Universidad Nacional de Quilmes

Temas de gestión en

Hotelería & Gastronomía



Departamento de Economía y Administración

Universidad Nacional de Quilmes

Temas de gestión en

Hotelería & Gastronomía

Semana del Turismo
UNQ 2016

Departamento de Economía y Administración

Compiladores:

Agueda Fernández

Mariano Cálgaro

Luis Grünewald

Material de difusión realizado para su distribución gratuita en el marco de la VI Semana de la Hotelería y el Turismo UNQ 2016.

Universidad Nacional de Quilmes

Rector
Dr. Mario Lozano

Vicerrector
Dr. Alejandro Villar

Departamento de Economía y Administración

Directora
Prof. María Elisa Cousté
Vicedirector
Mg. Miguel Giudicatti

Licenciatura en Administración Hotelera

Director
Lic. Ariel Barreto

Índice

Presentación

María E. Cousté / Pág. **5**

Ciudades turísticas inteligentes: Seguridad, accesibilidad y productos de apoyos en el turismo accesible

Águeda Fernández y Luis Grünewald / Pág. **7**

Los derechos incluyen a las personas con discapacidad en el ocio

Carlos H. Fiori / Pág. **21**

Desmembrando a cadeia produtiva do turismo acessível

Ricardo Shimosakai / Pág. **33**

Eventos accesibles

Héctor Naredo / Pág. **43**

Promoción e inclusión social desde el sector turístico empresarial a través de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas

M. D. Muñoz de Dios; J. Hernández-Galán; Y. M. de la Fuente Robles / Pág. **53**

La información accesible en el turismo: señalética y señalización

Claudio Benardelli / Pág. **77**

Parque Nacional Iguazú accesible

Karina Pudor / Pág. **109**

Turismo accesible: “Un objetivo alcanzable pero no una realidad”
Enrique Rovira-Beleta Cuyás / Pág. **119**

“Turismo para todos; promover la accesibilidad universal”. El caso de la Argentina
Nélida A. Barbeito / Pág. **131**

El Turismo Accesible como un espacio para la integración e inclusión de personas con discapacidad
Juan Enrique Luján Anzola / Pág. **151**

Ambiente Inclusivo: nuestro camino hacia la equiparación de oportunidades desde la Recreación y la Educación Ambiental
Laura López Ojeda y Eric Sambón / Pág. **161**

Turismo Accesible y nuevas tecnologías
Josefina Ocampo / Pág. **177**

O Bem Atender no Turismo Acessível
Cristiane Ecker Fornazieri / Pág. **191**

La gestión de pública para la accesibilidad en el sector turístico
María Claudia Mazza / Pág. **205**

Haciendo Turismo en un Parque para todos
Sandra Esparza Jácome / Pág. **213**

Recreación de las personas con discapacidad visual en espacios naturales
Lic. Martín Aranguren / Pág. **223**

Perros de Asistencia, un nuevo reto para el turismo inclusivo

Pilar Bustos-Sanmamed / Pág. **237**

El Turismo Accesible en República Dominicana como mecanismo de Desarrollo e Inclusión Social

Robert A. Almonte / Pág. **245**

Cancún Accesible. Porque el turismo es para todos

Judith Cárdenas / Pág. **255**

Introducción

Cada 27 de septiembre se celebra el Día Mundial del Turismo coincidiendo con el aniversario de la adopción de los Estatutos de la Organización Mundial del Turismo -OMT- el 27 de septiembre de 1970. La Organización Mundial del Turismo ha expuesto que "*El propósito del Día Mundial del Turismo es profundizar en la sensibilización de la comunidad internacional respecto a la importancia social, cultural, política y económica del turismo. La celebración intenta afrontar los retos mundiales señalados en los Objetivos de Desarrollo de las Naciones Unidas para el Milenio (ODM) e incidir en la contribución que el sector turístico puede aportar a la consecución de estos objetivos*".

En la mencionada fecha, la Asamblea General de la OMT, por recomendación de su Consejo Ejecutivo elije un lema para fomentar el conocimiento entre la comunidad internacional de la importancia del turismo y sus valores sociales, culturales, políticos y económicos. Para el año 2016 ha escogido el lema **"Turismo para todos; promover la accesibilidad universal"**.

Con la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (2007), se ha dedicado una mayor atención a las obligaciones del sector turístico de garantizar que las personas con discapacidad y restricciones puedan ejercer su derecho a disfrutar del ocio, el deporte y el turismo en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos. Los Estados Partes en la Convención deben liderar el camino para guiar a los sectores público y privado a fin de que el turismo sea accesible para todos los ciudadanos.

El facilitar los viajes turísticos a las personas con discapacidad y restricciones es un elemento fundamental de cualquier política de desarrollo del turismo responsable. Por lo tanto, incorporar las cuestiones de la discapacidad como parte integrante de las estrategias pertinentes de desarrollo sostenible garantizará que las políticas y prácticas del turismo incluyan a las personas con discapacidad, dando lugar a un turismo equitativo y accesible para todos.

Entendemos que, el turismo accesible para todos no consiste solamente en permitir el acceso de las personas con discapacidad, sino que tiene en cuenta al conjunto personas con capacidades restringidas, concepto integral que involucra a todas aquellas personas - entre ellas se destacan personas con discapacidad permanente y temporal, personas de la tercera edad, niños y niñas, grupo familiar,

mujeres embarazadas, etc. - que tienen alguna restricción permanente o transitoria en su capacidad, que limita la participación en la comunidad en condiciones de igualdad con el resto de la sociedad, requiriendo la plena accesibilidad al medio físico -arquitectónico, urbanístico y del transporte- junto a la comunicación complementaria necesaria para obtener la plena integración funcional, física y social. Concepción que apunta a las posibilidades "de hacer" de las personas, que están en gran parte impedidas de disfrutar de las posibilidades que se ofrecen en materia de turismo, sobre todo cuando las instalaciones están generalmente concebidas para ser utilizadas por personas ideales.

En este sentido la Universidad, desde su función de generar conocimientos y de implementar políticas inclusivas, se encuentra trabajando en la temática desde el año 2008, articulando docencia, investigación y extensión a fin de producir y sistematizar una amplia información sobre el conjunto de variables que compone un turismo para todos, y que permitió la construcción de un conocimiento específico sobre esta temática.

Esta tercera publicación ha podido compilar trabajos de especialistas de diversos países de América y Europa que realizan un aporte significativo y un nuevo punto de vista de la temática. Desde enfoques teóricos a estudio de casos específicos, un conjunto de docentes, investigadores, expertos del sector público y privado de Argentina, España, Brasil, Ecuador, México, República Dominicana, Venezuela, nos acercan a planteos, debates y experiencias concretas que presentan los avances, oportunidades, problemáticas y desafíos asociados a la incorporación de miles de nuevos turistas cada año, con sus particularidades y necesidades específicas.

La Universidad pública se une a los esfuerzos de la comunidad turística que promueve para este año el lema: **Turismo para todos; promover la accesibilidad universal”**, a través de la difusión de este conjunto de documentos, que entendemos serán de utilidad tanto para su discusión en las aulas universitarias, como para los sectores público y privado relacionados con la actividad turística.

Prof. María Elisa Cousté
Directora
Departamento de Economía y Administración
Universidad Nacional de Quilmes

Ciudades turísticas inteligentes: Seguridad, accesibilidad y productos de apoyos en el turismo accesible

Águeda Fernández y Luis Grünewald
(Argentina)

La inclusión social y el turismo

La inclusión como un indicador de competitividad asume la defensa de una sociedad para todos (Mank, 2000), razón por la que debería ser asumida por toda la ciudadanía, incluso las empresas. Este planteo se sustenta en la premisa que la comunidad toda debe satisfacer las necesidades de todos independientemente de sus particularidades y condiciones. La inclusión como principio de actuación nace en el ámbito educativo, en la actualidad se aplica a otros ámbitos y a la comunidad en general. Este mismo autor afirma que "la inclusión es un proceso en tres niveles: el primero es la presencia, lo que significa, estar en la sociedad. El segundo nivel, es la participación, para ello deben darse las condiciones necesarias para que la persona pueda realmente participar. El tercero es el desarrollo de potencialidades, donde se deben identificar y superar las barreras que impiden el desarrollo personal"[1].

Considerando la inclusión social como un sistema de indicadores en el marco de la actividad turística, se identificaron cinco indicadores de inclusión social: accesibilidad al medio físico, accesibilidad en la comunicación e información, accesibilidad en los medios de transporte, el buen trato y calidad de atención, información y prevención en viajes y turismo.

La plena inclusión supone: "una dinámica social que implica cambios en el entorno y en los participantes y las interacciones entre todas las personas, deben estar basadas en un verdadero interés del uno por el otro, con objetivos comunes y en términos de igualdad y sentido de pertenencia, relaciones duraderas, oportunidades de compromiso social, y en un clima de comunicación sin juicios ni prejuicios. Cada persona es valorada de acuerdo a sus capacidades y decisiones adoptadas[2]".

Apuntando a un determinado segmento de mercado como son las personas con capacidades restringidas, seleccionamos el conjunto de personas con discapacidad y decimos que diversos informes arrojan que "más de mil millones de

[1] Mank, D. (2000). “Inclusión, cambio organizacional, planificación centrada en la persona y apoyos naturales”, en Integra vol.3, nº 8, mayo, 1-4.
[2] Compton, D. (2003). La Disyuntiva de la inclusión: crear una inclusión plena con ayuda de actividades recreativas y de estructuras sociales ostensibles para personas con discapacidad, Boletín ADOZ. Revista de Estudios de Ocio, nº 26, 9-20.

personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento. En los próximos años, la discapacidad será un motivo de preocupación mayor, pues su prevalencia está aumentando[3]".
La inclusión es el principio rector que pauta "las acciones encaminadas a que todas las personas formen parte real de la sociedad de la que son miembros, destaca especialmente la idea de la responsabilidad que tiene el entorno de generar acciones y prácticas que fomenten la plena aceptación y participación de los colectivos distintos en el mundo que les rodea[4]". Este principio está ligado a dos procesos, uno de ellos es la participación, y el otro es la equiparación de oportunidades.

Participar es estar presente. La participación activa es tomar parte, ser organizador/gestor, implicándose a diferentes niveles en una propuesta determinada, y la participación pasiva es actuar como espectador/receptor, en una propuesta de otros.

La Equiparación de Oportunidades (ONU, 1993) significa el proceso mediante el cual el sistema general de la sociedad -tal como 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.

Asumir este principio implica diferentes niveles de actuación (Gorbeña y otros., 2002) con objeto de alcanzar el máximo grado de inclusión en el ámbito del ocio. Establecer niveles de inclusión, física, comunicativa y social es una manera de operativizar y poder definir la totalidad de los elementos que dotan de contenido a la plena inclusión desde una visión global que pretende responder a todas las necesidades dándoles la misma importancia y desde las mismas estructuras.

Se trata, por tanto, de asegurar que los equipamientos, infraestructuras, servicios y programas de ocio permiten, a toda persona, acceder, comunicarse y participar plenamente de todas las oportunidades de disfrute existentes.

A continuación, se describen los contenidos de cada uno de los niveles de inclusión establecidos:

a) La inclusión física viene definida por los elementos facilitadores de las infraestructuras y equipamientos de ocio que permiten a toda persona acceder, entrar o salir y utilizar los espacios.

[3] Organización Mundial de la Salud –OMS- y Banco Mundial, (2011), "Informe mundial sobre la discapacidad", Ediciones de la OMS, Suiza.
[4] Gorbeña, S. (1999). Prácticas de ocio de las personas con discapacidad. En M. Cuenca (Coord.). Ocio y equiparación de oportunidades, Actas de las III Jornadas de la Cátedra de Ocio y Minusvalías (pp. 23-33), Documentos de Estudios de Ocio, 6, Bilbao: Universidad de Deusto.

b) La inclusión comunicativa define las condiciones facilitadoras tanto en aspectos cualitativos y cuantitativos de la información (folletos, videos y web) como en la señalización (paneles, directorios, señalización general de equipamiento).

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

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

La puesta en marcha de la inclusión plantea entonces el reconocimiento de que todas las personas tienen derecho a participar desde la base de igualdad y respeto a la diversidad. El ámbito del ocio y turismo debe proporcionar diversidad de situaciones para que los distintos participantes puedan intervenir plenamente.

La sociedad inclusiva debería caracterizarse porque respeta, conoce y asume la diferencia, promueve la igualdad de derechos, permite la plena participación en la vida comunitaria, evita situaciones discriminatorias y define nuevas fórmulas de participación desde la óptica de una sociedad para todos.

Un turismo accesible para todos

Se ha establecido que el turismo actúa como una actividad impulsora de los Derechos Humanos y la Inclusión Social. Se considera que a través de la actividad turística se puede contribuir a que los segmentos de la sociedad más vulnerables, excluidos y discriminados accedan a una vida digna y que sus derechos sean respetados. Eliminando, para esto, las barreras físicas, sociales, comunicacionales y culturales con el objetivo final de construir y permitir igualdad de oportunidades de todas las personas, inclusive aquellas con alguna capacidad restringida.

Unir accesibilidad, seguridad y turismo ha sido uno de los grandes retos en estos últimos años y la realidad se ha encargado de demostrar sus posibilidades. En este sentido, la valoración contemporánea del tiempo libre nos lleva a proponer un

análisis particularizado de la accesibilidad en el uso de ese tiempo de ocio que denominamos «turismo accesible» como el "complejo de actividades originadas durante el tiempo libre que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante y el residente" . Donde se han desarrollado ayudas técnicas o productos de apoyo para que un individuo pueda suplir "una deficiencia o discapacidad sustituyendo una función o potenciando los restos de las mismas".

Desde hace ya varias décadas se trabaja para la integración social y productiva de personas con capacidades restringidas, que lleva a establecer principalmente pautas de accesibilidad, calidad y seguridad integrales para este conjunto de personas que involucra entre otros segmentos de la demanda al grupo de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, niños y niñas, adolescentes y personas pequeñas, personas con discapacidad temporal (mujeres embarazadas, personas accidentadas o en procesos de rehabilitación, etc.) y personas con discapacidades permanentes (motrices, sensoriales, mentales y múltiples); que según las estadísticas generales conforman un segmento de aproximadamente el 40% de la población mundial; por lo que se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas.

La accesibilidad al medio físico y la demanda con capacidades restringidas

El Documento final de la reunión de alto nivel de la Asamblea General sobre la realización de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y otros objetivos de desarrollo convenidos internacionalmente para las personas con discapacidad: el camino a seguir: una agenda para el desarrollo que tenga en cuenta a las personas con discapacidad para 2015 y después de ese año" de la ONU establece "Asegurar la accesibilidad, adoptando el enfoque de diseño universal, mediante la eliminación de las barreras en el entorno físico, el transporte, el empleo, la educación, la atención sanitaria, los servicios y la información, y la facilitación de dispositivos asistenciales, como los de la tecnología de la información y las comunicaciones, incluso en las zonas remotas y rurales, para realizar al máximo el potencial de las personas con discapacidad a lo largo de toda su vida".

En este sentido, el diseño universal y la accesibilidad desempeñan un papel clave en la promoción de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y, por lo tanto, se deben inspirar en este diseño todas las actuaciones relacionadas con la actividad humana.

Es entonces que gracias a la evolución del concepto de integración de las personas con discapacidad desde una idea de protección segregada hacia una idea de inclusión y no discriminación, y a la toma de conciencia de la implicación que esa accesibilidad tiene con la calidad de vida de todas las personas. De este modo hoy sólo se concibe la accesibilidad bajo el enfoque de que cualquier persona debe poder disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en

igualdad de condiciones que los demás. Y esto implica algo más que eliminar u ofrecer una alternativa a un escalón en la entrada de un edificio, implica tener las mismas oportunidades y beneficios y disfrutar de los mismos programas o servicios que los demás. Entre ellos no debemos olvidar, como a menudo ocurre, los servicios relacionados con la comunicación y la información.

La accesibilidad es 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. Concepto Europeo de Accesibilidad (CCPT, 1996)

El Arq. Rovira Beleta nos dice que "una buena accesibilidad es aquella que existe pero que pasa desapercibida para la mayoría de usuarios, excepto evidentemente para las personas con graves problemas en su movilidad y/o con limitaciones sensoriales, visuales y/o auditivas".

Encontramos dos alternativas para la plena integración de las PCR en los espacios turísticos urbanos o naturales considerando los distintos problemas que se presentan referidos a la accesibilidad al medio físico, por un lado tenemos la alternativa de un diseño universal integrador que permita eliminar las barreras durante el proceso creador de la obra, sea a escala urbana o arquitectónica; y en segundo lugar, la alternativa de la adecuación del medio a través del desarrollo de las "prótesis" o productos de apoyo como un elemento de la creatividad del hombre que permite eliminar las restricciones naturales del individuo o del medio.

Así tenemos "prótesis arquitectónicas" como las rampas de acceso como complemento a accesos restrictivos (escaleras) y las "prótesis urbanísticas" como es el caso de la incorporación de un equipamiento urbano (como los bancos de plaza) en espacios públicos para personas que no pueden recorrer largos trayectos. Sobre este tema se ha escrito mucho ya, se han planteado las distintas soluciones técnicas en muchas publicaciones y no es una barrera para su implementación.

Aquí comenzamos a ver los Productos de Apoyo como cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, utilizado por o para personas con discapacidad destinado a facilitar la participación; proteger, apoyar, entrenar, medir o sustituir funciones/estructuras corporales y actividades; o prevenir deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación (norma UNE-EN ISO 9999).

La seguridad turística

Respecto a la seguridad, es una de las pautas principales estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el tiempo libre destinado al turismo

y la recreación. La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. Podemos afirmar que:

- La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos.
- La seguridad es un bien intangible que sólo 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.
- La percepción en prevención de la seguridad es entendida por el prestador de servicios como un costo y no como una inversión, por lo que las empresas tienden a evitar la misma. En el transcurso normal de la actividad turística, la prevención se convierte en una práctica tediosa, con costos fijos altos y acciones rutinarias que se pierden con el paso del tiempo. Pero podemos afirmar que los ahorros iníciales se transforman en pérdidas extraordinarias y en costos muy altos por la improvisación de salir del problema al no prevenir adecuadamente el servicio.
- 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. El objetivo de la seguridad es actuar anticipadamente para evitar que algo ocurra de manera diferente a lo que deseamos.
- Es importante recalcar que la seguridad es una variable de valoración totalmente subjetiva, ya que es interpretada de distinta manera de acuerdo al segmento del que se forma parte -la tercera edad le da un determinado valor que es distinto al segmento de jóvenes y difiere del segmento de segunda edad-, por lo que requiere ser analizado desde dos puntos de vistas: desde la óptica del visitante y del destino.
- 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. Lo expuesto plantea que toda estrategia de seguridad en un destino turístico debe considerar tres premisas básicas:
- La seguridad del visitante. Se debe resolver los problemas del visitante en los tres momentos de su viaje: antes del inicio del mismo, al inicio y durante el viaje y por último en el destino.
- La seguridad del prestador de servicios y de la comunidad residente.
- Contribuir a posicionar los destinos en el mercado con una imagen de seguridad. Ante el acontecimiento de distintos casos delictivos, un destino turístico puede presentar una imagen en el mercado de "destino inseguro", posicionamiento que suele causar una desvalorización del mismo en el mercado y que la demanda lo margine en la elección como su destino vacacional.

La seguridad turística involucra una serie de aspectos que podemos englobar básicamente en ocho indicadores básicos:

- Seguridad pública: es el sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos-.
- Seguridad social: es el sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante la presencia de problemas sociales como el terrorismo, movilizaciones, huelgas, etc.; junto a problemas sociales como las adicciones y la prostitución
- Seguridad médica: es el sistema de prevención, emergencia y protección médica del visitante durante su desplazamiento en el destino turístico.
- Seguridad informativa y de facilitación: es el sistema de comunicación que permite el conocimiento del destino y de los componentes del sistema turístico.
- Seguridad en la recreación y en eventos: sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento de tipo deportivo, musical, etc. del visitante del destino.
- Seguridad vial y del transporte: es el sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación y el sistema de transporte del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo
- Seguridad de los servicios turísticos: es el sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.
- Seguridad ambiental: analiza la incidencia del turismo en el cambio climático y propone la protección del visitante en espacios naturales y ante la presencia de desastres naturales.

Las ciudades turísticas inteligentes y los productos de apoyo

En las últimas décadas, uno de los fenómenos demográficos más relevantes para las empresas turísticas ha sido el aumento de la población con discapacidad, junto con una mayor participación de la misma en el ámbito turístico.

Se ha estimado que uno de los productos más convocantes a nivel mundial es el "Turismo de Ciudades" o también llamado turismo urbano. La elección de un destino de Turismo de ciudades o urbano, por parte de la demanda, se fundamenta en la rareza o singularidad que ofrece la oferta (atractivos / servicios / actividades). Si se tuviera que sintetizar conceptualmente un objetivo general para la elección de un destino turístico, éste debería configurar, según el Arq. Jorge Barroso, el concepto de "paradigma del tesoro". Este concepto debe ser entendido como que al extremo de un camino hay un tesoro y nos interesa descubrirlo. El tesoro en el extremo de este camino, para el turista, es un espacio turístico -una ciudad- con una oferta única, segura, accesible y de calidad.

Cuando hablamos de planificar para que una ciudad sea accesible, generalmente se habla de diseñar o adecuar un medio cultural para que "todos" tengan acceso al mismo.

Esa importante rescatar los conceptos expuestos por Clotilde Amengual cuando dice que "...Para que la persona diferente se pueda integrar, normalizar y personalizar en su grupo de pertenencia o elección no deben existir barreras, es decir algo que impida o dificulte el desarrollo de una o varias actividades en los entornos sociales y físicos.

Las barreras sociales, estructurales o culturales se establecen cuando la sociedad valora negativamente a las personas diferentes, que asumen el rol de la desfiguración, al no corresponder con el modelo humano antropométrica, mental y funcionalmente perfecto, que ha sido usado y se usa como patrón de evaluación y módulo dimensional desde Luca Pacioli, pasando por Leonardo da Vinci hasta le Corbusier, originando las barreras físicas.

Las barreras físicas se manifiestan en el entorno material, cuando sus conformaciones dimensionales y/o morfológicas crean trabas a la independencia y autovalimiento de la persona con y sin discapacidad. Las barreras físicas taxonómicamente se pueden diferenciar en:

• Barreras arquitectónicas: En edificios públicos y privados (como lugar de acceso ocasional o cotidiano), puestos de trabajo y vivienda.
• Barreras urbanísticas: en la estructura y mobiliario urbanos, sitios históricos, reservas naturales y en todo espacio libre de dominio público o privado.
• Barreras en el transporte: en el sistema de movilidad mecanizada, pública y privada.
• Barreras en la comunicación: en los medios de transmisión de mensajes, especialmente televisados, telefónicos, informáticos y de señalización.
El entorno sin barreras se alcanza por dos caminos, no coincidentes, pero conducentes al mismo fin:
• Proyectando y planificando en futuro sin barreras; y
• Adaptando el medio existente, eliminando gradualmente las barreras que se encuentren.
Los conceptos fundamentales de la Accesibilidad al Medio Físico son:
• La accesibilidad 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...[5]"
Así surgen dos modelos teóricos mencionados para materializar este objetivo, en primer lugar un diseño universal integrador y el segundo modelo, son las "prótesis" o productos de apoyo urbanísticos o arquitectónicos. En cualquiera de los dos

[5] Amengual Clotilde. (1997) ACCESIBILIDAD Y TURISMO. CONSEJO FEDERAL DE TURISMO. Sistema Educativo/Informativo Nacional. Documento Técnico Informativo Nº 02 y 03 , Junio 1994

casos resolvemos la accesibilidad al medio físico para personas con algún nivel de discapacidad principalmente.

Cuando hablamos de esta temática durante el desarrollo de la actividad turística podemos afirmar que considerar esta sola alternativa de integración es analizar parcialmente la problemática ya que una concepción teórica general nos lleva a la necesidad de plantear lo que denominaremos como una planificación estratégica de la actividad turística para personas con capacidades restringidas en un medio cultural, la ciudad.

En el XIX Congreso de la Unión Internacional de Arquitectos realizado en la Ciudad de Barcelona en 1996, cuyo tema central fue "La Ciudad, Presente y Futuro", con relación a las ciudades se dijo:

"...El fenómeno de urbanización en el mundo ha establecido un nuevo estadio de desarrollo acelerado en los últimos veinte o treinta años... Estos fenómenos de concentración urbana son comunes a las economías más desarrolladas y a las del tercer mundo... Los cambios demográficos e higiénico-sociales, las nuevas estrategias de consumo, las nuevas tecnologías y el crecimiento de los nuevos canales de distribución son algunos de los rasgos que caracterizan este proceso. La ciudad, sometida a estas presiones transformadoras, se extiende sobre un territorio cada vez más amplio, los límites se vuelven progresivamente imprecisos y la condición urbana adquiere una ubicuidad hasta ahora desconocida...

A menudo las mismas ciudades ya existentes experimentan un fenómeno de metástasis, que invade con una nueva dinámica todo su cuerpo, transformándolo a velocidades inimaginables en el pasado. El proceso también actúa hacia adentro. Tejidos y arquitecturas útiles hasta hace poco tiempo se vuelven rápidamente obsoletos, de manera que la velocidad y la potencia del fenómeno transforma en vieja, cualquier gran ciudad, incluso las más recientes...".

Actualmente más de la mitad de la población vive en zonas urbanas, cifra que se espera alcance del 70% en 2050. Además, el 70% de la riqueza global se generan las ciudades. Desde el punto de vista económico, las ciudades tienen el potencial de producir sinergias y aumentar los rendimientos de escala, permitiendo grandes oportunidades de desarrollo a sus ciudadanos.

Es preciso que las ciudades se conciban, estructuren y gestionen como espacios para la convivencia humana en todas sus dimensiones, y comprender, que mas allá de ser un cruce entre calles, espacios residuales, áreas comerciales, e infraestructuras urbanas, la ciudad es la suma de todos los entornos o espacios públicos, todos los servicios públicos municipales, y todos los productos o equipamientos a disposición del ciudadano.

Hoy se ve a las Ciudades inteligentes como "la visión holística de una ciudad que aplica las TIC para la mejora de la calidad de vida y la accesibilidad de sus habitantes y asegura un desarrollo sostenible económico, social y ambiental en

mejora permanente. Una ciudad inteligente permite a los ciudadanos interactuar con ella de forma multidisciplinar y se adapta en tiempo real a sus necesidades, de forma eficiente en calidad y costes, ofreciendo datos abiertos, soluciones y servicios orientados a los ciudadanos como personas, para resolver los efectos del crecimiento de las ciudades, en ámbitos públicos y privados, a través de la integración innovadora de infraestructuras con sistemas de gestión inteligente.[6]"

A partir de un relevamiento general que facilite visualizar los aspectos más significativos, para mejorar la calidad de vida del hombre y ayude a redefinir el desarrollo de la ciudad turística, tras un modelo integral turístico que le de soporte a que una ciudad con identidad, con un medio ambiente sustentable, segura, accesible y con una correcta prestación de servicios y programación de actividades, que permitan la mejor calidad de vida para el visitante y la población residente.

Se debe lograr con las acciones propuestas, la plena satisfacción de todos aquellos que intervienen en la actividad turística, directa e indirectamente, en su permanente búsqueda de una mejor calidad de vida.

En este sentido, las Ayudas Técnicas o Productos de Apoyo de seguridad y accesibilidad son imprescindibles en las ciudades turísticas inteligentes. "Si entendemos que la dependencia es un estado en que las personas, debido a la pérdida de autonomía física, psicológica o intelectual, necesitan algún tipo de ayuda y asistencia para desarrollar sus actividades diarias. La dependencia también podría estar originada o verse agravada por la ausencia de integración social, relaciones solidarias, entornos accesibles y recursos económicos adecuados para la vida de las personas mayores. Entonces todos los desarrollos tecnológicos contribuyen a favorecer la autonomía de las personas que presentan algún tipo de discapacidad, brindándoles una habilitación y/o rehabilitación en pos de la mejora de su calidad de vida[7]".

Las Ayudas Técnicas o Productos de Apoyo, sirven para conseguir metas personales. La persona que los utiliza se convierte en un mero consumidor de estos según los deseos y requerimientos que necesite satisfacer, incluyendo aparatos, equipos, instrumentos, tecnología y software, producidos especialmente o disponibles en el mercado para prevenir, compensar, controlar, aliviar o neutralizar deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación.

Una ciudad inteligente accesible y segura es aquella en la que los derechos de las personas con capacidades restringidas se aseguran y respetan. En ella no hay discriminación, exclusión, ni barreras, y sus diseños permiten a todas las

[6] Álvarez Ilzarbe, María Josefa; Sánchez Martín Carlos y otros... (2015), Congreso Ciudades Inteligentes Smart Human City https://www.esmartcity.es/comunicaciones/i-congreso-ciudades-inteligentes-smart-human-city

[7] Capel Gabriela y Fernández Agueda (2014) Productos de Apoyo en Turismo", en Publicación CDRom, “Tecnologías y Productos de Apoyo” Segunda Jornada Provincial de Tecnologías y Productos de Apoyo” diciembre 2014, Universidad Nacional de Villa María, Villa María, Córdoba, Argentina. ISBN: 978-987-1697-15-1.

personas, independientemente de sus características y situaciones, manejarse e interactuar con seguridad, dignidad y autonomía. Ello implica una gestión sostenible y proactiva de la accesibilidad universal, destacando la importancia del carácter inclusivo de las ciudades, y la obligatoriedad de vincular las premisas del diseño universal en la manera como se proyecta y se materializa la ciudad, incluyendo sus entornos físicos y digitales, la comunicación y la comprensión del entorno.

En las ciudades inteligentes accesibles y seguras se observaran rampas, ascensores y aparatos elevadores especiales, accesibilidad en señales y paneles informativos, sistemas de protección contra incendios y planes de evacuación, indicadores acústicos y/o luminosos y señales de emergencia en todas o algunas de las dependencias, mobiliario e instalaciones cómodas, seguras, funcionales y de fácil manejo, máquinas expendedoras, cajeros automáticos adecuados entre otros.

Las ciudades crecen a un ritmo cada vez más rápido y vertiginoso dice Jesús Hernández Galán. "Según estudios realizados por la ONU indican que, en el 2050 se espera que el 70% de la población vivirá en las ciudades y que el 15% tendrá algún tipo de discapacidad". Por ello, la dinámica actual de las ciudades requiere aumentar la eficiencia en el uso de los recursos productivos, con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes, y la implementación de las TIC en los sistemas que componen una ciudad permite mejorar la sostenibilidad y competitividad de la ciudad, mejorando los servicios ofrecidos a los ciudadanos, como son: la accesibilidad y seguridad ciudadana, entre otras.

Conclusiones

No hay una conciencia colectiva sobre las necesidades del segmento y hay un rechazo consciente e inconsciente del prestador de servicios al segmento. Podemos afirmar que la accesibilidad es principalmente un problema de solidaridad, que simplemente es solo pensar en el otro, la solidaridad es el único camino para resolver los problemas de un futuro cada vez más complejo. Una forma de potencializar la solidaridad es conociendo las limitaciones reales y no imaginarias de aquellos que tiene una capacidad restringida, creando una conciencia colectiva de esta temática en todos aquellos que intervienen en desarrollo de la actividad turística.

La solidaridad no es un valor muy expuesto en el sector de turismo, es más bien solo comercial ya que si le da ganancia le interesa sino no. Se requiere una conciencia colectiva en la comprensión de esta temática que permita transitar sin barreras por la vida a todos aquellos que tienen una discapacidad o se le presenta una minusvalía -del niño al anciano, permanente o transitoria-, a fin de mejorar la calidad de vida de todos aquellos que tenemos en algún momento de la vida una capacidad restringida.

La validación contemporánea del tiempo libre y el ocio y su utilización en la recreación y el turismo, nos lleva a proponer un análisis particularizado de la discapacidad en el uso de ese tiempo; donde la EDUCACIÓN tiene un importante papel a desarrollar en la difusión de la existencia de las barreras, su erradicación y la gestión de un servicio de calidad inclusiva. Una segunda herramienta en la gestión del turismo accesible es la incorporación de las TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN -TICS-

Las ayudas técnicas o productos de apoyo son fundamentales para ofrecer y brindar productos y servicios accesibles en el turismo para todas las personas con discapacidad o con restricciones en la participación. No obstante, esta participación podría ser aún mayor si las ciudades turísticas fueran accesibles y seguras para todas las personas. Además las ciudades turísticas inteligentes, al incorporar los productos de apoyo en sus espacios, podrán mejorar su imagen, no sólo desde el punto de vista de la calidad, sino, también, desde el punto de vista social, al no limitar su oferta a ningún segmento de mercado por razón de discapacidad.

Para conseguir un turismo inclusivo, accesible, sin barreras, universal o para todos deberíamos hablar únicamente de turismo de calidad, ya que ofrece un servicio integral adecuado a cada cliente particular con independencia de sus condiciones o restricciones (estas restricciones hoy están dadas por las barreras físicas, sociales, comunicacionales, de transporte, de seguridad y prevención).

El turismo inclusivo se sumerge en la implicación del buen funcionamiento de la cadena de accesibilidad que abogue por la consecución de un turismo para todas las personas, favoreciendo el ocio y el tiempo libre. El desarrollo de un turismo inclusivo estará ligada con la innovación para crear experiencias centradas en la persona, y accesibilidad para que todas estas puedan acceder, disfrutar y compartir los mismos productos y servicios al mismo tiempo, independientemente de las capacidades diversas que tengan.

Es indispensable continuar con la formación y concientización en materia de accesibilidad a los profesionales del sector, donde creemos imprescindible que participen en estas acciones las personas con discapacidad, ya que de otra manera continuamos hablando de los "otros" sin incluir a este gran segmento de mercado.

No podemos hablar de ciudades inteligentes si no son inclusivas, accesibles, seguras, que respetan los derechos y normativas que todos los ciudadanos tenemos. La falta de accesibilidad limita tanto la autonomía de las personas, como su capacidad de elección e interacción con el entorno y sus oportunidades de participación en la vida social, factores que conforman la base para el ejercicio igualitario de las libertades fundamentales.

Bibliografía

- Álvarez Ilzarbe, María Josefa; Sánchez Martín Carlos y otros... (2015), Congreso Ciudades Inteligentes Smart Human City https://www.esmartcity.es/comunicaciones/i-congreso-ciudades-inteligentes-smart-human-city
- Capel Gabriela y Fernández Agueda (2014) Productos de Apoyo en Turismo", en Publicación CDRom, "Tecnologías y Productos de Apoyo" Segunda Jornada Provincial de Tecnologías y Productos de Apoyo" diciembre 2014, Universidad Nacional de Villa María, Villa María, Córdoba, Argentina. ISBN: 978-987-1697-15-1.
- Compton, D. (2003). La Disyuntiva de la inclusión: crear una inclusión plena con ayuda de actividades recreativas y de estructuras sociales ostensibles para personas con discapacidad, Boletín ADOZ. Revista de Estudios de Ocio, nº 26, 9-20.
- Fernández Agueda y Grünewald Luis (2015) "Ayudas técnicas de seguridad y accesibilidad en ciudades turísticas" Articulo 3° Jornadas Provinciales y 1° Simposio Argentino sobre Tecnologías y Productos de Apoyo, junio, Universidad Nacional de Villa María, Córdoba. ISBN: 978- 987-1697-21-2
- Fernández Agueda, Calgaro Mariano y Capel Gabriela (2014) Capitulo de libro "¿El Turismo Accesible es fuente de ventaja competitiva?" en "Experiencias de desarrollo local y microempresas turísticas en Quintana Roo" Universidad de Quintana Roo - Editorial Manda México ISBN 978-607-9181-25-3
- Gorbeña, S. (1999). Prácticas de ocio de las personas con discapacidad. En M. Cuenca (Coord.). Ocio y equiparación de oportunidades, Actas de las III Jornadas de la Cátedra de Ocio y Minusvalías (pp. 23-33), Documentos de Estudios de Ocio, 6, Bilbao: Universidad de Deusto.
- Grünewald Luis y Fernández Agueda, (2014), Capitulo de libro "Turismo accesible" en "Personas con discapacidad: su abordaje desde miradas convergentes" Editorial UNQ ISBN 978-987-558-299-6
- Grünewald Luis., Sanjuanbenito Aguirre, R., y Pantano, L., (2007), Manual de pautas de calidad de atención para personas con capacidades restringidas, Fundación Turismo para Todos. Argentina
- Laloma, Miguel coord. (2005); "Ayudas Técnicas y Discapacidad". Elaborado por AUPA. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, CERMI.
- Mank, D. (2000). "Inclusión, cambio organizacional, planificación centrada en la persona y apoyos naturales", en Integra vol.3, nº 8, mayo, 1-4.
- Moreno, L., y Gutiérrez, A. (2012). Ciudades Inteligentes: oportunidades para generar soluciones sostenibles. CINTEL
- Organización Mundial de la Salud –OMS- y Banco Mundial, (2011), "Informe mundial sobre la discapacidad", Ediciones de la OMS, Suiza.
- Organización Mundial de Turismo -OMT-, (1993), Medidas recomendadas para la seguridad en turismo. Aprobadas por la resolución A/RES/284(IX) de la Asamblea General de la OMT en su novena reunión (Buenos Aires, Argentina, 30 de septiembre – 4 de octubre de 1991)
- Rodríguez-Porrero, C., Gil González, S., (2014), Ciudades amigables con la edad, accesibles e inteligentes, CEAPAT-IMSERSO, Madrid.

Lic. Agueda Fernández

- Docente, Investigadora y Capacitadora especializada en Turismo Accesible y Seguridad para personas con capacidades restringidas.
- Licenciada en Administración Hotelera. Universidad Nacional de Quilmes
- Docente de la Carrera de la Lic. en Administración Hotelera. Universidad Nacional de Quilmes
- Coordinadora de la Red interamericana de Gestión del Turismo accesible
- Responsable del desarrollo del glosario de turismo accesible dentro del Tesauro Turístico Argentino del Ministerio de Turismo -MINTUR-
- Investigadora. Proyecto de Investigación "Seguridad, Derechos humanos e inclusión social en el turismo. Análisis de la seguridad y la accesibilidad para las personas con capacidades restringidas". Universidad Nacional de Quilmes
- Maestranda en Desarrollo y Gestión de Turismo, Universidad Nacional de Quilmes
- Maestranda en Accesibilidad para Smart City. La Ciudad Global. Universidad de Jaén. España

- Coordinadora Programa de Extensión Universitaria Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación
- Coodirectora Proyecto de Extensión Universitaria Turismo accesible. Accesibilidad e inclusión social para personas con capacidades restringidas en el turismo y la recreación.

Arq. Luis Grünewald

- Consultor, Investigador y Capacitador especializado en turismo accesible y seguridad turística
- Arquitecto
- Especializado en Seguridad turística y hotelera. Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina, Facultad de Ciencias de la Seguridad.
- Especializado en Planeamiento del tránsito, transporte, seguridad y educación vial en el Instituto de planeamiento del tránsito, seguridad y educación vial de la Universidad de Morón.
- Miembro de la Junta Académica del Tesauro Turístico Argentino del Ministerio de Turismo -MINTUR-
- Director Programa de Extensión Universitaria "Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación. Universidad Nacional de Quilmes
- Director. Proyecto de Investigación "Seguridad, Derechos humanos e inclusión social en el turismo. Análisis de la seguridad y la accesibilidad para las personas con capacidades restringidas". Universidad Nacional de Quilmes
- Consultor e instructor de la Organización de Estados Americanos -OEA- sobre la temática de Turismo accesible y Seguridad turística
- Coordinador de la Red interamericana de Gestión de la Seguridad turística
- Ha desarrollado proyectos y programas de capacitación, cursos y conferencias presenciales y virtuales sobre turismo accesible y Seguridad turística en los siguientes países: Argentina, Chile, Colombia, Panamá, Republica Dominicana, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Guatemala y Ecuador

Los derechos incluyen a las personas con discapacidad en el ocio

Carlos H. Fiori
(Argentina)

Un poco de historia...

A lo largo de la historia, el abordaje de la temática de la discapacidad por parte de los diferentes pueblos y culturas ha ido atravesando distintas etapas, que paulatinamente evolucionaron hacía un trato más humanizado y digno de los requerimientos de las personas con discapacidad.

En los albores del nacimiento de la humanidad, donde lejos de poder hablarse de una “sociedad constituida” primaba la ley de la supervivencia del más fuerte, las personas con discapacidad sin dudas observaban un sombrío porvenir. Sin posibilidad de poder competir con otros por los mejores alimentos, la conservación de la vida de aquellos seres humanos muchas veces estaba supeditada a actos de piedad. Y es que de la razón instintiva del reino animal comenzaba a avizorar, en su estado más embrionario, la concepción del bien.

En un estado más evolucionado del hombre, el abordaje de la discapacidad comenzó a tener un tratamiento más específico por parte de la sociedad. Según fuera la forma de concebir la discapacidad, distintas serían las respuestas brindadas a los requerimientos de estos grupos de personas. Ello es lo que se conoce como “modelos de estados”, es decir, las formas de encarar y dar soluciones a la problemática de la discapacidad por parte de la sociedad. Y el abordaje de esta cuestión, como más arriba introdujéramos, ha dependido siempre del contexto social en el que la discapacidad se manifestara y en las distintas concepciones sobre las causas que según entendían las sociedades fuesen las que originaren la discapacidad.

Es así que la mayoría de los autores, conciben tres grandes modelos diferenciados, que se sucedieron en el tiempo, y que en algunas sociedades coexistieron o incluso coexisten en la actualidad, y en donde el abordaje de la temática de la discapacidad, como política de estado, estará en consonancia con los valores y creencias arraigadas en las mismas.

Un primer modelo es el llamado “de la prescindencia” que estuvo vigente en gran parte de las comunidades del mundo antiguo, y en el que las personas con discapacidad tenían un trato sumamente discriminatorio. Fuera que se la asociara a cuestiones religiosas (como por ejemplo, castigo de los dioses por la inmoralidad del discapacitado o sus progenitores, o bien el designio divino que algo malo

ocurriría pronto), o cuestiones políticas (por ejemplo, la sociedad espartana no permitía dispensar recursos económicos en ara de atención de niños con discapacidad puesto que consideraban no contribuir en nada a sus aspiraciones militares), o por cuestiones de considerarlas “desgraciadas” (que una vida sufrida no vale la pena ser vivida) y hasta estéticas, todo conllevaba a un único denominador común, cual era considerar innecesario a dicho colectivo de individuos. Y la consecuencia no era otra que la marginación o eugenesia, condenándolas al hambre o a la muerte.

Con el cristianismo empezó a cambiar la forma de pensar, y a practicarse cada vez más la caridad y evitar el desamparo de las personas con discapacidad, especialmente los niños.

Ya en tiempo no muy lejanos a la actualidad, y principalmente como resultado de las guerras a grandes escalas que trajeron como consecuencia que un gran número de combatientes quedara en condición de discapacidad, el abordaje de la temática empezó a centrarse en las acciones de rehabilitación de dichas personas, imponiéndose de esta forma el llamado “modelo médico” cuyas características principales consistían en que el estado brindase a favor de los individuos discapacitados un conjunto de herramientas y prácticas médicas a los fines de insertarlos o reinsertarlos en la sociedad. El enfoque de la discapacidad tendría su eje en el déficit mismo del individuo. Se consideraría que aquel (el déficit) sería el motivo de la discapacidad y que, en la medida que fuera superado, el individuo volvería a tener plena interacción social. Ahora, bien, ese déficit, que podría ser por ejemplo, una enfermedad, la ausencia de un órgano, la limitación de cierta funcionalidad o la condición natural misma de la persona, no siempre podía tratarse satisfactoriamente recurriendo a la ciencia médica. Por esa razón es que este modelo de tratamiento de la discapacidad recurriría a su vez a la adopción de medidas compensatorias, de carácter económico generalmente, a los fines de paliar la situación desventajosa que, según fuera el grado del déficit, les impidiera una adecuada habilitación o rehabilitación, y en consecuencia, el poder solventar las necesidades económicas y sociales básicas de las personas con discapacidad.

Por lo que puede observarse, el tratamiento individual, centrado en el déficit del individuo y su “curación”, fue un importante reconocimiento hacia los derechos de las personas con discapacidad. Pero no todas las deficiencias eran posibles de eliminarse, y no todas las ayudas sociales de contenido económico garantizaba de por si llevar una vida digna a las personas con discapacidad. Había aún un vacío, un sentimiento que todavía algo faltaba, una vivencia que experimentaban las personas con discapacidad de las que podría extraer que, en la práctica, en la vida en relación, no se consolidaba una verdadera igualdad de derechos.

Es decir, persistían las barreras tanto del entorno físico como las denominadas “sociales” que no posibilitaban la correcta integración de las instituciones y acciones de la sociedad a los requerimientos de las personas con discapacidad, ni tampoco la desestigmatización.

Fue entonces que el justo reclamo del sector se hizo cada vez más presente, y los estados, comprendiendo que el bien común al que procurar alcanzar es en beneficio de todos, al igual que los derechos y garantías de cuyo ejercicio efectivo se convierte en garante y salvaguarda, tuvo como consecuencia la consolidación, en mayor o menor medida, de este nuevo sistema, llamado “modelo social”, donde la discapacidad es ya una cuestión de derechos humanos, cuyo ejercicio, por parte de las personas, debe ser de la manera más plena e independiente, para lo cual será necesario que tanto las autoridades públicas como la comunidad en su conjunto lleven a cabo acciones positivas para posibilitar la accesibilidad del entorno a los requerimientos de todos los ciudadanos, cumpliendo de esta forma con el mandato constitucional de bregar por la igualdad de derechos.

Entrando en el análisis de la legislación sobre discapacidad vigente debemos decir que siendo la constitución provincial la norma de mayor jerarquía en nuestro ámbito de derecho.

De ahí que nuestra constitución sigue el abordaje de la discapacidad en los lineamiento del llamado “modelo social” en todo lo referente a crear un hábitat accesible a los múltiples requerimientos, sumado ello a garantizar, mediante un alto grado de asistencialismo estatal, una vida digna a las personas que conforman nuestra ciudadanía.

Si nos ponemos a observar por ejemplo, las características del modelo médico o rehabilitador, seguramente que en varias leyes provinciales y nacionales pueda apreciarse reflejado. Pero si se toma el texto de nuestra constitución podrá concebirse que lo que se propone no es solamente rehabilitar o habilitar al individuo con discapacidad, ni tampoco sumarle a ello la adopción de medidas compensatorias para paliar el déficit que "impide" la integración. Nuestra constitución procura mucho más que ello, llegando a garantizar al hombre el ejercicio pleno y digno de todos los derechos enumerados, en igualdad de condiciones. Garantiza la remoción de todos los obstáculos (entre ellos las barreras discapacitantes del mismo entorno), garantiza el derecho a la salud integral pública, escolaridad, inserción laboral, educación, actividades de ocio, etc.
Es decir, que según el texto de nuestra constitución, si la vivencia de la norma fuera llevada fielmente a la práctica, no tendría que existir en nuestro medio social pobreza, abandono, discriminación, corrupción, desatención médica ni escolar ni laboral, y en caso que las hubiere, nos encontraríamos frente a un incumplimiento estatal el cual debería ser subsanado hasta el límite de sus máximos recursos disponibles.

Nuestro legislador al establecer normas constitucionales en las que se hace expresa mención a las personas con discapacidad, ha querido sin lugar a dudas circunscribir el ámbito de tratamiento de la temática que abordamos dentro de lo que se conoce como “modelo social”, donde el estado procura ante todo, referir acciones en post de bregar por el efectivo ejercicio de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

Dado que los derechos humanos o también llamados derechos fundamentales del hombre, descansan sobre el principio de la dignidad de la persona humana, las consideraciones del modelo social apuntan nada más ni nada menos que a encaminar el accionar del estado en la dirección de que tales derechos sean ejercidos en su mayor plenitud por todos los ciudadanos, independientemente de su condición de capacidad, raza, sexo, edad, creencias religiosas, políticas y otras.

Accesibilidad al transporte

Cuando las personas necesitan trasladarse, un medio fundamental para realizar actividades recreativas y turísticas es el transporte. En materia de accesibilidad al Transporte Público, la ley 24.314 modificatoria de la 22.431 prevé el tema de Eliminación de Barreras en el Transporte.

La ley establece claramente las adaptaciones que deben tener los mismos, y toma todo desde la base de Unidades de Piso Bajo y se habla claramente en la ley de Personas con Movilidad Reducida, no solamente de pasajeros sobre silla de ruedas.

Las excusas son múltiples: Costos, topografía, etc. Simplemente se debe cumplir la ley.

La incorporación de Unidades accesibles debe ser considerada como una pieza más de la cadena de transporte en la que intervienen otros muchos factores: los entornos de las paradas, la información a los viajeros, la actitud de los prestadores de servicios, etc. y que juntos, forman la cadena accesible de transporte.

Sin perjuicio de que existen otras barreras mentales o psicológicas entre el personal de transporte como en el resto de los viajeros.

En la sociedad prima la velocidad y la gente siempre tiene prisa, por lo que es fácil ignorar que hay otros usuarios y posibles usuarios, que tienen otros ritmos y que necesitan más tiempo para hacer lo que los demás hacen rápidamente, lo que incluye ascender a un ómnibus en movimiento, cosas que producen fastidio tanto al conductor como al pasaje en general, si se detiene completamente la unidad o se acerca a la acera, para que ascienda una persona con movilidad reducida (sea un anciano, una persona que deambule con bastones o muletas, personas con artritis reumatoidea, fibromialigia, mujeres embarazadas, etc). Ante este panorama de intolerancia, cuando se entra en el inconsciente colectivo, hasta que punto acompaña la sociedad en la concreción de este derecho especifico?

Pero….si la Sociedad no acompaña….acompañan los organismos de aplicación de la ley? Para pensarlo…..

Eliminación de barreras arquitectónicas

La ley 24.314 y a su decreto reglamentario 914/97, establece la accesibilidad de personas con movilidad reducida no acotándose solamente a usuarios con silla de ruedas.

Ya se hablaba sobre la dificultad de circulación de personas ante distintas contingencias, como el embarazo, la vejez, la incapacidad transitoria, etc. Como se señaló también, todas las construcciones y las aceras, están pensadas y diseñadas desde una óptica de “normalidad”…. por lo que con posterioridad habría que hacer reformas y disponer para que en lo sucesivo, las construcciones contemplen la accesibilidad en alojamientos, restaurantes, bares, parques recreativos, tiendas de compras, etc.

"Las principales barreras son las que no se reconocen, aquellas que podemos tener nosotros para ver el problema", dice, a modo de autocrítica, el arquitecto Daniel Low.

Lo que hacen Low y Bennun es tomar personas sin problemas, generalmente arquitectos como ellos o estudiantes de la carrera, vendarles los ojos o enyesarles una pierna y luego, en lo que seguro constituye una experiencia inolvidable, hacerles recorrer calles y edificios para que tomen consciencia, por sí mismos, de lo lejos que quedan las oportunidades de libertad para un discapacitado.

Costos

Con respecto a los costos que demanda la eliminación de barreras arquitectónicas:

Adaptar un shopping, por tomar un ejemplo, a los criterios de accesibilidad representa un 0,2 por ciento adicional a los costos de obra, pero si se encarara desde su construcción no superaría el 0,006. En viviendas unifamiliares, el sobre costo es del 21 por ciento si es por refacción o del 3 por ciento en etapa de diseño. Construir un mundo para todos es difícil pero posible. Por culpa de una arquitectura que no tiene en cuenta las excepciones, quizá poco más del 10 por ciento de la población debido a impedimentos físicos permanentes o temporarios, ve recortada su libertad y sufre una efectiva pero pocas veces declarada Discriminación.

Tanto en el caso de Barreras de Transporte como Arquitectónicas, se acentúa el caso de la ya tan mentada “invisibilidad” del sector, ya que en muchas ocasiones se torna literalmente imposible tanto el traslado como deambular, desde su propio hogar a los distintos lugares que “debería” frecuentar: escuelas, centros de salud, trabajo, lugares de esparcimiento y turismo, visitas a familiares, cines, plazas, teatros, organismos públicos, etc.

Artículo 30 de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte.

1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:

a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles;
b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles;
c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.

2. Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual, no sólo en su propio beneficio sino también para el enriquecimiento de la sociedad.

3. Los Estados Partes tomarán todas las medidas pertinentes, de conformidad con el derecho internacional, a fin de asegurar que las leyes de protección de los derechos de propiedad intelectual no constituyan una barrera excesiva o discriminatoria para el acceso de las personas con discapacidad a materiales culturales.

4. Las personas con discapacidad tendrán derecho, en igualdad de condiciones con las demás, al reconocimiento y el apoyo de su identidad cultural y lingüística específica, incluidas la lengua de señas y la cultura de los sordos.

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:

a) Alentar y promover la participación, en la mayor medida posible, de las personas con discapacidad en las actividades deportivas generales a todos los niveles;
b) Asegurar que las personas con discapacidad tengan la oportunidad de organizar y desarrollar actividades deportivas y recreativas específicas para dichas personas y de participar en dichas actividades y, a ese fin, alentar a que se les ofrezca, en igualdad de condiciones con las demás, instrucción, formación y recursos adecuados;
c) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas;

d) Asegurar que los niños y las niñas con discapacidad tengan igual acceso con los demás niños y niñas a la participación en actividades lúdicas, recreativas, de esparcimiento y deportivas, incluidas las que se realicen dentro del sistema escolar;
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.

Según Observaciones realizadas por la Unión Europea, la inclusión social a través del ocio y la cultura- el acceso del discapacitado a su entorno social, llega a la conclusión de que, luego de evaluar el acceso a vivienda, cines, teatros, salas de conciertos, restaurantes, bares, etc., la valoración de accesibilidad más alta fue la registrada por los centros comerciales, en torno a los 5,8 puntos sobre 10, seguida de cerca por restaurantes, bares e iglesias. Mientras que las actividades deportivas, culturales y de ocio registraron la menor puntuación (4,5 y 4,6 sobre 10). El estudio concluyó que, en general, el entorno cultural es considerablemente menos accesible a las personas con discapacidad que los servicios sociales o sanitarios. Las personas con discapacidad se encuentran excluidas de la mayoría de actividades culturales y de ocio, dado que el acceso a teatros, salas de conciertos, e instalaciones deportivas suele ser difícil o imposible.

Ha ocurrido tradicionalmente en nuestra sociedad que la participación de las personas con discapacidad en los hechos culturales no se ha considerado que fuera un objetivo preferente, ni siquiera importante, y mucho menos que su disfrute pudiera estimarse un derecho, de un lado probablemente porque era realmente preciso atender preferentemente otras carencias más inmediatas y vitales, acceder a los espacios de ocio. Además, el colectivo que conforman no era contemplado en el pasado como un grupo interesante por los gestores y profesionales de la cultura.

La enumeración de obligaciones contenidas en este artículo 30 delimitan el marco al que han de remitirse las iniciativas para la discapacidad en el terreno cultural, componiéndose este marco de tres líneas fundamentales: la obligación de los estados de facilitar la accesibilidad en su más amplia concepción, el reconocimiento de que las personas con discapacidad tienen pleno derecho al acceso a la cultura en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos suprimiendo las barreras físicas y de comunicación existentes y la obligación de los estados de asegurar la promoción y desarrollo de las capacidades creativas de las personas con discapacidad.

Hay que añadir que los servicios culturales tienen el compromiso de ser espacios para las ideas y para todas las personas, poniendo especial atención a las barreras que pudieran estar ejerciendo determinadas estructuras, procesos o herramientas, que por su deficiente diseño impidan ser disfrutados por todos los ciudadanos. Lograr este objetivo de accesibilidad en relación al diverso colectivo de personas con discapacidad, requiere medidas adicionales que garanticen su participación en condiciones de igualdad en la vida cultural.

En los espacios y servicios culturales se muestra una rica y amplia cantidad de información, cuyo acceso fundamenta el disfrute de quienes los visitan. Lograr que todas las personas puedan acceder en condiciones de igualdad a sus contenidos debe también convertirse en una tarea de absoluta prioridad para quienes los gestionan.

Se debe aspirar a fomentar y normalizar la ejecución de este tipo de iniciativas en el ámbito cultural, de modo que cumplan las más altas exigencias de calidad, tecnología y adaptabilidad. Por ello, y siguiendo el paradigma del diseño para todos se apuesta por servicios y productos integradores que sirvan de igual manera a todas las personas con independencia de sus capacidades, incluyendo las redundancias en la información o los servicios de apoyo para el correcto uso y acceso de productos, servicios, edificios, entornos físicos o virtuales y medios.

En definitiva, aunque los gobiernos pongan de su parte, si no hay voluntad e interés de los gestores, el acceso a la cultura para las personas con discapacidad será siempre difícil o imposible. Discapacidad y cultura es un tema que todavía está poco asumido dentro de la sociedad, el hecho que el disfrute cultural pueda ser para todos es todavía complicado de entender, y es aquí cuando han de intervenir no solo organismos, también desde las diferentes asociaciones de personas con discapacidad se han de involucrar y responsabilizar en este campo y luchar para que todos podamos formar parte del mundo de la cultura.

Inclusión

El Profesor Francisco Alcantud Marín, de la Universidad de Valencia, en el Marco de la V Jornadas de Universidad y Discapacidad, llevadas a cabo en la Residencia Universitaria de Horco Molle de Tucumán, en agosto de 2008, señalaba que desde la década del 50 del siglo pasado, en España no se habla más de “Educación Especial” ya que todos concurren a establecimientos de Educación Común. Ciertamente, se lleva a cabo lo señalado precedentemente, y esto se da en todos los niveles educativos, desde el Inicio en la escuela primara hasta incluido, la enseñanza Universitaria. Según las condiciones del alumno, se hacen estas adaptaciones y de ser necesario, solo citando a título de ejemplo, en casos de exámenes, se les otorga un período de tiempo mayor, dadas las eventuales dificultades que pudiera tener el alumno, considerada en cada caso en particular. En el caso de carreras universitarias, de no llegar al examen final con todos los contenidos y no poder pasar el examen que lo habilitaría a tener un título académico, se otorga un título denominado “honorífico” que le sirve sin duda alguna, para su currículum para posibilitar su inserción laboral.

Reafirmando lo señalado *ut supra*, la pregunta que surge es ¿quién conoce los limites? si a una persona con discapacidad, se les da las herramientas necesarias nadie puede prejuzgar hasta donde es capaz de llegar. Este es el principio que se

sigue, con el aditamento no menor, de que esto a su vez posibilita su inserción en las aulas con compañeros de su generación que le permiten interactuar con ellos como cualquier estudiante, y a la vez con el hecho de saber que tiene naturalmente su grupo de pertenencia educativa.

En este contexto, la inclusión permite educarse en un entorno que acepta a los alumnos como individuos y no los discrimina por razón de su discapacidad. Sin embargo, coexisten en el sistema educativo, dos ideologías: la Comprensividad y la competitividad o búsqueda de la excelencia. Podemos considerarla una herramienta válida para la mejora de la calidad educativa en la medida en que sus efectos recaen sobre alumnos incluidos y también sobre todo los alumnos al plantear “una universidad para todos”.

La educación inclusiva trata de acoger a todos los alumnos, realizando lo necesario para proporcionar a cada estudiante el derecho a no ser excluido, la inclusión implica que se ofrece respuestas a todos los alumnos.

Todo esto implica necesariamente un proceso, o sea una acción progresiva en un tiempo que implica la transformación de un sistema educativo desde sus raíces. No se puede pretender que estos cambios se den espontánea y mágicamente de un día para otro, pero tampoco que sigamos anclados en un modelo educativo rígido y sin coherencia con las Necesidades Reales de los Estudiantes. La inclusión es un proceso que ya se ha iniciado y debe ir superando obstáculos de diferente Naturaleza, pero no se puede retroceder ni estancarse.

Ante nuestro sistema real de “inclusión” uno se pregunta si tendrían cabida en el mismo, distintas personas con las discapacidades que voy a comentar solo por citar algunas:

ALBERT EINSTEIN (Síndrome de Asperger)
LEONARDO DA VINCI (Hiperactivo)
BILL GATES (Síndrome de Asperger)
VERNON SMITH (Síndrome de Asperger)
VASLAV NIJINSKY (Esquizofrenia)
CHRISTY BROWN (Parálisis Cerebral)
STEVE HAWKINS (Esclerosis lateral amiotrófica)
HELLEN KELLER (Sordociega)
BEETHOVEN (Sordo)

ROBERT SCHUMMAN (Hipoacúsico)
JOHAN SEBASTIAN BACH (Ciego)
HENRY FONDA (Hipoacúsico)
RONALD REAGAN (Hipoacúsico)
HOMERO (Ciego)
ANDREA BOCELLI (Ciego)
LUIGI FANTINELLI (Síndrome de Down)
CHRIS BURKE (Sindrome de Down)
ALEJANDRA MANZO (Sindrome de Down)

La lista sería interminable, Whoopi Woldberg, Joseph Pulitzer, Richard Burton, Marlon Brando, Thomas Edison, Vincent Van Gogh, José Feliciano, etc.

Como materia de estudio en la actividad turística

Alejándonos un poco del tema de la inclusión y como un breve comentario, es también dable destacar en este punto, la importancia de incluir en los programas educativos de todos los niveles la temática de la discapacidad, incluyendo en la actividad turística. Hasta ahora, y con mucho beneplácito, he podido observar como los adolescentes y jóvenes por iniciativa propia, deciden hacer monografías y trabajos de distinta índole vinculado a ello. Así, recibí consultas de alumnos del Polimodal, que querían que les de charlas sobre los Derechos Humanos y especialmente sobre los derechos de las personas con discapacidad, alumnos de nivel terciario en licenciatura de turismo, que además del tema jurídico en sí, realizaron investigaciones sobre turismo accesible y eliminación de barreras arquitectónicas y de transporte, alumnos universitarios con inquietudes sobre la temática, en distintas facultades, como inquietud propia ya que no lo tienen como materia en sí, en ninguna carrera, (por citar algunos ejemplos: Deporte adaptado, Legislación, eliminación de barreras arquitectónicas, Responsabilidad Civil, detección temprana, etc.) por lo que me parece que es hora de escuchar a niños, adolescentes y jóvenes de nuestra sociedad y canalizar esta inquietud concreta a través de materias específicas que aborden la temática, que es amplísima por donde se la mire, y con docentes a su vez, capacitados para transmitir lo necesario.

El Estado, se debe encargar básicamente de hacer cumplir la ley, llegar a cada rincón de cada provincia, la familia acompañar el proceso educativo sin hacer negaciones ni claudicaciones de ningún tipo. A los jóvenes a su vez, se los debe respetar y escuchar. En este tema aprenderemos mucho de ello aunque muchas veces se los subestime o encuadre en determinados modelos. Los Profesionales, los Medios de comunicación, la Sociedad en sí, informarse e informar, profundizar y abrir definitivamente un debate que nos lleve al sinceramiento de la realidad.

Acceso a la justicia

Este quizá es uno de los puntos más álgidos a exponer. ¿Porqué las personas con discapacidad ante tanto incumplimiento de sus derechos no acceden a la Justicia?

Para esto se debe ir planteando lo básico, que es fundamentalmente que gran número de este sector desconocen sus derechos como de los procedimientos aptos para conseguir su efectivización. Por otro lado está la falta de formación de abogados que no se interesan en trabajar en discapacidad.

Por lo señalado los pasos parecen tan simples como obvios, muchas veces declamados pero nunca efectivizados, cual es, una difusión amplia, concreta, precisa de toda la vasta gama de derechos que tienen las personas con discapacidad.

Una vez conocido los derechos, se deben conocer los procedimientos para hacerlos efectivos, pero claro está como paso previo, se debe informar y “formar” a los profesionales del derecho sobre la materia.

Muchos jueces tomaron decisiones interesantes y sentaron jurisprudencia en diversos aspectos, pero, ellos no pueden actuar de oficio, necesitan de alguien que inicie un “caso”. Si los afectados no reclaman por sus derechos, la violación de los mismos, puede pasar de largo. *Sin dudas los temas que más llegan a la Justicia son los relacionados con el derecho a la salud y accesibilidad y en menor medida los casos laborales.*

En general se considera que son muy pocos los casos que son sometidos a instancia judicial en comparación con el nivel de incumplimiento de la profusa legislación vigente. Es interesante señalar lo expuesto por el Dr. Benigno Varela Autrán Magistrado de la Sala Cuarta del Tribunal Supremo de Madrid:

“son muchos y muy variados los impedimentos que todavía tienen las personas con discapacidad para su normal acceso al Servicio Público de la Administración de Justicia. A las barreras físicas que impiden la adecuada entrada y circulación en la sede de los órganos judiciales, se añade la ausencia generalizada de instrumentos que faciliten la proporcionada información y formación respecto a un proceso judicial que, necesariamente, se halla tecnificado y que, por ende, precisa de ineludibles medidas de adaptación a las singularidades de las distintas discapacidades mediante la obligada prestación de instrumentos de complementación y ayuda de los que todavía carece el sistema judicial en su conjunto. Desde esta perspectiva, se ha de impulsar una política judicial que siendo coherente con el respeto a la dignidad inherente a toda persona, impulse la creación de oficinas ad hoc, consultorías o casas de justicia, que instaure los mecanismos complementarios de ayuda, simplifique los trámites procesales, impida demoras que resulten más gravosas para las personas con discapacidad a las que, en este aspecto y en la medida de lo posible, habrá de proporcionárseles la gratuidad de la Justicia y cierto grado de preferencia o prelación en el desarrollo de la actividad procesal.”

Si bien en algunos aspectos, en lo personal puedo disentir de algunos de los conceptos vertidos, no deja de ser muy halagueño e interesante que un magistrado de esta envergadura opine sobre el particular, y a la vez, creo que tiene que ser necesariamente un tema de debate dentro de la Judicatura.

Bibliografía

- Decreto Reglamentario Nacional 8° 914/97, Decreto Reglamentario del Sistema de Protección Integral de las Personas Discapacitadas, Presidencia de la Nación, Argentina, Septiembre de 1997.
- Ley Nacional N° 22.431, Sistema de protección integral a los discapacitados, Congreso de la Nación. Argentina. Marzo de 1981
- Ley Nacional N° 24.314, Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Congreso de la Nación. Argentina. Abril de 1994.
- Ley Nº 24.430, Constitución Nacional Argentina (sancionada en 1853 con las reformas de los años 1860, 1866, 1898, 1957 y 1994). Diciembre de 1994.
- Ley Nacional Nº 25.643, Ley de turismo accesible, Congreso de la Nación, Argentina, Agosto del 2002
- Ley Nacional N° 26.378 Aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, Congreso de la Nación, Argentina, Mayo de 2008.
- Ley Nacional Nº 26.653 de Accesibilidad de la información en las páginas Web, Congreso de la Nación, Argentina, noviembre de 2010
- Organización de Naciones Unidas -ONU-, (2007), "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad", ONU, Nueva York.

Dr. Carlos H. Fiori

- Abogado, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tucumán
- Especialista y disertante en derecho y discapacidad, tercera edad, deportes y discapacidad.
- Distinguido como defensor de las personas con discapacidad. Diciembre 2004
- Distinguido con el premio inti-kay 2008 al ejemplo de vida otorgado por la Universidad Nacional de Tucumán
- Asesor letrado área discapacidad, familia y minoridad, Presidencia Honorable Legislatura de Tucumán
- Coordinador Comisión de discapacidad, Colegio de Abogados de Tucumán
- Ganador del 22° Premio Bienal ALPI 2011, por su labor destacada, su esfuerzo en la superación personal e inserción social
- Persona con discapacidad motriz, secuela de poliomielitis

Desmembrando a cadeia produtiva do turismo acessível

Ricardo Shimosakai
(Brasil)



Descripción: Ricardo Shimosakai esquiando na neve em Bariloche, Argentina. Equipamentos adequados e profissionais capacitados.

O turismo, assim como diversas outras atividades é uma proposta de negócio que visa atender as necessidades de uma demanda. Novamente, seguindo o fluxo normal da evolução de uma categoria de negócio, algumas segmentações começam a surgir, buscando atender de forma mais completa, as necessidades e interesses específicos de um grupo de pessoas, o que sería difícil quando se tem uma proposta abrangente.

O ecoturismo, turismo religioso, turismo de compras, são apenas alguns exemplos da diversificada segmentação que foi surgindo ao longo do tempo. E novos segmentos acabam surgindo de acordo com a evolução da sociedade, provocada pela mudança de conceitos, evolução da infraestrutura e da procura dos interessados. O turismo acessível, turismo GLS e turismo de idosos são alguns exemplos deste fenômeno. Inicialmente, antes de ser realmente reconhecido como um segmento as pessoas como necessidades específicas eram atendidas por empresas que realizam um atendimento especializado, conhecidos como turismo sob medida.

Tão importante quanto a acessibilidade em si, é a informação. Em alguns casos, ela se tona mais importante, pela antecipação, pois antes de decidirmos por uma viagem, primeiramente buscamos informações, e se esta estiver errada ou não possuir clareza, poderá causar problemas. Um exemplo frequentemente citado por turistas com deficiência, são problemas encontrados nos meios de hospedagem, que apesar de informarem possuir acessibilidade, não atendem às suas necessidades.

Isto ocorre devido ao hotel considerar o local acessível, mesmo que esta seja somente parcialmente acessível. Outro problema que ocorre, geralmente quando há uma demanda grande de pessoas com deficiência, procurando o mesmo local para se hospedar, é que mesmo possuindo quartos realmente acessíveis, por descuido no controle das reservas, o número de hóspedes com deficiência pode acabar sendo maior do que o número de quartos, e consequentemente gerar um problema coletivo.

Invertendo as posições, podemos identificar que as falhas na clareza das informações, também podem partir do próprio turista com deficiência. Quando se possui uma necessidade específica, é importante e necessário que esta seja informada com clareza, para que não ocorram confusões. Por exemplo, alguns turistas usuários de cadeira de rodas, tem a necessidade de utilizar uma cadeira de banho, porém não informam isso ao hotel, ou à agência de viagem procurada para executar a reserva. Uma vez não informado, fica difícil pressupor que o hóspede necessita do citado equipamento, a não ser que o encarregado pela reserva tenha experiência suficiente para questionar todas as necessidades do solicitante, o que não seria exatamente sua responsabilidade. Uma situação ética seria o turista informar todas as suas necessidades, para que o atendente informe se estas poderão ser realmente atendidas.



Descripción: Frauenkirche em Munique, Alemanha. Entrada principal com escadas possui sinalização indicando o local de acesso sem barreiras

Dependendo da situação, considerar um turismo para todos pode ser um tanto complexo, porém não impossível, se este for bem planejado. Afinal, para incluir todas as pessoas e suas inúmeras necessidades, é necessário ter uma infraestrutura muito grande.

Segundo a Organização Mundial da Saúde, existem no mundo mais de um bilhão de pessoas com algum tipo de deficiência. A mesma organização contabiliza mais de 900 milhões de idosos (pessoas com mais de 60 anos). Pessoas com doença renal crônica, que necessitam realizar procedimentos de hemodiálise, representam 10% da população mundial, estimada em mais de 7 bilhões de pessoas. Mais de 640 milhões de pessoas no mundo são consideradas obesas (índice de massa corporal acima de 30). Há estudos que apontam que 70% da população mundial tem algum grau de intolerância à lactose, e ainda existem locais onde prevalecem crenças, costumes e motivos religiosos como a Índia, que possui uma população de 1,21 bilhões de pessoas que não consomem produtos derivados da vaca. Estes números são para ilustrar, mesmo com poucos exemplos, o quão grande é a diversidade em nosso planeta, diferenças das quais se originam por motivos distintos e que necessitam de tratamentos específicos.

O transporte também é um item importante na complexa estrutura do turismo. Muitos dizem que não adianta ter uma oferta de um atrativo acessível, como um museu ou parque, se não há transporte adequado para chegar até o local. Dependendo do destino, são diferentes os meios de locomoção que podemos utilizar, porém os mais comuns são aviões, ônibus, carros, trens e metrôs. Para exemplificar conceitualmente alguns aspectos da acessibilidade, vamos citar o meio de transporte ferroviário. A Europa possui uma enorme malha ferroviária, oferecendo condições de deslocamento a milhares de destinos. Igualmente numeroso, é a quantidade de modelos de trens, vagões e estações. Existem trens com acessibilidade total, onde é possível ingressar sem nenhum auxílio, com deslocamento interno livre, espaço para cadeira de rodas, banheiros acessíveis além de meios de comunicação e serviços específicos para pessoas com deficiência visual, auditiva e outros tipos de necessidade.

Porém, a grande maioria tem acessibilidade parcial, e necessitam de auxílio de uma equipe de apoio e equipamentos de acesso. Geralmente estes são oferecidos pela empresa de transporte, ou pela estação, mediante prévia solicitação. Mas há também exemplos totalmente inacessíveis, como por exemplo, vagões dormitório, onde num pequeno espaço não disponibilizados quatro camas, duas em baixo e duas em cima, como um beliche, e com corredores tão estreitos que é impossível transitar com uma cadeira de rodas. Tive uma experiência dessas, e fui carregado desde a plataforma de embarque até a cama, e sem poder me locomover nem para ir até o banheiro numa longa viagem. Outros contrastes podem ser encontrados também, quando se embarca de uma metrópole, com grande fluxo e serviço adequado, onde você é embarcado com o auxílio de uma plataforma móvel, mas que ao chegar ao destino final, numa cidade mais pacata, sem muita infraestrutura, você é obrigado a ser desembarcado carregado nos braços dos

funcionários, pois o equipamento citado anteriormente é propriedade da estação, e não do trem.

O Metrô da cidade de São Paulo é um exemplo de acessibilidade. Todas as estações possuem acessibilidade, seja através de elevadores ou plataformas. Para pessoas com habilidade, a escada rolante também é liberada. Os funcionários são treinados para dar auxílio, seja conduzindo uma pessoa em cadeira de rodas, ou guiando um cego até o vagão. Caso necessário, também é feita uma comunicação para dar auxílio no desembarque. Vagões possuem assento preferencial e espaço para cadeira de rodas, e um sistema de informação, avisa através de som o nome da estação e o lado de desembarque, além de um mapa da linha, com uma sinalização luminosa indicando em qual estação se encontra, e a próxima estação. Banheiros acessíveis completam essa infraestrutura, que facilita imensamente a vida de quem mora e passeia pela cidade.



Descripción: O Metrô de São Paulo é uma das únicas opções possíveis para deslocamento em grupo com acessibilidade

Os meios de hospedagem, geralmente oferecem poucos quartos acessíveis para pessoas com deficiência. No caso, a maior necessidade é de pessoas com deficiência física, que necessitam de espaço para se locomover, além de acessos como rampas e elevadores, e para isso é necessário uma adequação arquitetônica. Pessoas com outros tipos de deficiência ou necessidade específica, também precisam de acessibilidade, mas geralmente esta não necessariamente faz parte do quarto, como por exemplo, uma campainha luminosa para surdos, ou um cardápio em Braile para pessoas com deficiência visual, que são equipamentos que podem ser alocados em qualquer tipo de quarto. E a pouca oferta de quartos, acaba dificultando ou até mesmo limitando, a formação de grupos de turistas, pois se o hotel dispuser de uma quantidade de quartos acessíveis menor do que o grupo necessita, é possível que a escolha seja inviável, ou algumas situações constrangedoras sejam necessárias, como por exemplo, a necessidade de compartilhar o banheiro acessível.

Na maioria das vezes, o hóspede com deficiência, tem sua oportunidade de escolha limitada, devido à forma como a acessibilidade é implantada nos hotéis. Grande parte dos hotéis possuem diferentes categorias de quartos, e cada um com um nível de conforto e valores diferentes. Os quartos acessíveis, dificilmente acompanham esta divisão, e da forma como são apresentados, é como se ele fosse mais uma categoria. Porém, nessa situação, o hóspede com deficiência não tem a oportunidade de escolher um quarto de acordo com o preço, afinal os quartos acessíveis quase sempre são idênticos, com a mesma configuração e com os mesmos valores. Optar por um quarto standard, mais simples e barato, ou por uma suíte presidencial, mais cara e confortável, não é possível, pois estas opções não possuem acessibilidade, e a única opção, praticamente imposta ao cliente, é o quarto acessível.

O Hotel Fazenda Parque dos Sonhos, um complexo turístico localizado na cidade de Socorro, no Brasil, é um exemplo de um local bem estruturado para proporcionar o máximo de acessibilidade, dentro do possível. Praticamente todos os quartos possuem algum tipo de acessibilidade, alguns possuindo uma espécie de canil para cegos acompanhados de cão-guia, placas em Braile e mapas táteis. O local também oferece inúmeras atividades de aventura adaptadas, como por exemplo, rafting, tirolesa, cavalgada, rapel, entre outros. Para atividades como a cavalgada, foi desenvolvido uma sela especial com encosto, para ar mais estabilidade e conforto, e para o rafting, um assento especial dentro do bote, para dar estabilidade para pessoas com pouca mobilidade, além de um colete salva-vidas, projetado para que a pessoa, caso caia na água, fique automaticamente virada com o rosto para cima, evitando um afogamento. O restaurante serve comidas típicas regionais, com bancadas rebaixadas para servir os alimentos.



Descripción: No Hotel Fazenda Parque dos Sonhos em Socorro, alguns chalés são conjugados com um canil, permitindo a passagem do animal.

A visitação aos atrativos turísticos merece uma atenção especial, pois é a parte mais interessante de toda a viagem. E nessa parte, existem inúmeras propostas

de passeios e locais de visitação, incluído museus, monumentos, atrativos naturais, parques, teatros, entre outras centenas de propostas. O mais importante de tudo, é ter a percepção de que o local possa atender a todos. Bonito, uma cidade localizada no centro-oeste do Brasil é um destino de ecoturismo, onde vários atrativos naturais fazem parte da visitação. A natureza apresenta diversos obstáculos e dificuldades, pois não é viável, por exemplo, colocar um elevador para visitar a cachoeira, ou asfaltar um caminho por dentro da mata, pois isso acabaria prejudicando toda a beleza natural existente, descaracterizando a proposta principal do atrativo, e, além disso, por ser uma área de preservação natural, tombada pelo governo, também qualquer intervenção fica restrita a diversas e rigorosas avaliações. Mesmo assim, o destino tem proporcionado muita satisfação, após um trabalho realizado pela empresa Turismo Adaptado, que capacitou os guias de turismo, para dar auxílio para a locomoção e prática das atividades. Assim, pode-se considerar que a acessibilidade é proporcionada pelos guias, e não exatamente pela estrutura física do local.

Outro exemplo é a Pinacoteca de São Paulo, um museu de arte preparado para receber pessoas com diferentes necessidades, onde foi elaborado o Programa Educativo para Públicos Especiais (PEPE). Para atender pessoas com deficiência física, rampas e elevadores dão acesso, além de banheiros adaptados e obras de arte expostas com uma altura adequada, proporcionando uma visualização confortável. Pessoas com deficiência auditiva, também são atendidos por funcionários com conhecimento em Libras (Língua Brasileira de Sinais), para passar toda a explicação necessária. Para pessoas com deficiência visual, o museu possui uma galeria tátil, onde esculturas podem ser tateadas, acompanhadas de um audioguia com audiodescrições das obras. Para compreender algumas obras importantes do acervo permanente, o PEPE oferece maquetes táteis, reprodução em relevo 2D e 3D para alguns quadros. Assim, um quadro onde, por exemplo, aparece a figura de barcos à beira da praia, é possível tatear maquetes dos barcos, sobre superfícies representando a água do mar e a areia da praia.



Descripción: A Pinacoteca do Estado de São Paulo compreende que a apreciação de um quadro por pessoas cegas, vai muito além de uma etiqueta em Braile do título.

Locais de alimentação, também são importantes no roteiro de uma viagem. Muitos restaurantes oferecem suas comidas em buffets, que são mesas ou bancadas, onde bandejas e pratos com os alimentos ficam à disposição para que a pessoa pegue à vontade. Muitos desses móveis são altos, dificultando o alcance de uma pessoa em cadeira de rodas ou de baixa estatura. Às vezes, a falta de um espaço para aproximação, também dificulta bastante. Mas também não são somente os móveis que criam essa dificuldade, pois muitas vezes equipamentos como réchaud, que são bandejas de metal, onde geralmente são colocados pratos quentes, junto com um sistema para mantê-lo aquecido, tem uma altura elevada, potencializando a falta de acesso, pois além de dificultar o autosserviço para pegar os alimentos, em muitos casos nem é possível enxergar que tipo de alimento está disponível. Para pessoas com deficiência visual, quando o pedido é feito na mesa e anotado pelo garçom, é preciso oferecer um cardápio em Braile, mas quando as comidas estão em sistema de buffet, é melhor que algum funcionário preste um auxílio, pois para uma pessoa com dificuldade acentuada na visão, tentar pegar os alimentos além de complicado pode ser bastante perigoso.

O *Signs Restaurant* de Toronto (Canadá) vem ganhando os holofotes da imprensa internacional. Sua popularidade, no entanto, não se dá por pratos sofisticados, *chefs* de prestígio ou ambientes requintados: dá-se, sobretudo, pela forma pouco comum como são atendidos os clientes – em língua de sinais. Com garçons surdos, o cliente é estimulado a usar a língua de sinais, descrita ao lado dos pratos no cardápio. Pelo salão, a língua gestual estampa quadros, placas, cardápios e cartilhas, além de ser forma corrente de comunicação entre *garçons*, *maitres* e *chefs*, sempre a postos para ensinarem novos sinais.



Descripción: Signs Restaurant em Toronto, Canadá. A comunicação total em língua de sinais fez de uma barreira, o principal atrativo do estabelecimento.

Existem alguns fatores que não são exclusividade do turismo, porém afetam diretamente nas questões da acessibilidade para se ter uma viagem segura e confortável. Esses fatores fazem parte da infraestrutura geral de um destino, e são de grande importância também para os moradores do local. Por exemplo, calçadas niveladas e rebaixamento de guias. Muitas vezes, usuários de cadeira de

rodas, acabam caindo em ciladas, pois precisam atravessar a rua, porém não encontrar um rebaixamento de guia seguro para descer da calçada. Muitos apelam por andar pela rua, porém isso é um tanto arriscado. Num mesmo ambiente, pessoas com deficiência visual, precisam tomar muito cuidado, pois muitas calçadas são confusas, com vários obstáculos sem sinalização de alerta, como telefones públicos, árvores, postes entre outras armadilhas. E chegando a um cruzamento, ficam reféns do auxílio de terceiros, pois é difícil encontrar semáforos sonoros, para sinalizar o momento certo de atravessar a rua.

Em Curitiba, cidade da região sul do Brasil, foi implantada placas em Braile nos postes com as seguintes informações para orientar as pessoas com deficiência visual: nome da rua, numeração da rua naquela quadra e nome do bairro. Atualmente a tecnologia auxilia bastante nas questões da acessibilidade, e mapas com informações em áudio podem fornecer esse tipo de informação, porém este tipo de recurso pode depender de uma conexão com uma rede de internet, um bom aparelho e uma bateria durável.

Além disso, é essencial que haja acessibilidade em estabelecimentos que fazem parte do cotidiano de um cidadão, e que possivelmente podem também se fazer necessário ao turista, como por exemplo, farmácias, supermercados, bancos, caixas eletrônicos, correios, entre outros.

Concluindo, embora ninguém possa voltar atrás e fazer um novo começo, qualquer um pode começar agora e fazer um novo fim. O número de pessoas com deficiência e de outros gêneros que compõem a diversidade de nosso planeta é crescente, e com isso a oportunidade também se amplia. Exemplos como de Barcelona, na Espanha, impulsionado pela realização dos Jogos Paralímpicos, transformaram a cidade numa referência em acessibilidade. Transforme as palavras lidas até aqui em atitudes, e acompanhe Ricardo Shimosakai e o trabalho da Turismo Adaptado, e venha conosco fazer a diferença, na busca pela igualdade!

Bibliografía

- Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô. Disponível em: <http://www.metro.sp.gov.br/>. Acesso em: 07 maio 2016.
- Hotel Fazenda Parque dos Sonhos. Disponível em: <http://www.parquedossonhos.com.br>. Acesso em: 07 maio 2016.
- Organização Mundial da Saúde. Disponível em: <http://www.who.int>. Acesso em: 07 maio 2016.
- Pinacoteca do Estado de São Paulo. Disponível em: <http://www.pinacoteca.org.br>. Acesso em: 07 maio 2016.
- SHIMOSAKAI, Ricardo. Acessibilidade e Inclusão no Turismo. Turismo Adaptado, São Paulo, jan.2010. 1 DVD-R.

Ricardo Shimosakai

- CEO da Turismo Adaptado, Bacharel em Turismo pela Universidade Anhembi Morumbi/ Laureate International Universities, trabalha desde 2004 com acessibilidade e inclusão no lazer e turismo.
- Membro da SATH (Society for Accessible Travel and Hospitality), ENAT (European Network for Accessible Tourism) e CIDCCA (Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accessible).

- Palestrante internacional e docente em cursos de Pós Graduação e MBA da Escola Roberto Miranda de Educação Corporativa.
- Criou a primeira operadora de turismo acessível da América Latina, e implantou projetos de acessibilidade em destinos de diferentes regiões.
- Atualmente participa da elaboração e divulgação do Programa de Acessibilidade Hoteleira, Curso Online de Acessibilidade e Inclusão, além de manter um dos mais completos e atualizados site informativo sobre turismo acessível, suportado também pelas diversas mídias sociais encontradas no mercado, como facebook, twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn entre outros.

Eventos accesibles

Héctor Naredo
(Argentina)

1. 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 atención a todos nuestros públicos, incluidos –lógicamente- a que tienen capacidades restringidas.

2. 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:

a. 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.
b. 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.
c. Las Ferias y Exposiciones. Eventos donde concurren empresas a mostrar y/o vender sus productos o servicios.
d. 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.
e. 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.
f. 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.
g. 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.

3. Algunos de los aspectos principales que debemos tener en cuenta, al hablar de accesibilidad en eventos son:

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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".

3.9. 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.

3.10. 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 ayudar 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 construimos esos escollos que nos dificultan el andar y por lo tanto somos estas mismas personas lo 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 un par de 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.

3.11. 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.

4. 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”.***

Lic. Héctor Naredo
- Lic. en Relaciones Humanas – Lic. en Relaciones Públicas – Univ. de Morón.
- e/c Posgrado en docencia Universitaria – UBA.
- Docente en la Universidad Nacional de Quilmes
- Decano (i) 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 de dicha carrera
- Director de la consultora Héctor Naredo & 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

Promoción e inclusión social desde el sector turístico empresarial a través de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas

M. D. Muñoz de Dios, J. Hernández-Galán y Y. M. de la Fuente Robles
Fundación ONCE, Universidad de Jaén
(España)

Resumen

La apuesta de la cadena hotelera *ILUNION Hotels* por ser accesible para todas las personas hace que actualmente sea la única del mundo que posee todos sus hoteles certificados en materia de Accesibilidad Universal.

Este artículo recoge el compromiso social que la cadena hotelera ha mostrado desde sus comienzos con la accesibilidad. En concreto pretende trasladar al sector empresarial la implicación a través de su ejemplo de buenas prácticas, reforzando la idea de que la accesibilidad no es solo una cuestión de mercado sino que es fundamentalmente una cuestión de derechos que se apoya en dos vertientes. Por un lado, provee respuestas a personas que demandan servicios y recursos y, por otro, defiende el derecho al trabajo de las personas con discapacidad. De esta manera, favorece la inclusión social desde el turismo para todas las personas.

Abstract

ILUNION Hotels commitment in being accesible to all has made it the only hotel chain in the world certified in Universal Accessibility.

This article reflecs the social commitment ILUNION Hotels chain has demonstrated since its inception. It seeks to convey to the business industry its involvement by using their best practices as an example, and to reinforce the idea that accessibility is not just a matter of maketing but rather a human right that relies mainly on two aspects. On one hand, it provides responses to people who request services and resources. On the other, it defends the right to employment of people with disabilities. It also promotes from Tourism the social inclusión of all.

Palabras clave

Sector Turístico; Inclusión Social, Accesibilidad, Diseño Universal

Key words

Tourism Sector; Social Inclusion; Accessibility; Universal Design

Introducción

El Real Decreto Legislativo 1/2013 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, refunde las tres principales leyes marco dictadas en España desde 1982: la Ley 13/1982 de 7 de abril de integración social de los minusválidos, la Ley 51/2003 de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Esta nueva ley, además de actualizar los términos, definiciones, principios y contenidos a la Convención Internacional de los Derechos con la que se posiciona el reconocimiento expreso de que las personas con discapacidad son titulares de derechos y los poderes públicos están obligadas a garantizar su ejercicio pleno, establece nuevos plazos para las condiciones básicas de la accesibilidad ya previstos en la Ley 51/2003, especialmente de los "bienes y servicios a disposición público", cuyos plazos oscilan del 2015 al 2017 (CENTAC, 2013) año en el que la legislación obliga a que el entorno construido reúna las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad (CERMI, 2014).

La contextualización y evolución del concepto de discapacidad se explica a raíz del aumento y evolución de la conciencia social de la ciudadanía en las últimas décadas, plasmada tanto en las iniciativas normativas a nivel mundial como en las políticas nacionales relacionadas con el reconocimiento, desarrollo e impulso de iniciativas legislativas entorno a la discapacidad, accesibilidad, autonomía personal y dependencia, exigencias nacidas no sólo de la propia demanda de la ciudadanía con discapacidad, sino del conjunto de personas que reconocen sus derechos y necesidades (CENTAC, 2012).

Siguiendo el Real Decreto Legislativo 1/2013, las personas con discapacidad conforman un grupo vulnerable y numeroso al que el modo en que se estructura y funciona la sociedad ha mantenido habitualmente en conocidas condiciones de exclusión. Este hecho ha comportado la restricción de sus derechos básicos y libertades condicionando u obstaculizando su desarrollo personal, como el disfrute de los recursos y servicios disponibles para toda la población y la posibilidad de contribuir con sus capacidades al progreso de la sociedad.

Las personas con discapacidad y necesidades especiales reclaman cada vez más su sitio en la actividad turística. Como respuesta, un gran número de actores del sector ya están volcados en las iniciativas dedicadas a la adecuación de su oferta a diferentes perfiles de consumidores a favor de un turismo para todas las personas. No obstante, "*la accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma, por lo que los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos y los entiendan como medidas positivas evolucionarán en la oferta de sus productos y*

servicios y estarán facilitando la experiencia turística mejorando la calidad de vida de toda su ciudadanía y visitantes“ (OMT, 2015:8 Manual I)

Esta oportunidad de cambio pretende mejorar la cohesión social, la igualdad y el equilibro territorial y económico (Cabrero, Trejo y Fernández, 2011), contribuyendo al derecho al trabajo, vida independiente y participación. De esta forma se aborda la promoción e inclusión social desde el sector turístico empresarial; haciendo alusión al funcionamiento de la cadena de valor en el turismo para todos desde dos aspectos: por un lado la concienciación en accesibilidad universal y el diseño para todas las personas con el que se dote la estructura, servicios, recursos y profesionales de los espacios turísticos y por otro, a la incorporación de las personas con discapacidad en el ámbito laboral.

Metodología

La técnica utilizada para el cumplimiento del propósito de este estudio ha sido el análisis documental. Para la consecución de los objetivos propuestos se ha realizado un análisis bibliográfico entorno al sector turístico, la accesibilidad, el diseño universal y la inclusión social.

De esta forma se aborda la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas a través de una visión ligada al turismo. Se pretende caracterizar la competitividad empresarial fundamentada en la promoción y autonomía personal.

Conjuntamente señala como ejemplo de buenas prácticas en Turismo Accesible el caso de *ILUNON Hotels*, recogiendo sus actuaciones y medidas de accesibilidad y proporcionando el escenario clave que rompa las barreras de aislamiento e incomunicación existentes en materia de accesibilidad turística.

Resultados

Turismo, cuestión de derechos

El término de Turismo Accesible ha evolucionado de las adaptaciones para que las personas con discapacidad puedan hacer turismo de una manera autónoma hacia un turismo de calidad para todos, entendiendo que la accesibilidad es importante de esta calidad. Este paso de los años ofrece un avance en las definiciones de Turismo Accesible, ahora más holísticas e inclusivas caracterizadas porque los destinatarios no son única mente las personas con discapacidad, sino todas las personas; la herramienta no es la eliminación de barreras, sino la accesibilidad y el objetivo no es la inclusión y normalización sino el turismo de calidad.

Algunas de las definiciones actuales entorno al Turismo Accesible son recogidas en el Manual de Turismo Accesible para Todos, como:

"Turismo Accesible es el turismo y los viajes que son accesibles para todas las personas con discapacidad o sin ella, incluyendo la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, cognitiva o intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales" (Economic and Social Commssion for Asia and the Pacific, 2009).

"Turismo Accesible es 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 y madres con niños/as pequeños/as, viajeros/as mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros/as de viaje" (Agnes, et al., 2010).

"El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal" (Darcy y Dickson, 2009).

Oportunidad de negocio & turismo de calidad

Las tendencias con las que el turismo accesible se ha posicionado desde el punto de vista empresarial, también han evolucionado de forma paralela a su concepción.

El estudio *el mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*, señala cómo a pesar de que el sector turístico es uno de los grandes motores de la economía que desarrolla su actividad en un entorno económico globalizado, de gran incertidumbre y profundamente cambiante en el que se vislumbran nuevas tendencias y retos, la industria turística debe buscar estrategias específicas que le permitan crecer diversificando e incrementando su competitividad a través de valores añadidos que influyan positivamente en la experiencia turística y en la captación de nuevos segmentos de mercado, susceptibles de consumir aquellos destinos turísticos diferenciados del resto.

Algunos datos de este estudio realizado en el año dos mil ocho manifiestan que aproximadamente el volumen total del mercado potencial de las personas con discapacidad y movilidad reducida en la Unión Europea sobrepasaba fácilmente los 120 millones de turistas. Apoyado en esta idea, el estudio *hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física,* muestra como de manera independiente al nivel de ingresos, las personas con discapacidad se alojan en los diferentes tipos de establecimientos en función de su accesibilidad,

no tanto por su precio sino porque la oferta turística es bastante más reducida para estas personas.

El Informe *Deloitte sobre expectativas del turismo*, señala que España supuso el 15% de los 2700 millones de pernoctaciones turísticas que se produjeron durante el año dos mil catorce en la Unión Europea, esperando una continuidad en la senda del crecimiento del turismo español durante el año dos mil quince, destacando que *"sería muy bueno para el país que lograra tener una serie de operadores fuertes, competitivos mundialmente, a través de procesos de consolidación del mercado*", *apostando por la diversificación de la oferta para satisfacer las necesidades de cada tipo de cliente, los procesos de consolidación y el impacto de otros modelos de negocio* (Deloitte, 2014:22).

En este informe se defiende la idea de que el futuro pasa por la especialización, entendida principalmente como producto diferencial y personalización de servicio y destaca que los/as clientes deben ser el centro de las estrategias. En este sentido *los/as consumidores están provocando cambios en las estrategias de marketing de compañías de todos los sectores, diseñando nuevas estrategias basadas en la innovación, la comunicación y la diferenciación puesto que la forma de llegar al cliente de manera óptima es buscar algo más en sus pautas de consumo como, integrar emociones y experiencias al mismo tiempo que satisfacer sus necesidades* (Deloitte, 2014: 44).

Más allá del caso Español y atendiendo a los datos recopilados en dos mil trece por la feria ITB de Berlín y la consultora IPK recogidos en el canal de noticias de economía y actualidad turística, el turismo accesible en Reino Unido y Alemania son los dos mayores mercados emisores de turistas de Europa que cuentan genera al año 5000 millones de euros mediante la población con movilidad reducida y otras discapacidades físicas (Canalis, 2012).

El módulo I de Turismo Accesible para todos, *Definición y Contexto,* destaca el potencial del Turismo Accesible. El tamaño estimado del mercado es una muy buena razón para considerar la introducción de las mejoras sistemáticas de accesibilidad en las empresas y en los destinos turísticos. Según el estudio llevado a cabo por la Universidad de Surrey en dos mil cinco, el potencial del mercado de accesibilidad en el turismo dentro de la Unión Europea se estima en más de 133 millones de turistas (Buhalis, et al., 2005)

Pero no sólo la importancia económica y de negocios de este mercado es enorme e importante, sino la dimensión social que ejerce, por lo que para plantearse este segmento como una oportunidad de negocio es necesario tener en cuenta dos premisas claves que ayuden a combinar de manera efectiva el negocio con los derechos de los/as turistas: la comercialización de la accesibilidad requiere un enfoque integral que comprenda accesiones desde el nivel nacional al regional y local y centrarse en la accesibilidad no es un fin en sí mismo, sino que es una herramienta para la potenciación de elementos positivos como un servicio de

mayor calidad, la reducción de los efectos de la estacionalidad y la creación de una única propuesta de venta (OMT, 2015)

El acceso a los recursos y servicios turísticos no es un acto o un estado, sino que más bien se refiere a la libertad de elección en cuanto a la forma de intervenir, abordar, informar o hacer uso de una situación. La participación en condiciones de igualdad sería una realidad si se garantizara la igualdad de oportunidades para participar a través de medidas que mejoren la accesibilidad (Hernández, De la Fuente y Campo, 2014).

Beneficios del Turismo Accesible:

Beneficios del turismo accesible	Los viajes, tanto a nivel internacional como a nivel doméstico, están en un permanente aumento
Multiplicidad de clientes	Reduce el fenómeno de la estacionalidad
La accesibilidad debe formar parte de todos los productos y ofertas turísticas	Los destinos accesibles pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes en esos lugares
El aumento de cuota de mercado	Mejora de la imagen corporativa

Fuente: Elaboración propia a partir del módulo I -Manual de Turismo Accesible para Todos, realizado por Fundación ONCE, OMT y ENAT y publicado en 2005.

Turismo inclusivo

"La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo; es una cuestión de derechos humanos, en la que por encima de todo debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, sino que es bueno para todos" (Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo, 2014:199)

De esta forma se enmarca el turismo inclusivo, más allá del Turismo Accesible, como un turismo de calidad, resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias, y expectativas de los y las visitantes respecto a los productos, servicios y formación con los factores de seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y armonía con una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural (González, 2008). El turismo inclusivo, conlleva la implantación de la accesibilidad en todos los componentes del sector turístico, dándole un valor añadido del que se beneficien todos/as los/as clientes/as independientemente de su situación personal.

Una estrategia de turismo inclusivo será capaz de beneficiar a todas las personas que realicen una actividad turística, tanto al grupo que lo demanda como imprescindible para realizar la actividad, como a los/as clientes/as habituales que

se benefician de la accesibilidad al medio y la perciben como un disfrute emocional inconsciente y un síntoma de calidad. Una estrategia encaminada a implantar las bases de un sistema eficaz que actúe en las vertientes que aún quedan por mejorar, como, transmitir la información sobre accesibilidad en los formatos adecuados para que llegue a las personas interesadas; promocionar los productos accesibles existentes, brindar información deseada en materia de accesibilidad a través de las agencias de viajes y/o t*ouroperadores* para que no ocasione problemas durante el transcurso de los viajes; que existan productos incluyentes y no se limiten en su mayoría a la creación de paquetes a medida de las personas que demandan servicios especiales; formación en materia de accesibilidad de los/as profesionales del sector o en definitiva la percepción de la accesibilidad en el turismo como un elemento transversal (Alcántara y Reina, 2014).

En este sentido, el papel protagonista del Turismo Accesible se centra no sólo en la aportación de valores añadidos en la experiencia turística, sino también en la diferenciación y especialización absoluta que sea capaz de satisfacer las necesidades de todas las personas.

Responsabilidad social corporativa: Integración de la accesibilidad en el sector turístico

Hacemos referencia a la accesibilidad turística desde la responsabilidad social. A lo largo del tiempo conforme ha ido evolucionando el concepto *Responsabilidad Social Corporativa* (en adelante RSC), este ha sido analizado desde diferentes perspectivas o enfoques. En un principio, autores como *Lewitt* o *Friedman* consideraban que el deber de las corporaciones era obtener los máximos beneficios respetando la ley y unos mínimos éticos, es decir, la realización de actividades sociales, sólo se entiende para conseguir el máximo beneficio empresarial (López, 2011). Otro enfoque representado por autores como *Mcguire* (1963); *Andrews* (1973); *Carroll* (1979); *Davis* y *Blomstrom* (1975); *Epstein* (1987); consideran que las corporaciones tienen obligaciones más amplias hacia la sociedad. Cuando se habla de responsabilidades más amplias, nos referimos a que el concepto implica una obligación por parte de la organización, reconociendo la necesidad de la corporación de interactuar con todos los grupos que tienen algún interés en las actividades de la organización (Moreno y *Capriotti,* 2006 y López, 2011).

Aunque no existe una definición consensuada sobre el término de RSC, esta incluye las siguientes perspectivas:

- *Enfoque económico: las actividades sociales son implementadas para lograr mayor beneficio.*
- *Enfoque social: las corporaciones tienen en cuenta a los actores que interactúan con ellas y tratan de colaborar entre todos y realizar políticas transparentes para el beneficio de la sociedad.*

- *Enfoque ético: las políticas en materia de RSC son adoptadas bajo la ética de cada empresa sin tener en cuenta a los actores.*
- *Enfoque de gestión: las empresas implementan actividades socialmente responsables porque entienden que son procesos a llevar a cabo para competir en el mercado.*
- *Enfoque sobre desarrollo sostenible: la RSC se define entorno a tres dimensiones principales: derechos humanos, derechos laborales y medio ambiente* (Herrmann, 2004: 205, 218).

En definitiva, la RSC podría ser entendida como *una estrategia de gerencia, que debe ir más allá del mero hecho del cumplimiento de la legalidad, estableciendo un marco de conocimiento en pro del beneficio social, medioambiental, ético y económico, manteniendo un equilibrio entre las cuatro dimensiones, favoreciendo e impulsando proyectos de mejora social basados en un comportamiento voluntario y proactivo* (Mármol y Medina, 2014: 28).

Actualmente tanto a nivel empresarial, social o político, existe una mayor conciencia colectiva en materia de accesibilidad; *La implantación de una política de RSC debe incluir la accesibilidad para definir la estrategia de futuro empresarial, que la hará obtener beneficios a nivel externo; posicionamiento y diferenciación de la marca; incremento de la notoriedad; captación de nuevos/as clientes/as; fidelización de clientes/as; mejora de la marca corporativa; mejora de la comunicación con el entorno; incremento de la influencia de la empresa en la sociedad; acceso a líderes de opinión que incluyen en los consumidores; acceso a nuevos segmentos de mercado; fidelidad y compromiso de los/as trabajadores/as o mejora del clima laboral, redundando en la mejora de la productividad y la calidad* (Sabaté 2009: 15-16).

La defensa hacia la RSC desde la accesibilidad turística se centra en los criterios básicos que permitan a gestores que intervienen en la cadena de valor en turismo, el desarrollo de la actividad turística con garantías sociales. Se trataría de impulsar la generación de sistemas productivos más justos que contribuyesen a la mejora de la competitividad a través de la gestión equilibrada de las dimensiones de la RSC, incluyendo como dimensión la accesibilidad y apoyando así el concepto que defienden instituciones como Fundación ONCE y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), denominado *Responsabilidad social Empresarial y Discapacidad* (RSE-D).

La incorporación de la dimensión de la discapacidad en la RSC comienza por reconocer al colectivo como un grupo de interés y desde una perspectiva amplia: no solo como empleados/as, sino también como clientes/as, proveedores, accionistas, etc. De esta forma, Fundación ONCE define la RSC-D, como *la incorporación de manera transversal de la dimensión de la discapacidad en las diferentes vertientes de la política de RSE de las empresas, considerando al colectivo de personas con discapacidad entre sus grupos de interés* (Mármol y Medina, 2014: 42).

Incorporación al mercado laboral de las personas con discapacidad: inclusión social

Abordamos este apartado haciendo alusión no solo a las necesidades que puedan presentar las personas con discapacidad para el disfrute de los servicios turísticos, sino desde la apuesta por su inclusión laboral.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) señala que el funcionamiento y la discapacidad de una persona se concibe como una interacción dinámica entre los estados de salud (enfermedades, trastornos, lesiones, traumas, etc.) y los factores contextuales, incluyendo aquí los factores personales y ambientales. Así mismo, utiliza el término "discapacidad" para denominar a un fenómeno multidimensional, resultado de la interacción de las personas con su entorno físico y social.

A través de la base de datos Estatal de personas con discapacidad actualizada por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales a 31 de diciembre de dos mil trece, en España existe un total de 2.564.893 personas con un grado de discapacidad igual o mayor al 33%, de las que 1.301.014 son mujeres y 1.263.879 son hombres (IMSERSO, 2014)

Según el informe del *mercado de trabajo de las personas con discapacidad estatal del año dos mil catorce*, en el año dos mil doce, 1.450.800 personas en edad laboral tenían el certificado de discapacidad, de las cuales el 54,40% son hombres y el 45,51% mujeres. Una característica muy significativa de este colectivo con respecto a su situación laboral, es que la mayoría son inactivos (63,36%), por lo que cuentan con una baja participación en el mercado laboral, con una tasa de actividad de solo el 36,64%.

No obstante, el número de contratos a personas con discapacidad durante el año dos mil doce ha sido de 171.185, que representa un total de los contratos registrados en las oficinas de los Servicios Públicos de Empleo, señalando que la representación de las personas con discapacidad desde el año dos mil seis ha ido aumentando de forma paulatina cada año y en el año dos mil trece, la contratación de las personas con discapacidad ha sido positiva, ya que el número de personas con discapacidad que ha tenido alguna contratación ha sido de 86.553.

Participación a través del diseño universal

Los principios generales y definiciones de la Resolución ResAP (2007), señalan que el Diseño Universal es un concepto que va más allá de la mera accesibilidad para las personas con discapacidad en los edificios y debe convertirse en una parte inherente de las políticas y la planificación en todos los aspectos de la sociedad.

El Diseño Universal es una estrategia que tiene como objetivo hacer el diseño y la composición de los diferentes entornos, productos, la tecnología de la información y la comunicación accesibles, comprensibles y usables para todas las personas, en la mayor medida y del modo más independiente y natural posible, preferiblemente sin la necesidad de adaptación o soluciones especiales. El Diseño Universal promueve un cambio hacia el diseño centrado en el/la usuario/a siguiendo un planteamiento holístico y encaminado a adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad, independientemente de cualquier cambio que estas puedan experimentar a lo largo de sus vidas (CEAPAT, 2007).

Igualmente, esta resolución –conocida como *Resolución TOMAR,* establece como punto de partida el derecho que tienen todas las personas a participar en la vida de la comunidad; al mismo tiempo que reconoce el deber de la sociedad de respetar dicho derecho, asegurando que el entorno sea universalmente accesible. La Resolución subraya además el papel de aquellos/as profesionales que intervienen en la construcción del entorno, y recomienda a los Estados que emprendan acciones de educación, formación y concienciación de tales profesiones respecto a los principios básicos del diseño universal y la diversidad de la persona (CEAPAT, 2008).

Llegados a este punto se hace necesario trasladar el valor de la cadena de accesibilidad en turismo. Para lograr 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. Cuando hablamos de eslabones, nos referimos a que todas las actividades que se desarrollan en la experiencia turística son elementos entendidos como una cadena compuesta por:

1. Planificación: Información
2. Transporte de llegada
3. Entorno urbano
4. Transporte local
5. Alojamiento
6. Restauración, compras, etc.
7. Actividades de ocio
8. Excursiones
9. Servicios médicos y de apoyo
10. Transporte de salida
11. Experiencia final

La importancia de esta cadena es que la accesibilidad debe entenderse de manera global, por lo que de nada sirve hacer accesibles eslabones aislados si no existe una continuidad con el resto de la cadena (OMT, 2015)

En definitiva y siguiendo las consideraciones del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), se debe implicar a los organismos públicos y privados en un mismo pie de igualdad, para el progreso de los derechos humanos en cualquier ámbito de la sociedad.

El caso de *Ilunion Hotels*

Ilunion Hotels: carácter social

Confortel Hoteles, actual *ILUNION Hotels* es la única cadena hotelera del mundo certificada en Accesibilidad Universal y se configura como un grupo de empresas que son gestionadas conjungando criterios de rentabilidad económica y social.

La cadena de Hoteles Accesibles, pertenece al grupo de empresas de la ONCE y su Fundación, con el objetivo social de integrar a las personas con algún tipo de discapacidad en el mundo laboral. *ILUNION Hotels* es una marca empresarial que lleva incorporado el compromiso social en su ADN y cuya misión final es generar un cambio positivo, contribuyendo a superar las limitaciones de las personas con discapacidad, eliminando las barreras para su desarrollo personal.

Su política de calidad, accesibilidad, medioambiente y responsabilidad social corporativa, recoge estos principios que forman parte de su cultura empresarial y está presente en todos sus procesos de negocio. Ese compromiso con la sostenibilidad la ha llevado a certificar sus hoteles con *"Q Sostenible Evolution".*

La accesibilidad está muy presente en su proyecto hotelero apostando por el diseño para todas las personas. Los hoteles disponen de espacios, habitaciones y ayudas técnicas accesibles. A través de su proyecto de accesibilidad, han obtenido el Certificado Global en Accesiblidad Universal por *Bureau Veritas* (UNE 170001-2) en todos sus hoteles (a excepción de dos de muy reciente incorporación en los que se está trabajando). Esta acreditación, garantiza a los/as clientes con discapacidad el acceso y disfrute de los entornos y servicios que se ofrecen. Las mejoras en accesibilidad forman parte de los objetivos de la compañía estableciéndose anualmente planes específicos para su desarrollo. *ILUNION Hotels* dispone de planes formativos específicos de sensibilización en accesibilidad y trato a las personas con discapacidad, lo que garantiza el nivel de excelencia en la interacción con los/as clientes.

En el diseño de los planes estratégicos están presentes todos los grupos de interés. Se mantienen convenios de colaboración con entidades y fundaciones, donde el objetivo es incorporar a personas en riesgo de exclusión social y con discapacidad a la compañía.

Desde dos mil tres posee el certificado *BEQUAL* en la categoría Premium, **siendo actualmente la primera y única compañía en alcanzar la máxima categoría de este ello.** Esta entidad está compuesta por CERMI, Fundación ONCE y la Fundación *Seeliger* y Conde, que tratan de verificar y garantizar el compromiso de las empresa hacia sus trabajadores con discapacidad, incluyendo compromisos, actuaciones y prácticas de buen gobierno y liderazgo así como una cuidada

atención a sus clientes ofreciéndoles servicios concebidos desde la accesibilidad universal.

Desde su nacimiento, han apostado por ser accesibles, por ser para todas las personas y forma parte de su carácter la Comunicación, Solidaridad, Confidencialidad, Equidad, Confianza, Honestidad, Humildad, Respeto, Compromiso, Profesionalidad y Responsabilidad.

Ilunion Hotels: integración de las personas con discapacidad

ILUNION Hotels es una empresa pionera en la inserción laboral. Concretamente, en el ejercicio dos mil catorce el Grupo *ILUNION Hotels* (antiguo *Confortel)*, ha tenido una plantilla de 500 personas, de las cuales el 13,3% eran personas con alguna discapacidad (casi 66 personas), cuando en España solo es obligatorio reservar un 2% de su plantilla para personas con discapacidad.

El grupo en la actualidad gestiona 22 establecimientos hoteleros de tres y cuatros estrellas repartidos entre las principales ciudades españolas como Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Badajoz y Bilbao, contando con hoteles vacacionales situados en Fuengirola, Huelva, Cádiz, SÁgaro y Menora y resorts en Fuengirola, Islantilla y en Calas de Conil.
Además llevan a cabo diferentes convenios de colaboración como parte del apoyo que brindan a la comunidad a través de distintas entidades y fundación cuyo objetivo es incorporar a personas en riesgos de exclusión social y en especial a personas con discapacidad en sus centros de trabajo.

Entre sus diferentes actividades, realizan el proyecto ***mucho más que regalos***, se trata de una tienda situada en la zona de la recepción de los hoteles, donde los/as clientes tienen la oportunidad de adquirir un regalo pero es mucho más que eso, ya que dentro de la oferta existe una gran variedad de productos de organizaciones no lucrativas que destinan sus beneficios a la integración de personas en riesgo de exclusión.

Actualmente y desde hace dos años *ILUNION Hotels* trabaja activamente para la obtención de la calificación de **Centro Especial de Empleo** para la actividad de gestión hotelera en dos centros de trabajo: Hotel Suites Madrid y Hotel Valencia 3, con el interés de que se conviertan en los primeros hoteles en España gestionados íntegramente como tal, donde más del 70% del personal que preste sus servicios sea personal con algún tipo de discapacidad, realizando así un trabajo productivo.

***Ilunion Hotels:* buenas prácticas en accesibilidad**



Descripción: Lobby de un hotel

Destacamos el ejemplo de buenas prácticas del Hotel Suites Madrid a través del dossier de evaluación de los premios WTTC 2014, proporcionado por el área de accesibilidad de la cadena *ILUNION Hotels*.

Entrada al hotel y Recepción:

- El felpudo en puerta de acceso posee contraste visual y cambio de textura con respecto a solería perimetral para provocar el cambio de sensación en la pisada. Además está enrasado en el suelo.
- En las puertas de acceso de cristal se colocaron vinilos a dos alturas (niños/adultos-personas de baja talla) para evitar golpeo accidental y para favorecer su detección.
- En el acceso al hotel, se colocó unos pasamanos dado que la escalera principal sólo disponía de uno.
- Se colocó un interfono a pie de rampa para el caso de que algún cliente necesitara ayuda pudiera contactar con recepción.
- En el área de Recepción se realizó un mostrador adaptado para poder prestar atención adecuada a las personas que acuden en silla de ruedas. Además se incorporaron las ayudas técnicas tales como bucle magnético, alarma-despertador por vibración.

Aseos comunes adaptados:

- Dotación de timbre de auxilio para prestar ayuda en caso de emergencia (caída de un cliente en el interior del aseo)
- Sustitución de los pomos de puertas por manetas accesibles que además presenten señalización verde/roja para ofrecer información desde el exterior

de si el aseo se encuentra ocupado. Esto resulta muy útil en el ámbito de la comunicación a personas con discapacidad auditiva.
- Modificación del pestillo del aseo de modo que no haya que realizar giro de muñeca al manipularlo.
- Se delimitó un zócalo para diferenciar los paramentos del aseo que son del mismo material. Al colocar un zócalo de contraste las personas con discapacidad visual mejoran su localización...

Zonas de restauración:

- Hemos adecuado algunas mesas para favorecer su uso a clientes en silla de ruedas. La dificultad principal estribaba en que las mesas disponibles tenían una pata central lo que impedida el acercamiento debido a los reposabrazos de la silla. La dotación de éste área se completa con sillas con reposabrazos.
- En el restaurante se hizo necesario disponer de un módulo auxiliar al mueble principal dado que la colocación de panes y bollería estaba por encima del rango de altura recomendado lo que impedía el alcance a personas en silla de ruedas o de baja talla. Una vez colocado se comprobó que la mayor parte de los clientes incluidos aquellos que no tenían discapacidad

Salas de reuniones:

- Se contrastan los huecos de paso para mejorar su identificación y ayudar a las personas con discapacidad visual en la orientación

Zonas generales:

- Adecuación en ascensores: dotados de rotulación en braille y con sintetizador de voz. Botonera a altura accesible y con pasamanos.
- En las escalares se colocan franjas tacto visuales para favorecer la detección de escalones. Así mismo se implanta esta medida en los embarques de ascensores y rampas.
- Se colocan prolongaciones en aquellos elementos volados que el cliente puede encontrar a su paso, ejemplo: extintores. Esta medida sirva para que el usuario de bastón blanco pueda esquivar dichos obstáculos.
- Se revisa toda la señoritica y se coloca a altura correcta para que pueda ser consultada por clientes en silla de ruedas.
-

Habitación accesible conceptos generales

ILUNION Hotels aunando esfuerzos y experiencia adquirida en diseños accesibles, crea una habitación accesible que es testada por clientes con y sin discapacidad. Después de este primer diseño se incorporaron pequeños detalles que concretaron el modelo definitivo y que se ha replicado en todas las reformas y nuevas aperturas.

La imagen de interiorismo, los colores y los contrastes son muy similares al producto urbano de nuestra compañía.

Zona común:

Condiciones de accesibilidad aplicadas:

- Pasillo de ancho 140 cm para facilitar la circulación con la silla de ruedas.
- Puerta del baño corredera y embebida en el tabique para evitar obstáculos, con tirador de 60 cm para fácil apertura.
- Armario para guardar todos los elementos de ayuda del baño y de la habitación. Está ubicado al fondo, de manera que se integre en la habitación
- Existe un espejo de cuerpo entero, de ancho 60 cm, para mayor comodidad desde la silla de ruedas.
- La cerradura magnética de acceso a la habitación instalada funciona mediante el sistema de proximidad, sin necesidad de introducir la tarjeta en ninguna ranura, para mayor facilidad de la apertura a personas con movilidad reducida en sus manos.
- La habitación se plantea sin tarjetero desconectado de energía, para evitar el ejercicio de introducir la tarjeta en una ranura estrecha y de difícil operación para una persona con discapacidad en las manos.
- La puerta corredera de acceso al baño tiene aplicado un vinilo decorativo de cuerpo entero y tonos que contrastan con el propio vidrio para identificar la ubicación de la puerta.
- Mecanismo doble para los encendidos de iluminación de: techo de pasillo, focos regulables del dormitorio y luz interior de armario. Dichos mecanismos se sitúan en el pasillo de la habitación y en el cabecero, para poder encender casi desde cualquier punto.
- Todos los mecanismos, tanto en el pasillo como en el resto de la habitación, incluido el baño, están a una altura máxima de 1,05 m para facilitar su accionamiento desde una silla de ruedas.
- El diseño de los mecanismos escogidos, es apropiado para producir un buen contraste visual



Descripción: imágenes del pasillo y las puertas

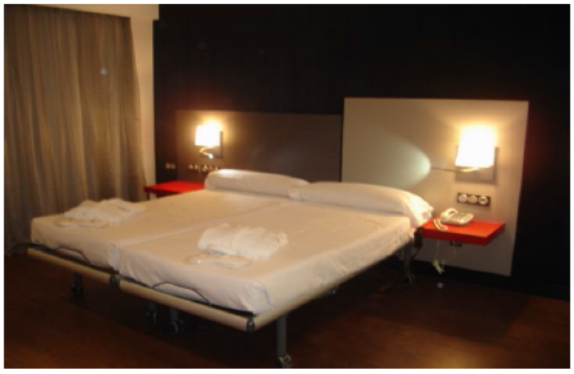
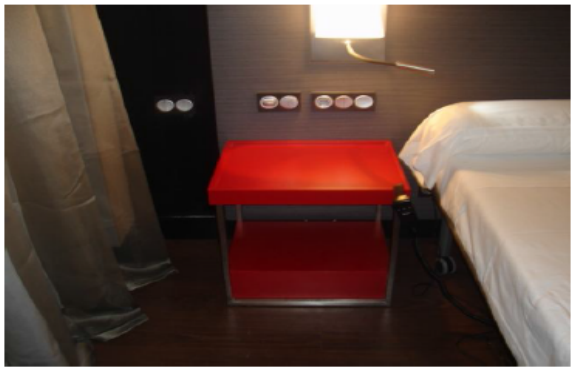
Zona descanso:

Condiciones de accesibilidad aplicadas:

- Camas individuales, articuladas y con regulación de altura.
- Termostato integrado en el cabecero a fin de poder regular la temperatura desde la
- Cama. Mecanismos y tomas eléctricos ubicados por encima de las mesillas, para su fácil acceso quedando solamente las dos tomas de teléfono debajo de las mesillas.
- Se han previsto en el techo 3 puntos de luz de intensidad regulable, destinados a acomodar la cantidad de luz deseada a cada persona, según la discapacidad visual. Estos pueden ser comandados tanto desde el pasillo de la habitación como desde el cabecero.
- La luz de lectura del cabecero se ha resuelto mediante iluminación fría a base de LEDs para evitar molestias a personas con discapacidad.
- Mesillas de noche con borde en el perímetro, que impida la caída de objetos depositados.
- Próximo a las cortinas y los foscurit se ha instalado un mecanismo eléctrico que permite abrir y cerrar todo el sistema de oscurecimiento sin necesidad de manipular el cortinaje.
- Se han instalado dos teléfonos, una en cada mesilla de noche, con teclas contrastadas y de gran tamaño, dotado de avisos acústicos y luminosos, además está provisto de funciones especiales tales como llamada de emergencia, posibles programas, configuraciones, etc.
- Mueble escritorio compuesto de zona de trabajo, zona de cajones, minibar y maletero, diseñado a una altura adaptada a clientes en silla de ruedas de mayores dimensiones.
- Las tomas eléctricas, tomas de datos y voz están sobre escritorio.
- Todos los mecanismos, de todas las zonas, son de diseño adecuado para marcar contraste con las paredes y facilitar su localización.
- El mueble maletero se ha diseñado con una configuración de pórtico y patas laterales, dejando libre la parte inferior para no molestar el acceso desde silla de ruedas
- La puerta del mueble que aloja al minibar es solidaria con la puerta de éste, de manera que al abrir la del mueble se abre la propia puerta del minibar.
- Silla bicolor blanco / rojo, con pata central y sistema de gas para subir y bajar, sin ruedas para facilitar la transferencia.
- El rodapié de la habitación es de color negro para marcar contraste con las paredes de color blanco.
- La iluminación regulable en techo se ha ubicado de forma que se reparta entre la zona de trabajo y la zona de descanso.
- Se ha reforzado la iluminación en la zona de trabajo mediante un flexo.
- Se ha instalado una TV de plasma de gran formato (26”).
- El armario de clientes está diseñado con puertas correderas que facilitan su apertura tanto a personas con movilidad reducida en las manos como desde

una silla de ruedas, ya que no ocupa el espacio en el que se encuentra el cliente.

- Se le ha dotado de iluminación interior que evite sombras producidas por la iluminación general y facilite el uso a personas con dificultades visuales.
- Se ha eliminado el rodapié y se ha continuado en su interior con la tarima del dormitorio para dejar libre el acceso a las personas en silla de ruedas.
- Se ha colocado la barra a baja altura para poder acceder a la barra de las perchas desde la silla de ruedas.
- La caja fuerte, con numeración en braille, está ubicada en el interior del armario a una altura accesible desde la silla de ruedas.
- Los tiradores tienen cantos redondeados para que resulten más ergonómicos y eviten golpes a las personas con discapacidad visual, tanto en el armario como en el resto de muebles de la habitación.
- Se ha dotado la zona de descanso con incorporadores compuestos de ganchos empotrados en el techo, mas triangulo ortopédico, para facilitar la transferencia de la silla de ruedas a la cama. Se han instalado dos unidades, uno para cada cama.

Descripción: imágenes de la habitación (cama y mesa de luz)




Descripción: amoblamiento y escritorio de la habitación




Descripción: amoblamiento y placard de la habitación
Fuente: área de accesibilidad de *ILUNION Hotels*

Baño:
Condiciones de accesibilidad aplicadas:

- Encimera compuesta con un soporte eléctrico y lavabo anatómico, ambos regulables en altura mediante mando. Espejos reclinados de gran formato que facilita su uso por personas en sillas de ruedas ya al situarlo en esta posición se consigue ofrecer una imagen de cuerpo entero.
- Rodapié de acero inoxidable que resalta en el solado grafito para marcar el plano horizontal del vertical.
- El secador solo funciona mediante presión en tecla, si se cae o es soltado se apaga.
- Grifería de diseño de monomando y pico largo lo que favorece la manipulación a clientes con dificultades de aprehensión.
- Iluminación fría en techo, mediante fluorescentes, para no dañar a los clientes con dificultad visual.
- El pavimento de la ducha ha sido realizado con materiales antideslizantes, al mismo nivel que el resto del baño, para evitar resaltes. Además, al estar situado a cota cero permite al usuario de silla de ruedas ingresar hasta el interior del recinto lo que facilita de manera consistente la realización de la trasferencia.
- Se ha sustituido la mampara de vidrio por un tabique de pavés rojo que pueda soportar posibles impactos durante las transferencias. Además como ya hemos comentado anteriormente, el uso de colores en los paramentos ayuda en la orientación de personas con discapacidad.
- Se ha instalado una barra vertical para poder colocar la ducha en distintas alturas, dicha barra está ubicada a altura accesible para facilitar el alcance.
- Silla homologada con brazos abatibles sobre carril horizontal, con altura del asiento regulable para facilitar las transferencias. Esta silla se puede fijar en cualquier punto del carril horizontal. Se ha tenido en cuenta que haya espacio suficiente para acceder al recinto con la silla de ruedas.

- Se ha sustituido el toallero-repisa por perchas, a fin de evitar obstáculos en el acceso a la misma. Estas pechas están colocadas a una altura accesible desde la silla de ruedas.
- El inodoro tiene dimensiones específicas adaptadas a personas con movilidad reducida y ha sido instalado a la altura recomendada.
- Se ha previsto espacio suficiente en el lateral del inodoro para facilitar la transferencia.
- La barra abatible para la transferencia tiene incorporado un portarrollos.
- Se ha instalado un teléfono con teclas de gran tamaño accesible desde el inodoro, dotado de avisador acústico y luminoso, además está provisto de funciones especiales tales como llamada de emergencia, y posibles programas, configuraciones, etc.
- Se han instalados diversos accesorios como toalleros, jaboneras, etc., fijados a los carriles horizontales, de forma que el cliente tenga sus pertenencias fácilmente alcanzables. Dichos accesorios se pueden colocar en cualquier punto a lo largo de los carriles horizontales.



Descripción: baño (ducha con silla y lavabo)



Descripción: Baño (grifería monocomando, lavamanos, teléfono)
Fuente: área de accesibilidad de *ILUNION Hotels*

Discusión y conclusiones

Utilizamos el caso de *ILUNION Hotels*, como proyecto que comenzó hace 25 años basado en el compromiso sostenible en el tiempo con el que pretendían crear una necesidad: hacer del mundo un lugar diferente, más justo, más accesible y más integrador; en definitiva un proyecto con el que hacer un mundo mejor a través de sus hoteles que actualmente le ha hecho merecedor de los premios *Tourism for Tomorrow* (WTTC) en la categoría *personas,* categoría basada en la mejora de oportunidades profesionales para las personas dentro del sector de viajes y turismo que se centra en la gestión de los derechos humanos.

A través de la *Web World Travel & Tourism Council* señalamos que los premios *WTTC,* se centran en seis categorías principales que han sido seleccionadas minuciosamente para ejemplificar cómo los viajes y el turismo pueden crear importantes beneficios económicos, medioambientales, sociales y culturales en los habitantes y lugares locales.

No obstante, a través de este ejemplo de buenas prácticas reivindicamos que para que la experiencia final del/a turista sea positiva y puedan configurarse destinos turísticos accesibles para todas las personas, no sólo es suficiente la existencia de hoteles / alojamientos accesibles, sino que es necesario el cumplimiento de la cadena de accesibilidad.

Actualmente y siguiendo de nuevo el Real Decreto Legislativo 1/2013, existe un variado y profuso conjunto de impedimentos que privan a las personas con discapacidad del pleno ejercicio de sus derechos y los efectos de estos obstáculos se materializan en una situación de exclusión social; por ello el diseño universal debe ser capaz de facilitar la promoción de la Igualdad de Derechos de toda la ciudadanía no solo en relación a actividad turística, sino en todos los aspectos de la sociedad.

A pesar de la evolución que ha llevado a cabo el turismo, existen ocasiones en las que las personas con discapacidad deciden no viajar a causa de la falta de servicios, recursos y/o instalaciones accesibles. En este sentido hay que ampliar esta visión y tener una conciencia real, ya que la discapacidad forma parte de la condición humana, es decir, casi todas las personas sufriremos algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de nuestra vida, y las que lleguen a la senilidad experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento (Organización Mundial de la Salud, 2011), por lo que es necesario tomar conciencia de la realidad social en la que nos encontramos marcada tanto por el número de personas con discapacidad, como por la proporción global de personas de más de 60 años, que según estimaciones de Naciones Unidas supondrán el 22% de la población mundial; por lo que la actividad turística debe estar diseñada para todas las personas, aumentando así el número de beneficiarios en turismo accesible.

La OMT defiende en el módulo I del Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, que la accesibilidad en el turismo puede y debe ser un motor de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en los países receptores, puesto que los esfuerzos benefician a la sociedad en su conjunto. Las normativas exigen cada vez más el estricto cumplimiento de las exigencias de accesibilidad que llevará a las autoridades a tutelar, incluso coactivamente, que todos los entornos turísticos sean accesibles. Lo que no hayan conseguido las leyes a nivel internacional, lo conseguirá probablemente la motivación económica si se considera la accesibilidad algo beneficioso para el turismo.

Aún así, tal y como defiende la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT), el turismo accesible no debería ser considerado como un nicho de mercado, sino que debe ser parte de cada paquete turístico, por lo que se debe reconocer la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y la información y las comunicaciones para gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales, a fin de vivir de forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006).

Bibliografía

- Agnes, F. et al. (2010), *Accessible Tourism,* VDM Publishing.
- Alcántara, B., Reina, F. (2014). Más que turismo accesible: Turismo Inclusivo. Disponible en: http://www.turismoinclusivo.es
- BOE núm. 96. Instrumento de Ratificación de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006.
- Buhalis, D. et al. (2005), *Accessibility market and stakeholder analysis – One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE),* University of Surrey, Surrey.
- Canalis, X. (2012). El turismo accesible genera 5000 M en Reino Unido y Alemania al año. Noticias de turismo y economía. Tendencias turísticas. Hosteltur. Disponible en: http://www.hosteltur.com/124450_turismo-accesible-genera-5000-m-reino-unido-alemania-al-ano.html
- CEAPAT. (2007). Resolución ResAP (2007)3. Alcanzar la plena participación a través del Diseño Universal. Traducida al español por el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) –IMSERSO
- CEAPAT (2008). European Conference. European Design for All e-Accessibility Network. Boletín 58.
- CERMI (2014). El CERMI avisa del plazo de 2017 para que el entorno construido reúna condiciones de accesibilidad. Cermi.es semanal n.122. El periódico de la discapacidad. Disponible en: http://semanal.cermi.es/noticia/CERMI-avisa-plazo-2017-entorno-construido-accesibilidad.aspx
- CENTAC, (2012). Mercado y oportunidades de negocio de las TIC accesibles en España. Colección Accesibilidad, Tecnología y Sociedad Vol 3. Disponible en: http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/col_cen_v3.pdf
- CENTAC, 2013. Novedades del Real Decreto Legislativo 1/2013 por el que se aprueba el Texto Refundido de la LG de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Disponible en: http://www.centac.es/es/content/novedades-del-real-decreto-legislativo-12013-por-el-que-se-aprueba-el-texto-refundido-de-la-
- Darcy, S. y Dickson, T. (2009), 'A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences', *Journal of Hospitality and Tourism Management.*
- DELOITTE. (2014). Expectativas 2015. *Time to achieve great results.*

- Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2009), *Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific.*
- Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo (2014). Manual de turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas. OMT. Madrid.
- González, D. (2008). El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español. Access Turismo International Consulting.
- Hernández-Galán, Jesús; de la Fuente Robles, Yolanda Mª; Campo Blanco, Maribel (2014). "La accesibilidad universal y el diseño para todas las personas factor clave para la inclusión social desde el design thinking curricular" Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa, 58, p. 119-134.
- Herrmann, K.K. (2004). Corporate Social Responsibility and Sustainable Development: The European Union initiative as a case study: Indiana Journal of Global Legal Studies, 2004, 11 (2), p. 204-232.
- Huesca A.M, Ortega, E. (2004). Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física. Informe de Resultados. PREDIF. Disponible en: http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/4/Titulo_IIII_libro_Predif.pdf
- IMSERSO, (2014). Base Estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad. Informe a 31/12/2013. Subdirección general de planificación, ordenación y evaluación.
- López, R.M. (2011) La Responsabilidad Social Universitaria. Propuesta de construcción de escalas para medir la responsabilidad y la irresponsabilidad social en ámbito universitario. Universidad de Jaén
- Mármol, D., Medina J.M. (2014). La accesibilidad desde la responsabilidad social corporativa. Oportunidad Accesible.
- Moreno, A y Capriotti, P. (2006). La comunicación de las empresas españolas en sus webs corporativas. Análisis de la información de responsabilidad social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible.
- OMT (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo Accesible –Definición y Contexto. Fundación ONCE, OMT y ENAT.
- OMT (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo III –Principales áreas de Intervención. Fundación ONCE, OMT y ENAT.
- OMS. (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. IMSERSO
- OMS (2011). Informe Mundial sobre la discapacidad. Banco Mundial.
- *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*
- Sabaté, M.T. (2009) Responsabilidad Social Corporativa: Orígenes, Estado Actual y Tendencias". Universidad Abat Oliba CEU
- Servicio Público de Empleo Estatal. (2014). Informe del Mercado de Trabajo de las Personas con Discapacidad Estatal del año 2014. Madrid.

Jesús Hernández Galán

- Doctor Ingeniero de Montes. Máster en Gestión de Empresas y un Máster en Gestión Medioambiental por la Open University. PDG por el IESE, Executive Certificate on Innovation and Entrepreneurship por la Stanford University y Global Management Certificate por la Thunderbird Global Management School.
- Director General y CEO de Fundosa Accesibilidad S.A. del 2000 al 2003. Director de Accesibilidad Universal e Innovación de la Fundación ONCE.
- Presidente de la Plataforma Tecnológica eVIA y Vicepresidente de la European Network for Accesible Tourism ENAT.
- Presidente del Comité Técnico de Normalización AEN/CTN 170 - ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y DISEÑO PARA TODOS de AENOR.
- Chairman del Mandato 420 de la Comisión Europea sobre accesibilidad en el entorno construido.
- Responsable de Proyectos especiales del sur y oeste de Europa del EIDD, Plataforma Europea conjunta para arquitectos, diseñadores y otros que creen en las potencialidades de sus profesiones, que desempeñan un papel vital en la transformación necesaria de nuestras sociedades.

- Jurado de los Premios Access City Award de la Comisión Europea y miembro del Jurado de los Premios Reina Sofía en Accesibilidad y de los Premios Reina Letizia en Accesibilidad.
- Director del Master de Accesibilidad y Diseño para Todos de la Universidad de Jaén, Director de Master Executive en Economía Social de la EOI y Director del Curso de Accesibilidad Universal del Colegio Oficial de Arquitectos Madrid y la Universidad Politécnica de Madrid.
- Editor Jefe de la revista científica Journal of Accessibility de la Universidad Politécnica de Cataluña

María Dolores Muñoz de Dios

- Trabajadora Social de la Universidad de Jaén y la Escuela Superior de Educación Paula Frassinneti de Oporto-Portugal. Pertenece al Vicerrectorado de Igualdad, Cultura y Cooperación al Desarrollo de la Universidad Internacional de Andalucía, dedicando su actividad a la colaboración en Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas.
- Miembro del grupo de investigación "Género, Dependencia y Exclusión Social, GEDEX" y Secretaria de la Comisión de Garantía de Calidad del Máster en Dependencia e Igualdad en la Autonomía Personal, ambos en la Universidad de Jaén.
- Líneas de investigación en Accesibilidad, Género, Dependencia, Discapacidad y Exclusión, siendo Máster en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos y Máster en Dependencia e Igualdad en la Autonomía Personal.
- Docente del Máster en Accesibilidad para Smart City. La Ciudad Global, en el que además realiza funciones de apoyo a la coordinación.
- Co–dirigido y formado parte del curso de verano "Un acercamiento a las Smart Cities desde la accesibilidad turística" y ha realizado recientemente una estancia de investigación en el Depto. de Accesibilidad Universal e Innovación de Fundación ONCE, con la que finaliza sus estudios de doctorado en la línea de investigación "Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas".
- Email: mdmunoz@ujaen.es

La información accesible en el turismo: señalética y señalización

Claudio Benardelli
(Argentina)

Introducción

El derecho a un turismo accesible para todas las personas es requisito para que la prestación del servicio sea de calidad. Sin ese ingrediente es muy probable que diste de ser una oferta agradable para muchas personas que no sólo quieren recrearse sino que además quieren sentirse cómodos y seguros en esa instancia merecedora de ocio y disfrute.

La histórica imagen del símbolo internacional de accesibilidad[8], que representa a una persona sentada en su silla de ruedas, ha ido estigmatizando a la accesibilidad para que, al pensar en ella, se estudien las soluciones sólo desde un aspecto espacial físico.

La discapacidad conforma la minoría más grande del mundo[9] por lo que es muy válido decir que la misma es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás[10] ya que de ello depende su mayor autonomía y no de su capacidad y destreza.

Si defino, por ejemplo, a la accesibilidad como la facilidad con la cual se logra el uso pleno de las actividades de la vida diaria, en todas sus dimensiones, puedo decir a su vez que este concepto se relaciona con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión.

Las dos últimas son las que tomaremos para el presente artículo, pudiendo afirmar que todas las personas, según sean nuestras capacidades funcionales o mentales, tropezamos con barreras en nuestras comunicaciones o fuentes de información[11] si estas no están diseñadas o presentadas de manera tal que sean comprensibles y fiables.

[8] Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA): El tradicional Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) que encontramos en estacionamientos, baños, asientos preferenciales, etc., fue creado a través de un concurso de diseño organizado por Rehabilitation International (RI) en 1968. La ganadora fue la diseñadora Susanne Koefoed. El símbolo original fue modificado por Karl Montan, agregando un círculo en la parte superior de la figura sentada, imagen que se mantiene hasta hoy. El símbolo tuvo inmediata aceptación y con respaldo de la Organización Internacional de Normalización (ISO) y de la ONU, se convirtió rápidamente en la forma de designar una instalación accesible. El logotipo es hoy uno de los 5 símbolos más reconocidos en el mundo.

[9] Publicado por el Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas -- DPI/2507B – Mayo de 2008

[10] Ley 26.378. Anexo I. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Preámbulo

[11] Equipo expertos Helios (1995) Social Integration. Annual Report. Bruselas.

El entorno es el que brinda mayor o menor autonomía, la información que sobre el estado del mismo podamos llegar a tener es vital al querer comprender y transitar un destino turístico. Todos los turistas, sólo por el hecho de ser turistas, estamos en desventaja con respecto a la localización, la orientación, la información y la comunicación si ella no es comprensible.

Un estudio europeo reciente (Universidad de Surrey, 2015) sugiere que la mitad de las personas con discapacidad no viajan en su tiempo libre debido a una combinación de factores como falta de información confiable, insuficiencia de recursos económicos, falta de fondos y malas experiencias. Sin embargo, el deseo de viajar no se limita a las condiciones individuales sino que se ve afectado por una serie de factores interpersonales, actitudinales y estructurales. Es decir, el entorno turístico no accesible limita, o directamente elimina, la motivación para viajar.

En esta ocasión analizaremos y veremos algunas maneras de resolución en prestaciones de otros servicios relacionados con el turismo como son los sistemas de señalización e información en espacios urbanos y edificados que abastecen a la oferta, siendo ésta característica fundamental al momento de ofrecer la información en el lugar de destino ya que sin la confiabilidad de la misma difícilmente pueda la persona disfrutar de su estadía.

La información y la interacción

Existen diversas especies que se comunican a través de la transmisión de información para su supervivencia; la diferencia para los seres humanos radica en la capacidad que se tiene para armar códigos y símbolos con significados complejos, que conforman el lenguaje común para la convivencia en sociedad. La calidad en esa transmisión de la información es uno de los puntos, a veces, más difíciles de resolver en la oferta turística en todas sus dimensiones.

Esas dimensiones abarcan desde la primera inquietud del cliente, pasando por el inicio de la travesía, la llegada a destino, su estancia, la gastronomía, la captación de imágenes, el reconocimiento y comprensión del espacio y los recorridos, el poder interactuar sin obstáculos, el uso de las instalaciones, su retorno y, en definitiva, el goce de ese tiempo dedicado al ocio.

Si la persona, en esas instancias, pierde o no recibe información que debería llegarle por alguno de los órganos sensoriales, ve dificultado su proceso de construcción y desarrollo cognitivo, requiriendo de referencias que sustituyan y complementen la información sensorial para posibilitar su comunicación e interacción con el medio.[12]

[12] D.G. María Eugenia Godoy. Tecnologías para la información y comunicación inclusivas. Enfoques, soportes y formatos. 1ª Jornada de Investigadores en Formación. FADU-UBA. 2013.

Si en esas instancias ocurren situaciones en las cuales pueda verse perturbado el disfrute por causas ajenas a la persona y que se relacionen con la información en la cadena de la comunicación accesible, el cliente caerá en un proceso de desconfianza, enojo y frustración que repercutirá negativamente en la también cadena de comercialización turística.

La información accesible y perceptible

La comunicación implica procesos de emisión, recepción e intercambio de información necesaria para el desarrollo de una actividad a través de distintos canales como el oral, el escrito, el visual, el auditivo y el táctil.

Esos canales componen el círculo de la comprensión cognitiva de un individuo al enfrentarse, por ejemplo, con cualquier tipo de información que se le brinde o esté al alcance suyo.

Los sistemas de comunicación tanto institucionales como interpersonales y la información presentada al usuario debe ser diseñada y ejecutada de tal manera que pueda recibirla de manera completa y comprensible indistintamente de la habilidad que posea.

Los procesos que llevan a brindar información en el turismo, se basan en querer comercializar de manera masiva los emprendimientos y prestaciones que se ofrecen para tal fin.

La información en el campo del turismo entiende una vasta gama de efectores que trabajando de forma coordinada brinda a todos los usuarios las herramientas necesarias para poder disfrutar desde el inicio al fin su periplo.

Como ejemplo de ello podemos citar el inicio del recorrido de un itinerario turístico: En primera instancia debemos tener la información clara y precisa de donde lo iniciaremos y por donde continuaremos. Para ello, y como primer paso, necesitamos que la información de la ubicación de la calle se encuentre provista en distintos formatos accesibles, los cuales darán respuesta a variadas necesidades particulares: Internet, aplicación para celular inteligente, mapa en papel y señalización in situ.



Descripción: persona en silla de ruedas observando un cartel de un mapa y sus referencias.
Fuente: Corporación Ciudad Accesible, Chile.



Descripción: Carteles colocados en un poste de luz que indican hacia donde dirección y tiempo para llegar caminando a distintos puntos turísticos de la ciudad de Buenos Aires.
Fuente: Propia

En esto tienen que trabajar de manera mancomunada los distintos efectores para poder obtener resultados similares en cuanto a al objetivo principal, el cual es que le llegue la información a la mayor cantidad de personas.

Estas acciones exceden a las prestadoras de servicios turísticos y amplían la responsabilidad a las distintas jurisdicciones nacionales, provinciales y municipales.

La finalidad es que la información logre ser perceptible cuidando de que sea accesible a todas las personas.

Las herramientas que se deben utilizar para ese cometido son los principios del Diseño Universal, los criterios DALCO, las normas técnicas y las legislaciones que encuadran la obligatoriedad de diseñar de manera accesible.

Generalmente los países con una legislación sólida y mecanismos de seguimiento alcanzan niveles superiores de acceso a la información y comunicación, pero la reglamentación debe seguir el ritmo de la innovación tecnológica. Por ello, lo del ejemplo excede lo meramente llamado sistema de señalización y/o señalética.

La capacidad cognitiva y la recepción de la información:

¿Quién no se ha sentido alguna vez confundido en un entorno repleto de flechas, señales o carteles? O por el contrario, con temor o indecisión ante la ausencia de indicaciones.

Las capacidades cognitivas son aquellas que permiten a las personas conocer y entender lo que les rodea a través del procesamiento de la información que reciben. Estas son: la atención, la percepción, la memoria, la resolución de problemas, la comprensión, la toma de decisiones, el aprendizaje y el procesamiento del lenguaje entre otras.

Por la percepción, como proceso cognitivo, las personas adquieren o reciben, a través de los sentidos, conocimientos concretos o datos que constituyen la base de las superiores elaboraciones conceptuales.

Cómo explica Manuel Rivas Navarro[13], el estímulo distal (distante), es el objeto real que se encuentra en el ambiente físico: el cartel con el nombre de la calle por ejemplo. El estímulo proximal, (próximo) es la información registrada por los receptores sensoriales: la imagen del cartel en la retina del ojo. El estímulo proximal, como imagen de entrada, es perceptivamente procesado resultando la correspondiente representación mental del objeto. Por tanto, a partir de las sensaciones acústicas, luminosas, olfativas, táctiles, etc., obtenidas por los

[13] Manuel Rivas Navarro en Procesos cognitivos y aprendizaje significativo. Comunidad de Madrid. Consejería de Educación. Viceconsejería de Organización Educativa.

sentidos y procesadas perceptivamente, el usuario extrae una abundante y variada información sobre el mundo físico y social, cuyo resultado serán las correspondientes representaciones mentales: perceptos, imágenes, conceptos, etc.

La percepción resulta, pues, de los datos sensoriales suministrados por los sentidos, así como de la interpretación realizada por el sujeto percipiente (quien la recibe), a la luz de las propias experiencias o lo que ya sabe sobre el mundo y la vida.

Ahora bien, la pregunta que nos debemos hacer es que sucede cuando uno o más de esos sentidos no están o se ven reducidos respecto a los de otros sujetos al momento que las propias experiencias se basan en la percepción sobre algunos de los sentidos.

Cuando personas con alguna limitación o restricción de estas capacidades sensoriales o sin alguna de ellas, como así también aquellas personas con deficiencias en sus capacidades cognitivas se enfrentan a un entorno desconocido o cambiante donde la información no es clara, ven limitada su participación en la sociedad y ahí es donde la sociedad tiene que ofrecer respuesta de manera accesible o por medio de sistemas alternativos.

La sensación y la percepción tienen un carácter constructivo determinado por una serie de procesos como son la memoria, el lenguaje, el aprendizaje, etc.

Toda especulación sobre un objeto comienza con la percepción del mismo y por consiguiente un precepto incorrecto puede perturbar el desenvolvimiento de los razonamientos que le siguen.[14]



Descripción: cartel de salida (foto 1) y panel con botón de llamada e instrucciones para que un asistente acuda a ayudar a la persona con movilidad reducida que lo solicita.
Fuente: Propia

[14] 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.

La imagen de la izquierda muestra un pictograma que no es muy claro en su mensaje ya que señala a un usuario de silla de ruedas utilizando una escalera. Cuando seguimos avanzando hacia la escalera nos encontramos con otro cartel indicador que nos muestra otra indicación diferente a la anterior y recién ahí se puede comprender que se trata de un sistema de elevación alternativo compuesto por una plataforma elevadora de silla de ruedas.

Se hubiese podido resolver de una manera más simple y comprensible si se hubiese utilizado el pictograma del símbolo internacional de accesibilidad que es uno de los cinco más reconocidos mundialmente:





Descripción: Símbolo Internacional de Acceso (SIA) (foto 1) y cartel que indica la presencia de una ascensor en el subterráneo.
Fuente: Propia

Las distintas medidas en favor de la accesibilidad cognitiva del medio urbano y edificado buscan facilitar la comprensión y la orientación espacio temporal, la memorización y la predicción en los itinerarios, el desenvolvimiento en el transporte y en los edificios de uso público a través de distintos recursos enfocados a servir la información en términos eficaces y comprensivos.

En las imágenes siguientes se pueden apreciar dos situaciones de señalización con resultados diferentes en un mismo sistema de transportes.

En la primera se encuentra el acceso a una estación de Subte de la ciudad de Buenos Aires. Se puede apreciar un sistema de señalización vertical tubular que remata en su parte superior con un cartel de forma circular con la inscripción de la palabra Subte en letras negras sobre fondo amarillo.

Alrededor de la estructura tubular portante hay tres abrazaderas que indican 3 letras de color blanco; la E con fondo violeta, la A con fondo azul y la D con fondo verde.

Para quien sea usuario o pasajero frecuente del Subte y conoce sus recorridos, combinaciones, ubicación de estaciones, etc.; la presente señalización no le ofrece mayor ayuda de la que podría llegar a necesitar.
Ahora bien, para quien pueda ser un turista, nacional o extranjero, la presente señalización se transforma en un sinfín de cuestionamientos y dudas que comienzan desde la visual que se tiene de ella a unos treinta metros de distancia.

En primera instancia el acceso no indica en que estación nos encontramos. En segundo término no sabemos de qué Línea de Subte se trata la que puedo abordar ya que existen tres abrazaderas con distintas inscripciones como se he detallado. Y por último tampoco se indica que direcciones de recorrido encontraré cuando acceda a dicha estación.

Se deben evitar términos o gráficos que puedan no ser familiares para el usuario ya que el display muestra letras verdes con fondo negro y en la señal vertical aparecen expresadas de distinta manera lo cual confunde y desorienta.



Descripción: entrada al subterráneo en la ciudad de buenos aires
Fuente: propia

En la segunda imagen se aprecia la marquesina de información del acceso a una estación del Subte en la cual se comunica el nombre de la estación, los recorridos que se pueden realizar desde ella y además que el acceso es accesible para personas con discapacidad motriz ya que está instalado un elevador para llegar al andén.



Descripción: marquesina en entrada al subterráneo en buenos aires
Fuente: Propia

Si bien en ésta segunda instancia se agrega información más fiable y orientadora para aquellas personas que así lo necesitan, igualmente faltarían otros elementos para poder completar la cadena de accesibilidad en la información.

Aún no se ve de qué Línea de Subte se trata y no se especifican cuales estaciones de la Línea son accesibles para tener el dato previo de cuál sería la estación en la cual el pasajero con discapacidad o movilidad reducida podría volver a la superficie.

Concluyendo con estos dos ejemplos, se puede afirmar que ninguno de los dos cumple con un sistema de señalética que brinde información completa, accesible, fiable, estandarizada y que se repita en todos los accesos a las estaciones.

Una posible solución, en este caso, podría ser numerar los accesos y señalizar ese código numérico en plano y cartel, facilitando la comprensión y la orientación. De esta manera y utilizando distintos soportes informativos accesibles cualquier persona podría orientarse mucho más fácilmente.

Las personas con discapacidad visual, auditiva, los adultos mayores y aquellas personas con discapacidad cognitiva, en muchos casos, tienen dificultades para procesar tanta información, y discriminar la que necesitan, más aún cuando la misma se brinda de una manera que no es clara, precisa y no está normalizada.

La señalética es la ciencia que estudia el empleo de signos gráficos para orientar a las personas en un espacio determinado e informar de los servicios que se encuentran a su disposición. Por ende exige un lenguaje universal entre los usuarios que permita que la información llegue sin errores e inmediatamente al receptor, la señalética se emplea en lugares de gran flujo de personas.

La necesidad y deseo de las personas a desplazarse es un derecho que puede verse conculcado debido a la dificultad que las mismas pueden encontrar en diferentes momentos del proceso de un viaje. El derecho a la movilidad está recogido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como su utilización de forma cómoda y segura. La citada legislación en Argentina tiene carácter constitucional mediante la Ley 27.044.

Por lo tanto un sistema de información accesible supone una mayor autonomía de las personas con discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida.

Situaciones complejas:

Así como el ejemplo de las imágenes anteriores, se pueden ejemplificar muchos más que con el conocimiento básico de las medidas de accesibilidad concernientes a la información accesible se podrían solucionar fácilmente.

El caso de los ascensores dispuestos en las aceras para poder acceder al Subte en la ciudad de Buenos Aires es un ejemplo de ello.

La foto siguiente nos muestra la imagen de un ascensor en plena acera del microcentro de la ciudad. Para el usuario frecuente o avezado puede ser un instrumento de uso diario para poder iniciar o terminar un viaje en Subte, pero para alguien que no conoce la ciudad, ese ascensor no nos informa donde nos puede transportar ya que no posee información en ningún tipo de soporte.



Descripción: ascensor en acera.
Fuente: propia



Descripción: esquina con 3 situaciones para observar.
Fuente: Propia

En la presente fotografía se pueden apreciar tres situaciones de información mediante señalización las cuales no están resueltas mediante una sistematización o estandarización en cuanto a su presentación, lo que dificulta su comprensión.

En el Nº 1 el sistema de señalética utilizado se encuentra fijado en la fachada de una edificación. Para ubicar el mismo es necesario acercarse ya que se encuentra dispuesto en un lateral.

Nos encontramos con la utilización de otro tipo de sistema para señalizar en la situación Nº 2. Visualmente el diseño es accesible, pero el soporte autoportante tubular que lo contiene se encuentra ubicado en el medio del encuentro entre dos vados de cruce peatonal obstaculizando el volumen libre de riesgo.

Y por último el Nº 3 nos informa de manera poco universal, que el semáforo dispone de sistema de sonorización para el uso de personas con discapacidad visual sólo detectado por las personas que ven.

En las próximas dos fotografías nos encontramos en el interior de un edificio. En la primera imagen vemos una maceta con un hermoso palo de agua[15] en pleno crecimiento. Al hacer un acercamiento sobre la misma apreciamos en la 2º foto que la planta está tapando señalética con información vital para la seguridad de las personas en el edificio. Se trata de la señalización sobre evacuación y la ubicación de sistemas contra incendios.

[15] El Palo de Agua o Tronco de Brasil es una planta tropical, de hojas perennes, de uso ornamental, tanto para interiores como para exteriores. Esta planta tiene hojas colgantes de un verde brillante y que se caracteriza por una franja amarilla que las surca en el medio. Su tronco es marrón y presenta anillos.



Descripción: señalética tapada por una planta en el interior de un edificio.
Fuente: propia.

En este caso se priva de la información a todas las personas que habitan, trabajan o visitan el edificio. Esta situación puede acontecer por negligencia o desconocimiento y no por mal diseño.

Principios y criterios posibles a utilizar

Ronald Shakepear[16] asegura que *"Las señales son una promesa (…) El único problema concreto que debe resolver un sistema de señales es que las ancianitas encuentren su destino rápidamente. Si van a parar al lugar equivocado, hubo un error, la promesa fue incumplida".*

Es necesario comprender que una persona puede estar más o menos en una situación de discapacidad en función del producto a utilizar, o el entorno en que habite, visite y/o se desarrolle.

Es preciso que la disposición y ubicación de todas las medidas de accesibilidad y recursos se acompañe de un plan que comprenda la señalización y su fácil identificación por parte de los usuarios, su mantenimiento, revisión y reparación de los recursos dispuestos, de tal manera que permanentemente se encuentren en condiciones de uso.

[16] "Una buena señal". Reportaje a Ronald Shakespear**.** Diario Clarín. martes 12 junio 2007. http://edant.clarin.com/diario/2007/06/12/conexiones/t-01436856.htm

Para diseñar y brindar información urbana y edilicia accesible en destinos turísticos, que sea fiable y orientadora para aquellas personas que así lo necesiten; los diseñadores, los prestadores y los gobiernos responsables de así proporcionarla debieran utilizar las herramientas disponibles para ayudarse a concretarlo.

Es importante abordar de manera global la situación de la accesibilidad de la señalización, la información y la comunicación en términos técnicos para poder normalizar el mensaje y que pueda ser recepcionado de manera fácil, segura y lo más autónoma posible por parte de los usuarios.

En la temática de la accesibilidad, generalmente se llaman barreras en la comunicación a aquellos obstáculos que se interponen entre el emisor de un mensaje y el receptor del mismo.

El reto es en esta instancia incitar y potenciar la calidad y profesionalización de los servicios, aportando un valor añadido dado por la cadena de información que produzca el conocimiento acabado y eficaz.

Que al proceder a diseñar un entorno, producto, planificar un proceso o un servicio, la buena práctica sea espontánea por toda la comunidad para que el resultado sea útil para todas las personas.

La persona con discapacidad y con movilidad y/o comunicación reducida, en orden al ejercicio de sus derechos, puede encontrarse en una situación de desventaja para interactuar con su entorno, en función de las condiciones que brinda su contexto personal y ambiental sabiendo que las limitaciones las impone ese entorno y ante ello es la comunidad toda y los diseñadores y efectores en particular los que tienen la responsabilidad de que se contemplen todas las habilidades y capacidades en la mayor medida posible al momento de proyectar y planificar.

Existe un acuerdo general hoy día en que la Accesibilidad Universal es aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Para poder concretar dicho concepto podemos utilizar distintas herramientas.

Por ejemplo, la estrategia del Diseño Universal y sus siete principios serían una muy buena herramienta para dar rienda suelta al proceso de diseño pensando en la diversidad de receptores de la información y la manera de llegar a todos ellos.

El Diseño Universal es la actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible.

Aproximadamente el 85% de los diseñadores desconoce la estrategia o herramienta del Diseño Universal por lo que su aplicación aún resulta casi ideal hasta tanto no se instale culturalmente.

El Diseño Universal busca lograr que la concepción y la estructura de los diferentes entornos, productos y servicios de información y comunicación sean accesibles, comprensibles y fáciles de utilizar por todos, del modo más generalizado, independiente y natural posible, preferentemente sin recurrir a adaptaciones o soluciones especiales.

Cuando hablamos de procesos, productos o servicios estamos incursionando en el tema que nos compete en cuanto al diseño de señalización e información accesible.

Los principios mencionados son los siguientes[17]:

1º Principio: Uso equiparable.
- El diseño debe ser útil y vendible a personas con diversas capacidades.
- El resultado tiene que proporcionar las mismas maneras de uso para todos los usuarios: idénticas cuando sea posible, equivalentes cuando no se pueda.
- Se debe evitar segregar o estigmatizar a cualquier usuario.
- Las características de privacidad, garantía y seguridad deben estar igualmente disponibles para todos los usuarios y que el diseño sea atractivo para todos.

2º Principio: Uso flexible.
- El diseño se debe acomodar a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.
- Debe ofrecer posibilidades de elección en los métodos de uso.
- Debe ser tal que pueda accederse y usarse tanto con la mano derecha como con la izquierda y facilitar al usuario la exactitud y precisión.
- Se debe adaptar al paso o ritmo del usuario.

3º Principio: Simple e intuitivo.
- El uso del diseño tiene que ser fácil de entender, atendiendo a la experiencia, conocimientos, habilidades lingüísticas o grado de concentración actual del usuario.
- Que elimine la complejidad innecesaria.
- Que sea consistente con las expectativas e intuición del usuario.
- Que se acomode a un amplio rango de alfabetización y habilidades lingüísticas.
- Que dispense la información de manera consistente con su importancia.

[17] "The Center for Universal Design (1997). The Principles of Universal Design, Version 2.0. Raleigh, NC: North Carolina State University."

- Que proporcione avisos eficaces y métodos de respuesta durante y tras la finalización de la tarea.

4º Principio: Información perceptible.
- El diseño debe comunicar de manera eficaz la información necesaria para el usuario, atendiendo a las condiciones ambientales o a las capacidades sensoriales del usuario.
- Que use diferentes modos para presentar de manera redundante la información esencial (gráfica, verbal o táctilmente).
- Que proporcione contraste suficiente entre la información esencial y sus alrededores.
- Que amplíe la legibilidad de la información esencial.
- Que diferencie los elementos en formas que puedan ser descritas (por ejemplo, que haga fácil dar instrucciones o direcciones).
- Que proporcione compatibilidad con varias técnicas o dispositivos usados por personas con discapacidades sensoriales.

5º Principio: Con tolerancia al error.
- El diseño debe minimizar los riesgos y las consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales que pueda realizar el usuario.
- Disponga los elementos para minimizar los riesgos y errores: elementos más usados, más accesibles; y los elementos peligrosos eliminados, aislados o tapados.
- Que proporcione advertencias sobre peligros y errores.
- Que proporcione características seguras de interrupción ante el peligro inminente.
- Que desaliente acciones inconscientes en tareas que requieren vigilancia.

6º Principio: Que exija poco esfuerzo físico.
- El diseño puede ser usado eficaz y confortablemente y con un mínimo de fatiga.
- Que permita que el usuario mantenga una posición corporal neutra.
- Que utilice de manera razonable las fuerzas necesarias para operar.
- Que minimice las acciones repetitivas.
- Que minimice el esfuerzo físico continuado.

7º Principio: Tamaño y espacio para el acceso y uso.
- Que proporcione un tamaño y espacio apropiados para el acceso, alcance, manipulación y uso, atendiendo al tamaño del cuerpo, la postura o la movilidad del usuario.
- Que proporcione una línea de visión clara hacia los elementos importantes tanto para un usuario sentado como de pie.
- Que el alcance de cualquier componente sea confortable para cualquier usuario sentado o de pie.
- Que se acomode a variaciones de tamaño de la mano o del agarre.

- Que proporcione el espacio necesario para el uso de ayudas técnicas o de asistencia personal.

Ejemplos en donde pueden ser aplicados los principios podemos enunciar los siguientes de acuerdo al orden descrito:

1. Vado o cruce peatonal con el ancho de la senda peatonal
2. Los variados modelos de “mouse” para computadora.
3. Sistemas de apertura de latas de bebidas gaseosas
4. Carteles de información y orientación, visual, táctil y audibles
5. Veredas libres de obstáculos
6. Picaporte con manija doble balancín
7. Asientos de espera con diferentes anchos según la necesidad.

El Diseño Universal es parte esencial de la táctica para conseguir una sociedad en la que todas las personas pueden participar. Resuelve el problema con una visión holista, partiendo de la idea de la diversidad humana. Concluyendo, el Diseño se torna más Universal, cuanto mayor es el abanico de población que satisface.

Otra de las herramientas a utilizar para poder brindar calidad en la prestación del servicio turístico relacionado con los sistemas de información y la señalización son los criterios DALCO[18].

Los criterios DALCO, acrónico de “Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación”, son el conjunto de requisitos relativos a estas acciones que se debe satisfacer para garantizar la accesibilidad universal y que explican genéricamente las capacidades que las personas ponen en juego cuando realizan las actividades ligadas al uso de cualquier entorno.

Las soluciones a tomar en cuenta en cada uno de los criterios se relacionan con las siguientes acciones de las personas:

- DEAMBULACIÓN: Acción de desplazarse de un sitio a otro. Nos marca las áreas que se han de recorrer y como todas las zonas, deben ser accesibles de modo que permitan que todos los usuarios puedan desenvolverse en el espacio necesario. El ejemplo más claro podría ser la autonomía de deambulación de un usuario de silla de ruedas por todos los lugares de un hotel.

- APREHENSIÓN: Acción de alcanzar y aprehender o asir alguna cosa. De este modo se deben evitar todos los diseños que impliquen el uso de motricidad fina de la mano y la muñeca en especial en el acto de girar sobre sí misma. Así se deben evitar todos los elementos de agarre pequeños o pomos.

[18] Norma IRAM111113-1 - Accesibilidad de las personas al medio físico. Accesibilidad universal. Parte 1 - Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno.

- LOCALIZACIÓN: Acción de averiguar el lugar o momento preciso en el que está algo, alguien o puede acontecer un suceso. Toman relevancia los sistemas de señalética. Aquí intervienen detalles de diseño como el contraste, los colores, los tamaños, el lenguaje en braille, etc.

- COMUNICACIÓN: Acción de intercambio de la información necesaria para el desarrollo de una actividad. Permite interactuar con lo que ocurre alrededor y está relacionada también con la información. Por ejemplo, en las puertas de los baños es importante que haya una señal verde o roja que identifique si el baño está ocupado o libre. Esto es importante para una persona con discapacidad auditiva.

Tanto el 4° principio del Diseño Universal como los criterios de Localización y Comunicación de las DALCO son herramientas fundamentales de utilización para poder diseñar y ejecutar un sistema de señalización e información que sea accesible a todas las personas.

La utilización de los instrumentos citados nos permitirá consumar la accesibilidad universal la cual es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Alcanzar esa condición de accesibilidad requiere que el diseño, en origen o cuando se abordan modificaciones o remodelaciones, tenga en cuenta la diversidad en la funcionalidad de las capacidades y habilidades humanas.

Los requisitos que deben considerarse, teniendo en cuenta las capacidades y los grados de funcionalidad de las mismas, son tantos y tan variados que los criterios de diseño a aplicar serán igualmente múltiples y diversos y dependerán del entorno, del producto, del servicio, etc. Además las soluciones pueden encontrarse o variar a medida que avanzan los desarrollos y aplicaciones tecnológicos.

Asimismo siempre se deben considerar los requisitos legales aplicables en el lugar de referencia: legislación nacional, provincial y local y en caso de ausencia o vacío legal, como apoyo para la mejora, deben tenerse en cuenta cuantos documentos normativos u otras fuentes puedan encontrarse.

Señalización e información accesible

Hacer el entorno urbano comprensible implica descifrar sus códigos. Los factores de reconocimiento urbanos son innumerables y la complejidad se acrecienta por la diversidad icónica, la heterogeneidad, la mutación constante del paisaje y el ruido visual.

Las distintas medidas en favor de la accesibilidad sensorial y cognitiva del medio urbano buscan facilitar la comprensión y la orientación espacio temporal, la memorización y la predicción en los itinerarios, el desenvolvimiento en el transporte y en los edificios de uso público a través de distintos recursos enfocados a servir la información en términos eficaces y comprensivos.

Generalmente cuando una persona se desplaza por entornos desconocidos necesita saber dónde se encuentra dentro de un contexto (ciudad, calle, edificio o cualquier otro lugar), la ubicación del lugar de destino y el camino que debe tomar.

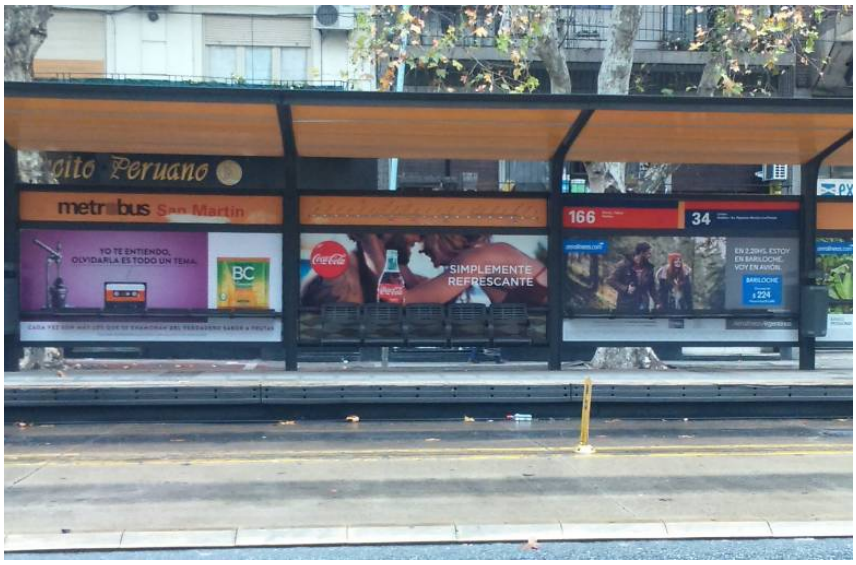
Demasiada estimulación visual en la que la señalización y la publicidad luchan por su espacio, y los ruidos procedentes de sistemas de información o de tipo comercial, generalmente provocan que las personas con discapacidad, las personas adultas mayores y aquellas personas que no estén familiarizadas con el idioma local tengan dificultades para procesar tanta información, y discriminar la que necesitan. Esta dificultad puede causar estrés, provocar dudas en el recorrido del itinerario que está realizando la persona, y frustrar la autonomía del individuo.

Las dos fotografías nos muestran un antes y un después. En la primera apreciamos el sistema de señalización y señalética del Sistema de transporte Metrobus de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la cual se encuentra libre de publicidad visual y por ende es comprensible el mensaje sobre paradas de autobús que brinda



Descripción: Estación de Metrobus sin cartelería publicitaria.
Fuente: Sistema de transporte Metrobus. Ciudad de Buenos Aires.

En la segunda fotografía vemos como con la incorporación de la publicidad visusal, la información sobre los transportes que ahí paran queda desdibujada por el aluvión informativo y abusivo de la publicidad estática.



Descripción: Estación de Metrobus con cartelería publicitaria.
Fuente: Sistema de transporte Metrobus. Ciudad de Buenos Aires.

Los sistemas de comunicación y la señalización en particular pretenden establecer una disciplina eficaz, permanente y confiable que colabore con la decodificación. Para que esto se cumpla, los medios de señalización urbanos deben observar una conducta basada en tres ejes: secuencialidad, previsibilidad y estructura.[19]

Los 3 ejes actúan al unísono en la percepción del mensaje.

- El primero, por la reiteración constante y secuenciada en el paisaje.
- El segundo, a través de la colocación sistemática, que hace previsible su localización y,
- El tercero por su conformación estructural: forma, dimensión, color, contenidos y aspectos visuales del signo.

Una de las maneras básicas pero eficientes es tratar que todos los elementos de señalización e información sean normalizados, es decir, mantener en cada entorno urbano o construido, los mismos criterios de ubicación y tener las mismas características.

Debemos destinar con exclusividad los puntos de señalización urbana a ofrecer información, y no compartirlos con publicidad, para evitar el ruido visual y que la información pase desapercibida.

El contenido de la información debe ser conciso, básico y con símbolos sencillos, fácilmente comprensible, evitando toda información superflua.

La información relevante se debe disponer, al menos, en dos de las tres modalidades sensoriales: visual, acústica y táctil (altorrelieve y braille), para que

[19] www.arquitecturaaccesible.es

pueda ser percibida también plenamente por las personas con discapacidad visual y auditiva.

Tipos de señales

Las señales deben servir a la orientación de las personas, a su comunicación y conexión con el entorno, a la accesibilidad de la información y a la movilidad, promoviendo la autonomía personal.

Los sistemas de señales se dividen en:[20]

Orientadoras: Tienen por objeto ubicar a los individuos en un espacio abierto o cerrado, indicando dónde se encuentran los distintos lugares correspondientes al circuito señalético.



Descripción: plano con referencias de un espacio abierto en la via pública
Fuente: Comunidad Valenciana

Informativas: Se encuentran en distintos lugares del espacio correspondientes al sistema señalético, su función es brindar información relevante al usuario, como horarios de atención, estaciones de Subte, historia del edificio, etc.

[20] Norma IRAM 111112-1





Descripción: imágenes de cartel con las estaciones del subterráneo (foto 1) y de información sobre edificios históricos (foto 2)
Fuente: Propia

Direccionales: Son señales que usualmente se encuentran vinculadas a las señales de tipo identificadoras, su función primordial es dar el rumbo hacia dónde dirigirse.



Descripción: cartel que indica por dónde está la salida
Fuente: Propia

Identificadora: Este tipo de señales son las encargadas de reconocer un lugar determinado.



Descripción: maqueta del Parque Nacional Iguazú
Fuente: Propia

Prohibitiva: Son aquellas señales que impiden determinadas acciones.



Descripción: Cartel de prohibido estacionar
Fuente: Internet

Restrictivas. Estas señales limitan o acotan determinadas normas.



Descripción: Cartel de STOP en la vía pública
Fuente: Comunidad Valenciana

Señalización urbana (ejemplo de cartel informativo):

Los carteles están compuestos de pictogramas y tipografía y los mismos deben tener las siguientes características:

Pictogramas:
La gráfica asociada a la señalética está dada en casos donde el factor idiomático es importante por el uso de signos/símbolos denominados pictogramas.
Los mismos son íconos que representan lugares u actividades basándose en el imaginario (conjunto de imágenes) de bien público compartidas de manera amplia por una cultura.

Tipografía:
Se requiere usar tipografía de alta legibilidad. Las tipografías del tipo Sans Serif (de palo seco) responden a esta demanda.
El resultado es mejor si es de forma predominantemente geométrica y con un cuerpo/espesos apreciable para elevar el contraste con la superficie del cartel.
La altura mínima de los caracteres se fija según la distancia de la lectura conforme a la siguiente tabla extraída de norma IRAM 111102-1.

DISTANCIA (m)	ALTURA LETRA (mm)	CUERPO LETRA (pts)
1,5	22	88
3,0	44	176
7,5	110	436
15,0	220	858
30,0	440	1700

En carteles ubicados a más de 2.20m, en áreas de intenso tránsito peatonal, la altura mínima de los caracteres será de 75mm.

Se debe incorporar apoyo pictográfico a la señalización siempre que sea posible, haciendo uso de recursos gráficos lo más universales y normalizados posible.

Composición
La escritura mayúscula siempre es mejor interpretada. Se deben obviar abreviaturas, evitando frases y concentrándose en la denominación formal. Los textos deben ir siempre centrados. Sólo los textos largos deberán ir justificados a la izquierda.

Se cuidará la relación figura-fondo, así como la altura y nivel de iluminación. Los trazos deben ser nítidos y sencillos. El panel, incluido su soporte, tendrá las mismas dimensiones desde la base a la coronación, y su colocación permitirá la lectura sin que se frene o altere la circulación peatonal. La altura máxima recomendable es de 2.20m medida desde el suelo. Determinados rótulos e información podrán disponerse en braille y en alto relieve en placas situadas a una altura de 1m.

Color y contraste

El color es un generador de accesibilidad. El cartel debe contrastar cromáticamente con el paramento donde se ubique y, a su vez, los caracteres o pictogramas del cartel lo harán con el fondo del mismo. Lo primero que debe llamar la atención es el soporte, no la información incluida en él.

Los contrastes más utilizados pueden ser:

- Blanco sobre negro
- Amarillo sobre negro
- Rojo sobre negro
- Naranja sobre negro
- Blanco sobre verde
- Negro sobre amarillo

La guía editada por la ONCE[21] (2003), establece una serie de recomendaciones color/contraste:

- Blanco sobre fondo azul oscuro.
- Negro sobre fondo amarillo.
- Verde sobre fondo blanco.
- Rojo sobre fondo blanco.
- Azul sobre fondo blanco.
- Negro sobre fondo blanco.
- Amarillo sobre fondo negro.
- Blanco sobre fondo rojo.
- Blanco sobre fondo verde oscuro.
- Blanco sobre fondo negro.

En el caso de señales de entidades públicas o privadas que tienen colores corporativos fijos, puede ser necesario colocar un borde contrastado alrededor de la señal para facilitar la localización de dicho soporte, ya que en ocasiones el color del soporte o placa no presenta un buen contraste respecto al paramento donde está ubicado. El ancho de este borde deberá ser el 10% del ancho de la señal. Se debe ofrecer información y no sólo imagen de marca.

La señalética debe ser legible y destacarse por contraste del fondo para facilitar la lectura y comprensión de la información. Aquí podemos visualizar un cartel de información de calle donde se ha utilizado bien el contraste de figura y fondo, habiendo realizado las letras en color blanco sobre fondo azul oscuro.

[21] Organización Nacional de Ciegos Españoles. Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual. Primera edición: Madrid, 2003.



Descricpión: cartel que indica nombre de la calle y numeración de las viviendas

En este gráfico si bien se ha respetado la relación figura/fondo (color blanco sobre fondo verde oscuro), la franja roja superior genera un contraste secundario que minimiza la posibilidad de poder visualizar correctamente el mensaje.



Descricpión: cartel que indica nombre de la calle y numeración de las viviendas

Ubicación de los carteles informativos

Respecto a la localización se deben Identificar siempre las vías en los cruces de calles, indicando el nombre de las mismas en las esquinas y en zonas intermedias en aquellos tramos de calle que sean especialmente largos.

Deben situarse de forma tal que no interrumpan el volumen libre de riesgos de circulación peatonal y su lectura no provoque interrupciones en la circulación de los peatones. Debe ser posible el acercamiento a los mismos de forma que la lectura sea cómoda. En función del ancho de la vereda, se situará el cartel de

forma que tenga una o dos caras de exposición y la circulación libre de paso tenga un ancho mínimo suficiente.

El diseño de los soportes debe ser fácilmente detectable. Deben evitarse los paneles en banderola, que dejan pasar por su parte inferior un bastón, siendo necesario prolongar hasta el suelo dicho elemento. Cuando no tengan proyección en planta o no se prolonguen hasta el piso, la parte inferior de la banderola estará a una altura de 2.20m.

Los soportes cilíndricos, ovalados y, en general, de sección redondeada son buenos diseños ya que ofrecen una amplia superficie de exposición y resultan de fácil detección.
En paneles de grandes dimensiones, por contener un nivel elevado de información, se reseñará la básica remitiendo a un punto de información. No obstante, en estos casos es preferible que dispongan de un dispositivo de información sonora accionable con mando a distancia.

Recomendaciones útiles:

- Diseñar y ubicar planos simples, destacando hitos fácilmente identificables en el entorno.
- Como citamos, para textos cortos se deben utilizar mayúsculas y para textos largos se puede incorporar minúsculas.
- La incorporación de aplicaciones y tecnología móvil para la movilidad y servicios ha de ser sencilla y tener en cuenta para su usabilidad las necesidades de personas con discapacidad cognitiva.
- Para que la información del cartel sea accesible a cualquier persona, hay que tener en cuenta todos los elementos que los integran: las letras, símbolos, iconos, colores y soportes donde se realizan. Un resultado de ello es que también le será útil a extranjeros, despistados o personas que no sepan leer
- Todo ello sin olvidar que es fundamental además el mantenimiento de los mismos.

Buen mantenimiento, claridad del mensaje y pictografía de fácil comprensión



Descripción: Cartel informativo en una reserva

Falta de mantenimiento



Descripción: Cartel en la vía pública con posters pegados en él

De acuerdo a lo manifestado por Joan Costa[22], la señalética tiene un carácter multidisciplinar, dado que abarca un abanico de recursos comunicativos mucho más amplios y se la considera en función de otras áreas, no sólo del diseño gráfico, sino también de la arquitectura, la organización de los servicios, la iluminación y la ambientación. La define como *"…una disciplina de la comunicación ambiental y la información que tiene por objeto orientar las decisiones y las acciones de los individuos en lugares donde se prestan servicios".*

Amplía diciendo, que esta técnica pertenece a la comunicación ambiental porque considera que debe focalizarse no sólo en brindar información utilitaria sino también en la relación que existe entre el individuo y el entorno al que se pretende ubicar, recorrer, acceder.

Asimismo, sostiene que esta disciplina no sólo guía las decisiones que el individuo debe tomar dentro del ambiente, sino que, en consecuencia, también determina sus actos.

Razón ésta última más que suficiente para trabajar en una planificación conjunta entre las jurisdicciones, las empresas y los usuarios que persiga el fin propuesto: Una señalización y señalética accesible.

[22] Costa, Joan. «Señalética». Ediciones Ceac, Enciclopedia del Diseño, Barcelona, España. 1987.

Claves a tener en cuenta

De acuerdo a las discapacidades tendremos en cuenta las siguientes recomendaciones:

Para la discapacidad visual:

- La ubicación, el material
- El soporte utilizado.
- La tipografía.
- La relación figura/fondo.
- El mensaje trasmitido.
- La posibilidad de brindar información sonora y táctil de manera alternativa.

Para la discapacidad auditiva:

- La información facilitada a través de carteles y paneles debe ser concisa.
- Fácil lectura.
- Contrastar cromáticamente con el fondo donde se ubiquen.
- Ubicados en lugares bien iluminados, cuidando su posición y altura.
- La no existencia de obstáculos que impidan o dificulten su lectura.
- Deben ser fácilmente detectables y distribuidos de manera sistematizada.

Para la discapacidad cognitiva:

- Utilización de formatos de fácil comprensión.
- Ubicar y orientar las señalizaciones en el sentido de la vista, para facilitar la comprensión.
- Facilitar un itinerario libre de obstáculos, tanto físicos como visuales, en veredas y recorridos peatonales de todo tipo.
- En espacios de gran amplitud, ubicar planos identificando claramente servicios y salidas que se pueden incorporar.
- Como se puede apreciar en algunos casos se repiten las recomendaciones ya que muchas personas requieren similares apoyos para un mismo fin.

A modo de conclusión:

Tomando en cuenta el Informe Mundial de la Discapacidad[23] de la OMS (Organización Mundial de la Salud), que considera que más de mil millones de personas viven en todo el mundo en alguna situación de discapacidad, es decir el 15 por ciento de la población, y a ese número le sumamos por ejemplo su grupo vincular, las personas mayores de 65 años que ven reducida su movilidad y/o comunicación por un efecto de edad calculando su porcentaje en un 16,5%, aquellas mujeres que están en etapa de gestación entre el cuarto y noveno mes, los niños entre 4 y 10 años y aquellas personas que están en etapa de rehabilitación por algún accidente y que no tendrán secuela posterior que

[23] Resumen Informe Mundial de la Discapacidad, Organización Mundial de la Salud, 2011

equivalga a una discapacidad[24]; estamos hablando de casi un 40% de la población que demanda que la accesibilidad sea un tema a tratar como un derecho humano que no se conculque.

En este caso deja de ser una demanda particular para transformarse en una necesidad social colectiva de amplio y mayoritario alcance por lo que la eliminación de barreras en la actitud y calidad de servicio, que generen un cambio al momento de diseñar los entornos, generarán una sociedad con más conocimiento e información.

En el tema que me he propuesto abordar, la accesibilidad sensorial y cognitiva es la que se debiera tener en cuenta ya que es la que está relacionada con la comprensión de la información. Otra forma de nombrar a la accesibilidad cognitiva es Fácil Comprensión.

En el terreno de la accesibilidad universal y propiamente referida al uso de la herramienta del Diseño Universal para concretarla, como hemos visto y apreciado, existen conceptos y normas que se pueden utilizar para poder comprender y adquirir el conocimiento básico para dar una respuesta efectiva y eficaz en el sistema de comunicación e información accesible en la temática del turismo.

La utilización de mecanismos y herramientas para el diseño de sistemas de información, en este caso estáticos, que faciliten la fácil comprensión, debe ser una materia básica del conocimiento para poder ofrecer una calidad en el servicio cuando se ejerce el diseño.

Siempre se debe contar con recursos para la señalización, señalética e información accesible en un todo de acuerdo con lo establecido por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en su artículo 9º.

En el citado artículo la Convención determina que *"se deberá dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión; promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información y ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad"*[25].

En este punto es donde interviene la calidad puesta al servicio de las personas, algo que debe ser inherente en la actuación del profesional, del técnico o del experto y que debe ser una constante para que los resultados sean coherentes con el conocimiento adquirido.

[24] 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.
[25] Ley 26.378

Tomando en cuenta la definición de la American Society For Quality Control (ASQC)[26] la calidad es el conjunto de características de un producto, proceso o servicio (podemos incluir el diseño de los sistemas de información), que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario.

La calidad de concepción (o calidad de diseño), se refiere a la capacidad de desarrollar diseños que recojan fielmente las necesidades de de los usuarios. Es la habilidad de traducir las necesidades a especificaciones técnicas. Es utilizar la herramienta del Diseño Universal de manera cabal.

Los procesos, productos y servicios deben brindar resultados previstos y precisos en las personas con discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida y por consiguiente brindarán resultados en la sociedad en su conjunto. Estos resultados son clave en el proceso de concreción de un turismo accesible.

Cuando decimos que el turismo es accesible es cuando realmente todas las personas pueden: entrar a los edificios, moverse por la ciudad de forma autónoma, utilizar los productos y servicios y comprender la información que se brinda.

Bibliografía

- Manuel Rivas Navarro en Procesos cognitivos y aprendizaje significativo. Comunidad de Madrid. Consejería de Educación. Viceconsejería de Organización Educativa.
- Norma UNE 170001-1. Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno.
- Norma IRAM N° 111113-1.
- Organización Nacional de Ciegos Españoles. Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual. Primera edición: Madrid, 2003.
- Resumen Informe Mundial de la Discapacidad, Organización Mundial de la Salud, 2011.
- 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.
- Ley 26.378 (Argentina). Anexo I. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 24.314 (Argentina) Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la Ley 22.431.
- Ley 962 (Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina). Modificación del Código de la Edificación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires "Accesibilidad Física para Todos". Buenos Aires, 5 de diciembre de 2002.
- Arquitectura y Diseño Accesible. https://arquitecturaaccesible.wordpress.com/tag/senaletica/
- Costa, Joan. «Señalética». Ediciones Ceac, Enciclopedia del Diseño, Barcelona, España. 1987.
- Costa, Joan. (2007). Señalética corporativa. Barcelona: CostaPuntoCom
- Accesibilidad en los espacios públicos urbanizados. Ministerio de Vivienda. Secretaría General Técnica. España. Centro de Publicaciones. Catálogo General de Publicaciones Oficiales: http://www.060.es
- Luis Grünewald, Agueda Fernández, Antonio Torrejón; Compiladores. Tesauro Turístico Argentino. Universidad Nacional de Quilmes. 2016.

[26] Organismo internacional con sede en Milwaukee, U.S.A., dedicado a difundir la cultura de calidad, sus técnicas y filosofías a nivel mundial. Su misión es difundir la mejora continua e incrementar la satisfacción del cliente identificando, comunicando y promoviendo el uso de los principios, conceptos y técnicas de la calidad, para así ser reconocido a través del mundo como la autoridad líder en calidad.

- Accesibilidad cognitiva. Colección: 12 retos, 12 meses. Número: 10. Autora: Cristina Larraz Istúriz. CEAPAT-IMSERSO. 2015

Esp. Arq. Claudio Alejandro Benardelli

- Arquitecto FAU UBA.
- Especialista en Higiene y Seguridad en la industria de la construcción, FADU UBA.
- Especializado en Accesibilidad al Medio Físico y Comunicacional y en legislación y normalización en Accesibilidad.
- Coordinador de Asesoramiento sobre Accesibilidad en la Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS), Presidencia de la Nación.
- Integrante del Centro de Investigación Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y en el Transporte (CIBAUT – COPROMA), de la FADU UBA, como investigador de apoyo y ayudante de 1º.
- Proyectos de Investigación UBACYT; dirección en trabajos con Pasantes de la FADU, dirección de proyecto SI.
- Docente en el módulo práctico sobre Legislación en Accesibilidad al Medio Físico, en la Asignatura Dirección y Legislación de Obra de la carrera de Arquitectura FADU-UBA; colaboración en organización de la Red de Cátedras de Accesibilidad (REDCACCE).
- Coordinador del Plan Nacional de Accesibilidad. A cargo de la capacitación en base al Plan a Provincias y Municipios.
- Representante de la CONADIS en el Sub Comité de Accesibilidad del Instituto Argentino de Normalización y Certificación –IRAM.
- Miembro del equipo redactor de la Reglamentación de la Ley Nacional de Accesibilidad y de la Ley 962 de la CABA sobre la modificación del Código de Edificación.
- Miembro del equipo redactor del Decreto Nº 914/97 reglamentario de la Ley 24.314, Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida.
- Docente invitado en la Especialización en Gestión de Servicios para la Discapacidad.
- Maestría en Gestión en Discapacidad. Universidad Isalud; acreditada por la CONEAU, desde 2008 y continúa.
- Docente en el “Curso de Discapacidad y Familia: Aspectos Teóricos Clínicos”. Universidad Favaloro, desde 2014 y continúa.
- Docente invitado al Curso de Posgrado, Programa de profundización y actualización en discapacidad y derechos humanos (con perspectiva de infancia, envejecimiento y género) Universidad de Morón – Fundación de Ciencias Jurídicas y Sociales – Colegio de Abogados San Martin, desde 2016.
- 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.

Parque Nacional Iguazú accesible

Karina Pudor
(Argentina)

El Parque fue creado en el año 1934, se encuentra próximo a Puerto Iguazú, en la provincia de Misiones y posee una superficie de 67.720Ha que pertenece a la eco- región Selva Paranaense.

Iguazú significa “agua grande” en idioma guaraní, entre islas e islotes se encuentran los 275 saltos que conforman las Cataratas del Iguazú.

En el año 1984 el Parque fue declarado Patrimonio Natural de la Humanidad por la UNESCO, para la preservación y difusión universal dada su importancia natural y cultural excepcional para la herencia común de la humanidad.

La Administración de Parques Nacionales llama a Licitación Pública para la construcción de una nueva infraestructura accesible al área Cataratas en el año 1995. La empresa Iguazú Argentina, concesionaria del área Cataratas del Parque Nacional Iguazú fue la ganadora de la licitación pública para realizar estas nuevas obras de infraestructura del parque.

El 11 de noviembre de 2011 las Cataratas del Iguazú fueron seleccionadas como una de las nuevas “Maravillas Naturales del Mundo”, en una votación mundial organizada por la Fundación Suiza New Seven Wonders, calificación que comparte con otros seis destinos en el mundo. En 2013, nuevamente la UNESCO galardona al Parque Nacional Iguazú como “Valor Universal Excepcional”, al tratarse de un territorio de importancia cultural y natural tan extraordinaria que trasciende las fronteras nacionales y cobra importancia para las generaciones presentes y venideras de toda la humanidad”.

En el mes de abril del año 2013 la empresa Iguazú Argentina certifica las Directrices de Accesibilidad a través del Ministerio de Turismo de la Nación.

Infraestructura Parque Nacional Iguazú:
La Administración de Parques Nacionales recibió el asesoramiento de la Fundación del Padre Mario Pantaleo, para el diseño de la nueva infraestructura del Parque; basándose en el proyecto Naturaleza sin Barreras, dotando de óptimas condiciones a las Cataratas del Iguazú que de esta manera quedaron incluidas en los circuitos turísticos nacionales de Máxima Accesibilidad.

La primera etapa de las nuevas obras fue inaugurada en el año 2001 y actualmente se están realizando modificaciones para cubrir la demanda generada por el aumento de los visitantes en estos últimos años. Se realizan capacitaciones en forma periódica al personal de la Empresa sobre las formas de atención y el trato hacia personas con discapacidad que visita el Parque.

Con la nueva infraestructura que se erigió, se vinculó la accesibilidad y el turismo, de esta manera todos los visitantes pueden disfrutar del Parque, independientemente de la edad, discapacidad o que haya sufrido algún accidente o enfermedad.

Este Proyecto en el Área Cataratas fue diseñado con los siguientes fines:
1- Aumentar las oportunidades de los visitantes, ampliando y diversificando la oferta.
2- Mejorar sustancialmente la calidad de la visita.
3- Producir una valoración pública de la biodiversidad característica de la Selva Subtropical Paranaense en uno de los últimos reductos naturales remanentes de esta región.
4- Desarrollar un ordenamiento de flujos y servicios, basados en la zonificación del área, que mitiguen el impacto ambiental producido por la gran afluencia de personas.

El Parque Nacional Iguazú abre sus puertas todos los días del año de 08:00 a 18:00 horas, en el periodo de luna llena es posible realizar una visita nocturna a la Garganta del Diablo.



Descripción: Mapa del Área Cataratas

Obras significativas ejecutadas:
Las obras fueron construidas cuidando el medioambiente, por tal razón se construyó el sector de recepción de visitantes en el ex aeropuerto, área ya degradada y no fue necesario invadir sectores de la selva.

-Área de Estacionamiento: posee dos sectores, uno para 750 automóviles, y otro para 200 omnibuses. El sector de ascenso y descenso de pasajeros posee rampas.

-Control de Acceso y Área Institucional: Tiene 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. Aquí hay un grupo de sanitarios accesibles, servicio de guarda equipajes o efectos personales, kiosco y un local comercial.
-Centro de Interpretación "Ĭvira Retá":[27]
El Centro de Interpretación cumple con las normas de accesibilidad. En este sector se encuentra una maqueta en relieve de los diferentes circuitos del Parque con referencias en sistema Braille, en español e inglés, además de tallas de animales autóctonos realizados por los aborígenes. Estas tallas se realizaron por recomendación de un grupo de personas ciegas que asesoran a la Empresa.



Descripción: Maqueta del Parque en sistema Braille

[27] Casa de Árboles en idioma Guaraní



Descripción: Centro de Interpretación del Parque



Descripción: Tallas de madera de animales autóctonos

-Anfiteatro:
Se encuentra frente al Centro de Interpretación.

-Área Comercial y Locales Comerciales:
El Área Comercial consta de un patio de comidas, estos poseen menúes informativos en sistema Braille en español e inglés. Locales de artesanías y productos autóctonos. Cabinas telefónicas con servicio de fax e Internet, un cajero automático y otro grupo sanitario accesible.

-Área de Servicios:
En la Plaza de la Estación Central, se puede optar por ir caminando por el Sendero Verde o hacerlo en el Tren Ecológico. En el hall de la Estación Central encontramos locales comerciales y un grupo de sanitarios accesibles y una cafetería, la misma cuenta con menues en sistema Braille en español e inglés.



Descripción: Menú en braile

-Acceso a los circuitos:
Cada una de las estaciones es un pequeño conjunto que nuclea: andén, sanitarios accesibles y 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.

-Sendero Verde:
Presenta una calzada de adoquines, de casi dos metros de ancho.
En cuanto a su accesibilidad, no presenta obstáculos para personas con movilidad reducida ya que posee una suave pendiente. Personas ciegas necesitan de asistencia ya que la vegetación, como ser gajos de árboles y enredaderas invaden parte del sendero, las mismas no pueden ser eliminados o podados ya que se encuentran dentro de un área protegida.



Descripción: persona no vidente caminando por un sendero de la mano de otra persona y su perro guía

Característica de los edificios

Todos los edificios que componen el área concesionada poseen las siguientes características:

- Rampas: que no superan el 6%.

- Pisos: Todos los edificios tienen el mismo piso, con la misma textura, tanto en salas como en sanitarios. Granito pulido a plomo en los interiores. Los exteriores están construidos en hormigón escobado y las pasarelas de Grating metálico.

- Sanitarios: cuentan con:
-El ancho de puertas permite el ingreso de personas usuarias de sillas de ruedas.
-La superficie de los baños permite el ingreso y el giro de sillas de ruedas, poseen soportes a ambos lados del mismo.
-Timbre de emergencia dentro del sanitario para dar aviso en caso de necesitar ayuda.
-Los lavatorios permiten que una persona en silla de ruedas pueda lavarse las manos.
-Mingitorios a menor altura para personas de baja talla.
-En todos los sanitarios existen mesadas para cambiar a bebés y/o niños.

-Pasarelas: las mismas acercan a los visitantes a los diferentes saltos, poseen doble pasamanos colocados a una altura de 0,75m y a 0,90m además de un perfil protector en la parte inferior realizado en alambre artístico. El ancho de las mismas es de 1,20m si son de una sola vía y de 1,80m cuando son ida y vuelta.

- Señalética: todos los sectores del Parque cuentan con cartelería informativa: nombre del circuito, distancia a recorrer y grado de dificultad que posee.





Descripción: cartelería informativa dentro del Parque

Transporte
Para eliminar los impactos críticos del flujo vehicular y de ómnibus de pasajeros, se construyó exclusivamente un tren propulsado a gas: El Tren de La Selva. Para

personas con movilidad reducida el tren posee adaptaciones en cada vagón donde se rebaten los asientos permitiendo el ingreso de una sillas de ruedas o un cochecito de bebes, el piso del mismo es antideslizante.





Descripción: Tren ecológico de la Selva y vagón del tren adaptado

-Vehículos Especiales: para personas con movilidad reducida existen pequeños vehículos motorizados para que puedan acceder a todos los circuitos y paseos y sillas de ruedas en las estaciones del Tren Ecológico de la Selva.





Descripción: vehículo motorizado y silla de ruedas dentro del Parque

Recorridos del tren ecológico de la selva y circuitos
Los trenes parten desde la Estación Central hacia la Estación Garganta del Diablo, pasando por la Estación Cataratas.

-Estación Cataratas:
Cuenta con servicios de sanitarios y un bar. La Estación Cataratas es el punto de partida hacia los Circuitos Superior e Inferior.

-Circuito Superior:
Este circuito, tiene un recorrido de 1.750 metros de longitud sin escaleras, y su recorrido es por el nivel superior del río Iguazú, las pasarelas van de isla en isla y los balcones se encuentran situados sobre diferentes saltos: Dos Hermanas, Bossetti, Bernabé Mendez, Mbiguá y San Martín.

-Circuito Inferior con escaleras:
El circuito se recorre en el sentido de giro de las agujas del reloj y una longitud de 1700 metros. 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.

-Circuito Inferior sin escaleras:
Recorriéndolo en el sentido contrario al giro de las agujas del reloj, el circuito es accesible, llegando a salto Bossetti y San Martin entre otros.





Descripción: Rampas de acceso al Circuito Inferior y Balcón del Salto Bossetti

-Sub circuito Isla San Martín:
A través del Circuito Inferior accedemos al sub-circuito de la Isla San Martín. Es muy agreste y de dificultad muy alta, el cruce realiza en lancha y para llegar al embarcadero el sendero es irregular y con escaleras empinadas sin pasamanos.

-Estación Garganta del Diablo:
Es la segunda estación, desde la Estación Central. Cuenta con un grupo sanitario y un bar que posee comidas rápidas, kiosko, bebidas y venta de artesanías.

-Circuito Garganta del Diablo:
El recorrido es de 2200 metros de longitud ida y vuelta, las pasarelas atraviesan el río Iguazú superior para llegar a los Balcones de la Garganta del Diablo.





Descripción: Pasarela a Garganta del Diablo y Balcón Garganta del Diablo

Capacitación

-Capacitación del personal de la Empresa Iguazú Argentina:
Los primeros en brindar una capacitación sobre el trato a los visitantes con discapacidad fue la Fundación del Padre Mario Pantaleo, quienes también habían asesorado en su momento a la Administración de Parques Nacionales para la ejecución de la nueva infraestructura accesible.

La Empresa decide ampliar y mejorar sus servicios, ya que el pliego de concesión solo se refiere específicamente a turistas con discapacidad motriz.

En el año 2003 la empresa Iguazú Argentina decide crear un área de "Accesibilidad", desde el cual se elaboran y ejecutan todas las adaptaciones necesarias para la atención de los visitantes. En este sector en primer lugar se comenzó a capacitar al personal de la Empresa para poder informar sobre las

características del Parque a todos los visitantes, cubriendo las necesidades de los mismos.

Todo el personal recibió capacitación, incluida la dirección en donde se trataron los siguientes puntos:
- Recomendaciones generales: naturalidad, respeto y sentido común en el trato a una persona con discapacidad.
- Atención a personas con discapacidad física y/o movilidad reducida. Características generales de la infraestructura del Parque y los circuitos.
- Atención a personas con discapacidad sensorial.
- Atención a personas con discapacidad mental.
- Atención a personas con otros tipos de discapacidad como ser: baja talla, orgánica etc.

Para esto se organizaron y ejecutaron capacitaciones permanentes tanto del 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, como así también de las capacitaciones de las cuales realiza la responsable del área de Accesibilidad fuera de la Empresa.

Bibliografía

- www.iguazuargentina.com
- Estudios Turísticos, Número Monográfico, TURISMO ACCESIBLE Nº 203-204, 2015 - pag 189. Ministerio de Industria, Energía y Turismo, Gobierno de España.

Mg. Karina Pudor

- Profesora en Educación Diferenciada egresada de la Universidad Nacional de Misiones e intérprete de Lengua de Señas Argentina
- Magister en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos realizada en la Universidad de Jaén.
- 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 Empresaria y desde el año 2006 es docente de la Escuela Especial Nº 1727 de Puerto Iguazú.
- Posee cursos de Posgrado en Educación Ambiental y sobre Discapacidad, cursos de Normas ISO 9001 versiones 2000 y 2008, ISO 14001, de Concientización Ambiental y de Seguridad Turística.
- Ha presentado trabajos en Seminarios y Charlas relacionados a la discapacidad y entornos naturales protegidos en diferentes países.
- Mail: karinapudor@iguazuargentina.com

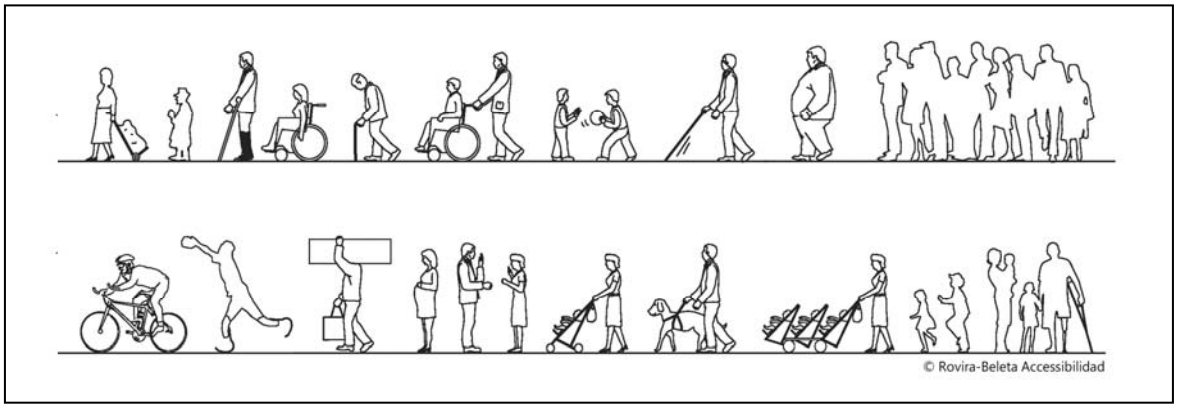
Turismo accesible: “Un objetivo alcanzable pero no una realidad”

Enrique Rovira-Beleta Cuyás
(España)

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.



Descripción: 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.

Barcelona demuestra como ciudad que un diseño pensado para aquellas personas con dificultades en su movilidad o con discapacidades sensoriales y/o cognitivas 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 global 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, la estética de las soluciones accesibles y hasta la funcionalidad que representan las actuaciones de mejora de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas y en la comunicación. 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.

Por ello, si se mejora la accesibilidad de sus espacios, itinerarios, elementos, mobiliario, y de los 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 sin duda 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 percibe el “añadido” de la accesibilidad.

Por ello, y 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”.

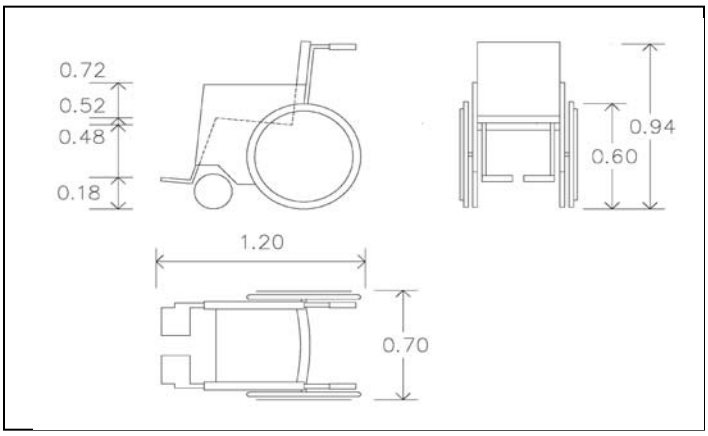
¿Cómo contribuir a la mejora de la competitividad de las empresas del sector turístico?

Apostando sin lugar a dudas, por el “TURISMO ACCESIBLE” 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, ofreciéndoles establecimientos realmente accesibles, cómodos y seguros, y con sus servicios y productos que utilizarán todos los clientes, tengan o no sus capacidades limitadas, y también con la mejor información y difusión de lo ofertado, incluso con la posibilidad de obtener por las autoridades que regulan el sector, un certificado o sello-marca de la “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 vacaciones, o por motivos profesionales, de sus instalaciones y/o destinos turísticos, con las actividades ofertadas también pensadas y diseñadas accesibles a todas las personas, en cualquier época o mes del año.

Por tanto, 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.



Descripción: Dimensiones máximas recomendadas de silla de ruedas manual o motorizada para conseguir un diseño donde la accesibilidad pase desapercibida.

A tal efecto, también es 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

Dra. Mª Àngels Treserra[28] 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[29] 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.



Descripción: 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.

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 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.

[28] Dra. Treserra: Directora de la Fundación FADED- Fundación para la Asistencia, Docencia y Estudio de las discapacidades.
[29] Sr. Torrescasana: Director y socio fundador de "Barcelona Special Traveler"

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!.





Descripción: 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 ACCESIBL" 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.

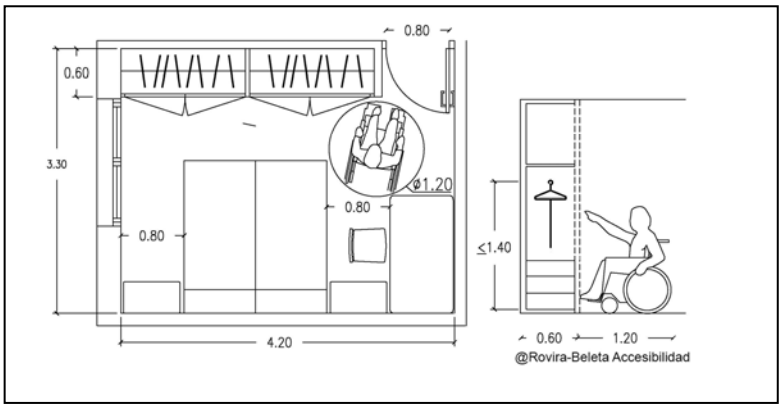
¿Qué beneficio supone para el cliente la accesibilidad en los hoteles?

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.



Descripción: 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.

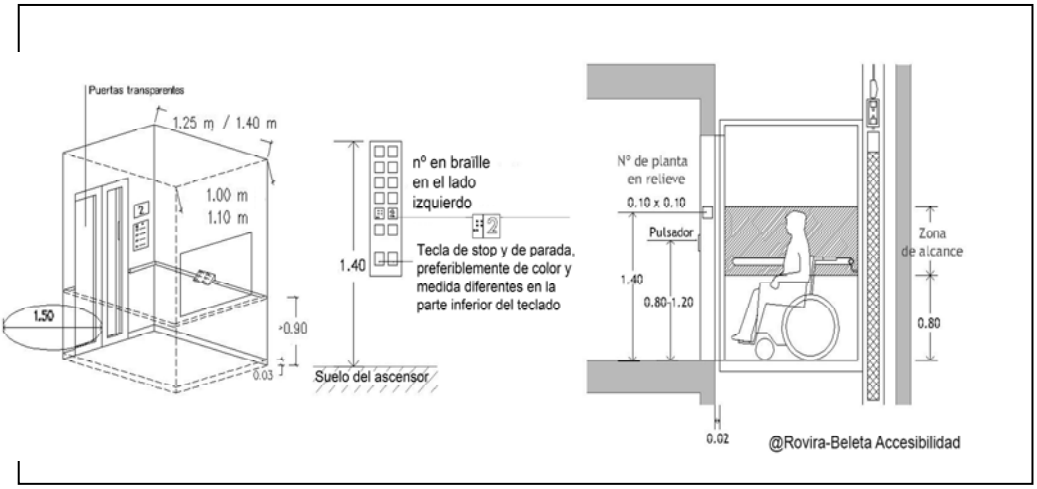
Así ellos también podrán acudir a los hoteles accesibles acompañados por sus familiares y/o por otros amigos de su edad, que sabrán con certeza que estos establecimientos son realmente cómodos y seguros, y por lo tanto, se abrirá una nueva línea de negocio el "Turismo Senior".

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).

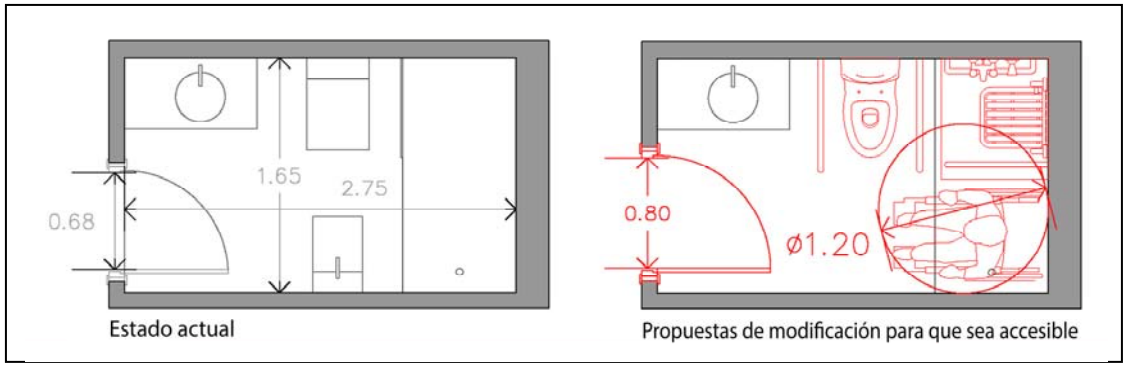
Sería ideal que las puertas fueran transparentes en su totalidad o en parte, para así en caso de avería, poder sus usuarios pedir ayuda visualmente, y además las personas sordas poder leer los labios o expresarse mediante la lengua de signos, y además también evitar situaciones de claustrofobia a los usuarios encerrados dentro del ascensor.



Descripción: 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.

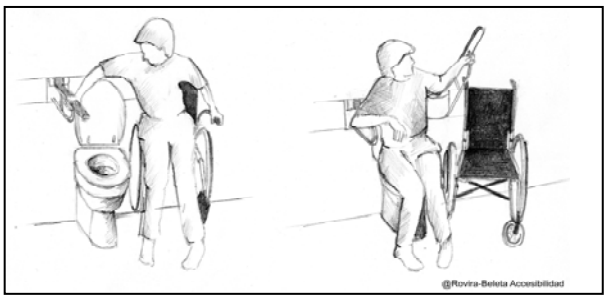
3. Puertas accesibles con un ancho mínimo de paso útil de 80 cm (se admite 78 cm), incluso si son correderas, y que dispongan de un pestillo que se pueda "abrir" desde el exterior fácilmente, para así poder rescatar a la persona si se ha accidentado en el interior de estas dependencias, que disponga de colores que indiquen si está ocupado o no, facilitando 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 1,20 m.



Descripción: 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

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



Descripción: 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.

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.

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.

Arq. Enrique Rovira-Beleta Cuyás
- Director y socio fundador de Rovira-Beleta Accesibilidad, SLP.
- Responsable del Área de Accesibilidad en la School of Architecture de la UIC Barcelona Universitat Internacional de Catalunya.

“Turismo para todos; promover la accesibilidad universal”. El caso de la Argentina

Nélida A. Barbeito
(Argentina)

Argentina tiene una superficie superior en más de cinco veces y media a España, al poseer una extensión de norte a sur de 3779 km desde La Quiaca a Ushuaia abarcada casi en su totalidad por la ruta 40, que es turística al mismo tiempo que icónica para el país y el mundo, sobre todo el que tiene que ver con los autos y las motos. La Ruta 40 atraviesa verticalmente casi todos los paisajes del país tomando como eje conductor a la Cordillera de los Andes. Por otro lado, el del atlántico desde el Delta del Río Paraná hasta la Bahía Lapataia en Tierra del Fuego Argentina posee 6.816 kilómetros de costa.

Todo ese preámbulo de números que desde pequeños nos resultan aburridos es para concluir que en accesibilidad hay mucho trabajo por delante. Entonces, cómo afrontarlo sin caer en lo que pasa en la mayoría de los países del mundo, ¿LAS ISLAS DE ACCESIBILIDAD? Pues trabajando en equipo!

No hay servicio turístico accesible que un especialista en turismo pueda vender, si el mismo no fue:

- Diseñado con los principios del Diseño Universal
- Llevado a cabo por un técnico que entendiera y pusiera en práctica lo ideado con esos principios.
- Habilitado por un Municipio que sepa y haga cumplir las leyes que regulan la accesibilidad del lugar.

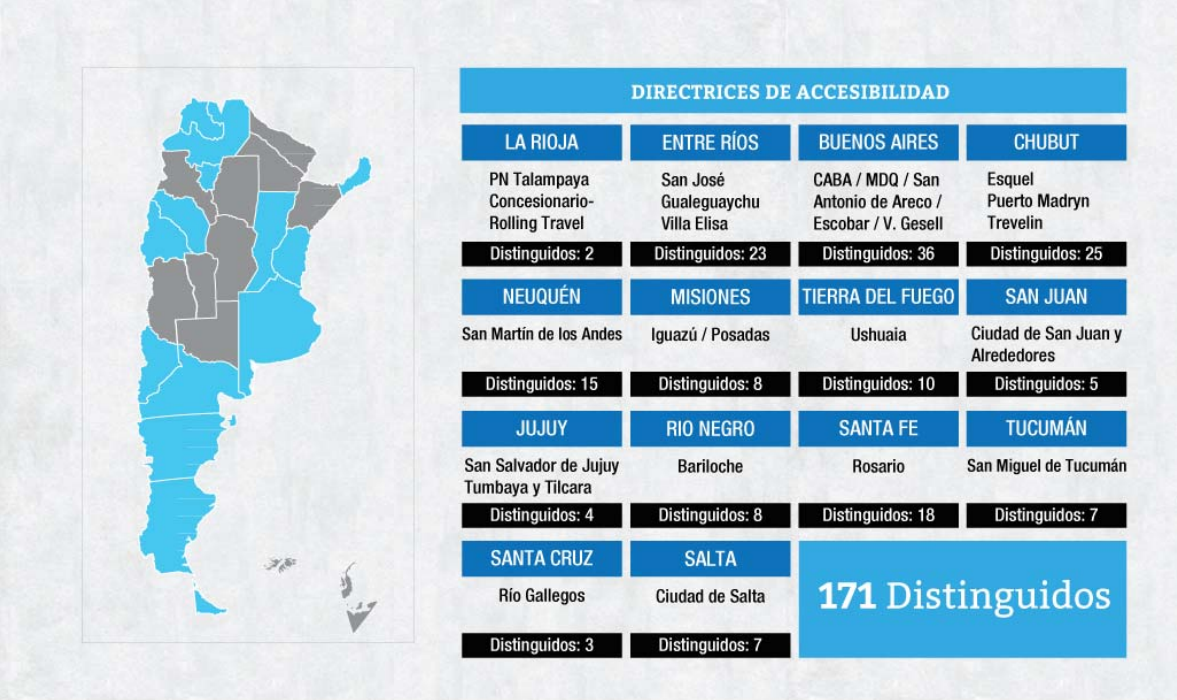
Si algo de todo eso falla, nos encontraremos con lugares en donde las personas con algún tipo de limitaciones en su movilidad, comunicación o sensibilidad van a tener dificultades al tratar de hacer uso de la infraestructura turística, hotelera o de transporte.

Entonces si trabajamos en equipo con arquitectos, ingenieros, diseñadores de interiores, dueños de propiedades turísticas, usuarios y Municipios, lo más posible es que el producto vaya perfeccionándose hasta llegar a simplemente ser un PRODUCTO PARA TODOS, en el que la accesibilidad, sea un ingrediente en el diseño y no un agregado, roto y emparchado luego de haber empezado a funcionar el lugar.

Contrariamente a lo que uno pensaría, en éste país los pioneros en pensar en accesibilidad acompañado siempre de seguridad fueron los prestadores de SERVICIOS DE TURISMO AVENTURA.

“Cuando trabajaba en la industria de los viajes conocí a mucha de esta gente, son para decirlo en términos actuales, los que piensan fuera de la caja”.

Como asesor de viajes y responsable del armado de un paquete turístico, en general el mismo consta de transporte, hospedaje y actividades. Las actividades accesibles fueron primero, respecto al transporte y alojamiento.



Descripción: Las provincias en celeste son en las que se aplicó el Programa de Directrices. En el cuadro dice las ciudades en las que se actuó y la cantidad de distinguidos

Las primeras actividades accesibles fueron parapente, kayak, buceo, snorkel, avistaje de ballenas y ski entre otros, para personas con distintas necesidades por su discapacidad.

Los aeropuertos se hicieron accesibles después, gracias a las compañías aéreas que siguieron los designios del resto del mundo. Pero la verdadera odisea era y muchas veces sigue siendo, transportar al pasajero desde el aeropuerto hasta el hotel, encontrar un hotel accesible y luego transportar a la persona desde el hotel al lugar en el que se hace la actividad.

Por ser actividades relacionadas con la naturaleza y la aventura quedan fuera del tejido ciudadano, y no es posible llegar de una manera autónoma, en el caso por ejemplo, de una persona que se moviliza en silla de ruedas.

Propongo conectar la apreciación hecha en este artículo por el Sr. Torrescasana, a la que el Arq. Enrique Rovira-Beleta adhiere, sobre la hotelería en la que dividía

a los establecimientos turísticos en tres grandes grupos, y agregarle en el caso de Argentina un grupo más, el grupo 0.

Éste sería anterior al considerado como primero, y estaría formado por aquellos dueños de establecimientos que no cuentan con infraestructura, instalaciones y habitaciones accesibles. Aquellos que no cumplen la ley porque no la conocen o porque conociéndola, saben que no respetarla no les significará penalidad económica alguna, por no figurar en la reglamentación. Porque no encuentran en la accesibilidad una forma más de agregar valor a su servicio. Porque no desean recibir personas con alguna discapacidad en sus establecimientos, hasta creen que esas personas no viajan o no se adecuarían a lo que ofrece su servicio.

Tuve oportunidad de conocer personas que ubicaríamos dentro de éste grupo durante el tiempo en el que brindaba charlas para el sector hotelero. Podría contar por docenas las anécdotas en temas de accesibilidad, capacitación de recursos humanos y comunicación de lo que el establecimiento posee al pasajero, pero seguro serán tema para otra oportunidad.

También es de destacar que al menos en Argentina, hay muchos que están en el grupo 1, o sea 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. Acontece que luego NO LO COMUNICAN en sus páginas web, a veces no lo comunican a sus empleados y por lo tanto esas son como “HABITACIONES FANTASMA” que existen pero alrededor de eso hay todo un misterio, son las últimas en venderse pero tampoco se comprende el ¿por qué? Si es porque son pequeñas, o muy grandes, feas, especiales o porque tal vez pueda venir una persona que las necesite sobre la hora de cierre.

En la web con suerte se las nombra, pero poner fotografías está fuera de toda cuestión, mucho menos si tiene que ser de un baño accesible. Lo mismo pasa con el resto de las instalaciones del hotel, no se aclara si son accesibles y hay que adivinarlo mirando fotografías publicadas.

Incluso la nominación es restrictiva porque aluden a las habitaciones como a sus instalaciones: BAÑO PARA DISCAPACITADOS, y en el mejor de los casos BAÑO ADAPTADO. Mirándolo desde la perspectiva de las VENTAS, nadie quiere estar en una habitación con esas nominaciones.

Lo siguiente que falla y falta esta la capacitación a los empleados sobre el tema. Tornándose áreas grises en la operatoria del hotel, entonces tal vez algún empleado sabe que existe “esa habitación” pero sin haberla visitado, por lo cual ante una solicitud de información no posee la capacidad para responder, cuanto menos para intentar venderla.

Sobre estos casos podría escribir varios capítulos, los mismos los viví en distintas circunstancias a saber:

- Como Agente de viajes buscando habitación accesible para un pasajero con discapacidad.
- Como consultora, efectuando tareas de Mistery shoper (cliente oculto contratado para revisar la calidad de atención al cliente.)
- Como usuario / turista en relación directa llamando al hotel.
- Como investigadora, recopilando información para crear una base de datos.

Las preguntas que hacía eran siempre las mismas:

- ¿Cómo está distribuida la habitación?
- ¿Cómo es el baño? Allí pedía detalles que la mayoría de las veces por lo antedicho no me podían contestar.
- Tipo de barras y ubicación.
- Tipo de transferencia en el baño.
- Si posee bañera o ducha.
- En el caso de ser ducha, si posee ducha tipo flor solamente o también duchador.
- Altura del inodoro.
- Altura de la cama.
- Espacios libres para transitar en la habitación, y radios de giro.
- Ancho de las puertas.
- Si existen adaptaciones para otro tipo de personas con discapacidad sensorial como sordas o ciegas, con discapacidades cognitivas.
- ¿Si está contemplado algún “sistema especial” en el momento de evacuación por emergencia?

Como las respuestas a más de un ítem eran prolongados silencios, sobrevenía siempre el pedido de fotografías. Con el pasar de los años y el avance de la tecnología comencé a recibirlas más rápido, pues hoy casi todos los celulares poseen cámara de fotos, al tiempo que la conciencia se fue creando también desde el ámbito educativo en las Universidades.

Hecho el agregado del grupo cero, habiéndolo descrito y también una breve reseña de lo que pasaba y pasa con algunos exponentes del grupo uno, pasaré a otro tema.

Me gustaría destacar con orgullo, que desde el año 2007, la entonces Secretaría de Turismo de la Nación Argentina, hoy Ministerio insertó dentro del SACT (Sistema Argentino de Calidad Turística), la distinción por DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD.

Para brindar datos específicos remití unas preguntas al respecto y envié unas preguntas al Subsecretario de Calidad Turística del Ministerio de la República Argentina, el Abogado Gonzalo Casanova Ferro. Las respuestas fueron brindadas por Iván Ravlic quien se encuentra a cargo de la Implementación de las Directrices de Accesibilidad, así como otras que dependen de la misma Subsecretaría como

las Directrices de Familia, que desarrollan los pasos a seguir para recibir familias en distintos establecimientos. Estas directrices abarcan el tema ACCESIBILIDAD de manera extensiva.

Sus respuestas brindan un acercamiento muy preciso desde el punto de vista del Ministerio. Las respuestas son de gran ayuda para quienes se encuentran del otro lado del escritorio, sean dueños de establecimientos, consultores en accesibilidad, agentes de viajes, agentes de marketing turístico y estudiantes.

Porque para estar donde estamos en el año 2016, es preciso saber cómo se comenzó, y algunos detalles no menores. A continuación, algunas respuestas de Iván Ravlic a las preguntas que le remití por escrito, y tuvo la amabilidad de contestar por la misma vía.



Descripción: El Ministerio posee una Fan Page en Facebook, en la que incorpora fotos icónicas de establecimientos DISTINGUIDOS. Acompaña la foto con descripciones que el mismo establecimiento hace sobre los servicios que brinda. En éste caso el ascensor de piscina en Solar del Pago y una descripción de todos los detalles de ACCESIBILIDAD que brinda el hotel, más allá de ésta ayuda técnica.

Sobre las preguntas, tengo que admitir que muchas fueron detalladas porque fui parte del proceso desde el lado de prestador hotelero.

El Hotel Solar del Pago Restó y Spa, que fue el primer hotel en Argentina 100% accesible en todas sus instalaciones fue distinguido dos veces por el Ministerio,

una en 2010, sólo la parte hotelera y otra en 2015 agregándose el spa y restaurant, por el cambio efectuado en las Directrices.

Sin más dilación y para comprender los procesos, los tiempos, la gente involucrada, los destinos, y algunos números, adjunto las preguntas y respuestas:

1.- Año en que comenzó a desarrollarse, y aplicarse en el SACT-Sistema de Calidad Turística, la aplicación del Sistema de Directrices de Accesibilidad.

	
Descripción: Manual que se le entrega a los establecimientos que adhieren al programa.	Descripción: Segundo manual que se hizo para integrar a los Servicios Turísticos. Ambos poseen guía de autoevaluación.

En Junio del año 2007 se firmó un convenio de cooperación entre la entonces Secretaria de Turismo de la Nación (hoy Ministerio) y el Servicio Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud de la Nación, con el objetivo de asegurar a las personas con discapacidad, con movilidad y/o comunicación reducida y limitaciones temporarias la plena accesibilidad al turismo. A partir de ese momento se realizó un trabajo en conjunto entre los organismos, con el apoyo de la Fundación Argentina para Personas Especiales (FUARPE), y la Asociación para Becarios de Japón en la Argentina logrando presentar un año después las Directrices de Accesibilidad para Alojamientos Turísticos. Las mismas son aplicables a todos los alojamientos turísticos, de dominio propio o bajo un sistema de concesión, sin importar su categorización y/o ubicación geográfica.

2.- Cantidad de gente que comenzó desde el Mintur-Ministerio de Turismo de la Nación así como del SNR-Servicio Nacional de Rehabilitación.

La cantidad de gente que trabaja en la implementación del programa es la misma, un coordinador por el Ministerio de Turismo y dos asesores técnicos por el SNR. Pero el equipo que se amplía con la formación de técnicos en cada provincia y localidad, eso ha incrementado nuestra capacidad operativa a 78 técnicos que han completado el ciclo de formación.

3.- Si siempre fue realizado en conjunto entre el Ministerio de Turismo y el SNR?

SI, siempre.

4.- Cuáles son los pasos básicos de implementación, es decir: VISITA, EVALUACIÓN, CAPACITACIÓN DE recursos humanos. NUEVA VISITA DE EVALUACIÓN, DISTINCIÓN O NO del establecimiento.

Son 6 ETAPAS GENERALES, duración aproximada 8 meses.

1) **Pre-lanzamiento:** Es el momento de la implementación que se refiere a la generación de los acuerdos y compromisos de las partes involucradas. Nación-Provincia-Municipios.

2) **Sensibilización:** Actividad donde se introduce el contenido de las Directrices de Accesibilidad, los potenciales beneficios de su implementación, como así también la metodología de trabajo.

3) **Desarrollo:** Proceso a través del cual se lleva a cabo la implementación de la correspondiente herramienta. Esta etapa se divide en dos subetapas:

a) **Primera Etapa**
Comienza el proceso de trabajo, con los prestadores que voluntaria y previamente hayan adherido de manera formal a su participación en el Programa. Se realiza un taller teórico-vivencial donde se profundizan los contenidos específicos a implementar, se sitúa a los participantes en lugar de una persona con discapacidad motriz, visual y auditiva, a través de la utilización de sillas de ruedas, vendas en los ojos, bastones, y un ejercicio práctico para comunicarse sólo de forma gestual. Así es como el prestador comprenderá luego los motivos y sugerencias del equipo técnico respecto a las acciones a realizar. Posterior al taller se realizan visitas de relevamiento y asesoramiento personalizadas en las instalaciones del prestador adherido.



Descripción: El logo que reciben los establecimientos una vez distinguidos por el Ministerio de Turismo de la Nación. El formato es un cuadrado de acrílico grueso grabado con el logo, pero no personalizado por establecimiento. También puede agregarse el logo en la web si se lo desea.

b) **Segunda Etapa**

Visitas individuales de seguimiento a los prestadores adheridos, verificación de avances, acompañamiento, y envío de informe general por parte del equipo técnico formado en el destino.

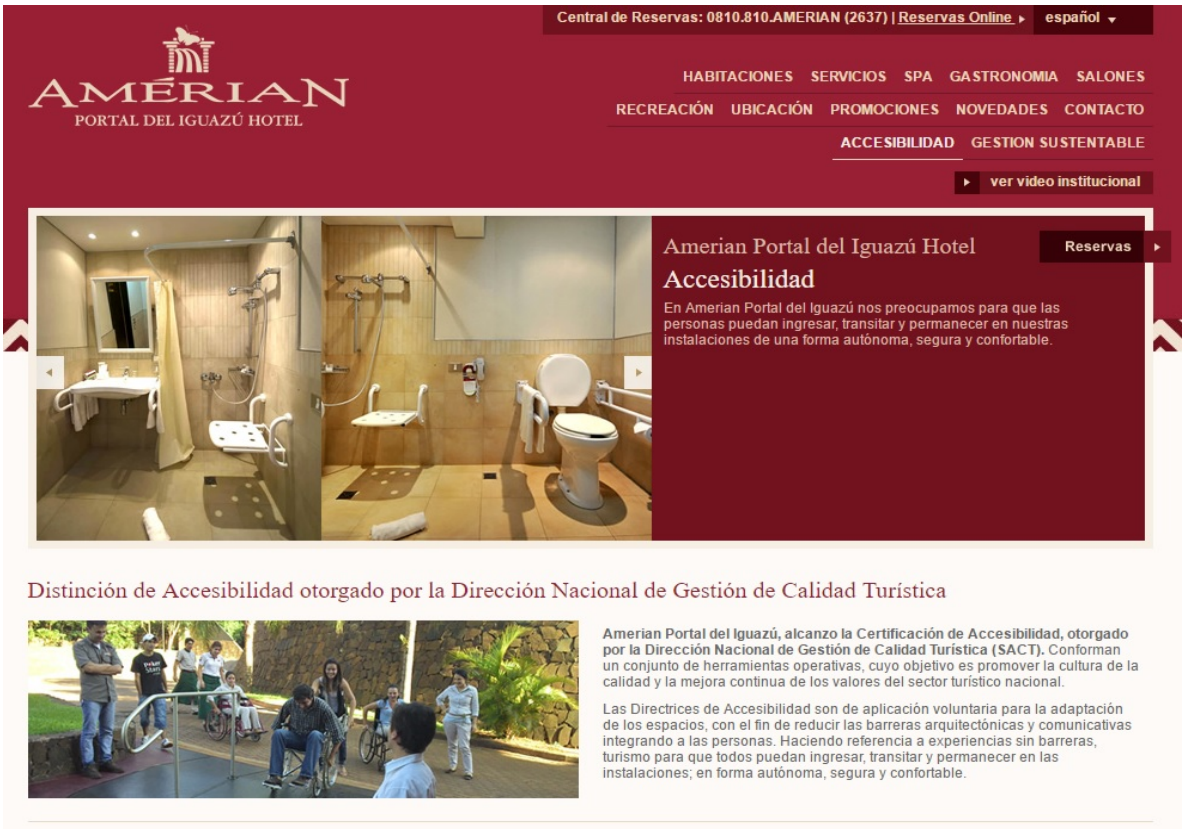
Se realizan talleres de Capacitación para personal de los establecimientos adheridos. Están destinados al personal que tiene atención al cliente en el establecimiento, se realiza una introducción a la discapacidad y el trato adecuado con el cliente, asistencia a PcD, taller vivencial.

Se solicita la participación de al menos el 50% del personal de atención al público, a cargo de la provincia con la colaboración del organismo provincial/municipal de discapacidad, ONGs en la temática, escuelas especiales, y asociaciones. MINTUR envía un temario guía/modelo.

4) **Evaluación:** Proceso de verificación del grado de cumplimiento en la implementación de la herramienta, de acuerdo al plan de mejoras consensuado.

5) **Distinción:** Entrega formal del distintivo obtenido por las organizaciones distinguidas.

6) **Promoción:** Incorporación de las organizaciones distinguidas a la base de datos oficial, al catálogo y otras actividades que tienen por finalidad la actualización de los conocimientos, el mantenimiento y mejora de los estándares de calidad alcanzados.



Descripción: Parte de la página del hotel PORTAL DEL IGUAZÚ, de la cadena AMERIAN, una cadena Argentina. Es destacable que tenga en su web una solapa que se llame ACCESIBILIDAD. Sin embargo en su página INSTITUCIONAL, cuando se elige el hotel no aparece ningún tipo de especificación.

5.- Cuando se integró al resto de prestadores del sector turístico, más allá de los hoteles. ¿Están incluidos dentro de estos los prestadores de actividades encuadradas en el TURISMO AVENTURA?

En 2008-2009. En el transcurso del camino, debido al continuo trabajo en la temática, el interés de otras prestaciones turísticas por sumarse y el compromiso por no sólo disponer de alojamientos accesibles, sino destinos turísticos cada vez más inclusivos se decidió ampliar el espectro. En el año 2010, con la colaboración del Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR), la Administración de Parques Nacionales, la Secretaria de Turismo de la provincia de Buenos Aires, la Secretaria de Turismo de Entre Ríos, el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, la Dirección de Turismo de Villa Elisa, el Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata, la Asociación Civil Cherchen Yaich, APANOVI, ASAM, y FUARPE, se elaboraron las **Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos**.

Estas últimas, pueden aplicarlas aquellos proveedores de servicios turísticos que pertenezcan a la administración pública o privada, que aspiran a aumentar la satisfacción del cliente y de los grupos de interés (el estado, la comunidad,

clientes, usuarios, etc.), implementando prácticas integradoras y de calidad en los sitios específicos en estudio y áreas adyacentes.

En el caso de las **Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos** se buscó que su aplicación comprenda una gran cantidad de destinatarios potenciales, mencionando entre ellos los siguientes:

a) Espacios recreativos o deportivos: conformado por parques temáticos, termas, balnearios, predios deportivos y/o recreativos, centros invernales y de esquí, casas rurales, y estancias.

b) Espacios gastronómicos: conformado por áreas gastronómicas y restaurantes

c) Espacios culturales: conformado por teatros, auditorios, cines, museos, bibliotecas y salas de lectura.

d) Espacios naturales: conformado por áreas naturales.

e) Espacios turísticos: conformado por circuitos turísticos, oficinas y centros de información turística, y centros de interpretación.

f) **Eje 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.

g) **Eje 2 Comunicación, señalización e iluminación**: se consideran los documentos impresos, páginas web, comunicación aumentativa (lectura labial, imágenes, letras, palabras) comunicación alternativa (lengua 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.



Descripción: Segunda parte de la web del Hotel Amerian Iguazú es uno de los hoteles que destaca con más detalle los servicios que brinda en cuanto a accesibilidad en su web y lo acompaña con fotos. Por ahora le falta el salto a la información en su página de CADENA.

Ambas Directrices están compuestas por 4 ejes temáticos:

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

Eje 4 Capacitación de personal: se considera un eje transversal a los mencionados anteriormente, debido a que lográndose una buena capacitación permite 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.

Para las **Directrices en Servicios Turísticos**, se considera un **5to eje** puesto que en la temática ARQUITECTURA se divide en dos: espacios comunes y directrices referidos a la accesibilidad arquitectónica en espacios específicos.

Cumpliendo con cada uno de los ejes se asegura la **Cadena de Accesibilidad** del prestador, la cual permite al usuario aproximarse, acceder, hacer uso y salir de manera independiente, con facilidad y sin interrupciones.

Cada manual de Directrices, tiene su **guía de autoevaluación** y para el caso de los Alojamientos existe el manual de aplicación, el cual es un documento orientador, profundiza las recomendaciones, orienta posibles intervenciones físicas para adaptar los espacios disponibles y propone alternativas para la implementación de las directrices.

6.- Link si es posible de los distinguidos en toda la nación. Lista de los que renovaron su distinción. Lista de los que han participado de más directrices como LA DE FAMILIA, que tiene un alto contenido de tema accesibilidad.

Encontrarás en http://www.calidadturistica.gob.ar/un directorio de distinguidos por los distintos programas. En la ficha de cada organización figura que otro programa del SACT han implementado exitosamente.

En el link que sigue los datos específicos sobre los establecimientos que aplicaron las directrices de accesibilidad.
http://www.calidadturistica.gob.ar/distinciones/directrices-de-accesibilidad/17

Las organizaciones distinguidas por el SACT son más de 2000. Por Directrices de Accesibilidad han logrado la distinción un total de 171 prestaciones turísticas. En la Web figuran aquellas vigentes, es decir las que han revalidado o aún tiene vigencia su distinción, sumando así 162 prestaciones.

También se puede visitar la página de Facebook de las Directrices en:
https://www.facebook.com/DirectricesAccesibilidad?fref=ts

7.- A nivel personal y sólo alguien como vos puede hacerlo, que está en el día a día de éste arduo trabajo, podrías enumerar entre 5 o 10 establecimientos si es posible variados (en el tipo de servicio, hotel, restó, balneario, empresa de avistaje de ballenas etc.) que te hayan sorprendido en todo el tiempo que has desarrollado tu tarea porque:



Descripción: Taller vivencial en la puerta de la Administración de Parques Nacionales de San Martín de los Andes, en la Patagonia Argentina.

a) Se le ocurrió que para ser accesible no repararía en gastos para brindar éste servicio;

b) que vos hayas percibido que encuadrarse en las directrices le hayan hecho mejorar su negocio económicamente;

c) que te haya sorprendido que desde el momento 0 de su planificación pensó en la accesibilidad en TODOS los SERVICIOS que brinda, y vos llegaste a constatar evaluar encontrando muy poco detalle por mejorar;

d) al que viste más enojado por no estar convencido de aplicarlo, y al final se dio cuenta de que era algo positivo.

La información respecto a la predisposición, que hace a la relación con cada prestador es confidencial, por razones profesionales y establecidas en la adhesión, la cual es voluntaria y en caso de estar en desacuerdo el prestador puede presentar la baja en cualquier instancia de la implementación.

En el transcurso de estos años, la experiencia nos demuestra haber pasado por todas esas situaciones.

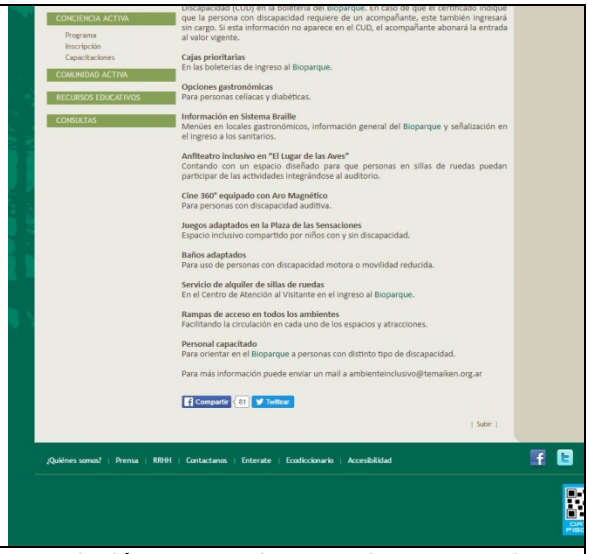
Casos ejemplares son **varios emprendimientos pequeños o familiares**, que con pocos recursos económicos han demostrado que con capacidad creativa y voluntad, como acercándose a instituciones de la comunidad local, han podido cumplir satisfactoriamente con los estándares del Programa. En todo caso, **comprenden que finalmente es una inversión,** en lugar de un gasto.

No nos consta que hayan mejorado su negocio económicamente, sí que han ampliado su oferta y confort para un mayor número de personas. Un caso ejemplar, es el de un alojamiento en el norte del país que pese a las capacitaciones y asesoramientos, pensaba en no contar la habitación accesible del hotel dentro de su oferta, a no ser que sea para una persona con discapacidad

ya que era una habitación “diferente” a las demás, se le brindaron las recomendaciones, aclaraciones y formas de comercialización pero no hubo caso.

A los 15 días de la evaluación, nos comunica con gran satisfacción y alegría que no había podido aún mostrarle la habitación accesible a su padre (dueño del hotel) ya que estuvo permanentemente ocupada. Nuestra pregunta inmediata fue: ¿recibiste a alguna persona con discapacidad? A lo cual contestó: NO, inmediatamente la he comenzado a ofrecer a personas mayores y a una mujer que arribo estando embarazada, quienes han optado por la habitación accesible, dado que es la única del hotel que no dispone de bañera y ellos por una razón de seguridad lo vieron como algo muy provechoso, ya que en definitiva la habitación disponía de las mismas comodidades y confort.

Los mayores beneficios que destacan son la capacitación del personal, las mejoras edilicias, así como las realizadas en señalética y seguridad. Pero la mayor satisfacción radica en que no marginan a nadie y lo reconfortante que es poder brindar un servicio accesible.

	
Descripción: Temaikén es un Bioparque que ha tomado su compromiso con la accesibilidad en todos los campos posibles. Año a año agrega servicios para personas con distintos tipos de discapacidad. El foco es en la educación de los niños.	Descripción: Aparte de eso sale puertas afuera y no pierde oportunidad de contarlo y colaborar en Congresos, conferencias y hacer programas educativos para escuelas de todo tipo. Reciben y procesan sugerencias con gran eficiencia

Los **casos que se hayan pensado desde el momento cero en su diseño universal** y realmente las mejoras hayan sido mínimas, son muy pocos. Vale mencionar el **Bioparque Temaiken** en Escobar, el **Hotel Boutique Solar del Pago** en San Antonio de Areco, e instalaciones del **Parque Nacional Iguazú**.

Otro caso es el **Hotel Boutique Imagine** en la ciudad de Bs. As. que al momento de restaurar una vieja casona del siglo XIX tomaron las Directrices de

Accesibilidad, logrando una combinación total de diseño y accesibilidad en la totalidad de sus habitaciones e instalaciones del hotel.

Vale destacar que en otros casos han tenido buenas intenciones al momento de su construcción, pero se denota falta de conocimiento en la temática, ya que demuestra falta de sentido común en muchas de las acciones que se pensaba se habían realizado como correctas.

8.- ¿Interactúan de manera formal o informal con la Administración de Parques Nacionales -APN- para asegurarse de que todas las instalaciones de los parques sean ACCESIBLES?

La Administración de Parques Nacionales, ya no está dentro de la órbita del Ministerio de Turismo de la Nación, la APN como órgano descentralizado fue transferido al Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable.

Asimismo, a cada destino que el programa de Directrices de Accesibilidad ha llegado, el respectivo Parque Nacional es invitado a adherirse o bien, en algunos casos como **el Parque Nacional Iguazú en Misiones y Parque Nacional Talampaya en La Rioja** directamente han solicitado individualmente la implementación de éstas Directrices, a través de sus concesionarios.
Cabe destacar, que en toda nueva obra que en los mismos se ejecuta se contempla por pliegos las condiciones de accesibilidad necesarias, como se ha realizado recientemente en algunos sectores del Parque Nacional Los Alerces en Chubut. Para este año formalmente se están iniciando gestiones con la APN.

A su vez, desde la APN nos informan que la Dirección de Obras e Inversión Pública, se ocupa del desarrollo de planes de gestión para la habilitación de servicios y facilidades de acceso que incorporan al público vulnerable: infancia, tercera edad y personas con discapacidad, dentro del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, con el propósito de contribuir a la inclusión social en las actividades que se desarrollan en los parques, sean de naturaleza turística u otras.

Las acciones que se llevan a cabo consisten no sólo en la eliminación de las barreras arquitectónicas, tanto en construcciones existentes como en nuevos proyectos, para facilitar la deambulación sino también el abordaje de aspectos de la accesibilidad como son la localización, la aprehensión y la comunicación.

Desde lo conceptual y proyectual, forman parte de sus acciones: la incorporación de rampas de acceso a edificios, sitios de picnic y baños accesibles en los mismos, senderos aptos para personas con discapacidad motriz y uso de sillas de ruedas, senderos educativos y recorridos para personas con discapacidades visuales, módulos informativos, miradores accesibles, señalización con placas braille, centro de informaciones con muestras tangibles para personas con discapacidad visual, entre tantos. La sustitución de determinados productos de la industria de la construcción por otros materiales con características sustentables, el uso de energías limpias y el tratamiento de residuos sólidos en zonas que

limitan con sitios de características intangibles también forman parte de estas acciones, contribuyendo además a la promoción de acciones eco-responsables.

Sobre la base de experiencias regionales e internacionales, y dando cumplimiento a la Ley 24.314, ha adoptado prácticas que promueven facilitar el acceso a la información, instalaciones, productos y servicios que hacen posible abarcar la mayor parte de los grupos de interés. Para ello promueve el uso de herramientas que engloban el concepto de “accesibilidad universal” y “diseño para todos” que consiste en el estudio de accesibilidad según la UNE 170001, realizada bajo los requisitos DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación).



Descripción: Pasarela en el Parque Nacional Talampaya, visita y capacitación de uno de los miembros del SNR Servicio Nacional de Rehabilitación en silla de ruedas y en compañía de guardaparques.

A modo de conclusión personal sobre Argentina, quisiera señalar algunos puntos:

En un país muy extenso y ha sido el Ministerio de Turismo de la Nación quien plantó un pie firme para comenzar a concientizar, capacitar y distinguir. Comenzó a trabajar en el 2007, o sea que aún no se han cumplido 10 años de ésta iniciativa.

Así las cosas el SACT-Sistema Argentino de Calidad Turística en general posee 2000 lugares certificados en todos los programas que abarca. De esa cantidad 189 lo están en las directrices de Accesibilidad.

Las Directrices de Accesibilidad se brindaron en 17 de las 23 provincias Argentinas. En 39 destinos de más de un centenar con los que cuenta el país.

De los 189 propiedades distinguidos
74 son establecimientos hoteleros
30 son restaurantes
21 son establecimientos culturales como Museos, o centros de interpretación.
36 son establecimientos recreativos
00 en materia de Transporte
00 en materia Empresas de Viajes y Turismo

De estos números podemos inferir las siguientes conclusiones.

Si bien 189 establecimientos denota un gran esfuerzo en menos de una década, muestra que hay gran camino por delante.



Descripción: Establecimiento distinguido, pero que aún no internalizó el concepto de accesibilidad, inclusión y diseño universal. Ediliciamente cumple con el requisito de tener una habitación accesible pero al momento de la categorización y descripción comete bastantes errores que pueden provocar que una persona que la precise no la elige por la forma que tiene de comunicarlo.

Acceder a la promoción de los establecimientos distinguidos por medio de la página web antes brindada a través de los famosos buscadores es muy difícil porque no se ha hecho un trabajo de posicionamiento de la información en la web.

Por otro lado, por más que un pasajero accediera a la página no duraría más de 8 segundos navegando en ella puesto que posee información en formato burocrático ministerial, entonces para llegar a lo deseado, que puede ser cantidad de hoteles, balnearios o servicios turístico accesibles en un destino, tiene que descubrir una ruta conociendo el nombre de la distinción, cosa que a primera vista es muy dificultosa.

Al no haber agencias de viaje distinguidas se pierde otro excelente promotor y transmisor de información.

Al no haber medios de transportes que hayan entrado en la Distinción la cadena de la accesibilidad se ve cortada de manera contundente.

El Ministerio no provee ámbitos de interacción entre los propietarios o encargados de establecimientos distinguidos para un intercambio de ideas o información sobre cómo solucionar temas que tengan que ver con el desarrollo y la implementación de las directrices.



Descripción: En Bariloche las cabañas Sol y Paz muestran profusamente sus instalaciones accesibles y destacan que ser accesibles les hace estar mejor posicionados en cuanto a la elección de los turistas.

La CONADIS, el Ministerio de Turismo y las ONG's especializadas no trabajan de manera conjunta en temas de accesibilidad complementándose en la función que a cada uno le compete.

Hay temas como el urbanismo que supera el ámbito de acción del Ministerio de Turismo entrando en la esfera del poder municipal, provincial o nacional que serían quienes debieran solicitar fondos a CONADIS para mejoramiento de calles, veredas, calzadas, cruces y mobiliario urbano en espacios públicos, para generar CADENAS DE ACCESIBILIDAD entre un establecimiento y otro distinguido a través de un Itinerario Peatonal Accesible.

La Administración de Parques Nacionales no depende más del Ministerio de Turismo con lo cual si no desean ser accesibles, al depender de otro Ministerio se manejan por otros caminos, y si lo desean deben hacer mayor esfuerzo para comunicarlo al Ministerio de Turismo. Vale aclarar que la inmensa mayoría de los Parques Nacionales están insertos dentro de los grandes atractivos turísticos de la Nación.

De los tres grandes puertos turísticos de Argentina, Buenos Aires, Puerto Madryn y Ushuaia, sólo en dos, Puerto Madryn (20) y en Ushuaia (9) hay establecimientos

que distinguieron en Accesibilidad. A estos puertos llegan en gigantes cruceros la gente que no se atreve a hospedarse en el país por miedo a que no sea accesible.



Descripción: San Martín de los Andes y Bariloche fueron pioneros en proveer servicios de ski adaptados. Bariloche gracias a ser CIUDAD HERMANA con Aspen en Colorado recibe profesores así como equipamiento como parte del convenio que las hace ciudades hermanas.

Para terminar y saliendo un poco del ámbito turístico, en la mayoría de los colegios de arquitectos e ingenieros de la República Argentina no existe una comisión que trate temas de accesibilidad en áreas de urbanismo o construcción de edificios de uso público. Por lo cual aún sería menor el interés en el ámbito turístico. Para ambos colegios es un ámbito que tiene que ver con la intervención, cuando tal vez sería mucho más económicamente rentable que fuera parte del proceso de diseño de cualquier proyecto.

El lugar en donde la esencia de la ACCESIBILIDAD debe nacer es en el poder de revocación de proyectos que posee un Municipio. Puesto que si un prestador presenta planos de diseño y construcción que no cumplen con los lineamientos de una ley que contemple la accesibilidad y el diseño Universal el Municipio debería rechazarlo hasta que lo cumplan.
Si el Municipio hiciera esto de manera contundente y el arquitecto tuviera que dibujar tres veces el mismo proyecto porque no se lo aprueban, tal vez iría al Colegio de su zona a buscar apoyo. Del mismo modo en el trabajo conjunto de ingenieros y arquitectos. Si una vez aprobado y construido, la habilitación, que también la extiende el Municipio no la brindara si todas las condiciones de accesibilidad no estuvieran dadas incluyendo los detalles de la decoración y armado de los interiores, tal vez los interioristas, se referirían a su cuerpo rector.

En fin el Municipio es el responsable que la ACCESIBILIDAD se ubique siempre en el pesado plano del intervencionismo y la reforma onerosa de propiedades cuando podría mediante su fuerza legal instar a que todos los proyectos presentados cumplan con los siete principios el Diseño Universal. Propiciaría así ámbitos de interacción para todos en construcciones sustentables y más económicas de afrontar por quien decide proveer un servicio sea éste cultural, hotelero, de transporte o de tiempo libre.

Nélida A. Barbeito

- Licenciada en Turismo en la USAL, Universidad del Salvador.
- Estudios de grado en la Universidad de Calgary, en Alberta, Canadá.
- Graduada del Postgrado en Accesibilidad y Diseño para Todos de la School of Architecture de la UIC Universitat Internacional de Catalunya.
- Creadora de Solar del Pago, hotel 100% accesible distinguido dos veces por el Ministerio de Turismo de la Nación en el el programa de Directrices de Accesibilidad.
- Miembro voluntario de la Red de Turismo Inclusivo que desarrolla el IIDDI Instituto Interamericano sobre Discapacidad y Desarrollo Inclusivo.
- Blogger sobre Turismo y Accesibilidad al Medio.

El Turismo Accesible como un espacio para la integración e inclusión de personas con discapacidad

Juan Enrique Luján Anzola
(Venezuela)

A partir del Turismo Accesible definido por la Organización Mundial del Turismo (OMT) en la Declaración de San Marino (OMT. Italia, 2014), como aquel espacio que se encuentra destinado a personas con necesidades especiales, en la intención de dar soluciones que consisten básicamente en establecer pautas de inclusión, para que el turismo sea una actividad disfrutada por todos, unida a la perspectiva planteada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) de un "Turismo para todos, en la promoción de la accesibilidad universal", se plantean desde este escrito una serie de experiencias valiosas sobre observaciones y vivencias relacionadas con aspectos evolutivos en los procesos de integración de la población de personas con discapacidad a su entorno directo en el contexto nacional (República Bolivariana de Venezuela).

A partir de la década de 1980

Desde muy temprano en mi vida estuve incluido de forma directa al mundo de la discapacidad, esto debido a que mi madre trabajaba para aquél entonces como Terapista del Lenguaje en el Centro de Desarrollo Infantil, allí desarrollaba terapias a niños y niñas con los que compartí largas sesiones de juegos y aprendizajes. Ella recordaba que antes de que llegaran a su cubículo alguno de sus pacientes, previamente me informaba quien vendría a jugar y yo inmediatamente le preguntaba: "¿sordo(a), con retardo...ciego(a)?, y automáticamente me disponía para recibirle, organizando los juegos que pudieran ser adecuados en tales jornadas.

Transcurrió el tiempo, y al ingresar al sistema educativo formal, cursé mis estudios de primaria y bachillerato con un grupo mixto de estudiantes dentro de los que se encontraba un compañero que tenía una parálisis cerebral, desde aquel tempranero compartir noté que en muchas de las actividades que se desarrollaban, y sobre todo cuando practicábamos algún deporte en las jornadas liberadoras (en vista de que salíamos de las cuatro paredes del aula) a disfrutar de la educación física, e incluso en los recesos en donde lo que hacíamos principalmente era drenar toda la adrenalina con gritos, carreras y demás actividades lúdicas en el patio de la escuela, igualmente notaba que el compañero

en cuestión no lo podía hacer, e incluso en ocasiones me conmovía al entusiasmarse cuando nos acercábamos a él y le permitíamos alguno de los juguetes (pelotas, muñecos, pistolas...). Entonces nuestro amigo (que por respeto no referiré su nombre) se emocionaba y comenzaba a moverse involuntariamente tratando de ser parte del juego, lo que provocaba que quien le asistía saliera a toda prisa a tranquilizarlo pues se encontraba en una silla de ruedas electrónica, que se movía con una palanquita que cuando lo intentaba podía salir disparado del lugar en el que se encontraba.
De alguna forma siempre vivencié que la vida de quienes tenían alguna situación discapacitante, era mucho más complicada puesto que la óptica de la gente siempre giraba en torno a la asistencia o no de estas personas o peor aún mostraban lástima bajo la perspectiva de la minusvalía que inconscientemente se encontraba inmersa la población que no entendía la realidad, que cada persona cuenta con un potencial y que ello debe prevalecer por encima de cualquier condición sustentado un verdadero sentido de igualdad social. Por tanto la necesidad de lograr la interacción en términos de igualdad aún hoy en día es una aspiración que hasta los momentos ha sido utópica, puesto que tal proceso depende directamente del grado de sensibilidad humana que da lugar no sólo al manejo desde la igualdad de condiciones para todos(as), sino también sienta las bases para los reales procesos de integración, y a partir de allí la concreción de una práctica sostenida a partir de la hospitalidad (considerada esta como una de las bases fundamentales de la actividad turística, y en especial del Turismo Accesible).

Más recientemente, durante la adolescencia compartí jornadas de diversas actividades (juegos, bailes, cantos, obras de teatro y demás experiencias artísticas), integrado a un grupo multifacético que se reunía en las tardes con jóvenes y adultos, que integrantes de diversas comunidades de personas con discapacidad (auditiva, cognitiva, visual y/o motriz) en la sede de una institución dedicada a la atención de personas con discapacidad cognitiva (AMEPANE), recuerdo igualmente lo enriquecedoras que eran pues ensayábamos canciones para conformar una coral que se llamó: “Los Bordones”, experiencia valiosa para quienes conformamos la agrupación, sus familiares y amigos, aprendiendo música de todas partes del mundo, para interpretarla vocalmente y en Lengua de Señas Venezolana, así como actividades de formación como campamentos, obras de teatro, parrandas navideñas, entre otras.

Así que el tema de la integración de Personas con Discapacidad (PcD) fue tomando cuerpo, y relevancia en el quehacer diario de mi vida e incluso sin darme cuenta pasó a formar parte de mis valoraciones fundamentales, convirtiéndose en una suerte de intencionalidad en cada acción y espacio de desarrollo personal y/o profesional que he venido emprendiendo en los últimos años.

En este sentido estimo que la presente narración pueda servir para la comunidad en general, sin ánimos de generar modelos repetitivos, sino más bien, con la firme intención de recoger a partir de la perspectiva construida desde lo vivencial, ciertos elementos puedan presentar un panorama adecuado para promover los

espacios para la integración de PcD, pudiendo lograr una sociedad con mayor igualdad y disfrute pleno a partir de los espacios que brinda la actividad turística.

La integración en la Universidad:

Al llegar al ámbito universitario las cosas no eran muy distintas a lo que había observado y vivido antes, en relación a la barrera de la sociedad ante la integración de PcD. La exclusión de los estudiantes con discapacidad se asumía con total naturalidad por parte quienes conformaban estos espacios, comenzando desde las autoridades universitarias, hasta los mimos profesores y estudiantes. En el transcurso de los estudios en mi primera carrera universitaria, en la Facultad de Ciencias Forestales y Ambientales de la Universidad de los Andes, en la carrera de Geografía, recuerdo con claridad que durante los trabajos de campo desarrollados a lo largo de las comunidades del territorio nacional, observé situaciones en las que la inclusión o la integración no era lograda armónicamente en los procesos de interacción de quienes habitaban las comunidades visitadas. Jóvenes con Síndrome de Down relegados en sus casas sin ni siquiera contar con la posibilidad de integración a la dinámica de su comunidad a menos que fuesen acompañados por sus padres o familiares, jóvenes sordos desplazados sin poder estudiar o trabajar por su condición debido a la falta en el manejo de algún medio de comunicación efectivo (LSV), entre otras. Muy eventualmente había ambientes proclives o preparados para recibir a PcD desde espacios turísticos, así como cuando yo recibía a los amiguitos “diferentes” para jugar o interrelacionarnos, tomando las previsiones de seleccionar los juegos que íbamos a utilizar dependiendo de la condición, de quienes me visitaran, igualmente se organizaban en casos muy puntuales espacios para la recreación de esta población que en un contexto social directo no lograban conseguir.

Para el mes de Enero del 2007 se decreta por Gaceta Oficial N° 38.598, la Ley para Personas con Discapacidad, en esta ley se recogen de alguna forma todas las aspiraciones en cuanto a la concreción en los ajustes de cada subsistema (educativo, de salud, económico, entre otros) que integran el sistema social tanto a nivel de procesos como de infraestructuras necesarios para propiciar finalmente la integración e inclusión de todos por igual. Lamentablemente dicho instrumento legal no ha sido suficiente por lo observado hasta la actualidad, pues requiere de la creación otras instancias que puedan apoyar y darle seguimiento a estos procesos y al cumplimiento de la ley.

Ahora bien, durante el transcurso de los estudios en la carrera Educación, mención Ciencias Sociales en la Facultad de Humanidades de la Universidad de los Andes, se presenta la posibilidad de participar como docente invitado para dictar la cátedra de Geografía dirigida a estudiantes con discapacidad auditiva y visual, que se encontraban cursando estudios para formarse como docentes, a partir de la creación para ese entonces (2009) de la Coordinación Cátedra Libre de Discapacidad, siendo esta la primera instancia a nivel nacional pensada para promover y apoyar los procesos de integración de PcD al ámbito universitario. En

este espacio además de investigar sobre las herramientas adecuadas para lograr el aprendizaje respectivo, igualmente diseñé e implementé estrategias de enseñanza que se pudiesen ajustar de la manera armónica a la población estudiantil, pasando por la propuesta de acuñamiento de nuevos términos relacionados con la ciencia geográfica en Lengua de Señas Venezolana, adicionalmente elaborar diseños de mapas con alto relieve para su posterior análisis e interpretación dactilológica por parte de las personas con discapacidad visual, incluyendo salidas de campo (hecho fundamental del trabajo geográfico) para el levantamiento de información in situ, previendo consideraciones en cuanto a los lugares a ser visitados (acceso, morfología del terreno, distancias, etc) buscando el lograr los objetivos planteados con fines pedagógicos adecuados.

Cabe destacar que las experiencias mencionadas se enmarcaron dentro de la recién creada “Cátedra Libre de Discapacidad” ubicada en la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad de los Andes, con la firme intención de concretar adecuados procesos de inclusión e integración de esta población en el ámbito de formación universitaria. Pero es necesario mencionar que aún en la actualidad, esta instancia ha sido objeto de múltiples dificultades para poder generar procesos de desarrollo académico inclusivo e incluyente, así como de integración real ya que esta situación que se extiende a lo largo de las instituciones universitarias del país, debido a que aún se manejan bajo estructuras arcaicas, academicistas y difícilmente ajustables a la realidad actual y cambiante.

Algunos casos puntuales refieren a avances en esta aspiración de generar procesos de integración e inclusión de PcD, coincidentemente en aquellas que están relacionadas con las ciencias sociales, y dentro de ellas de la actividad turística, como el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, entre otros, ya que se reconoce desde el Turismo un espacio ajustable y sensible a la realidad que vive esta comunidad.

Recientemente, se puede decir que existen algunos avances en cuanto a procesos de integración en diversos ámbitos de la sociedad venezolana, ejemplo de ello es la participación en algunos establecimientos de comida rápida de personas con discapacidad cognitiva laborando en áreas de atención al público, igualmente la existencia de docentes sordos en las escuelas de educación especial, y en ámbitos universitarios, las remodelaciones y adecuaciones de infraestructuras de instituciones en términos de mayor y mejor accesibilidad, entre otros.

Pero el problema de la exclusión y la existencia de barreras en el escenario social y universitario, salvo algunas excepciones (como la del CUHELAV), continúa estando presente, aún luego de la implementación de iniciativas como la Cátedra Libre de Discapacidad asociada a las actividades de las distintas dependencias de la Universidad de los Andes. Esta problemática se puede evidenciar en el resto de instituciones y empresas que hacen vida en la sociedad venezolana, debido a múltiples factores estructurales, así como en los procesos que en estas instancias se llevan a cabo.

En el año 2011 tuve la oportunidad de asumir la Coordinación de Educación Especial, de la Zona Educativa N#14 del estado Mérida, allí pude constatar varias cosas: las múltiples carencias y necesidades que afectan a quienes han dedicado sus esfuerzos y parte importante de sus vidas al proceso de integración e inclusión de PcD; igualmente aprecié que las necesidades de las personas con discapacidad para su óptimo desarrollo en un entorno social que difícilmente reconoce sus necesidades, se hace cada vez más cuesta arriba, pues considero humildemente que no es generando una que otra modificación administrativa en los sistemas educativos existentes, o creando normas coyunturales, que se pueda lograr concretar la tan anhelada y hasta los momentos utópica integración e inclusión de esta población, a pesar de los esfuerzos encomiables que se han venido desarrollando en caso particulares, pues han sido granitos de arena que se han sumado a una extensa playa de opciones sin lograr concretarse como factibles para que los profesos de integración e inclusión se desarrollen sostenible y sustentablemente. De allí se rescata el hecho de que la integración requiere fundamentalmente entrega hacia la tarea por parte de cada individuo de la sociedad en menor o mayor medida, puede ser igualmente considerada como un asunto de conciencia o sensibilidad social, es decir una aspiración humanística de mucha complejidad.

Hace algunos años (2012), asumí la responsabilidad como Jefe de la División de Asuntos Sociales y Participación Ciudadana perteneciente a la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA) en donde me correspondía estar a cargo de gestiones que respondieran a las necesidades estudiantiles (becas, atención médica, entre otras), desde allí se apoyo la iniciativa para la creación de la Unidad para la Integración a la Diversidad (UNIDIVE), que inicialmente buscaba propulsar la integración de estudiantes a las diversas carreras de esta casa de estudios. Esta instancia tendría como responsabilidades: atender solicitudes de personas con discapacidad en las comunidades aledañas poniendo a la orden herramientas (muletas, sillas de ruedas, tableros del Sistema Braille, servicio para implantes cocleares a personas sordas profundas, entre otras). En primera instancia se puedo comenzar con la distribución de “ayudas”, respondiendo a solicitudes de estudiantes con discapacidad, pero más allá de esto, los procesos de integración de los estudiantes con discapacidad se dieron de forma natural, y en ocasiones de forma desapercibida.

Experiencias de integración e inclusión en el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos (CUHELAV)

En años recientes (2013) comienzo a laborar como Profesor en el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos e investigador activo del Centro Nacional de Investigaciones Turísticas, apoyando las gestiones, me correspondió llevar la Coordinación de Asistencia y Bienestar Estudiantil, desde donde se concretaron algunas iniciativas en materia de integración de PcD (talleres de sensibilización, charlas, congresos, entre otras), destacando que estos últimos cuatro años se ha llevado a cabo el ingreso de estudiantes con

discapacidad auditiva, lo cual implicó una serie de transformaciones a nivel de los procesos y ajustes que se hicieron menos complicados, ya que el estudiante contó a lo largo de todo su desarrollo académico con el servicio de un intérprete en Lengua de Señas Venezolanas (LSV), que adicionalmente había estudiado la misma carrera, pero a pesar de la apertura institucional y la disposición a brindar el apoyo necesario, los padres del estudiante sordo fueron quienes se encargaron de cancelar tales servicios, aún estando en un sistema de educación gratuito, por otra parte la institución ofreció el apoyo de una beca para aquel compañero(a) de clases de estudiante del que manejaran la LSV, para que pudiera hacer la toma de notas correspondiente a cada materia y explicar al estudiante sordo cualquier duda que tuviese al respecto de los temas tratados en cada materia.

Al ser una situación que implicaba una serie de innovaciones tanto para la institución como para quienes la conforman, en términos de poder adecuar los espacios y procesos para dar respuesta a las necesidades del estudiante, abrimos la posibilidad de desarrollar una serie de propuestas que asociaran a la actividad turística como área de desarrollo científico a los procesos de integración de PcD, abriendo un cúmulo de opciones tanto para el desarrollo de propuestas de espacios factibles para tales procesos, así como también para el desarrollo de iniciativas enmarcadas en el desarrollo del Turismo Accesible.

En este orden de ideas, dentro de las políticas de inclusión e integración de PcD se ha venido manejado desde la junta directiva del CUHELAV, el ingreso al personal docente y de investigación de un profesor sordo, que a su vez ha venido trabajando en la sensibilización de la comunidad para los procesos de integración, la eliminación de las barreras comunicacionales y el manejo la LSV por parte de quienes conforman esta institución. Adicionalmente, se han venido elaborando algunas investigaciones en cuanto a la implementación de propuestas dirigidas a diversas áreas en empresas hoteleras, o prestadoras de servicios turísticos, resaltando la elaboración de menúes en sistema Braille, propuestas para integración de personas con discapacidad cognitiva a ciertas áreas del servicio hotelero, entre otras, que he tenido el gusto de acompañar en su diseño y operatividad en diversas empresas de atención turística.

En esta experiencia hemos venido comprobando que los espacios de la actividad turística son idóneos para la promoción de procesos de integración de PcD no sólo desde un punto de vista formativo (con la participación en talleres y cursos), sino también con el desarrollo de espacios para la inserción laboral de esta población, así como también para la promoción de espacios adecuados para la recreación disfrutando del turismo a partir de su condición. Los espacios y aportes que el turismo puede generar a este proceso de integración son muy amplios, y conscientes de ello el Ministerio del Poder Popular para el Turismo ha venido sistematizando experiencias y solicitando investigaciones asociadas a la implementación de modelos de Turismo Accesible, que puedan extenderse y aplicarse a lo largo del territorio nacional.

Desde esta perspectiva, surgió la incógnita acerca de cómo se pudiesen integrar personas con discapacidad a partir de las actividades turísticas, específicamente en las áreas de atención, optimizando los procesos y adecuando las áreas de atención, a partir de evaluaciones diagnósticas sobre el desarrollo de las mismas, generando según sea el caso reestructuraciones de espacios, haciendo uso pertinente de herramientas existentes (tecnológicas, instrumentales y estructurales), y por último pero no menos importante, sensibilizando a quienes laboran o participan en dichas áreas para brindar servicios adecuados a esta población, promoviendo a su vez espacios para propiciar la integración necesaria.

En este sentido rescato un pensamiento de uno de los investigadores más destacados de los últimos años, Edgar Morín (1980) quien planteaba:

"Nunca he podido eliminar la contradicción interior. Siempre he sentido que las verdades profundas, antagonistas las unas de las otras, eran para mí complementarias, sin dejar de ser antagonistas. Nunca he querido reducir a la fuerza la incertidumbre y la ambigüedad".

Al respecto, si bien es evidente que la exclusión de PcD continúa estando presente en el desarrollo de las actividades de nuestro entorno directo, igualmente es muy necesario continuar haciendo mayores esfuerzos para aportar posibles soluciones al problema ya que en definitiva la inclusión social se puede desarrollar de forma efectiva sin formalismos, sino más bien de forma auténtica y natural, hasta este entonces será necesario generar acciones concretas desde las distintas áreas de acción social (como la actividad turística), ellas pudiesen hacer más factibles los procesos de integración, esperando acabar algún día con la contradicción constante al percibir que quienes integran esta población, día tras día, desde las actividades más sencillas, hasta las obras más elaboradas, nos demuestran que los que tenemos la principal discapacidad o dificultad de reconocer sus enormes potenciales, somos nosotros mismos y no ellos desde sus particularidades.

En consecuencia, cualquier propuesta que pueda manejarse para propender a los procesos de inclusión de personas con discapacidad al ámbito turístico, deben surgir desde la comprensión de la "otredad", de quienes son a su vez usuarios o posibles integrantes prestadores de servicios del sistema turístico, respetando por encima de sus características y entendiendo que desde la perspectiva de esas minorías de experiencias intransferibles, tales experiencias dentro de un contexto turístico pueden ser efectivamente mucho más enriquecedoras y significativas que una simple visita a un lugar determinado..

Una nueva visión del disfrute a partir de la condición del otro

Al integrarme al equipo de trabajo del CUHELAV, y específicamente a partir de lo observado y vivido en las actividades de integración que desde los diversos espacios de esta instancia se desarrollaban, he tenido la oportunidad de ser tutor

académico en diversos informes referentes a las actividades desarrolladas por estudiantes durante sus pasantías administrativas (proyectos de investigación correspondientes a la etapa de cierre del trayecto académico estudiantil, como requisito para graduarse como Técnicos Superiores en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad), e igualmente de ser jurado en diversos trabajos de investigación relacionados al tema de integración de personas con discapacidad, así como también he participado en grupos de trabajo en el cumplimiento del Servicio Comunitario, asociados al desarrollo del Turismo Accesible. Todas estas experiencias de alguna forma han formado parte fundamental de un nuevo espacio para el desarrollo mejoramiento de iniciativas que finalmente logren que el desarrollo de las actividades turísticas promuevan los procesos de integración de las PcD.

Destacando que los espacios de la actividad turística son ámbitos de interacción directa que dependen en gran medida de la capacidad de los prestadores de servicios a brindar la mayor comodidad para el usuario o turista, siendo así se puede considerar también como un espacio idóneo para propiciar los espacios de interrelación entre las PcD, y de su integración a la sociedad, son igualmente espacios proclives para que el desarrollo de la integración y la inclusión se puedan concretar de forma más natural en el contexto del Turismo Accesible.

Remontándonos al nacimiento del Turismo Accesible, el 27 de septiembre de 1980 en Manila (Filipinas), a través de la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), es en donde se relaciona por primera vez el término turismo al de la accesibilidad. Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como la recomendación para aquel entonces a los estados miembros de dicha organización, sobre la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística, pensados para potenciar los espacios de integración social. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en su documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en su Asamblea General de Buenos Aires.

Al mismo tiempo, el concepto de Turismo Accesible adquiere una importancia relevante a finales de la década de los ochenta, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe “Tourism for all”. Este informe estudiaba los progresos que se habían alcanzado, teniendo como objetivo fomentar en el seno de la industria turística el diseño de servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su discapacidad. Asimismo, define el turismo para todos 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.

Independientemente de la dinámica epistemológica del Turismo Accesible, continua siendo en algunas comunidades una realidad intangible la integración de personas con discapacidad a partir de este modelo, de hecho en el caso

venezolano ha sido un poco más lento este proceso debido a las restructuraciones y ajustes que deben hacerse en el sistema turístico, tanto a nivel de infraestructura como en los procesos de atención dirigida a esta población.

Un aspecto que se presenta en reiteradas ocasiones, en cada una de las iniciativas que se han implementado enmarcadas en un Turismo Accesible ha sido que los ajustes al sistema de atención se ha venido efectuando desde una perspectiva asistencialista, limitando el libre albedrío de los y las usuarias de dicho sistema para su disfrute de manera armónica, asediando a la población asistente a estos espacios. En este sentido es pertinente resaltar que en la medida en que los ajustes que se puedan implementar tanto a nivel de la infraestructura como en los procesos y área de atención al turista con discapacidad deben estar planificados en base al libre tránsito y disfrute individual o grupal de los espacios que posea cualquiera de las empresas prestadoras de servicios turísticos.

En lo laboral, al integrar personas con discapacidad a los espacios que posea la empresa prestadora de servicios turísticos, debe considerarse por encima de las condiciones que esta persona puedan tener, las múltiples potencialidades posean, no sólo para contribuir a su desarrollo profesional sino también por los múltiples aportes que estas personas puedan generar a la empresa, a partir de la vinculación a usuarios(as) de los servicios en condiciones de equidad social y de comprensión de la realidad de vida que puedan tener las personas que puedan contar con condiciones similares. Ejemplo de ello, es el Hotel Asti Albergo Ético que se encuentra en el corazón de la provincia de Asti-Italia, el cual está clasificado con tres estrellas, aspirando ingresar próximamente dentro de la clasificación a un hotel cinco estrellas, inaugurado a mediados del 2015 y es enteramente administrado, atendido y mantenido, por personas con discapacidad cognitiva (Síndrome de Down).

En nuestro país, una de las referencias es el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, en donde se han venido implementando una serie de iniciativas, como talleres en áreas operativas (cocina, panadería, coctelería, atención a usuarios(as), alojamiento, entre otras) dirigidos a personas con discapacidad (auditiva, visual, cognitiva y motriz), cursos de Lengua de Señas Venezolanas, así como mi participación en el desarrollo de investigaciones que han surgido de iniciativas estudiantiles para implementar acciones en diversas empresas a lo largo del territorio nacional, que contribuyen a esta creciente evolución del Turismo Accesible como espacio idóneo para la integración y la inclusión de las PcD.

Aún nos queda camino por recorrer, aspectos que mejorar, pero finalmente espacios para lograr finalmente una sociedad sustentada en la igualdad, a partir de cambios en las estructuras que en el caso del turismo, esperan poder ajustarse para lograr finalmente la tan anhelada integración e inclusión social.

Bibliografía

- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, **Ley para las Personas con Discapacidad**, nov. 15/06, GO 38598.
- Morin, E. (1990). **Introducción al Pensamiento Complejo**. España: Gedisa Editorial
- UNWTO, (2014) **Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas.** OMT – ONU

Lic. Juan Enrique Luján Anzola

- Geógrafo, Licenciado en Educación de la Universidad de los Andes. Estado Mérida
- Cursante de la Maestría en Turismo Accesible. Programa de Estudios Abiertos de la Universidad Politécnica Territorial Kleber-Ramírez
- Investigador activo del Centro Nacional de Investigaciones Turísticas (CENINTUR).
- Integrante del equipo editor de la Revista Científica Turismo en COMUNidades.
- Profesor de las cátedras de: Turismo Accesible (Materia Acreditable- Selectiva); Estudio y Comprensión del Hombre; Desarrollo Socioeconómico; Manejo de TICs y softwares asociados a la actividad turística; Patrimonio, Identidad y Turismo. Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos. Mérida 2016.
- Tutor hasta la actualidad de proyectos investigación relacionados con el desarrollo del Turismo Accesible como espacio adecuado para la integración de personas con discapacidad.

Ambiente Inclusivo: nuestro camino hacia la equiparación de oportunidades desde la Recreación y la Educación Ambiental

Laura López Ojeda y Eric Sambón
Fundación Temaikén
(Argentina)

Resumen

En Fundación Temaikèn entendemos que la conservación de la Biodiversidad es un compromiso de todos. Respetando las diferencias y promoviendo la igualdad de oportunidades construimos el camino hacia la participación e Inclusión plena y efectiva de todas las Personas con y sin Discapacidad.

Como comunidad nos reconocemos en la Diversidad, valorando las diferentes capacidades creativas, habilidades y acciones de quienes la conformamos. Solo así podemos aprender, participar, conocer y promover experiencias transformadoras.

El Bioparque Temaikèn fue concebido como un lugar inclusivo y accesible desde su apertura en el año 2002. Desde este enfoque y como parte integral de la propuesta, se ofrecen diferentes servicios y recursos para Personas con Discapacidad y se desarrollan actividades específicas para dichos destinatarios.

El objetivo del presente artículo es abordar los fundamentos conceptuales y metodológicos sobre los cuales se asientan las bases para el desarrollo de las diversas acciones que promueven la Inclusión de las Personas con Discapacidad a través de la Accesibilidad, la Recreación y la Educación Ambiental, porque TODOS podemos proteger la Naturaleza.

Palabras claves

- Accesibilidad - Inclusión - Ambiente
- Diversidad - Personas con Discapacidad - Educación Ambiental

Turismo y calidad de vida

Para garantizar que una experiencia turística resulte gratificante y enriquecedora, los diferentes actores que forman parte de los destinos elegidos deben comprometerse a asegurar la disponibilidad de diversos recursos, servicios, espacios y demás componentes que permitan que todos los usuarios puedan acceder a las propuestas que el destino ofrece.

Antes de comenzar a desarrollar el concepto de Turismo Accesible y el proceso de desarrollo e implementación de éste dentro del Bioparque Temaikèn, consideramos que es importante tener en cuenta tres conceptos que se interrelacionan y que han influenciado en nuestra visión como destino turístico accesible:

Tiempo Libre

Para poder comprender la importancia de este concepto en la vida del ser humano, es recomendable analizarlo desde diferentes abordajes.

Desde una perspectiva sociológica crítica, marxista, hablar de un tiempo libre, supone que en nuestra vida existe otro tiempo, un tiempo no libre, un tiempo ocupado. Esta mirada surge a partir del desarrollo del capitalismo, diferenciando tiempo de trabajo, tiempo de no trabajo; tiempo de productividad, tiempo de improductividad.

Otros autores definen al tiempo libre como aquel tiempo que se ocupa en actividades no obligatorias que son motivadas intrínsecamente y que no están relacionadas con actividades de autocuidado, trabajo o sueño (Parham y Fazio, 1997)[30].

También se define como una actividad en la cual el individuo se vuelca hacia la relajación, la diversión, la ampliación de su conocimiento y hacia la participación social espontánea y del libre ejercicio de su capacidad creativa[31].

Está principalmente movilizado por los intereses y la motivación personal y dependen de diversos factores: edad, situación social, educación, ambiente familiar y social, recursos, disponibilidad, entre otros.

Estas actividades son muy importantes para mantener un equilibrio ocupacional, mejorando la calidad de vida y la sensación de bienestar físico, emocional y social de todas las personas.

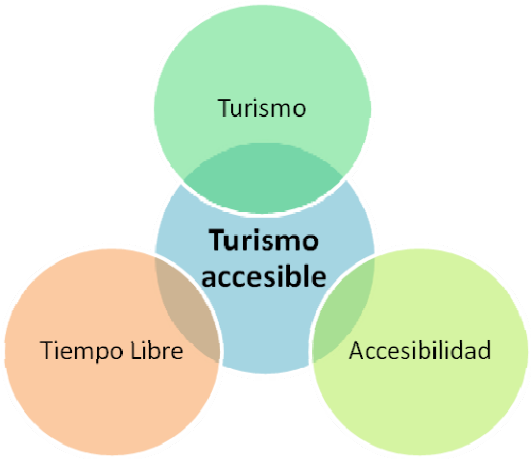
[30] REVISTA CHILENA DE TERAPIA OCUPACIONAL - Nº 5, noviembre 2005 - Escuela de Terapia ocupacional / Facultad de Medicina - Universidad de Chile
[31] Fundamentos conceptuales de la terapia ocupacional- Gary Kielhofner - Ed. Médica Panamericana, 2006 3ra Edición

Turismo

La Organización Mundial del Turismo lo define como "el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos[32]"

Accesibilidad

Hace referencia a que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o hacer uso de un servicio[33]. Lo cual implica que los entornos, procesos, bienes, servicios y productos deben cumplir con ciertas características que permitan que todas las personas en condición de seguridad y comodidad puedan acceder a ellos de la forma más autónoma y natural posible[34].



Descripción: esquema de la formación del turismo accesible mediante la combinación del tiempo lbre, el turismo y la accesibilidad.

Turismo accesible

La Ley Nacional Nº 25643 (Ley de Turismo Accesible), lo define como "*el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración —desde la óptica funcional y psicológica— de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida*".

[32] http://www2.unwto.org/es
[33] ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y DISEÑO PARA TODOS - ARQUITECTURA Y URBANISMO. Fundación ONCE. Junio 2011
[34] Ekberg J. "Un paso adelante "Diseño para todos"". Proyecto INCLUDE. CEAPAT-IMSERSO, Madrid, 2000

Implica planeamiento, diseño y desarrollo de actividades de tiempo libre que puedan ser disfrutadas por todas las personas sin importar su condición.

Involucra un sentido de justicia social y de derechos. Todas las personas deben tener la oportunidad de participar de actividades turísticas y disfrutar los beneficios de las mismas.

El art. 33 de la Constitución Nacional, así como el art. 75 inc. 22 consagran el derecho al descanso, a la honesta recreación y a la oportunidad de emplear útilmente el tiempo libre en beneficio de su mejoramiento espiritual, cultural y físico (Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre). También consagran el derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado o a salir y regresar a cualquier país (Declaración Universal de Derechos Humanos). También las constituciones provinciales, o el Estatuto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, propician "… la promoción del turismo como factor de desarrollo económico, social y cultural; potenciando el aprovechamiento de sus recursos e infraestructura en beneficio de sus habitantes, procurando su integración con los visitantes de otras provincias o países en especial con los de la región" (art. 59 Estatuto CABA)"[35].

Dentro de la población que hace uso de los servicios, productos y espacios turísticos se encuentran personas con movilidad reducida, personas mayores, personas de baja estatura, personas con discapacidad, entre otros.

La Ley Nacional N° 25643 promueve el derecho a un turismo para todos. Establece pautas de integración respecto de las actividades recreativas **turísticas y culturales para personas con movilidad reducida; teniendo como especial objetivo una verdadera integración física, funcional y social de las personas con discapacidad.**

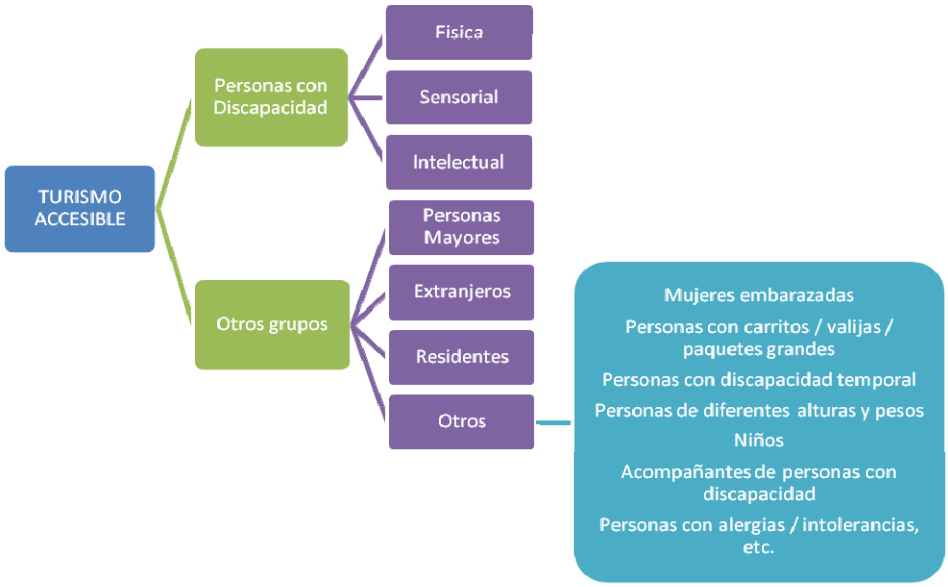
Además del sentido social, debe ser también considerado el aspecto económico. El sector turístico muestra año tras año un crecimiento exponencial de personas que viajan dentro y fuera del país. Dentro de este conjunto se incluye también a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Para garantizar un buen servicio a esta población es necesario desarrollar nuevos productos y servicios novedosos, diversos y de calidad para todos, asegurando y permitiendo la posibilidad de viaje, alojamiento y esparcimiento a toda la población.

Beneficiarios

A partir de lo expuesto, entendemos que los beneficiarios del turismo accesible no son solo las personas con discapacidad, sino cualquier persona que por alguna situación temporal, ambiental, entre otras, encuentre algún grado de dificultad para el acceso, uso o disfrute de los espacios.

[35]http://www.porigualmas.org/articles/print/286/format/smoothbox

Todas las personas seremos demandantes de entornos, productos y servicios accesibles, en mayor o menor medida, en algún momento de nuestras vidas[36].



Descripción: gráfico que esquematiza aquellas personas que estarían comprendidas en el turismo accesible.

Sumado a lo que mencionamos anteriormente, invertir en Turismo Accesible tiene numerosas ventajas:

- ✓ Beneficia a toda la población, no sólo a las personas con discapacidad,
- ✓ Amplía las oportunidades de mercado para un destino o negocio,
- ✓ Mejora la competitividad y ayuda a la diferenciación,
- ✓ Incrementa la calidad de la experiencia del viaje y la calidez en la bienvenida,
- ✓ Fideliza al usuario al destino (recomendación),
- ✓ Incrementa ingresos,
- ✓ Promueve una mirada positiva de la inclusión en la comunidad.

Para poder hablar de *Turismo para Todos* es necesario trabajar en la eliminación de obstáculos y barreras que impidan el uso y goce de los servicios, ofertas y espacios turísticos a todas las personas, principalmente las personas con discapacidad y con movilidad reducida, comprometiéndose a sostener en el tiempo los avances alcanzados.
Podemos identificar diferentes tipos de barreras:

a) Arquitectónicas: Escaleras sin rampas alternativas, falta de espacio para desplazamiento, obstáculos, etc.

[36] Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto,* OMT, Madrid.

b) Comunicacionales. Falta de señalización adecuada, de guías y profesionales que puedan expresarse en lengua de señas, material en Braille, y servicios de tecnología adaptados.

c) Sociales: Discriminación, miedos, desconocimiento, etc.

Fundación temaikèn

Fundación Temaikèn nace con la misión de proteger la naturaleza.[37] Para ello desarrolla programas educativos ambientales, programas de investigación sobre flora y fauna silvestre y de conservación de especies y ecosistemas, priorizando los autóctonos.

Dispone de tres espacios fundamentales para el desarrollo de sus acciones educativas, de investigación y conservación:

- *Bioparque Temaikèn*, situado en la localidad de Belén de Escobar, Provincia de Buenos Aires – Argentina. En el Bioparque se desarrollan programas de educación, divulgación y sensibilización promoviendo el cuidado de la naturaleza y la conservación de la biodiversidad. Allí, escuelas e instituciones educativas de distintos niveles y modalidades encuentran la posibilidad de compartir una experiencia transformadora junto a los guías, el personal de la fundación y sus docentes o líderes educativos.

- *Centro de Recuperación de Especies (CRET)*, un lugar destinado a la reproducción y rehabilitación de animales silvestres donde se trabaja bajo los más altos estándares de calidad para lograr su correcta rehabilitación y reproducción, priorizando el trabajo con especies autóctonas.

- *Reserva Natural Osununú,* un área protegida de 174 hectáreas de alto valor biológico, histórico, ubicada en la Provincia de Misiones – Argentina.

Sumados a estos tres lugares centrales en el desarrollo de acciones de la Fundación, Temaikèn promueve y acompaña la implementación de proyectos educativos ambientales, de investigación y conservación a lo largo de todo el país.

El Bioparque fue concebido como un lugar inclusivo y accesible desde su apertura en el año 2002, brindando una variedad de dispositivos y servicios que garantizan que personas con discapacidad o movilidad reducida puedan ser parte de una experiencia transformadora.

[37] http://www.temaiken.org.ar/index.php

Bioparque temaikèn, un espacio accesible



Descripción: vista aérea de un sector del Bioparque

Contar con un espacio que permite a todas las personas acceder, desplazarse, participar y disfrutar de las diferentes propuestas del Bioparque Temaikèn genera una oportunidad inclusiva para el acercamiento a la naturaleza.

A continuación, se describen los diferentes servicios, espacios y acciones que se llevan a cabo para favorecer la participación plena de todos los visitantes en las diferentes propuestas y experiencias generadas desde la Fundación.

- **En relación a los servicios y espacios:**

Ingreso sin cargo: las personas con discapacidad ingresan sin cargo presentando el Certificado Único de Discapacidad (CUD) en la boletería del Bioparque. En caso de que el certificado indique que la persona con discapacidad requiere de un acompañante, el mismo también ingresa sin cargo.

Rampas de acceso en todos los ambientes: facilitando la circulación en cada uno de los espacios y atracciones. De este modo, se garantiza el ingreso y egreso de forma autónoma y segura en cada uno de los espacios del Bioparque.

Sanitarios adaptados: para uso de personas con discapacidad motora o movilidad reducida. Cuentan con dimensiones adecuadas para el ingreso y desplazamiento en sillas de ruedas, barrales rebatibles y apoyos para transferencias, equipamiento de dimensiones adecuadas y ubicado a una altura que permite su uso por parte de todos los visitantes.

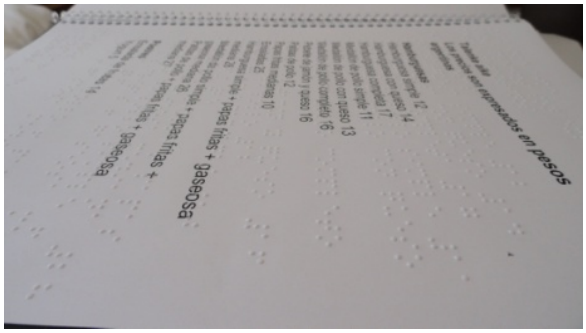




Descripción: imágenes de rampas de acceso y sanitarios para personas con movilidad reducida

Servicio de alquiler de sillas de ruedas: este servicio, que puede adquirirse en el ingreso al Bioparque, propone alternativas de traslado para usuarios que, por diferentes motivos, requieran contar con este dispositivo para recorrer los distintos ambientes de Temaikèn.

Información en Sistema Braille: con el propósito de generar recursos que permitan el acceso a la información a todos nuestros visitantes, Temaikèn cuenta con información general del Bioparque, menúes en locales gastronómicos y señalización en el ingreso a los sanitarios en Sistema Braille.





Descripción: imágenes de menú y cartel en braile

Cine 360° equipado con Aro Magnético: promoviendo así que personas con discapacidad auditiva equipadas puedan participar plenamente de la función. De este modo, la sala facilita herramientas de accesibilidad tanto en cuestiones arquitectónicas como comunicacionales.



Descripción: cartel que indica la presencia del sistema de aro magnético en el cine

Juegos adaptados: diferentes instalaciones y alternativas promueven un ámbito de juego inclusivo compartido por niños con y sin discapacidad, en la Plaza de las Sensaciones y otros espacios recreativos.





Descripción: imágenes de hamacas y túneles presentes en la Plaza de las Sensaciones

Anfiteatro inclusivo: la participación en las diferentes actividades desarrolladas en el Bioparque es esencial para vivir plenamente la experiencia de Temaikèn. Para ello, el anfiteatro de “El Lugar de las Aves” cuenta con un espacio diseñado para que las personas en sillas de ruedas puedan integrarse de forma efectiva al auditorio.



Descripción: anfiteatro con espacio para sillas de ruedas

Cajas prioritarias: con el fin de evitar tiempos de espera extensos, las boleterías de ingreso al Bioparque cuentan con cajas de atención prioritaria para adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres embarazadas, entre otros.



Descripción: cajas de atención prioritaria indicada por carteles

Opciones gastronómicas para personas celíacas y diabéticas: garantizando una experiencia integral que contempla no solo el recorrido por las instalaciones del Bioparque sino también los momentos de descanso y refrigerio.

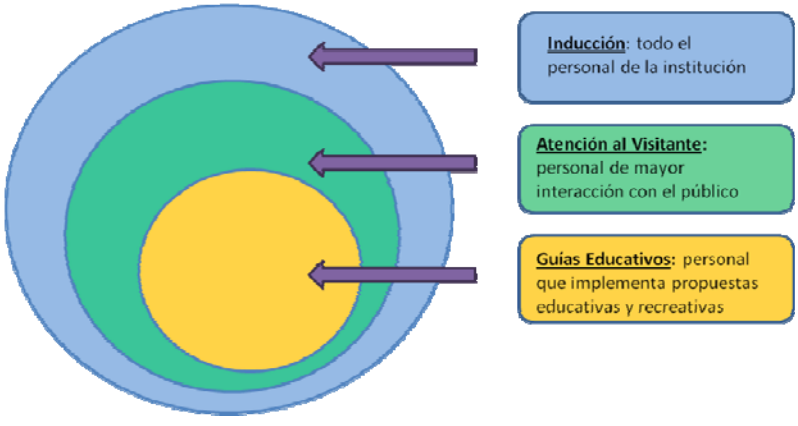


Descripción: stand de comida con cartel informativo sobre comidas para celíacos y diabéticos

Personal capacitado en la orientación y atención a personas con distinto tipo de discapacidad en el Bioparque, complementando los recursos arquitectónicos y comunicacionales con el involucramiento y la calidez de quienes reciben y acompañan a los visitantes en cada momento de la visita.

El Bioparque Temaikèn recibe anualmente un promedio de 700.000 visitantes. De este total, 12.500 son personas con discapacidad que ingresan a través de diferentes alternativas de visita.

Contemplando que en función de las tareas desempeñadas en la organización se presentan oportunidades diferentes de interacción con los visitantes, se promueven distintos niveles de capacitación teniendo en cuenta el grado de participación en las acciones inclusivas desarrolladas en Temaikèn.



Descripción: gráfico que esquematiza la capacitación que deben tener los empleados del bioparque

Este programa de capacitación y formación en la interacción y orientación a personas con y sin discapacidad tiene como propósito brindar el mejor servicio a todos los visitantes, trabajando en la eliminación de las barreras actitudinales.

- **En relación a las acciones y propuestas:**

Sobre la base de accesibilidad descripta anteriormente, se genera un escenario propicio para el desarrollo de diferentes acciones, entre las que podemos mencionar:

Visitas Educativas:

El objetivo que sostiene y moviliza el desarrollo de las visitas educativas de Fundación Temaikèn es la promoción de la educación ambiental. Desde este punto de partida, las diferencias en el aprendizaje ayudan a desarrollar nuevas formas de enseñanza generando las mismas oportunidades de compromiso con el ambiente, promoviendo a través de las visitas educativas el aprendizaje de la naturaleza con todos los sentidos.

Dentro del recorrido se utilizan diversos recursos sensoriales: visuales, auditivos, kinestésicos, olfativos y táctiles promoviendo la participación activa de cada uno de los visitantes y facilitando el proceso de enseñanza – aprendizaje a través de actividades divertidas y educativas.

Las visitas cuentan con la facilitación de guías educativos capacitados en el abordaje de temáticas ambientales a través de estrategias didácticas para el trabajo recreativo con personas con diferentes tipos de discapacidad.

Las actividades y sus contenidos se adecúan a las características de los grupos: tipo de discapacidad, nivel de compromiso, edad, necesidades e intereses, determinando los recursos educativos que se utilizarán durante la vista.





Descripción: imágenes de personas no videntes realizando actividades

Somos Diversidad:

El 14 de octubre de 1992 la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas proclamó al 3 de diciembre “Día Internacional de las Personas con Discapacidad38”. A fin de compartir la conmemoración de esta fecha encarnando los lineamientos emanados de la Convención sobre los Derechos de las Personas

[38] http://www.un.org/es/events/disabilitiesday/

con Discapacidad (2006), Fundación Temaikèn desarrolla una jornada inclusiva con una multiplicidad de actividades que buscan potenciar lo mejor de nosotros a partir de nuestras diferencias.

Esta Jornada busca generar un espacio para compartir experiencias de cuidado del ambiente a través de talleres realizados por personas con discapacidad, incluyendo también actividades deportivas, artísticas entre otras para que todas las personas puedan reconocer y valorar la diversidad a partir de la propia experiencia.

Somos Diversidad es una propuesta recreativa para personas con y sin discapacidad que promueve el reconocimiento de la diversidad, valorando las diferentes habilidades y capacidades de creación y de acción de quienes formamos parte de una cultura participativa, diversa y solidaria.





Descripción: niños con discapacidad realizando actividades

Otras Acciones:

Las dos propuestas desarrolladas anteriormente están diseñadas e implementadas como acciones de participación abierta de los visitantes que concurren al Bioparque, como estructuras que complementan finalidades turísticas-educativas-recreativas.

Estas propuestas, a su vez, forman parte de una matriz de acciones integrales que promueven la participación efectiva de personas con discapacidad en diferentes ámbitos, integrando además otras acciones o programas como:

- *Desarrollo Laboral Inclusivo:* Entendiendo que la formación laboral y el trabajo son esenciales para el desarrollo integral de todas las personas, la Fundación desarrolla:

    - Programa de Pasantías Educativas: generando un espacio de aprendizaje orientado a la valoración y cuidado del ambiente, enriqueciendo así la formación académica de los pasantes.
    - Programa de Inclusión Laboral: brindando un espacio de incorporación al empleo efectivo para personas con discapacidad.

- Voluntariado: invitando a sumarse al trabajo de Fundación Temaikèn en acciones que promueven actitudes de compromiso y responsabilidad en el cuidado de la naturaleza.

- *Aprendiendo a ser Chacareros*: proponiendo experiencia de aprendizaje en la que cada participante es activo protagonista en la construcción de saberes vinculados con el cuidado y bienestar de animales de granja.

- *ConCiencia Activa*: fomentando la participación de instituciones educativas de personas con discapacidad en un programa que promueve y acompaña el diseño e implementación de proyectos educativos ambientales.

En la búsqueda de brindar cada día un mejor servicio y con la convicción de promover la inclusión, en el año 2011 Fundación Temaikèn ingresó al Sistema Argentino de Calidad Turística, al aplicar las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos del Ministerio de Turismo de la Nación, recibiendo la Distinción de Servicio Accesible. [39]

De esta manera, Fundación Temaikèn consolida la meta de generar un espacio inclusivo que permita desarrollar propuestas educativas que promueven la equiparación de oportunidades a través de la educación ambiental y la recreación.

Conclusiones

En Fundación Temaikèn entendemos que la conservación de la biodiversidad es un compromiso de todos. Respetando las diferencias y promoviendo la igualdad de oportunidades construimos un camino hacia la participación e inclusión plena y efectiva de todas las personas con discapacidad.

Como comunidad nos reconocemos en la diversidad, valorando las diferentes capacidades creativas, habilidades y acciones de quienes la conformamos. Sólo así podemos aprender, participar, conocer y promover experiencias transformadoras.

Porque TODOS podemos proteger la Naturaleza.

Bibliografía

- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Organización de Naciones Unidas. 2006
- Naciones Unidas - Día Internacional de las Personas con Discapacidad: http://www.un.org/es/events/disabilitiesday
- Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. Ministerio de Turismo de la Nación. 2010 Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.
- Por Igual Más - Ley Nacional de Turismo Accesible y definición de Turismo Accesible: http://www.porigualmas.org/articles/print/286/format/smoothbox

[39] Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. Ministerio de Turismo de la Nación. 2010 Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

- Organización Mundial del Turismo (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo: http://www2.unwto.org/es
- ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y DISEÑO PARA TODOS - ARQUITECTURA Y URBANISMO. Fundación ONCE. Junio 2011
- Ekberg J. "Un paso adelante "Diseño para todos"". Proyecto INCLUDE. CEAPAT-IMSERSO, Madrid, 2000
- REVISTA CHILENA DE TERAPIA OCUPACIONAL - Nº 5, noviembre 2005 - Escuela de Terapia ocupacional / Facultad de Medicina - Universidad de Chile
- Fundamentos conceptuales de la terapia ocupacional- Gary Kielhofner - Ed. Médica Panamericana, 2006 3ra Edición
- Cudicio C. Comprender la PNL: la programación neurolingüística, herramienta de comunicación (1996).
- Comunidad Activa. Sitio de Educación Ambiental de Fundación Temaikèn http://www.edufundaciontemaiken.org
- Fundación Temaikèn: http://www.temaiken.org.ar

Lic. Laura López Ojeda

- Licenciada en Terapia Ocupacional de la Universidad del Rosario (Bogotá – Colombia)
- Posgrado Psicopedagogía Laboral Universidad Católica Argentina (UCA)
- Certificación Internacional de Pyramid Educational Consultants - Sistema de comunicación PECS
- Integrante del Departamento Educativo de Fundación Temaikèn desde el año 2014.
- Se desempeña como Especialista en Inclusión de Personas con Discapacidad, coordinando las propuestas desarrolladas desde la Fundación entre las cuales se encuentran: Visitas Educativas, Desarrollo Laboral Inclusivo, Jornadas de Formación y Sensibilización al personal en la temática de Discapacidad y el diseño e implementación de dispositivos accesibles en el Bioparque Temaiken.
- Realiza talleres para chicos y adolescentes con discapacidad los fines de semana.
- Su formación humana, académica y laboral se ha encaminado a promover la salud y el bienestar a través de la ocupación y a comprender el aprendizaje y sus dificultades en las personas, grupos y organizaciones enfocando su interés hacia el desarrollo de propuestas útiles en el campo de la formación, la capacitación y la inclusión de las Personas con Discapacidad.

Eric Sambón

- Diplomatura en Educación Inclusiva para niños y adolescentes con necesidades educativas especiales en la Universidad de San Isidro.
Integrante del Departamento Educativo de Fundación Temaikèn desde el año 2004.
- A partir del año 2008 coordina las propuestas para Personas con Discapacidad desarrolladas desde la Fundación entre las cuales se encuentran: Visitas Educativas, Desarrollo Laboral Inclusivo y Jornadas de Sensibilización sobre la temática de la discapacidad. Coordina también el diseño e implementación de dispositivos accesibles en el Bioparque Temaikèn y la aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos del Ministerio de Turismo de la Nación.

Turismo Accesible y nuevas tecnologías

Josefina Ocampo
(Argentina)

Las nuevas tecnologías proporcionan a los usuarios el acceso a la comunicación, la formación o el ocio y, en sí mismas, son motivadoras y con propiedades lúdicas. Les permiten disfrutar su vida en su entorno natural con mayor seguridad, teniendo además un contacto personal con los servicios, lo que disminuye la sensación de aislamiento y desconocimiento acerca de lo que van a contratar para sus vacaciones o viaje de descanso.

La tecnología también actúa como facilitadora de la planificación del viaje, ya que al comenzar la planificación del mismo, el usuario puede escoger, el medio de transporte, hoteles, servicios, excursiones y precios, desde su casa, con la comodidad de no salir y con la consecuente pérdida de tiempo.

La planificación anticipada ayuda a prever problemas en el destino y asegura la satisfacción de la experiencia turística. La desventaja sería que la falta de información puede dar lugar a errores y decepciones hasta el punto de estropear las vacaciones en familia, en pareja, o con amigos.

Al existir tantas fuentes de información, de tipo de Nuevas Tecnologías, llámese: sitios web, a través de celular, a través de mails, o por vio Instagram, el usuario puede confundirse o tomar erróneamente alguna información, que no ha sido legalmente aprobada. Por ej: tomar una excursión de un servicio inexistente, cayendo así en un fraude.

Enumerando las ventajas, podrían mencionarse además:

- El aumento de la probabilidad de que los lectores o asiduos visitantes de sitios web, visitaran un lugar.

- Cambio de la percepción de los lectores acerca de que los lugares propuestos por páginas de servicio son un destino que atiende a personas con discapacidad o necesidades de acceso.

- Aumento de la probabilidad de que los lectores recomienden un lugar de vacaciones a un amigo o familiar para una escapada o vacaciones.



Descripción: las funciones de la Tecnología y cómo estos aspectos inciden en la actividad Turística, la satisfacción de viajar.

¿En qué vertientes crees que se debe actuar para conseguir un Turismo Inclusivo? Es decir, qué puntos de mejora se requieren bajo tu percepción.

- El turismo y el ocio, son factores clave para la INTEGRACIÓN SOCIAL de las personas.
- El turismo proporciona múltiples vivencias y BENEFICIOS personales.
- El turismo inclusivo favorece la participación social en igualdad de oportunidades y sin diferencias económicas en función de necesidades específicas.

Las actuaciones a realizar para mejorar el turismo inclusivo son:

La promoción de las actuaciones por parte del Gobierno para que cualquier persona pueda ejercer su derecho al turismo en igualdad de condiciones. O sea, reconocer y trabajar en la accesibilidad como un ELEMENTO TRANSVERSAL del sector turístico.

El marco legal es de fundamental importancia porque brinda el sustento que obliga a los prestadores Turísticos a adecuar sus servicios en materia de turismo y accesibilidad, así como velar por su cumplimiento.

La investigación en turismo accesible, brinda los adelantos y nuevos servicios para personas con discapacidad, y la promoción de ayudas técnicas. Trabajar para la accesibilidad del medio físico y al patrimonio natural y cultural, ayuda y promueve esta actividad, equiparando oportunidades de aquellos que no pueden acceder a este beneficio.

En relación a la Comunicación, la información turística debe ser fiable y emitida de manera accesible para los distintos usuarios, o sea creíble. Se deben adecuar los medios de información: braille, audio, y en cuanto a las gráficas: claras, sin esconder información.

Los prestadores de este servicio o agentes tienen que atravesar por un proceso de sensibilización y formación, ya que conociendo y sintiendo a la discapacidad, abordaran la accesibilidad turística, con recursos humanos idóneos, con los conocimientos adecuados para poner en práctica actuaciones turísticas específicas.

Las empresas de Turismo deben tomar conciencia de que el turismo inclusivo es una realidad que beneficia a todos, además de un signo de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social. Por todo ello deben, promover actuaciones que posibiliten un turismo para todos, y formarse suficientemente sobre las necesidades de los clientes con necesidades específicas, así como sobre accesibilidad y turismo.





Descripción: dos situaciones de pasajeros durante un viaje. La primera, refleja un paseo en un catamarán, turistas con y sin discapacidad. La segunda, es un pasajero dispuesto a realizar el chek in en un hotel, y las barreras que enfrenta.

Turismo inclusivo y turismo accesible

El Turismo Inclusivo es la garantía para el usuario de encontrar un paquete que incluya alojamiento, alimentación, transporte, visitas a diferentes sitios de interés y, en general, que cubra todas las necesidades del turista y sus acompañantes. O sea, referirnos a este como aquel que se encuentra: Adaptado, accesible y sostenible, aumentando la calidad de los servicios turísticos que se ofrecen.

El Turismo Inclusivo incorpora los principios de accesibilidad universal y diseño para todos que exige que los entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o dispositivos turísticos, deban concebirse de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas.

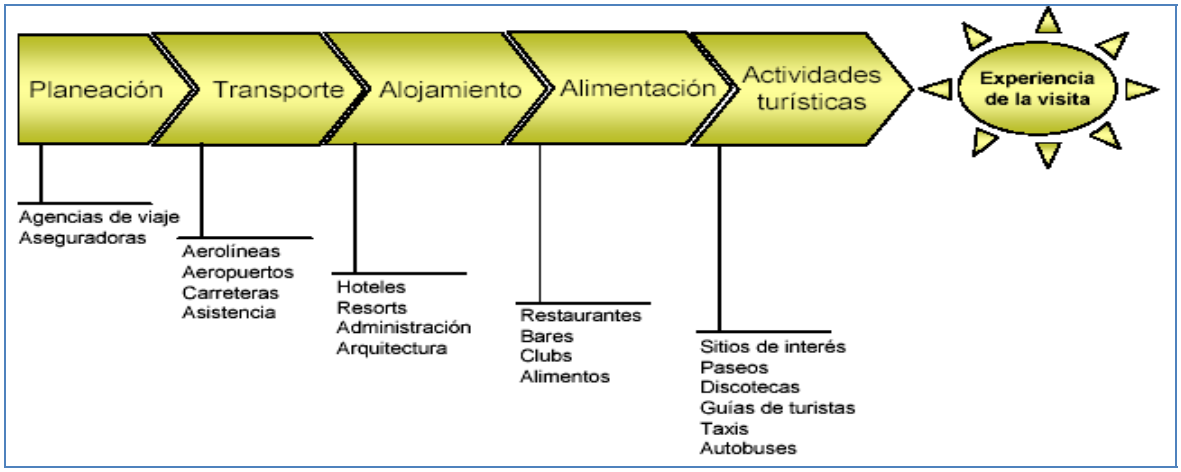
La inclusión, entendida desde un punto de vista social, tiene que ver con el trabajo que diferentes personas realizan a diario para asegurar que grandes sectores de la sociedad no queden por fuera de esta y entren entonces en una espiral de violencia, delincuencia y paupérrimas condiciones de vida.

La inclusión va más allá de este aspecto y posiciona a los visitantes en condición de discapacidad como personas capaces de realizar las mismas actividades que cualquier otra persona con algunas particularidades, pero lo importante es resaltar que la inclusión garantiza el cumplimiento de los derechos individuales de cada persona sin importar las capacidades que tengan.

El Turismo Accesible Según la OMT, es aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos. Se entiende por turismo accesible "La eliminación de barreras, de cualquier tipo, a fin de diseñar espacios realmente accesibles a todos. Busca posibilitar, desde una mirada más arquitectónica el acceso libre y autónomo para personas con discapacidad a diferentes espacios.

La accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma; los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos, y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios, y por ende, estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes.

La accesibilidad no garantiza la inclusión, pero la inclusión si garantiza la accesibilidad



Descripción: La grafica muestra la cadena de eslabones que intervienen en la planificación de un viaje: desde el proceso mismo de planificación, considerar el Transporte, el establecimiento hotelero, las comidas, y las actividades propias de un viaje, como excursiones, paseos, etc.

PROPUESTA DE MEJORA

Planeación (Agencias de Viaje)

Incorporaría las siguientes mejoras:
Disposición de personan idóneo en atención a personas con discapacidad sensorial: que sepan lengua de señas, que puedan informar correctamente en cao de personas ciegas.
También incluir folletos en braille, y en caso de estar impresos en tinta, que sean de mensaje claro en cuanto a ofertas, fotografías reales, y que los precios sean accesibles, no más ostentosos.
También sugiero que todas las Agencias de Viajes, tengan una variedad de ofertas de destinos Turísticos Accesibles.

Transporte (Medios de Transporte)

En cuanto a los medios de Transporte, sugiero, que todos los empresarios de medios de transporte, incorporen unidades adaptadas. En relación al ómnibus, los de piso bajo, con circulaciones que permitan el desplazamiento de un usuario en sillas de ruedas, con espacios para alojarlo. Si se trata de barcos o aviones, considerar el espacio para las personas con discapacidad Motriz. Y si el usuario tiene una discapacidad sensorial, también adiestrar a su personal, en el trato.
Incluir los horarios de partida y regreso, con claridad e informarlos en sistema Audio. También considerar los costos.
Deben existir medios de transporte adaptados que lleven hasta el hotel. Los itinerarios desde las paradas hasta el acceso al hotel deben ser también accesibles

Alojamiento (hoteles, residenciales, hostels)

Una parte muy importante para poder conseguir un descanso accesible a todos los usuarios es garantizar la accesibilidad de los establecimientos hoteleros. En estas instalaciones no sólo sirven para alojar a quienes viajan por motivos de turismo o trabajo; en ellos se desarrollan eventos de empresa, congresos y muchos de ellos ofrecen otra serie de servicios por lo que garantizar la accesibilidad de las instalaciones supone la posibilidad de abrirse a un mayor número de clientes.
Desde el acceso, circulaciones y espacios de uso deben contemplar la Accesibilidad. También adiestrar al personal en el buen trato: Lengua de señas, saber guiar a una persona ciega, incluir señalética en audio y en braille.
También sugiero la instalación de un Bucle magnético en los hoteles. Sobre todo si poseen salas de conferencia. Este sistema, económico y fácil de instalar, permite a los usuarios de audífonos e implantes cocleares percibir el sonido de una manera más clara, al recibir el sonido directamente en su audífono, eliminando ruidos e interferencias.

Alimentación (bares y restaurantes, comedores)

Todas las personas tienen derecho a disfrutar de una comida o encuentro con amigos. Las personas con discapacidad encuentran bastante restringida la oferta de restaurantes accesibles ya que la mayoría de bares y restaurantes presentan numerosas barreras físicas y de comunicación.
Hay carencias de espacio de circulación entre mesas, por lo tanto sugiero, no invadir las zonas de paso con mobiliario (barra, banquetas o bancos altos, mesas, sillas, máquinas expendedoras de gaseosas) convirtiéndose todo ello en obstáculos para las personas con movilidad reducida.
En los restaurantes, aunque las personas suelen estar sentadas en sus mesas, la distribución del mobiliario, la falta de formación de los mozos, la ubicación en lugares de difícil acceso, entre otras muchas barreras, hacen que las personas con discapacidad tengan dificultades para disfrutar de la gastronomía y los encuentros con amigos.
Los restaurantes deben reunir los requisitos de accesibilidad: accesos claros y si presentan desniveles, salvarlos con una rampa. Circulaciones sin obstáculos, espacios de estadía, amplios, contar con baños adaptados.

Actividades Turísticas (excursiones, paseos)

Opino que un viaje o excursión debe tener contemplada que en su cadena de accesibilidad, haya comodidades para personas con discapacidad. O sea conocer bien el destino que se planea, si posee servicios, hoteles con habitaciones adaptadas, si los costos no son elevados.
Además, si se planean excursiones, contemplar si poseen espacios de circulación para usuarios en sillas de ruedas. La señalética es fundamental, sobre todo la orientativa.

La cadena de accesibilidad turística es fundamental si todos sus eslabones, se cumplen



Descripción: grupo de turistas disfrutando de una excursión en un ambiente montañoso. Los turistas tienen una discapacidad motriz, por lo que realizan las actividades en un medio de transporte de tipo ciclista, adaptado.



Descripción: niña ciega, que a través de un globo terráqueo en relieve, puede percibir y conocer el lugar que va a visitar. Es una maqueta háptica.

Plan estratégico de accesibilidad turística

El ejemplo de la (PEAT 2015-2019), ciudad de Buenos Aires. Es un Plan relativamente nuevo, que toma como eje fundamental al usuario, destacando acciones concretas en el espacio físico y colocando a la Persona con discapacidad, como “actor social” fundamental.

Además, basa sus estrategias de acción en un análisis previo, paso fundamental de cualquier planificación, o sea que la verdadera Planificación se debe basar en un Análisis de la situación actual, sin dejar de lado las evaluaciones de acciones que se hayan realizado con anterioridad, para ser tomadas como experiencia .

También destaco que ha considerado la tarea de Sensibilización, en los diferentes roles que asumirán los responsables de cada área, ya sea que se trate sensibilización en los prestadores turísticos, choferes, dueños de hoteles, organizadores de excursiones, etc.

Es importante que se haya fijado Objetivos Claros y concisos, ya que en materia de Accesibilidad al medio físico y al transporte, las directrices a seguir deben ser claras y ejecutarse sin dudas.

A continuación, describo brevemente este Plan:
La Defensoría del Turista, adjunta de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de la Subsecretaría de Derechos del Turismo elaboró su **Plan estratégico de accesibilidad turística (peat 2015-2019)**, con el objetivo de promover la inclusión de las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida en la actividad turística.

Se trata de un instrumento de planificación que establece lineamientos para la participación, colaboración y compromiso de los actores público y privado, para alcanzar las metas de calidad deseadas y la accesibilidad en la actividad turística.
Se divide en tres etapas: Diagnóstico, programación y concreción.

La primera es el resultado del análisis del PEAT del período anterior, donde se evalúan las condiciones de accesibilidad en la actividad turística de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La segunda etapa es la de generar acciones en función de las prioridades consensuadas y los objetivos previstos.

La tercera y última es la de las estrategias de intervención por parte de la Defensoría del Turista a través de la Subsecretaría de Derechos del Turismo, que dependen de la Defensoría del Pueblo de la ciudad.

Objetivos del Plan Estratégico

- Profundizar el concepto de accesibilidad turística en la Ciudad
- Como acción de la Defensoría, profundizar el concepto en los principales actores de la actividad que trabajan en Buenos Aires.
- También, trabajar en conjunto generando sinergia con otros organismos públicos, asociaciones y entidades que desarrollen acciones con el turismo en el país.
- Ampliar los conceptos de accesibilidad en el sector público.
- Promover la accesibilidad en las nuevas tecnologías
- Concientizar a los vecinos y residentes sobre su importancia para la mejora de la calidad de vida.

Acciones planteadas

- Tareas de capacitación a los Recursos Humanos del Banco Ciudad sobre la atención a las personas con discapacidad en forma presencial y a través del Campus Virtual de Turismo Accesible y a los Recursos Humanos de asociaciones vinculadas a la actividad turística.
- Tareas de sensibilización sobre Turismo Accesible en hoteles y restaurantes; disertaciones; realización de folletería; y una Campaña de Concientización del Turismo Accesible en el Día Mundial del Síndrome de Down.
- Presentaciones de la nueva Guía Integral de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires 2015 y del libro "Turismo Accesible: Consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico" en la Feria del Libro de la Ciudad de Buenos Aires.

Además fue promovida en el país la Ley Nacional de Turismo N° 25.997, que plantea a la accesibilidad como uno de los principios rectores de esa norma, al igual que la Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643, ambas en concordancia con los lineamientos y políticas recomendadas desde la Organización Mundial de Turismo (OMT).

Las áreas de intervención que conforman la piedra angular del éxito en la consecución del Turismo Accesible y están dirigidas a los responsables de la gestión de destinos turísticos son áreas de intervención que se concretan en cinco puntos clave:

1. legislación, destacando la necesidad de su existencia en materia de igualdad de derechos,
2. investigación, como punto de partida para conocer la repercusión del Turismo Accesible,
3. sensibilización y formación, en planes de educación formal y profesional,
4. promoción de la oferta a través de estrategias de marketing y, por ende,
5. gestión, como elemento aplicable para todos los sectores turísticos, para que resulte en una práctica mantenida en el tiempo.

En el Plan de Turismo Accesible de la ciudad de Buenos Aires, estos ítems son de fundamental protagonismo, ya que en primer lugar, está apoyado y sigue la normativa vigente en cuanto a Legislación.

La ley Nacional de turismo Accesible 25643, acompaña al Plan de Buenos Aires en cuento aborda los temas de Turismo, Agencias de Viajes y Obligatoriedad de información, la ley Sancionada: Agosto 15 de 2002 y Promulgada de Hecho: Septiembre 11 de 2002, relata y exige a los prestadores de servicios turísticos, en ocho artículos, todos los conceptos sobre esta temática.

Es necesaria la Justificación de la necesidad del Plan de Acción de Turismo Accesible, ya que la ciudad de Buenos Aires, por su gran concentración de población, requería este acción. La necesidad de elaborar un Plan de Acción de Turismo Accesible para Tosas las Personas surge como medio para mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía, facilitando la accesibilidad a los bienes y servicios relacionados con las actividades turísticas y de ocio de la sociedad para todas aquellas personas que presente dificultades de movilidad, comunicación, comprensión o cualquier otra capacidad por falta de adecuación de los entornos donde se desarrolla la vida de los ciudadanos.

Beneficios que surgen del Turismo Accesible, son variados, dan la posibilidad de diferentes actividades económicas, que directamente fomentan el trabajo. Consecuentemente, las personas con discapacidad, también pueden estar entre estos eslabones, o se no solo recibir el servicio como clientes, sino ser parte de ellos como empleados y de esa forma obtener trabajo digno.

Al Identificar a los agentes implicados en el Plan, se crean cadenas de trabajo, que en la planificación son importantísimas. También, se logran grandes avances porque existen grandes oportunidades de negocio a través del concepto de la accesibilidad para el público en general y, por supuesto, para atender específicamente a un segmento en plena expansión: el Hotelero.

Las Administraciones públicas tienen funciones a través de las cuáles puede incidir muy favorablemente en el desarrollo de un turismo accesible como leyes que favorezcan la repercusión en el desarrollo de un turismo para todos: identificación de nuevos recursos turísticos, el diagnóstico y valoración de factores que afectan a la oferta turística y el diseño de estrategias encaminadas al desarrollo y mejora de los productos y destinos turísticos. También funciones de cooperación y coordinación con las comunidades autónomas, entes locales, otros ministerios, y sector turístico en general, para la elaboración de otros planes del sector turístico.

Las administraciones en general deben trabajar en conjunto, es lo que este plan propone junto con las empresas turísticas y todas las entidades que trabajan en la normalización y el fomento de la calidad turística.

Con respecto a las empresas que prestan servicio a los turistas, desde la información y comercialización al desplazamiento, alojamiento, restaurantes y actividades, están implicadas en el desarrollo de un turismo para todas las personas, este Plan de Buenos Aires, también incluye todas las etapas y sus diferentes posibilidades: Intermediación y comercialización, Agencias de viajes Mayoristas, Agencias de Viajes Minoristas, Transporte, Compañías aéreas y aeropuertos, Operadores de cualquier otro medio de transporte alternativo, y estaciones.

También considera los recorridos, así como otros aspectos:
• Alojamiento
• Hoteles.
• Hostales.
• Listas de Alquiler de departamentos.
• “Campings”.
• Hostels, Albergues.
• Bares y Restaurantes.
• Actividades: culturales, deportivas, recreativas, en la naturaleza, etc.

Es responsabilidad última de los empresarios que sus establecimientos y servicios sean accesibles para que puedan ser utilizados por todas las personas, responsabilidad que incluye: dar la información correcta y adaptada a los clientes, la adecuación de las infraestructuras, contar con el equipamiento apropiado y la formación de los trabajadores sobre los temas que afectan a los turistas con otras necesidades.

Es importante incluir en esta cadena de trabajo a profesionales especialistas en Accesibilidad Universal porque ellos aportaran la resolución del espacio físico y de ellos depende la calidad de la accesibilidad en las instalaciones y servicios.
El Plan responde a un conjunto de objetivos que concluyen en un resultado tangible de mejora de la accesibilidad turística.

Para formular las estrategias destinadas a lograr unos entornos sin barreras, se necesita el apoyo de todas las fuerzas políticas y sociales, sin excepción, así como de las organizaciones de usuarios.



Descripción: Imagen con una frase que promueve los Planes de Accesibilidad Turística

Entre los Objetivos del Plan, enuncia: Promover la accesibilidad en las nuevas tecnologías

Se refiere a incorporar Nuevas Tecnologías referidas a la comunicación.
Información útil para personas con: movilidad reducida, discapacidad visual, discapacidad auditiva, dificultades de aprendizaje, alergias, intolerancias alimentarias, otros. Para cada establecimiento turístico se propone indicar: Cómo llegar, Cómo entrar, Cómo utilizar la instalación, cómo salir en caso de emergencia. También Información sobre todos los servicios y establecimientos que forman parte de la experiencia de viaje e Información en formatos accesibles. Las nuevas tecnologías pueden contribuir para que la experiencia del turismo sea más accesible y satisfactoria para todas las personas; su desarrollo implica el conocimiento de las necesidades de todos sus usuarios potenciales, incluyendo las de las personas mayores, personas con discapacidad sensorial o personas con movilidad reducida.



Descripción: la imagen evidencia la elección o libre elección de una persona al planear su viaje.

El uso de dichas tecnologías en el destino está relacionado con el término “destino turístico inteligente” (smart destination). Este destino es innovador, en cuanto a los productos y servicios que ofrece, responsable con el medio ambiente y con las personas, incorporando a la vez la tecnología, la accesibilidad universal en toda la cadena de valor de la experiencia turística para ser más sostenible y más competitivo. Es por eso que la ciudad de Buenos Aires ha intentado incorporar este aspecto en su Plan.

Las buenas prácticas relativas al desarrollo y la utilización de las nuevas tecnologías en los ámbitos de viajes, turismo y ocio, plantean los retos principales para que su uso fuera generalizado en los diferentes eslabones de la cadena de la accesibilidad en el turismo.

Si somos capaces de avanzar en esta línea, conseguiremos que las personas con discapacidad participen libremente del Turismo, del tiempo libre y que, además, muchísimos extranjeros vengan a disfrutar de Argentina y de las bellezas naturales que ofrece.

Bibliografía

- Huesca González Ana Mª y Ortega Alonso Elena, 2005, Hábitos y actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física-Segunda Edición - Edita: PREDIF- Realización: GALENAS Imprime: Gráficas Monterreina. D.L.
- Ley 25.643- ley nacional de turismo accesible- Martes, 17 de Septiembre de 2002 - Año V - Nº 1125-LEGISLACION- Rep Argentina
- Mirazo Eliana Paola, 2006, Accesibilidad y diseño Universal, Investigación aplicada en hoteles tres estrellas del Barrio de Retiro- - 28 de Diciembre de 2006- Universidad Abierta interamericana
- Organización Mundial del Turismo, 2015, Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Publicado e impreso por la OMT, Madrid (España).
- Organización Mundial del Turismo, 2013, Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos -Publicado e impreso por la OMT, Madrid (España). Actualizado para la 5ª Reunión Ministerial del T20 en noviembre. Todos los derechos reservados.
- Organización Mundial del Turismo, 1999, Código ético mundial para el turismo- adoptado por la resolución A/RES/406(XIII) de la decimotercera Asamblea General de la OMT (Santiago de Chile, 27 de diciembre-1 de octubre de 1999).
- Pérez Daniel Marcos y González Velasco Diego J., TURISMO ACCESIBLE - MAZARS TURISMO- La edición de esta publicación ha contado con la ayuda del Ministerio de Trabajo y asuntos Sociales Inserso-

Mg. Josefina Ocampo

- Magister arquitecta y Especialista en Diseño Universal
- Egresada de la escuela y Liceo Vocacional sarmiento- UNT
- Egresada de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo. UNT
- Magister Arquitecta en accesibilidad para Smart City. La ciudad global (I Edición)- Universidad de Jaén, España. 2015.
- Premio Mujer destacada, Municipio de San Miguel de Tucumán, Marzo 2015.
- Docente de la materia electiva Diseño Universal en la Facultad de Arquitectura y Urbanismo
- Docente de la carrera de Diseño Industrial. Universidad de San Pablo T
- Miembro de la Comisión Asesora en Diseño Universal del Colegio de Arquitectos de Tucumán
- Miembro fundadora del Gabinete de Diseño Universal, Fac de Arquitectura y Urbanismo, UNT
- Miembro de la Redcacce. Red de cátedras accesibles de la República Argentina

- Miembro de la Red Iberoamericana de Accesibilidad Universal, y de la Red Inter-Universitaria Latinoamericana y del Caribe sobre Discapacidad y Derechos Humanos
- Miembro del Comité Internacional en Defensa de las Personas con Discapacidad
- Autora de múltiples notas informativas e integradoras de la problemática del Diseño para Todos.
- Ganadora de Galardón Buenas Prácticas 2014, Fundación Design For All, Barcelona, Marzo 2015.
- Premio INTI KAY, como testimonio a la trayectoria en el ámbito de la discapacidad y la accesibilidad al medio físico. Radio FM Universidad, UNT, Tucumán, 2013 y 2015
- Mención de Honor como Miembro Colaborador en la RED MATE TUCUMÁN, Diciembre 2016

O Bem Atender no Turismo Acessível

Cristiane Ecker Fornazieri
(Brasil)

Resumo

É oportuno ressaltar a importância da equiparação de oportunidades para a pessoa com deficiência aprovada pela ONU[1] no início dos anos 90, recomendando a efetivação de programas que tornem acessíveis os ambientes externos e internos das edificações, a informação e a comunicação. Segundo Romeu Sassaki[2], a acessibilidade e o ambiente acessível devem seguir o paradigma do desenho universal, que preconiza que tudo deve ser utilizado por todos, beneficiando pessoas de todas as idades e deficiências. Reconhecendo os direitos das pessoas com deficiência no quesito Acessibilidade, o Ministério do Turismo desenvolveu o Projeto Socorro Acessível. O projeto desenvolveu testes de campo através da realização de atividades de aventura realizadas por pessoas com deficiência e o mapeamento das barreiras arquitetônicas nos atrativos e empreendimentos turísticos do município. Na ocasião foi observado que a arquitetura dos equipamentos de aventura, os atrativos turísticos públicos e privados, os estabelecimentos comercias e hoteleiros dificultavam e impossibilitavam o acesso da maioria das pessoas com deficiência. O estudo realizado contou com amostra intencional de estabelecimentos visitados no município. A coleta de dados foi realizada por meio de formulário tipo check list e fotografias *in loco*, cuja compilação formou a "Matriz de Acessibilidade", que era norteada pela ABNT NBR9050-2004 e o Decreto nº 5.296/04 que regulamenta as Leis Federais nº10.098/00 e nº10.048/00. A Prefeitura de Socorro realizou por meio de convênio as obras dos atrativos públicos que formaram o Roteiro Turístico Adaptado. Após as obras executadas conclui-se através de visita técnica, que adequações atendiam parcialmente a legislação vigente, mas ofereciam a possibilidade de escolha do lazer e consequentemente a garantia do direito ao turismo acessível.

Palavras-chave

Acessibilidade. Pessoas com deficiência. Turismo Acessível.

Abstract

It is appropriate to emphasize the importance of the equalization of opportunities for disabled people approved with ONU[1] in the early 90s, recommending the execution of programs that external environments become accessible and built the buildings, information and communication. According Romeo Sassaki[2], accessibility and accessible environment should follow the paradigm of universal design, which states that everything must be used by all, benefiting people of all ages and disabilities. Recognizing the rights of people with disabilities in accessibility aspect, the Ministry of Tourism has developed Relief Project Access. The project developed field testing by conducting adventure activities for people with disabilities and mapping of architectural barriers in attractive and county tourism enterprises. At the time it was observed that the architecture of adventure

equipment, public and private tourist attractions, the commercial establishments and hotels hindered and made it impossible to access for most people with disabilities. The study had intentional sample of establishments visited in the city. Data collection was performed by form check list type and photographs on site, whose collection formed the "Matrix Accessibility", which was guided by ABNT NBR9050-2004 and Decree nº. 5,296/04 which regulates the Federal Law nº 10.098/00 and nº10.048/00. Relief Prefecture held through an agreement the works of public attractions that formed the Tourist Adapted Screenplay. After the works executed concludes through technical visit, which adjustments partially met the current legislation, but offered a choice of leisure and consequently the guarantee of the right to accessible tourism.

Introdução

O último Censo do IBGE (2010)[3] realizado no país mostra que 23,9% da população brasileira, ou seja, 45.623.910 (quarenta e cinco milhões, seiscentos e vinte e três mil, novecentas e dez) apresenta pelo menos uma das deficiências investigadas, em diferentes graus de dificuldade de visão, audição, motora e mental/intelectual.

Tipos de deficiência	População
Deficiência Visual	**35.791.488**
Totalmente cega	528.624
Grande dificuldade	6.056.684
Alguma dificuldade	29.206.180
Deficiência Auditiva	**9.722.163**
Totalmente surdo	347.481
Grande dificuldade	1.799.885
Alguma dificuldade	7.574.797
Deficiência Motora	**13.273.969**
Não consegue de modo algum	740.456
Grande dificuldade	3.701.790
Alguma dificuldade	8.831.723
Deficiência Mental/Intelectual	**2.617.025**

Tabela 01 - Censo 2010

O Censo Demográfico é uma pesquisa realizada pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) a cada dez anos. Através do Censo são compiladas informações sobre toda a população brasileira. Os dados descreveram a prevalência dos diversos tipos de deficiência e as características das pessoas que compõem esse segmento da população. A deficiência é classificada pelo grau de severidade de acordo com a percepção das próprias pessoas entrevistadas sobre suas funcionalidades. Permite se quantificar a presença de pessoas com deficiência em idade de atuar no trabalho formal, pessoas com deficiência “ocupadas”, níveis de escolaridade, distribuição das deficiências por grupo de idade, etc.

Como observado nos últimos anos, a falta de comprometimento dos setores públicos e privados e o descumprimento da legislação vigente no âmbito da acessibilidade não promove a plena inclusão da pessoa com deficiência na sociedade, impedindo o exercício da autonomia e a participação social, podendo interferir ou prejudicar no seu desenvolvimento ocupacional, cognitivo e psicológico[4].

Para Romeu Sassaki (2009)[5], o termo acessibilidade, historicamente tem sua origem na década de quarenta, para designar a condição de acesso das pessoas com deficiência vinculada ao surgimento dos serviços de reabilitação física e profissional.

Nos anos 1960 o tema avançou dentro das universidades. Em conformidade com a NBR ABNT9050, da Associação Brasileira de Normas Técnicas[6] Acessibilidade é "a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos". Contudo este conceito foi se ampliando no decorrer dos anos e abrangendo diversas ramificações, além da adaptação do ambiente físico.
Em 1970, Sassaki[7] mencionou que avançou a iniciava e a discussão sobre a importância do desenho universal, para eliminar a barreira arquitetônica. Segundo a (Lei nº10.098/00)[8] barreira arquitetônica é qualquer elemento natural, instalado ou edificado que impeça a aproximação, transferência ou circulação no espaço, mobiliário ou equipamento urbano e podem estar presentes no meio urbano, nas edificações, nos transportes e nas comunicações.

Em 1980 o Programa de Ação Mundial para Pessoas Portadoras de Deficiência Física das Nações Unidas (ONU, 1982)[9] declara que:

Os países membros devem garantir que pessoas com deficiência tenham as mesmas oportunidades de desfrutar de atividades recreativas que têm os outros cidadãos. Isto envolve a possibilidade de frequentar restaurantes, cinemas, teatros, bibliotecas, etc., assim como locais de lazer, estádios esportivos, hotéis, praias e outros lugares de recreação. Os países membros devem tomar a iniciativa removendo todos os obstáculos neste sentido. As autoridades de turismo, as agências de viagens, organizações voluntárias e outras envolvidas na organização de atividades recreativas ou oportunidades de viagem devem oferecer serviços a todos e não discriminar as pessoas com deficiência.

O tema ficou mais presente no Brasil com a criação da Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - CORDE em 1986. A Lei nº 7.853/89 e o Decreto nº 3.298/99[10] balizaram a política nacional para integração da pessoa portadora de deficiência criando assim as principais normas de acessibilidade para deficientes.

Em 1988[11] a Constituição Brasileira foi promulgada com destaque para aspectos que garantem o acesso à cidadania e as premissas de acessibilidade como as

normas de construção e adaptação dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência.

Em 2000 foram sancionadas as Leis nº. 10.048/00[12] e nº. 10.098/00, estabelecendo normas gerais de atendimento prioritário e critérios para a promoção da acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Em 2004 é criado o Programa Nacional de Acessibilidade com base no (Decreto nº. 5.296/04) [13] que menciona:

Ações de apoio e promoção de capacitação e especialização de recursos humanos em acessibilidade e ajudas técnicas, o acompanhamento e aperfeiçoamento da legislação sobre acessibilidade, a edição, publicação e distribuição de títulos referentes à temática da acessibilidade, a cooperação com Estados, Distrito Federal e Municípios para a elaboração de estudos e diagnósticos sobre a situação da acessibilidade arquitetônica, urbanística, de transporte, comunicação e informação, o apoio e realização de campanhas informativas e educativas sobre acessibilidade, a promoção de concursos nacionais sobre a temática da acessibilidade; e estudos e proposição da criação e normatização do Selo Nacional de Acessibilidade.

Dentro desse conceito de acessibilidade em 2008, o Ministério do Turismo desenvolveu de uma iniciativa pioneira no segmento de Turismo de Aventura e Acessibilidade. O destino escolhido foi a cidade de Socorro localizada a 130 km de São Paulo. Atualmente o município é conhecido como Destino Referência em Turismo Adaptado[14].

Em 2007/2008 foram realizados testes de campo em equipamentos de aventura, onde as pessoas com deficiência participaram de forma efetiva no processo realizando atividades de aventura como: arvorismo, tirolesa, rapel, rafting, bóia-cross e fora de estrada.

Com base nas diferentes experiências realizadas nos testes de campo, foi elaborada uma matriz que serviu como referência para identificar quais são as atividades que podem ser praticadas pelas pessoas com deficiência e quais são as adaptações e sistemas de segurança necessário para atividades. Com o estudo realizado pela ONG Aventureiros Especiais[15] foi possível às pessoas com diversos tipos de deficiência praticarem com segurança e conforto diversas atividades de aventura, atendendo aos critérios estabelecidos pelo Programa Aventura Segura, lançado pelo Ministério do Turismo com o apoio do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE Nacional e executado pela Associação Brasileira de Turismo de Aventura[16], - ABETA utilizando as Normas Técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas[17] - ABNT.



Figura 01 – Testes de Campo

Já o Mapeamento de Acessibilidade, que é o tema principal deste artigo, permitiu que fosse elaborado um diagnóstico detalhado das condições de acessibilidade em que se encontrava o destino. Foi necessário articular com as organizações locais para obter apoio na realização do mapeamento, diagnóstico e assessoria técnica para adequação das estruturas públicas e privadas no município. Foram realizados cursos de qualificação aos prestadores de serviços turísticos, de apoio e turismo de aventura e desenvolvimento e produção de material técnico de cunho didático, comercial e operacional.


Figura 02 – Mapeamento de Acessibilidade

A prefeitura de Socorro ficou responsável pela adequação das estruturas públicas e criação de um roteiro turístico adaptado. O projeto teve que aliar a Atividade de Aventura com a Acessibilidade, por isso foi pioneiro no país.



Figura 03 – Mirante do Cristo com elevador

Metodologia

Os formulários de levantamento de campo

O elemento central do método utilizado no mapeamento foram as visitas técnicas com observações *in loco* e registro fotográfico, realizadas por profissionais técnicos em acessibilidade, os quais registraram em formulários padrões o atendimento aos requisitos da legislação e normas.

O formulário padrão[18] utilizado era denominado **Roteiro de Inspeção – Mapeamento de Acessibilidade.** Para cada setor avaliado, este formulário padrão era ajustado para inserção ou não de novas variáveis de avaliação. Este padrão foi utilizado para avaliar os setores prestadores de serviços turísticos e de apoio ao turismo.

O formulário descrevia os seguintes itens:

- Dados do estabelecimento pesquisado;
- Dados das instalações / edificação;
- Check list de verificação inicial do estabelecimento;
- Descrição do serviço prestado pela organização;
- Acessos externos à edificação;
- Acessos privados à edificação;
- Acessos aos ambientes internos;
- Sanitários;

- Autonomia e segurança;
- Pisos táteis de alerta;
- Pisos táteis direcionais;
- Sinalização Braille;
- Sinalização de equipamentos;
- Rampas, escadas e tratamento de desníveis;
- Recepções;
- Estacionamento ou locais de embarque / desembarque;
- Mobiliário, bebedouro, telefone acessível e TPS (Telefone para Surdos);
- Comunicação sonora para pessoas com deficiência visual.

O procedimento para diagnosticar a situação atual foi:

- Identificar cada barreira existente;
- Fotografar;
- Preencher os formulários técnicos com as todas as informações pertinentes;
- Compilar os dados do check list;
- Nomear e numerar as fotos por equipamento;
- Definir o parecer conclusivo;
- Sugerir a síntese da avaliação de acessibilidade em consonância com a ABNT NBR9050.

Relatório de acessibilidade

Após o procedimento do diagnóstico foi possível emitir pareceres conclusivos sobre a acessibilidade nos diferentes segmentos e setores de serviços turísticos, públicos e privados. Os relatórios de mapeamento trouxeram observações sobre os estabelecimentos visitados e foram divididos por setor de serviços.

Na ocasião foi elaborado um mecanismo que permitiu avaliar em que nível de acessibilidade a edificação ou atrativo se encontrava. Trata-se do Índice de Acessibilidade, que demonstrou o grau de conformidade com as normas obrigatórias de acessibilidade. Na época nenhum estabelecimento atendeu plenamente a acessibilidade exigida pela ABNT NBR 9050.

A matriz de acessibilidade

Todas as informações obtidas no Roteiro de Inspeção e no Relatório de Acessibilidade foram compiladas numa matriz de avaliação, denominada Matriz de Acessibilidade, que nos permitiu identificar uma visão geral e ampla da situação do destino turístico, facilitando a tomada de decisões e formulações de políticas públicas voltadas para o setor público ou privado.

Também foram estabelecidas metas para que cada setor promovesse os ajustes em conformidade com a ABNT NBR9050, assim como planejamento dos investimentos necessários ao longo do tempo. No caso da cidade de Socorro, a Matriz de Acessibilidade foi desenvolvida no seguinte formato:

MATRIZ DE ACESSIBILIDADE/DESTINO ADAPTADO						
COMPONENTES	**SITUAÇÃO ATUAL**	**SITUAÇÃO DESEJADA**	**AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS**	**RESPONSÁVEIS**	**PARCEIROS**	**PRAZOS**
PORTAIS						
RODOVIÁRIA						
AEROPORTO						
SINALIZAÇÃO TURÍSTICA						
MEIOS DE HOSPEDAGEM						
MEIOS DE ALIMENTAÇÃO						
ATRATIVOS TURÍSTICOS						
OUTROS SERVIÇOS						
MEIOS DE TRANSPORTE						
ACESSIBILIDADE FÍSICA, MOBILIÁRIO URBANO, COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO						

Tabela 02 – Matriz de Acessibilidade

Os modelos dos itens Roteiro de Inspeção, Relatório de Acessibilidade e a Matriz de Acessibilidade podem ser encontrados no link:
http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOLUME_II_Mapeamento_e_Planejamento_-_Acessibilidade_em_Destinos_Turxsticos.pdf

Apresentação dos resultados

Esta seção apresenta os resultados obtidos por meio do mapeamento de acessibilidade, conforme os padrões técnicos testados e estabelecidos na ABNT NBR 9050, que assegura o direito de acesso, circulação e utilização de espaços públicos e privados por pessoas portadoras de deficiências ou com mobilidade reduzida.

Todos os locais foram avaliados a partir da avaliação dos acessos externos à edificação, acessos privados à edificação, acessos aos ambientes internos, sanitários, autonomia e segurança, pisos táteis de alerta, pisos táteis direcionais, sinalização Braille, sinalização de equipamentos, rampas, escadas e tratamento de desníveis, recepções, estacionamento ou locais de embarque /desembarque, mobiliário, bebedouro, telefone acessível e TPS (telefone para surdos) e comunicação sonora para pessoas com deficiência visual.

Segue abaixo os índices de acessibilidade de cada segmento:

Turismo Aventura / Ecoturismo | 06 estabelecimentos - Dos estabelecimentos avaliados, somente 17% apresentaram boa condição de acessibilidade. 83 % dos estabelecimentos apresentaram pouca acessibilidade. Podemos verificar também o modelo do gráfico utilizado para cada segmento visitado.

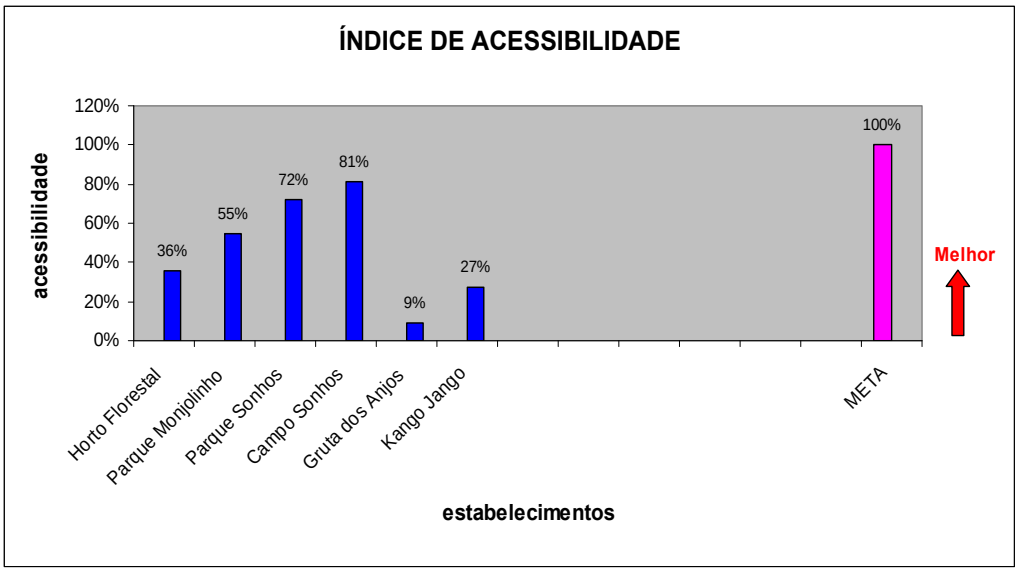


Gráfico 01 - Exemplo de gráfico

Turismo Saúde | 06 estabelecimentos - Dos estabelecimentos avaliados, somente 17% apresentaram pouca condição de acessibilidade. 83 % dos estabelecimentos não atenderam ao mínimo de acessibilidade.

Turismo Rural | 03 estabelecimentos - Dos estabelecimentos avaliados, 33% apresentaram pouca acessibilidade, atendendo ao mínimo exigido. 67 % dos estabelecimentos não atenderam ao mínimo de acessibilidade.

Turismo de Negócios e Eventos | 02 estabelecimentos - 25% dos estabelecimentos avaliados apresentaram pouca condição de acessibilidade. 75 % dos estabelecimentos não atenderam ao mínimo de acessibilidade.

Turismo Cultural | 06 estabelecimentos - Dos estabelecimentos avaliados, somente 17% apresentaram pouca condição de acessibilidade. 83 % dos estabelecimentos não atenderam ao mínimo de acessibilidade.

Outros Serviços - | 16 estabelecimentos – Dos estabelecimentos avaliados 7% apresentaram pouca condição de acessibilidade. 93 % dos estabelecimentos não atenderam ao mínimo de acessibilidade.

Meios de Hospedagem | 12 estabelecimentos – Dos estabelecimentos destinados aos meios de hospedagem avaliados, 17% apresentaram pouca condição de acessibilidade atendendo ao mínimo de acessibilidade exigido. 83% dos estabelecimentos não atenderam ao mínimo de acessibilidade.

Dentre os meios de hospedagem visitados na época apenas os Hotéis Campos dos Sonhos e Parque dos Sonhos contavam com pouca condição de acessibilidade. Atualmente são certificados em acessibilidade de acordo com a norma técnica ABNT NBR 9050. O Hotel Fazenda Campo dos Sonhos ganhou o prêmio de "O Melhor em Turismo Responsável Mundial e o Melhor para Pessoa com Deficiência 2014" em Londres, e o principal prêmio concedido pelo governo federal brasileiro que é o "Prêmio dos Direitos Humanos 2014".



Figura 04 – Hotel Campo dos Sonhos

Meios de Alimentação | 13 estabelecimentos - Dos estabelecimentos destinados aos meios de alimentação avaliados, 8% apresentaram boa condição de acessibilidade atendendo parcialmente aos itens exigidos. 15 % dos estabelecimentos apresentaram pouca acessibilidade, atendendo ao mínimo de acessibilidade. 77% não atenderam ao mínimo de acessibilidade.

Estabelecimentos Bancários | 07 estabelecimentos - 14% dos estabelecimentos avaliados destinados aos serviços bancários apresentaram pouca condição de acessibilidade atendendo ao mínimo de acessibilidade exigido. 86% não atenderam ao mínimo de acessibilidade.

Órgãos Públicos | 07 estabelecimentos - Os estabelecimentos avaliados e destinados aos serviços públicos apresentaram pouca condição de acessibilidade não atendendo ao mínimo de acessibilidade.

Roteiro Cultural dos Casarões Públicos | 10 estabelecimentos - Dos Casarões Públicos apenas a Igreja Matriz de Nossa Sra. do Perpétuo Socorro oferece acesso por meio de rampas nas duas laterais. Dos Casarões Privados apenas o Casarão José B. Pereira de Araújo, denominado Cantina Bendita Massa atende ao mínimo de acessibilidade.

Saúde | 02 estabelecimentos - Os estabelecimentos destinados aos serviços de saúde avaliados apresentaram pouca condição de acessibilidade atendendo ao mínimo de acessibilidade. Observamos durante e após a conclusão do projeto Socorro Acessível que muitas ruas do centro da cidade são estreitas, algumas em mal estado de conservação e com muitas interferências que prejudicam a circulação.

Nestas calçadas, a instalação do piso tátil de alerta não foi adequada e em muitos casos instalados erroneamente e sem necessidade, pois não existiu um planejamento para instalação de rotas acessíveis. O piso tátil serve para orientar as pessoas com deficiência visual em seu deslocamento permitindo identificar eventuais desníveis e obstáculos, devendo ser utilizado em áreas de circulação, onde não houver guia de balizamento e em espaços amplos.

Considerações finais

Conforme apresentado na introdução deste artigo, o Brasil desenvolveu ao longo dos últimos anos, instrumentos legais[19] para garantir acessibilidade e inserção do desenho universal nos projetos de natureza arquitetônica e urbanística, de comunicação e informação, de transporte coletivo, bem como na execução de qualquer de obra.

Dentro desta visão o Ministério do Turismo, através do Programa Turismo Acessível vem incentivando medidas que visam a promoção da inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência no turismo, permitindo utilização dos equipamentos turísticos com segurança e autonomia.

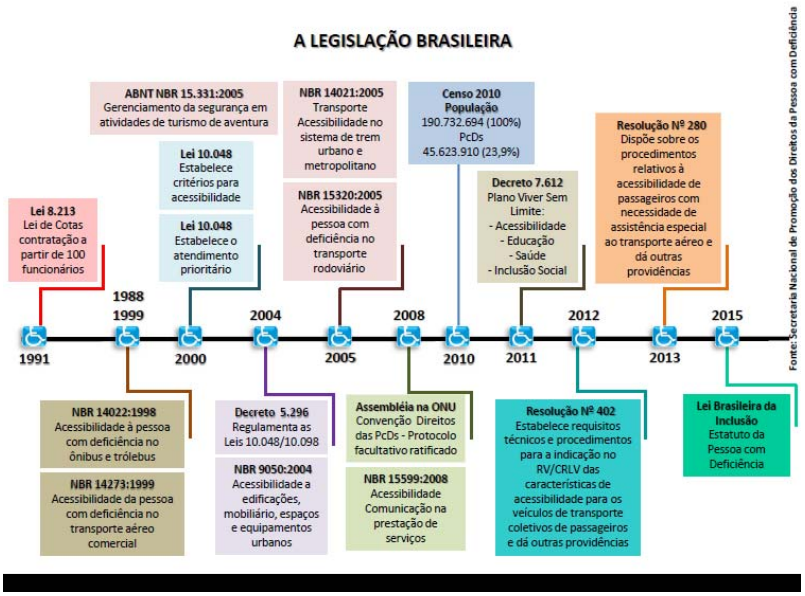


Figura 05 – Linha do tempo da acessibilidade

Bibliografía

- http://www.faders.rs.gov.br/legislacao/6/392
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro WVA 1997.
- http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/publicacoes/cartilha-do-censo-2010-pessoas-com-deficiencia
- CLEMENTE, Carlos Aparício: Lei de cotas para trabalho de pessoas com deficiência: análise e fundamentação dos principais argumentos favoráveis e contrários ao seu cumprimento/ Carlos Aparício Clemente – São Paulo: [s.n.], 2015. 125 p. Orientador: Profª. Dra. Ana Cláudia Moreira Cardoso
- Trabalho de Conclusão de Curso (Ciências do Trabalho) – Escola DIEESE de Ciências do Trabalho.
- Deficiência 2. Trabalho 3. Lei de Cotas I. Carlos Aparício Clemente II. Trabalho de Conclusão de Curso III. Escola DIEESE de Ciências do Trabalho IV. Título.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. Revista Nacional de Reabilitação (Reação), São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências a edificações, espaço, mobiliário e equipamentos 8 urbanos (NBR 9050:2004, válida a partir de 30/6/04). Rio de Janeiro: ABNT, 2004.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. Revista Nacional de Reabilitação (Reação), São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.
- Brasil. Lei n° 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. [online] [acesso 2003 maio 20
http://www.acessibilidade.org.br/Lei%20Acessibilidade10098.htm
- Programa de Ação Mundial para Pessoas Portadoras de Deficiência Física das Nações Unidas (ONU, 1982).
- Decreto nº 3.298/99 regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências.
- Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – CORDE (BR). [online] [acesso 2002 jan 04] Disponível em: http://www.mj.gov.br/sndh/projetos_corde_acessibilidade.htm.
www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Legislacao_Federal_sobre_os_DPD.pdf
- Lei 10.048/00 - Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.
- Decreto n. 5.296/04 - Regulamenta as Leis n°s 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.
http://www.destinosreferencia.turismo.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=248&Itemid=108
http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOLUME_IV_Bem_Atender_no_Turismo_de_Aventura_Adaptada.pdf
- Manual de boas práticas de acessibilidade em ecoturismo e turismo M. 294 de aventura / ABETA e Ministério do Turismo. – Belo Horizonte: Ed. Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura, 2010. 40 p. (Série Aventura Segura) ISBN: 978-85-62714-11-5 1. Acessibilidade. 2.Ecoturismo. 3.Turismo de aventura. I. Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura. II. Ministério do Turismo. CDD: 338.4791 CDU: 380.8
- Brasil. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Turismo e acessibilidade: manual de orientações / Ministério do Turismo, Coordenação - Geral de Segmentação. – 2. ed. – Brasília: Ministério do Turismo, 2006. 294 p. em várias paginações. : il. ; 29,7 cm.
http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOLUME_II_Mapeamento_e_Planejamento_-_Acessibilidade_em_Destinos_Turxsticos.pdf

http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Legislacao_Federal_sobre_os_DPD.pdf

Cristiane Ecker Fornazieri

- Consultora de Acessibilidade e Inclusão.
- Atua há mais de 20 anos na elaboração de projetos de Turismo Acessível e Acessibilidade em municípios, através da definição de metodologia e ferramentas que serão utilizadas para alcance dos resultados estabelecidos, coordenação da equipe técnica, monitoramento e avaliação quantitativa e qualitativa, elaboração e desenvolvimento textual de relatórios técnicos e documentos diversos.
- Realiza palestras e treinamentos voltados ao atendimento da pessoa com deficiência e mobilidade reduzida.

La gestión pública para la accesibilidad en el sector turístico

María Claudia Mazza
(Argentina)

En América Latina y el Caribe vuelve el debate sobre el valor de la política pública el papel del Estado en su acepción más amplia, así como sobre la importancia del funcionamiento del sector público (la gestión pública) y las instituciones para conducir y enfrentar los asuntos de interés público. Se trata de construir visiones de país con el mayor acuerdo posible y de garantizar la continuidad en el tiempo de las que, por su naturaleza, son políticas de Estado y que, por tanto, trascienden los períodos de gobierno. [40]

En el marco de un nuevo año de celebración del día del turismo, me interesaría compartir con ustedes, algunos lineamientos reflexivos para insertar a este debate, cuestiones relacionadas con la gestión de políticas públicas del sector turístico y su articulación con temas como el de discapacidad y accesibilidad.

La gestión de gobierno, es la representación de una autoridad del sistema democrático delegada por el pueblo a través del sufragio, con la intención de establecer diferentes acciones compatibles con una administración genuina de los bienes públicos que brinden servicios e infraestructura al ciudadano para lograr el bienestar colectivo.

La gestión debe contener una serie de lineamientos que estimulen el proceso de diferentes políticas públicas que eleven la calidad de vida de la sociedad. En razón de ello se debería diseñar una valoración de las prioridades sociales, atendiendo cuestiones de corto-mediano y largo plazo.

Pero…¿de dónde venimos? Según Albert Hirschman (1964) citado por Oscar Oszlak (2013), plantea que en casos latinoamericanos la falta de previsibilidad en las acciones es una constante. La formulación como la implementación de las políticas públicas en estos territorios, se establece a partir de la urgencia y por consecuencia, una nula o escasa información de la situación o realidad de la problemática.

En este contexto, se establecían acciones en la mayoría de los casos, con gran sentido de la improvisación. Con estructuras organizativas amplias, con superposición de tareas y burocracia. Así también, se observaban que ciertos lineamientos de abordaje político se establecían como consecuencia de una intencionalidad en la evasión, para evitar los controles o monitoreos de las

[40] Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) Cepal. Panorama de la gestión pública en América Latina En la Hora de la Igualdad. Disponible en: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3956/1/S1100624_es.pdf

acciones fijadas en el ejercicio de las responsabilidades gubernamentales. Se advertían diseños de planes-proyectos o programas sin la especificación de las diferentes razones por las que se llevarían a cabo dichas acciones, como la omisión de metas esperadas, o las de cualquier tipo de indicadores que puedan representar la contrastación entre los resultados esperados y lo logrado.

No obstante, en estos últimos años, como consecuencia de la crisis fiscal en los países desarrollados entre otras grandes cuestiones que afectaban la gobernabilidad, han dejado evidencia sobre la mala utilización de los recursos públicos. Esta crisis, ha sido representada también en estas regiones, pero principalmente por la mala administración de las acciones sociales, sumado a la vulnerabilidad territorial que transitó consecuentemente los traspiés de la crisis de los países “avanzados”.

En este escenario, se comienza a gestar con mayor preponderancia en algunos países de esta región, una expresión de deseo o referente a alcanzar, la aplicación de procesos de gestión pública que establezcan la construcción de territorios de configuración colectiva de enfoque integral que promueva el desarrollo de un país- provincia o localidad, a partir del achicamiento del déficit fiscal del modelo anterior, con una mayor presencia en lo social, como así también, la modificación de otras situaciones problemáticas puntuales de interés comunitario.

Se promueve un Estado pluralista, en el que se estimule una nueva mirada entre la relación del Estado y la administración pública. Y como consecuencia, se revaloriza la estructura organizacional y social para alcanzar la eficiencia, con modelo de producción de bienes públicos de calidad, junto a un sistema de control del accionar del Estado en el que la figura del ciudadano adquiera mayor relevancia y protagonismo como agente controlador de las responsabilidades de la función pública.

Se comienzan muy lentamente, a utilizar con mayor responsabilidad, al planeamiento estratégico, como herramienta de la gestión y como proceso de liderazgo gubernamental. Allí se establecen horizontes de largo plazo, con la flexibilidad necesaria para establecer modificaciones o redireccionamiento en la marcha como consecuencia de contextos cambiantes. Se presupone menor incertidumbre, minimización de riesgos. La utilización de este instrumento, ya no para complacer lineamientos de exigencia internacional, sino como una viabilidad de la gobernabilidad local.

Es menester resaltar que la planificación estratégica es abordada principalmente, mediante la aplicación de diferentes modelos de participación, con el propósito de legitimar el proceso. Las administraciones nacionales como internacionales, transitan una nueva forma de gestionar a partir de la “interacción” con el ciudadano en los diferentes roles de interés. Como consecuencia de ello se configura con la información o realidad territorial, el conocimiento como parte de un diagnóstico o situación. Pero así también una interacción en el resto del

proceso planificador, en el que se asegure su implementación. La Comunidad en su conjunto, "convertida" en actores políticos comprometidos en colaborar y controlar el accionar gubernamental. En tanto una sociedad civil concernida en acompañar las transformaciones sociales, a partir de la conjugación de intereses múltiples y consecuente del fortalecimiento democrático.

"El Estado es la organización política de la sociedad que sintetiza un conjunto de capacidades al servicio del bien común. Es la institución que por excelencia permite a la sociedad que su vida civil y pública se desenvuelva con principios, normas, reglas y criterios de institucionalidad. En este orden de ideas, la descentralización es una estrategia para distribuir el poder, por cuanto al transferir a los gobiernos locales atribuciones, recursos, información y decisiones, descongestiona el proceso del gobierno y da mayor consistencia al Estado y a la sociedad misma".[41]

En este contexto, en la actualidad aún se visualizan en el sector turístico, acciones en la administración gubernamental de diferentes sectores de la estructura, con implementación de políticas públicas aisladas. A modo de representación de la realidad a fin, observamos a la cartera de gobierno como la de Medio Ambiente, implementando aisladamente acciones concretas en relación al turismo. Este, es un fiel reflejo de la necesidad de un trabajo organizado y coordinado colectivamente en la que se involucre la idoneidad y esfuerzo de aquellos sectores que se encuentran asociados al tema o a la problemática a modificar o intervenir.

Establecer lo que llamaríamos "idoneidad solidaria". El aporte de su conocimiento y la puesta en servicio de la capacidad de su cartera administrativa, configuran intervenciones de coordinación momentánea intraestructural gubernamental para enriquecer la implementación de políticas públicas integrales de un sector determinado. Vale decir que se focaliza en una intervención Estatal sinérgica en la se contemple la calidad, menor costo de implementación, mayor consenso, credibilidad y mayor apoyo político. En razón de ello importan los procesos por los que se logran los resultados[42]. Según el Bid (1997), una política inteligente es la que se: especifica, pero también se mide, se es precisa, realista y limitada en el tiempo. Y para ello, dependerá de un accionar interministerial, trasversal, multidimensional, interregional y multidisciplinar.

Es una forma de gestión en la que se trabaja de lo general a lo particular del tema. Una estructura administrativa que advierte de lineamientos generales del tema convocado, en tanto la necesidad específica de competencia de cada área de gobierno, trabajará para su mayor profundización y especificidad.

Estos cambios en la forma de gobernar, con una estructura moderna y descentralizada pero interdependiente, nos pone nuevamente en vigilia, para

[41] Guía sobre diseño y gestión de la política pública / Edgar Ortegón Quiñones. Bogotá: Organización del Convenio Andrés Bello, Colciencias, Instituto de Estudios Latinoamericanos. 2008.
[42] Manual de planificación, seguimiento y evaluación de los resultados de desarrollo. PNUD (2009)

repensar la interacción que promueva la gestión pública eficiente en materia turística.

En un contexto de descentralización, la coordinación del trabajo colectivo debe poseer una figura gubernamental con funcionalidad y poder de intervención sobre el orden ministerial hacia abajo de la cartera administrativa gubernamental. Por lo general, el rango de poder ejecutor como jefatura de gobierno o de asuntos estratégicos son figuras que contemplan la abarcabilidad necesaria para contribuir como líder de perfil técnico y político a la conciliación en la acción grupal. La persona que represente esta área, deberá establecer órdenes de responsabilidades, atribuciones, roles, financiamiento y funciones para el tema-proyecto que se establezca sobre la prioridad que allí se determine.

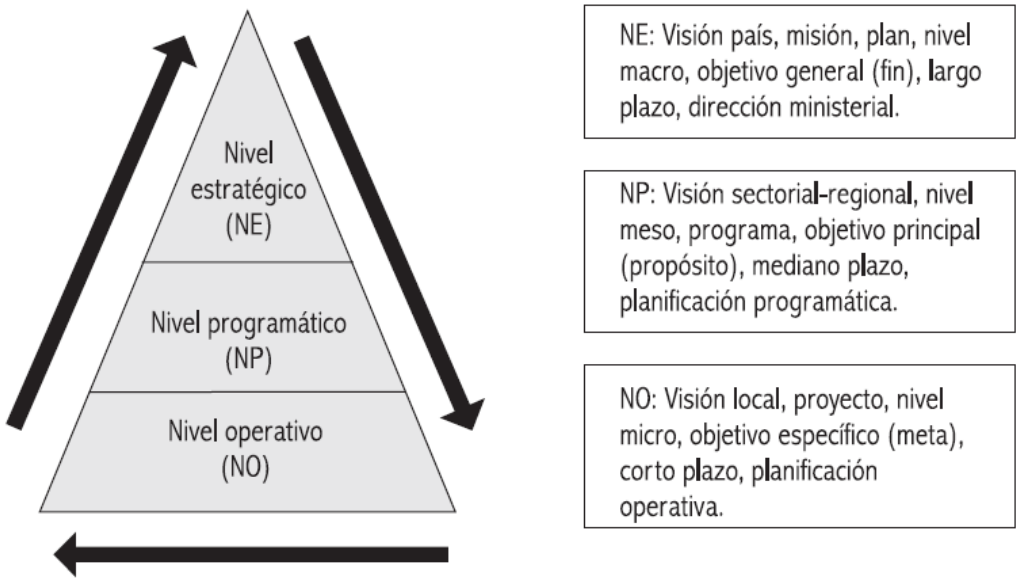
La coordinación debe ser vertical, horizontal y trasversal en la estructura organizativa de gobierno, en intervenciones territoriales como nacionales, provinciales o locales, trabajado entre ministerios o sectores administrativos y actores comunitarios. También es posible establecerse intervenciones propiciadas desde la cúspide hacia abajo o viceversa.

Si bien la estructura organizativa de un gobierno, debería reflejar el orden de prioridades que propone para llevar a cabo las diferentes políticas de Estado en beneficio y orden público. Es relevante analizar, de acuerdo al escenario planteado arriba, cómo se deberían tal vez gestionar las políticas públicas en razón de la relación de la actividad turística, la discapacidad y accesibilidad turística, en un espacio de consenso.

Estos ejes de abordaje, constituye uno de los tantos escenarios complejos en el desarrollo de una política pública, dado a que se requiere de una articulación trasversal en la estructura gubernamental para ser abordados. Son temas en los que se vinculan cuestiones sociales, económicas, urbanísticas, territoriales y legales entre otras tantas. Por ejemplo, para poder desarrollar la actividad turística accesible, es necesario contar con un diseño del espacio inclusivo. Y para ello, debemos trabajar en el área de planeamiento o urbanismo, en el que se implementen acciones que minimicen las barrearas arquitectónicas del territorio entre otras tantas barreras. Pero por otra parte, es necesario establecer líneas de acción que estimulen la voluntad del sector privado para desarrollar alojamientos, actividades, transporte o restaurantes cada vez más accesibles. O para que el sector público y privado sea más eficiente, contar con personal capacitado para atender las necesidades de este colectivo social, y en consecuencia una eficaz capacitación. Así también podría inferirse en un abordaje social, en el que se incluye en la actividad turística a personas con alguna discapacidad, que a su vez, podrían estar transitando situación de vulnerabilidad económica, pero con igualdad de derechos como ciudadano de este país. O la construcción de un marco regulatorio con normativas consecuentes con la accesibilidad.

En este escenario, en el que lo interdisciplinar promueve la necesidad de un trabajo sinérgico, se presenta a continuación un gráfico que configura una

estructura administrativa posible en la gestión pública, discriminada por niveles de intervención a partir de su diseño y su implementación.



Fuente: Guía sobre diseño y gestión de la política pública, pp 75.

Se observan tres instancias de intervención en el diseño y gestión de la política pública en el que se diferencia el grado de profundización con el tema a incidir, la temporalidad de su abordaje y la estrategia y consenso entre instituciones y asociación civil en cada nivel:

Nivel Estratégico o nivel macro:
Es una instancia de la intervención máxima, en la que se postulan los lineamientos genéricos o estrategias del tema o prioridad a trabajar. Allí emerge la visión deseada por parte del interés colectivo en relación al camino que se proponen alcanzar en referencia a un país, provincia o localidad. Construye la misión que promueve la respuesta a la meta a promover. Se establece una gestión estratégica que estimula la configuración de un contexto favorable para llevar a cabo su abordaje. Para ello deberá determinarse las áreas intervinientes de la estructura gubernamental, buscar consenso, y delimitar responsabilidades en la delegación de mando para la configuración de esas políticas públicas.

Nivel Programático o nivel meso:
Es un momento en el que se establece un trabajo entre instituciones y/o áreas de gobierno, en donde se amortigua con los extremos de los niveles de gestión macro-micro. En razón de ello, revela su importancia para articular aquellas políticas de trabajo trasversal. Allí se postula el diseño de los programas de mediano plazo. Su relevancia radica en el proceso y no en el resultado, dado a la tarea táctica –consenso, supervisión y seguimiento de las metas- que deberá representar.

Nivel operativo o nivel micro:
Es una instancia en la que se trabaja en la línea local en la que establece la especificidad de la necesidad local, pero con la "coherencia" del postulado estratégico del nivel superior o nacional. Es el espacio en el que se lleva a cabo la actividad de ejecución. Y en este sentido se estrecha la relación de financiamientos para lograr el accionar de los proyectos. Aunque en este nuevo paradigma de desarrollo se visualizan algunos "audaces" en la descentralización financiera, ante organismos internacionales y gobiernos locales. En síntesis, es el momento en el que concluyó el accionar político para dar lugar al tecnicismo de la intervención.

En el modelo planteado, de la Gestión nacional, se observa como susceptible de ser replicado en la gestión pública en la esfera provincial o local aportando a la singularidad del territorio en el que se esté trabajando. En este sentido se podrían construir niveles de gestión macro-meso y micro desde una gestión provincial o local.

En asociación al eje temático del sector turístico que propusimos anticipadamente, podría entonces construirse una política pública integral en materia de accesibilidad en la que se establezcan acciones que involucren las diferentes aristas que comprende la temática a abordar y que se encuentran circunscriptos a algunos de los sectores del organigrama de gobierno, como por ejemplo el actual ministerio de turismo. En este sentido, las intervenciones estarían conjugadas en los niveles de intervención meso y micro. En tanto el nivel estratégico estaría configurado a partir del establecimiento de políticas públicas que promuevan la inclusión social.

La intervención en el nivel meso, constituye el trabajo trasversal, en el que se establecen intervenciones estratégicos integrales a nivel provincial o local. Pero también comprendemos que este modelo sobre niveles de gestión de la política pública es susceptible de replicar en el resto de las jurisdicciones territoriales –provincial, local-, por comprender la existencia de una autarquía gubernamental, ideologías partidarias antagónicas o visiones diferentes a la establecida a nivel nacional o por cualquier otra razón. Pero que a su vez, el contexto de un nuevo paradigma de desarrollo, podría promover este escenario "unilateral" en tanto los recursos sociales-territoriales lo viabilicen.

En ese caso podría configurarse una política de accesibilidad en la que se promueva un plan de accesibilidad provincial, y un trabajo con profundización en materia social (con pensiones no contributivas), turística (con turismo social, buenas prácticas, etc.), económica (subvenciones a las instituciones que promueven el empleo a personas con alguna discapacidad) por citar algunas de ellas, en el nivel meso, pero en el ejercicio de una intervención provincial.

En síntesis, de acuerdo a la configuración planteada en el gráfico, podríamos inferir sobre la existencia de dos caminos alternativos para escoger en la gestión pública. Una gestión que determina trabajar sobre las líneas de acción que

propone el Estado nacional, replicando su categoría meso o micro (programático y operativo respectivamente) para la profundización de las políticas públicas. Y en este caso podría corresponderse al ejercicio establecido en la "equiparación" de leyes nacionales, provinciales y municipales. Se incorporan cuestiones de orden singular al territorio en el que se proponga como eje referente, pero siempre considerando los lineamiento generales de la "Ley madre".

O una segunda opción, en la que concuerda que los ejes de categorización macro que diseña el Estado nacional, se "rediseñan" en las intervenciones provinciales o locales pero sin la consideración de estos grandes ejes generales. En afirmación a ello, se podrían visualizar algunos de los Planes Estratégicos de Desarrollo Turísticos de las provincias argentinas, que se configuraron sin interrelacionar ejes relevantes promovidos en el Plan Federal Estratégico de Desarrollo Sustentable del país[43]. Este último caso podría visualizarse en abordajes de intervenciones provinciales y un poco menos usuales en gestiones municipales. En razón de ello se establece una nueva visión de abordaje de la política pública que reconfigura la línea de acción.

Probablemente en estos dos contextos posibles, tengamos que repensar las acciones conjuntas, respondiéndonos interrogantes como por ejemplo: ¿Cómo se desarrolla la agenda de gobierno en materia de prioridades según cada jurisdicción?; ¿Las prioridades enmarcadas a nivel nacional, son equiparables en el resto de las jurisdicciones territoriales?; En el caso de no corresponderse los lineamientos del Estado nacional y provincial o municipal, ¿cómo se reorganizan las prioridades?; ¿Quién establece la interconexión de los temas?; O ¿Cómo deberían interrelacionarse la participación presupuestaria o la financiación cuando los temas requieren de un trabajo integral?; ¿Cómo se establecerían las auditorías internas y/o externas de evaluación de procesos y resultados?

Bibliografía

- Banco Interamericano de Desarrollo (Bid) y Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) Modelo Abierto de Gestión para Resultados en el Sector Público. (2007) Disponible en: http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36597755
- Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) Cepal. Panorama de la gestión pública en América Latina En la Hora de la Igualdad. Disponible en: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3956/1/S1100624_es.pdf
- Manual de planificación, seguimiento y evaluación de los resultados de desarrollo. PNUD (2009). Disponible en: http://web.undp.org/evaluation/evaluations/handbook/spanish/documents/manual_completo.pdf
- Ortegón Quiñones, Edgar. Guía sobre diseño y gestión de la política pública / Edgar Ortegón Quiñones. Bogotá: Organización del Convenio Andrés Bello, Colciencias, Instituto de Estudios Latinoamericanos. 2008. Disponible en: http://ielat.com/inicio/repositorio/guia_gestion_politicas_publicas_ortegon.pdf
- Oscar Oszlak. Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública. Colección de documentos de trabajo sobre e-Gobierno 5. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe – Red GEALC. Septiembre de 2013.
Disponible en: https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5RG.pdf

[43] Mazza, C (2015). "Planes estratégicos de turismo para el desarrollo local en la región turística norte. Una propuesta de análisis a partir del Método de los "Interrogantes Fundamentales". Asociación española de expertos científicos en turismo. AECIT. Revista de análisis turístico, n 19.

María Claudia Mazza

- Licenciada en Demografía y Turismo.
- Docente universitaria en diferentes instituciones. En la Universidad Nacional de Quilmes dicta las asignaturas de Planeamiento Turístico y Problemas Turísticos Contemporáneos, en la Licenciatura en Turismo y Hotelería, modalidad virtual. Departamento de Economía y Administración.
- Publica artículos, investigadora sobre temas relacionados con el planeamiento estratégico y la accesibilidad turística. Recientemente, desde el Proyecto de Extensión de Turismo accesible de la Universidad Nacional de Quilmes ha publicado una Guía de Hospitalidad para las personas con Discapacidad Intelectual.

Haciendo Turismo en un Parque para todos

Sandra Esparza Jácome
(Ecuador)

Es muy gratificante saber que este año se promueve el turismo para todos, entendiéndose un turismo amigable e incluyente con las personas con discapacidad, ya que “el turismo es un derecho de todos” y si consideramos que cada día avanzamos a la tercera edad… unos más rápidos que otros, se hace necesario entonces que todas las infraestructuras, productos y servicios sean accesibles y que permitan la mayor autonomía posible.

Pero, para lograr que el turismo sea para todos, primero se debe concientizar a los empresarios y a todo el personal relacionado con el sector turístico a través de invitaciones para realizar ciertas actividades, simulando tener algún impedimento como por ejemplo; movilizarse en sillas de ruedas, taparse los oídos o los ojos, simular el uso de muletas o bastones, llevar al bebé en el cochecillo, cargar maletas y paquetes, inmovilización de las manos, etc., y tratar de que recorran, por ejemplo, el hotel o restaurante en el que trabajan actuando como turistas, todo con el objetivo de comprender de alguna manera las necesidades de las personas con discapacidad al momento de encontrarse con un sinnúmero de barreras.

Al vivir esa experiencia se hará más fácil acatar las normas y leyes que existen sobre la eliminación de barreras o la accesibilidad, serán más conscientes de los cambios que hay que hacer en beneficio de las personas con discapacidad, de los adultos mayores de hoy y del futuro. Un factor que verán incrementar, es el económico debido a que un turista con discapacidad casi siempre viaja en compañía de dos o más personas y que al recibir una buena atención, con toda seguridad volverán y recomendarán a otros el establecimiento elegido.

Uno de los espacios más visitados por los turistas con y sin discapacidad son los parques o plazas que existen en todos los pueblos o ciudades ya sean grandes o pequeñas, ya que suele ser un sitio para descansar, un punto de encuentro o sencillamente se lo visita para pensar que otros lugares recorrer. Los niños que no tienen discapacidad y que hacen turismo junto a sus padres disfrutan mucho de los parques, pero estos espacios también deben ofrecer accesibilidad para que los niños con alguna discapacidad puedan recrearse en él y mejor si lo pueden hacer de manera autónoma. Los parques deben ser accesibles e incluyentes es decir amigables con todos, respetando así los Derechos de los niños con discapacidad.

Cada día se toma conciencia de la necesidad de crear espacios accesibles, pero se sigue creyendo que colocar rampas en los ingresos es la solución para los usuarios de silla de ruedas. Muchas de estas rampas tiene pendientes exageradas que provocan molestias y se convierten en un peligro para las personas con discapacidad visual o de baja visión, que al no encontrar elementos en el piso que

le den información a tiempo sobre la presencia de estas rampas llegan a tener caídas y en algunas ocasiones con consecuencias lamentables, incluso se debe pensar que quienes caminan hablando con un celular se tornan “ciegos puntuales” y terminan cayendo o golpeándose con objetos mal ubicados. Hay algunos parques que invitan a recrearse en espacios accesibles, pero al recorrerlos nos damos cuenta que lo prometido no existe, sólo hubo la buena intención pues dichas adecuaciones pasan a ser tentaciones difíciles de disfrutarlas.

Al momento de diseñar se debe considerar que existen un sinnúmero de discapacidades, investigar las barreras que impiden disfrutar de dichos espacios y crear zonas inclusivas para todos, mejor si se lo hace pensando en el manejo autónomo de los juegos o elementos que vayan a instalarse.

Son muchos los instrumentos legales que amparan los derechos de las personas con discapacidad, así como varios libros que orientan a la creación y construcción de espacios accesibles e incluyentes.

Parque central de San Juan, provincia de Los Ríos, Ecuador (sin remodelar)



Descripción: imagen de lo inaccesible que era el parque y los pocos servicios que ofrecía antes de la remodelación.

Parque central de San Juan, provincia de Los Ríos, Ecuador (Remodelado)



Descripción: imagen del parque remodelado, accesible e incluyente

La foto muestra las camineras accesibles, el murete de doble altura que se puede aprovechar como bancas de paso para niños, personas de baja estatura y adultos, cada banca tiene información para ser detectada por las personas de baja visión o no videntes.

En el 2012 se me da la responsabilidad de la remodelación del Parque central de San Juan, (provincia de Los Ríos, Ecuador), en una superficie aproximada a 1.000 m2, anteriormente el parque tenía un cerramiento con dos ingresos, desniveles de considerables alturas (2 y 3 gradas) para entrar o salir y que se convertían en barreras que solo dificultaban el acceso a personas con discapacidad, movilidad reducida, mujeres embarazadas, entre otros, bordillos muy altos que cercaban las jardineras donde crecían árboles viejos propensos a caerse, troncos cortados que indicaban la caída de alguno de ellos y otras especies con demasiado follaje debido a la falta de mantenimiento y que se prestaban para que los delincuentes realicen actos indebidos y vandálicos, las bancas eran de diseño inaccesible a usuarios de sillas de ruedas, las luminarias mal ubicadas y sin mantenimiento, así como otros elementos que lo hacían poco atractivo e inaccesible.

Para llegar al diseño actual, se visitó varias veces el parque anterior y sus alrededores, con la intención de conocer las actividades y costumbres de los habitantes del sector, se observó la diversidad poblacional para intentar llegar a un diseño que permita cubrir las necesidades de la población y atraiga a turistas.

El Parque Central de San Juan, fue concebido para que sea disfrutado a cualquier hora del día y de la noche, es abierto, tiene un murete delimitante de doble altura que se aprovecha como banca. El parque tiene zonas donde se desarrollan

distintas actividades y cada una con diferentes fragancias, las mismas que sirven como referencia para poder orientar a las personas con discapacidad visual.

Zona Jazmín: En esta zona se ubica el panel de información "*usted está aquí*" que consta de un plano de distribución hecho en tinta, braille, relieve y con código QR en idioma español. Pensada para que la población de la tercera edad se siga reuniendo pero en condiciones favorables para ellos.

La zona emana la fragancia de la flor del mismo nombre, la que se podrá percibir siempre y cuando se dé el manteamiento correspondiente, está zona se encuentra ubicada en el mismo sector donde anteriormente los adultos mayores (que por lo general parecían no tener buen humor) se reunían para platicar entre amigos y ahora pueden hacerlo de manera cómoda con la ventaja de que la fragancia a más de ser agradable les ayuda al relax.

En esta zona también se encuentran; distintas placas de información en castellano y braille, bancas incluyentes, basureros con información gráfica, en castellano y braille, y un surtidor de agua de fácil acceso para todos. Las personas con discapacidad visual podrán llegar al sector gracias a su fragancia y las franjas guías existentes en el pavimento.

Zona Gardenia: Al igual que la zona Jazmín, fue pensada para que la población de la tercera edad continúen disfrutando de gratos momentos y se beneficien de las fragancias que emanan de las flores.

En este sector también se encuentran placas de información, bancas incluyentes, basureros con información gráfica, en castellano y braille y un surtidor de agua de modelo incluyente. Al igual que la zona anterior, las personas con discapacidad visual también podrán llegar al sector gracias a su fragancia y las franjas guías existentes en el pavimento.

Zona cananga: La fragancia dulce de la flor de la cananga es la que domina el área donde se encuentran Juegos infantiles incluyentes como; balancín, hamaca triple, hamaca integradora, carrusel, paneles de lengua de señas y un abecedario en español y braille, un panel de memoria y un panel para jugar 3 en rayas, 1 bebedero de doble altura, basureros con información en castellano, braille y gráficos, bancas incluyentes, una cascada que sostiene el monumento a la famosa poetisa ecuatoriana (oriunda del sector), doña Aurora Estrada, acompañado de un pensamiento al agua que se lo puede leer en castellano y braille.

Zona Mirto: la fragancia dulce de la flor del mirto domina el área donde se encuentran 3 máquinas de hacer ejercicios al aire libre, una de ellas puede ser usada para las personas usuarias de silla de ruedas, 1 surtidor de agua de doble altura para saciar la sed después de hacer ejercicios, basureros con información gráfica, en castellano y braille.

Este sector fue pensado para que los padres puedan compartir momentos de esparcimiento con sus hijos y poder controlar a los pequeños que se divierten en la zona aledaña donde se encuentran los juegos infantiles. Esta zona está frente a la zona de las gardenias y de la cananga, y muy cerca de la zona del gusto en la que se ubica un kiosco con diseño accesible.

Zona Calamondín: En esta zona se ubica un Kiosco de doble altura para facilitar la atención a los niños, a personas de baja estatura, a usuarios de silla de ruedas y público en general, también hay una pequeña cascada rodeada de 2 árboles frutales en sus extremos llamados calamondín, de tamaño propicio para que los visitantes puedan alcanzar el fruto semi dulce y degustarlo, también se instaló una banca en la parte delantera para descansar y escuchar la melodía que produce la caída del agua, así como degustar el calamondín.

Al estar el parque frente a la iglesia, esta zona se vuelve un punto de espera en el supuesto de que la familia que acude a escuchar misa con un bebé y sí el niño llora, puede ser retirado del templo por uno de sus padres o familiares y esperar en esta zona u otra. Junto a la zona del Calamondín se han construido 2 baterías sanitarias, 1 para hombres y otra para mujeres, ambas accesibles y tienen un cambiador de pañales que permitirá que el papá también pueda atender las necesidades del infante.

Zona Floresta: Esta zona se encuentra frente al ingreso principal del parque y aledaña a las zonas Jazmín y Gardenia, pensada en proporcionar al visitante un paisaje aunque sea pequeño pero de gran atractivo visual y auditivo, compuesto por diferentes especies de árboles y una pileta de agua hecha con piedras y vasijas de barro que debido a su composición forman sonidos diferentes, también se han colocado bebederos de agua y comederos de pájaros para proporcionar momentos agradables a los visitantes, especialmente a los adultos mayores que se ubican en las zonas contiguas.

En términos generales, las personas no videntes pueden orientarse por las franjas guías a cualquiera de las áreas, por ejemplo, logran llegar hasta cierta distancia de los juegos infantiles para evitar que sean lastimados por los niños que ahí se divierten, estas guías también los llevarán a los distintos basureros, bancas ingresos o salidas, fuentes, bebederos, baños y a todos los elementos que componen el parque.

Las luminarias están ubicadas en sectores que no interrumpen el paso y los árboles han sido sembrados con un tubo interno que direcciona las raíces a mayor profundidad para evitar que estás levanten el pavimento, cabe señalar que las especies fueron seleccionadas para evitar alergias a la población que vista el parque, los árboles (cercanos a las bancas) son de raíces profundas, de hojas perennes y de copa ancha que dan sombra para protegerse de los fuertes rayos solares mientras disfrutan del servicio wifi, además con la seguridad de que el árbol neem tiene la propiedad de expeler insectos.

Algunos componentes del Parque Central que lo hacen accesible:

- Nivelación del área del parque, calles aledañas y aceras para conseguir la accesibilidad a usuarios de silla de ruedas, personas de movilidad reducida, entre otras.

- Franjas guías en el pavimento y cambio de textura ante la presencia del mobiliario existente y en los cruces de direcciones para orientarlos en la distribución de espacios.

- Panel principal de información ubicado junto al ingreso principal del parque, con un plano a todo color que tiene un código QR con audio para dar mayor información sobre las bondades del parque.

- Paneles de información de cada una de las áreas, realizado en material de aluminio, letras en tinta, relieve y braille.

- Basureros de acero inoxidable, con placas en castellano, tinta en relieve, braille y gráficos que informan que tipo de basura se debe depositar en ellos, pudiendo llegara fácilmente gracias a las franjas guías.





Descripción: cestos de basura en el parque

- Bancas con apoyabrazos centrales instaladas en zonas con espacios que permiten hacer la transferencia al usuario de silla de ruedas (si su condición lo permite) hacia uno de los extremos de la banca, logrando pasar inadvertido y sin interrumpir la circulación por las camineras de otros visitantes, el espacio dejado a los lados de las bancas también sirve para estacionar los coches de los bebés, andadores, carritos de comprar, maletas, etc.



Descripción: persona en silla de ruedas lista para sentarse en los bancos con apoyabrazos

- Luminarias ubicadas en puntos estratégicos para dar mejor visibilidad y seguridad en el parque y alrededores.

- Árboles con fragancias que generan puntos de encuentros y que además sirven para orientar mejor a las personas no videntes.

- Árboles de raíces profundas, con copas anchas y de hojas perennes que dan sombra a las bancas y asimismo con propiedad de expeler insectos.

- Árboles con frutos de fácil acceso, algunos árboles han sido sembrados dentro de tanques para direccionar las raíces a mayores profundidades y evitar el levantamiento del pavimento.

- Juegos infantiles accesibles e incluyentes

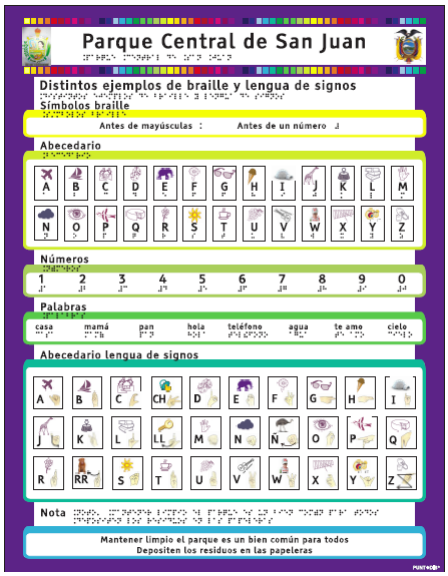
- Paneles con imágenes que enseñan el abecedario de lengua de señas ecuatoriano y sencillas expresiones de saludos y otros, para que la sociedad conozca un podo de este medio de comunicación.





Descripción: paneles con leguaje de señas

- Panel con imágenes que ilustran el abecedario en braille, algunas palabras y oraciones para que la comunidad conozca un poco de este sistema de comunicación ecuatoriano.





Descripción: panel con el abecedario en braile y algunas palabras y frases

Los cambios que se hicieron en el Parque Central de San Juan, de alguna manera permiten que muchas personas con discapacidad lo puedan disfrutar y sirva de escenario para cantantes, modelos y otros artistas. Hay que reconocer que debido al presupuesto no se pudieron incorporar muchos elementos para lograr que sea un parque totalmente accesible e incluyente al servicio de toda la comunidad, pero es gratificante ver que la mayoría de la población lo disfruta a diario, incluso se ha visto el desarrollo de prósperos negocios alrededor del parque gracias a la visita de los habitantes de San Juan y de turistas nacionales y extranjeros.

Muchas veces la falta de conocimiento sobre las verdaderas necesidades de las personas que tienen alguna discapacidad, nos lleva a plantear y construir proyectos que de una u otra manera se vuelven egoístas…sin querer serlo, es por eso que se deben hacer campañas de sensibilización con la participación de las personas con discapacidad, se deben escuchar sus requerimientos y junto a ellas deben participar las autoridades comprometidas al desarrollo de la ciudad, los empleados municipales, la comunidad en general y de ser posible todos ellos deberían hacer ejercicios donde se simula tener alguna discapacidad, pues así con esa experiencia de haber sentido por minutos algunos de los inconvenientes ante tantas barreras se abre la posibilidad de llegar a mejores propuestas de intervención.

Para conseguir más espacios accesibles e incluyentes, también se hace necesario exigir que se impartan de manera obligatoria en las facultades de arquitectura, diseño, ingeniería, turismo y mejor en todas las carreras universitarias, la materia de accesibilidad para conseguir que sean más los profesionales sensibilizados y conocedores de la importancia de la accesibilidad, esto con el objetivo de que todos proyectos a ellos encomendados sean accesibles e incluyentes. En definitiva en todas las aulas universitarias se debe tener presente la mega-diversidad humana y la necesidad de que todo lo que se vaya a plasmar en la realidad debe arrojar resultados al servicio de la gran mayoría de la comunidad y así lograr un turismo para todos.

Sandra Esparza Jácome

- Postgrado y Máster en Accesibilidad Universal y Diseño Para Todos – España.
- Diseño y construcción del primer parque accesible e incluyente en la Parroquia San Juan del Cantón Puebloviejo, considerado único en el país.
- Ejecutora del "PIA-PUEBLOVIEJO" - Plan Integral de Accesibilidad de la ciudad de Puebloviejo, (Municipio del Cantón Puebloviejo -Provincia de Los Ríos)
- Coordinadora del proyecto "GUÍA NACIONAL DE TURISMO ACCESIBLE E INCLUYENTE" de la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física "FENEDIF -" 2010-2011
- Colaboradora como Técnica de proyectos accesibles en el Consejo Nacional de Discapacidades "CONADIS" Febrero – 2010.
- Coautora de la "Guía Técnica de Accesibilidad al Medio Físico" (créditos de la Vicepresidencia de la República del Ecuador, Consejo Nacional de Discapacidades –CONADIS– y La Asociación de Municipalidades Ecuatorianas –AME–), publicada el 28-10-2009.

Recreación de las personas con discapacidad visual en espacios naturales

Lic. Martín Aranguren
(Argentina)

Modelo para el desarrollo de actividades recreativas

Introducción

En esta experiencia se tratará la temática enfocada a personas con afecciones sensoriales visuales.
El propósito de este apartado es lograr una integración entre el medio natural y social, proponiendo una actividad turística-recreativa en contacto con la naturaleza. Es importante destacar que aún en nuestro mundo moderno se trata a las personas con discapacidad con una mezcla de curiosidad e indiferencia y lástima.
La reacción del individuo frente a esta situación, variará entre un aislamiento total a una incorporación plena, acompañado de un esfuerzo muy superior al de sus pares "No" disminuidos.

Por lo tanto, para una persona con discapacidad, el abordar por un breve período de tiempo su medio ambiente rutinario constituye una necesidad imperiosa en donde el Turismo como actividad alternativa le permitirá entrar en contacto con otras personas y, principalmente, con el mundo natural, siendo ésta una actividad de fundamental importancia social que enriquecerá su vida dándole fuerzas necesarias para romper las barreras existentes como el temor, los complejos y la soledad. Por tal motivo, el planificar una actividad turística para personas disminuidas, hará funcionar a los grupos afines como una gran red de sostén, logrando un espacio para compartir, conocer y disfrutar lo maravilloso del mundo natural.

Para la elaboración de esta propuesta turística hubo que tener en cuenta un espacio geográfico, para dar curso a la planificación y un espacio físico para el desarrollo de la propuesta. La ciudad de Victoria — provincia de Entre Ríos — fue la ciudad elegida y el Complejo Turístico “Villa El Ceibo” fue el lugar elegido para dar factibilidad a la propuesta elegida: un circuito de flora y fauna para personas con afecciones sensoriales visuales.

Facilidades para personas con discapacidad en Áreas Naturales

Desde los comienzos de la humanidad han existido personas que por un defecto congénito o debido a una lesión eran diferentes a los demás. Las sociedades a través del tiempo y del espacio han reaccionado de las más variadas maneras frente a estos seres que no eran como el común de la gente. Sin embargo, en

épocas modernas los países han comenzado a preocuparse. Las Naciones Unidas en su declaración de los derechos de los impedidos establecieron que tienen derecho a que se respete su dignidad humana, contando con los mismos derechos que sus conciudadanos.

Esto supone derecho a disfrutar de una vida decorosa, lo más normal y plena posible. Se deben tener en cuenta sus necesidades particulares en todas las etapas de la planificación económica, social y recreativa. De esto se desprende que las personas con discapacidad cuenten con los mismos derechos para acceder al turismo y al goce de las áreas naturales que el resto de la población.

Requerimiento de diseños para personas con discapacidad en áreas naturales

Al realizar una planificación especial en áreas naturales es de gran importancia contar con el asesoramiento de las personas interesadas e idóneas en el tema. Es decir, en este caso planificar "con" y no "para" las personas con discapacidad. No han sido pocos los premios otorgados a construcciones de Arquitectura libre de barreras que luego han resultado inadecuados para sus usuarios.

En las áreas naturales, además de los requerimientos arquitectónicos del centro de recepción al visitante, hay que considerar las facilidades del centro de interpretación para realizar actividades recreativas. Las instalaciones especiales para disminuidos deben estar señalizadas con el símbolo internacional del muñeco blanco en silla de ruedas con el fondo azul.

Centro de Atención al Visitante:

Ante la realización de las propuestas como actividades turísticas se debe tener en cuenta:
- Contar con, por lo menos, una puerta de 80 cm. de ancho de una sola hoja. Bajo ningún concepto se deben utilizar las puertas giratorias.
- Las puertas deben contar con una manija de palanca que permita su fácil apertura.
- Aquellas puertas que conduzcan a zonas peligrosas no deben ser de tipo palanca y tienen que estar recubiertas en material abrasivo o contar con una palanca recubierta con una superficie de agarre corrugada.
- Las vías peatonales de acceso no deben estar interrumpidas por escalones o cambios bruscos de nivel con las restantes vías peatonales, áreas peatonales, calles y accesos a edificaciones.
- Cuando se presentan desniveles pronunciados los escalones deben ser reemplazados por rampas, preferentemente de hormigón armado.
- Cuando una rampa reemplaza una escalera debe contar con una plataforma de descanso cada 9 metros como máximo.
- También deben preverse plataformas al comienzo y al final de una rampa, en los lugares en que la rampa cambia de dirección y frente a la entrada principal de acceso.

- Las rampas y las escaleras deben estar provistas de barandas de ambos lados y con aviso anticipado de su existencia.
- Cuando se trazan líneas de separación en el suelo, éstas deben estar realizadas en relieve para la utilización de los discapacitados visuales.
- La señalización, tanto en áreas de recepción al visitante como el resto del parque, debe ser realizada con letras de gran tamaño para las personas con discapacidad visual.
- Debe instalarse un sistema de alarma sonoro para quienes poseen limitaciones visuales.
- Las playas de estacionamiento deben contar con varios espacios para personas con discapacidad.
- Deben contar con, por lo menos, un baño apto para discapacitados. Una solución muy práctica es construir un baño para dos personas con las especificaciones para discapacitados y que sirva para el impedido grave.

Centro de Interpretación:

Las características arquitectónicas son idénticas a las de los restantes edificios, debiendo realizarse consideraciones especiales respecto a las exposiciones. Para las personas ciegas es importante contar con sectores destinados a la percepción táctil, que pueden ser reproducciones de flora, fauna y bancos de tacto. Los objetos expuestos deben tener excelente iluminación. Si dicha iluminación dañara algunos de los elementos expuestos, se puede solucionar mediante la iluminación a nivel del piso.



Descripcion: Persona tocando la flora del lugar en un panel

Además, los rótulos deben realizarse con letras de gran tamaño e impresos en una superficie no reflectora de color. Los mapas y folletos del parque podrán ser utilizados por personas ciegas si se los imprime en relieve. Se debe contar con información oral en forma escrita e información escrita en forma oral.

Senderos de Interpretación:
La superficie del terreno debe ser fuertemente compactada y lo suficientemente ancha para permitir el desplazamiento adecuado. El gradiente de inclinación debe ser mínimo y en todo su trayecto debe contar con una cuerda de gran espesor al menos en uno de sus lados para servir de guía a los no videntes. El inicio debe estar al nivel de la playa de estacionamiento y los letreros de interpretación es conveniente que contengan, junto a la escritura normal en relieve, el mismo tacto en Braille.



Descripción: persona tocando cartelería en braille

Facilidades en Actividades Recreativas:
Las vías de acceso a playas, áreas de pesca y guarderías de botes deben construirse con una superficie antideslizante. Las rampas que conducen a embarcaderos o muelles deben tener un gradiente de poca inclinación y una baranda, por lo menos, en uno de sus costados. Los muelles para pesca deben conectarse por medio de una rampa a una vía peatonal fuertemente compactada y extenderse aguas adentro para compensar las variaciones del nivel del agua.

La superficie del terreno destinada a campamento debe estar fuertemente compactada y contar con facilidades para la realización de la higiene del discapacitado, a excepción de los campings agrestes. Las mesas para pic-nic deben permitir su uso por parte de quienes utilizan sillas de ruedas y los fogones deben ser de altura variable para servir tanto a quienes tienen dificultades al agacharse como para quienes utilizan sillas de ruedas.

Personal especializado:
La situación ideal sería contar con personas que tengan experiencias en trato con personas con discapacidad. En principio, bastaría con que las personas que traten con el público tengan una actitud positiva y abierta frente al usuario.

Problemas sociales de las personas con discapacidad:
Las personas con discapacidad a veces tienen dificultad para ciertas actividades consideradas por otras personas como totalmente normales, por ejemplo viajar en transporte público, subir escaleras o incluso utilizar ciertos electrodomésticos. Sin embargo, el mayor reto para ellos ha sido convencer a la sociedad que no son una

clase aparte. Históricamente han sido compadecidos, ignorados, denigrados e incluso ocultos en instituciones.

Hasta la segunda mitad del siglo XX fue difícil que la sociedad reconociera que los discapacitados tenían las mismas capacidades, necesidades e intereses que el resto de la población; por ello seguía existiendo un trato discriminatorio en aspectos importantes de la vida. Había empresarios que se resistían a dar trabajo o promocionar a discapacitados, propietarios que se negaban a alquilarles sus casas y tribunales que a veces privaban a los discapacitados de derechos básicos como los de custodia de los hijos. En las últimas décadas esta situación ha ido mejorando gracias a cambios en la legislación, a la actitud de la población y a la lucha de los discapacitados por sus derechos como ciudadanos e individuos productivos.

Derechos legales:
Las personas con discapacidad en el ejercicio de sus derechos, han luchado por establecer los siguientes principios: ser evaluados por sus méritos personales, no por ideas estereotipadas sobre discapacidades; conseguir que la sociedad realice cambios que les permitan participar con más facilidad en la vida empresarial y social y finalmente, en la medida de lo posible, integrarse con la población.

El movimiento a favor de los derechos de los discapacitados ha encontrado una cierta oposición en grupos que consideran un costo prohibitivo para realizar los cambios necesarios. Además, la ausencia de instalaciones que facilitarían la integración de los discapacitados en la vida pública es utilizada a veces por las personas “capacitadas” como excusa para ignorar este tema.

Actividades y áreas a tener en cuenta para la realización de una propuesta turística

Un Circuito de Flora y Fauna para Personas con Afecciones Sensoriales Visuales
Este diseño comprende una actividad educativa y de recreación en donde los participantes aprenderán las diferentes características de la flora y la fauna por medio de sus otros sentidos sanos: el olfato, gusto, tacto y el auditivo.

Es así que la creación de una actividad turística permitirá lograr una verdadera integración entre las personas con discapacidad en la sociedad, su familia y el medio natural. Actividades que tengan los requisitos fundamentales para su uso, para permitir incluir a cada uno de los participantes de una forma adecuada y para que las personas puedan disfrutar de la naturaleza en todo su esplendor.

- Planificación:
La planificación es el resultado de un proceso lógico de pensamiento, mediante el cual el ser humano analiza la realidad y establece los medios que le permitan la transformación, de acuerdo con sus intereses y aspiraciones. Resulta así, que la

forma adecuada de planificar consiste en analizar objetivamente una realidad y condicionar las acciones al problema. A pesar de no existir recetas para planificar, es posible describir el proceso lógico de pensamiento el cual implicará el hecho de planificar, en sus aspectos más generales.

Por lo tanto, la forma que toma la planificación dependerá básicamente de la naturaleza del problema específico, de los medios disponibles, de las características de quienes intervienen en el proceso y de quienes resultan afectados por su aplicación así como las aspiraciones. Las técnicas seleccionadas para poner en marcha este proceso serán validas en tanto consideren estos aspectos y sean capaces de cumplir con lo que se espera. Se ha dicho que a través de la planificación se busca el cambio de un estado de cosas, con el fin de hacerlo posible, se establece una serie de pasos que deberán llevar la situación original a la situación deseada.

La planificación de la propuesta se elaboró a través de los siguientes pasos:
Objetivos de la Propuesta:
- Crear una actividad Turística de participación para personas con discapacidad, donde sus pares y grupos afines funcionen como una red de sostén. Logrando un espacio intermedio para compartir, conocer y disfrutar de lo maravilloso del mundo natural.
- Diseñar actividades turísticas destinadas a personas con discapacidad, que permitan la posibilidad de ejecución por sí mismos los actos de todos los días, utilizando los sentidos sanos. En donde el participar en programas turísticos reforzará su convicción de autovalía y de utilidad en la vida.
- Lograr a través de una propuesta innovadora y original una integración entre el medio natural y social.
- Crear una conciencia de cambios en la empresa turística implementando actividades para personas con dificultades en la visión, teniendo en cuenta sus necesidades en todas las etapas de la planificación, como a su vez, brindarles la posibilidad de participar en actividades sociales, culturales y recreativas.
- Concientizar a la sociedad sobre los derechos de las personas con discapacidad al acceder al turismo y al goce de áreas naturales.

Elección del Espacio Geográfico para el desarrollo de la Propuesta:
Como espacio geográfico se ha elegido la ciudad de Victoria, provincia de Entre Ríos. Para dicha elección se tomó en cuenta que la localidad en cuestión sufriría un gran cambio social con la construcción del puente que une las ciudades de Victoria y Rosario, por lo tanto, debería estar preparada con actividades turísticas destinadas a todas las personas. También los recursos naturales que dicho departamento presenta son aptos para el desarrollo y la planificación turística.

Elección del Espacio Físico para el desarrollo de la planificación:
El lugar elegido fue el Complejo Turístico “Villa El Ceibo”. En este caso, la elección debió ser más específica. En primer lugar, se eligió el complejo por una razón de conocimientos como guía de flora y fauna durante cuatro años en el lugar. Pero para relacionar la elección del lugar con la propuesta, se debe aclarar que las

parcelas donde se encuentra ubicado ¨Villa El Ceibo¨, fueron el primer vivero de la ciudad de Victoria, en donde a cada colono que llegaba se le exigía una determinada cantidad de árboles por parcela que iban a ocupar. Por esta razón, es increíble la cantidad de especies arbóreas que allí se encuentran, lo cual favorece al circuito de flora para personas con afecciones sensoriales visuales.

Por ejemplo, la variada cantidad de especies permitirá, no sólo su identificación a través del tacto, sino también la utilización de los otros sentidos como el gusto, el olfato, y el auditivo — escuchando canto de los pájaros que habitan en los árboles —. En cuanto a la fauna, el complejo tiene un refugio de animales autóctonos y una granja prevista de animales adaptados para el contacto con las personas

Elección del Ambiente:
Para la elección se tuvo en cuenta diferentes aspectos. En primer lugar, el lugar tiene que ser rico en estímulos para que la recepción del participante pueda ocupar los sentidos sanos y que las modalidades sensoriales estén a su alcance, donde puedan reconocer, comprender y aprender a interpretar la información, para reaccionar adecuadamente. Para dicha planificación la elección de especies arbóreas del espacio físico es de suma importancia.

Los árboles que llevaron a la elección del terreno fueron: las especies frutales como el níspero, el olivo y el membrillo, lo que permitirá una comparación entre el tacto y el gusto, pero para poder utilizar los árboles y todo aquello que brinda la naturaleza dentro de un circuito turístico, se realizó la adaptación de dos etapas para la interacción:

Aprendizaje Reactivo: en donde el guía que acompaña al grupo deberá estimular a cada uno de los participantes en el cumplimiento de las actividades de manera independiente.
Aprendizaje Co-Activo: en donde el guía del circuito desarrollará las actividades al lado de cada persona, enseñando cada actividad y alentando a los participantes para que la imiten.

En cuanto a los dispositivos que se utilizan dentro del circuito de flora, los mismos serán “Bancos de Tacto”, que son pequeñas cajas con diferentes elementos, como semillas, plumas, hojas etc. Esto motivará y determinará el modo de ejecución de las destrezas necesarias para lograr el conocimiento de diferentes objetos a través de los sentidos. Por lo cual, éste será tan amplio y variado como las circunstancias educativas lo aconsejen y lo permitan.

Cuando el participante se contacte con alguno de los árboles o animales, el proceso por el cual llega a formarse un concepto del mismo, debe pasar por cinco fases:
1. Conciencia del estímulo.
2. Tolerancia del estímulo.
3. Reconocimiento del estímulo.
4. Interpretación del estímulo.
5. Comprensión del significado a propósito del estímulo.

El guía que esté a cargo del Circuito de Flora y Fauna deberá dirigir la observación para que el participante descubra las características de los recursos utilizados, discriminando similitudes y diferencias de otros recursos conocidos y que pueda identificarlo.

En cuanto al sistema auditivo, las personas viven inmersas en un mundo sonoro y permanente invadido por sonidos provenientes de diversas fuentes: la voz humana, sonidos de los animales, de la naturaleza, el canto de las aves, la lluvia, los truenos, el viento, etc. También los sonidos artificiales como por ejemplo: artefactos del hogar, fábricas, tránsito, etc.

Todos los elementos pueden producir sonidos y la amplitud de estímulos sonoros permite el desarrollo de la sensibilización, creando un recurso favorable para la seguridad y la defensa frente al peligro. Si la estimulación no está convenientemente regulada de acuerdo con la receptibilidad de las personas puede producir una insensibilización auditiva o alteraciones en el sistema nervioso.

El medio nos emite una incontrolable cantidad de sonidos sobre la que el ser humano tiene poco control. Darle significado a esos sonidos es muy difícil cuando se carece del sentido de la vista. Esta carencia produce una separación del ambiente físico por lo que la persona ciega aunque pueda oír un ruido, no siempre puede informarse sobre su causa, ni tampoco dirige sus acciones en respuesta a él. Por lo tanto, para que el sonido tenga significación debe estar apareado de manera consistente con el estímulo táctil.

Esto es muy difícil de lograr naturalmente por lo cual los pasos para su adquisición deben ser conducidos por el Técnico en Turismo de manera sistemática, de manera que se tuvo que tener en cuenta:

- La conciencia y la atención del sonido:
El que se manifiesta en acciones con anticipación al cuerpo; cuando un sonido se relaciona con el objeto y la acción particular.
- Respuesta a sonidos específicos:
Implica el comienzo de la coordinación oído-manos y se manifiesta en la manipulación del objeto para oír el ruido que se produce.
- Discriminación y reconocimiento del sonido:
Indica el incremento de la memoria del participante, quien usa el sonido para organizar movimientos y poder asociar las voces y los objetos.
Esta etapa es de gran importancia para la persona ciega, ya que la diferenciación de la fuente sonora lo estimulará a desplazarse para encontrar el objeto, en este caso la flora y la fauna. Estos conceptos relacionados con el esquema corporal y orientación espacial se adquieren a través del oído. Por lo que el sonido que emiten los pájaros del lugar elegido permitirá la motivación para integrarse a pleno con el ambiente natural.

Dentro de esta planificación de actividades, también se debe tener en cuenta el Sistema Táctil Kinestético — sentido que tienen sus receptores en la piel y las articulaciones y los músculos que comprenden el tacto, movimiento, posición, equilibrio y las sensaciones de temperatura —. La percepción Kinestética o cinética es la capacidad de saber dónde está ubicada una parte del cuerpo en relación a su propio eje y al espacio inmediato, juzgando las relaciones que lo vinculan con los recursos que lo rodean. Esto permite decidir si un movimiento es indicado para concretar una actividad.

Las posiciones de los huesos, tendones y articulaciones envían permanentemente información al cerebro, que orienta al cuerpo en el espacio. Sin la percepción visual, el marco de referencia que regula el equilibrio y los movimientos provienen de esa fuente en conjunción con el oído. Tener en Cuenta que las sensaciones cutáneas que se producen por la acción mecánica del objeto sobre la piel, pueden ser: de presión, de vibración, de temperatura, de dolor, de escozor y de contacto.

La cantidad de estos puntos varía según la zona del cuerpo, siendo más numerosos en las yemas de los dedos y en la lengua. La excitación se transmite por fibras nerviosas específicas cuya locación en el cerebro corresponde a la circunvolución central posterior.

- La sensación de presión, aparece cuando se esfuerza la acción del estímulo sobre la piel y está motivada por la deformación de la superficie cutánea.
- La sensación de vibración se produce por la estimulación rítmica de los analizadores táctiles.
- Las sensaciones térmicas se perciben en contacto con objetos cuya temperatura difiera de la del analizador o por la recepción de rayos propagados a distancia.
- Las sensaciones de dolor pueden provocarse por medios térmicos, mecánicos o químicos.
- Las de escozor se producen como reacción del organismo frente al contacto o inoculación subcutánea de ciertas sustancias.

Las sensaciones cutáneas de contacto están estrechamente ligadas a las sensaciones táctiles y funcionan unidas a ellas en las manos, combinación que se da con el tacto.
La particularidad del tacto determinará que las sensaciones causadas por el movimiento de la mano y su contacto con el objeto nos informan sobre las cualidades de éste.
Los cambios en la tensión muscular, junto a las sensaciones cutáneas le informarán sobre la temperatura, tensión, dureza, finura, rugosidad, de todo aquello que toquen.
La separación de los dedos les da la idea del volumen y la fuerza necesarias para levantarla, indicado el peso.

El profesional en Turismo, en este caso, debe tener en cuenta que la mano humana es un órgano de los sentidos muy especial el cual funciona como receptor de los conocimientos, el que se caracteriza como un instrumento de palpación, en

el que el dedo pulgar con su movimiento de oposición, forma una especie de órgano de cálculo, indispensable para la percepción de la magnitud y la forma de los objetos palpables.

El dedo índice desempeña el papel fundamental, al reconocer dichos objetos. La relación del índice y el pulgar en el movimiento de pinza son la base de la motricidad fina, que es la actividad que realizan la mano y los dedos, incluyendo la organización de secuencias de movimientos con un fin específico.

La Motricidad Fina puede ser no prensil — que se da en movimientos tales como frotar, empujar y golpear con los dedos — y prensil — se dan movimientos simples como sostener un objeto entre el dedo pulgar y el índice —. La participación en los diestros, la mano derecha desempeña la función de reconocimiento y la izquierda la apoya y, en los zurdos, la dinámica se invierte, dificultada por la organización social.
En un circuito de Flora y de Fauna se deben tener en cuenta que el tacto se divide en cuatro formas con características propias:

- Tacto Deslizante: recorre las superficies de los árboles y animales y detecta sus cualidades.
- Tacto Rasante: será utilizado en el circuito de flora, en donde el turista participante reconoce las relaciones geométricas de las diferentes cortezas, semillas, hojas y flores de cada especie que se encuentre dentro del circuito. Se ejecutará con el dedo índice o con los tres dedos centrales.
-Tacto Prensil: La participación del dedo pulgar opuesto a los demás dedos brindará la información sobre la estructura y las relaciones entre partes del objeto.
-Tacto Cinético: Este es uno de los más importantes que permitirá percibir las cualidades materiales de los objetos mediante la exploración activa de todas sus posibilidades en un movimiento analítico e integrador.

Para cumplir con estos objetivos se debe contar con múltiples elementos para que el participante experimente, que tendrán que ser revisados y actualizados regularmente para que cumplan con los requisitos de higiene indispensable para su palpación.

Este es un listado de materiales táctiles para ser usados en el circuito turístico:
- Fardos de paja.
- Recipientes de boca estrecha para que los participantes puedan introducir la mano, en donde se llenarán con materiales estimulantes.
- Mesa de arena.
- Recipientes varios.
- Cuerdas.

Los Bancos de Tacto, tendrán los siguientes elementos:

Secos	Húmedos	Líquidos
* Legumbres. * Migas de pan secas. * Granos de Cereales. * Plumas. * Material Sedoso. * Hojas Secas. * Piedras. * Semillas.	* Arena Mojada. * Cereales Mojados. * Tierra Mojada. * Plumas Mojadas	* Agua. * Leche. * Clara de Huevo. * Yema del huevo

Estos elementos serán utilizados en el circuito dentro de una actividad llamada "Circuito del Sentido Táctil".

Sistema Olfativo y Gustativo:
Los mensajes del olfato y el gusto, transmitidos por sustancias químicas que forman parte de la materia, se mezclan en el cerebro para una mejor interpretación sensorial, están relacionados en el desarrollo del reconocimiento y discriminación de olores y gustos. El sentido del gusto sólo es capaz de percibir cuatro cualidades: dulce, salado, ácido y amargo. Por ejemplo, los matices del sabor de las cosas no se reconocen por el paladar, que no tiene papilas gustativas y solo de manera muy superficial lo hacen sobre la lengua, lo que completa este proceso de discriminación son olores que desde la cavidad bucal llegan a la nariz.

Como principales objetivos de la planificación de este circuito respecto al olfato y el gusto son:
- Reconocer los olores de los árboles asociados con los sabores. Por ejemplo, reconocer el olor que despide la resina de las hojas del Olivo y comparar con el gusto que tiene su fruto (la aceituna).
- Reconocer olores agradables como el olor de las flores de las Acacias y reconocer olores desagradables como las plumas de las aves mojadas.
- Responder a olores que denotan el peligro.
- Aumentar la tolerancia a múltiples sabores.
- Recordar y reconocer sabores.

Las actividades que se proponen dentro de este circuito, para el Banco de Gusto y Olfato son:
- Sabores principales: salado, dulce, ácido y amargo.

- Sabores secundarios: de frutas, frutas secas, dulce de membrillo para lograr el reconocimiento de la especie arbórea.
- Por consistencia y textura: fino, grueso y grumoso.
- Olores principales: agradables y desagradables.
- Olores secundarios: de flores, de frutas, de especias, de cuero, de alimentos, de animales y de los árboles.

Artículos representativos que serán utilizados en las actividades de la currícula de la creación de la propuesta dentro del olfato y el gusto: dulce de membrillo, leche, huevos, peras, níspero, aceitunas, flores, hojas y semillas.

Desarrollo Motriz:

El desarrollo psicomotor del participante, es la base del desarrollo cognitivo y se construye a partir de la maduración del sistema nervioso. La motricidad demuestra no sólo el grado de desarrollo del cuerpo sino también el de la psiquis, ya que el movimiento juega un rol muy importante en la psicología.

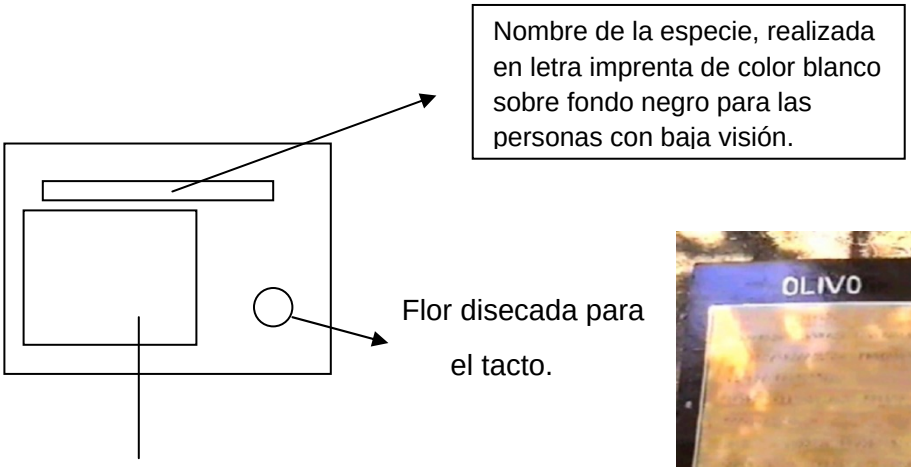
Uno de los puntos que se tuvieron en cuenta fue el Área de Orientación y Movimiento, para lo cual, antes de planificar el sendero de interpretación, se puntualizó el sentido funcional del mismo, que entiende a la orientación como el conocimiento del lugar donde está la persona, las relaciones espaciales de ésta con respecto a otros que tienen nombre y una serie de puntos de referencia que permitan acceder al circuito en forma independiente.

Para la actividad establecida, antes de ingresar al sendero de interpretación los participantes ciegos esperarán en el ingreso, sentados en los sillones de fardos, en donde ya comenzarán a percibir el tacto. Dependerá del guía del circuito establecerle todos los puntos de referencia.

El circuito comienza tomándose de una cuerda que servirá como guía del circuito de flora. La cuerda tendrá nudos que serán los puntos de paradas técnicas dentro del circuito, en donde la persona ciega girará hacia la derecha y se relacionará con el Área de Comunicación en donde el desarrollo de esta propuesta o medio de comunicación que se utilizará es el Sistema Braille, que será de suma importancia para el funcionamiento independiente del turista ciego, lo que le permitirá obtener información, tomando capacidad de operar en forma personalizada con los textos en una modalidad de aprendizaje activo, leyendo sus propias observaciones en cualquier circunstancia.

En este circuito el medio de comunicación será utilizado por medio de carteles de identificación de cada especie de los árboles elegidos dentro del circuito, hechos en Sistema Braille colocados a mano izquierda en el punto exacto del nudo de la cuerda, a una altura de 80 cm para que pueda ser utilizado con diferentes edades. Serán elaborados en maderas de 25 cm ancho y 35 cm de largo.

Modelo del cartel de comunicación





Hoja de Braille con las características de cada especie

Una de las técnicas que se utilizará será pegar la hoja con el texto en Braille sobre la madera y se barnizará para que no se pierda la textura de las letras en Braille.

Circuito de Fauna:
Este circuito está programado en forma personalizada en donde el Técnico tiene que tener en cuenta que el animal no es estático como las especies arbóreas, por lo tanto la relación con el turista ciego se hace complicada.



Descripción: personas sentadas en el piso acariciando un animal

Para solucionar este problema el circuito debe ser personalizado en donde el guía de la actividad, tendrá que trabajar en forma independiente con cada participante, logrando mantener un contacto directo con cada animal elegido, especialmente por medio de las planillas de la Metodología Cicatur, en donde se utiliza la jerarquía con la numeración del 0 al 2 diseñada por el técnico, ante el desarrollo de su propuesta turística, estableciendo:

- Animal Arisco
- Animal Manso
- Animal Muy Manso

Relevamiento de Fauna: Se realizó por medio de una observación objetiva de cada especie utilizando dicha metodología Cicatur.

Conclusión Final

Al elegir como tema Alternativas para Personas con disminución visual, me di cuenta que si bien son importantes los beneficios económicos, es necesario trabajar con el corazón, a través de actividades turísticas para todas las personas en general. Cuando escucho que la gente habla de la discapacidad, pienso: ¿porqué llamamos al hombre, persona discapacitada? Creo que sólo hay una persona a la que se le puede llamar discapacitado y es aquella persona que no sabe amar.

Todas las personas, tienen derecho a disfrutar y a gozar de todo lo que nos brinda la vida, sin las limitaciones creadas por nosotros mismos. Por amor a los demás uno debe tratar de construir un mundo mejor para vivir en una mejor sociedad, sin limitaciones para los hombres, mujeres y niños del mundo. Aprovechando estas líneas quiero decirles a todos mis futuros colegas que son parte del área del turismo, que es el momento de aplicar la llamada ética del corazón y trabajar por y para todos los turistas. Es hoy donde a través de esta propuesta turística, me propongo cambiar una fase en la historia del turismo.

Tec. Martin Aranguren

- Técnico Superior en Turismo Internacional
- Masoterapeuta
- Docente de la Facultad de Ciencias de la Gestión UADER
- Disertante especialista en Alternativas Turísticas para personas Ciegas
- Coordinador Academico y docente del -ISGB- Instituto Superior Gaspar Benavento, Ciudad de Victoria, Entre Ríos

Perros de Asistencia, un nuevo reto para el turismo inclusivo

Pilar Bustos-Sanmamed
(Argentina)

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), Argentina es el país más visitado de Sudamérica y el segundo (después de México) de América Latina. La gran extensión del país dota a la Argentina de una amplia diversidad paisajística y ambiental que favorece su elección como destino turístico.

Además del interés económico del sector, el turismo es una vía que permite la difusión de la cultura y las tradiciones de un país y, en el caso de los recursos naturales, la actividad turística puede funcionar como catalizador para el desarrollo de programas de protección y conservación de la naturaleza del país.

Desde los años 80, la OMT trabaja por lograr un turismo inclusivo en el cual se asegure la igualdad de oportunidades de todas las personas para desarrollar íntegramente la actividad turística que favorezca, igualmente, la rentabilidad económica de las empresas del sector. Esto a su vez fue tratado en la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 2006. Esta igualdad de oportunidades está orientada a la inclusión turística de aquellas personas con cualquier tipo de discapacidad.

En el caso de Argentina, desde el año 1981 con la Ley 22.431 existen un conjunto integral de leyes para la discapacidad. Según los datos aportados por el Registro Nacional de Personas con Discapacidad del Servicio de Rehabilitación, dependiente del Ministerio de Salud de la Nación, en Argentina se estima que existen unos 2.900.000 personas con algún tipo de discapacidad.

En las últimas décadas, gracias a una mayor preocupación por la inclusión de las personas con discapacidad, ha aumentado la investigación y lo servicios que buscan mejorar la calidad de vida de estas personas.





Descripción: Personas con discapacidades paseando con sus perros de asistencia.

Actualmente, numerosos estudios científicos demuestran que los Perros de Asistencia, entrenados para mejorar la autonomía de las personas con discapacidad, proporcionan al usuario un estilo de vida más independiente, saludable y con menores niveles de estrés. En este sentido, el sector turístico debe de hacer frente a un nuevo reto: adaptar los espacios y los recursos a aquellos usuarios que disponen de un Perro de Asistencia para lograr un turismo más inclusivo que garantice en bienestar de las personas con discapacidad.

Un poco de historia

A nivel social, son los Perros Guía (Perros de Asistencia para personas con discapacidad visual) los más conocidos. Esto tiene su lógica puesto que fueron los primeros Perros de Asistencia que se entrenaron. Su origen data del año 1750 y tuvo lugar en Francia, en donde por primera vez se elaboró una serie de instrucciones preliminares con la sistemática de entrenamiento de perros para ayudar a personas con discapacidad visual en un hospital de París. Más de medio siglo más tarde (en 1819) se creó el primer manual para el entrenamiento de Perros Guía, elaborado por Johann Wilhelm Klein para el Instituto Austriaco de Educación para Invidentes, en Viena. No obstante, no fue hasta el siglo XX que el uso de Perros Guía para personas con discapacidad visual se extendió a otros países (en 1929 se funda la primera escuela de Perros Guía en EEUU "*The Seeing Eye*"; y, en 1934 se funda en Inglaterra la Asociación de Perros Guías para ciegos).

Muchas décadas pasaron hasta que se comenzó a utilizar perros entrenados para asistir a personas con otros tipos de discapacidad. Fue Bonnie Bergin quien introduce el término Perros de Servicio en el año 1975, momento en el que se entrenan los primeros perros para asistir a personas con discapacidad motriz.

A partir del año 1996, tras observarse el progreso conseguido en niños que padecían autismo al estar en contacto con perros, aparecen los Perros de Servicio para Niños con Autismo (PSNA).

En la actualidad, la organización Internacional de Perros de Asistencia (ADI "*Assistance Dog International*") reconoce 5 tipos de perros de asistencia:

Perros Guía para personas con discapacidad visual.
Perros Señal para personas con discapacidad auditiva.
Perros de Servicio para personas con discapacidad motriz
Perros de Servicio para Niños con Autismo (PSNA)
Perros de Alerta Médica para personas con diabetes tipo I

En Argentina se entrenarón los primeros Perros de Asistencia en el año 2012 por la Asociación Civil Bocalán Argentina, que se estableció en el país un año antes, 2011, de la mano de su actual Directora, la psicomotricista Margarita Ziade. Bocalán Argentina es una organización sin ánimo de lucro que entrega Perros de Asistencia en calidad de comodato al usuario, sin ningún coste económico para

éste. Desde esta Asociación Civil se entrenan dos tipos de Perros de Asistencia: Perros de Servicio para personas con discapacidad motriz y PSNA.



Descripción: entrega de cinco perros de asistencia 2016.

Actualmente, 14 son los perros que esta organización lleva entregados en el país y ya están preparando la quinta promoción de Perros de Asistencia cuyo entrenamiento finalizará en los primeros meses del año 2017.

En el caso de los Perros de Servicio para personas con discapacidad motriz, los animales son entrenados para ayudar en las tareas más cotidianas y reducir la dependencia de ayuda del usuario. El perro realiza tareas como abrir y cerrar puestas y cajones, desvestirse, acomodar las piernas, brazos, cabeza del usuario, alcanzar objetos… lo que permite dar una vida más autónoma de la persona con discapacidad. Pero ningún perro es entregado si el usuario no se compromete a satisfacer las necesidades básicas que, como cualquier mascota, tiene el Perro de Asistencia.



Descripción: charla en Universidad con desmostración de adiestramiento de lo perros

Proporcionar un cuidado de la salud del animal, asegurar paseos diarios y momentos de juego al perro es tarea que todo usuario debe de cumplir. En este sentido, el Perro de Asistencia cumple una labor social y psicológica sobre el usuario. Por un lado, el usuario deja de ser dependiente para tener un ser vivo que depende de él y, la necesidad de paseos y momentos de juego del perro llevan al usuario a tener que seguir unas rutinas que le ponen en contacto con otras personas, mejorando la interacción e integración social.

Los Perros de Servicio para Niños con Autismo cumplen, fundamentalmente, una labor de seguridad del niño en espacios públicos. Una sensibilidad excesiva a estímulos como luces o ruidos suelen provocar en niños con autismo respuestas de fugas o berrinches. El PSNA actúa en estos casos impidiendo la reacción de huida que puede poner en peligro la vida del niño si está cerca de una zona con tránsito o, incluso en zonas muy concurridas puede dar lugar a que el niño se pierda entre la gente.



Descripción: niño autista con su perro de asistencia

Por otro lado, el perro ayuda a disminuir la frecuencia de los berrinches, mejora los patrones del sueño del niño… Generalmente, las familias con niños con autismo, por miedo a no poder controlar la reacción, generalmente imprevisible, del niño dejan de realizar actividades fuera de casa. La seguridad que aporta el perro a estas familias favorece el restablecimiento de las actividades sociales y la visita a nuevos lugares.

Educación e información como base del turismo inclusivo y los Perros de Asistencia

En Junio del año 2013 se promulgó en Argentina la Ley 26.858 sobre el derecho de acceso, deambulación y permanencia de las personas con discapacidad acompañadas por Perros Guía o de Asistencia. Según esta Ley los Perros de

Asistencia junto con los usuarios pueden acceder a cualquier lugar público, incluido transporte. Pero esta Ley tiene muchas más implicaciones asociadas a las que dictan sus propias palabras.

Por un lado es importante saber de qué hablamos cuando nos referimos a Perros de Asistencia. Un Perro de Asistencia comienza su preparación al poco tiempo de nacer. En el caso de la Asociación Civil Bocalán Argentina, los profesionales de esta entidad realizan la selección de cachorros, generalmente de raza Labrador Retriever. Aquellos individuos que demuestren tener mayor potencial para ser un Perro de Asistencia comenzarán su fase de socialización. En esta fase el perro entra en contacto con todo tipo de estímulos (personas, animales, ruidos, diferentes lugares…) siempre usando el juego como método de favorecer el aprendizaje y conseguir perros equilibrados y alegres.



Descripción: perro de asistencia junto a su dueña en silla de ruedas

Cuando el perro ha alcanzado el año de edad aproximadamente, da comienzo el entrenamiento básico que durará unos 4 meses. Al final del mismo, se volverá a realizar unos nuevos test de aptitud y actitud de los perros y, según los resultados obtenidos dará comienzo la fase avanzada del entrenamiento del Perro de Asistencia, que culminará, previo a que el perro pase a vivir con el usuario, con la llamada fase de acoplamiento. Tras el acoplamiento y, a lo largo de toda la vida laboral del Perro de Asistencia, los profesionales de Bocalán Argentina realizarán seguimientos periódicos que asegure el buen funcionamiento del equipo formado por Perro-Usuario.

Teniendo en cuenta todo esto, es importante destacar que un Perro de Asistencia no es una mascota más. Son perros entrenados, capaces de moverse sin causar ningún problema por espacios públicos en presencia de otras personas y animales. Una de las premisas más importantes de los Perros de Asistencia es que “el perro tiene que ser tan discreto en los espacios públicos que pase desapercibido”.





Descripción: entrenadores junto a los futuros perros asistencia en el subterraneo de Buenos Aires

Si a nivel social se sabe qué características tiene un Perro de Asistencia, el cumplimiento de la Ley 26.858 tiene que estar 100% asegurada sin excepción posible. Por otro lado, es fundamental que el usuario lleve la pertinente documentación del perro que le acredita como Perro de Asistencia y que, servirá como credencial del entrenamiento recibido. Para ello, el perro debe de portar un peto o chaleco que será de distinto color según el tipo de Perro de Asistencia. En el caso de los Perros de Asistencia entrenados en Bocalán Argentina, los PSNA estarán identificados con un peto de color azul, mientras que, los Perros de Servicio para personas con movilidad reducida portarán un peto de color negro. En dicho peto aparecerá el logo o nombre de la institución responsable del entrenamiento del Perro de Asistencia.

La identificación de Perro de Asistencia por parte del usuario es obligatoria como debería ser el conocimiento social de cómo comportarse ante este tipo de perros. Cuando el perro lleva el chaleco identificativo puesto, el perro está trabajando y es esencial que no se intente distraer al perro ya que en muchos casos podríamos poner en una situación de riesgo la integridad física del usuario.

En este sentido Bocalán Argentina a través de colaboraciones con otras entidades, realiza el entrenamiento de sus perros desde la etapa de socialización en diferentes lugares públicos como *shoppings* y el subte de la Ciudad de Buenos Aires. Estos convenios no sólo favorecen el trabajo del entrenamiento por parte de los profesionales de Bocalán Argentina, sino que cumplen una importante función de concienciación a nivel social, ayudando a que la presencia de Perros de Asistencia en entrenamiento en lugares públicos de la vida cotidiana de cualquier ciudadano comience a ser algo habitual. Esto a su vez, permite de forma indirecta, la educación de la sociedad de cómo actuar ante la presencia de un Perro de Asistencia.

Es por todo esto que una buena formación de la sociedad en general y, de los profesionales del sector turístico en particular, es indispensable para favorecer el turismo inclusivo de las personas con discapacidad que sean usuarias de un Perro de Asistencia.



Descripción: perro en el agua con un palo en la boca (momento de juego)

La adecuada adaptación de las instalaciones en los lugares de interés o que sean foco de atracción para la actividad turística es clave para un turismo inclusivo. No sólo es preciso proporcionar a la persona con discapacidad un entorno seguro y favorable que le permita disfrutar de la actividad turística si no que, dado a la importancia del uso de Perros de Asistencia como ayuda técnica para las personas con discapacidad, un turismo inclusivo debe disponer de los recursos necesarios para asegurar un buen cumplimiento de las funciones del Perro de Asistencia, así como, de un espacio adaptado para los momentos de ocio del Perro de Asistencia. Ya que, los Perros de Asistencia, como cualquier mascota, también precisan de un tiempo de ocio en los que podrán satisfacer sus necesidades.

Dado que el entrenamiento de Perros de Asistencia es algo muy novedoso en Argentina y, cada día tiene mayor demanda, es importante promocionar la formación de los profesionales del sector turístico en el conocimiento de las distintas discapacidades y los requerimientos de las mismas así como de la labor y necesidades de los Perros de Asistencia. En este sentido, Bocalán Argentina como institución brinda diferentes tipos de formación y realiza charlas para promover a través de la concienciación ciudadana un entorno más inclusivo para las personas con discapacidad y sus Perros de Asistencia.

En el caso de la actividad turística, sólo con una adecuada formación de los profesionales del sector será posible asegurar un turismo inclusivo que permita el conocimiento y la difusión de la cultura del país a todo el mundo.

Pilar Bustos-Sanmamed

- Doctor en Biología por la Universidad de Zaragoza.
- Se formó como Adiestrador Canino en la Fundación Bocalán en España y como Entrenador de Perros de Asistencia en la Asociación Civil Bocalán Argentina.

El Turismo Accesible en República Dominicana como mecanismo de Desarrollo e Inclusión Social

Robert A. Almonte A.
(República Dominicana)

Introducción

El movimiento social de las personas con discapacidad en todo el mundo empezó de manera incipiente y con evidentes rasgos de una lucha que tomaría décadas para lograr condiciones similares de oportunidades, y República Dominicana no ha sido excepción a estas tendencias internacionales. La garantía de los derechos de las personas con discapacidad está presente en documentos legales que van desde la constitución dominicana hasta la Estrategia Nacional de Desarrollo al 2020, es decir, en la actualidad estamos pasando por el proceso de evolución conceptual de la discapacidad desde un enfoque puramente Médico a un nuevo Enfoque de Derechos.

En la actualidad el Sector Turismo (Hoteles, Bares y Restaurantes) es uno de los sectores con mayor crecimiento en el país, y el tercero en importancia según sus aportes al PIB, según el Resultados Preliminares de la Economía Dominicana, enero-marzo 2016 del Banco Central de la República Dominicana presenta un incremento de 7.6% con relación al 2015, lo que mantiene a la República Dominicana como líder de la región.

Según establece la Encuesta ENHOGAR 2013, hasta la fecha única herramienta especializada sobre las condiciones de discapacidad presentes en el país, contamos con más de 700,000 personas que viven con alguna condición de discapacidad.

Esta población se ve directa o indirectamente beneficiada de las políticas públicas y emprendimientos privados que buscan incentivar mejores condiciones de accesibilidad en los espacios privados y públicos de recreación.

Desarrollo

Al conceptualizar el Turismo Accesible tenemos que tomar en cuenta todos los aspectos básicos de la interacción y la experiencia que esto representa, y su importancia para el desarrollo socioeconómico de toda la población que vive con alguna condición de discapacidad y el impacto que esto tendría en la sociedad que los contiene.

El fomento del sector Turismo en República Dominicana forma parte integral del desarrollo como país, pero este a su vez es pensado desde un punto de vista de inclusión de los diferentes actores productivos y tomando en cuenta las necesidades de la comunidad. Esta visión de inclusión está establecida en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030 que establece en su tercer eje, en el "objetivo general 5 sobre la estructura productiva articulada e integrada competitivamente a la economía global" que se debe "apoyar la competitividad, diversificación y sostenibilidad del sector turismo" y para esto se han tomado acciones de diferentes dimensiones desde el sector privado y el Estado.

Programa de Fomento del Turismo Accesible, Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)

El CONADIS está llevando a cabo el programa de Fomento de Turismo Accesible cuyos principales logros han sido propiciar los espacios necesarios para las siguientes iniciativas que se mencionan a continuación:

- Realización de la Primera Conferencia de América Latina y el Caribe sobre Turismo Accesible en julio del 2015
- Incorporación de los criterios de accesibilidad Universal en la Certificación de Playas "Bandera Azul"
- Incorporación del criterio de accesibilidad universal en el remozamiento de la Zona Colonial de la ciudad de Santo Domingo
- Construcción de acceso en espacios turísticos para personas con discapacidad que incluyen: playas, jardines, parques y reservas naturales.

Programa de fomento del turismo accesible

El CONADIS ha venido desarrollando acciones para promover la adopción de un modelo turístico accesible, y enfocado en el desarrollo de los mercados nacionales y el mejoramiento de las condiciones de inclusión de los destinos, para que todas las personas puedan acceder, movilizarse y disfrutar de los espacios y servicios de forma cómoda independiente y segura.

Entre las principales iniciativas se destaca la celebración, los días 22, 23 y 24 de julio, de la primera Conferencia sobre Turismo Accesible, América Latina y el Caribe 2015 en el Hotel Sheraton de Santo Domingo, que contó con la participación de expositores nacionales e internacionales, los cuales presentaron casos de éxito, buenas prácticas, tendencias y procesos. Además, se contó con la participación delegaciones de países de América Latina y el Caribe compuestas por Turismo y Discapacidad.




Descripción: imágnes del evento. Persona hablando tras un atril (foto 1) y participantes reunidos sentados en mesas (foto 2)

El evento contó con el apoyo de la Presidencia de la República, Ministerio de Turismo (MITUR), Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), el Despacho de la Primera Dama (DPD) y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Además, participaron delegaciones de varios los países de América Latina y el Caribe compuestas por Turismo y Discapacidad, dentro de los que se pueden citar; México, Ecuador, Panamá, Argentina, Brasil, España, Guatemala y Estados Unidos.

En la conferencia se enfatizaron en las ventajas competitivas que la creación de espacios accesibles puede representar en materia de turismo, los beneficios económicos que se podrían percibir, además de lo que puede aportar a la meta de ser una nación más inclusiva para las personas con discapacidad.

Al finalizar el evento todos los presentes firmaron la **Declaración de Santo Domingo sobre Turismo Accesible** asumiendo el compromiso de cooperar en el plano regional y en sus respectivos países para apoyar y velar por la aplicación y desarrollo de un modelo turístico accesible para todas las personas. En dicha declaración se estableció promover la planificación e implementación de iniciativas de apoyo para el turismo accesible, incentivar acciones para el fortalecimiento de la gestión de este modelo de turismo de manera coordinada entre los actores públicos y privados, en el ámbito nacional y regional, asegurando la participación social.

Uno de los ejes más importantes de este programa de fomento es la parte formativa que se lleva a los diferentes hoteles, asociaciones de hoteles y clústeres en todo el país, en la actualidad la Jornada de Capacitación “Trato Digno a Personas con Discapacidad y Turismo Accesible” que ha sido realizada junto a la Asociación de Hoteles Romana - Bayahíbe (AHRN) han participaron más de 300 representantes de los hoteles y empresas miembros de la zona.





Descripción: imágnes del evento. Persona con los ojos vendados caminando jutno a un asistente (foto 1) y seis participantes diciendo “te amo” en idioma de señas (foto 2)

Si bien este es uno de los ejes más importantes, por la limitación de personal institucional y técnicos capacitados para impartir estas técnicas, el CONADIS ha tomado la iniciativa de aliarse con otros organismos especializados en la formación técnico profesional para asegurar que dentro de los planes formativos de los hoteles este presente el de “Trato Digno a Personas con Discapacidad y Turismo Accesible”, todo esto para facilitar el proceso de formación del personal que labora en las empresas ligadas al sector. Esta iniciativa está siendo implementada por el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) y a su vez no significa gasto adicional para el empleado, ni el empleador.

Es importante trabajar la inclusión de políticas y protocolos que tomen en cuenta a las personas con discapacidad en los principales polos turísticos, pero estos a su vez no siempre han sido explotados por grandes cadenas con recursos ilimitados y personal técnico capacitado, y por esto el eje de desarrollo local de este programa incluye el asesoramiento técnico y seguimiento para la explotación de pequeños espacios destinados al ocio y la recreación, ejemplo de esto han sido las Cuevas del Pomier en San Cristóbal y los accesos construidos con asesoría del CONADIS en la playa popular de Najayo.





Descricpión: persona en silla de ruedas circulando por sendero en las cuevas del Pomier (foto 1) y grupo de personas en un camino vehicular dentro de un bosque (foto 2)



Descricpión: muletas sobre una playa.

El Programa de Fomento al Turismo Ciudad Colonial de Santo Domingo, Ministerio de Turismo de la República Dominicana

Este es un programa integral que busca fomentar la diversificación de la oferta hotelera nacional mediante la inclusión de nuevos nichos de mercado como en este caso es la Primera Ciudad de América, la Ciudad Colonial de Santo Domingo. El objetivo es remozar y rehabilitar la ciudad enfocados en su potencial e importancia histórico-cultural.





Descricpión: calles de Santo Domingo.



Descripción: monumento frente a una construcción antigua.
Fuente: http://www.tuciudadcolonial.do/sala-de-prensa/galeria-de-imagenes

El programa desde sus inicios ha tenido clara la visión de inclusión y por esto en el proceso de planificación de los tres componentes fundamentales consultaron con los diferentes sectores que convergen en este espacio, siendo el sector de las personas con discapacidad uno de los más importantes debido a las limitaciones que presentaba la intervención de este espacio. En la actualidad se cuenta con la rehabilitación de las principales calles y aceras de la ciudad y se está trabajando en la rehabilitación del Museo Alcázar Colon y el Museo Casas Reales contaran con todas las herramientas tecnológicas, aditamentos y facilidades necesarias para asegurar el disfrute por personas con cualquier tipo de discapacidad.

Sendero de los Sentidos, Consorcio Dominicano de Competitividad Turística (CDCT)

El 23 de abril del 2014 inauguró el primer sendero accesible del país “El Sendero de los Sentidos” en el Jardín Botánico Nacional de Santo Domingo. Esto fue logrado gracias al auspicio del Gobierno de Estados Unidos a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID), y la colaboración técnica del Servicio Forestal de Estados Unidos mediante el proyecto “Empoderamiento en Turismo Sostenible”, el cual es ejecutado por el Consorcio Dominicano de Competitividad Turística (CDCT) y la colaboración del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), como organismo rector en materia de discapacidad en la República Dominicana.

Congreso Internacional de Turismo Accesible, Colorblind Desing

Las iniciativas de fomentar un turismo más diversificado y más centrado en las necesidades del visitante no han sido unilateralmente del Estado y esto ha sido evidente en el Congreso de Turismo Accesible de República Dominicana en sus versiones 2015 y 2016. La empresa consultora Colorblind Desing y la Universidad APEC (UNAPEC), han sido la voz cantante desde el sector privado en incentivar espacios de discusión y análisis de las necesidades como país y de las oportunidades como mercado que representa el Turismo Accesible para el país.



Descripción: isologotipo del 1° Congreso de Turismo Accesible en República Dominicana
Fuente: http://rodandoenrd.com/site/1er-congreso-de-turismo-accesible-en-republica-dominicana/

La Red Española de Turismo Accesible (REDESTABLE) y la Organización Internacional de Turismo Social para las Américas (OITS-ISTO). Estos congresos han tenido siempre la mano amiga de organismos internacionales que han aportado sus conocimientos y madures en el desarrollo de nuevas propuestas turísticas accesible.

Bandera Azul, Instituto de Derecho Ambiental de la República Dominicana (IDARD)

A través del programa para la certificación internacional de playas “Bandera Azul” se fomenta la calidad en la gestión de las playas en todo el mundo. El principal objetivo del programa Bandera Azul es crear una sinergia entre todos los involucrados en la protección de la zona costera para lograr un turismo sostenible, con playas limpias, sanas y seguras.

A partir del 2013 el CONADIS empezó a formar parte del Jurado Nacional de Bandera Azul, con el objetivo de incluir criterios más rigurosos de accesibilidad a la evaluación de las playas, ya que los criterios internacionales que sólo definían la existencia de un baño para persona con discapacidad y la facilidad de acceso a las playas.



Descripción: playa y sendero de madera de acceso a la misma

En el 2014 se integran los criterios nacionales definiendo los parámetros de accesibilidad con que debían cumplir los baños, los accesos y las señalizaciones y además la existencia de una silla anfibia por cada segmento de playa. Estos criterios serían condicionantes para la certificación de los segmentos de playas 2015-2016. Hoy se cuenta con 21 segmentos de playas, 14 en la Zona Este y 7 en la Zona Norte, certificadas por el Programa Internacional Bandera Azul que las definen como playas seguras, amigables y accesibles para todos y todas.

Impacto socioeconómico en los individuos y la sociedad

Finalmente cabe destacar el gran impacto que han generado las acciones anteriores en la vida de la sociedad en general, si bien es cierto que al país aún le falta mucho camino por recorrer para los cambios sociales que son necesarios para mejorar la calidad de vida de más de 700,000 habitantes, también es cierto que el impacto generado por estas iniciativas para fomentar una cultura más incluyente y socialmente consiente.

Actualmente la discapacidad está dejando de ser vista como un problema que no tiene solución y que es tratado con nerviosismo o con sobre protección por los deferentes operadores turísticos, y hasta llegar a ser un nuevo mercado excitante y con nuevos retos que inspira el crecimiento social y la economía nacional, y para el cual nos estamos preparando. Para Republica Dominicana el Turismo Accesible representa desarrollo y la modernización en el servicio.

Ing. Robert A. Almonte A.
- Egresado de la escuela de Ingeniería Civil de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD). Diplomado en Inclusión Social y Política de las Personas con Discapacidad y en Administración de Empresas de la Construcción.

- Con experiencia docente como parte del equipo facilitador de los talleres sobre Inclusión con Base Comunitaria que forman parte del programa Saliendo del Escondite desarrollado por el Consejo Nacional de Discapacidad y Principal facilitador del programa de Capacitaciones sobre Trato Digno y Turismo Accesible que ya ha capacitado a más de 300 empleados de todos los niveles ligados al Turismo a nivel nacional.
- Integrante del equipo docente de las últimas versiones del Diplomado Sobre Inclusión Social y Política de las Personas con Discapacidad desarrollado por el INFOCAM, CONADIS e INTEC.
- Integrante de la Comisión Técnica que trabaja la creación de una Normativa Nacional sobre Accesibilidad Universal.
- Analista de Accesibilidad Universal por los 3 años del Consejo Nacional de Discapacidad.
- Miembro de la Red Iberoamericana de Accesibilidad Universal (Red-AUN).
- Encargado del capítulo país en Intercambio de Buenas Prácticas sobre Accesibilidad Universal y Diseño para Todos.

Cancún Accesible. *Porque el turismo es para todos*

Judith Cárdenas
(México)

Introducción

La Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (OMT-ONU), en su 21ª reunión llevada a cabo en Medellín, Colombia, se eligió el lema “Turismo para todos; promover la accesibilidad universal” para el Día Mundial del Turismo de este 2016.

En este sentido, México es un país de gente cálida y quienes trabajan en el turismo son reconocidos por ser excelentes anfitriones. Y aquellos que visitan sus atractivos turísticos siempre se quedan con ganas de regresar, algunos con suerte lo hacen tantas veces como les es posible. La hospitalidad mexicana es inigualable y los atractivos turísticos son muy diversos. Dentro de los destinos más conocidos en la industria turística se encuentra el Caribe Mexicano.

El sureste de México –en donde se encuentran Cancún, Playa del Carmen, Tulum y el resto de la Riviera Maya– es conocido como uno de los destinos más hermosos del mundo, con su clima excepcional y soleado a lo largo del año, sus playas de prístinas aguas de tonos verdes y azules, que van desde el turquesa al esmeralda, su arena suave y blanca, los increíbles vestigios arqueológicos de la Cultura Maya, y muchos otros atractivos naturales y culturales.

En este ámbito se ha venido desarrollando cada vez más un área de la industria de la hospitalidad hasta hace algunos años descuidada: el turismo accesible o especializado en turistas con alguna discapacidad y/o movilidad reducida. Aunque estos servicios siempre han existido, nunca habían estado organizados en un mismo lugar, o con un proveedor que pudiera encargarse absolutamente de todo para que este mercado pueda disfrutar unas vacaciones inolvidables, como lo haría cualquier otra persona sin discapacidad.

Miles de turistas provenientes de todos los rincones del mundo quieren conocer el paraíso y hasta hace algunos años no contaban con una infraestructura y servicios especialmente creados para personas con alguna discapacidad física o con necesidades especiales. Es entonces que nace **Cancun Accesible**, empresa pionera y líder en este ramo en el Caribe Mexicano, cuyo objetivo es hacer realidad el sueño de muchos: ¡conocer el paraíso con todas las facilidades y equipos para pasarla increíble!

¿Qué es Cancun Accesible?

Cancun Accesible es una empresa 100% mexicana, que desde hace 9 años, trabaja incansablemente para que el Turismo Accesible sea una realidad en el Caribe Mexicano. Cancun Accesible provee servicios a turistas con discapacidad física y/o movilidad reducida que visitan Cancún, la Riviera Maya, Cozumel, Isla Mujeres, así como cualquier otro destino de la Península de Yucatán.

Entre sus principales servicios se encuentran la transportación terrestre adaptada, tours accesibles y renta de ayuda técnica. De este modo, los viajeros con discapacidad pueden disfrutar plenamente los destinos turísticos más bellos del mundo, ubicados en el Caribe Mexicano.



Descripción: personas con capacidades restringidas posando para la foto con el mar de fodo y el cartel que dice CANCÚN.

Servicios que provee Cancún Accesible

Transportación terrestre adaptada. **Cancun Accesible** ofrece a sus clientes y visitantes las unidades más funcionales y cómodas para que puedan ser transportados en condiciones de igualdad, calidad y seguridad. Sus vehículos han sido adaptados con rampas manuales, muy ligeras y resistentes, que soportan hasta 500 kilogramos de peso (1000 libras aproximadamente).

El traslado aeropuerto-hotel se realiza en la propia silla del huésped, la cual se asegura a la camioneta, de modo que el trayecto se realice con total seguridad. Al

final de las vacaciones de nuestros clientes, llevamos a cabo el traslado del hotel al aeropuerto.

Tours accesibles. Los clientes que utilizan los servicios de **Cancun Accesible** pueden visitar los sitios turísticos más emblemáticos del destino, gracias a su servicio de excursiones, que ha desarrollado tours diseñados para personas con discapacidad motriz o con movilidad reducida. Los recorridos incluyen sitios arqueológicos, como Chichén Itzá o Tulum, nado con delfines, parques naturales, como Xel-Há y Xcaret, así como tours de compras en Cancún o Playa del Carmen.



Descripción: persona en silla de ruedas con una pirámide de fondo en uno de los sitios arquelógicos de la zona.

Renta y venta de ayuda técnica. Cancun Accesible cuenta con una amplia gama de equipos disponibles en renta o venta. Desde equipos de movilidad –como sillas de ruedas manuales o motorizadas, sillas anfibias, bastones, muletas, caminadoras, sillas para el WC y regadera–, hasta equipos más especializados, como camas tipo hospital, elevadores de pacientes o equipos de oxígeno médico.

El personal de **Cancun Accesible** hace entrega de los equipos, previa reservación, en el aeropuerto de Cancún, o bien, el hotel o club vacacional donde se encuentre el huésped, para que los clientes puedan viajar con mayor comodidad, sin costosos y pesados equipajes extra y sin preocuparse porque su equipo sufra algún daño durante los vuelos.

Los equipos que más le solicitan a **Cancun Accesible** las personas con discapacidad o con movilidad reducida, son las sillas de playa y las scooters, para que los visitantes puedan moverse y disfrutar los hermosos paisajes del Caribe

Mexicano. Hay sillas anfibias que permiten a los usuarios meterse al mar o a la alberca, hay incluso sillas para moverse en la suave y fina arena de las playas. **Cancun Accesible** orienta a sus clientes sobre los equipos más convenientes, así como aquellos que pueden usarse con total autonomía, o bien, que requieren la asistencia de alguien más.

Servicios especiales

Cancun Accesible también cuenta con el personal capacitado que uno de sus visitantes especiales pueda necesitar durante su visita al Caribe Mexicano: cuidadoras y enfermeras para adultos mayores y personas con discapacidad. Para que todos estén realmente de vacaciones sin tener que preocuparse por ayudar a la persona que lo necesite, se le provee de la ayuda requerida por parte de cuidadoras profesionales, preparadas para asistir a la persona en todo lo que ésta requiera. Este personal especializado puede realizar servicios de 3 a 12 horas y se divide en dos áreas principales.

Cuidadores. Es quien realiza cuidados que no requieren atención médica, tales como moverse de la cama; ayuda con el aseo personal, asistencia para alimentación y en ejercicios de rehabilitación previa capacitación por parte de los familiares, acompañamiento en su habitación y en las instalaciones de su hotel o club vacacional.

Enfermeros. Personal con estudios profesionales, especializado en enfermería, que asiste al huésped con sus cuidados personales e higiene, así como en el control de su salud o cualquier apoyo adicional que requiera especialización, como aplicación de medicamentos por vía intramuscular, subcutánea, subdérmica, oral, intravenosa, o bien, aplicaciones tópicas; cuidados de heridas, úlceras, drenes o colostomías; asistencia para realizar actividades de aseo, alimentación oral o gastrostomía; toma de signos vitales, pruebas de glucosa y ejercicios de rehabilitación, previa indicación médica.

Cancun Accesible en la Comunidad

Otra área en la que **Cancun Accesible** contribuye como empresa socialmente responsable en su comunidad es la Capacitación, ofreciendo numerosos talleres de sensibilización o toma de conciencia. **Cancún Accesible** está consciente de la importancia de la formación de profesionales en el turismo inclusivo, por lo que también se involucra en la capacitación, impartiendo cursos y pláticas en escuelas y universidades públicas y privadas de Cancún y la Riviera Maya a futuros profesionistas del turismo, así como a empresas y prestadores de servicios turísticos que son íconos en el destino, como Grupo Xcaret (que maneja varios de los parques ecológicos y de atracciones más famosos del Caribe Mexicano) y Lomas Travel (una de las agencias de viajes más importantes del sureste de México), entre otros. Estos cursos pasan por la sensibilización, concientización, y formación en el trato adecuado a viajeros con discapacidad física, sensorial o intelectual.

Pero la visión de **Cancun Accesible** va todavía más allá, pues su objetivo es convertirse en un futuro cercano en la empresa líder en México y Latinoamérica en capacitación para el turismo inclusivo.

Cancun Accesible también contribuye con la sociedad local organizando eventos inclusivos, como desfiles y pasarelas. El año pasado, por ejemplo, para festejar su octavo aniversario, organizó la Primera Pasarela Inclusiva, en la que participaron personajes y figuras conocidas en la zona, en un emotivo evento que hizo historia y cuyo objetivo fue integrar a los ciudadanos en un ambiente de sana convivencia y armonía, sin hacer distinciones entre personas con o sin discapacidad.

Cancún Accesible, en el marco de la celebración de su noveno aniversario, en trabajo coordinado con la Universidad de Caribe, dentro del XIV Seminario de Turismo, están actualmente organizando la ***Segunda Pasarela Inclusiva***, que se realizará en la ciudad de Cancún, el próximo 15 de Septiembre de 2016. Este evento busca fomentar la inclusión y resaltar la capacidad y belleza de las personas con y sin discapacidad, y de esta manera, transformar la percepción de la sociedad hacia este colectivo de la población. En el evento se planea integrar a más de 40 personas con y sin discapacidad en un nivel mucho más grande y trascendente, donde se espera la participación de aproximadamente 500 personas, tanto en el desfile, como espectadores.

Además, **Cancun Accesible** apoya a la comunidad de Cancún, Riviera Maya y comunidades Mayas, donando a quienes lo necesitan, aquellos equipos, aún en perfectas condiciones para ser usados, pero que estéticamente ya cumplieron con su vida útil para la renta. Hemos hecho entrega de más de 50 de equipos, principalmente en comunidades mayas de la región.

Cancun Accesible cuenta con un equipo de trabajo especialista, capacitado, concientizado y sensible en los temas de discapacidad y accesibilidad. Es importante destacar que la empresa da empleo a personas con discapacidad y a adultos mayores. Su departamento de Atención a Clientes siempre está disponible para resolver las dudas de sus visitantes antes, durante y después de su estancia. La amabilidad y la pasión por ayudar son el sello de identidad de la empresa.

Esta innovadora agencia de viajes y servicios especializados tiene en la actualidad un programa permanente, llamado “**Viajes con Causa**”, que consiste en invitar a personas de bajos recursos con alguna discapacidad de que disfruten, sin costo, alguno de los tours que **Cancun Accesible** realiza para sus huéspedes o clientes en el destino. El objetivo es acercar a las personas con discapacidad de la localidad, y que no han tenido oportunidad de estar en los sitios arqueológicos de la zona, a la impresionante Cultura Maya. A decir de su directora, la Licenciada Judith Cárdenas: “Queremos hacer realidad el concepto de Turismo para Todos”.

Judith Cárdenas, Socia Fundadora y Directora General de Cancún Accesible

Ha sido nombrada Secretaria Nacional de la Asociación Mexicana de Turismo Accesible e Inclusivo AMEXTI y Presidente de la Región Sur de la Red Mexicana de Turismo Accesible e Inclusivo REDMEXTI.

Judith Cárdenas nació en la hermosa comunidad de Chetumal, localizada en el sur del estado mexicano de Quintana Roo. Sus estudios incluyen la Licenciatura en Sistemas Comerciales por la Universidad de Quintana Roo, Campus Chetumal, y la maestría en Mercadotecnia Turística, por la Universidad La Salle de Cancún. Desde antes de graduarse comenzó a trabajar en la industria del turismo, primero en la hotelería, en el área de ventas y grupos. Y después se concentró en el servicio a personas con discapacidad y viajeros con necesidades especiales.

Su pasión por la accesibilidad y por crear mejores condiciones en el turismo para las personas con discapacidad, la llevaron a fundar y dirigir su propia empresa: Cancún Accesible, pionera en su tipo en el estado de Quintana Roo y la Península de Yucatán y que opera desde hace ya 9 años.

En el área educativa, la Lic. Cárdenas ha colaborado con escuelas y universidades públicas privadas, como la Universidad del Caribe en Cancún, que es la única a nivel nacional que imparte una asignatura de Turismo de Salud e Incluyente. Además, ha impartido talleres a los prestadores de servicios turísticos de empresas ícono en el destino como Grupo Xcaret y Grupo Lomas Travel, entre otros. Estos cursos pasan por la sensibilización, concientización, y formación en el trato adecuado a viajeros con discapacidad física, sensorial e intelectual.

Judith Cárdenas ha participado como conferencista en diversos foros nacionales e internacionales, hablando sobre turismo accesible y sobre su experiencia en la empresa que dirige. Entre las conferencias impartidas a nivel internacional destacan la del World Congress for Travellers with Disabilities & the Mature, en Orlando, Florida, EU, en 2006, organizada por la Society for Accessible Travel and Hospitality (SATH); el Summit “Destinations For All, en Montreal, Canadá y la Conferencia para América Latina sobre Turismo Accesible, en Santo Domingo, organizada por CONADIS República Dominicana, ambas en 2015; y recientemente, el Congreso Internacional de Turismo Accesible, en Ecuador, en abril de este año. A nivel nacional ha participado en diversos foros, como el simposio organizado por la Universidad Autónoma de Sinaloa, en Mazatlán, en 2006; el evento de RENAPRED en Cancún, 2012 y el evento de la CNDH, en Guanajuato, el año pasado.

La Lic. Judith Cárdenas, Directora de **Cancun Accesible**, se ha preparado siempre para tener los conocimientos necesarios en las áreas de discapacidad y turismo accesible. Y se sigue actualizando cada día para crear un mundo más amable para las personas con discapacidad.

Pero como en toda gran empresa, es el personal quien hace que un negocio funcione, a pesar de las altas y bajas de un destino turístico que muchas veces depende de las temporadas. Es así como Judith se ha rodeado de un equipo de especialistas en cada área que hacen de Cancun Accesible la empresa exitosa y socialmente responsable que es en la actualidad.

En Cancun Accesible labora un grupo de profesionales dedicados, listos para hacer lo necesario para que sus vacaciones sean cómodas e inolvidables.

Judith Cárdenas, la directora de Cancun Accesible nos dice que lo que más le gusta de su empresa es: “La satisfacción de trasmitir a turistas con discapacidad que visitan mi país las raíces, costumbres y tradiciones de México, así como ayudar a que éstos puedan disfrutar unas vacaciones únicas, sin importar cuál sea su discapacidad”.

Lourdes Aguilar es originaria del Estado de México, tiene 1 año 6 meses de radicar en Cancún y desempeña el puesto de Asistente comercial. Sus funciones incluyen la comercialización de los servicios, manejo de contratos y tarifas con agencias; organización de Recursos Humanos; atención a clientes directos y actualización de los lineamientos de la empresa. Ella nos dice: “Lo que más disfruto de mi trabajo en **Cancun Accesible** son las relaciones sociales: conocer e interactuar con personas con discapacidad, además de que es una empresa inclusiva y profesional, y eso es muy gratificante para mí, pues soy una persona que vive la discapacidad en su persona”.

Yoset Flota es originario de Mérida, capital del estado mexicano de Yucatán, tiene 27 años viviendo en Cancún y hace diez meses que trabaja en **Cancun Accesible**, como Agente de Reservaciones y en Operaciones. Sus funciones incluyen cotizar, reservar y organizar la operación, tanto traslados como entregas de equipos, dar información de los servicios de la empresa, así como dar seguimiento en el área de Satisfacción. Yoset nos dice: “Disfruto mucho el buen ambiente de trabajo de **Cancun Accesible** y saber que colaboramos en la inclusión de personas con discapacidad, ayudándolos a conocer nuestro destino turístico, pues hacemos su visita más agradable, proporcionándoles los equipos y la transportación necesarios”.

Geovanny Rivero es originario de la ciudad de Tehuacán, en el estado de Puebla. Tiene 3 años viviendo en Cancún y 8 meses laborando en la empresa como operador de transporte. Sus funciones son atender y transportar a nuestros clientes del aeropuerto a su hotel y viceversa, así como la entrega y devolución de los equipos ortopédicos en renta. “Lo que más disfruto de trabajar en **Cancun Accesible** es poder servir a la gente y conocer personas de muchas partes del mundo, pero sobre todo, ¡me encanta que me consideren su amigo!” es lo que Geovanny nos comenta sobre su empresa.

Nadia Méndez es originaria de la ciudad de Cancún, Quintana Roo, México y tiene 6 años y medio colaborando para **Cancun Accesible**, donde comenzó su

trayectoria como auxiliar de reservaciones, tiempo más tarde como gerente de reservaciones y actualmente desempeña el puesto de Gerente Administrativo. Sus principales funciones son todo lo relacionado con la administración de los recursos de la empresa, seguimiento de facturación y cobros, pago y administración de proveedores, compras de recursos materiales e insumos, entre otros. Nadia, emocionada, nos comenta: "¿Cuántas personas tenemos la fortuna de trabajar en lo que amamos? ¡Para mí estar en **Cancun Accesible** es la respuesta! Disfruto mi trabajo aún en los momentos difíciles, he tenido la fortuna de estar en esta empresa durante poco más de seis años, y más que una empresa, para mí se ha convertido en mi familia y en parte integral de mi vida. Cuando llegas a tu lugar de trabajo y sabes que la gente a tu alrededor va a estar ahí, no solo para trabajar contigo, sino para estar contigo aún cuando el horario laboral ha terminado, cuando tienes la oportunidad de ir creciendo y aprendiendo junto con la empresa; cuando ya simplemente lo sientes. Y más que voltear y ver a tu alrededor compañeros y escritorios, ves amigos formando un equipo, es cuando lo disfrutas y sabes que estás en el lugar correcto. Externamente, saber que como visión empresarial no solamente nos enfocamos en hacer crecer un negocio, sino al mismo tiempo poder aportar a la sociedad, para mí es adoptar el sentido de pertenencia a **Cancun Accesible**.

Proyectos de Cancún Accesible

Actualmente, los servicios de Cancun Accesible solo están diseñados y enfocados a personas con discapacidad motriz, pero su objetivo en el futuro es ofrecer también servicios para personas con discapacidad visual y auditiva. En el aspecto auditivo, la empresa quiere contar con guías especializados en lengua de señas del propio país de donde provengan los visitantes, pues la lengua de señas no es universal y, al igual que el idioma hablado, cambia de un país a otro.



Descripción: persona con discapacidad motriz metida en el mar en una silla flotante.

En cuanto a las personas con discapacidad visual, los guías especializados deberán contar con el conocimiento necesario para guiar a una persona durante las visitas que realicen a los sitios arqueológicos mayas más emblemáticos de la Península de Yucatán, a los parques ecoarqueológicos y de atracciones de la Riviera Maya, así como los centros de entretenimiento de toda la región a donde éstos escojan ir.

Como socia fundadora de AMEXTI y en calidad de Secretaria Nacional, la Lic. Judith Cárdenas, orgullosa directora de **Cancun Accesible**, nos comenta: "Buscaremos agrupar a más empresas e instituciones de la industria turística, que sean responsables, que trabajen en nuestra área y que apliquen conocimientos en materia de discapacidad, para que México pueda ser un destino turístico accesible e inclusivo del más alto nivel. Estamos lanzado la invitación a compañías privadas y del sector público para que formen parte de esta red y que, de este modo, se genere un directorio de las empresas que cuentan con servicios de turismo accesible".

AMEXTI, cuyas siglas significan Asociación Mexicana de Turismo Inclusivo es una asociación civil constituida en febrero de este 2016 que pretende agrupar precisamente a instituciones públicas, como las Secretarías de Turismo y otras dependencias gubernamentales y empresas del sector privado, aerolíneas, prestadores de servicios, agencias de viajes, y demás que ofrezcan servicios turísticos de alto nivel enfocados a PCD, cualquiera que ésta sea y de movilidad reducida.

Entre los proyectos que tiene AMEXTI se encuentra conformar la red de empresas y servicios, el directorio que englobe los mismos, y organizar y preparar cursos de capacitación en materia de discapacidad e inclusión, pero además, una certificación que las empresas afiliadas podrán obtener. Es decir, no se trata solo de tener las instalaciones propicias y adecuadas, también se requiere la participación del personal y que éste se halle capacitado para atender a los usuarios. Las empresas afiliadas podrán obtener un sello o certificación que avale la correcta capacitación del personal y cubrir los estándares de calidad establecidos por la AMEXTI.

Mg. Judith Cárdenas

- Licenciada en Sistemas Comerciales por la Universidad de Quintana Roo, Campus Chetumal.
- Magister en Mercadotecnia Turística, por la Universidad La Salle de Cancún.
- Fundadora y directora de Cancún Accesible, pionera en su tipo en el estado de Quintana Roo y la Península de Yucatán y que opera desde hace ya 9 años.
- Secretaria Nacional de la Asociación Mexicana de Turismo Accesible e Inclusivo AMEXTI y Presidente de la Región Sur de la Red Mexicana de Turismo Accesible e Inclusivo REDMEXTI.
- En el área educativa, la Lic. Cárdenas ha colaborado con escuelas y universidades públicas privadas, como la Universidad del Caribe en Cancún, ha impartido talleres a los prestadores de servicios turísticos de empresas ícono en el destino como Grupo Xcaret y Grupo Lomas Travel, entre otros.
- Conferencista en diversos foros nacionales e internacionales, hablando sobre turismo accesible y sobre su experiencia en la empresa que dirige.

Experiencias de turismo en grupo de adultos con discapacidad intelectual

V. Rusler, K. Guerschberg, A. Cuttica, E. Gavilán Vázquez y P. Brea
Asociación Civil Senderos del Sembrador
(Argentina)

> *" ... durante el verano y en las siempre breves vacaciones de que durante el curso puedo gozar, salgo a hacer repuesto de paisaje, a almacenar en mi magín y en mi corazón visiones de llanura, de sierra o de marina, para irme luego de ellas nutriendo en mi retiro. Así como también llevo al campo el recuerdo de las espléndidas visiones de esta dorada ciudad de Salamanca […]. Así llevo la ciudad al campo y traigo el campo a la ciudad".*
>
> *Miguel de Unamuno, «Ciudad, campo, paisajes y recuerdos» (1911)*

Este artículo desarrolla la experiencia turística que se lleva a cabo en el Centro de Día Senderos del Sembrador como una de las propuestas orientadas al derecho al ocio y al tiempo libre como herramientas para mejorar la calidad de vida.

Se relatan las diversas etapas que la institución fue atravesando para construir una cultura del turismo e ir disminuyendo las barreras que dificultan el acceso.
Se fundamenta el cómo y por qué se comenzaron a realizar viajes y qué innovaciones se fueron incorporando para fortalecer la autodeterminación de los viajeros.

Por qué viajar

El trabajo dirigido a personas con discapacidad, se ha centrado durante mucho tiempo en desarrollar servicios médicos y de rehabilitación que pudieran revertir o minimizar déficits funcionales. Como consecuencia de ello no se otorgó la importancia que merecen cuestiones centrales para la calidad de vida como el disfrute del tiempo libre y la capacidad de elegir, de tomar decisiones y, por qué no, de equivocarse. La aprobación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad[1] en 2007 contribuyó a iniciar un trabajo de revisión de las prácticas instaladas y reorientar esfuerzos para garantizar que las personas con discapacidad accedan a cada uno de sus derechos inherentes que son, en definitiva, los de todas las personas.
La Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) en su Artículo 24 plantea que todas las personas tenemos derecho "al descanso, al disfrute del tiempo libre,

[1] En adelante, "la Convención".

a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas" y la Convención en el Artículo sobre "Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte", insta a los Estados a adoptar las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad "tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional" (Artículo 30.1.c).

Senderos del Sembrador es una asociación civil sin fines de lucro fundada por padres de jóvenes y adultos con discapacidad intelectual, cuya sede se encuentra en la ciudad de Vicente López, Provincia de Buenos Aires. Su misión es promover la plena inclusión de las personas con discapacidad y para esto organiza distintas y variadas actividades, muchas de ellas vinculadas al manejo del tiempo libre, entre las que se encuentran propuestas turísticas. En los últimos años se vienen concretando de dos a tres viajes grupales por año, entre los que se destacan los realizados a Córdoba, distintas localidades de la Costa Atlántica, Colón y Bariloche.

El Centro es una institución abierta a la comunidad que promueve la autodeterminación, las relaciones interpersonales y la inserción social a través de la participación de sus jóvenes en experiencias en la comunidad como las de hacer turismo. En este sentido los paseos y los viajes se organizan desde esta perspectiva y con la idea de conocer lugares y personas y de compartir la experiencia con otros viajeros. Se trata de garantizar el acceso de las personas con discapacidad al turismo, en tanto ciudadanos con fortalezas y limitaciones, con posibilidades de participar si cuentan con los apoyos adecuados.

Un aspecto fundamental vinculado con la calidad de vida es la posibilidad de participar en las decisiones que afectan a la propia vida de las personas. Esto incluye no sólo la elección de un destino o los compañeros de viaje sino también todo lo referido a la incorporación de los apoyos.

El Modelo de Calidad de vida individual establece que la "Calidad de vida es un concepto que refleja las condiciones de vida deseadas por una persona en relación con ocho necesidades fundamentales que representan el núcleo de las dimensiones de la vida de cada uno o una" (Schalock y Verdugo, 2002/2003, 2007).

A continuación se presenta brevemente cada una de las dimensiones con sus indicadores y algunas ideas acerca de cómo estos se pueden mejorar a través de actividades turísticas, impactando en la calidad de vida de las personas.

Desarrollo personal	Indicadores: competencias y habilidades sociales; utilidad social; participación en la elaboración del propio plan personalizado de apoyos; competencias personales, conducta adaptativa, estrategias de comunicación. Al viajar se pueden potenciar las habilidades funcionales. Se mejoran las habilidades de comunicación ya que implica con frecuencia interactuar con personas que no pertenecen al círculo íntimo ni cotidiano. Se conocen lugares, culturas, costumbres, comidas. Surgen también determinadas normas establecidas para los viajeros y huéspedes a las cuales es necesario adaptarse.
Autodeterminación	Indicadores: Autonomía; Metas y preferencias personales; Decisiones; Elecciones. Viajar no sólo implica estar predispuesto a conocer lugares nuevos e involucrarse en actividades novedosas que requieren mayor exigencia física y la flexibilidad para poder adaptarse a distintos entornos; viajar también supone elegir el equipaje, la comida y, en nuestros programas, respetar la decisión de participar o no de las excursiones ya sea por no ser del agrado del viajero como por presentar fatiga. Durante estos viajes se comparten experiencias de la vida cotidiana con las personas que integran el grupo y con otras desconocidas que quizás provienen de diversos lugares y de distinta cultura, siendo una oportunidad inigualable para que cada uno pueda conocerse mejor a sí mismo, identificar aquello que da placer y lo que no, ensayar la capacidad de elegir, de tomar decisiones y desarrollar autonomía. Los viajes son una gran oportunidad para explorar posibilidades nuevas de disfrute del tiempo libre.
Bienestar material	Indicadores: Condiciones de la vivienda; Condiciones del lugar de trabajo; Condiciones del servicio al que acude; Empleo; Ingresos; Salario; Posesiones Al viajar se viven experiencias que permiten tomar contacto con la propia situación material, a partir de conocer la diversidad de condiciones de vida que existen en el mundo. Viajar en transporte, comer en restaurantes, pasar la noche fuera de la propia casa en hoteles u otro tipo de alojamientos y participar de excursiones, permite sacar conclusiones sobre la capacidad de los jóvenes para adaptarse a distintos entornos, situaciones materiales, accesibilidad de los servicios turísticos y al manejo del dinero.
Relaciones interpersonales	Indicadores: Relaciones sociales; Relaciones familiares; Relaciones de pareja; Tener amigos y amigas estables y claramente identificados; Tener contactos sociales positivos y gratificantes. Al viajar se fomentan y fortalecen los vínculos de amistad y la interacción comunitaria. La experiencia permite comprobar que se entablan relaciones positivas con otros viajeros y con los prestadores y trabajadores del sector.

	Supone también convivir con otros, durante las 24 hs., compartiendo actividades y habitación, teniendo que tomar en cuenta al “otro”.
Inclusión social	Indicadores: Participación; Integración; Apoyos. Al viajar se puede trabajar la participación en espacios comunes y no segregados. Para esto es importante, toda vez que sea posible, hacer uso de los servicios turísticos comunes y sostener la idea de que no se diseñen actividades “especiales” para las personas con discapacidad. En caso de ser necesario, las actividades deben incluir los apoyos que requieran los viajeros, por ejemplo, una explicación más extensa del paisaje, garantizar el acceso físico, o adecuar los tiempos de visita para que la experiencia turística sea satisfactoria.
Derechos	Indicadores: Conocimiento de derechos; Defensa de derechos; Ejerce derechos; Intimidad y respeto. En los viajes se evidencia cómo frecuentemente se avasalla el derecho a la privacidad y en qué medida se torna necesario trabajar el derecho a la intimidad. Por ejemplo: aparece la falta de pudor en algunos jóvenes que salen del baño desnudos a cambiarse en un cuarto donde, por ejemplo, hay un asistente o la puerta del cuarto está abierta. En esas situaciones podemos observar como la privacidad no se construyó. Y los viajes son buenos entornos donde poner en práctica normas consensuadas socialmente.
Bienestar Emocional	Indicadores: Estabilidad mental: Ausencia de estrés, sentimientos negativos; Satisfacción, Autoconcepto. Al viajar las personas se exponen a situaciones nuevas lo que permite aumentar su plasticidad para poder responder a diferentes circunstancias que no siempre pueden anticiparse. Se ponen a prueba, aumenta el auto conocimiento lo que los prepara para explorar, vivenciar y apreciar las distintas situaciones que proponen un viaje.
Bienestar Físico	Indicadores: Atención sanitaria; Sueño; Consecuencias de la salud (dolores, medicación…); Salud general; Movilidad; Acceso a ayudas técnicas. Al viajar se practica más actividad física que lo habitual, se está en movimiento durante todo el día, experimentando con los cinco sentidos cosas nuevas, y se está expuesto a mayores estímulos, siendo los períodos de sueño más reparadores. La sensación de descubrir nuevos lugares, personas, comidas, suele ser intensa y placentera.

Con profundo convencimiento de que el turismo mejora la calidad de vida, se incorporaron los viajes dentro del proyecto institucional.

Empezar por el principio

Algunos adultos usuarios del Centro de Día[2] nunca habían pasado una noche fuera de sus casas. Realizar un viaje parecía imposible, por lo que se empezó por pernoctadas, salidas de dos días que incluyeran traslados, y ya, más adelante, excursiones de una semana a quintas alquiladas exclusivamente para contar con un ambiente controlado donde los jóvenes pudieran ensayar la convivencia sin tener la exigencia del contacto sistemático con personas desconocidas.
Actualmente, cuando un joven se incorpora al proyecto ya no es necesario realizar todo este recorrido. El nuevo viajero obtiene la seguridad de sus pares.
Estas primeras experiencias permitieron al equipo de profesionales del Centro observar a los jóvenes durante los viajes, probar y evaluar diferentes apoyos. También representó una oportunidad de vivenciar lo que implica el acompañamiento de los jóvenes durante todo un día y tomar conciencia del esfuerzo que realizan las familias en todo lo que se refiere al cuidado.
Por su parte, para las familias significó un tiempo de separación no signado por la preocupación ni por la culpa sino por la ansiedad que les provocaba que sus hijos se alejaran del ámbito familiar para llevar a cabo una actividad de disfrute donde se expusieran a nuevas posibilidades, pero también un respiro de la función del cuidado.
Una vez realizadas todas estas actividades, el grupo - se llamará grupo a los jóvenes y los profesionales - estuvo en condiciones de aventurarse a un viaje de una semana en los hoteles de Turismo Social de Córdoba y Chapadmalal, donde compartió numerosas actividades con otros contingentes de adultos mayores.

Antes de viajar

Viajar implica planificar. En un principio los profesionales planificaban destino y actividades, lo consultaban con las familias. Las familias preparaban los bolsos y los viajeros solo viajaban.
Con la autodeterminación como guía y las dimensiones de calidad de vida, se comenzaron a desarrollar diversos apoyos para que los viajeros participaran de todas las etapas: elegir destino, preparar el viaje, disfrutarlo y, al regreso, evaluarlo. Explicaremos algunos de los apoyos desarrollados, con sus dificultades.

Elegir destino

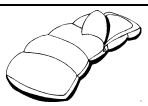
No es posible elegir lo que no se conoce, pero cuando se tienen experiencias suficientes resulta más sencillo expresar preferencias. Apoyados en imágenes los viajeros pueden expresar sus intereses. Es importante destacar que cuando se habla de elegir, se refiere a seleccionar una opción entre una oferta de

[2] El equipo se encuentra en una etapa de análisis en relación a las denominaciones utilizadas para nombrar a las personas con discapacidad que son destinatarios de los servicios del Centro de Día. A lo largo de este artículo se utilizarán indistintamente denominaciones como concurrentes, viajeros, jóvenes. Se trata de personas a las que se les brindan servicios, con quienes se trabaja en conjunto, a quienes se respeta y aprecia. El término “concurrentes” que se utiliza con frecuencia denota pasividad; “jóvenes” no aplica a muchos que ya superan los 40 años de edad;”usuarios” está estrechamente ligado a servicios públicos. Finalmente “viajeros”, aplica tanto a los concurrentes como al equipo profesional que comparten la experiencia turística.

posibilidades. El acceso también está limitado, por ejemplo, por el factor económico, por lo que ninguna elección está libre de condicionamientos.
La elección de los destinos puso en evidencia la falta de formación en cultura general y en geografía argentina que tenían los jóvenes: escasa posibilidad de identificar su lugar de residencia en el mapa, o por su nombre, poco o ningún registro de distancias, tiempos de viaje, diferencia de paisaje o clima.
Trabajar sobre los viajes implicó revisar estos conocimientos básicos y, aunque el Centro no constituye un servicio educativo, y sistematizar y hacer accesibles estos conocimientos.

Armado del equipaje y pérdida de objetos
La caja de los objetos perdidos y la lista de reclamos por prendas se convirtió en una constante luego de cada viaje y en una fuente de estrés para los asistentes y profesionales. Resultaba imposible reducir este problema y generaba una repercusión negativa: los asistentes sentían que su trabajo era poco valorado por haber perdido alguna prenda.
En primer lugar se trató de establecer diferentes sistemas que evitaran estas pérdidas. pero en un punto, lo que quedó en evidencia fue que los jóvenes no armaban sus valijas, por lo que no tenían conocimiento de lo que llevaban. Poco podían cuidar sus pertenencias cuando no las reconocían como propias.
Se ideó una grilla que permitiera listar las prendas y artículos sugeridos, de modo de que los jóvenes junto a sus familias pudieran elegir las prendas y preparar su equipaje. Para ello se trabajó en el conocimiento de características del lugar que iban a visitar, las actividades y excursiones de las que iban a participar y se indagó acerca de las condiciones climáticas durante la fecha programada de viaje (se muestra un fragmento).

NOMBRE:		
DESTINO DEL VIAJE:		
CANTIDAD DE DIAS:		
PRONOSTICO DE TIEMPO:		
PRENDAS	**CANTIDAD**	✓ **LISTO**
 VALIJA	**1**	
ARTICULOS PERSONALES		
 MEDICACION CON ORDEN MEDICA		

  DNI Y CARNET DE OBRA SOCIAL		
 DINERO		
 O  SABANAS DE UNA PLAZA Y FRAZADA O BOLSA DE DORMIR	**1**	
 APARATO DE TABLETAS PARA MOSQUITOS	**1**	
 LINTERNA	**1**	
ELEMENTOS DE CUIDADO E HIGIENE PERSONAL		
 PROTECTOR SOLAR	**1**	

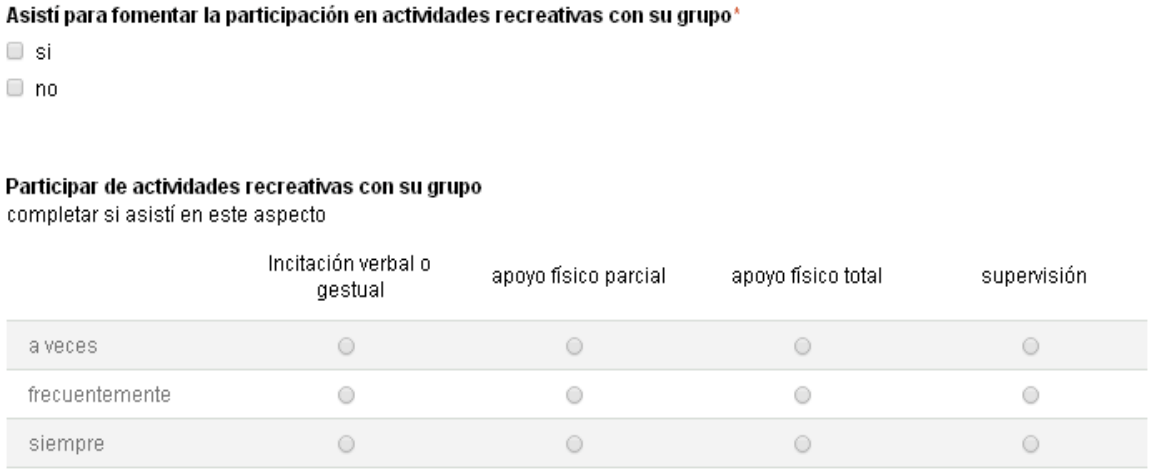
Con toda esta información se propuso a los jóvenes elegir las prendas de acuerdo al contexto y situación, practicidad y preferencia. Se seleccionaron imágenes representativas de los distintos artículos de modo que el listado fuera accesible a todos los integrantes del Centro de Día ya que la mayoría no cuentan con habilidad lectora y/o capacidad de comunicarse verbalmente. Los jóvenes participaron de todo el proceso de elaboración de la grilla, desde el diseño hasta la impresión, lo que les brindó la posibilidad de elegir e ir apropiándose del contenido que se iba trabajando. Muchos lograron expresar su conformidad con el hecho de poder participar de la elección de las prendas que conformarían su equipaje, refiriendo que era la primera vez que lo hacían.

También la iniciativa ayudó a poder reforzar hábitos de higiene y continuar trabajando en la autonomía y autodeterminación de los jóvenes en lo que respecta a decisiones que afectan a su propia vida.

Todo este proceso los empoderó en cuanto al uso de este listado como apoyo para el armado del equipaje junto a sus familiares. Como resultado de la implementación de este apoyo pudimos observar que muchos jóvenes pudieron

involucrarse en el armado de su equipaje y que las familias lograron acompañarlos a realizar elecciones que antes no efectuaban.
Se pudo observar que participan escasamente de la compra de su propia ropa, así como del lavado y del guardado. La ropa es algo que les aparece lista para ser usada o incluso, a veces, directamente puesta.
Se continúa trabajando de manera conjunta con las familias a fin de favorecer la autodeterminación e involucrar a los jóvenes cada vez en más aspectos de sus vidas.

Apoyos evaluados
Progresivamente se comenzó a evaluar los apoyos brindados. Desnaturalizar la asistencia y evaluarla para poder brindar progresivamente el menor apoyo posible.
Se desarrolló una herramienta utilizando como base la Escala de Intensidad de Apoyos SIS (Verdugo, Arias, Ibáñez, 2007) adaptándola a las características del proyecto. La función de la evaluación fue ajustar y adaptar los apoyos así como también reflexionar sobre qué apoyo e impartido por quien era el que se adecuaba mejor a cada persona.
La encuesta se respondió en función de cada joven. El asistente describió allí cada apoyo proporcionado o no. Por ejemplo en la encuesta se preguntó sobre los apoyos a la participación. Se muestra una de las preguntas referidas a la asistencia para participar en actividades recreativas. Se consulta sobre si se brindó o no asistencia y que tipo y frecuencia.


Asistí para fomentar la participación en actividades recreativas con su grupo *
- ☐ si
- ☐ no

Participar de actividades recreativas con su grupo
completar si asistí en este aspecto

	Incitación verbal o gestual	apoyo físico parcial	apoyo físico total	supervisión
a veces	○	○	○	○
frecuentemente	○	○	○	○
siempre	○	○	○	○

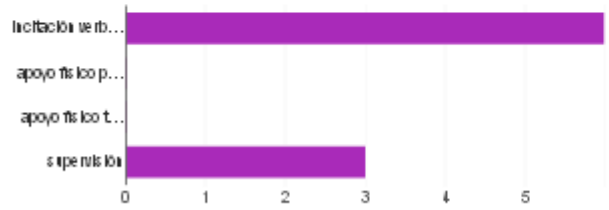
En los siguientes gráficos se muestra cómo se evaluaron apoyos para las actividades diarias en la participación.

Asistí para fomentar la participación en actividades recreativas con su grupo



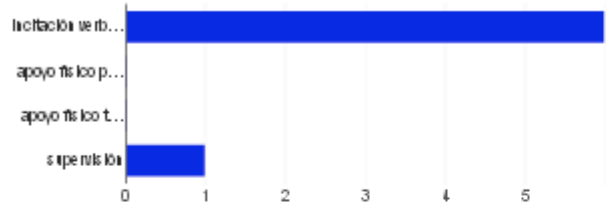
si	15	57.7%
no	11	42.3%

a veces [Participar de actividades recreativas con su grupo]



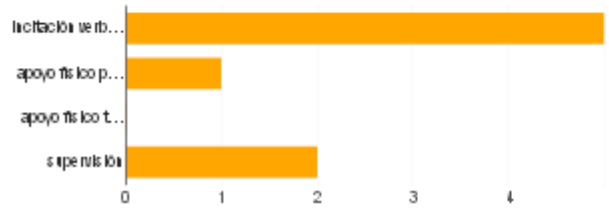
Incitación verbal o gestual	6	66.7%
apoyo físico parcial	0	0%
apoyo físico total	0	0%
supervisión	3	33.3%

frecuentemente [Participar de actividades recreativas con su grupo]



Incitación verbal o gestual	6	85.7%
apoyo físico parcial	0	0%
apoyo físico total	0	0%
supervisión	1	14.3%

siempre [Participar de actividades recreativas con su grupo]



Incitación verbal o gestual	5	62.5%
apoyo físico parcial	1	12.5%
apoyo físico total	0	0%
supervisión	2	25%

A continuación se muestra un ejemplo otro ejemplo, en este caso sobre higiene personal. Cada item de la encuesta cuenta con un espacio de comentarios.

Asistí para cuidado de higiene personal/baño*

- [ ] si
- [ ] no

Cuidar su higiene personal/aspecto
completar si asistí en este aspecto

	Incitación verbal o gestual	apoyo físico parcial	apoyo físico total	supervisión
a veces	○	○	○	○
frecuentemente	○	○	○	○
siempre	○	○	○	○

Comentarios
querés agregar algún ejemplo? alguna aclaración de este punto?

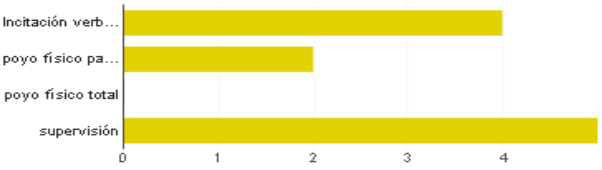
Se puede observar que un porcentaje muy alto de los jóvenes requiere asistencia directa en la higiene personal.

Asistí para cuidado de higiene personal/baño



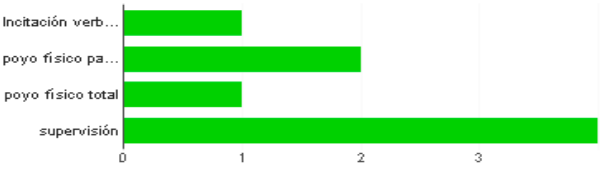
si	23	88.5%
no	3	11.5%

a veces [Cuidar su higiene personal/aspecto]



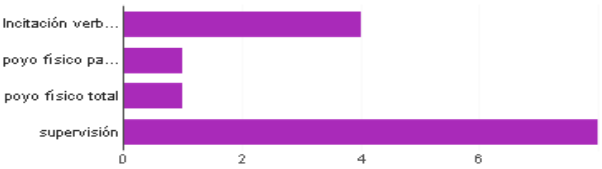
Incitación verbal o gestual	4	36.4%
apoyo físico parcial	2	18.2%
apoyo físico total	0	0%
supervisión	5	45.5%

frecuentemente [Cuidar su higiene personal/aspecto]



Incitación verbal o gestual	1	12.5%
apoyo físico parcial	2	25%
apoyo físico total	1	12.5%
supervisión	4	50%

siempre [Cuidar su higiene personal/aspecto]



Incitación verbal o gestual	4	28.6%
apoyo físico parcial	1	7.1%
apoyo físico total	1	7.1%
supervisión	8	57.1%

Elegir y evaluar

Las personas con discapacidad intelectual muy pocas veces pueden elegir quién les brinda apoyo. Van a centros que no eligen, en grupos que no eligen, con profesionales que no eligen. Y no es frecuente que se escuchan sus opiniones sobre las prestaciones que reciben.

No obstante, si se tiene como norte Calidad de vida, el camino hacia el empoderamiento es insoslayable. Por eso se añadió como parte del proceso que implica el hecho de viajar la elección genuina de sus preferencias como así también el recoger al finalizar la travesía su valoración como usuarios de un servicio. Ambos se detallarán a continuación.

Fue necesario diseñar apoyos para aquellas personas que no tienen la posibilidad de expresarse con la palabra: dos hojas plastificadas una con las fotos de todos los concurrentes y otra con las fotos de los acompañantes para que pudieran indicar señalizando las fotos sus preferencias.



Foto: Joven señalando una de las imágenes de sus compañeros en la plantilla de imágenes

Para aquellos a quienes no les resultaba funcional se les brindó la posibilidad de manipular las fotos una a una para que puedan por sí mismos tomar aquellas que desearan y de este modo ir realizando una selección.



Foto: Joven manipulando imágenes de los posibles asistentes

Las habitaciones se armaron con un acompañante y un máximo de tres concurrentes todos del mismo sexo. Inicialmente se les brindó la grilla o las fotos por separado que incluían la totalidad de los concurrentes lo cual nos hizo tomar consciencia de algo que no habíamos tenido en cuenta inicialmente que hombres y mujeres elegían grupos mixtos para compartir habitación, demanda que aún no hemos podido responder. Esto derivó, en lo inmediato, en un reajuste del apoyo teniendo que tapar o separar aquellas fotos que no se correspondían con las elecciones que íbamos a poder satisfacer. A largo plazo implica una reflexión acerca de las necesidades y deseos de muchos jóvenes de compartir con dichos espacios y tiempos con personas de otro sexo y de qué manera podemos dar respuesta.


Foto: joven señalando compañero en plantilla de imágenes

Otro de los jóvenes, y ese fue el único caso, nos mostró una opción no contemplada por nosotros, la de no querer compartir habitación con nadie. Querer estar sólo. Fue su cara de fastidio frente a la elección y las respuestas erráticas que daba con las fotos lo que disparó la pregunta acerca de si lo que él quería en realidad era dormir solo frente a lo que asintió con una sonrisa. En la siguiente foto puede verse su disgusto frente a las opciones que no contemplaban su verdadera elección.

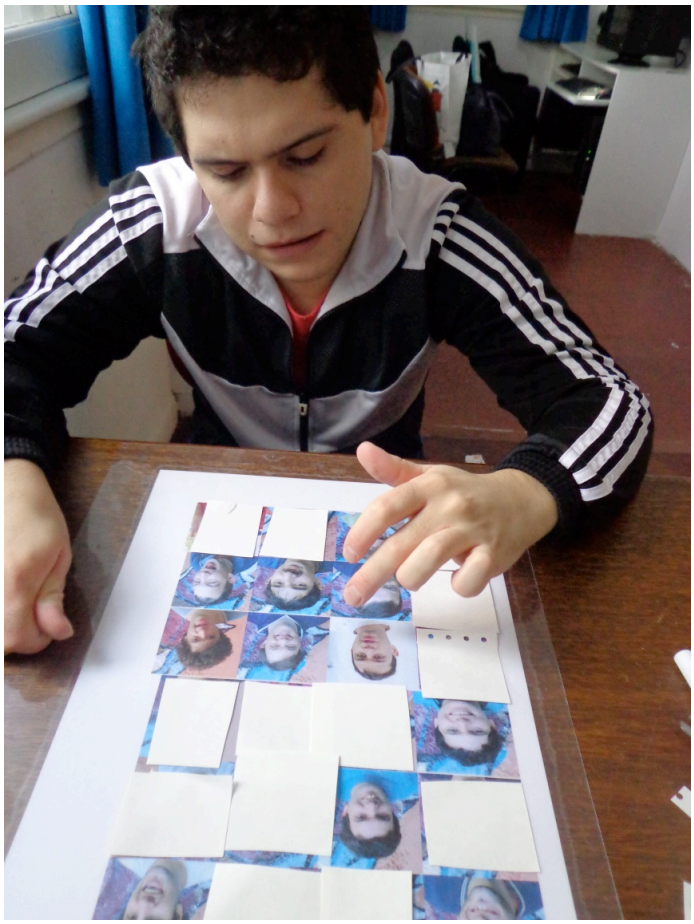


Foto: joven con cara de disgusto señalando imágenes de sus compañeros en plantilla

Los jóvenes han mostrado que cuando cuentan con un espacio en el cual su voz es escuchada las elecciones fluyen haciendo visible que saben bien lo que quieren; solo necesitan el tiempo y los apoyos que hagan posible que puedan expresarlo.
Lo que sucede al regreso del viaje no dista de lo que se vive en cualquier grupo humano, el clima en el Centro de Día es de una alegría especial que implica el reencuentro con lo conocido, los espacios, las rutinas, los que quedaron y no viajaron, las historias, los relatos, los souvenires, cierta nostalgia por el ocio que queda atrás y los cambios y crecimientos propios de cada uno que se reflejan en su ser y hacer.

Tal como dice el novelista Pat Conroy "*Una vez que has viajado, la travesía nunca*

termina, sino que es recreada una y otra vez a partir de vitrinas con recuerdos. La mente nunca puede desprenderse del viaje".
Parte de este proceso de regreso es conversar con los jóvenes naturalmente acerca de lo vivido y rememorar con imágenes significativas los diferentes momentos de la aventura.

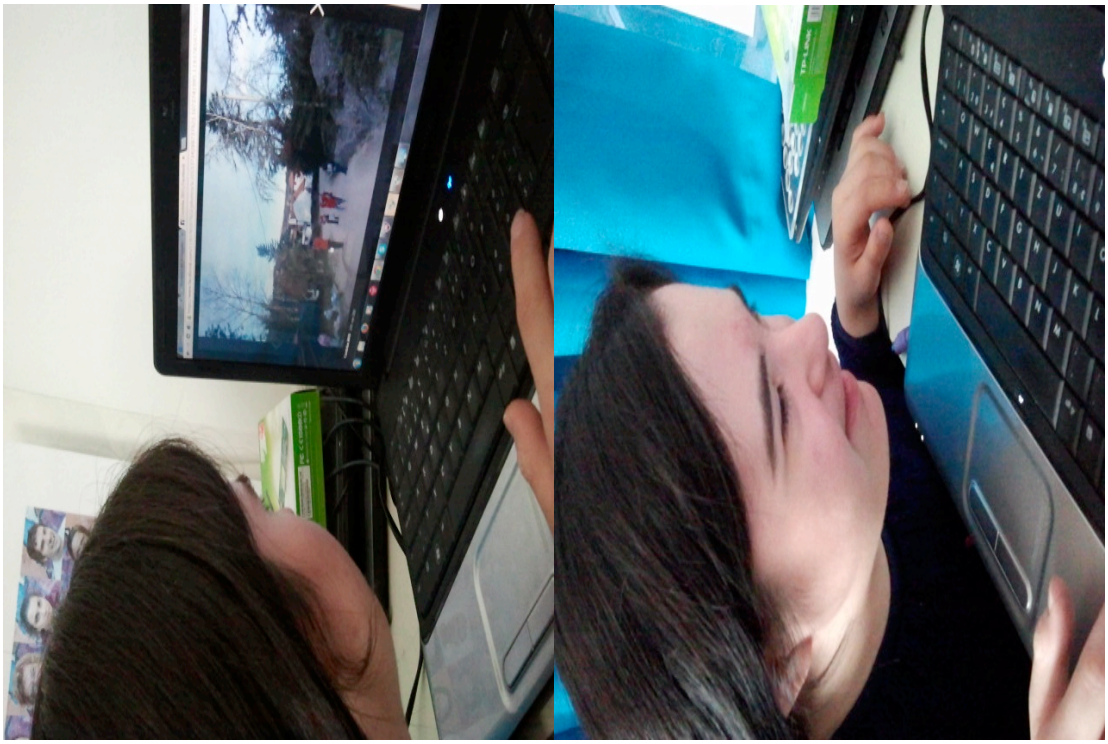


Foto: dos imágenes de una joven frente a la computadora mirando imágenes del viaje realizado con expresión de felicidad

No obstante comenzó a plantearse institucionalmente otra necesidad, la de saber en qué grado se había cumplido con la satisfacción de los jóvenes y la de reflexionar de qué modo podrían mejorarse la planificación de los viajes de cara a futuras experiencias. Nuevamente se ponía de manifiesto la centralidad de los usuarios, de los jóvenes, generando un espacio para que fueran ellos mismos quienes expresaran su opinión valorativa como usuarios del servicio.
Para ello, desde el año 2015 comenzó a implementarse una encuesta de satisfacción para viajeros dirigida a todos los jóvenes que asisten al Centro de Día Senderos del Sembrador.
El diseño de los apoyos fue importante para evitar al máximo posibles sesgos y favorecer la expresión de respuestas genuinas.
La encuesta se armó en base a fotos reales de los viajes contando con diferentes apoyos visuales para aquellas personas que no pudiesen calificar con la palabra y teniéndose en cuenta incluso gestos y sonidos espontáneos frente a determinadas imágenes como respuestas válidas.



Foto: Joven sentada frente a una variedad de imágenes de los diversos elementos del viaje (comidas, habitación, paseos, auxiliares) que componen el material de la evaluación)



Foto: joven mirando imágenes de comida e imágenes de pulgares arriba y abajo, mientras hace gesto de comer (calificando las comidas del viaje)

Estas evaluaciones permiten a los profesionales del Centro de Día confirmar o redireccionar sus intervenciones y objetivos, como así también a nivel institucional propiciar la puesta en marcha de un proceso de supervisión interna centrado en la persona que derive en mejoras de calidad del servicio. De este modo se pueden generar ajustes de cara a futuras experiencias y reafirmar un distanciamiento del modelo asistencialista en el que el especialista piensa y diseña las cosas para y por la persona con discapacidad.



Foto: dos imágenes de una joven sosteniendo y mirando una lámina con imagen del hotel. En la primer imagen mira atentamente la lámina, en la segunda mira a cámara sonriendo.

En ambas prácticas el objetivo principal que se ha perseguido ha sido escuchar las opiniones de los jóvenes, sus intereses y necesidades y tomarlas para favorecer el diseño conjunto del plan que mejor se ajuste a cada individuo.

Yo también… Viajo a Bariloche

Hasta el momento, el más grande de los desafíos en materia turística fue el viaje a Bariloche. La Comisión Directiva de Senderos del Sembrador, integrada por un grupo de padres, pensó que Bariloche era un excelente destino para que viajaran sus hijos, con todo lo que eso implica en términos de rito de pasaje a la vida adulta. Este viaje se realizaría en avión. Varios meses antes de la fecha del viaje se contrataron los servicios de una agencia de turismo que organizaron el viaje en tanto traslado, aéreos, excursiones y alojamiento. El equipo de profesionales se encargó de la preparación de los jóvenes para el viaje.

Como actividades previas se visitó el simulador de vuelo de Tecnópolis en dos ocasiones para que los jóvenes pudieran familiarizarse con el espacio interior de un avión, la vista y ruidos que se experimentan durante el vuelo; también se contactó al personal de seguridad de Aeroparque para armar una visita guiada de manera que los jóvenes pudieran ver de cerca el movimiento del aeropuerto, la dinámica del check in y el despacho de equipaje. Por último, en base a las experiencias anteriores, se previeron una serie de cuestiones con el objetivo de evitar cualquier situación de tensión en el aeropuerto o el avión: equipaje de mano, no llevar objetos de mano o en la ropa que dificultaran el chequeo de seguridad contemplando las particularidades de cada uno y anticipando posibles dificultades. Por ejemplo, a un joven no acepta sacarse el cinturón se le solicitó que viajara con ropa que no lo requiriera.
Se identificó el equipaje con calcos de grandes dimensiones del logo de la institución para ayudar a su identificación.

A pesar de haber trabajado intensamente en la previa de este viaje, hubo un obstáculo no previsto que surgió de la propia aerolínea que se comunicó pocas horas antes del vuelo informando que el mismo “no estaba autorizado”. Hasta

fines de 2014 Aerolíneas Argentinas todavía sostenía que “Aquellos pasajeros con capacidades diferentes, impedidos, con requerimientos de asistencia especial, limitaciones psicofísicas, discapacitados y/o enfermos que deseen viajar, deberán completar el formulario INCAD-MEDIF”. Fueron necesarias largas explicaciones telefónicas y el envío por fax una por una de las constancias médicas extendidas por los médicos de cabecera de los jóvenes que constataban que se encontraban en buenas condiciones de salud para efectuar el viaje. Aun así, y esgrimiendo criterios de seguridad, se informó que el Comandante a cargo del vuelo tenía la capacidad de decidir a último momento que el grupo no se incorporara al vuelo. Afortunadamente el contingente de Senderos del Sembrador arribó a Bariloche sin ninguna dificultad y siendo felicitado por la tripulación.
Estas barreras que se interponen a viajeros con discapacidad dan cuenta de la necesidad de capacitación que requiere el personal que se desempeña en diferentes ámbitos de la industria turística.

Reflexiones

Se ha avanzado en materia de accesibilidad física, pero falta un largo camino en lo que respecta a la accesibilidad comunicacional e inclusión plena.
El personal de la industria turística aún no está suficientemente capacitado para tratar con personas con discapacidad y lo que los direcciona a actuar desde el prejuicio, reproduciendo estereotipos y negando el acceso a derechos en situaciones de interpretación de normas por demás confusas.
A efectos de la legislación y la normativa empresarial, las personas con discapacidad constituyen un colectivo “con necesidades especiales”. En tanto las personas con discapacidad intelectual o mental no constituyen un grupo homogéneo para el que puedan dictarse disposiciones generales, ocupan un área gris. Subyace la noción de que pueden ser peligrosas y se convoca a los médicos como profesionales científicamente capacitados para velar por la seguridad de la persona con discapacidad y las que comparten su espacio, exigiéndoseles dar garantías. Cabe preguntarse garantías de qué.
Viajar se ha convertido en una herramienta poderosa que tracciona diversos aspectos de la autodeterminación. Desde poder elegir con quién compartir habitación hasta que ropa usar. Experimentar en el afuera, conocerlo, darse a conocer, salir de las instituciones y apropiarse de los espacio comunitario. Vivir la cultura, disfrutar los paisajes, experimentar sabores, aromas. Alejarse del lugar propio para apropiarse del mundo.

Bibliografía

- ONU, 1948. Declaración Universal de los Derechos Humanos. http://www.un.org/es/documents/udhr/
- ONU, 2005. Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf Bibliografía.
- http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/doc_tec_21020.pdf
- http://www.terapia-ocupacional.com/aota2010esp.pdf
- Schalock, R.L. y Verdugo, M.A. (2002/2003). Quality of life for human service practitioners. Washington, DC: American Association on Mental Retardation [Traducido al castellano por

M.A. Verdugo y C. Jenaro. Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales. Madrid: Alianza].
- Schalock, R.L. y Verdugo, M.A. (2007). El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual. Siglo Cero, 38, 21-36.
- Verdugo, M. A., Arias, B., & Ibáñez, A. (2007). SIS. Escala de Intensidad de Apoyos. Manual. Adaptación española.

Lic. Karina Guerschberg

Licenciada en Ciencias Sociales y Humanidades, Especialista en Docencia en Entornos Virtuales, Especialista en Gestión de Servicios de Discapacidad. Directora General de Senderos del Sembrador

Lic. Paula Brea

Licenciada en Musicoterapia, Licenciada en Psicopedagogía, Directora del Centro de Día Senderos del Sembrador

Lic. Verónica Rusler

Licenciada en Ciencias de la Educación, asesora pedagógica Senderos del Sembrador

Lic. Andrea Cuttica

Licenciada en Psicopedagogía, psicopedagoga en Senderos del Sembrador

Lic. Eliana Gavilán Vázquez

Licenciada en Terapia Ocupacional, Terapista ocupacional en Senderos del Sembrador

Día Mundial del Turismo 2016

"Turismo para todos: promover la accesibilidad universal".

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

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

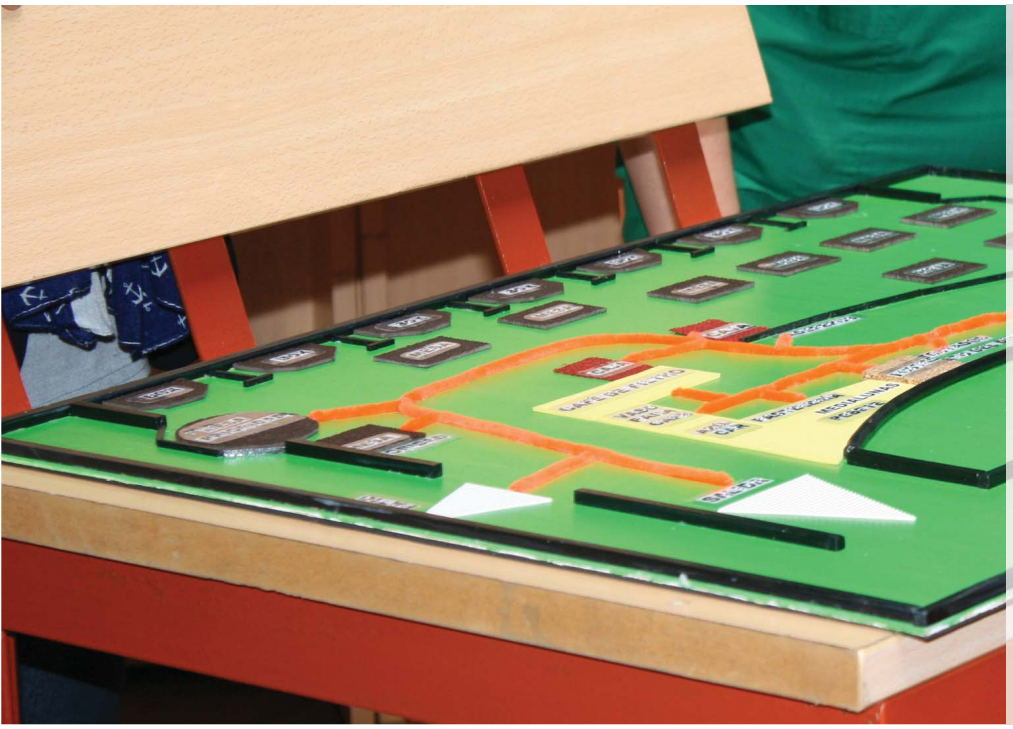
La Universidad Nacional de Quilmes implementará en el año 2016 acompañando a la OMT un programa ejecutivo anual de información, prevención, concientización educación e investigación que se denominará "Turismo para todos: promover la accesibilidad universal".

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

OMT
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO

Universidad Nacional de Quilmes

© Copyright © 2016
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:
TEMAS DE GESTIÓN ENHOTELERÍA Y GASTRONOMÍA / UNQ 2016.
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.



Universidad Nacional de Quilmes

Universidad Nacional de Quilmes
www.unq.edu.ar
t.: 4365 7100
Roque Sáenz Peña 352 / Bernal
Buenos Aires / Argentina