escape. Esta complejidad se acentúa cuando debemos estar atentos a aquellas personas con impedimentos o dificultades para trasladarse, ya sea por causas motrices, visuales, auditivas, de edad avanzada, niños pequeños o cualquier otro factor que acentúen la crisis.
Para ello es imprescindible la capacitación previa de los equipos de rescate o grupos de evacuación. Toda empresa, toda organización debe tener preparado un grupo de personas –generalmente empleados de la misma- que han tenido la formación necesaria para actuar ante estas crisis haciendo que el público se desaloje de la manera más rápida, segura, fácil y sin conflicto posible. Dentro de esta capacitación deben recibir entrenamiento sobre el procedimiento frente a estos grupos de personas que señalamos anteriormente. Para ello deben tenerse en cuenta algunos puntos:

- Tener identificadas a las personas con discapacidad, su ubicación, el tipo de discapacidad, de manera tal que podamos actuar de inmediato en el pleno conocimiento de la forma de hacerlo.
- Prontitud en el inicio de las tareas de evacuación. Cuanto más rápido se tome la decisión de evacuación, más tiempo vamos a tener entre el inicio de este y la crisis.
- Generar señales auditivas y visuales que indiquen a las personas que deben desalojar el lugar.
- Tener muy presente que ante todo debemos mantener la calma y hacer que los públicos la mantengan en todo momento.
- Acompañar a las personas con discapacidad de manera personal. A diferencia del proceso normal de evacuación en donde el líder es solo un guía que indica el camino y la forma de salir; debemos acompañar a las personas con discapacidades para ayudarlas y asistirlas ante la presencia de cualquier escollo que les demore o dificulte la salida hasta llevarlos a un lugar seguro o “punto de encuentro”.

Alimentos y bebidas

Es necesario que sepamos también que debemos tener previstas alternativas de alimentación para aquellas personas que cuentan con alguna patología que obligue a comer alimentos con determinadas características. Personas diabéticas, celíacas o hipertensas; personas con dificultades en el proceso alimentario o bien personas que no comen ciertos alimentos por cuestiones religiosas o similar, deben ser también tenidos en cuenta a la hora de confeccionar un menú. La complejidad no es alta, y la variedad no es tanta, solo con conocimiento del tema y

decisión al respecto, podemos confeccionar una oferta gastronómica que incluya a todas las personas que concurren al evento. Así como muchos lugares cuentan con un menú para niños, podemos diversificar la oferta alimentaria para abastecer a todos de manera satisfactoria y… hasta sorprendente. *Una vez más, esto se llama calidad en la atención al cliente.*

Personal auxiliar

En muchos de los casos anteriores señalamos como importante contar con personal de apoyo. Esto significa que tenemos que contar en cada situación que lo amerite con personas capaces de brindar apoyo a quienes por alguna razón necesitan que los auxiliemos, los ayudemos, les expliquemos o simplemente los acompañemos para hacerles más fácil su estadía en nuestro evento. Este personal auxiliar deberá contar con dos cualidades igualmente de importantes.

En primer lugar encontrarse debidamente capacitados en el conocimiento e identificación de distintas patologías y la forma de colaborar en cada caso haciendo que la persona se sienta bien y se desarrolle en todo su potencial como cualquier otro y en segundo lugar –pero mucho más importante a mi criterio- que estas personas capacitadas tengan la voluntad de ayudar, algo que muchas veces es más difícil de encontrar en los seres humanos. Ayudar, pero no desde una postura superior, sino sabiendo que hoy esa persona necesita que lo ayudemos en determinada acción pero que seguramente esa persona nos podrá ayudar mañana en muchas cosas para las cuales –sin duda- es más capaz que yo.

Eso es servicio, eso es voluntad, eso es dedicación. Eso es todo lo que se necesita. Comprender que en la vida no existen los escollos, sino que somos las personas quienes alguna vez los construimos y nos dificultan el andar y, por lo tanto, somos estas mismas personas los que –con la maduración de la sociedad- identificamos y derribamos cada una de esas barreras que nos molestan.

Y a propósito de hablar de discapacidad, accesibilidad, integración y eventos, vale la pena comentar en este espacio que todas, absolutamente todas las experiencias que hemos tenido integrando a nuestro equipo de personal auxiliar en un evento a personas con capacidades restringidas han sido exitosas. A lo largo de mis años como organizador, he integrado equipos con personas con distintas discapacidades, desde motoras a discapacidades de maduración y el resultado fue excelente tanto para ellos como para sus compañeros circunstanciales de trabajo como para quienes estábamos al frente de la organización del evento y para los asistentes.

Para ello, solo debemos tener en cuenta algunos tips:

- Las consignas deben ser muy claras

- La función que se le encarga debe ser acorde a sus capacidades (nada diferente de lo que pasa con cualquier otra persona que integra un equipo)
- El entrenamiento debe ser adecuado
- El tratamiento por parte de los jefes o responsables, debe ser igual que a cualquier otro integrante del equipo.

Nos damos cuenta que no es muy distinto de lo que hacemos cuando integramos equipos de la manera tradicional, quizás requiere un mayor desafío de nuestra parte, quizás somos nosotros los que debemos saber primero si estamos en condiciones de hacernos cargo de la coordinación de un equipo integrado de esta forma, quizás somos nosotros quienes debemos resolver primero nuestra capacidad restringida en este aspecto; recién allí podremos avanzar con este método. No puedo dejar de recordar al hablar de este tema, uno de los primeros eventos en los que me animé a integrar un equipo de trabajo con personal que ya venía trabajando como asistentes y un grupo de adolescentes con retrasos madurativos y patologías similares.

Fue en la Universidad Nacional de Quilmes para un evento internacional que organizó la carrera de Terapia Ocupacional y el resultado fue simplemente excelente!!! Cientos de anécdotas y recuerdos de ese día vienen a mi cabeza pero la más emocionante fue ver a todo el grupo; al terminar el evento; comiendo pizza en un aula, sentados en el piso, totalmente integrados. Si van a organizar un congreso, no dejen de tentarse con esta experiencia, no se van a olvidar nunca más de ella y la repetirán todas las veces que les sea posible.

Emergencia médica

Una vez más nos encontramos con un ítem en nuestra planificación que no requiere condiciones especiales cuando tenemos participación de personas con discapacidad. El servicio médico de urgencia es algo que debemos contratar independientemente del tipo de personas que asistan a un evento. La posibilidad de un inconveniente de salud es igual para todos. *Frente al riesgo también estamos integrados*, y por lo tanto aquí también somos iguales.

Cuando el evento es de pequeña cantidad de asistentes, quizás solo basta con tener a mano el teléfono de la emergencia para llamarlos ante una posible urgencia, pero cuando estamos frente a un evento de importantes características, como un congreso que habitualmente tiene 2 o 3 mil personas, lo conveniente es contar con un puesto fijo de atención médica dentro de predio y un medio de traslado estacionado en el parking, presto a cualquier requerimiento.

Lo conveniente en estos casos es que aquellas personas que cuenten con alguna discapacidad, al igual que lo sugerimos a quienes sufren cualquier patología de salud, cuenten con una tarjeta de emergencia en sus bolsillos en donde se indique que padece para poder dar información a los médicos que lo tuvieran que asistir, sin demoras de tiempo. El bolsillo de mi saco, en los congresos, siempre tiene una pequeña tarjeta que indica que medicación consumo y las dosis diarias. Esto pude ser de mucha ayuda.

Conclusión

Realmente este tema podemos seguir desarrollándolo por páginas y páginas, de la misma forma que si habláramos de eventos en general, sin detenernos en el tema accesibilidad, ya que estoy convencido que un tema lleva implícito al otro. No podemos concebir hoy hablar de eventos con barreras, porque la sociedad evolucionó y comprendió que las barreras son impedimentos para todos, por lo tanto solo podemos detallar algunos servicios adicionales que favorecen a quienes tienen algún impedimento mayor y que se enmarca en una política de CALIDAD DE SERVICIO que en todos los ámbitos debemos aplicar.

El mercado de los eventos, sensible a las necesidades de nuestros participantes, no está ajeno a ellas día a día continúa investigando estos requerimientos para poder brindar un servicio de calidad. A la vez, contamos con el apoyo de todos nuestros proveedores que también comprenden este tema de la misma forma y continúan trabajando en el mismo sentido.

Para terminar, una reflexión que desconozco quien es el autor pero que se repite con mucha frecuencia, espero que todos la entendamos en su totalidad y más que profesarla la ejerzamos: ***"La discapacidad no es otra cosa que nuestra incapacidad para entender que todos tenemos capacidades diferentes".***

HÉCTOR NAREDO

- Lic. en Relaciones Humanas y Lic. en Relaciones Humanas y en Relaciones Públicas – Univ. de Morón.
- Docente en la Universidad Nacional de Quilmes.
- Ex Decano de la Facultad de Cs. Jurídicas, Sociales y de la Comunicación de la UDEMM.
- Director de la carrera de Lic. en Relaciones Públicas y Docente Titular del Proyecto Final - UDEMM
- Director de la consultora HN & Asociados
- Vicepresidente (M.C.) Asociación de Docentes Universitarios Graduados en Relaciones Públicas
- Vicepresidente (M.C.) Consejo Profesional de Relaciones Públicas de la Provincia De Buenos Aires
- Miembro de la Comisión de Educación del Consejo de Profesionales de Relaciones Públicas.
- Contacto: hectornaredo@gmail.com

Accesibilidad en el Parque Nacional Iguazú

Karina Pudor

El Parque Nacional Iguazú

El Parque Nacional Iguazú se encuentra al norte de la provincia de Misiones, es una reserva natural de 67 mil hectáreas, que fue creada en el año 1.934, siendo uno de los primeros de Argentina.

El Área Cataratas está habilitada para recibir a visitantes para que puedan conocer y disfrutar de aproximadamente 275 majestuosos saltos, que varían según la altura del río Iguazú. Estos saltos se formaron debido a una falla geológica y la altura varia de 60 a 80 metros.

El Parque Nacional Iguazú fue declarado Patrimonio Mundial de la Humanidad por la UNESCO en el año 1.984 y, en el año 1.995, la Administración de Parques Nacionales llama a una Licitación Nacional e Internacional para una gestión Público-Privada, para brindar un servicio de excelencia en un área natural protegida. La misma es ganada por la empresa Iguazú Argentina S.A.

En el año 2.011 las Cataratas del Iguazú fueron seleccionadas como una de las Nuevas Maravillas Naturales debido a la exuberante naturaleza que rodea a los imponentes saltos, además de proteger a la fauna local. Dos años más tarde, el Ministerio de Turismo de la Nación certifica las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos.

Previamente, la Fundación del Padre Mario Pantaleo realizó un asesoramiento en el diseño de las nuevas obras a implementar para crear un diseño universal, éste proyecto recibió el nombre de “Naturaleza sin Barreras”. El trabajo finalizó en el año 2.001 siendo el primer Parque Nacional accesible de Argentina con una infraestructura amigable con el medio ambiente.

Obras e implementaciones

En estas nuevas obras se eliminaron los desniveles, se adaptaron las pasarelas para que puedan transitar personas en sillas de ruedas y cochecitos de bebes y que así puedan disfrutar de los paisajes y la naturaleza dentro del parque. A su vez, los accesos a los edificios dentro del parque son también accesibles, ya que

no poseen escalones y las puertas son de doble hoja de manera que no presentan dificultades para ingresar, compartiendo estas características los sanitarios.

De esta manera, la finalización de las obras, dieron paso al Parque Nacional Iguazú con las pasarelas, paseos y el tren accesibles e inclusivos, para el disfrute de todos, preservando el medio ambiente.

Por su parte, el tren Ecológico de la Selva es el medio de transporte para llegar a los principales paseos, generando un mínimo impacto ambiental. El mismo fue ideado exclusivamente para este Parque y su diseño tiene en cuenta las características especiales del clima y la frondosa naturaleza que lo rodea. En este sentido, los vagones son abiertos para sentir los aromas, disfrutar de las mariposas de diferentes colores y escuchar los sonidos de la selva. Asimismo, no supera los 20 Km/h de velocidad.

Pensado también para las personas con movilidad reducida, en cada vagón hay sitios destinados a las sillas de ruedas, en el cual se rebaten los asientos. Además, el piso es de aluminio con textura de semillas de melón, hace que el mismo sea antideslizante. También hay sillas de ruedas en cada estación del Tren para que el visitante pueda acceder a todos los circuitos y paseos sin preocuparse de las longitudes que haya que recorrer. Estos servicios son sin costo y también hay cochecitos de bebes disponibles para quien lo requiera.

Adicionalmente, el Parque cuenta con pequeños vehículos motorizados que están a disposición para todas aquellas personas que lo necesiten, para que puedan recorrer diferentes sectores del parque sin necesidad de preocuparse por las distancias.

Dada la importancia que presentan las Cataratas del Iguazú como un recurso turístico, las adecuaciones puestas en servicio en los últimos años apuntan a cubrir los diferentes segmentos provenientes de la demanda regional, nacional e internacional.

Para llevar adelante este proyecto también fue necesario capacitar y concientizar al personal de la Empresa sobre las formas de atención a personas con discapacidad. Estas capacitaciones se realizan en forma periódica teniendo en cuenta el sector en el cual desempeñan sus tareas: Atención al Visitante, Locales Comerciales, Restaurante, Mantenimiento y Administración.

Infraestructura

Al llegar al Parque Nacional Iguazú el visitante circula por una avenida de doble mano. En ambos lados de la misma se encuentran Áreas de Estacionamiento, a la derecha para automotores y a la izquierda para ómnibuses. El sector para los

automóviles particulares más cercano se encuentra a sólo 50 metros del Portal de Entrada, estando reservados para personas con discapacidad los espacios más cercanos al ingreso.

Carteles instalados en todo el sector informan acerca de los horarios de apertura y cierre del Parque, inicio y finalización del Servicio del “Tren Ecológico de la Selva” y los horarios del servicio de botes a la Isla San Martín, así como la cantidad de tiempo estimada que se necesita para realizar los recorridos y recomendaciones que hacen al comportamiento de las personas en todo Parque Nacional.

En el Portal de Entrada se encuentran a ambos lados del ingreso los cobros de acceso al Parque, además de puestos de informes y recepción de visitantes, que tienen como función dar la bienvenida, brindar información y entregar folletería a los visitantes. Esto está a cargo del Personal de la Administración de Parques Nacionales, guías de Turismo habilitados y la Empresa Iguazú Argentina S.A.

Aquí hay un grupo de sanitarios accesibles, servicio de guarda equipajes o efectos personales, kiosco y un local comercial que vende productos regionales. En este sector deben ser entregados los tickets de ingreso. En este punto, los visitantes que lo requieran, pueden solicitar que un vehículo los alcance a la Estación Cataratas de donde comienzan los Circuitos Superior e Inferior, evitando así caminar los 400m.

Una vez que el visitante ingresa al Parque encuentra a la derecha el Centro de Interpretación de la Naturaleza. El ingreso posee una escalinata y un pórtico con cuatro columnas, pero a los laterales del edificio existen rampas de acceso. En este edificio también se puede solicitar información y folletería del Parque y cuenta con un grupo de sanitarios accesibles.

Además cuenta con información sobre la flora y fauna del Parque realizada en gigantografías y tallas realizadas en madera por un grupo de artesanos de los pueblos originarios (los guaraníes). Estas tallas representan a los animales típicos de la región, las mismas se realizaron por recomendación de un grupo de personas ciegas que asesoran a la Empresa, como también animales realizados en materiales sintéticos. De esta manera las personas ciegas pueden tocar estas tallas y conocer como son los animales de este parque, como ser un tucán, un yacaré, un puma, un coatí, etc.

El Centro de Interpretación cumple con las normas de accesibilidad y es el lugar donde se encuentra una maqueta en relieve de los diferentes circuitos del Parque con referencias en sistema Braille, en español e inglés. Además, hay un sector destinado a la historia de las Misiones Jesuíticas y una reseña de la colonización de la provincia de Misiones.

Continuando el recorrido, frente al Centro de Interpretación, se encuentra el anfiteatro — donde se realizan eventos culturales —. Siguiendo por el ingreso principal, nos encontramos con el Área Comercial que consta de un patio de comidas que ofrece una pizzería, un restaurante y locales de venta de bebidas y comidas rápidas, cafetería y venta de alfajores. Todos los locales poseen menúes informativos en sistema Braille (español e inglés).

En la misma zona comercial hay varios locales a ambos lados del sendero, los cuales se dedican a la venta de productos regionales y piedras semi-preciosas, productos regionales, venta de souvenirs, cabinas telefónicas con servicio de fax e Internet y también encontramos otro grupo sanitario accesible.

Continuando por este sendero nos encontramos con la Plaza de la Estación Central, teniendo la opción de continuar el paseo a pie — para lo cual se deberá ingresar al Sendero Verde doblando a la derecha —, o en el Tren Ecológico — para lo que se deberá caminar 100m más hasta la Estación Central —. En el hall de la Estación Central a la izquierda encontramos un local que ofrece productos típicos regionales y un grupo de sanitarios accesibles; hacia la derecha, la cafetería "La Estación".

Se accede a los circuitos por medio del “Tren Ecológico de la Selva” o caminando por el Sendero Verde: en primer lugar se encuentra la Estación Cataratas y más adelante la Estación Garganta del Diablo. Cada una de las estaciones es un pequeño conjunto que nuclea andén, sanitarios accesibles y un Bar con venta de comidas y bebidas junto a una plazoleta de distribución hacia los senderos de los circuitos, con lugares equipados como zonas de descanso y, dependiendo la hora del día, disponibilidad de sombra.

El sendero verde, es una alternativa para el acceso la Estación Cataratas y, a partir de ahí, a los Circuitos Inferior y Superior por parte del visitante. Este sendero presenta una calzada de adoquines de casi dos metros de ancho. Su tránsito es posible en los horarios en que se encuentra abierto el Parque Nacional y, en cuanto a su accesibilidad, no presenta tipo de obstáculo alguno y posee suaves pendientes.

En referencia al entorno, este sendero propone una primera aproximación al ambiente, ya que se circula en medio de formaciones arbóreas, pudiéndose visualizar helechos, arbustos y árboles. De acuerdo a la hora del día y la época del año es posible encontrarse con algunos animales: coatíes, acutíes, lagartijas, lagartos y aves.

Este sendero atraviesa un área de bañados, que rompe con el entorno arbóreo que lo caracteriza en su mayor parte. En dicho sector se extiende un corto puente, instalado con el mismo material de las pasarelas. Al finalizar el trazado, el visitante

se encuentra con una pequeña barrera que anticipa el cruce de las vías del "Tren Ecológico de la Selva". Metros más adelante, se accede por una acera de cemento, al andén de la Estación Cataratas.

La Estación Cataratas constituye la primera parada del Tren desde la Estación Central, cuenta con servicios de sanitarios y un bar. Tanto en el interior como en el exterior del bar se cuenta con mesas y sillas para el consumo de comidas rápidas y bebidas. También tiene ventas de artículos regionales, souvenirs, repelente para insectos, accesorios fotográficos, etc. Este es el punto de partida hacia los Circuitos Superior e Inferior.

Los distintos circuitos

- *Circuito Inferior*

A 350m de la salida de la Estación Cataratas, nos encontramos con la Plazoleta de ingreso al Circuito Inferior. Este circuito posee dos opciones de ingreso: con escaleras y sin escaleras. En este sector encontramos un bar que ofrece bebidas, comidas rápidas, kiosco y un grupo de sanitarios accesibles. En este circuito el visitante puede recorres las pasarelas y observar desde cerca diferentes saltos y cascadas, el mismo posee mucha sombra y lugares de descanso en donde se puede disfrutar del paisaje y de la exuberante flora.

- *Circuito Inferior sin escaleras*

A partir de la Plaza Dos Hermanas ingresamos al Circuito por el primer sendero a la derecha, haciendo el recorrido al revés. Por este sendero pasamos por el Salto Dos Hermanas y continuando por pasarelas y rampas llegamos al Salto Bossetti. Hacia la izquierda, siempre recorriendo al revés, llegamos hasta el Mirador El Peñón.

Hasta este punto y recorriéndolo en el sentido contrario al giro de las agujas del reloj, el circuito es accesible. En frente de este Mirador, se encuentra la Isla San Martín, cubierta de vegetación y con paredes de piedra basáltica de 50 metros de altura. A su izquierda corre, encajonado, el río Iguazú Inferior, entre barrancas de similar altura y, a su derecha, en uno de los extremos, caen las aguas del Salto San Martín. Al final de este sector, en donde hay varios descansos bajo una frondosa vegetación que asegura sombra en días de mucho calor, luego de recorrer 2 kilómetros, se halla la Garganta del Diablo.

- *Circuito Inferior con escaleras*

A partir de la Plaza Dos Hermanas ingresamos al circuito por el sendero de la izquierda. El circuito recorre en el sentido de giro de las agujas del reloj. Siguiendo el sendero accedemos a las pasarelas y pasamos por el Mirador Alvar Nuñez,

Salto Alvar Nuñez hasta llegar al Mirador El Peñón. Este tramo tiene varios y grandes desniveles que solo se pueden salvar mediante escaleras.

Iniciando el circuito y caminando algunos metros, se llega a un descanso que ofrece la primera vista panorámica: en línea recta, puede apreciarse el cañón del Río Iguazú con la Garganta del Diablo al fondo. En este punto se inician las escaleras que luego de pasar por el Salto Lanusse, llevarán a tener una aproximación muy cercana con el Salto Alvar Núñez, metros antes del cual, la pasarela se bifurca ofreciendo una doble opción: continuar por escaleras y llegar justo al frente del salto, o bien escoger la pasarela sin obstáculos y lograr así, una vista de aquel desde arriba.

En este sector se encuentra un monolito en honor al descubridor de las Cataratas. Luego, escaleras mediante, el Circuito luego enfila hacia El Peñón ya mencionado.

- *Sub circuito Isla San Martín*

El acceso a la Isla depende de la altura del río y de las condiciones climáticas. A través del Circuito Inferior accedemos al sub-circuito de la Isla San Martín. Es muy agreste y de dificultad muy alta. Para llegar al embarcadero, ya que a la misma se accede en bote, debemos bajar un sendero irregular con rampas. En el embarcadero se toma una lancha gratuita para cruzar el río y llegar a la Isla San Martín.

Desembarcando en la costa de la Isla hay una playa de arena, con piedras y rocas de gran tamaño, hay que recorrer aproximadamente 30m para llegar a la escalera que nos conducirá hasta el circuito superior de la Isla, los mismos son irregulares y con barandas de soga. En la parte superior de la Isla y caminando hacia la izquierda iniciamos el recorrido de la isla a través de un sendero que rodea la misma. Doblando hacia la derecha encontramos el sendero que nos conduce al mirador del Salto San Martín.

- *Circuito Superior*

A 250m de la Estación Cataratas, se encuentra a la derecha de la Plazoleta de Ingreso al Circuito Superior, el cual tiene un recorrido de 1.700m totalmente accesible sin escaleras. Las pasarelas no poseen ninguna dificultad y su recorrido es por el nivel superior del río Iguazú. Las mismas van de isla en isla y los balcones se encuentran situados sobre diferentes saltos. Podemos observar el río Iguazú y algunos sectores del Parque del vecino país, Brasil. Cuando finalizamos el paseo por el Circuito Superior, al salir nos dirigimos hacia la izquierda tomando el sendero correspondiente para ir hacia la estación del Tren.

La Estación Garganta del Diablo es la segunda estación desde la Estación Central. Cuenta con un grupo sanitario accesible y el bar Vencejo que posee comidas rápidas, kiosco, bebidas y venta de artesanías.

- *Circuito Garganta del Diablo*

A pocos metros de la Estación Garganta se encuentra el inicio de las pasarelas. Las mismas tienen un ancho de 1,80m y un recorrido de 2.200m de longitud en total (ida y vuelta), que atraviesa el río Iguazú superior para llegar a los Balcones de la Garganta del Diablo. Estos Balcones se encuentran sobre el salto más importante de todas las cataratas y frente a uno de los fenómenos naturales más hermosos de la tierra.

En su trayecto este circuito posee 3 descansos ubicados en islas bajo sombra a fin de que los visitantes puedan relajarse, descansar y disfrutar del paisaje en el cual se conjugan el río y las islas con su flora característica. Este circuito es totalmente accesible ya que no posee escaleras ni desniveles en su recorrido

Luego de un recorrido de 1.100 metros, se llega al Balcón de la Garganta del Diablo, espacio con capacidad para 120 personas y con una pequeña área de descanso. Desde este sitio se puede tener una vista completa de la Garganta y los saltos cercanos a ella, tanto del lado argentino como brasilero.

Características generales

Los diferentes edificios y circuitos del Parque poseen características accesibles que los hacen únicos. Todas las construcciones poseen rampas de acceso y los solados fueron construidos de manera uniforme con texturas similares, tanto en el interior de los edificios como en el exterior y las pasarelas.

Se construyeron los solados con tres tipos de textura básica:

- Granito Pulido a Plomo para todos los interiores de los edificios
- Hormigón Escobado (antideslizante) para senderos, plazas, plazoletas exteriores.
- Grating Metálico para pasarelas.

En todas las pasarelas y senderos del parque se han colocado barandas con doble pasamanos de madera. Los mismos están colocados a una altura de 0,75m y a 0,90m y la parte inferior posee un perfil protector. Los pisos de los circuitos están construidos en Grating Metálico. Además, todas tienen 1,20m de ancho cuando son de una sola vía y 1,80m cuando son ida y vuelta. Ninguna pendiente supera el 6%.

En todos los sectores del Parque, adonde las diferencias de nivel lo imponen, se construyen los pisos con rampas, para facilitar el acceso de todos los visitantes. Lo mismo se hizo en las Plazas, Senderos, Pasarelas y Miradores. Es así que una persona que se desplaza en silla de ruedas puede recorrer todas las instalaciones, paseos y servicios sin ningún inconveniente desde que desciende del vehículo que lo transporta al Parque hasta que se retira del mismo.

Las pasarelas del Circuito Inferior cuentan con una rampa en el sector de la salida del mirador del salto Bossetti que hace que este circuito pueda ser visitado en un 80% de su longitud por visitantes con movilidad reducida.

En todos los sectores del Parque se encuentra cartelería informativa en donde se indica el nombre del circuito, la distancia a recorrer y el grado de dificultad que posee.

El Parque cuenta con grupos sanitarios en diferentes sectores, todos poseen las mismas características. El ancho de las puertas permite el ingreso de personas usuarias de sillas de ruedas. La superficie interior del box accesible permite el giro de las sillas de ruedas y, a su vez, cuenta con soportes a ambos lados del artefacto sanitario.

Los lavatorios permiten que una persona en silla de ruedas pueda lavarse las manos de manera cómoda. En todos los sanitarios existen mesadas para cambiar bebés. A su vez hay mingitorios para personas de baja talla. Los sanitarios están señalizados de manera visible y a su vez poseen carteles en sistema Braille.

El Parque cuenta con servicio de WiFi y a su vez, el visitante tiene la posibilidad de recargar las baterías de diferentes dispositivos como celulares, cámaras fotográficas etc. en espacios abiertos. Además, hay cabinas telefónicas que son accesibles, ya que permiten el ingreso de personas usuarias de sillas de ruedas.

La atención al visitante

Para mejorar la calidad en la atención a los visitantes se implementaron capacitaciones para todo el personal de la Empresa Iguazú Argentina, incluida la dirección, en donde se trataron los siguientes puntos:

- Características generales de la infraestructura del Parque y los circuitos.
- Recomendaciones generales teniendo en cuenta la diversidad.
- Atención y a formas de comunicación con Personas con Discapacidad.
- Cursos de Lengua de Señas Argentina.

Estas capacitaciones se realizan de manera continua y permanente y están disponibles para el personal que se encuentra en funciones como aquel que ingresa o que realiza sus trabajos temporalmente.

La empresa otorga certificados de aquellas personas que realizan estas capacitaciones y el departamento de Recursos Humanos registra dichas capacitaciones proporcionadas. Luego estas se extendieron a otras empresas que desarrollan sus tareas en el Parque, como ser al personal de la Administración de Parques Nacionales.

En la actualidad el Parque cuenta con todos los protocolos y medidas de seguridad necesarias para que los visitantes puedan disfrutar de este hermoso lugar.

KARINA PUDOR

- Nació en Posadas, provincia de Misiones.
- Es Profesora en Educación Diferenciada, egresada de la Universidad Nacional de Misiones.
- Es intérprete de Lengua de Señas Argentina.
- Posee una Maestría en Accesibilidad y Diseño Universal egresada de la Universidad de Jaén, España.
- Posee cursos de Posgrado en: Seguridad Turística y Discapacidad, Concientización Ambiental, Educación Ambiental.
- Desde el año 2003 hasta la fecha trabaja en la empresa Iguazú Argentina, concesionaria del área Cataratas del Parque Nacional Iguazú, a cargo del área de Accesibilidad y Responsabilidad Social.
- A partir del año 2006 es docente de la Escuela Especial Nº 1727 y a partir del año 2017 en el Instituto de Formación Docente Sagrada Familia, de Puerto Iguazú, Provincia de Misiones.
- Ha presentado trabajos en Congresos, Seminarios y Charlas relacionados al Turismo y Discapacidad en diferentes países.

El turismo accesible e inclusivo

Susana Orozco Blanco

Trabajar en el sector turístico convencional no es lo mismo que hacerlo para el turismo social y accesible. Las necesidades de este colectivo social, exigen un plus de formación para los profesionales, que prestan también un servicio turístico a la población sin discapacidades. Una justa forma de inclusión social, además de otras, es también el ocio y el turismo. De esta manera, el tejido empresarial vinculado al turismo es consciente cada vez más de la importancia también económica de este colectivo, además de las obligaciones y recomendaciones de las legislaciones de cara a una plena accesibilidad e integración social.

El término *Turismo accesible* e inclusivo es relativamente reciente. Hace referencia a la accesibilidad a través de la anulación de barreras urbanísticas y arquitectónicas así como la integración social a través del turismo de las personas con algún tipo de discapacidad. El abordar el *turismo accesible e inclusivo* debe hacerse sin duda contando con la *Accesibilidad* y la *discapacidad o dependencia.* Por tanto, entran en juego conocimientos y experiencias de otros campos del saber: arquitectura, urbanismo, sociología, economía, etc.

Sin embargo, existen diferentes sensibilidades y niveles de desarrollo respecto a la accesibilidad. En este aspecto, en territorios eminentemente turísticos, a pesar de su indudable avance, quedan aún muchas cosas que hacer y nichos de mercados turísticos que potenciar, como es el caso del turismo accesible, especialmente pensado para este tipo de demanda.

Los cambios son tan rápidos que, en unos años, el propio concepto de *turismo accesible*, persigue la supresión de barreras a la accesibilidad, va transformándose en *turismo para todos*, extendiendo el turismo y la accesibilidad para la sociedad, en personas con o sin discapacidad, en todo tipo de contextos vitales (espacios públicos, medios de transportes, áreas residenciales) y que las posibilidades de ocio y turismo lleguen también a grupos sociales menos favorecidos.

La competencia es casi inherente a la oferta de las empresas y territorios turísticos. Todos intentan vender sus bondades en un mercado competitivo, con demanda Turística cambiante y con una globalidad e inmediatez de la información

y las reservas turísticas. Ya no vale sólo vender los atractivos naturales y patrimoniales de un territorio, así como el confort de un alojamiento hotelero o de un restaurante, sino también es importante vender el concepto de la *accesibilidad integral* aplicada, en este caso, al turismo.

Esta actividad Turística ofrece espacios y servicios turísticos en los que se desenvuelve el turista. Entre estos:

- *Edificios, servicios y espacios públicos* como museos, patrimonio artístico, áreas recreativas, centros de visitantes, playas, etc. Estos, cada vez más recogen algunas soluciones técnicas que eliminan barreras y que mejoran su uso a personas con movilidad reducida.
- *Edificios y servicios privados,* principalmente hoteles, restaurantes y otros (aquapark, recintos deportivos, campos de golf, puertos deportivos, etc.). Se trata de espacios de uso público y gestión privada, donde se generan servicios o actividades turísticas de una manera más manifiesta. Entre estos, se encuentra una variada gama de edificaciones orientadas a la accesibilidad y al turismo accesible:
  - Edificios y servicios turísticos que acogen muy sucintamente las obligaciones legales en lo que se refiere a la eliminación de barreras arquitectónicas. Dentro de esta oferta, llamémosla convencional, se hallan ahora la mayor parte de los establecimientos de vocación Turística.
  - Edificios y servicios turísticos que, por decisión de sus propietarios, se dirigen al segmento de población con capacidades físicas y sensoriales reducidas. De esta manera, sus establecimientos y empresas van más allá de lo que es el obligado y mínimo cumplimiento de las legislaciones. A esto se les suma una mayor formación de su personal laboral para prestar óptimos servicios a este segmento poblacional.

Por tanto, no es lo mismo hablar de la *Accesibilidad en el turismo* que hacerlo sobre *turismo accesible e inclusivo*. El concepto de *accesibilidad Turística* hace referencia a la cualidad de un servicio o una instalación que posibilite su uso y disfrute por cualquier persona, con independencia de su capacidad física, sensorial, psíquica o cognitiva.

Respecto a *turismo accesible*, nos referimos a las actividades de un grupo de establecimientos y empresas turísticas que se promocionan hacía la accesibilidad integral y están orientados a atender a una clientela de personas con discapacidades. Representando un porcentaje reducido todavía en comparación con el conjunto de la oferta Turística convencional.

No obstante, el *turismo accesible e inclusivo* tiende a confundirse con el de *accesibilidad Turística*, para definir la tipología Turística que persigue la eliminación de barreras a las personas con discapacidad. En este caso, va más allá de los equipamientos turísticos como son hoteles y restaurantes, se amplía también a equipamientos públicos en museos, a elementos naturales como playas y espacios de recreo y a destinos turísticos sitios históricos.

Los atractivos que puedan tener los equipamientos y destinos turísticos se añade cada vez más la *accesibilidad integral*: una ventaja que puede hacer decantar sus reservas a una potencial clientela desde sus lugares de residencia, aprovechando las nuevas tecnologías de información y comunicación.

En realidad, esta tipología de turismo accesible no debería existir como tal, de haber una plena accesibilidad en todos los espacios turísticos públicos y privados y en los diferentes modelos y tipologías turísticas (modelo de sol y playa, turismo rural, turismo cultural, de naturaleza, etc.).

Dada su naturaleza, es un fenómeno o modelo turístico difícil de medir, ya que no existen estadísticas específicas precisas que lo computen. A pesar de esta dificultad, es significativa la importancia que adquiere el turismo accesible, en los países como lo muestran:

- La proliferación de políticas y leyes en favor de la accesibilidad y la integración social provenientes de diferentes escalas.
- El aumento de servicios telemáticos de gestión de la oferta pensados especialmente para este segmento turístico.
- El surgimiento de redes, plataformas y asociaciones que se suman a las voluntades públicas y sociales y objetivos empresariales en favor del turismo accesible.
- La proliferación de experiencias empresariales.
- La multiplicación de foros, encuentros y jornadas.

En este sentido, la información, a escala mundial, se convierte en aliado al turismo accesible e inclusivo, en cuanto a objetivos sociales y empresariales.

El turismo accesible e inclusivo ofrece ventajas respecto al convencional. Sin embargo, son las empresas y servicios turísticos, quienes apuestan por cumplir con las exigencias que obliga la legislación en materia de accesibilidad o por volcarse en la potencial clientela de personas con discapacidades y sus familiares.

En cualquier caso, el turismo accesible tiene ventajas generales a tener en cuenta:

- El ocio y el turismo es un derecho para todos.
- El turismo es un factor de integración social y el turismo accesible lo es aún más.
- La accesibilidad y la igualdad de oportunidades y no discriminación son derechos para las personas con discapacidad.
- El turismo accesible de personas con discapacidad y personas mayores es una oportunidad de negocio y aumento de la cuota de mercado.
- Los colectivos sociales con discapacidad no eligen tanto un tipo de alojamiento y destino turístico especifico en función de sus costos y atractivos, sino en función de la accesibilidad y servicios que ofrezcan.
- Es un segmento en que buena parte de los turistas con discapacidad viajan acompañados por otras personas sin discapacidad, por lo que su repercusión económica se multiplica.
- Favorece eliminación de la estacionalidad de la demanda turística, ya que son muchas las personas con discapacidad que laboralmente son inactivas por ejemplo los jubilados, por lo que disponen de tiempo para viajar durante todo el año. Esto contribuye a mejorar la cuota de mercado, especialmente en meses de menor demanda.
- Mejora la imagen y competitividad, a través de la incorporación de la accesibilidad Turística en el contexto de la calidad y el marketing social.
- Como consecuencia de los especiales servicios que necesitan y del gasto que se realiza, el turismo accesible e inclusivo es generador de empleo.
- El turismo accesible e inclusivo necesita una formación. Sin duda, es fundamental para el cambio sustancial en favor del modelo de la accesibilidad universal y la integración social.
- El turismo accesible e inclusivo es idóneo para la contratación de personas o trabajadores con alguna discapacidad en el que precisamente la legislación promueve su contratación.

Como consecuencia del interés económico que suscita el potencial turístico de la población con discapacidad, junto a las imposiciones del conjunto de normativas y legislaciones procedentes de diferentes escalas, en los últimos años crecen las experiencias en turismo accesible e inclusivo.

Si bien la mejora de la accesibilidad Turística se acrecienta en la oferta y destinos convencionales, no son tan numerosas las experiencias en turismo accesible, en

el sentido estricto que referíamos, es decir: equipamientos públicos y privados que otorgan a la accesibilidad un plus de atención por encima de los mínimos que confiere la legislación y, en segundo lugar, porque especialmente piensen o se dirijan a la demanda del colectivo de personas con discapacidades y familiares.

Cabe hacer una tipología de las experiencias según los diversos campos de acción, aunque siempre existen iniciativas con carácter transversal, que son difíciles de encuadrar en algunos de estos tipos:

- Actuaciones en favor de la promoción de la accesibilidad y el turismo accesible.
- Actuaciones en favor de la accesibilidad de entornos y destinos turísticos.
- Actuaciones en favor de la concienciación y la formación en turismo accesible.
- Actuaciones de carácter empresarial: alojamientos, agencias de viaje y otros servicios turísticos.
- Accesibilidad y nuevas tecnologías.
- Nuevas tendencias mundiales orientadas a promover y poner en valor el turismo accesible.

El turismo accesible además de su vertiente social, también es una actividad económica que se puede convertir en una oportunidad de formación y trabajo para personas (con y sin discapacidad) que realizan su actividad en el sector turístico. Al mismo tiempo, representa una ocasión para que los equipamientos públicos y privados, sujetos a la visita de viajeros y turistas, mejoren y logren una accesibilidad universal, atendiendo precisamente a una legislación, proveniente de diversas escalas, que exigen una igualdad e integración social en la prestación de servicios.

La importancia del turismo accesible se justifica en las siguientes causas:

- Existe un segmento poblacional y social, con capacidad de movimiento y sensorial reducido; luego, con distintos márgenes de dependencia, que, al margen de las legislaciones, tienen unas necesidades de ocio y turismo crecientes, como también de otros tipos de prestaciones y que, por tanto, exigen una mayor atención pública y privada a sus necesidades de consumo de ese ocio.
- El turismo accesible, convertido en demandante turístico, va en aumento en las sociedades desarrolladas, variando desde personas de la tercera edad, generalmente más propensas a tener alguna dependencia, a personas de otras diversas edades. A su vez, no solo hay que contar con este segmento demográfico en sí, sino también con las personas sin discapacidad que les

puedan acompañar. Por tanto, la potencial incidencia del turismo accesible e inclusivo se duplica o triplica si se tienen en cuenta estas circunstancias.

- Existe una debilidad en la adaptabilidad de la oferta turística a las necesidades de las personas con discapacidad, especialmente en espacios urbanos, medios de transportes, arquitectura, etc., situación que se acentúa en edificaciones turísticas (hoteles restaurantes, centros de visitantes, etc.). Si bien, existe normativa y legislaciones en torno a la accesibilidad, lo cierto es que aún falta mucho por hacer.
- La dinámica turística es distinta en un espacio habilitado para el mercado de turismo accesible e inclusivo. El personal de servicio debe estar capacitado para atender las necesidades de esta población y ser consciente de sus peculiaridades físicas y sensoriales de este colectivo social. De aquí la necesidad de establecer planes de formación y reformas curriculares en las universidades y centros académicos para las personas que los profesionales que laboran en estos espacios turísticos y recreativos, brinden un servicio de calidad a esta población.
- El turismo accesible e inclusivo es transversal a otras tipologías y modelos turísticos. Cada vez son más los destinos y equipamientos turísticos que tienen como objetivo en su marketing comercial a este colectivo. Su presencia e incidencia económica permite, sin duda, la viabilidad de una oferta hotelera, especialmente en meses de temporada baja.
- Aunque en la actualidad existe un número limitado de oferta turística orientada a la atención del mercado de personas con discapacidad, ésta está en crecimiento, especialmente en el ámbito de hoteles, agencias de viajes y otros servicios turísticos que se orientan empresarialmente en esta creciente demanda de ocio de personas con discapacidad. Para ello se valen muy especialmente de la información y la gestión telemática dirigida a este colectivo.
- El colectivo de personas con alguna discapacidad es cada vez más amplio, al son del incremento general de la esperanza de vida. Tienen derechos y desean disfrutar del ocio, una vida cotidiana sin barreras y una mayor formación de las personas que les presten diferentes servicios públicos y privados.
- Apostar por la eliminación de barreras arquitectónicas y sociales y la mejor formación en discapacidad y accesibilidad puede ser también un nicho laboral o yacimiento de empleo que beneficiaría a múltiples trabajadores con o sin discapacidad y ocupaciones que de alguna manera intervienen en la prestación de servicios turísticos y de ocio.

Cuando el Comité Mundial de Ética del Turismo transmite el mensaje de que el turismo accesible se refiere a que los productos turístico deberán diseñarse de tal forma que se tome en cuenta a todas las personas, independientemente de su edad, sexo o condición, y sin que se incurra en gastos complementarios para los clientes con discapacidad y necesidades de acceso específicas se demuestra que se trata de no solo tener servicios o atracciones turísticas accesibles, sino que se debe considerar todos los factores que rodean una experiencia de viaje en su conjunto.

Por lo tanto de turismo accesible e inclusivo, es preciso devolver el tiempo a las instalaciones de la Universidad de Quilmes y recordar las clases con la destacada docente, investigadora, extensionista que logra posicionar no solo en la Argentina sino en el ámbito internacional la importancia del turismo accesible e inclusivo y la inserción social de las personas con discapacidad a recrearse en su tiempo libre con sus familiares y amigos y sobre todo en la formación de profesionales para la atención de este mercado.

Una docente que siempre ha inculcado en los estudiantes, la importancia de ventajas y factores diferenciales que se pueden aportar en nuestra sociedad para que el turismo accesible e inclusivo sea capaz de ofrecer tiempo de ocio a todos por igual.

La lista de ventajas que nos transmitía era mayor a las presentadas en este momento, pero, siempre tenemos presente que las que más transmiten compromiso para la integración de las personas con discapacidad en lo referente al disfrute de los atractivos y sitios turísticos indiferentemente de la discapacidad que presente son las siguientes:

1. Integración social para las personas con diversidad funcional.
2. Segmentación de población en este caso personas en situación de discapacidad, ya sea por razones de enfermedad o de edad.
3. Las agendas de viaje comercializan paquetes a la medida para este segmento de la población, lo que puede convertirse en un elemento de responsabilidad social.
4. Aumento del negocio por el factor de multidemanda, ya que las personas con alguna discapacidad suelen ir acompañadas de una o más personas.
5. Aumento de la calidad de la oferta turística de la imagen del sector y de la empresa.

La accesibilidad se considera como el fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un sitio, objeto o servicio. Hay muchos tipos de accesibilidad, pero nuestra Magister en Accesibilidad para Smart Cities siempre durante nuestras clases nos destaca la importancia de la accesibilidad en:

- Arquitectónica.
- Urbanística.
- El transporte.
- La comunicación.
- La electrónica.

Aunque por mucho tiempo se ha pensado que reforzar la accesibilidad sólo se refería a la mejora del acceso a los entornos físicos, hoy podemos hablar abiertamente de la accesibilidad universal, como aquella condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios, así como las herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.

Es decir, se ha tomado una dimensión preventiva y amplia, para todo tipo de espacios, productos y servicios que busca cumplir el principio de igualdad de oportunidades para todas las personas. Muchas de las organizaciones que abogan por los derechos y oportunidades de las personas con necesidades especiales, mencionan que la accesibilidad es fundamental para un 10% de la población, un 40% es necesario y el 100% es confortable.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), en la actualidad, más de mil millones de personas viven con alguna discapacidad, lo que significa al menos el 15% de la población mundial. Además, para el año 2050, el número de personas con más de 60 años podría alcanzar el 20% de la población mundial. Lo que pone de manifiesto la necesidad que la accesibilidad sea un tema de presente y de futuro en nuestras vidas.

Según datos de la Fundación ONCE de España indican que las personas con algún tipo de discapacidad gastan al menos un 30% más en viajar que los turistas sin necesidades especiales. En este caso, los turistas con necesidades especiales creen que acceder a alojamientos y servicios accesibles implica realizar un mayor desembolso económico.

Por otra parte, las personas con necesidades especiales viajan con frecuencia, como mínimo dos veces al año. El destino elegido se encuentra en muchos de los casos en el ámbito nacional sin dejar de lado los viajes internacionales. Los aspectos que se consideran para elegir un destino son, trato recibido, información sobre la accesibilidad del destino y la movilidad dentro de las instalaciones y establecimientos.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) el turismo accesible pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos. Si bien es conocido se tiene derecho al descanso y disfrute de tiempo de ocio, lamentablemente, en muchas ocasiones no se cuenta con las condiciones adecuadas para que esto suceda.

Por lo anterior, la planificación turística debe involucrar a todos sus actores, para lograr promover la igualdad y la inclusión mediante un turismo accesible. Un turismo que tenga como fin primordial crear espacios turísticos integradores, desarrollados para el disfrute de cada persona, bajo las mismas condiciones sin distinción alguna.

Hoy en día; el turismo accesible e inclusivo es un tema que se enfoca en promover su desarrollo, por lo tanto, es necesario que todos nos involucremos y lograremos que la inclusión se convierta en una realidad como bien nos lo ha transmitido nuestra mentora. Aún hay mucho por hacer, ya que cada destino requiere de un proceso de trasformación, que va más allá de presentarse sólo como un atractivo turístico accesible e inclusive, y para que ello suceda, se debe tener en cuenta que esta condición tiene que estar presente desde el momento que se piensa en un viaje, hasta que se ha concluido.

Es necesario, por tanto, trabajar en aspectos que transmitan la importancia de involucrar a todos los actores en la atención del turismo accesible e inclusivo para que los resultados sean los más recordados cada vea que una persona con discapacidad realice turismo en nuestros destinos, algunos aspectos se mencionan seguidamente:

- Mayor capacitación de los trabajadores del sector.
- Elaboración información turística diversa.
- Medios de transporte adecuados a las características individuales (autobuses con rampas de acceso, descenso, comodidad, etc.)
- Alojamientos turísticos preparados (habitaciones especiales, rampas acceso, información en braille, menú adaptados por ejemplo para celiacos, asistencia y cordialidad de los colaboradores de los establecimientos).
- Desarrollo de actividades turísticas inclusivas.

- Espacios para el disfrute de las playas. (sillas anfibias)

Debemos crear conciencia sobre la importancia de trabajar en un turismo accesible e inclusivo, en donde se desencadenen decisiones y acciones en las que se logre una accesibilidad total. Aquellas que respeten los derechos de todo, como iguales y den lugar a la integración, la valorización, al crecimiento personal y colectivo.

El turismo accesible e inclusivo media por la igualdad de oportunidad de todas las personas para realizar todas las acciones que compone una actividad turística. De esta manera, beneficia tanto a las personas dependientes, así como a todas las empresas que se engloban dentro del sector turístico, facilitando así el turismo a las personas dependientes y de movilidad reducida y se adapta a sus condiciones. Asimismo, buscar la rentabilidad económica del sector turístico para que todas las personas puedan realizar actividades turísticas de forma autónoma, incentivando la seguridad y la comodidad de los viajeros.

Atendiendo lo descrito en el párrafo anterior, es preciso que la mayor cantidad de personas en el ámbito internacional conozcan sobre lo que significa la accesibilidad e inclusión, para el desarrollo de políticas, estrategias, elaboración de proyectos, programas de información, prevención, sensibilización y desarrollo creando así ciudades inteligentes para el disfrute de todos sin distingo alguno. El fomentar la capacitación en lo referente al turismo accesible e inclusivo permite que se tenga mejor conocimiento y entendimiento, prestando mayor atención en las necesidades de las personas con alguna discapacidad que visitan nuestros destinos.

La mejora de la accesibilidad en todo tipo de servicios públicos y privados, entre otros en el sector turístico, tiene unas claras y positivas repercusiones:

- Supone el acceso en *igualdad de condiciones* de la totalidad de la población a los recursos turísticos, es decir que es un derecho fundamental del ciudadano y así́ está recogido por un amplio, aunque reciente, compendio legislativo.
- Es un factor de suma importancia para la plena integración de un *emergente y creciente segmento de mercado turístico*: el de las personas con discapacidad.

A los aspectos señalados hay que agregar la relevancia en cuanto al número de personas con alguna discapacidad sensorial y tratarse de una población en

aumento como consecuencia del envejecimiento demográfico, que desea gozar del ocio, así como adquirir servicios turísticos.

Por tanto, a la necesaria imposición legislativa sobre estos equipamientos habría que añadir la potencialidad económica de esta demanda Turística, y que justifica también la adopción de medidas en materia de accesibilidad y formación por parte de las empresas y organismos ligados al turismo.

Los espacios turísticos, indudablemente, reúnen recursos patrimoniales y naturales que los hacen ser atractivos para la actividad Turística. Buena parte de sus economías, y especialmente, de algunos de sus territorios, están influenciadas directa o indirectamente por el turismo, un sector, de enorme transversalidad: infraestructuras, transportes, medio ambiente, economía, patrimonio natural y cultural, etc.

Dentro de su amplia y diversa demanda Turística, un colectivo creciente es el de personas mayores y el de personas con distintas discapacidades sensoriales y motrices que necesitan contar, además de otros atractivos, con el factor de la accesibilidad. Por tanto, cada vez más, se convierte en un elemento esencial que puede justificar la opción final de estos potenciales turistas y, por ende, tiene una repercusión en la rentabilidad de equipamientos y destinos turísticos.

A pesar de los avances habidos en los últimos años, con una mayor sensibilización social, queda mucho por hacer o por hacer cumplir en cuanto a la accesibilidad integral o universal y con respecto a este importante colectivo con algún tipo discapacidad, pero con los mismos derechos sociales y aspiraciones de ocio y turismo. Las medidas que se tomen para conseguir una accesibilidad idónea contribuirán a aumentar la calidad de vida de todos los usuarios.

Nuestras administraciones públicas, turísticas o de otro tipo, son también responsables de hacer cumplir los requisitos legales. No obstante, no pocas veces suspenden en asegurar la accesibilidad de las infraestructuras y servicios públicos, en exigir el cumplimiento de normativas a los entes privados y en sancionar las infracciones.

El tejido empresarial turístico igualmente tiene muchos retos por delante. La accesibilidad no se resuelve solo con incorporar una rampa en el acceso del comercio, restaurante u hotel. Es un concepto más amplio que conlleva también una concienciación e implicación personal, laboral y empresarial más amplia. Ello exige compromisos hacia el turismo accesible.

La accesibilidad, la integración social y el turismo accesible es fruto también de una formación que es necesario ampliar y mejorar. En este sentido, para el sector

turístico es muy importante dado que sus profesionales actuales y futuros están volcados fundamentalmente en la prestación de servicios personales.

Es necesaria una *nueva cultura de lo accesible y la discapacidad*. No solo por cuestiones sociales, sino también porque la supresión de barreras tiene implicaciones económicas; en las que son un valor añadido. Si queremos un sector turístico de calidad no se puede dejar al margen a las personas con discapacidad y las numerosas barreras que siguen encontrando. Sin duda, el turismo accesible es el nexo o la llave, para alcanzar de forma real un turismo para todos.

A pesar de que resta mucho por hacer, el turismo accesible es un fenómeno creciente y de enormes potencialidades. De cualquier ámbito territorial o modelo turístico, podrían realizarse múltiples estudios e investigaciones. Por tanto, sirva estas líneas para tener siempre presente a nuestra querida docente quien con sus conocimientos transmite a diario la necesidad de ser inclusivos en nuestro diario vivir.

Hoy por hoy damos las gracias por conocer y aprender de esta docente comprometida en el turismo accesible e inclusivo y que su pasión por transmitir su mensaje continúe siempre desde donde nos encontramos hasta el infinito y más allá… ¿Te imaginas? Pasar un día con la docente que está hoy en el cielo… solo un día, darle un abrazo y escuchar su voz… Eso sería lo mejor de lo mejor… te queremos y extrañamos siempre querida Águeda FERNANDEZ

¡Su legado, entrega y dedicación perdurará por siempre!!!

SUSANA OROZCO BLANCO

- Posee una Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica, además de estudios de especialización en mercadeo turístico, turismo accesible en Argentina, Estados Unidos, Brasil y México.
- Durante sus más de treinta años en la gestión pública, ha ocupado cargos relacionados con la industria de cruceros, mercadeo internacional, asesora de ministros de turismo, directora de la Comision Nacional de Marinas y Atracaderos Turísticos, asesora de diputados en el Congreso de la República y representado al país en más de una treintena de ferias y congresos internacionales.
- Actualmente tiene a cargo la gestión de cruceros en Costa Rica, desde el Instituto Costarricense de Turismo, es la Directora de la Comisión Seguridad Externa de Cruceros para la Ciudad de Puntarenas, Directora de la Comisión Centro Histórico de la Ciudad de San José 2015. Actualmente, es Contraparte Institucional de la Ruta de Cruceros Amazing Pacifc, para el Pacifico Centroamericano y miembro activo de la Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo.

Conociendo los destinos turístico inteligentes

Julia Ruival

Introducción

La Organización Mundial del Turismo 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. 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 desarrollo y facilitan la generación de sistemas inteligentes orientados a mejorar su integración e interacción con el destino. Para ello, es necesario crear elementos que faciliten la interpretación del entorno, que agilicen la toma de decisiones e incrementen la calidad de su experiencia vacacional y de ocio.

Gracias a estos nuevos desafíos, nace en España el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, un espacio turístico innovador basado en una infraestructura tecnológica de vanguardia que responde al desarrollo sostenible del territorio turístico, facilita la interacción e integración del visitante en el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino, a la vez que mejora la calidad de vida de sus residentes.

Este trabajo propone analizar el proceso de implementación de un destino turístico inteligente des de la mirada del turismo accesible para poder demostrar que la implementación de las nuevas tecnologías ayuda a mejorar la accesibilidad, no solo física sino digital en los destinos turísticos.

Turismo Accesible

La inclusión para personas con capacidades discapacidad ha cobrado cada vez más importancia, es por esto que la Organización Mundial del Turismo 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.

El objetivo de la accesibilidad universal es establecer principalmente pautas de accesibilidad, calidad y seguridad integrales para un conjunto de personas que incluye, entre otros segmentos, a la tercera edad, grupos familiares con niños pequeños, niños y niñas, adolescentes, personas accidentadas. También abarca a personas con discapacidad temporal o con discapacidades permanentes (motrices, sensoriales, mentales, viscerales y múltiples).

De acuerdo con Barroso y Grünewald, 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 discapacidad, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante.

Si bien pueden parecer una minoría, de acuerdo con diferentes estadísticas, se trata de un grupo que engloba al 40% de la población mundial. Es por eso que, con más razón, se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas.

Existen muchos factores que muestran que la implementación de un destino turístico accesible es rentable. En primer lugar, podemos decir que la implantación de una accesibilidad destinada a las personas de movilidad reducida amplía el mercado potencial y los periodos de temporada alta de un servicio turístico de forma considerable.

En segundo lugar, no podemos dejar de mencionar que la accesibilidad física y comunicativa es una propiedad de las Infraestructuras turísticas, gracias a la cual todo tipo de personas pueden utilizar y ser clientes potenciales de las mismas, pero que en general favorece la amabilidad de los servicios de naturaleza turística para todos los usuarios.

En conclusión, podemos decir que la mejora de la accesibilidad contribuye a eliminar las desigualdades, permitiendo a las personas con discapacidad del disfrute y acceso a los servicios turísticos. Aumentando su calidad de vida, ya que tendrían que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido.

Información y Turismo

Las tecnologías de información han revolucionado el panorama de los negocios en el mundo y la industria del turismo no es la excepción. Las ventajas de las mismas en cuanto a incremento de la competitividad, reducción de errores y creación de nuevas funcionalidades son incuestionables en cualquier sector, incluyendo el turístico (Valles, 1999).

De acuerdo a Valles (1999), existen dos factores que hacen que la esta industria sea potencialmente atractiva para el desarrollo de tecnologías de información: el turismo es una actividad interterritorial que promociona y comercializa actividades ofrecidas lejos del lugar donde se encuentra el cliente y; por otro lado, al formar parte de una industria que involucra ocio y entretenimiento, necesita medios de promoción basados en medios audiovisuales que resulten atractivos.

Luisenia Fernández y Derlisiret Rincón en su artículo *Ciudades inteligentes como espacios de integración para individuos con capacidades diversas* (2014), exponen que Las Tecnologías de información y Comunicación (TIC) llegaron para quedarse y para transformar el mundo, y que forman parte de una nueva visión del entorno y del cómo hacer las cosas, prometiendo ser herramientas primordiales para el desarrollo social, económico y productivo de la información y la comunicación. El uso las TIC permite enlazar la comunicación entre los distintos escenarios en la búsqueda continua de la mejora de la calidad de vida de los seres humanos y la integración de todos; mediante los distintos mecanismos de interconectividad que éstas brindan.

Kofi Annan, Séptimo Secretario general de la Organización de las Naciones Unidas, en el discurso inaugural de la primera fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, Ginebra (2003), expuso que las tecnologías de la información y la comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta.

Por otro lado, en el *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*, realizado por el SEGITTUR (2015), determinan que las TIC han abierto un nuevo horizonte en el sector turístico que plantea retos a la vez que oportunidades y que requiere un gran esfuerzo de adaptación tanto por parte de las empresas que prestan estos servicios como por la administración turística. La sociedad de la información y el conocimiento ha generado un profundo impacto en los hábitos relacionados con todas las actividades sociales, culturales y económicas.

Los avances en conectividad, así como la irrupción de la web 2.0 durante la primera década del siglo XXI en las grandes ciudades y en los principales destinos turísticos, propiciaron el creciente uso de los dispositivos móviles y de las redes

sociales, lo que produjo un enorme impacto en el turismo, que ha sido uno de los sectores que más profundamente ha cambiado.

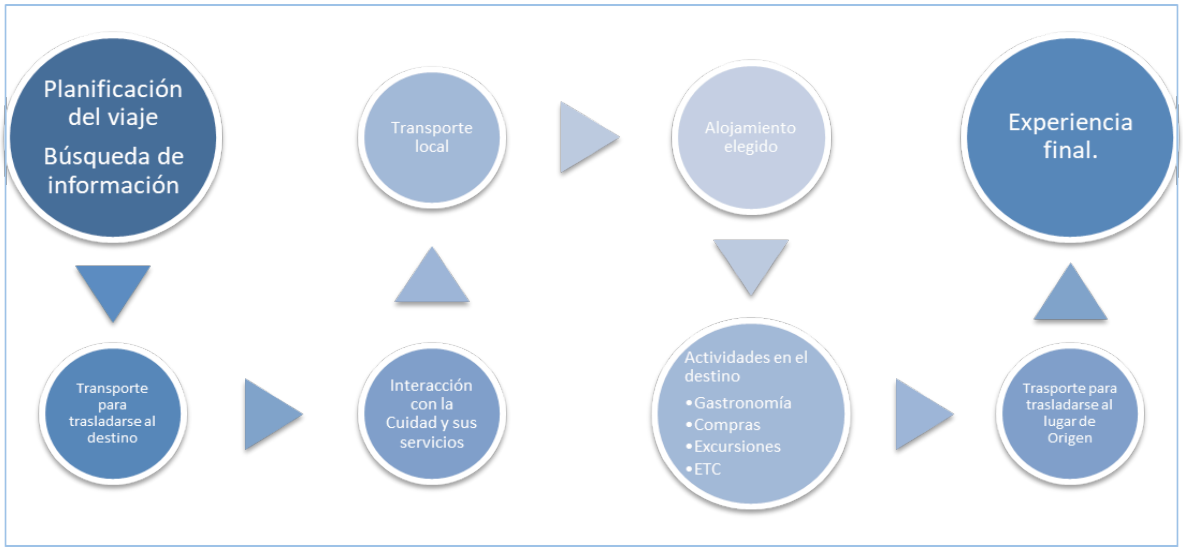
Por lo tanto, el entorno digital permite promocionar destinos, productos y servicios y, a la vez, conocer al cliente para poder adaptarse a él como nunca antes se había hecho, ofreciéndole productos y servicios más personalizados y de mayor calidad.

La accesibilidad en la cadena de valor

El concepto de Cadena de Valor fue desarrollado por Michael Porter en el año 1985 en su obra "Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance". Él afirma que la cadena de valor empresarial, o cadena de valor, es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final.

En la actividad turística en particular, la cadena comienza cuando el potencial turista comienza a investigar y a buscar información sobre el destino, continuando cuando el turista llega al mismo y realiza distintas actividades y termina cundo esa persona vuelve a su lugar de origen. Esta cadena se repite sin importar el tipo de turista o el tipo de turismo.

Como podemos ver en la siguiente imagen, la cadena de accesibilidad del turismo se verá beneficiada en gran medida por el nivel de accesibilidad propio que exista en el destino.



Descripción: Se puede observar los distintos eslabones de la cadena de valor de un viaje.

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

Es así que la accesibilidad se convierte en un elemento clave de la cadena de valor, si el destino decide incluirla en sus políticas, ya que es un factor importante que afectará a todos los eslabones de la cadena, por lo tanto, debemos cuidarlos y relacionarlos entre sí para que no se generen eslabones accesibles aislados que rompan con ella. Por ejemplo, de nada sirve tener un trasporte accesible, si luego el destino no cuenta con los alojamientos apropiados.

La OMT en el "Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones" señala que:

"La cadena de accesibilidad del turismo se verá beneficiada en gran medida por el nivel de accesibilidad propio que exista en el destino. Es muy difícil desligar el ámbito del turismo en el que se aplica la recepción, estancia y regreso de los visitantes, de las medidas y perspectiva de la accesibilidad local, regional y nacional.

Para logar que los destinos sean accesibles es necesario realizar acciones transversales que permitan pasar de un eslabón a otro con la garantía de acceso, uso y disfrute de cada uno. La accesibilidad deberá estar presente en toda la cadena turística, para ello las conexiones entre todos los lugares, servicios y actividades debe estar bien planificadas y probadas para contribuir a la percepción de una calidad excelente." (Organización Mundial del Turismo, 2015).

Destino Turístico Inteligente

Un Destino Turístico Inteligente, es un espacio turístico innovador basado en una infraestructura tecnológica de vanguardia que responde al desarrollo sostenible del territorio turístico, facilita la interacción e integración del visitante en el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino, a la vez que mejora la calidad de vida de sus residentes.

Este cambio de modelo turístico necesita la actuación conjunta de la empresa privada, las administraciones públicas, las entidades de formación y las entidades de investigación y desarrollo, para elaborar y hacer efectivo un plan de acción integral que involucre otros aspectos además del estrictamente turístico, a saber: tecnológico, económico, social, medioambiental, arquitectónico, jurídico, cultural, etc.

Estructura y componentes de un Destino Turístico Inteligente

El territorio turístico es el eje central el destino turístico inteligente (DTI) en torno al cual se estructuran sus cuatro pilares básicos: las Nuevas Tecnologías de la

Información y de la Comunicación (NTIC) el desarrollo turístico sostenible y accesible de todo el entramado turístico, la accesibilidad y la innovación.

Territorio Turístico

Es el lugar donde se lleva a cabo la actividad turística. Como vimos en las diferencias con las ciudades inteligentes, este territorio puede coincidir o no con los límites geográficos y municipales, por lo tanto, a la hora de gestionar el destino, se requiere mantener una visión territorial, que analice conjuntamente todos los elementos que se integran en el entorno del destino y que afectan a la competitividad del mismo.

Desarrollo sostenible

El destino debe contribuir a la sostenibilidad medioambiental, sociocultural y económica de las regiones, con el objetivo de incrementar la calidad de vida de la población local, mejorar la calidad de la experiencia del visitante y proteger la calidad del medio ambiente. Asimismo, podemos mencionar algunos principios comunes de la sostenibilidad:

- La planificación basada en objetivos económicos, socioculturales y ambientales.
- La utilización de la “capacidad de carga” para cuantificar las limitaciones de los recursos turísticos del territorio.
- La toma de decisiones participativa e incluyente.

Además, según la OMT, el turismo, en el marco del desarrollo sostenible, debe perseguir los siguientes estándares:

- Mejorar la calidad de vida de la población local.
- Incrementar la calidad de la estancia del visitante.
- Mantener la calidad del medio ambiente, del que dependen tanto la población local como los visitantes.
- Incrementar la rentabilidad económica de la actividad turística.

En conclusión, se puede decir que el desarrollo sostenible debe garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico, la preservación del medio ambiente y lo sociocultural para labrar un futuro fundamentado en una actividad turística más justa, diversa y respetuosa con el territorio y sus habitantes.

Las Nuevas Tecnologías

Para poder entender la importancia de las nuevas tecnologías (NTIC) en los destinos turísticos inteligentes, podemos mencionar el "Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro", realizado por el SEGITTUR donde sostiene que: "el reto del sector turístico consiste en integrar los avances de las Nuevas Tecnologías en un destino para dotarlo de inteligencia y proveer de sistemas de movilidad al visitante, que faciliten la generación de auténticas experiencias. Las NTIC constituyen la pieza clave, que han de convertirse en motor del municipio turístico, cuando se manifiesta la necesidad de proyectar nuevos modelos de destinos turísticos y de reinventar algunos destinos maduros".

Por lo tanto, podemos decir que la tecnología se ha introducido en todos los eslabones de la cadena de valor turística y se ha convertido en un factor clave tanto de competitividad como de sostenibilidad y de gobernanza inteligentes. Algunas de las herramientas más comunes que se utilizan en los destinos turísticos inteligentes son:

- **Geolocalización:** Herramientas como Google Places o Google Maps, permiten que los usuarios compartan el lugar en el que se encuentran y además, hacen que las empresas turísticas puedan conectar con ellos de forma directa, saber sus opiniones sobre su ubicación y sobre su negocio, e interactuar con ellos.
- **Wifi gratuito:** Las soluciones wifi son deseables tanto para la oferta como para la demanda, ya que, por un lado, es uno de los servicios más demandado por los turistas y, por otro, el tráfico de información que genera produce importantes beneficios para el desarrollo del marketing online de las empresas.
- **Aplicaciones para Smartphones:** Su utilidad es muy variada, ya que dirigen fundamentalmente a la información, promoción y geolocalización de la oferta turística, por lo tanto, se debe prestar especial atención a aquellos módulos o servicios menos ofrecidos y más demandados por el turista para poder diferenciarse.
- **Internet de las cosas:** Dinamiza, diversifica y vuelve más placentera la experiencia de viajar. Algunos ejemplos:

  - Valijas inteligentes.
  - Iluminación y termostatos inteligentes.
  - Basureros inteligentes
  - Baños inteligentes.

- **Inteligencia artificial:** Se utiliza principalmente conjunto con el Big Data, permitiendo ofrecer un servicio más adaptado a las preferencias del viajero. Uno de los ejemplos más comunes es el Chatbot o Robot que mediante un software de inteligencia artificial es capaz de simular una conversación con una persona y así poder reducir costos de personal.
- **Big Data:** El big data hace referencia a todos aquellos conjuntos de datos cuyo tamaño supera la capacidad de búsqueda, captura, almacenamiento, gestión, análisis, transferencia, visualización o protección legal de las herramientas informáticas convencionales. Esta tecnología ofrece una solución eficiente para la gestión, mantenimiento y análisis de la información que se genera de forma rápida.
- **Marketing digital:** Esencial para la fidelización del cliente online, ya que ayuda a generar estrategias de posicionamiento web, marketing móvil turístico y email Marketing turístico.

Innovación

Es la búsqueda continua de la eficiencia, la rentabilidad y la competitividad. Se trata de poder adaptarse de manera rápida y efectiva a los distintos cambios que vayan surgiendo, superando los obstáculos para la innovación que sufren los destinos e incrementando la intensidad de la misma en todos sus tipos (producto, proceso, organización, etc.). No debemos olvidar que para poder hacer efectiva la innovación permanente debemos contar con el apoyo tanto público como privado. En el Libro Blanco de los Destinos Turísticos Inteligentes sostienen que la innovación puede ser:

- Nuevos métodos de comercialización,
- Nuevos modelos de negocio,
- Nuevas formas de organización pública o privada.
- Diseño de nuevos productos, más personalizados y alineados con el cliente.
- Mejoras en la promoción, distribución y comercialización de servicios

Accesibilidad

Como ya se mencionó anteriormente, el turismo es un derecho y, por lo tanto, todos los ciudadanos deben poder practicarlo. Es preciso, por tanto, realizar un esfuerzo de adaptación a las necesidades de las personas con cualquier tipo de discapacidad permanente, así como de los niños, las mujeres embarazadas, los adultos mayores, etc. a través de la eliminación de barreras arquitectónicas o de

movilidad, facilitando el acceso a todo tipo de propuestas culturales, de naturaleza, de ocio, entre otras.

Cuando hablamos de accesibilidad en un destino turístico inteligente, debemos distinguir entre Accesibilidad Física y Accesibilidad Digital. Como mencionan los autores en el Manual Operativo para la Configuración de Destinos Turísticos Inteligentes:

"El objetivo de cualquier DTI debe ser, en primer lugar, asegurar un entorno turístico accesible, entendido como un todo. Para ello se deben desarrollar acciones dirigidas a las dos esferas, es decir, acciones encaminadas a la consecución de una accesibilidad física y otra digital cuyo resultado final es la obtención de un entorno turístico accesible." (Turisme, A. V. 2015)

La accesibilidad física afecta al entorno urbano, a los recursos turísticos (museos, monumentos, centros de interpretación, etc.), oferta de alojamiento y restauración, oferta de servicios, oferta complementaria, actividades turísticas, servicios de información turística, etc. Es por eso que es de suma importancia que exista una accesibilidad global e integral en el destino, para que el turista pueda desarrollar las actividades de forma autónoma, segura e independiente.

Para poder llevar esto a cabo, el SEGITTUR, desarrollo una serie de políticas que un destino debe realizar para poder ser Accesible:

- Analizar la infraestructura que tenga mayor impacto en el sector turístico. Con esto no solo hacemos referencia a todos los tipos de llegadas al destino, puerto, aeropuertos, estación de tren, etc. sino que también hacemos referencia a la infraestructura del lugar, incluyendo los museos, hoteles, restaurantes, etc. Debemos tener en cuenta esto, ya que si uno de estos factores falla el turista no tendrá una buena experiencia en el destino; por ejemplo, aunque el destino cuente con un aeropuerto accesible, si ningún hotel es accesible, el turista no podrá disfrutar su estadía en el destino.
- Impulsar las obras públicas mediante incentivos a las empresas que fomenten la accesibilidad para poder generar una especie de sinergia positiva donde todos salgan beneficiados.
- Contratar y formar personal calificado para tratar con personas que necesiten algún tipo de asistencia. Esto puede llevarse a cabo mediante programas de capacitación en buen trato a personas con discapacidad.
- Realizar campañas para sensibilizar a la población local, donde se fomente que la inversión en accesibilidad los beneficia a ellos también.
- La información turística deberá contar con alternativas para las personas con discapacidad visual total o parcial, así como contenidos con información

simple, clara y con un lenguaje que evite los tecnicismos para las personas con discapacidad cognitiva.

- Dotación a las oficinas de información turística del mayor número de herramientas accesibles, como vídeos que incluyan la interpretación en lengua de signos, maquetas tiflológicas de los principales monumentos de la ciudad para que las personas con incapacidad visual puedan interpretarlas, mostradores adaptados e incluso un servicio de préstamo de sillas de ruedas.
- Puesta en marcha de un plan de comunicación dirigido a clientes potenciales del turismo accesible para dar a conocer que se trata de un destino accesible.

La accesibilidad digital está tomando cada vez más importancia, por lo tanto, un destino turístico inteligente debe promover la adaptación de todo su material digital, tanto de sus páginas web como de sus materiales promocionales online entre otros, para así, garantizar la autonomía de las personas con discapacidad. Se debe impulsar el diseño digital para todos, para poder permitir el uso de las tecnologías, al margen de las condiciones de discapacidad de cada persona.

Beneficios de implementar un Destino Turístico Inteligente

Como ya se mencionó, las nuevas tecnologías traen numerosos beneficios a los destinos turísticos, entre los más importantes podemos destacar:

- Revalorización del destino a través de la innovación, ya que se generan nuevos modelos de negocios y de promoción.
- Aumento de la competitividad, ya que se logran aprovechar más los sus recursos turísticos y a la identificación y creación de otros.
- Se impulsa de manera más efectiva el desarrollo sostenible, no solo ambiental sino también social y económico.
- Mejora de la calidad de la estancia de los visitantes y, a su vez, la de sus residentes.
- Al poder anticiparse a las necesidades de los turistas de forma más rápida y efectiva a través de la gestión de los datos y el tratamiento de la información gracias al big data, la oferta turística disponible en el destino será lo más adaptada posible a las necesidades reales del turista.
- Utilizando las opciones de los turistas, se podrán llevar a cabo mejoras continuas en los destinos mejorando la experiencia del turista

considerablemente.

- La implantación de un DTI promueve la mejora de la integración del sector público con el privado ya que, se crean ventajas para ambos y se facilita la adaptación a las necesidades de los turistas.
- La implementación de las nuevas tecnologías, ayudan a agilizar los procesos y reducir los costos. Por ejemplo, muchos hoteles ya funcionan únicamente mediante aplicaciones de software que permiten automatizar funciones como reservas, gestión de materiales, recursos humanos y mantenimiento o controles de calidad. Esto ayuda no sólo a agilizar procesos, sino también a reducir errores de gestión, aumentando la productividad y mejorando el posicionamiento de marca.
- La posibilidad de acceder a toda la información a través de Internet y la disminución de las comisiones a terceros por la venta directa en web, han propiciado una reducción de costes que beneficia directamente al turista.

Por lo tanto, se puede decir que la conversión de un destino en inteligente supone el establecimiento de una estrategia de revalorización del destino que permita aumentar su competitividad, mediante un mejor aprovechamiento de sus atractivos naturales y culturales, la creación de otros recursos innovadores, la mejora en la eficiencia de los procesos de producción y distribución que finalmente impulse el desarrollo sostenible y facilite la interacción del visitante con el destino.

¿Cómo financiar un Destino Turístico Inteligente?

Uno de los desafíos más grandes de todo destino turístico es la búsqueda de recursos económicos para llevar a cabo las acciones que permitirán su reconversión en destinos inteligentes, ya que resulta complicado asumir el costo y la inversión necesaria para poder desarrollar las nuevas plataformas, sistemas y aplicaciones tecnológicas, así como de las infraestructuras necesarias para acometer los retos asociados a la conversión de un territorio en destino turístico inteligente. Es por esto que el sector público y el privado deben trabajar en conjunto para poder desarrollar políticas que logren financiarse y llevarse a cabo.

A modo de ejemplo, el gobierno español junto con la Unión Europea han establecido una serie de mecanismos de ayuda financiera que permiten la puesta en marcha de iniciativas vinculadas directa o indirectamente con el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes, ya que quiere aprovechar al máximo las posibilidades que las ciudades y los destinos turísticos inteligentes ofrecen para dinamizar una nueva industria estratégica destinada a impulsar la economía y el

empleo. Para ello ha impulsado una serie de actuaciones entre las que cabe destacar:

- *Plan Nacional de Ciudades Inteligentes:* El objetivo es contribuir al desarrollo económico maximizando el impacto de las políticas públicas en tecnologías para poder mejorar la productividad y competitividad, y así transformar y modernizar la economía y la sociedad españolas mediante un uso eficaz e intensivo de las mismas por la ciudadanía, las empresas y la administración pública.
- *Emprendetur*: Son líneas de financiación impulsadas por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo y gestionadas por SEGITTUR, con el objetivo de financiar proyectos que introduzcan la innovación en el sector turístico.
- *Fondos FEDER*: Es un instrumento financiero de la Comisión Europea cuya finalidad es la ayuda para el desarrollo económico de las regiones deprimidas de la Unión Europea. Gracias a estos fondos, existen medidas para que los destinos inteligentes sean financiables a través de diferentes programas e iniciativas comunitarios, algunas son:
    - Financiación de proyectos innovadores e intensivos en TIC.
    - Financiación de proyectos para la mejora de la accesibilidad.
    - Financiación de proyectos para la mejora de la sostenibilidad.

Por otro lado, en Latinoamérica, podemos ver como algunas ciudades comienzan a trabajar también en la búsqueda de fuentes de financiamiento y de trabajo conjunto con el sector público y privado.

Santiago de Chile, por ejemplo, luego de realizar un trabajo colectivo y exhaustivo entre los principales actores públicos, privados, la academia y los gremios de la industria del turismo, lograron desarrollar el “Programa Estratégico Nacional de Turismo Sustentable, Transforma Turismo”, puediendo poner en marcha diversas iniciativas que tienen como foco definir un modelo adaptable de Destino Turístico Inteligente y Sustentable que contribuya a mejorar la calidad y sustentabilidad de la ciudad, a partir de la incorporación de procesos de gestión de destinos en base a tecnologías.

Asimismo, la Ciudad de Buenos Aires, por tercer año consecutivo ejecuta el programa InnovaturBA, dirigido a los diferentes actores claves del sector, universidades, empresas, emprendedores y sector público. El objetivo es promover el desarrollo de la innovación en la cadena de valor turística tendiente a elevar sus niveles de sustentabilidad y adopción de nuevas tecnologías,

propiciando el acceso a la información sobre conceptos, técnicas y herramientas financieras pertinentes.

Destinos turísticos Inteligentes en el mundo

En este contexto de cambio y reestructuración, muchas ciudades, principalmente de España, comienzan a desarrollar estrategias para poder convertirse en destinos turísticos inteligentes:

Las Palmas de Gran Canaria: desarrolló estrategias de buenas prácticas en Tecnología, accesibilidad para convertirse en un destino turístico inteligente.

Palma de Mallorca: Desarrolló estrategias de buenas prácticas en Tecnología para convertirse en un destino turístico inteligente.

El Hierro: Fue la primera isla en convertirse en un Destino Turístico Inteligente, desarrollando estrategias de sostenibilidad medioambiental y buenas prácticas en tecnología.

Badajoz: Desarrolló estrategias de buenas prácticas en Tecnología para convertirse en un destino turístico inteligente.

Castelldefels: Desarrolló estrategias de buenas prácticas en sostenibilidad económica.

Medellín: A través del Programa “MDE: Medellín Ciudad Inteligente”, está implementando proyectos para crear zonas de libre acceso a Internet y otros servicios que buscan la participación ciudadana, el gobierno abierto, la innovación social en la solución de problemas y la sostenibilidad de los proyectos. También han implementado el Sistema Inteligente de Movilidad y una estrategia ambiental mediante un Sistema de Alertas Tempranas.

Tel Aviv: Desarrollo de estrategias de Transporte y movilidad urbana, Seguridad y protección de los ciudadanos y Eficiencia energética.

Santander: Entre 2010 y 2012 ha analizado su futuro para el mediano plazo junto con más de 200 entidades y miles de ciudadanos, teniendo como resultado un Plan Estratégico de 10 años (2010-2020) que, a través de 30 acciones prioritarias, plantea un modelo de ciudad cuyo desarrollo debe estar basado en la innovación y en la cultura.

Marbella: Desarrolló estrategias de buenas prácticas en Tecnología para convertirse en un destino turístico inteligente.

Conclusiones

Las nuevas tecnologías, se han introducido tanto en la producción como en el consumo de productos y servicios turísticos, siendo un factor decisivo en la competitividad del destino. Los turistas son cada vez más exigentes y buscan experiencias más exclusivas e innovadoras; tanto los destinos como las empresas que producen bienes y prestan servicios turísticos, buscan avalar su calidad por medio de certificaciones; se ha incrementado la concientización por el medioambiente y la reducción de consumo energético; se fomenta la colaboración público-privada y la creación de sinergias entre el sector público, las empresas y los ciudadanos para mejorar la calidad tanto del destino como de la ciudad.

La mejora de la accesibilidad contribuye a eliminar las desigualdades, permitiendo a las personas con discapacidad el disfrute y acceso a los servicios turísticos, mejorando su calidad de vida, por tener que realizar un menor esfuerzo en sus actividades (traslado, hospedaje, restauración y ocio) en el destino turístico elegido. La evolución hacia DTI supone una nueva forma de enfocar la gestión turística local, una oportunidad para activar el proceso de cambio que requieren los destinos en el entorno económico y turístico actual.

Sin embargo, debe notarse que, junto con estas evidentes ventajas de competitividad, se presenta un riesgo que debe evitarse a cualquier costo: aumentar la brecha digital. Es decir, que los recursos de las TICs queden reservados a los pocos segmentos de la población que disponen de los recursos (tiempo y dinero) para comprar equipamiento, acceder a las redes de telecomunicaciones y capacitarse en su uso, sino que debemos buscar la manera de poder involucrar a todos los segmentos de mercado sin dejar de lado a la comunidad local del destino, que es un pilar fundamental para el buen funcionamiento del turismo.

La accesibilidad contribuye a eliminar las desigualdades, permitiendo a las personas con discapacidad y restricciones el disfrute y acceso a los servicios turísticos, aumentando su calidad de vida, ya que tendrían que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido.

Bibliografía

- Agnes, F. (2010). Accessible Tourism. VDM Publishing.
- Agudo Martínez, M. J. (2011). La cuidad Inteligente y Sensible. Sevilla: Escuela Técnica Superior de Arquitectura, Dpto. Expresión Gráfica Arquitectónica.
- Alfaro Martínez Helena, Soria Rodríguez Marcelo. (2012). Innovando para Ciudades Inteligentes. Monographic, 38-40.

- Alonso López, F. (2007). Hotel abierto. El sector hotelero ante la nueva demanda de accesibilidad para todos: Análisis, propuestas y la experiencia de 22 hoteles. Barcelona: CCPLAN, Ciudades X todos y Escola Universitaria de Turisme.
- Benardelli C., Ruival J., y Fernandez A., (2018). Turismo accesible. Teoría y pautas de la accesibilidad al medio físico. Publicación digital, Editor Universidad Nacional de Quilmes.
- Bezerra, É. D., Conceição Melo Silva Luft, M., & Rocha Dacorso, A. L. (2012). El turismo en la sociedad de la información: Un abordaje conceptual sobre el" pos-turismo. Estudios y perspectivas en turismo, 21(5), 1262-1280.
- Blanco, J. (2015). Libro blanco de los Destino Turísticos Inteligentes. Madrid: Altran.
- 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.
- Bustillo Holgado Eduardo, Rofríguez Busteamente Pablo. (2015). Los sistemas de información geográfica y las ciudades inteligentes. Polígonos, págs. 257-270.
- Caragliu Andrea, (2009), Smart cities in Europe, 3rd Central European Conference in Regional Science, CERS
- Charon, C. . (1979). On a un Monde à Récréer. Quebec: Gouvernement de Quebec.
- Dejong, G. (1979). The movement for independent living. Origins, ideology, and implications for disability research. Michigan: Michigan State University.
- Domínguez Vila, T. F . (2011). Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. . Vigo: Cuadernos de Turismo nº 28, Universidad de Vigo.
- 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.
- García García Antonio, Ojeda Rivera Juan F, Torres Gutierrez José. (2007). Hacia una nueva lectura de las Ciudades inteligentes y sus espacios: Ausencias y Emergencias en la Cuidad Inteligente. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.
- 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.
- Hernández Escoba Octavio, D. P. (2010). Medición de las ciudades inteligentes: una propuesta desde Mexico. Mexico DF: Instituto Politécnico Nacional.
- Ibañez Lopez, P., Mudarra Sanchez, M. (2004). Relaciones sociales de personas con discapacidad, en el ocio y tiempo libre. Revista española de pedagogía, Nº 229.
- López De Ávila Muñoz Antonio. (2015). Destinos Turísticos Inteligentes. Madrid: SEGITTUR.
- López Pol José Maria, Segarra-Oña María del Val. (2011). Smart Cities: nuevos focos de innovación para un desarrollo sostenible. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Organización de las Naciones Unidas. (2007). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Nueva York: ONU.
- Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial. (2011). Informe mundial sobre la discapacidad. Ginebra, Suiza: Ediciones OMS.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto. Madrid: OMT.
- 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.
- Organización Mundial del Turismo. (1999). Código Ético Mundial para el Turismo. Resolución A/RES/406(XIII). Santiago de Chile: OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Madrid: OMT.

- Rodríguez Antón, J. (2003). (s.f.). Obtenido de Turismo, Discapacidad y Accesibilidad. Obtenido de http://www.geocities.com/deflex/14turi.html
- SEGITTUR. (2015). Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro. Madrid: SEGGITUR.
- Turisme, A. V. (2015). Manual Operativo Para la Configuración de los Destino Turísticos Intelegentes. Valencia, Agència Valenciana del Turisme.
- Valles, D. M. (1999). "Las Tecnologías de la Información y el Turismo", Estudios Turísticos, n.° 142, Madrid.

JULIA RUIVAL

- Licenciada en Administración Hotelera de la Universidad Nacional de Quilmes.
- Actualmente se encuentra terminando la tesis de un máster en Business and Technology en la universidad de San Andrés.
- En el 2020 finalizo una maestría en Economía y Gestión del turismo de la universidad de Buenos Aires se encuentra a la espera de la defensa de tesis.
- Es docente de los cursos “Accesibilidad al medio físico” y “Recreación y eventos accesibles” del Diploma de extensión universitaria en Política y Gestión del Turismo Accesible de la Universidad Nacional del Quilmes.
- Ha dictado conferencias y presentado ponencias sobre turismo y tecnología enfocándose en accesibilidad para personas con discapacidad.
- Es investigadora y capacitadora especializada en Accesibilidad y nuevas tecnologías para personas con discapacidad en turismo en la universidad nacional de Quilmes.
- Contacto: juliaruival@hotmail.com

Procedimientos de evacuación: la importancia de la seguridad para las personas con discapacidad

Mayra Sosa

Introducción

La seguridad es una de las pautas principales de valoración del hombre en la elección de un destino durante los viajes y en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación y su objetivo es actuar anticipadamente para evitar que algo ocurra de manera diferente a lo que deseamos.

Ella es un bien intangible que solo se materializa en toda su dimensión cuando falla. Al fallar se orientan las miradas hacia las normas existentes o ausentes en vez de definir estrategias de prevención, es por ello que se debe trabajar en los planes de acción y protocolos de emergencias. Se debe ser consciente que la vulnerabilidad de los viajeros siempre se encuentra de forma latente y en algunos casos puede pasar desapercibida.

Es importante mencionar que los viajeros con discapacidad no pueden permitirse ser tan despreocupados cuando organizan sus viajes. Ellos, a la hora de elegir y de dar una valoración en la elección de un destino, deben garantizarse que se les brinde seguridad ante una posible emergencia. Es un punto relevante y beneficioso que esa garantía sea tomada por los actores principales del sector turístico, ya que formará parte del mejoramiento de la calidad del servicio.

En relación al turismo, la Organización Mundial del Turismo ha definido la seguridad turística como 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.

Es por ello, que cada vez que se menciona la seguridad en lugares turísticos, se debe procurar que todos los establecimientos turísticos puedan garantizar los protocolos y las herramientas de seguridad necesarias para asistir y/o auxiliar a personas con discapacidad, siendo estas consideradas a la hora del establecimiento sus medidas de prevención.

Entre el conjunto de indicadores básicos de la implementación de la política de seguridad turística, cabe mencionar que figura la seguridad de los servicios turísticos, sistema que permite la protección del turista durante el desplazamiento

por los distintos establecimientos de servicios turísticos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.

En síntesis, la relación entre la seguridad y el turismo es de vital importancia para la protección de la vida, la salud, la integridad física y psicológica de los visitantes. Se debe dar a conocer a los visitantes, entonces, toda la información referente a la seguridad, protocolos y planes. Por ello, a continuación que se mencionará todo lo necesario que deberían incluirse para tener en consideración al segmento de viajeros con discapacidad en las diversas situaciones de riesgo o emergencia.

Trato adecuado a Personas con Discapacidad en evacuaciones edilicias

Son consideradas personas con discapacidad todas aquellas personas afectadas por una limitación temporal o permanente para realizar las actividades de la vida diaria. Encontramos aquellas personas que presentan dificultades para movilizarse (paraplejia, problemas óseos, etc.), discapacidades visuales y/o auditivas (las cuales pueden requerir el uso de ayuda externa en caso de evacuación), problemas o disfuncionalidades orgánicas o viscerales y/o distintos tipos de discapacidad intelectual.

En caso de emergencia, las personas con discapacidad son más vulnerables que el resto, bien sea por verse afectadas por dificultades de movilidad o bien por otro tipo de limitaciones sensoriales que puedan influir en la percepción de la situación. Por ello:

- Mantenga la calma durante toda la emergencia, para transmitirla a la persona que usted está asistiendo.
- En caso de conocer a la persona con discapacidad refiérase a ella por su nombre.
- Hable a la persona de forma clara y sencilla. No utilice instrucciones ambiguas.
- Pida información a la persona con discapacidad sobre cómo manejar la ayuda técnica, pues él o ella le puede guiar en el momento de maniobrarla. No todas las ayudas técnicas son necesarias en caso de una emergencia, consulte a la persona cuáles requiere en ese caso.
- Las ayudas técnicas como sillas de ruedas, bastones, andaderas y muletas son los implementos más usados y recomendados que deben mantenerse accesibles en una emergencia. Las ayudas técnicas de las personas con discapacidad son de vital importancia y necesitan ser protegidas, ya que son garantes de su funcionalidad.

- Asegúrese de que sus compañeros y compañeras conozcan las recomendaciones de trato y atención a la persona con discapacidad.
- Asegúrese de que previamente la persona conoce las recomendaciones de seguridad y procedimientos que se deben seguir en caso de emergencia y simulacros.
- Asegúrese de que la persona con discapacidad conozca la ruta de evacuación del edificio.
- Identifique previamente las barreras arquitectónicas existentes.
- Alerte y/o corrija la obstaculización que pueda encontrar en la ruta de evacuación, la cual eventualmente pueda dificultar el desplazamiento de la persona con discapacidad.

La evacuación de Personas con Discapacidad

Es preciso tener en cuenta que, ante una eventual evacuación, será necesario ofrecer una atención personalizada a las personas con discapacidad para prestarles una ayuda adecuada a su limitación y, asimismo, minimizar las consecuencias de su presencia en las vías de evacuación en caso de emergencia.

La evacuación tendrá lugar siguiendo las indicaciones de los equipos o personal de emergencia, de forma ordenada y cumpliendo las indicaciones. Una vez evacuado el lugar y situado el conjunto del personal en el punto o puntos de reunión establecidos en cada caso, los equipos de emergencia deberán acompañar a las personas con discapacidad, sin dejarlos desatendidos en ningún momento y prestarles una ayuda adecuada a su limitación.

Sugerencias para el trato a la persona con alguna discapacidad específica

Personas con discapacidad motriz o física

La discapacidad más común es la de movilidad reducida. Surge de alteraciones morfológicas en el esqueleto, los miembros, las articulaciones, los ligamentos, los tejidos, la musculatura y el sistema nervioso, las cuales limitan la capacidad de movimiento de una persona. Se encuentran personas que no pueden utilizar ni mover sus extremidades superiores, inferiores o inclusive todo el cuerpo. Estas personas pueden utilizar silla de ruedas, muletas, bastones, prótesis, entre otras ayudas técnicas. En caso de emergencia tome en cuenta lo siguiente:

- Antes de la evacuación:

- Sugiera a la persona que mantenga una linterna en la silla de ruedas, así, en caso de suspensión del fluido eléctrico o escasa visibilidad podrá contar con iluminación.

- Durante la evacuación:
  - Informe a la persona que tomará el control de la silla de ruedas.
  - Movilice a la persona en silla de ruedas con rapidez. Guíela cuidadosamente, no empuje a otras personas que transitan por la ruta de evacuación.
  - Para bajar o subir escalones, solicite ayuda a otras personas (mínimo a 3 personas) para levantar a la persona en silla de ruedas.
  - Procure bajar las gradas de modo que la persona en silla de ruedas se encuentre de espaldas, para brindarle mayor seguridad.
  - Si tiene posibilidad, sujete a la persona a la silla de ruedas. Puede hacerlo con una faja, una prenda de ropa o cualquier otro objeto.
  - En caso de no poder movilizar a la persona en su silla de ruedas, puede realizar un levantamiento con ayuda de otra persona (técnica de levantamiento con “silla de brazos”) y asegúrese de que otra persona traslade la silla de ruedas. Una vez que baje los escalones, coloque a la persona nuevamente en la silla de ruedas y evacue con rapidez.
  - Otra forma de trasladar a la persona es utilizando una férula larga de espalda. Una vez colocada y asegurada la persona, trasládela rápidamente hasta el lugar de reunión.
  - Si la persona se moviliza con ayuda de muletas, podría estar en la capacidad de bajar o subir escaleras por sus medios. No toque sus muletas pues son su punto de apoyo.

- Después de la evacuación:
  - Si la persona perdió o dejó sus pertenencias, pregúntele qué implementos especiales necesita con más urgencia (medicamentos, sondas, guantes, alcohol, algodón, bolsas urinarias, cojines antiescaras u otros).

- Requerimientos y ayudas técnicas con las que se debería contar:
  - Itinerarios sencillos y accesibles tanto de día como de noche.
  - Ayudas técnicas ante las posibles pérdidas de equilibrio: pasamanos, barras de apoyo, sillas con apoyabrazos.

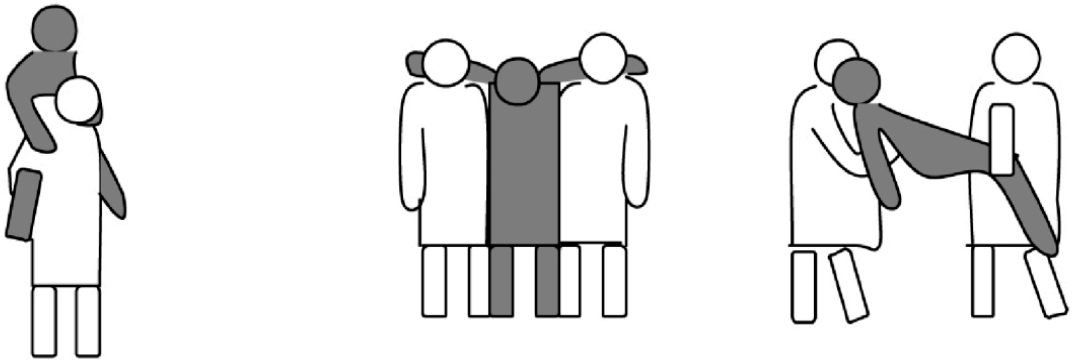
- Ayudas mecánicas: puertas mecánicas que permitan el acceso a sillas de ruedas.
- Buena iluminación del espacio, para evitar sombras y deslumbramientos.
- Suelo regular, sin resaltes y antideslizantes.
- Diseño sin salientes y debidamente estructurado para que facilite el movimiento dentro del sistema móvil. Proteger de límites de las paredes o bordes, mediante acabados despuntados.

➢ **La utilización de técnicas de traslado**

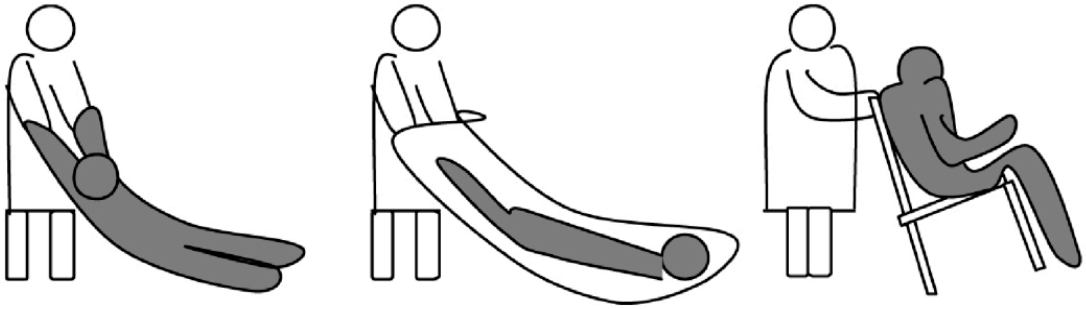
En caso de evacuación, es conveniente consultar a las personas con dificultades de movilidad sobre el mejor modo de proporcionarles ayuda, teniendo en cuenta en cada caso sus limitaciones específicas y el tiempo disponible para la evacuación.

En ocasiones, puede ser más eficaz que los equipos de emergencia soliciten ayuda a un empleado con las condiciones físicas necesarias para colaborar en el traslado de la persona haciendo uso de su propia silla de ruedas o, en su caso, recurriendo a alguna de las técnicas descritas a continuación:

- TÉCNICAS POR LEVANTAMIENTO



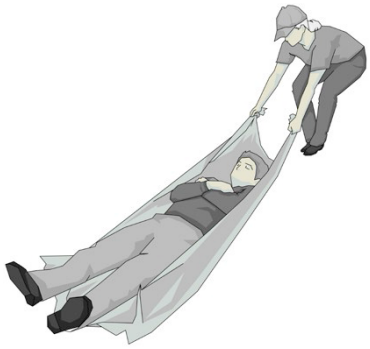
- TÉCNICAS POR ARRASTRE



De forma más específica como se puede observar dentro de la Guía con recomendaciones para considerar a las personas con discapacidad en protocolos de protección civil de la Ciudad de México, se pueden definir las técnicas de la siguiente manera:

1. TÉCNICAS PARA UNA PERSONA:

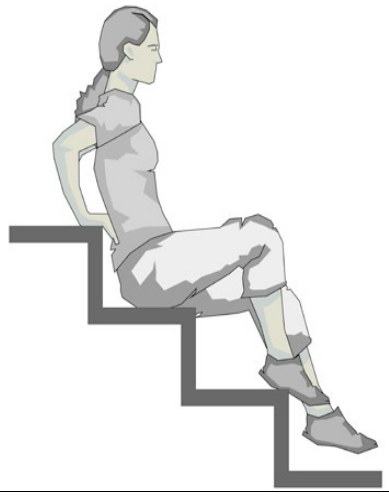
1.1. Cargar en la espalda Esta opción es adecuada si la persona tiene fuerza para agarrarse a la que la carga. Si la persona a evacuar no es muy pesada, puede usarse otro método. Esta opción sirve si se hace en la parte superior de escaleras y se utiliza el pasamanos como apoyo. Este método causa menos restricciones a la respiración.	
1.2. Técnica de cuna Esta técnica se prefiere para personas pequeñas o de poco peso. Se utiliza para evacuación, pero puede ser riesgosa y difícil para el rescatista. Esta técnica puede ser peligrosa para personas parapléjicas o con otra deficiencia en la columna. La flexión que se produce en la columna es severa y puede causar dolor e incomodidad.	
1.3. Técnica de Bomberos La persona debe posicionarse de forma que no se restrinja su respiración. Puede ser difícil de ejecutar para personas sin capacitación.	

1.4. Técnica de la Cobija El rescatista coloca a la persona en una cobija y la arrastra por el piso.	

2. TÉCNICAS PARA DOS PERSONAS:

Estas técnicas no se pueden utilizar con personas parapléjicas, con parálisis cerebral, o con quienes no tengan balance o sean capaces de pararse.

2.1 Silla de dos personas Dos personas se ponen de frente y unen sus manos, las colocan bajo las piernas de la persona a rescatar y la alzan, formando una silla. Un brazo se coloca bajo las rodillas de la persona a cargar y el otro en su espalda. Este método permite que los rescatistas distribuyan el peso, pero requiere que caminen de lado.	
2.2. Cargar por las extremidades Una persona sujeta las piernas de la persona a evacuar, la otra la toma por debajo de los brazos y alrededor de su pecho.	

2.3. Descenso por escalones Las personas con discapacidad ambulatoria podrían usar esta técnica si no hay nadie disponible para ayudarlas y si tiene la capacidad o habilidad suficiente para realizarla, incluso si es un usuario de silla de ruedas. Este método puede causar lesiones, pero puede ser una opción si la vida de la persona está en peligro.	

Personas con discapacidad auditiva

Las personas con discapacidad auditiva no han desarrollado su capacidad de escucha de manera adecuada, la han perdido o no la tienen. Esta dificultad no solo afecta el poder escuchar, sino también el desarrollo del habla (en aquellos casos que han perdido la audición de nacimiento o de muy pequeños), por esto este grupo se comunica por medio del lengua de señas. Debido a esta condición, resulta conveniente contar con personas en los equipos de emergencias con conocimiento de esta lengua.

En caso de emergencia tome en cuenta lo siguiente:

Las personas afectadas por problemas auditivos pueden tener dificultades para oír las alarmas y/o escuchar los mensajes emitidos por el sistema de megafonía, por lo que en estos casos es fundamental disponer de sistemas visuales que les adviertan de la emergencia y la necesidad de evacuar.

- Antes de la evacuación:
  - Instruya a los compañeros y compañeras sobre las formas que utilizarán para alertar a la persona con discapacidad auditiva en caso de emergencia.
  - Acuerde con la persona las señas requeridas para comunicarle los distintos tipos de emergencias. Puede utilizar tarjetas con imágenes.
  - Sugiera a la persona que mantenga disponible una linterna, así, en caso de suspensión del fluido eléctrico podrá contar con iluminación para el rostro de quien comunica.

- Durante la evacuación:

Cuando la evacuación del lugar afecte a personas con discapacidad auditiva y estas no se encuentren en un lugar equipado con señales luminosas asociadas al sistema de alarma, los equipos designados para la emergencia deberán utilizar métodos de comunicación adecuados:

- Alerte a la persona con discapacidad auditiva con un leve toque en el hombro o el brazo.
- Ubicarse delante de la persona con el rostro iluminado
- Utilizar el lenguaje corporal y la gesticulación.
- Evitar hablar si la persona se encuentra de espaldas.
- Utilice tarjetas con imágenes para comunicar la emergencia que provoca la evacuación.
- En caso de dificultad, escribir lo que quiere decir.
- En caso de evacuación, procure contar con una lámpara o una luz portátil para señalar dónde está y facilitar la lectura de los labios en la oscuridad.
- Hablar despacio y con claridad, utilizando palabras sencillas y fáciles de leer en los labios.
- Verificar que se ha entendido lo que tratamos de comunicar, sin aparentar que se ha comprendido si no ha sido así.

- Requerimientos y ayudas técnicas con las que se debería contar:

Para la comunicación (generadores de voz, avisadores luminosos, sistemas de videoconferencia etc.), transmisión de sonido (bucles amplificadores), telefonía (teléfonos con entrada y salida de texto, sistemas de video-telefonía), etc.

Además, es imprescindible que los mensajes informativos acústicos vayan siempre acompañados de información visual y se implementen circuitos de iluminación y señalización de forma complementaria a la información sonora.

Personas con discapacidad visual

Se refiere a la pérdida de la agudeza visual, ya sea para leer, observar objetos o de forma definitiva. Las deficiencias visuales pueden ocurrir a cualquier edad. Las personas con deficiencias visuales se encuentran con tres dificultades principales: movilidad, orientación y comunicación.

En caso de emergencia tome en cuenta lo siguiente:

- Durante la evacuación:

- Anuncie su presencia, preséntese indíquele qué está pasando y ofrezca su ayuda, pero dejando que la persona explique qué necesita.
- Dirigirse a la persona sin gritar, hablando de forma natural y directa al individuo y sin tener reparo en usar palabras como “vea”, “mire”, o “ciego”.
- Ofrézcale su brazo u hombro, de este modo usted se transformará en un guía para indicarle claramente lo que va a hacer. Deje que la persona le agarre ligeramente el brazo u hombro para guiarse, teniendo en cuenta que tal vez escoja caminar un poco retrasado para evaluar las reacciones de su cuerpo a los obstáculos.
- Colóquese delante de la persona.
- No le tome del brazo, mucho menos del bastón.
- Camine lo más rápido posible.
- Si el lugar cuenta con pasamanos, indíquele la ubicación para proporcionar más apoyo y seguridad.
- Para pasar por un pasillo o lugar estrecho, si usted está sirviendo de guía, coloque su brazo detrás de su espalda, esto le indicará a la persona con discapacidad visual que se colocará detrás del guía para pasar por un lugar estrecho.
- Procure ser muy descriptivo acerca de lo que está sucediendo y de la ruta de evacuación. Describir por adelantado la maniobra que va a ejecutar, recordando mencionar escaleras, puertas, pasillos estrechos, rampas y cualesquiera otros obstáculos presentes en el recorrido.
- Cuando sea necesario guiar a varias personas con discapacidad visual, solicitar que se tomen de la mano formando una hilera y colocarse en cabeza para dirigir la evacuación. Si fuera preciso, pedir ayuda para que alguien se coloque al final.
- Recuerde que el perro lazarillo se convierte en parte del cuerpo de la persona, por lo que es necesario facilitar que la evacuación sea segura, tanto para la persona como para el animal.

- Después de la evacuación:
  - Una vez lejos del peligro, asegurarse que las personas con discapacidad visual permanezcan acompañadas hasta que sea declarado el fin de la emergencia, evitando dejarlos desasistidos en un lugar con el que pueden no estar familiarizados.

- Requerimientos y ayudas técnicas con las que se debería contar:
  - Sistemas de información sonora.
  - Itinerarios de circulación organizados de forma simple, debidamente señalizados y que se encuentren libres de obstáculos que no puedan ser percibidos desde el suelo.
  - Señales visuales y táctiles que utilicen el color y la textura.
  - Señales sonoras para alarmas de emergencia.
  - Incorporación de documentos, escritos y señalética en lenguaje Braille.
  - Espacios con pasamanos y barras de apoyo.
  - Entorno con buena acústica (que disminuyan el ruido-ambiente y mejoren la audición de la información) y con una iluminación general uniforme.
  - Proteger de límites de las paredes o bordes, mediante acabados despuntados.

Personas con discapacidad intelectual

Se define como una dificultad esencial en el aprendizaje y ejecución de algunas habilidades de la vida diaria. Las capacidades que presentan limitaciones sustanciales son la inteligencia conceptual, la inteligencia práctica y la inteligencia social. No solo se debe hablar de retardo en el desarrollo cognitivo o de síndrome de Down, ya que existen otras afectaciones tal como el trastorno del espectro autista y tantos otros.

Las personas con discapacidad intelectual podrían depender o necesitar de la ayuda de otras personas en diferentes grados.

En caso de emergencia tome en cuenta lo siguiente:

- Durante la evacuación:
  - Explique lo que está pasando y lo que van a hacer (evacuar hacia un lugar seguro).
  - Usualmente estas personas caminan despacio, de modo que procure que mantenga una caminata rápida sin necesidad de empujarlo.
  - Brinde instrucciones cortas y sencillas. Procure que no sean más de dos instrucciones simultáneamente.

Personas con discapacidad mental

Se considera que una persona tiene discapacidad mental cuando presenta «trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanentes»

La discapacidad mental puede ser provocada por diversos trastornos psíquicos como; la depresión mayor, la esquizofrenia, el trastorno bipolar; los trastornos de pánico el trastorno esquizomorfo y el síndrome orgánico.

En caso de emergencia tome en cuenta lo siguiente:

- Durante la evacuación:
  - Explique lo que está pasando y lo que van a hacer (evacuar hacia un lugar seguro).
  - Usualmente estas personas están acompañadas de un familiar o persona cercana, así que no las ignore para dirigirse solo a su acompañante.
  - Brinde instrucciones cortas y sencillas, tanto a la persona con discapacidad como a su acompañante.

Personas con discapacidad visceral

La discapacidad visceral, también conocida como discapacidad orgánica, es aquella que sufren los individuos con algún problema en el funcionamiento de uno o alguno de sus órganos internos. Estas personas se encuentran impedidas de llevar su día a día con total normalidad, aunque estas complicaciones no afecten indefectiblemente a aspectos intelectuales, sensoriales o motores.

Esta discapacidad puede impedir la plenitud en distintos sistemas del individuo: cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico o endocrino. Algunos casos más específicos son la fibrosis quística de páncreas, la cardiopatía congénita o la insuficiencia renal crónica terminal (Todo Disca, 2020).

En caso de emergencia, si bien estas personas deberían poder evacuar sin inconvenientes por sus propios medios, se debe tener en consideración que, de acuerdo a la gravedad de su problema/enfermedad, puede derivarse en dificultades motrices.

De todas maneras, la recomendación para ellas es que lleven consigo sus medicaciones y, en caso de no haber podido hacerlo, dar prioridad para conseguírselas lo antes posible una vez que la situación se haya normalizado.

Personas con multidiscapacidad

Son aquellas personas que tienen una o más discapacidades asociadas. Se da cuando la avanzada situación de la discapacidad y la falta de algún tipo de atención en rehabilitación han generado otra discapacidad adicional.

En caso de emergencia tome en cuenta lo siguiente: combinar las recomendaciones antes descriptas, de acuerdo a los tipos de discapacidad tengan estos huéspedes.

Bibliografía

- Bernadelli, Claudio; Fernández, Águeda y Ruival, Julia. (2019) *Turismo Accesible. Teoría y pautas de la accesibilidad al medio físico en espacios turísticos.* Argentina. Universidad Nacional de Quilmes.
- Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad (CONAIPD). (2018). *Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad en Situación de Emergencias y Desastres.* El salvador. Recuperado de http://www.salud.sv/wp-content/uploads/2018/10/Protocolo-de-atencion-a-personas-con-discapacidad-en-situacion-de-emergencias-y-desastres.pdf
- Fernández A. (2017). *"Recuerde… 02 – TURISMO ACCESIBLE".* Argentina. Publicación técnica digital. Editor Universidad Nacional de Quilmes.
- Fernández A. y Fernández V. (2017). *"Buen trato y calidad de atención a personas con discapacidad".* Argentina. Publicación técnica digital. Editor Universidad Nacional de Quilmes.
- Fernández A. y Grünewald L.,(Coordinador). (2014). "Turismo accesible. Atención al cliente con capacidades restringidas". Capítulo del libro *"Temas de gestión en Hotelería & Gastronomía"*. Argentina. Editor Departamento de Economía y Administración. Universidad Nacional de Quilmes. ISBN 978-987-558-313-9
- Grünewald, Luis. (Marzo 2012). *Foro Virtual de Diálogo Interamericano sobre el Cambio Climático y los Desastres Asociados a Procesos Naturales en la Actividad Turística*. Argentina. Organización de los Estados Americanos -OEA- y la Red Interamericana de Mitigación de Desastres (RIMD). Recuperado de t.ly/hIi5
- Grünewald, L; Calgaro, M. y Ramirez, C. (2016). *RECUERDE……01 SEGURIDAD TURÍSTICA. Sistema de información y prevención en seguridad turística*. Argentina. Universidad Nacional de Quilmes.
- Herdoiza Guzmán, Diego y otros. (2014) GUÍA DE ATENCIÓN a personas con discapacidad en caso de EMERGENCIAS Y DESASTRES para instituciones que trabajan en gestión de riesgo y población en general. Ecuador. USAID Y GESTIÓN ECUADOR (GE). Recuperado de https://bit.ly/33EH8eV
- Kaiser, Carlos; Vásquez, Armando y Vásquez, Daniela (eds.). (2013). *Manual de gestión inclusiva de emergencias: derechos humanos de las personas con discapacidad durante emergencias.* Peñaflor, Chile. Universidad Austral de Chile y otros. Recuperado de t.ly/JKgz
- Martínez Bolívar, Mario y otros (2011) Guía para la Evacuación de Emergencia de Personas con Discapacidad. Costa Rica. Asamblea Legislativa de Costa Rica. Recuperado de https://bit.ly/343PKeZ
- Mazza, María Laura (trad.). (2014). *Nota de orientación sobre la discapacidad y el manejo del riesgo de desastres.* Malta. Organización Mundial de la Salud (OMS). Recuperado de https://bit.ly/2LxZYOu

- Pacheco, Claudia. (Octubre 2014). *Resumen del documento: "Aproximación a la realidad de las personas con discapacidad"*. Paraguay. Secretaría Nacional por los Derechos Humanos de las personas con Discapacidad (SENADIS) y Naciones Unidas, Derechos Humanos. Recuperado en septiembre de 2019 en https://bit.ly/363GSHJ
- Quirós Cuadra, Gerardo. (Junio 2018). *NORMAS PARA LA INCLUSIÓN, PROTECCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS EMERGENCIAS Y DESASTRES. Proyecto: Participación y protección de las personas con discapacidad en emergencias y desastres en América Central.* Centroamérica. UNICEF y el Centro de Coordinación para la Prevención de los Desastres Naturales en América Central (CEPREDENAC) con el apoyo de USAID-OFDA. Recuperado en octubre de 2019 en https://uni.cf/2P0NVLQ
- Stang Alva, María Fernanda. (Abril 2011). *Las personas con discapacidad en América Latina: del reconocimiento legal a la desigualdad real.* SERIE población y desarrollo. Chile. Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) - División de población de la Cepal. Recuperado en octubre de 2019 en https://bit.ly/2P2GZ0Q
- Todo Disca: discapacidad. (2020) *Qué es la discapacidad visceral y por qué necesita más visibilidad: La discapacidad visceral, también conocida como discapacidad orgánica, es aquella que sufren los individuos con algún problema en el funcionamiento de órganos internos.* España. Recuperado en julio de 2021: t.ly/hyWh
- Unidad de prevención de riesgos laborales (UNED) (Noviembre 2017) *Protocolo interno de actuación. Evacuación de personas con discapacidad.* Madrid.. Recuperado de https://bit.ly/2RwBfOu
- Zuazo Mantilla. (2017). *Manual de Gestión Inclusiva del Riesgo de Desastres.* Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento de Capacidades Humanas. Publicado por el Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento de Capacidades Humanas. Recuperado en agosto de 2019 de https://bit.ly/2rVr5fz

MAYRA MAILIN SOSA

- Licenciada en Administración Hotelera, UNQ
- Diplomada en Política y Gestión Estratégica del Turismo Accesible, UNQ
- Maestranda en Desarrollo y Gestión del Turismo, UNQ.
- Integrante del Proyecto de Extensión Universitaria "Seguridad, Derechos humanos e inclusión social en el turismo. Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación". Resolución (CS) N° 495/15.
- Investigadora del proyecto "Seguridad, Salud y Sostenibilidad en el Turismo de Sol y Playa. Nuevo modelo de gestión de áreas de playa a partir del COVID-19". Director: Luis Grünewald / Mariano Calgaro / Águeda Fernández.
- Investigadora del proyecto "Turismo accesible. Análisis de la inclusión social en el turismo para las personas con capacidades restringidas". UNQ. Resolución (CS) Nº 107/15 y Resolución (CS) Nº 954/17. Universidad Nacional de Quilmes. Director Arq. Luis Grünewald.
- Participante de varios congresos, charlas y conferencias nacionales e internacionales.
- Profesionalmente se desempeñó con más de 5 años de experiencias en la atención al cliente en distintas empresas de servicios.
- Contacto: mayra.sosa.89@hotmail.com

Experiencias educativas y de formación con Águeda Fernández

Daisy Carolina Trujillo Bonaga

"Tengo que ir a enseñar, que es a lo que más me dedico", Profesora Águeda Fernández

Introducción

Quiero comenzar este trabajo recordando cuando la profesora Águeda Fernández vino a Panamá a participar como expositora en el Primer "Seminario de Turismo Accesible" que realizamos el 23 de septiembre de 2016 organizada por la Autoridad de Turismo de Panamá, en su exposición ella mencionó que una de las razones por la que había venido para participar como expositora en este, se debía a que era un seminario en el que se iba a enseñar y que era a lo que más se dedicaba, se notaba que a ella le gustaba enseñar, en definitiva estaba comprometida a desarrollar el tema de accesibilidad desde la Academia a compartir sus conocimientos, y a sumar gente formada adecuadamente por un turismo accesible para todos.

En el año 2016 el lema con el que la Organización Mundial de Turismo (OMT) celebró el Día Mundial del Turismo fue "**Turismo para todos: promover la accesibilidad universal**" y para ese año yo tenía varios meses de haber sido designada como punto focal en la Institución donde laboro, para atender temas de discapacidad y accesibilidad, por lo que era el momento de organizar una actividad en la que diéramos a conocer más sobre el mismo para que las personas del gremio turístico, de la educación fueran aprendiendo y conociendo más sobre este tema; pensamos varias modalidades y nos decidimos por hacer un Seminario debido al carácter técnico y académico que involucra.

Ahora el asunto era ver de qué manera en una jornada de ocho horas podríamos brindar información que sensibilizará sobre la importancia de la accesibilidad universal en general y para el turismo en particular, y a la vez despertar ese interés social y económico para desarrollar esta oferta turística que brindara la oportunidad a las personas con discapacidad de disfrutar la actividad de manera inclusiva y con respeto a sus derechos, tal como lo establece la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad que fue adoptada el 13 de Diciembre del año 2006, y ratificada por más de 120 países.

En ese momento entendimos el gran compromiso que adquirimos, pero sobre todo la gran oportunidad de brindar un espacio para que se tratara con la academia y tomadores de decisión sobre acciones al alcance de cada uno de los ahí presentes, entonces la pregunta fue ¿Cómo lo hacemos? ¿Quiénes exponen? ¿A dónde lo hacemos?, fueron solo algunas de las consultas que nos hicimos para iniciar todo el proceso, y entendimos también que era una actividad sobre un asunto que no conocíamos muy bien y que requería de detalles para que fuera inclusivo. ¡Era todo un desafío!, afortunadamente pudimos sustentarlo así que luego de que nos asignaron los recursos, los primeros que hicimos fue una alianza con la Secretaria Nacional de Discapacidad para lograr un evento en el que cada Institución aportaba su experiencia: Turismo + Accesibilidad,

En esta ocasión era oportuno que nos acompañaran especialistas internacionales en la materia por lo que nos recomendaron al profesor Luis Grunewald, especialista en turismo accesible, logramos contactarlo, y tenía toda la disposición de apoyarnos, pero para la fecha propuesta no podía desplazarse a Panamá, y él nos propuso que consideráramos a la profesora Águeda Fernández, y esa fue la mejor propuesta que nos hizo ya que además de la impactante exposición, también fue una fuente de aprendizaje continuo el estar en constante comunicación con ella y a cada paso nos abría los ojos para comprender las restricciones existentes.

La profesora Águeda Fernández era docente en la Universidad Nacional de Quilmes, y coordinadora académica del diplomado en “Política y gestión estratégica de turismo accesible”. Nos comunicó que ella padecía atrofia muscular espinal y que requería venir acompañada por su padre, es así como comenzamos a introducirnos en un mundo nuevo, ¿requeríamos entonces que el escenario tuviera rampas para que las personas pudieran subir a este lugar?, pero en el Centro de Convenciones dónde iba a realizarse el evento no contaban con las mismas ¿Cómo era eso posible?, ¿Cómo la trasladamos desde el aeropuerto? ¿Cómo facilitamos toda la logística de transporte y desplazamiento?

El tipo de silla de ruedas que ella utilizaba no era de las plegables, era una que pesaba unos buenos kilos, no había transporte que pudiera brindar ese servicio, y se logró hacer alianza con la Secretaria Nacional de Discapacidad quienes nos brindaron su apoyo facilitándonos las rampas, enviaron a reparar un vehículo accesible en el que se podía subir esa silla de ruedas, porque tenía un elevador, y nos facilitaron otras ayudas técnicas requeridas. Tuvimos que aplicar lo que sabíamos hasta ese momento del tema y a la vez al hacer aprender sobre la organización y montaje de un evento con la participación de personas con discapacidad, hacer accesible el lugar del evento, eliminar barreras, y balancear el contenido de la exposición.

Solicitamos una habitación accesible, y recuerdo el aporte que la profesora le dejó al establecimiento hotelero que, si tenía una oferta básica de accesibilidad, pero que en definitiva aún podía mejorar sobre todo sus instalaciones en materia de accesibilidad universal. Meditamos en cuanto a los servicios turísticos en general y nos preguntamos si era falta de voluntad, o falta de conocimiento de que invertir en accesibilidad da la oportunidad de fomentar un turismo responsable y a la vez que hay un mercado de unos 1.000 millones de habitantes que viven con algún tipo de discapacidad por lo que es también una oportunidad de negocios para el que hay que prepararse para brindar un servicio de calidad.

En el Seminario ella subrayó que en ocasiones se brindan lugares como accesible, pero solo tienen la rampa pues hay detalle que no se consideran por lo que es fundamental en un servicio de calidad y respeto hacia las personas que son sus clientes, que la información sea veraz cuando comunican que son accesibles, por ejemplo en una habitación accesible se requiere del espacio adecuado para que gire una silla de ruedas , la ubicación del inodoro debe permitir que se abran las puertas de una manera que facilite el ingreso total de la silla de ruedas o barras colocadas adecuadamente no de cualquier manera, alfombras que dificultan el giro de las ruedas, falta de señalética , elevadores que no tienen guías por mencionar algunos, muchos detalles pequeños para todas las condiciones de discapacidad que pueden ser mejoradas sobre todo si hay la disposición para hacer esos ajustes,

Ella era una persona de pequeña estatura, pero gigante en su interés de conocer, descubrir, explorar, su condición no la limitaba y buscaba las diferentes maneras a su alcance para capacitar en cuanto trato adecuado. Recuerdo que ella hacía énfasis en el tema de las ***capacidades restringidas porque hay una serie de restricciones que no son de las personas sino del entorno, de la sociedad***. Lo comparto porque ella al dejarla en el hotel, no se limitó a quedarse en un cuarto, ella salió sola en su silla de ruedas y llegó hasta un Centro Comercial que está a unos 2 kilómetros desde el hotel donde estaba hospedada, y pudo ver en directo las dificultades existentes en ese tramo, y yo pude aprender que con voluntad todo es posible, no necesitó que estuviéramos con ella para salir, seguro que de haber mejores condiciones podría haberse ido mucho más lejos. Siempre me sorprendía con una nueva situación, que me ayudaba a aprender, a entender y a valorar la posibilidad de poder hacer algunos cambios por una mejor condición y atención a las personas con discapacidad.

En el marco de este Seminario informó que a través de la Secretaria de Extensión Universitaria de la Universidad Nacional de Quilmes de Argentina se impartía gratis, de manera virtual y a distancia el Curso “Turismo accesible: calidad de atención a las personas con capacidades restringida”, y fue ahí que sumado a la

experiencia que tuve al conocerla personalmente entendí que la accesibilidad se puede ver solo desde la perspectiva estructural, de los elementos de apoyo que son importantes, pero todo ello debe tener como complemento: el trato adecuado y profesional a las personas con discapacidad; la variable de atención al cliente, para una comunicación sin obstáculos; una relación de respeto hacia este cliente y a la diversidad; una constante formación para brindar esta adecuada atención que se debe dar en todo servicio en general y en la actividad turística en particular.

Por ello quiero compartir parte de las reflexiones y enseñanzas que descubrí en este curso, que siempre recuerdo y que aprovecho compartir en todas las oportunidades posibles para que este tema se incorpore por el disfrute pleno del turismo para todos.

Para hacerles partícipes de este evento con información que se mantiene vigente, incluimos los enlaces de YouTube un video editado breve con lo básico del evento en general https://youtu.be/gqx6B8zB5Mk, y la intervención de la profesora Águeda Fernández en aquella ocasión, era algo que siempre sentí que la debía y ahora motivada por este escrito logré que me lo subieran a la red para poder compartirlo con ustedes.

Lo subimos en tres partes con el nombre de 1er “Seminario de turismo accesible PANAMA-2016. Prof. Águeda Fernández”, sean los primeros en verlo en la red y confirmarán que sus enseñanzas se mantienen

https://www.youtube.com/results?search_query=IER+SEMINARIO+DE+TURISMO+ACCESIBLE+PANAMA+2016+

Experiencias de formación

Durante el desarrollo del Curso a su cargo en el Diploma en “Política y gestión estratégica de turismo accesible” se nos asignaron varias actividades que nos guiaron hacia la investigación y reflexión, por lo que quiero compartir algunos conceptos y pautas de buen trato y calidad de atención, principalmente enfocados en la atención del turista.

¿Quiénes son consideradas personas con capacidades restringidas?

Personas que padezca alguna discapacidad por nacimiento o adquirida, permanente o temporal que se enfrenta a impedimentos en el entorno en el que se desenvuelve debido a barreras que pueden ser físicas o actitudinales, y que le pueden poner en desventaja ya sea su desplazamiento o acceso al conocimiento. Por ejemplo, en el entorno físico si una persona en silla de rueda quiere llegar a un lugar que está en un segundo piso y no hay rampa o elevador, ¿Cómo llega?

Acceso a la tecnología, si no ves ¿Cómo haces si no hay programa que puedas adquirir que te permita escuchar, o si no desarrollas como empresario paquetes turísticos que puedan describirse por estos programas, para dar a conocer tu oferta a una persona con discapacidad visual sin que esta dependa de que se la describan para conocer tu oferta turística? Se le restringe porque no se generan los medios adecuados para intégralos.

Cuando una persona elige un establecimiento, ha hecho una selección entre varias opciones y en muchas ocasiones la diferencia para que una persona indique que este establecimiento es el mejor o decida volver, se puede deber al trato recibido en ese lugar más que otros aspectos, por ejemplo, físicos estructurales. Teniendo eso en cuenta, desde que esa persona llega hay que brindar una buena atención pues hay personas que una vez que tengan una mala impresión, no cambian en su percepción por más que trate de enmendarse esa primera impresión.

Los miembros del hotel al dirigirse a ellos deben hacerlo de forma cortés. La atención no solo es en la recepción, es en todo el establecimiento, de parte de todo el que entre o pueda entrar en contacto con la persona que se hospeda o utiliza las instalaciones debe estar preparado para brindar un adecuado y buen servicio. La camarera, el de mantenimiento, los saloneros, seguridad, el de otras empresas que estén dentro del hotel como representantes de agencias de viajes, arrendadora de autos, por mencionar algunos.

Cuando se le atienda debemos escucharlo con atención, mirarlos para que sienta que le estamos poniendo verdadera atención, y no atender varias cosas al mismo tiempo dándole la impresión de que hay otros asuntos más importantes, esa persona se debe sentir especial, y con la seguridad de que se le va a atender eficaz y efectivamente. Hay que ponerle real atención a esta persona lo que nos va a ayudar a conocer qué expectativas tiene, que le gusta, y eso puede servir para que durante su estancia se trate de brindarle eso que espera. Es importante conocer nuestra oferta y la de los servicios accesibles alrededor y a distancia para tener la capacidad de responder a consultas que haga la persona, y si no sabemos saber cómo obtener la información.

Todas las personas merecen un trato amable, respetuoso, eficiente y eficaz por lo que toda empresa comprometida con un buen servicio debe preparar a su personal, y en el caso particular de personas con discapacidad; además de brindar buenas instalaciones, el personal debe estar preparado adecuadamente para atenderlo desde el principio de manera profesional.

Lo primero es que toda persona que se incorpore al sector servicio debe cada día aprender sobre los diversos clientes que puedan requerir de sus servicios para

estar preparados, y en este tema en particular a la Persona con Discapacidad, ya que el desconocimiento nos lleva desde mi punto de vista, a dos situaciones fundamentales: la primera el dar una atención inadecuada por desconocimiento de cómo debe ser el servicio, y por tener miedo llegan a extremos para evitar así el atenderles. Hay que estar preparados.

Algunos tips de buen trato y calidad de atención

A modo de ejemplo adjunto a continuación algunas pautas básicas que siempre debemos tener en cuenta.

El desconocimiento o miedo pueden hacer que se generen prejuicios y que una atención a PCR se transforme en problema, cuando no debe ser así. Lo anterior nos puede llevar a varias situaciones incómodas para ambas por lo que es oportuno saber:

- Cómo comunicarnos generando tensión entre las partes.
- Utilizar los términos correctos, para cuando se dirige a estas personas
- Evitar gestos de sorpresa, de susto, cuidar los gestos.
- Cómo generar espacios reales de entretenimiento, opciones para que la persona disfrute de su estancia, al igual que las personas que le acompañen, sus familiares, amigos,
- Ser cautos con el contacto físico, aprender la manera correcta de guiarlos, apoyarlos, hay que tener cuidado si se va a tener alguna atención que involucre contacto físico o el manejo de alguna herramienta de ayuda como un bastón, un manejo inadecuado puede generarle desbalance y /o una caída. Recuerdo como hace unos 20 años traté de ayudar a una señora adulta mayor no le pregunté cómo hacerlo y lo que hice fue provocarle una caída.
- Que no debemos sorprendernos en los casos que una persona con discapacidad viaje sola, ya que se piensa que siempre alguien debe estar con ellos olvidando que también tienen capacidades, con sus características particulares que una vez estemos preparados podremos atender sin que necesariamente requieran de un extra esfuerzo son ideas que se generan equivocadamente ya que es solo saber hacerlo , y el saber hacer es parte fundamental en la calidad de todo servicio que se brinda a todas las personas ¿Cuántas veces no nos hemos encontrado con personas que son más difíciles de atender, exigentes e intransigentes?, y no son PCR, y aún

así damos todo nuestro esfuerzo y tomamos toda clase de cursos de atención al cliente y manejo de quejas?

- Que si vienen acompañado no se debe asumir que la persona que lo acompaña es la que habla o decide por esta persona, y entonces no le habla directamente a la persona con discapacidad, ya que llegan a considerar que no tiene la capacidad para entender, y le hablamos a su acompañante.
- Hay que tener paciencia, en el hablar, por ejemplo, cuando esa persona está expresándose, si va a un ritmo más lento dejar que se desenvuelva a su ritmo, sin presiones o apurarle,
- Pedirle su opinión directa para verificar que servicio requiere, y lo más importante preguntar si requiere ayuda, ya que por ser una persona con discapacidad se da a veces por sentado que siempre necesita ayuda.
- En general al atenderles hay ocasiones en que no le ofrecemos todo el abanico de actividades que tiene el lugar limitando, o excluyendo su participación actividades que probablemente esta persona puede hacer.
- Evitar protegerlos más allá de lo necesario, más bien evaluar s necesitan de ayuda (sobreprotección innecesaria).
- No se les debe ver o trata como niños, con falta de capacidad de tomar decisiones, y al igual que todos está la probabilidad de que cometan errores, pero ¿Quién no comete errores?
- Escucharlos y valorar sus observaciones, lo que es fundamental para mejorar el servicio en función de sus aportes.
- También dependiendo de la discapacidad, en ocasiones se cree que, porque no ve o no oye, se les debe hablar muy alto cuando una cosa no tiene que ver con la otra, o hablarle exageradamente lento, no hay que exagerar
- Equivocadamente pensar que las personas con discapacidad prefieren que les hagan todas sus cosas, olvidando que también les gusta y pueden desenvolverse solas.
- En ocasiones se evita utilizar algunas expresiones ya que se piensa equivocadamente que se les puede ofender de alguna manera o que es inapropiado, por ejemplo, ante una persona ciega, se puede pensar que es incorrecto decirle o decir: "¡Nos vemos mañana!”.
- Un tema muy importante es el trato a las mascotas de apoyo , que debe ser adecuado y recordar que son como una extensión de esta persona , asì que también requieren de un trato adecuado y acceso a todas las partes en las que se encuentre su dueño.

Ahora bien, se espera que cuando estamos de viaje, se nos brinde a todos especial atención por lo que no está demás que se ofrezca ayuda a las personas con discapacidad cuando requieran por ejemplo alcanzar o levantar objetos, abrir puertas o ventanas y usar equipos, pero no es que se asuma que necesitan ayuda para todo lo que tengan que hacer, porque hay una línea que involuntariamente la podemos pasar y caer en el no respeto a la dignidad o derecho de esa persona a ser tratado como un miembro más de la sociedad.

Conclusión

Finalmente agradezco a la profesora Águeda Fernández por todas sus enseñanzas, los cambios positivos que aportó a todas las personas que participaron y tuvieron la oportunidad de aprender con ella durante su presencia en este Primer Seminario de Turismo Accesible y aquellas que se reunieron con ella , es importante mencionar que al siguiente año, a petición se le invitó para que participara en otro evento que fue organizado en esa ocasión por la Secretaria Nacional de Discapacidad en coordinación con la Autoridad de Turismo de Panamá.

Gracias profesora por permitirme ser parte de ese sueño que convirtió en realidad al generar espacios de diálogo y aprendizaje en el que personas de muchas partes aprendimos que con grandes y pequeños esfuerzos se puede aportar por un turismo accesible.

DAISY CAROLINA TRUJILLO BONAGA

- Funcionaria de la Autoridad de Turismo de Panamá, Cargo: Jefe de Cooperación Técnica Internacional
- Miembro permanente de la Comisión de Accesibilidad al Medio Físico, a la Comunicación y a la Información en representación de la Autoridad de Turismo de Panamá.
- Formación Académica:
- Diplomado en Política y Gestión Estratégica del Turismo Accesible. Universidad Nacional de Quilmes – Argentina.
- Master Internacional en Turismo. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Especialista Internacional en Turismo. Universidad Politécnica de Valencia. España
- Licenciatura en Humanidades con Especialización en inglés. Universidad de Panamá.
- Licenciada en Administración de Empresas Turísticas. Universidad Santa María La Antigua-Panamá

Compañeros de vida

Liliana Valli

Introducción

El turismo accesible lleva a establecer pautas de integración durante la actividad para este conjunto de personas con discapacidad que se manifiestan por una deficiencia física (motora, sensorial, patológica o visceral) como también por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas**.** Este conjunto tan amplio de personas 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).

Cada una de las personas de este colectivo requiere en su gran mayoría de ayudas técnicas de distinto tipo que permitan desplazarse con seguridad, en igualdad de oportunidades y en una plena integración en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación.

Nos centraremos en este caso en los perros de asistencia que son considerados una ayuda técnica que colabora para generar mayor autonomía en la vida de las personas con discapacidad. Los perros de asistencia son mucho más que mascotas, son acompañantes fieles que facilitan el día a día de sus dueños y que a veces incluso les ayudan a hacer frente a los miedos y problemas físicos y psicológicos.

Intervenciones asistidas con animales de servicio

El contacto con un animal parece también tener efectos beneficiosos, tanto para la salud física como para la mental de las personas. ... Y es que la relación con un animal de compañía puede ser utilizada para promover la empatía con los seres vivos en general y con las personas en particular.

Partiendo del hecho de que existe la diversidad y de que todas las personas tienen derecho a desarrollar plenamente su vida, existen para cada tipo de discapacidad elementos que pueden ayudar a lograr este objetivo. Como un anteojo ayuda a quien no ve bien, una silla de ruedas a quien no puede desplazarse con sus propias piernas, un audífono o un bastón, todos estos productos de apoyo son muy usados y conocidos. Pero también hay asistentes que permiten cierta independencia y ayudan a las personas. Como dicen en Bocalán Argentina "*Los perros de asistencia son ayudas técnicas que se entrenan para mejorar la calidad de vida y la autonomía de las personas con discapacidad*."

Estos asistentes entrenados no solo sirven como ayudas sino que se transforman en compañeros de vida.

La Assistance Dog Internacional -ADI-, organización internacional sin fines de lucro, reconoce cinco categorías diferentes de Perros de Asistencia:

- Perro Guía (para ciegos o disminuidos visuales)
- Perro Señal (para personas con discapacidad auditiva).
- Perro de Alerta Médica (para personas con Diabetes tipo I, Epilepsia y otros).
- Perro de Servicio (para personas con discapacidad física motora)
- Perro de Servicio para Niños con Autismo (PSNA).

Además de estos están los Perros para terapias asistidas con animales (TAA)

Tipos de perros de asistencia según la discapacidad

- **Perros de asistencia para personas con discapacidad física**. Preparados para coger cosas del suelo, encender interruptores, abrir y cerrar puertas y cajones, etc.
- **Perros de asistencia para personas con discapacidad auditiva**. Especialmente entrenados para avisar a su dueño de diversos sonidos (timbres, teléfono, llanto de un bebé, voces, alarmas, despertador, etc.) y llevarle hasta el lugar de donde proviene sonido.
- **Perros de asistencia para personas con discapacidad visual.** También conocidos como perros guía.
- **Perros de asistencia para alertas y emergencias.** Entrenados para hacer compañía a personas mayores o asistir a personas que pueden sufrir enfermedades como diabetes o epilepsia, y pedir ayuda en caso de ser necesario.
- **Perros de asistencia para personas con autismo.** Son un tipo de perros de terapia capaces de evitar o reducir las conductas disruptivas y conductas estereotipadas propias del autismo. Estos animales, que establecen un canal afectivo muy fuerte con sus dueños, mejoran la comunicación, la estimulación sensorial y la seguridad de sus propietarios.
- **Perros para la realización de terapias asistidas con animales (TAA).** Este tipo de intervenciones incluyen el vínculo persona-animal con una finalidad terapéutica y/o educativa. Los perros para terapia son utilizados en personas con discapacidad intelectual o psíquica, trastornos psicológicos, además de en residencias de ancianos, centros sociales y centros de drogodependientes.

Los compañeros de vida son muy especiales para quienes los emplean, como así también para las familias de los mismos, pues alivianan el quehacer cotidiano.

No es imprescindible que los perros sean de una raza determinada aunque es aconsejable que sean dóciles, tranquilos, afectuosos y previsibles para poder vivir en sociedad sin problemas.

Como introducción haremos una breve reseña describiendo cuales son las patologías o discapacidades y limitaciones a las que se enfrentan estas personas, para las cuales estos perros son útiles.

Patologías y discapacidades

Personas ciegas y disminuidas visuales

La ceguera es la incapacidad de ver, incluso la luz. Si alguien sufre de ceguera parcial, quiere decir que su visión es limitada. La ceguera absoluta significa que no puede ver absolutamente nada y se encuentra en total oscuridad. (Enciclopedia Médica).

Cuando un una persona ciega o disminuida visual se encuentran en un ambiente familiar o hacen un mismo recorrido a través de locales cerrados o en calles o paseos, sin mucha afluencia de personas, su habilitación o rehabilitación usando suplencias sensoriales, les permiten moverse por esos entornos con cierta soltura, pero no ocurre lo mismo cuando deben desplazarse por lugares con gran cantidad de público o por primera vez, porque les falta el apoyo de las rutinas aprendidas y repetidas con asiduidad. En este caso la ambulación es insegura, no por defecto del aparato locomotor, sino por las condiciones en que se realiza la marcha.

¿Qué necesitan?:

- La persona ciega, que se ayuden a los sentidos que deben suplir la falta de la vista (el tacto, el oído y el olfato) con la adecuada señalización.
- La persona disminuida visual, que el resto de la visión sea estimulada por indicaciones adecuadas como: los colores contrastantes, tamaño adecuado e iluminación suficiente, aunque también resultan beneficiados con las disposiciones que se tomen para las personas ciegas.

La persona ciega tiene sus barreras en:

- Entornos donde la ausencia o deficiencia de la señalización adecuada (táctil o acústica) dificulta la orientación.
- El empleo de materiales que absorben el sonido en solados y paredes, que con tal comportamiento atenúan las reflexiones y como consecuencia su recepción como elemento referencial de orientación, posición y tránsito.
- Los obstáculos imprevistos en el camino, las personas, los animales, las zanjas, las irregularidades del solado, los elementos colocados temporariamente como andamios y carteleras.
- La vivienda o lugar de trabajo, cualquier cambio de muebles o modificación de la configuración sin previo aviso. Un desnivel o una escalera, no constituye una barrera para un ciego, pero sí la falta de aviso con suficiente anticipación de su existencia, así como la falta de pasamanos a ambos lados.

La persona disminuida visual encuentra barreras cuando:

- El resto de visión útil no es convenientemente estimulada por las señalizaciones y/o disposiciones constructivas, elementos del mobiliario, etc., por colores contrastantes, tamaño adecuado o iluminación conveniente.
- Se revisten con espejos grandes superficies, lo que produce desorientación.
- -Existe deslumbramiento por el brillo del solado y revestimientos de paredes o por diferencia de iluminación al pasar de un local al otro.

Personas sordas e hipoacúsicas

La sordera es la dificultad o la imposibilidad de usar el sentido del oído debido a una pérdida de la capacidad auditiva parcial (hipoacusia) o total (cofosis), y unilateral o bilateral. Así pues, una persona sorda será incapaz o tendrá problemas para escuchar. Esta puede ser un rasgo hereditario o puede ser consecuencia de una enfermedad, traumatismo, exposición a largo plazo al ruido, o medicamentos agresivos para el nervio auditivo.

La diferencia principal entre la sordera y la hipoacusia es el grado de intensidad de la pérdida auditiva.

Las personas sordas e hipoacúsicas son el segmento más olvidado y menos acompañado en la comprensión de su desventaja, ya que como no se evidencia en el aspecto físico o en la movilidad del individuo, generalmente pasa inadvertida, olvidando que en muchos casos, también hay problemas con la emisión de la voz.

La imposibilidad o dificultad en percibir las señales sonoras, hace que la ambulación sea peligrosa en lugares muy concurridos sin la correspondiente adecuación.

¿Qué necesitan?:

- La persona sorda necesita que se ayuden a los sentidos que deben suplir la falta de oído. (La vista y la sensibilidad corporal a las vibraciones).
- La persona hipoacúsica necesita que el resto de audición, mejorada o no con otoamplífonos, reciba el estímulo sonoro en las mejores condiciones, evitando las reflexiones múltiples y los ruidos de fondo, aunque también resultan beneficiados con las medidas que se tomen para sordos, con información visual.

La persona sorda encuentra barreras en:

- La ausencia o falta de simultaneidad de la transcripción visual o vibratoria en los estímulos sonoros.

- Los llamados por altoparlantes, dictáfonos, teléfonos, radios y timbres.
- Un interlocutor de espaldas o mal iluminado cuando hace lectura labial o gestual.
- El entorno demasiado abigarrado que lo fatiga o distrae de su punto de atención que es el interlocutor, al que no puede perder de vista.

Las personas hipoacúsicas encuentran barreras en:

- Revestimientos de solado y paredes que reflejan el sonido.
- Locales acústicamente mal acondicionados, con aislamiento y amortiguación incorrectos, que ocasionan en el oyente común molestias estas se acentúan con el uso de prótesis auditivas, cuando en los locales se cumplen funciones ruidosas simultáneas, como talleres, aulas, auditóriums, sala de conciertos, conferencias y teatros, pues las personas hipoacúsicas que usan otoamplífonos no pueden seleccionar subjetivamente el estímulo sonoro recibido.

Personas con discapacidad visceral: Diabetes y epilepsia

La diabetes es una enfermedad en la que los niveles de glucosa (azúcar) de la sangre están muy altos. La glucosa proviene de los alimentos que consume. La insulina es una hormona que ayuda a que la glucosa entre a las células para suministrarles energía. En la diabetes tipo 1, el cuerpo no produce insulina. En la diabetes tipo 2, la más común, el cuerpo no produce o no usa la insulina de manera adecuada. Sin suficiente insulina, la glucosa permanece en la sangre.

Con el tiempo, el exceso de glucosa en la sangre puede causar problemas serios. Puede dañar los ojos, los riñones y los nervios.

La diabetes tipo uno anteriormente conocida como «diabetes juvenil» o «diabetes insulinodependiente», es un trastorno crónico en el cual el páncreas produce muy poca insulina o directamente no la produce.

Si los niveles se elevan por encima a un umbral determinado, ocurre una hiperglucemia. Si descienden, estaremos ante una hipoglucemia.

La hipoglucemia severa es cuando tu nivel de glucosa en la sangre baja tanto que no puede aplicarse el tratamiento por sí mismo y necesita ayuda de otra persona. Esta hipoglucemia es peligrosa y necesita ser tratada de inmediato.

Las complicaciones a largo plazo de la hiperglucemia no tratada pueden incluir los siguientes:

- Enfermedades cardiovasculares.
- Daño a los nervios (neuropatía)
- Daño renal (nefropatía diabética) o insuficiencia renal.

La epilepsia es un trastorno neurológico provocado por el aumento de la actividad eléctrica de las neuronas en alguna zona del cerebro. La persona afectada puede sufrir una serie de convulsiones o movimientos corporales incontrolados de forma repetitiva. A esto se le llama "ataque epiléptico".

En presencia de un ataque epiléptico ayudar a colocarle en el suelo, evitando que se lastime. Colocar una almohada o manta doblada bajo la cabeza para que no se golpee contra el suelo. Quitarle las gafas y aflojar el cinturón, corbata u prendas de ropa apretadas. No introducirle nada en la boca. No sujetarle para evitar sus movimientos. Una vez terminada la crisis dejarle descansar tumbado de costado.

En ambos casos, diabetes y epilepsia, por tener episodios aleatorios y que no pueden proveerse con anterioridad es complejo para su entorno familiar o social que puedan estar alertas todo el tiempo.

Discapacidades físicas motoras

La discapacidad motora se define como la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica para manipular objetos o acceder a diferentes espacios, lugares y actividades que realizan.

Las distintas clases de discapacidad física o motriz son las siguientes:

- Monoplejia. (Parálisis en una única extremidad, generalmente producida por daños en el nervio que inerva la zona afectada).
- Paraplejia.
- Tetraplejia.
- Hemiplejia.
- Espina bífida.
- Distrofia muscular.
- Parálisis cerebral.
- Amputación.

Presentar discapacidad motora equivale a tener un problema específico para la movilidad, situación que nada tiene que ver con el procesamiento cognitivo o intelectual de la información.

Estas personas tienen limitaciones posturales, de deslazamiento y de coordinación de movimientos. Por lo tanto requieren generalmente atención para poder realizar actividades cotidianas. Entre ellas se encuentran las personas que sufren de esclerosis múltiple (EM).

Es importante que tengan quien los ayude en su vida cotidiana casi de forma permanente. Muchas veces en cosas o actos simples que para ellos son complejos.

Personas con discapacidad intelectual: Niños con Autismo

El trastorno del espectro autista (TEA) es un trastorno cerebral con el que se nace. Afecta a la comunicación y a la interacción social y va acompañado de patrones de comportamiento e intereses restringidos y repetitivos.

Un niño con autismo prefiere las rutinas, el orden y los ritos; tiene dificultadas con los cambios o la transición de una actividad a otra. Se obsesiona con algunas actividades inusuales, que hace de forma repetitiva durante el día.

Evita el contacto visual y quiere estar solo. Tiene dificultades para comprender los sentimientos de otras personas y para hablar de sus propios sentimientos. Presentar retrasos en las destrezas del habla y el lenguaje. Repite palabras o frases una y otra vez (ecolalia).

Esto desconcierta a las familias y personas del entorno, especialmente por sus conductas como el rechazado al contacto afectivo, la falta de respuesta cuando se les habla y de contacto visual.

Es por ello que necesitan controlar su ansiedad social, mejorar su autoestima y su deseo de escape ante algunas situaciones.

Las personas con discapacidad y sus compañeros de vida

El perro guía o lazarillo es una herramienta útil y valiosa en el desplazamiento de las personas no videntes, con diminución auditiva, con capacidades reducidas, problemas emocionales o médicos. Además de dar seguridad en la vida cotidiana, estos animales forman un estrecho vínculo con su dueño, por lo que son compañía y parte de la familia para ellos.

Estos perros adquieren, gracias a un esmerado adiestramiento, el papel de ojos del que no puede ver, oído de los sordos o con disminución auditiva y asisten en lo cotidiano a los que no pueden desenvolverse por sí solos. En su entrenamiento participan especialistas que no sólo los adiestran para su posterior asignación a una persona en particular, sino que también les trasmiten valores como el cariño, la comprensión y la ternura tanto al animal como a su futuro dueño.

Conocemos poco de estos perros guía en su función más conocida como lazarillos de personas no videntes, pero aquí también hablaremos de su papel de asistencia a personas con capacidades reducidas.

Un poco de historia

El punto de partida de la historia del perro de guía puede marcarse en la fundación de un instituto para ciegos en Viena por Herr Johann Whilhelm Klein en 1819. Las ideas de Kleim fueron extraídas de la vida de un hombre ciego llamado Joseph Resinguer que enseñó a tres perros para que le ayudaran en sus labores cotidianas.

Por fin, el proyecto de Klein inspiró, en 1916, al doctor Gerhard Stalling, que estableció una escuela de entrenamiento para perros con el objetivo de adjudicarlos a soldados alemanes de la Primera Guerra Mundial que habían perdido su facultad visual. En los años 20 llegó la primera escuela a Estados Unidos, a cargo del invidente Morris Frank y después a Inglaterra, a Italia y a España.

Situación del perro guía y las escuelas en distintos países

Hoy en día existen escuelas prácticamente en todos de los países desarrollados. En los EEUU hay más de 11 escuelas, en Francia 10, en el Reino Unido la GDBA tiene más de 14 centros en todo el país, en Alemania 5, en Australia 2, Corea, en Japón 5, en Nueva Zelanda 1, en la República Checa, en Sudáfrica 1, en Italia 3, Irlanda 1, en Polonia 2, en Bélgica 2, Holanda, Canadá 2, Noruega 2, Suiza, en Israel 2, en Rusia y países del este existen varias escuelas y en España la Fundación Once del Perro Guía (FOPG).

Un gran número de estas escuelas están agrupadas en las Federaciones de los respectivos países y en la FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ESCUELAS DE PERROS GUÍA con sede en las oficinas centrales de la GDBA (Reino Unido). En la actualidad hay unas 35 escuelas de todo el mundo asociadas en esta Federación.

La observación del panorama internacional nos muestra, que la existencia de los centros de adiestramiento de perros guía son un signo de desarrollo económico y social. Los centros de adiestramiento de perros guías pueden ser considerados como indicadores del grado de desarrollo de los servicios de protección social.

Las diferentes formas jurídicas de las escuelas, en estos países, son Fundaciones u organizaciones benéficas que aceptan donaciones de empresas, del público en general y de los solicitantes de perro, a otras que obtienen financiación de los respectivos Gobiernos a través de Ministerios de Asuntos Sociales o de los seguros sanitarios. Algunas escuelas pertenecen o están financiadas por organizaciones filantrópicas de carácter internacional (Club de los Leones principalmente).

En Argentina el entrenamiento de Perros de Asistencia nace junto con la Asociación Civil Bocalán Argentina en el año 2011. Hasta ese momento los perros de asistencia provenían de otros países conde se los entrenaba y posteriormente eran traídos por sus usuarios.

El que los perros se adiestren aquí, con entrenadores locales favorece que los Perros de Asistencia puedan llegar a más gente, pues, de otro modo, quizás, no contarían con los medios suficientes para desplazarse y permanecer una temporada en otro país para disponer de un Perro de Asistencia.

Por otro lado, aunque con el tiempo usuario y Perro de Asistencia llegan a formar un auténtico equipo, es necesario que los instructores y entrenadores puedan realizar seguimientos periódicos al usuario y al perro, durante toda la vida laboral del animal. La finalidad de estos seguimientos es asegurarse del buen estado físico y psíquico del perro, así como, de la mejora de la calidad de vida y de la autonomía que el animal le proporciona a su usuario.

El proceso de adiestramiento de los compañeros de vida

Características del perro de asistencia en general

Las primeras prácticas en adiestramiento tuvieron como referente al Pastor Alemán, puesto que era la raza más popular en las tierras teutonas. Actualmente se usan mucho, además del Pastor Alemán, el Labrador y el Golden Retriever. En el caso de perros de señal no es necesario perros de raza sino mestizos que tengan el temperamento idóneo para alerta de sonidos. Por ello se los busca en refugios, aunque si la persona sorda tiene ya un perro, se puede adiestrarlo si es apto para el oficio de perro de señal. En cuanto al sexo, no hay diferencias entre machos y hembras, siendo ambos aptos para convertirse en el mejor instrumento de movilidad de una persona incapaz.

Los criadores intentan conseguir la genética perfecta por medio de cruces para, después, formar definitivamente al can. Físicamente, los perros-guía deben guardar unas condiciones perfectas, no superando nunca la talla mediana. Rasgos de carácter como la obediencia, la serenidad, sociabilidad y un carácter equilibrado, deben estar presentes en su personalidad.

Comienza la tarea

La primera etapa del aprendizaje del mismo depende de que exista una **familia educadora**. Se entrega a un voluntario un cachorro tras sus siete semanas de vida, y posteriormente se realiza su seguimiento con visitas mensuales al hogar de acogida. Al cumplirse el primer año, se lo retira de ese hogar para comenzar su instrucción.

Esta etapa es crucial para el perro porque es cuando comienza su **adaptación al medio** que le rodea. Del hogar voluntario depende su socialización y su grado de integración social pues debe acostumbrarse al transporte público, a las tiendas, al bullicio, a la limpieza de su hábitat y a relacionarse con el ser humano. Aprende a usar correa, a ser limpio en la casa, a no ser destructivo, es decir alcanza los niveles de obediencia básica. Por eso se exigen a los hogares voluntarios una serie de requisitos tales como no dejar al perro más de dos horas solo al día en la casa.

A los tutores se les facilita un carné especial para poder acceder a lugares a los que **no dejan entrar perros** y así darle sus primeras nociones de obediencia básica. Existe una prueba que se realiza durante el seguimiento del desarrollo del cachorro, consiste en un completo examen médico que determinará si el animal está en condiciones de transformarse en un perro guía. Este programa de tutelaje termina cuando el perro cumple el año.

Inicio del adiestramiento

El adiestramiento tras el tutelaje dura hasta los **tres años de edad**. Durante este período el perro aprenderá a buscar un asiento para su dueño en el autobús, a pararse ante los semáforos, a esquivar obstáculos, a detectar las escaleras, a caminar pegado al dueño, etc.

Los ejercicios van dejando cada vez más responsabilidad en manos del perro, que deberá aplicar su inteligencia en determinadas situaciones muy difíciles. El can es evaluado constantemente para comprobar y valorar sus aptitudes frente a las pruebas reales. Tanto es así, que en las últimas fases del adiestramiento, el

encargado del perro camina con un antifaz delegando en el perro la capacidad de guiar.

El perro indicado para la función indicada

Perro Guía Lazarillo

Llega la hora de la verdad. La prueba de fuego real para el perro: su asignación a un miembro de la comunidad con deficiencia visual. El usuario y el perro serán sometidos a un proceso de acoplamiento de tres semanas para ver si su unión es apta. Hay que tener en cuenta que el perro pasará nueve o diez años con la persona ciega y debe estar preparado para llevarle por caminos seguros, reaccionar ante imprevistos, relacionarse favorablemente con el entorno del invidente.

La tarea de los formadores de perros guía no termina con el acoplamiento continúa durante todo el periodo de convivencia por medio de visitas de supervisión. El contacto con la institución no se pierde, puesto que pueden surgir necesidades diferentes como nuevas rutas por un nuevo trabajo o cualquier otro tipo de dificultad relacionada con la salud y el estado del perro.

El perro guía es un instrumento de movilidad personal: intransferible y monoplaza, porque esta educado y formado para un único dueño.

Es característico e identificatorio de un perro guía su arnés. Que consta de una pechera de cuero que rodea el cuerpo del animal y un asa de metal que se ajusta en distintas posiciones de acuerdo a la comodidad del usuario o dueño.

En general se adiestra al perro guía para trabajar del lado izquierdo de la persona ciega. Camina en paralelo a la misma, que se sitúa a la altura de los cuartos traseros del animal. Esto permite un tiempo de reacción de unos 2 o 3 segundos ante cualquier variación o advertencia del perro.

El arnés debe ser sujetado en forma suave para poder percibir todos los movimientos del perro y evitar tensión en la espalda, brazo y cuello, lo que podría provocar dolores.

El perro guía en línea recta para facilitar la movilidad segura e independiente de la persona ciega. Lo hace por el centro de la acera y deberá vencer cualquier obstáculo que pueda aparecer en el camino, desviándose a derecha o izquierda dejando suficiente espacio para su amo y volviendo a recuperar la línea central y recta lo más pronto posible.

Al llegar al borde o fin de una vereda el perro se detendrá esperando su amo le indique que hacer. Es la persona por medio del oído y la concentración en el transito quien indicará cuando cruzar. Durante su instrucción el perro aprendió que un vehículo aproximándose significa peligro y por propio instinto de supervivencia, evitará situaciones que amenacen su vida. A pesar de esto, su repuesta no será confiable y será la persona no vidente quien decidirá en esta situación, por si misma o pidiendo ayuda a alguna otra persona presente en el lugar.

Por lo general la movilidad con el perro guía resulta menos estresante para la persona ciega dado que se reduce el número de decisiones que ha de tomar. En los desplazamientos con el bastón la persona ciega ha de analizar y procesar la información que obtiene en cada uno de los movimientos del bastón y decidir si es seguro continuar o en qué dirección debe desviarse para negociar el obstáculo y continuar el desplazamiento de forma segura.

Con el perro guía la cantidad de información a procesar se reduce y el perro utiliza su iniciativa para resolver algunas de las situaciones más comunes (se mueve a derecha o izquierda dejando espacio suficiente para su amo en presencia de un obstáculo en el pavimento, continua en línea recta y se para al alcanzar un bordillo o escalón para indicárselo a su amo) reduciéndose de este modo el número de decisiones que debe tomar el amo y haciendo así el desplazamiento menos estresante, más relajado.

Perros señal

La problemática de las personas sordas es tan invisible como desconocidos son los perros de señal. La sociedad acepta a los perros guía y esta sensibilizada hacia las personas ciegas, pero la sordera también genera dificultades que los perros pueden ayudar a disminuir. Sin embargo aún hay muchas personas sordas que no saben cuánto puede ayudarles un perro.

El perro de señal avisa a su dueño de que llora un bebe, de que suena el teléfono, de que alguien en la casa lo está llamando, del timbre del a puerta o cualquier otro sonido que sea relevante para la persona, como que se le caído algo, se oye una alarma o suena el despertador. Alertan tocándole el pie con una pata o apoyando las dos patas delanteras sobre una pierna en caso de alarma.

Son las propias personas sordas quienes adiestran a sus perros, siempre mediante premios y sin hacer nada que les cause dolor o miedo. En adiestramiento se basa en la reactividad natural al sonido de los perros, es decir, se refuerza un talento que el perro ya tiene, para que disfrute de su trabajo de alerta de sonidos.

En este caso se adiestran de forma que al escuchar determinados sonidos que interesen a sus dueños acudan a avisarles y les conduzcan a la fuente de sonido. Mucha gente los elige porque además de ayudarles a ser más autónomos, los perros, como sabrás si tienes uno en casa, son unos de los mejores compañeros de vida.

Perros de Alerta Médica

Cuando hablamos de perros de alerta médica, o perros de aviso, como también se les conoce, nos referimos a todos aquellos que han sido entrenados para asistir a una persona con una necesidad de tipo médico, como por ejemplo: la diabetes. Sí, un perro capaz de avisar hipo e hiperglucemias con tiempo suficiente (20 minutos) para que la persona pueda tomar las medidas preventivas necesarias y minimizar así las situaciones fuera de rango. Es importante destacar que el perro avisa tanto de día como de noche, lo que aporta muchísima seguridad a la persona y a quienes conviven con ella. Avisa mediante un ladrido o con contacto físico.

Existen varios beneficios en un perro de alerta médica, especialmente para el cuidado de la diabetes Tipo 1. Entre ellos encontrarás:

- Disminución de episodios de inconsciencia
- Disminución de llamadas de emergencias
- Trabajar en la independencia
- Trabajar en reducir el nivel de estrés y ansiedad producido por la incertidumbre de la llegada de una hipoglucemia
- Mejorar la calidad de vida en general y la relacionada con la diabetes en particular.

No está claro aun lo que realmente detectan. Aparentemente por medio del olfato ante la aparición de olores especiales, pero lo que si es cierto y demostrado científicamente en experimentos en la Universidad de Queens en Belfast es que son capaces de detectarlo y entrenarse para avisar a sus dueños.

También hay perros de alerta médica para la epilepsia que, según las necesidades de la persona pueden ser: Perros de alerta, que avisan de la crisis con tiempo suficiente para tomar las medidas necesarias, perros de respuesta, que reaccionan ante un crisis bien sea ladrando, accionando un pulsador o acercando medicamentos a la persona o perros de alerta y respuesta, que evidentemente, hacen las dos cosas. Igual que en el caso de la diabetes, los perros de alerta médica para la epilepsia son capaces de avisar tanto de día como de noche, aumentando considerablemente la autonomía de la persona.

La enorme capacidad olfativa del perro le permite aislar y detectar un olor en medio de muchos. Habilidad que resulta especialmente útil para los perros de asistencia médica para alérgenos, que son aquellos canes capaces de detectar productos que contengan alérgenos y sus trazas. Por ejemplo: Cacahuetes, melocotones, gluten, lactosa, etc. Y todo esto sin necesidad de abrir los paquetes.

Aunque no hay limitaciones de tamaño o raza para poder adiestrar a un perro, en general se trabaja casi exclusivamente con Jack Russell Terriers y, como es lógico, sólo utilizan técnicas de adiestramiento en positivo, entendiendo que el bienestar del animal debe primar por encima de todo. El proceso comienza cuando el cachorro tiene dos meses y medio y se hace con muestras de olor del humano.

Esta primera fase dura aproximadamente cuatro meses. Una vez finalizada, se entrega el perro a su nueva familia y comienza la segunda fase de adiestramiento, ya con el humano en su casa. Hay que recordar que el adiestramiento se hace de forma personalizada. Los perros de alerta médica son capaces ya no sólo de mejorar la calidad de vida de su humano, que eso lo hacen todos, cada uno a su manera, sino de salvarle la vida. Amor y entrega en su máxima expresión.

Perro de asistencia para Personas con discapacidad física

La movilidad es la prioridad funcional más alta para el 65% de los pacientes con EM, dando al individuo la percepción de disminución de su capacidad de realizar actividades de la vida diaria. Los perros de asistencia, en este caso, están capacitados para realizar una variedad de tareas desde recuperar objetos, para abrir puertas, tracción de la silla de ruedas y realizar tareas simples en casa que ayudan con las actividades de la vida diaria.

Se utilizan las mismas razas que para los lazarillos, con un entrenamiento especial para poder realizar las tareas que les solicitan.

Perro de Servicio para Niños con Autismo (PSNA)

Es un perro específicamente entrenado para ayudar a la integración social de niños hasta una edad máxima de 11 o 13 años y sus familias Son ayudas técnicas para los usuarios, permitiendo entre otras cosas la descentralización de la discapacidad, la superación de barreras arquitectónicas y un importante apoyo emocional, no sólo para el usuario a quien va dirigido sino también para toda su familia.

Es un poco menos conocido en comparación con los otros tipos de perros, pero se constituye en una herramienta valiosa para los padres de estos niños, pues ellos, intentan escaparse, fenómeno conocido como fuga y al intentar abrazarlos o retenerlos entran en una crisis.

En Canadá, donde comenzaron a entrenar perros de asistencia para autismo, se dieron cuenta que los niños no reaccionaban mal al anclaje o landing cuando este provenía de un perro que lo sujetaba con una traílla por la cintura, así el padre puede salir tranquilo con su hijo, quién a su vez va seguro sujeto a su perro quien guía al niño de manera segura por la calle y evita las tan temidas fugas. Esta habilidad es una de las razones por las que no se entrena a este tipo de perros para personas adultas con autismo, pues un perro tendría dificultades para "anclarse" en el momento de las fugas.

Este tipo de perros se selecciona en función de diversas aptitudes, entre ellas: sensibilidades medias-bajas, un temperamento sólido, estable y una posición de líder -no excesivamente dominante-. Esta selección permitirá una mayor probabilidad de que el perro elegido sea exitoso en su función como PSNA.

Sus habilidades son: Control y anclaje. Velocidad y tensión. Estimulo de la marcha y la integración sensorial. Aporta seguridad vial y mejora la calidad de vida de la familia y reduce el estrés que se genera en las salidas a sitios públicos.

Beneficios: ayuda a mejorar los patrones de sueño, estimula la intención comunicativa y verbal y conductas de oposición y tacto profundo.

Reducción de conductas de oposición: los PSNA ayudan a reducir las conductas de oposición en los niños con autismo. Un ejemplo son los "berrinches", que ocurren sobre todo en la calle. Reducen estas conductas cambiando su funcionalidad. Cuando comienza este comportamiento por parte del niño, el perro acude a él y le lame la cara, haciendo de eso algo divertido -los primeros 2 ó 3 minutos-, consiguiendo finalmente que el niño se levante.

Estimulación sensorial: además de lo mencionado anteriormente, el perro en sí es un estímulo muy llamativo para los niños. Tiene un tacto diferente, huele diferente, su hocico está húmedo, se comporta de manera diferente… por lo que supone un elemento más de estimulación sensorial para estos niños, siendo a su vez por tanto, parte también de un enriquecimiento ambiental.

Perros para terapias asistidas

Las Terapias Asistidas con Animales son la utilización de un perro como un recurso terapéutico. Con el objetivo de mejorar las funciones físicas, cognitivas, emocionales y relacionales de las personas tratadas.

Pueden utilizarse con cualquier persona o colectivo que presente necesidades especiales. Pueden ser tan dispares como personas en riesgo de exclusión social, trastornos alimentarios, enfermos terminales, trastornos de salud mental, internos y jóvenes en centros penitenciarios, diversidad funcional y mujeres víctimas de violencia de género entre muchos otros. Deben estar dirigidas siempre por un profesional de la salud o educación.

La compañía del animal mejora la calidad de vida del ser humano, aumenta la longevidad y preserva el equilibrio físico y mental. Facilita la recreación, reduce el estrés, y disminuye el índice de depresión. Obliga a asumir responsabilidades, aumenta la autoestima, y, en la mayoría de los casos, mejora la integración de la familia. El intercambio afectivo con el animal mejora el estado emocional de una persona que se siente acompañado y se mantiene activo porque debe asumir la responsabilidad de su cuidado, aumentando así la seguridad en sí mismo.

¿Cómo actuar ante un perro guía?

La ayuda a personas con discapacidad visual combina aptitudes del perro como animal de trabajo y de compañía. Sin embargo, mientras están en función, no debe ser distraídos, salvo con la autorización expresa de su propietario.

No podemos tratar a un perro guía como a cualquier otro perro mientras está trabajando. *Si queremos acariciar a un perro guía, deberemos contar antes con la autorización de su propietario.* Porque para poder guiar en forma adecuada, el perro debe tener los cinco sentidos y dedicar todo a su atención a la tarea que lleva acabo. Al acariciarlo podríamos provocar que se distrajera, hecho que podría tener graves repercusiones para la persona a la que acompaña.

Los perros guía realizan su función en la calle. Una vez en casa, el perro se convierte en un animal de compañía como cualquier otro en los casos de ceguera. Cariñoso, juguetón y hasta travieso, el perro guía se comporta hacia su propietario y hacia el resto de la personas de la familia de la misma forma que lo hace cualquier otro perro.

En el caso de otros perros guía, su actividad en la casa es muy importante por lo que dejan de estar en funciones cuando su dueño se va a dormir.

La fundación ONCE propone un **decálogo del comportamiento ante la presencia de un perro guía:**

- No me des de comer ni me llames cuando estoy trabajando. Los silbidos me distraen.
- Si quieres saludarme pregunta primero a la persona.

- No dejes tu perro suelto cerca de mí. Intenta controlarlo.
- Para dar una indicación a mi dueño, no tires de la correa ni me agarres del arnés.
- Recuerda que soy los ojos, oídos y asistencia de una persona.
- No impidas mi paso a los establecimientos ni transportes. La ley me ampara.
- No me tengas miedo. Ni soy agresivo ni transmito enfermedades.
- Si cuando vas conduciendo ves que intento cruzar, ten precaución y para a una distancia suficiente para no asustarme.
- Facilítame una ubicación cómoda en los transportes públicos.
- Somos perros limpios. El pipí y las cacas siempre lejos de las aceras en los lugares adecuados.

La legislación

En muchos países se ha legislado sobre los derechos y usos del perro guía. En realidad en la mayoría de dichas leyes se refiere a los “perros de asistencia” definiendo a los mismos como a los utilizados por personas con discapacidad, adiestradas especialmente para el acompañamiento, la conducción y la ayuda de estas personas. Los mismos deberán estar registrados ante el organismo que determine la autoridad competente a través de la reglamentación. Dicho organismo será el responsable del control sanitario de los animales y tendrá a su cargo la entrega de un distintivo identificatorio del perro que deberá llevar colocado en lugar visible.

Estos animales tienen un tratamiento especial ya que son considerados asistentes o acompañantes terapéuticos de las personas con discapacidad. Es por ello que la ley debe proteger el acceso de estas personas, acompañada de un perro de asistencia, a cualquier lugar de uso público, facultándolo para entrar a todo edificio, construcción, infraestructura o espacio de uso público, sea de propiedad privada o pública, destinado a un uso que implique la concurrencia de público. Esto incluye, por ejemplo, empresas, centros comerciales, restaurantes, cines, teatros, hospitales, instituciones públicas, etc.

Asimismo, se les permite acceder y circular en cualquier medio de transporte terrestre o marítimo de pasajeros que preste servicios en el territorio nacional, sea gratuito o remunerado, público o privado, individual o colectivo.

La persona con discapacidad no puede ser obligada a pagar una suma extra de dinero por acceder con su perro de asistencia a alguno de estos medios de

transportes ni condicionado al otorgamiento de ninguna clase de garantía, salvo que incurra en un gasto adicional. Por ejemplo, si el discapacitado que viaja en un bus junto a su perro guía, de señal o de servicio, impide el uso de otro asiento por la presencia del perro, deberá necesariamente pagar dicho asiento. El acceso a los medios de transporte aéreo se rige por la normativa vigente en esta materia. Sólo se aceptarán en cabina cuando acompañen a pasajeros cuya orientación dependa de ellos. (En caso de pasajeros sordos o de pasajeros que precisen apoyo emocional será necesario un certificado médico de confirmación).

Los instructores certificados podrán igualmente viajar con un animal de servicio en cabina y con las mismas condiciones. Irán provistos de bozal si viajan en cabina. No ocuparán asiento, viajando junto al pasajero en el lugar que menos molesten al resto del pasaje. Podrán viajar, tanto en cabina como en bodega, sin cargo adicional alguno siempre y cuando acompañen a pasajeros con necesidades especiales.

Cabe destacar que el adiestramiento de este tipo de perros puede costar varios miles de dólares, ya que implica un largo proceso de selección, preparación y evaluación de los animales. En efecto, los perros de asistencia no sólo deben saber cumplir bien las instrucciones de sus dueños, sino también, en ocasiones, actuar en contra de éstas, si le van a causar daño. Por ello, la ley en general establece que el que cause alguna herida, trauma o la muerte injustificada a un perro de asistencia, puede ser obligada al pago de las cuentas veterinarias y de los costos de reemplazo del perro a su dueño, sin perjuicio de la responsabilidad civil indemnizatoria que le corresponda.

No todos los países poseen leyes de este tipo, y en algunos lugares aun teniéndolas no se cumplen.

Reflexión final

Desde siempre el ser humano ha demostrado un fuerte vínculo con los animales, por lo que su uso como apoyo en las distintas problemáticas de discapacidad y otras circunstancias emocionales o médicas no es de extrañar.

Porque es una herramienta muy útil, tanto para el usuario directo como para las familias del mismo. Permite independencia, transmite tranquilidad, disminuye el estrés y la soledad, mejorando el trato intrafamiliar y con el resto de la sociedad.

Estos animales no solo brindan apoyo sino también afecto a sus dueños. Son importantes en la vida de esas personas a quienes acompañan, por eso decimos que son compañeros de vida.

Solo al conocer a algún usuario de estos perros uno toma dimensión de su importancia. Tuve la suerte de conocer a Delfi, una perra labrador muy especial que acompañó a Águeda, brindándole mucha ayuda y también mucho cariño.

Las vimos juntas transitar las aulas y pasillos de la Universidad de Quilmes. Delfi siempre atenta a lo que Águeda pudiera necesitar. Aprendimos con ella lo que podíamos o no hacer mientras estaba "trabajando", aunque la tentación de acariciarla fue difícil de contener.

Águeda y Delfi son el ejemplo de lo que puede representar la asistencia de estos perros para las personas que los necesitan. Y como sin lugar a dudas son por sobre todo compañeros de vida.

Bibliografía

- Historia del perro Guía por Benigno Paz
- http://www.iberia.com/ar/viajar-con-iberia/animales/?language=es
- http://perrosguia.once.es/
- https://oirpensarhablar.com
- https://latimosbocalan.org
- https://bocalanargentina.org
- https://www.fundacioncanem.org/

LILIANA VALLI

- Directora Departamento Turismo Accesible / Fundación Turismo Para Todos.
- Diplomada en Política y Gestión Estratégica del Turismo Accesible UNQ.
- Contacto: livalli@hotmail.com

Enorme AGUE

Verónica Martínez

Introducción

Cuando recibí la invitación para participar del homenaje a Ague, no dudé en sumarme. En esta oportunidad no armé un artículo sobre algún tema relacionado al Turismo accesible, sino que decidí escribir sobre ella y poder contar cómo influyó en mi vida, tanto en lo personal como en lo profesional.

Es muy difícil hacerlo, ya que aún no caigo que ya no está en este plano. Nos dejó muy pronto y con la sensación de querer más de ella. Con su edad había hecho más de lo que cualquiera de nosotros puede lograr, y eso pone en evidencia quién era.

Y sí, fue una mujer "Influyente". En un mundo, donde muchos quieren ser influencers, referentes y protagonistas, ella inspiraba y enseñaba auténticamente, sin rodeos.

Era sabia.

Era concisa.

Era inteligente.

Nos conectaban varias circunstancias

Lo primero que viene a mi mente es que compartíamos la misma condición de discapacidad motriz producto de atrofia muscular espinal, una enfermedad neurodegenerativa. Así que estábamos en grupos de apoyo, foros o quizás en algún encuentro cuando se daba la posibilidad.

Siempre opinaba, participaba y comentaba ante una consulta. Se notaba que conocía sobre las particularidades de la enfermedad porque sus respuestas eran contundentes.

Cuando hubo que luchar para la cobertura de Spinraza, fue de las que impulsaba batalla, con el convencimiento de justicia acerca del reclamo de cientos de familias.

Es que ella era consciente de nuestras vulnerabilidades como personas con discapacidad, pero también acerca de nuestros derechos al acceso de la salud, ocio, turismo, etc.

Recuerdo cuando fugazmente nos cruzamos en la Gala del Premio Bienal ALPI del 2015. Ese año fui galardonada como “héroe” y entre la gente invitada estaba Ague. Eran tantos los saludos que intercambiamos pocas palabras, pero todavía recuerdo verla con su elegancia y frescura conversando.

Después volvimos a conectarnos en 2017. Tenía una idea en mente sobre turismo accesible y quería aprender más. Sabía que ella era experta en el tema y le pedí consejos. Desde entonces, el contacto fue permanente y corroboró mi percepción acerca de su profesionalismo: ENORME.

Me sugirió realizar el Curso de “Calidad de Atención a la personas con capacidades restringidas” de la Universidad Nacional de Quilmes. En aquel entonces la virtualidad no era tan común como lo es ahora, así que una capacitación universitaria, gratuita y de calidad a distancia era una oportunidad muy valorada para mí.

Y ese es uno de sus legados: una Universidad a la vanguardia en lo tecnológico, en sus propuestas académicas, en su compromiso con la inclusión y en la formación para que los futuros profesionales tengan conciencia acerca de la diversidad y la integración.

Esa capacitación fue el comienzo para descubrir todo lo que venía impulsando desde el Proyecto de Extensión que ella coordinaba: investigaciones, participaciones, estudios, reflejados en material descargable, a disposición de cualquier persona. Y ahí la generosidad de ella: sus pensamientos, saberes y aprendizajes los compartía libremente.

Así, nos enseñó que los cambios sociales se construyen a través de la colaboración, no de la competencia.

Dejó un legado importantísimo y base para futuras generaciones. Nos allanó el camino a todos. Nos hizo más fácil promover el turismo para todas las personas y soñar con la transformación de los destinos.

En el 2019 volví a intercambiar palabras en la Cumbre Global de Discapacidad. Obviamente, Ague tenía que estar presente contando sus proyectos para inspirarnos con su trabajo.

En paralelo daba comienzo al Diploma en Política y Gestión Estratégica del Turismo Accesible que Ague desarrolló y coordinaba. Sin dudas, marcó un antes y después en mi carrera profesional: me dio las bases para fortalecer conocimientos, aprender de profesionales y diagramar nuevos proyectos.

La presencia de Ague se notaba en cada materia, en cada contenido. Sentía su mirada en los trabajos y exámenes.

Es que en Turismo Accesible "puso la vara muy alta". Creo que nunca voy a dejar de sentir que soy una alumna, que tengo que seguir aprendiendo. Creo que siempre ella será "la maestra". La que más sabe.

Su palabra era "santa". ¿Quién iba a refutar algo de ella? Nadie.

Todos sabíamos que era una experta, que conocía el tema. Y esa es otra de las cosas que agradezco a la vida: haber tenido la oportunidad de conocer y aprender de Ague.

Nuestro trabajo juntas

También en aquel entonces, empezaba a gestarse el lazo entre Ikigai — una agencia de viajes inclusiva pensada para que cualquier persona pueda disfrutar el turismo — de Ague y Rocío Curbelo, con SÍ VOY, mi proyecto compartido con Valeria Fontenla.

No nos sentíamos competencia. Creíamos todo lo contrario: apoyándonos íbamos a mejorar las experiencias de viaje de las personas. En consecuencia, en el 2020 empecé a tener casi contacto diario con Ague.

Primero, producto de la pandemia, ella y Rocío nos invitaron a sumarnos a la iniciativa #conectandoexperienciasaccesibles. Así es que creamos un grupo para compartir y conversar sobre viajar con discapacidad. Todos los días se trataban diferentes temas y aprendíamos de las experiencias de cada persona.

Y a partir de ahí, nacieron los Podcasts Turismo Accesible en Argentina.

Con el convencimiento de que la información debía llegar a la personas con discapacidad en nuevo formato, por supuesto accesible, Ague, Rocío, Vale y yo, empezamos a crear cada episodio. Una vez por semana nos reuníamos para mejorar procesos y, como se imaginarán, lo que ella sugería lo cumplíamos a rajatabla.

La idea se concibió para presentar la información sobre accesibilidad de cada destino de Argentina, en forma de relato y apoyada con imagines y videos que grafican el lugar.

En este sentido, para homenajear la figura de Ague, compartiendo conocimientos y experiencia, me pareció interesante contarles sobre el proceso de cómo encarar y poder concretar un proyecto como el que continuamos llevando adelante. De esta manera, considero que si hay voluntad se pueden hacer muchas cosas interesantes en pos del turismo accesible.

© Copyright © 2021.
Está permitida la copia, distribución, exhibición y utilización de la obra bajo las siguientes condiciones:
Atribución: se debe mencionar la fuente (título de la obra, autor, editor, año) citando la fuente
que a continuación se indica:
Red Interamericana de gestión del Turismo accesible.
Universidad Nacional de Quilmes / Fundación Turismo para Todoswww.seguridadturistica.org
info@seguridadturistica.org

No comercial: no se permite la utilización de esta obra con fines comerciales.
Mantener estas condiciones para obras derivadas: sólo está autorizado el uso parcial o alterado de esta obra para la creación de obras derivadas siempre que estas condiciones de licencia se mantengan en la obra resultante.

!

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓ

Director: Mg. Rodolfo Pastore

SECRETARIA 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"
Codirector: Águeda Fernández

SECRETARIA DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Proyecto "Seguridad, derechos humanos e inclusión social en el turismo"
Director: Luis Grünewald / Codirector: Mariano Calgaro