



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR**  
**DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO**

**TESINA DE LICENCIATURA EN TURISMO**

**“Turismo accesible en centros de  
interpretación ambiental. Estudio de caso:  
Balneario El Cóndor, Viedma”**

Tesista: Daniel Zalazar

Directora: Mg. Cecilia A. Rodriguez

Co-Directora: Mg. María Isabel Haag

**BAHÍA BLANCA 2018**

## **Agradecimientos**

*A mis padres, por darme la posibilidad de estudiar y el empuje para continuar.*

*A Paula, mi amor, por acompañarme y no dejarme caer.*

*A mis hermanas, compañeras de estudio y amigas.*

*A mis familiares, por su apoyo en este recorrido.*

*A mis amigos y compañeros de universidad.*

*A Pipo y mi abuela, por confiar siempre en mí.*

*A Cecilia y María Isabel, por su guía y asesoramiento.*

*A Juan Pablo, compañero de buenas y malas.*

*A los conocidos y amigos de Viedma y El Cóndor, que me ayudaron y alentaron.*

*A Nano, que desde algún lugar está mirando y sonriendo.*

## ÍNDICE

<b>Introducción</b> .....	7
<b>Capítulo I. Marco metodológico</b>	
1.1. Planteamiento del problema.....	9
1.2. Objetivos generales y específicos.....	10
1.3. Hipótesis.....	10
1.4. Metodología para elaborar la investigación.....	10
<b>Capítulo II. Marco de referencia</b>	
2.1. Inclusión.....	13
2.1.1. Ocio inclusivo.....	14
2.2. Diseño Para Todos.....	15
2.2.1. Accesibilidad Universal.....	16
2.3. Accesibilidad.....	17
2.3.1. Discapacidad.....	18
2.3.2. Personas con discapacidad.....	19
2.4. El Turismo accesible.....	22
2.4.1. El turismo accesible en la Argentina.....	23
2.5. Marco normativo.....	24
2.5.1. Leyes nacionales, provinciales y ordenanzas municipales.....	24
2.6. Interpretación ambiental.....	26
2.6.1. Turismo e interpretación ambiental.....	28
2.6.2. Centros de interpretación ambiental.....	28
2.6.2.1. Accesibilidad en los centros de interpretación ambiental.....	29
2.6.2.2. Centros de Interpretación Ambiental Accesibles en Argentina.....	29

**Capítulo III. Área de estudio**

3.1. Localización del área de estudio.....	32
3.2 Oferta turística del balneario.....	34
3.2.1. Recursos turísticos.....	34
3.2.2. Planta turística.....	36
3.3. Perfil de la demanda del turismo accesible.....	38

**Capítulo IV. Estudio de caso**

4.1. El centro de interpretación ambiental balneario El Cóndor.....	41
---	----

**Capítulo V. Diagnóstico**

5.1. Diagnóstico general.....	46
5.1.1 De la oferta.....	46
5.1.2. De la demanda.....	47
5.1.3. De la normativa.....	47
5.1.4. Matriz FODA.....	48

**Capítulo VI. Propuestas**

6.1. Programas y proyectos.....	52
---------------------------------	----

<b>Conclusión.....</b>	<b>67</b>
------------------------	-----------

<b>Bibliografía.....</b>	<b>68</b>
--------------------------	-----------

<b>Anexos.....</b>	<b>73</b>
--------------------	-----------

**Anexo 1.** Entrevista a Walter Daniel Bensoni, presidente de Fundación Patagónica INAUN Salud. Prestador de alojamiento accesible en la ciudad de Viedma.

**Anexo 2.** Entrevista a Rosana Maggini. Directora de Turismo de la Municipalidad de Viedma.

**Anexo 3.** Entrevista a Mauricio Faillá, biólogo y coautor del proyecto CIA Balneario El Cóndor.

**Índice de tabla y figuras.**

Tabla I: Diferencias entre inclusión e integración.....	13
Figura 1: Cadena de accesibilidad.....	18
Figura 2: Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y Salud.....	20
Figura 3: Centro de interpretación estuario del río Gallegos.....	30
Figura 4: Localización del Balneario El Cóndor, Provincia de Río Negro.....	32
Figura 5: Vista aérea del balneario.....	33
Figura 6: Vista aérea de la implantación del centro de interpretación.....	42
Figura 7: Tópicos y tótems del centro de interpretación.....	44
Figura 8: Estacionamiento accesible.....	53
Figura 9: Señalización con pavimento podotáctil en interior del edificio.....	54
Figura 10: Mostrador con diferentes alturas para atención personalizada.....	55
Figura 11: Disposición de ventanas accesibles.....	56
Figura 12: Baño accesible.....	57
Figura 13: Aseo y cabina de aseo adaptada.....	57
Figura 14: Símbolo internacional de accesibilidad.....	58
Figura 15: Auditorio accesible.....	59
Figura 16: Maqueta táctil en Centro de Visitantes Parque Nacional Iguazú.....	60
Figura 17: Carta restauración en braile.....	62
Figura 18: Atención del personal en visita guiada.....	63

**Listado de abreviaturas.**

CIA: Centro de Interpretación Ambiental.

CONADIS: Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad.

INDEC: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

MinTur: Ministerio de Turismo de la Nación.

OMT: Organización Mundial del Turismo.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

PFETS: Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable.

## **Introducción**

El propósito de esta tesina es indagar en las posibilidades de implementación de directrices para dar a conocer la importancia de la accesibilidad turística en espacios de interpretación del ambiente y a través de ella, lograr la inclusión de todas las personas en el disfrute de los mismos.

El turismo representa una actividad socioeconómica fundamental para el desarrollo de Argentina y a través de la Ley Nacional de Turismo N° 25.997, a fines del año 2004 pasó a formar parte de las políticas de Estado. Esto otorgó gran importancia a la accesibilidad, destacándola dentro de sus ejes rectores.

Para esto, fueron pilares el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2020 y las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, elaboradas por el Ministerio de Turismo de la Nación y la Secretaría Nacional de Rehabilitación, como avance en la institucionalización de políticas públicas sobre accesibilidad en el país.

En esta investigación se comprende que el turismo accesible es aquel que garantiza el pleno goce de la actividad por parte de todas las personas, comprendiendo al turismo "como derecho de todas las personas, sin discriminación alguna" (Ministerio de Turismo de la Nación, 2011:30).

El centro de interpretación ambiental Balneario El Cóndor, está diagramado dentro de un área de gran diversidad natural con recursos de reconocimiento internacional, como es el caso de la colonia de loros barranqueros. Los mismos le otorgan invaluable importancia en materia ecoturística y de interpretación ambiental.

La interpretación ambiental y el turismo se convierten en poderosos aliados cuando articulan con la correcta planificación. Esto conlleva a la educación y compromiso del visitante, que luego avanza en la conservación y difusión positiva de los recursos. Para todo esto, la utilización del centro de interpretación es fundamental.

En la presente tesina se aborda la incidencia de propuestas en la adaptación del esquema original del centro de interpretación ambiental para que todas las personas, sin importar cualquier condicionamiento, puedan disfrutar, interpretar y educarse sobre los atractivos de la región.

# Capítulo I: MARCO METODOLÓGICO



## **Capítulo I: Marco metodológico**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El turismo accesible plantea la posibilidad de que todas las personas puedan disfrutar de la actividad sin barreras de ningún tipo, tanto sociales y culturales, como también arquitectónicas, urbanísticas y de transporte. Todo ello mediante pautas de integración e inclusión que confluyen en el Turismo para Todos.

Los centros de interpretación ambiental están dirigidos a la atención y educación de visitantes utilizando la interpretación como herramienta para que las personas puedan conocer el lugar visitado y además, tomar conciencia de la importancia de la conservación de los recursos naturales y culturales del entorno.

Argentina es un destino donde el turismo accesible está en desarrollo, sumando y adaptando distintos lugares de su geografía a la actividad. Los principales son: Parque Nacional Iguazú, Puerto Madryn, Mendoza, San Martín de los Andes, Ushuaia, Gualeguaychú, Mar del Plata y Villa Gesell, entre otros.

Todo esto se ha logrado, en gran parte, merced a la labor del Ministerio de Turismo de Nación, mediante el Programa de Calidad Turística y sus Directrices de Accesibilidad. Las mismas son derivadas a las provincias y enviadas a los destinos turísticos. Sumado a esto, el término accesible es mencionado en la planificación turística nacional, mediante el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2020.

La interpretación ambiental y el turismo accesible van de la mano en muchos aspectos y es por ello, que el Balneario El Cóndor posee es un sitio adecuado para la confluencia de ambas. Dispone de numerosos recursos naturales y culturales para interpretar y es de suma importancia que permita del goce de todas las personas, para ello acompañan al proyecto del centro de interpretación ambiental el sector público junto a recurso humano capacitado.

En el país existen centros de interpretación pensados o adaptados para ser accesibles, aunque ninguno está desarrollado para todo tipo de discapacidad (motriz, visual, auditiva, intelectual, entre otras). En la primera de esta se ha acentuado el esfuerzo, por ser la más reconocida.

Se plantea una problemática, referida a la escasa o nula planificación en las pautas de accesibilidad sobre centros de interpretación ambiental y otros edificios destinados al turista, para que estos los disfruten. Por todo esto, se plantea la siguiente pregunta:

¿La poca afluencia de turistas con capacidades diferentes a los Centros de Interpretación Ambiental se debe a la falta de planificación respecto a la accesibilidad en los mismos?

Esta investigación busca evaluar la propuesta del centro de interpretación ambiental en términos de accesibilidad turística y en función de ello, realizar propuestas que tiendan a brindar el puntapié inicial para que logre ser catalogado el balneario como destino accesible en la Patagonia y como el primer centro interpretativo ambiental íntegramente accesible del país, otorgándole reconocimiento en el plano nacional e internacional.

## **1.2 Objetivo general**

Indagar en las posibilidades de implementación de directrices de accesibilidad turística en el centro de interpretación ambiental del Balneario El Cóndor.

### **Objetivos específicos**

- Identificar directrices de accesibilidad turística para el Centro de Interpretación Ambiental.
- Reconocer el perfil de la demanda de turistas con discapacidad.
- Definir las características de la oferta turística actual del Balneario El Cóndor.
- Detectar las actividades turístico-recreativas del Centro de Interpretación Ambiental.
- Evaluar la integración de las actividades turístico-recreativas del Centro de Interpretación Ambiental con las directrices de accesibilidad.

## **1.3 Hipótesis**

El centro de interpretación ambiental del Balneario El Cóndor presenta favorables condiciones referidas al desarrollo de estrategias de accesibilidad, para la recepción de turistas con discapacidad.

## **1.4 Metodología para abordar la investigación**

El trabajo sigue una línea de investigación exploratoria, que se aplica “cuando el objetivo de estudio es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández Sampieri, 2006:100). Si bien el tema ha sido tratado en otros contextos (países, ciudades o localidades), no ha sido puesto en práctica en el área de estudio. Esta línea se caracteriza por ser más flexible en su metodología, amplia y dispersa en relación a los modelos descriptivos y explicativos.

Por su parte, las técnicas utilizadas responden a un enfoque cuali-cuantitativo. Análisis e interpretación de la bibliografía general y específica. Búsqueda e interpretación de legislación, estadísticas e informes técnicos. Instrumentos de recolección de datos. Cuestionarios. Entrevistas. Observación directa. Procesamiento de la bibliografía de fuentes primarias y secundarias.

En la elaboración del marco de referencia, se utilizó la bibliografía general y específica de la temática. Describiendo conceptos de distintos autores, sirviendo de base a la investigación el trabajo de campo. El área de estudio se caracterizó a partir de la información de fuentes primarias, secundarias y trabajo de campo. La localización se realizó a través de material cartográfico cedido por la Subsecretaría de Turismo y el área de Planificación Territorial de la Municipalidad de Viedma. En cuanto al análisis del estudio de caso, se aplicó la observación directa y entrevistas a informantes clave para la obtención de datos cuanti y cualitativos.

La base de la investigación, fueron las Directrices de Accesibilidad elaboradas por el Ministerio de Turismo de la Nación y la Secretaría Nacional de Rehabilitación, explicando y describiendo las pautas de accesibilidad aplicadas a los servicios turísticos. Finalmente, la realización del diagnóstico y matriz FODA a partir del análisis crítico de la información expuesta, permitió la identificación de las estrategias y propuestas para cumplir con el objetivo general de la investigación.

# Capítulo II: MARCO DE REFERENCIA



## 2.1. Inclusión

Según Fabio Adirón (2005) es adecuado resaltar la gran diferencia que existe entre el concepto de inclusión y el de integración, debido a que semánticamente tienen concepciones parecidas y es por ello que las personas las utilizan indistintamente.

En la siguiente tabla se pueden comprender las diferencias entre inclusión e integración.

Tabla I  
Diferencias entre inclusión e integración

Inclusión	Integración
La inserción es total e incondicional (niños con discapacidad no necesitan “prepararse” para la escuela regular).	La inserción es parcial y condicionada (los niños “se preparan” en escuelas o clases especiales para poder asistir a escuelas regulares).
Exige rupturas en los sistemas.	Pide concesiones a los sistemas.
Cambios que benefician a toda y a cualquier persona (no se sabe quién “gana” más, sino que TODAS las personas ganan).	Cambios mirando prioritariamente a las personas con discapacidad (consolida la idea de que ellas “ganan” más).
Exige transformaciones profundas.	Se contenta con transformaciones superficiales.
Sociedad se adapta para atender las necesidades de las personas con discapacidad y, con esto, se vuelve más atenta a las necesidades de TODOS.	Las personas con discapacidad se adaptan a las necesidades de los modelos que ya existen en la sociedad, que hace solamente ajustes.
Defiende el derecho de TODAS las personas, con o sin discapacidad.	Defiende el derecho de las personas con discapacidad.

Fuente: Fabio Adirón (2005)

En contraposición a la inclusión se encuentra la exclusión, término que se relaciona con la carencia de derechos, recursos y capacidades básicas de un segmento de la población, derivando en la falta de participación de éste en la vida cultural, económica y social de la sociedad.

Según Mank (2000) inclusión es un proceso de tres niveles: en primer lugar la *presencia*, que significa estar en la sociedad, pero no alcanza con ello. La *participación* en segundo nivel, que tienen que brindarse ciertas condiciones para que la persona participe. Y el

último, refiere al *desarrollo de potencialidades*, donde es menester identificar y superar las barreras que impiden el desarrollo de la persona.

Por otra parte, Espinoza Ruiz (2006) destaca que la inclusión significa un cambio de mentalidad muy sencilla, pero de enormes consecuencias. Y expone que las barreras a las personas con discapacidad las impone la misma sociedad y no la propia discapacidad. En palabras de Sasaki

“...corresponde a la propia sociedad eliminar todas las barreras físicas, programáticas y actitudinales para que las personas portadoras de deficiencia puedan tener acceso a los servicios, lugares, informaciones y bienes necesarios a su desarrollo personal, social, educacional y profesional” (Sasaki, 1997:167).

Como señala Mank en Madariaga Ortuzar (2009:9) la inclusión es, ante todo, “una cuestión de derechos humanos y por consiguiente asume la defensa de una sociedad para todos”.

Postulado por Brinckmann y Wildgen (2003) el turismo es una práctica social colectiva que integra diferentes modos de relación con el espacio, la identidad y el Otro. Siguiendo esta línea de pensamiento se entiende a la construcción de la *sociedad inclusiva* y del *turismo accesible* a través de la proposición de actividades turísticas y de recreación accesibles al conjunto de la población.

### **2.1.1. Ocio inclusivo**

La Asociación Internacional WLRA (World Leisure and Recreation Association) (1993) en su Carta sobre la Educación del Ocio, presentó los elementos que constituyen al ocio y que rigen en la actualidad. En uno de sus puntos destaca al mismo como un derecho humano básico, comparándolo con la educación, el trabajo y la salud. También indica que nadie debe ser privado de él por razones de género, orientación sexual, edad, raza, religión, creencia, nivel de salud, discapacidad o condición económica.

El Manifiesto por un ocio inclusivo entiende al ocio

“...como una experiencia humana y un fenómeno social, que participa de una serie de dimensiones que posibilitan el desarrollo de procesos de interiorización y actividad libre y satisfactoria, en el marco de los tiempos y espacio en los que se manifiesta” (AA.VV. 2003, 3).

Según Madariaga Ortuzar (2009) el ocio es un fenómeno que ha ido adquiriendo gran relevancia en este último tiempo, tanto en lo social como lo personal. Para ello se asignan espacios y tiempos casi sagrados para su disfrute, teniendo en cuenta además de lo cuantitativo, la calidad que surge como factor determinante para el goce de experiencias de ocio.

Para Madariaga Ortuzar (2009:10)

“una de las claves para la inclusión es la accesibilidad estructural, condición necesaria, aunque no suficiente para que todas las personas puedan participar. Hasta el mejor proyecto de ocio inclusivo se ve resentido si a pesar de una buena planificación y gestión no se dan las condiciones de accesibilidad requeridas. Por tanto, es necesario articular las condiciones de diseño universal para que todos los lugares de ocio sean accesibles”.

Por su parte, el Manifiesto por un Ocio Inclusivo (AA.VV. 2003:4) destaca que: “en el ámbito del turismo, se deben garantizar las condiciones de accesibilidad global de las infraestructuras y entornos turísticos e impulsar la posibilidad real para que todas las personas participen en las ofertas de los diversos turismos temáticos”.

Brinckmann y Wildgen (2003), destacan que para concluir en ocio inclusivo, en el marco de una sociedad inclusiva, la misma requiere y pide cambios que garanticen la inclusión de todas las personas y en donde ella sea capaz de atender las necesidades de todos.

## **2.2. Diseño Para Todos**

El Diseño Para Todos, según Pete Kercher (2003) tiene origen en el funcionalismo escandinavo de los años cincuenta, como también, el diseño ergonómico de los años sesenta. Otro antecedente es el socio político en las políticas del bienestar escandinavo. Como consecuencia de todo ello, Suecia forjó el concepto de “Una sociedad para Todos” a finales de los años sesenta. El concepto de accesibilidad ha ido variando desde una perspectiva de *eliminación de barreras* principalmente arquitectónicas, en la edificación y el urbanismo, hacia una visión más amplia que incluía las barreras sensoriales, hasta el concepto actual basado en el Diseño para Todos.

La Organización de las Naciones Unidas en La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006:5) lo define como: “Diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. No excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.”

El Diseño Para Todos es una herramienta que se debe utilizar para lograr la accesibilidad y beneficia al turismo en toda su extensión y todas sus fases. Tiene como principal objetivo simplificar la vida de todas las personas, haciendo que los productos, las comunicaciones y el entorno construido sean utilizados por el mayor número de personas con el menor coste económico posible.

Esta forma de pensar el diseño fue definida por el arquitecto estadounidense Mace, Ronald L. (1989) y ratificada en la Declaración de Estocolmo del Instituto Europeo de Diseño y Discapacidad (2004). Persigue siete principios fundamentales:

- Uso equitativo
- Flexibilidad en el uso
- Uso sencillo e intuitivo
- Información perceptible
- Tolerancia al error
- Esfuerzo físico reducido
- Tamaño y espacio para su acercamiento y uso.

Estos principios de base en el Diseño Para Todos le dan sustento para que se logre la plena accesibilidad, la accesibilidad universal.

### **2.2.1. Accesibilidad universal.**

El concepto universal en la actualidad tiene gran importancia y se lo vincula directamente al de accesibilidad. Es un modelo de intervención integral que busca la plena accesibilidad, donde se conjugan estrategias en el Diseño Para Todos y la Supresión de Barreras.

La definición de accesibilidad universal que versa LIONDAU 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. Presupone la estrategia de diseño para todos y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”. (LIONDAU<sup>1</sup>, 2003:43189).

La accesibilidad universal según Alonso (2007) busca considerar a la sociedad en un todo para lograr que todas las personas tengan las mismas posibilidades en la utilización y

---

<sup>1</sup> Ley de Igualdad de Oportunidades, No discriminación y Accesibilidad Universal.

disfrute del entorno, los productos o servicios. Para ello se busca intervenir eliminando barreras creadas y previniendo la construcción de nuevas.

### **2.3. Accesibilidad**

En los últimos años se ha avanzado considerablemente en materia de accesibilidad a través de normativas para la realización de nuevas construcciones, edificios públicos, entre otros. Los organismos internacionales en colaboración con los nacionales, plantean recomendaciones universales relacionadas con la accesibilidad para ser aplicadas por las normativas de cada país.

El Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2020, elaborado por el Ministerio de Turismo de la Nación Argentina (2011) considera como una de sus prioridades a la *accesibilidad*, abogando por un desarrollo turístico inclusivo, en donde todas las actividades enmarcadas en el turismo sean accesibles e integren a todas las personas. Poniendo énfasis en aquellas con necesidades especiales, limitaciones motrices y/o sensoriales temporarias y adultos mayores, donde todos puedan disfrutar y ejercer el derecho de desplazarse a todos los destinos turísticos del país.

Según la Guía de Accesibilidad Universal (2012), el concepto de accesibilidad corresponde a un conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad e igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices o sensoriales diferentes.

Barón y otros, en el Curso de Turismo Accesible del Real Patronato sobre Discapacidad (1999) plantea a la accesibilidad turística como la cualidad del conjunto de espacios relacionados con el turismo para que cualquier persona con algún tipo de discapacidad pueda:

- Llegar a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos.
- Acceder a los establecimientos en los que se ofrecen servicios turísticos y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad.
- Hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos turísticos con comodidad.

También se refiere a que estas condiciones se tienen que dar en simultáneo para que garantice la accesibilidad plena, debido a que si una de ellas falta, se rompe la *cadena de accesibilidad*.

El Manual sobre Turismo Accesible para Todos en su módulo I dice que

“La actividad turística es una vivencia que se inicia en el lugar de origen con la búsqueda de información sobre el destino, continúa con el desarrollo de una serie de actividades (restauración, visitas, entre otros) y que finaliza cuando se regresa al lugar de origen” (2015:21).

Además, afirma que las actividades que se desarrollan en esta experiencia turística son elementos de una cadena compuesta por muchos eslabones. Esta cadena, se repite independientemente del lugar de origen o destino, pudiendo cambiar el orden de los elementos del núcleo, pero dejando fijos los elementos de inicio y final (Figura 1).

Figura 1

### Cadena de accesibilidad



Fuente: Organización Mundial del Turismo, 2014.

Por ello, la accesibilidad se debe entender de forma global debido a que afecta a toda la cadena del turismo y es necesario cuidar a todos los eslabones individualmente sin descuidar las relaciones entre ellos.

#### 2.3.1. Discapacidad

La discapacidad es reconocida por la Organización Mundial de la Salud (2011) como compleja, dinámica, multidimensional y objeto de discrepancia. La misma ha tenido una evolución significativa en el transcurso del tiempo, pasando desde una perspectiva individual y médica a una perspectiva estructural y social. Esto se refiere del paso del *modelo médico* asistencialista a un *modelo social* más integrador.

El modelo médico centra sus esfuerzos en la recuperación de la salud, donde la persona es tomada por la sociedad en términos de minusvalía o deficiencia. Éste, por sus características, dio lugar a que las personas con discapacidad fueran definidas de manera peyorativa. En cambio, el modelo social no habla de problemáticas individuales sino por lo contrario, las limitaciones que puede tener una persona provocadas por la misma sociedad. Uno de los cambios de importancia que generó este modelo aplicado en la Convención Internacional de las Naciones Unidas, es la adopción del término *persona con discapacidad*, haciendo hincapié en la persona.

La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006:4) define que

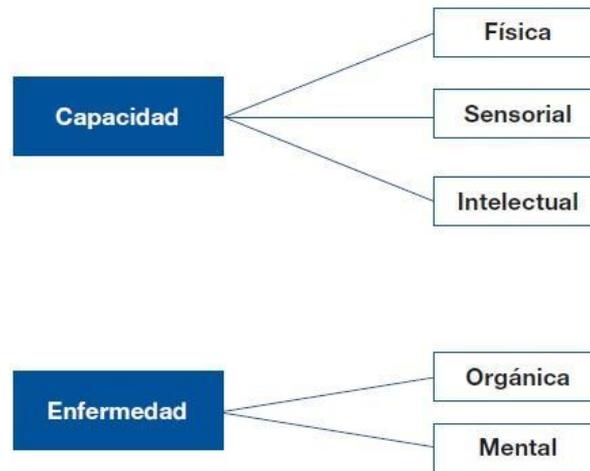
“las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

Por su parte, el documento “Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos” (2014) siguiendo la línea de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) refiere que “La discapacidad 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” (2014:4).

### **2.3.2. Personas con discapacidad**

La Clasificación Internacional de Deficiencia, Discapacidad y Minusvalía (CIDDDM) presentada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 1980 ha tenido avances a través del tiempo en sus definiciones. Por ello, en el año 2011 la OMS presentó otro instrumento de clasificación denominado Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y Salud (CIF) que busca “proporcionar un lenguaje unificado y estandarizado que sirva como punto de referencia para la descripción de la salud y los estados relacionados con la salud.” (OMS, 2011:1) Dicha clasificación (Figura 2) hace diferencia entre las capacidades del ser humano (física, sensorial, intelectual) y las enfermedades (del cuerpo y de la mente).

Figura 2

**Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y Salud**

Fuente: Organización Mundial del Turismo, 2014.

Cabe mencionar que la República Argentina ha adherido a dicha Clasificación en los últimos años propuesta por la Organización Mundial de la Salud.

- Personas con discapacidad física

Según el Manual de Turismo Accesible (2014) la discapacidad física puede definirse como la disminución de la capacidad de movimiento o la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea de manera parcial o general. Las personas que poseen este tipo de discapacidad tienen afectadas las extremidades superiores, inferiores o ambas. Las causas de la misma pueden ser congénitas, hereditarias, adquiridas o provocadas por accidentes. También hay diferenciación entre personas ambulantes y usuarias de sillas de ruedas.

Las personas ambulantes son el grupo con discapacidad física, con dificultades para caminar o mantenerse en equilibrio, utilizando bastones o muletas en ciertos casos. Las personas usuarias de sillas de ruedas son aquellas que utilizan la misma porque no pueden caminar.

Existe un grupo intermedio con dificultades para trasladarse y utilizan según la situación silla de ruedas, muletas o bastones. Un ejemplo claro de esto son las personas mayores que utilizan las sillas de ruedas en el recorrido de largas distancias. Un último caso es el de las personas con discapacidad en la parte superior, la cual no influye en la deambulación, pero pueden tener inconvenientes en la prehensión, alcance y manipulación de objetos.

- Personas con discapacidad sensorial

La Organización Mundial de la Salud (2011) en su clasificación, incluye a las personas con discapacidad visual, auditiva y del habla. Son aquellas que presentan dificultad en la comunicación y el lenguaje.

En la discapacidad visual y personas ciegas, no solo se toma como base el órgano de la visión, sino lo que viene asociado a él. Dentro de este colectivo están los ciegos, personas con visión borrosa, aquellas que distinguen un mínimo de luz o personas con visión central y no periférica.

Referido a la discapacidad auditiva y personas sordas, también no solo abarca el órgano de audición, sino lo asociado al mismo. Se enmarca en este grupo a los sordos que utilizan la lengua de señas como materna, usuarios de audífonos y personas que han perdido la audición por accidente o edad.

- Personas con discapacidad intelectual

La OMS (2011) caracteriza a la discapacidad intelectual como una disminución de las funciones mentales superiores. La misma afecta de diferente manera en cada caso, la movilidad, la comprensión, la percepción, el lenguaje y las habilidades afectivas. Dentro de ella se encuentran el síndrome de Down, el autismo, el retraso mental y la parálisis cerebral.

- Personas con enfermedades físicas o mentales

Según la OMS (2011), la enfermedad es entendida en un sentido más amplio, abarcando cualquier tipo de trastorno o accidente. Existen dos tipos de enfermedades que provocan limitaciones en una persona: la enfermedad mental y la del cuerpo.

La primera habla de una alteración de los procesos afectivos y cognitivos del desarrollo, afectando la percepción de la realidad o de la misma persona. En ella se incluyen la anorexia, ludopatía, depresión, Alzheimer o epilepsia.

La enfermedad del cuerpo es una variación del estado de salud por varios factores. En algunos casos como el cáncer, cardiopatías congénitas o insuficiencias respiratorias, no constituyen un factor de discapacidad, pero pueden derivar en discapacidad orgánica. También se incluyen a las personas con algún tipo de dieta específica, como el caso de los celíacos, diabéticos, intolerantes a la lactosa, colesterol y otros.

## 2.4. El Turismo accesible

En palabras del Secretario General de la Organización Mundial del Turismo, Taleb Rifai, en Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos (2014):

“La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.” (Taleb Rifai, 2014).

En la actualidad, el turismo accesible no tiene una definición consensuada, debido a que es un concepto que ha ido evolucionando en este último tiempo. Un gran factor es la amplia gama de definiciones por parte de los expertos en turismo y accesibilidad, sin alcanzar un consenso internacional. Otros aspectos que perjudican a esta falta de acuerdo tienen relación con el uso de los sinónimos que tiene esta modalidad en diferentes países (turismo inclusivo, turismo adaptado, turismo para todos, turismo sin barreras, turismo de fácil acceso, turismo universal).

Es a partir de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) que se intenta cambiar la visión de la discapacidad tomando al entorno como factor discapacitante. Por ello, también intenta evolucionar a la par de la discapacidad el enfoque del turismo accesible, pasando de la mirada del turista con discapacidad a la adecuación del entorno turístico, convirtiéndolo en accesible para todas las personas.

A raíz de esto surgen diferentes concepciones de turismo accesible, más amplias e inclusivas que las de primer orden. Una de ellas es la de Agnes:

“...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 con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje.” (Agnes et al. (2010), *Accesible Tourism*, VDM Publishing).

Otra definición mucho más amplia, en la que involucra al ciclo vital de las personas:

“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 los 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).

Referida a las definiciones más holísticas de turismo accesible, se destaca que no solo las personas con discapacidad son beneficiarias de esta modalidad, sino que la población en su conjunto. Este tipo de turismo, junto con el turismo social y el turismo sostenible, en muchos casos se lo denomina turismo para todos o más conocido como *tourism for all*.

El concepto de turismo accesible seguirá evolucionando, ya que depende de varios factores que varían como el político, medioambiental, cultural y económico. Para ello se debe adecuar al contexto donde esté inmerso. En esta investigación se hace referencia al turismo accesible como componente del turismo para todos.

#### **2.4.1. El turismo accesible en Argentina**

El Plan Federal de Turismo Sustentable 2020 refiere que

“...Un desarrollo turístico inclusivo debe considerar, de forma prioritaria, que todas las actividades enmarcadas en el turismo sean accesibles e integren a todas las personas. En particular, deberá tener en cuenta a aquellas con necesidades especiales, limitaciones motrices y/o sensoriales temporarias y adultos mayores, a fin de que todos puedan ejercer el derecho de desplazarse y disfrutar de las posibilidades que ofrecen los destinos turísticos del país” (Ministerio de Turismo de la Nación, 2011:152).

Por otra parte, la Ley de Turismo Accesible de Argentina, sancionada y promulgada en el año 2002, define al mismo en su Art. 1 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”.

Las Directrices de Accesibilidad y Guías de Auto-Evaluación, desarrolladas por el Ministerio de Turismo de la Nación y el Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR), pregonan que el país se rige bajo el concepto de diseño universal o diseño para todos, definido en 1996 por el Trade Center de la Universidad de Wisconsin (EE.UU.) como:

“...el diseño de productos, comunicaciones y entornos para ser usados por la más grande extensión posible de personas de todas las edades, ocupación y capacidades, incluyendo niños, adultos mayores, personas con discapacidad, enfermos o lesionados y personas con inconvenientes dados por diversas circunstancias”.

Este diseño universal respeta la diversidad humana y fomenta la inclusión de todas las personas en todas las actividades de la vida. En palabras de la Dra. Roulet (2008)

“...Argentina adhirió a la CIF, la cual concibe a la discapacidad como un entramado de relaciones biopsicosociales, en constante interacción con el ambiente”. Además, el turismo accesible en nuestro país persigue concepciones internacionales, según distintos organismos (Organización Mundial de la Salud y Organización Mundial del Turismo) y adhiere a diferentes líneas de pensamiento de vanguardia en la materia. Por ello, la Argentina junto a Chile y Brasil se encuentran avanzando en esta temática.

## **2.5. Marco normativo**

El marco legal para este tipo de turismo tiene trayectoria en el ámbito internacional y su desarrollo es más reciente en nuestro país. Se ha ido consolidando progresivamente el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad.

### **2.5.1 Leyes nacionales, provinciales y ordenanzas municipales**

En el Preámbulo de la Constitución Nacional se pregona “...promover el bienestar general, y asegurar los beneficios de la libertad, para nosotros, para nuestra posteridad y para todos los hombres del mundo que quieran habitar suelo argentino...”

A su vez, se establece en el artículo 41 de la Constitución Nacional que “todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo”.

Por su parte, en el artículo 75, inciso 23, la Constitución Nacional establece que corresponde al Congreso de la Nación

“...Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad...(...)”

En la Argentina, existe un cúmulo de leyes en estrecha relación con la accesibilidad:

- Ley Nacional N° 22.431 (1981). Sistema de protección integral de los discapacitados.
- Ley Nacional N° 24.314 (1994) que modifica la Ley Nacional N° 22431. Accesibilidad de personas con movilidad reducida.

- Ley Nacional N°25.643 (2002). Ley Nacional de Turismo Accesible.
- Ley Nacional N° 25.997 (2005). Ley Nacional de Turismo, dentro de cuyos principios rectores en el Art.2 se incluye la accesibilidad.

También existen decretos que hacen referencia a las personas con discapacidad:

- Decreto Nacional N° 014/97. Sistema de protección integral de los discapacitados.
- Decreto Nacional N° 498/83 que reglamenta la Ley N° 22.431. Sistema de protección integral de los discapacitados.
- Decreto Nacional N° 762/97. Sistema único de prestaciones básicas para personas con discapacidad.
- Decreto Nacional N° 38/04. Establece que el certificado de discapacidad (previsto por la Ley N° 22.431) será el documento válido para acceder al derecho de gratuidad para viajar en los distintos tipos de transporte colectivo terrestre.

#### Leyes provinciales

La Constitución de la Provincia de Río Negro enmarcada en el artículo 38 versa que “Se promueven las actividades sociales que complementan el bienestar del hombre y su familia para la correcta utilización del tiempo libre, respetando las características propias del medio. El Estado fomenta especialmente el deporte aficionado, la recreación, la cultura y el turismo”.

Las leyes provinciales relacionadas con la temática adhieren a las nacionales:

- Ley Provincial N° 4455. Turismo Accesible, adhesión a la Ley Nacional N° 25.643.
- Ley Provincial N° 4850. Adhiere al Plan Nacional de Accesibilidad aprobado por Resolución N° 94/07 de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas.

#### Ordenanzas municipales

Las ordenanzas municipales que están involucradas en la temática:

- Ordenanza N° 7002/11. Crea en la Municipalidad de Viedma, el Registro de Instituciones y/o Empresas que brinden servicios Turísticos Convencionales, en adelante Registro de Prestadores de Servicios en Turismo Convencional; y el Registro de Instituciones y/o Empresas que brinden servicios de Turismo Accesible para Personas con

Discapacidades en adelante Registro de Prestadores de Servicios en Turismo Accesible Municipal.

- Ordenanza N° 7290. Establece la obligatoriedad de ofrecer un listado o carta de menú en bares, restaurantes, cafés, confiterías y todo negocio afín, con tipografía Braille. Agrega el Inc. 20) del Art. 42° a la Ordenanza N° 7201 (2012).
- Ordenanza N° 7025. Crea el servicio de transporte de Taxis Accesibles, para el traslado de personas con movilidad reducida (2011).
- Ordenanza N° 2287. Determina la obligación para toda obra nueva, sean públicas o privadas, que prevean el desenvolvimiento de las personas discapacitadas. Establece la obligación de adecuar los edificios ya existentes (1988).

## 2.6. Interpretación ambiental

El Cuaderno Metodológico de Centros de Interpretación de la Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP), define a la interpretación ambiental como

“...un proceso de comunicación diseñado para que las personas conozcan y aprecien los valores naturales y/o culturales de una región y adquieran una postura activa para su cuidado y conservación. En este sentido, podemos considerar a los intérpretes del ambiente —o también llamados intérpretes del patrimonio— como comunicadores que, a través del uso de diferentes técnicas y estrategias de comunicación, fomentan experiencias relevantes con el propósito de promover la conservación del patrimonio, sea este natural o cultural” (Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP), 2012:14).

Además de la mencionada existen otras definiciones de interpretación, pero una de gran importancia es la que propone la Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP), que dice: “La interpretación del patrimonio es el arte de revelar in situ el significado del legado natural o cultural al público que visita esos lugares en su tiempo libre” (Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP), 2012:14).

Por su parte, Tilden (1957), considerado como el padre de la interpretación, la caracterizó como “...una actividad educativa que pretende revelar significados e interrelaciones a través del uso de objetos originales, por un contacto directo con el recurso o por medios ilustrativos, no limitándose a dar una mera información de los hechos”. El mismo autor declaró más tarde que “...cambiaría actividad educativa en su definición por: es una actividad recreativa...”.

Este autor propuso unos principios que con el correr de los años se han convertido en rectores fundamentales de la interpretación del patrimonio. Ellos refieren a:

Relacionar. Cualquier forma de interpretación que no relacione los objetos que presenta y describe con algo que se encuentre en la experiencia y la personalidad de los visitantes, será totalmente estéril.

La información no es interpretación. La información, como tal, no es interpretación. Es una revelación basada en la información. Son dos cosas diferentes. Sin embargo, toda interpretación incluye información.

La interpretación es un arte. La interpretación es un arte que combina muchas artes para explicar las materias presentadas; y cualquier forma de arte, hasta cierto punto, puede ser enseñada.

Provocación. La interpretación persigue la provocación y no la instrucción.

La interpretación es un todo. Debe ser la presentación del todo y no de las partes aisladamente, y debe dirigirse al individuo como un todo y no sólo a una de sus facetas.

La interpretación es diferente para cada tipo de público. La interpretación destinada a niños no debe ser una mera dilución de lo entregado a los adultos, requiere un enfoque radicalmente diferente. En el mejor de los casos necesitará programas específicos.

Según Morales la interpretación:

"la interpretación trata de explicar más que, informar, de revelar, más que mostrar y despertar la curiosidad más que satisfacerla. Es un modo de educar sin que el público sienta que es objeto de una actividad educativa, y debe ser lo suficientemente sugestiva para estimular al individuo a cambiar la actitud o adoptar una postura determinada" (Morales, 1983).

Uno de los pilares de la interpretación ambiental tiene que ver con la entrega de información de manera atractiva y breve y en presencia del mismo objeto que se está interpretando. Por eso la interpretación difiere de la información que se obtiene de libros o textos, porque apunta a acompañar la experiencia de las personas durante su visita.

Los objetivos principales de la interpretación según García (2004) son:

- Informar y explicar.
- Promover la conservación de los recursos culturales y naturales.
- Promover las actividades turísticas y recreativas.
- Fomentar el orgullo regional, nacional y local.
- Ayudar a la administración de las áreas protegidas.

### **2.6.1. Turismo e Interpretación Ambiental**

Bertonatti y otros (2010) explican que la interpretación tiene que articularse con el turismo pero con la correcta planificación, debido que en el mundo actual prevalecen la combinación de las leyes de mercado, la precaria articulación de las oficinas gubernamentales y la escasa profesionalización de los operadores turísticos. Todos estos factores responden a una política parasitaria del patrimonio, usufructuándolo, pero casi sin beneficio.

Estos autores también se refieren a que el turismo arriba antes que el lugar y la comunidad local estén preparados, desencadenando una serie de impactos negativos que afectan gravemente el recurso y destino.

### **2.6.2. Centros de interpretación ambiental**

Como refiere Bertonatti (2005:21) “un centro de interpretación es una exhibición en torno a un guión de tipo museográfico (con intencionalidad pedagógica), que conecta intelectual y emocionalmente al visitante con el patrimonio, estimulando su interés para comprometerlo con su conservación o cuidado”. Dicho de otro modo, se busca influir en la conducta del visitante. Y todo esto, en su tiempo libre (que es breve), aceptando que se trata de un público no cautivo, y aprovechando la ocasión en que mantendrá contacto directo con el patrimonio.

También hace hincapié en que el centro de interpretación apunta a que el visitante tenga el más alto nivel de satisfacción dentro de las pautas que aseguran la conservación del patrimonio. Para ello se necesita integrar contenidos de forma recreativa con contenidos educativos.

Mario García y Didier Sánchez (2012) explican que el centro de interpretación tiene su origen en los antiguos museos que funcionaban en las áreas protegidas de Estados Unidos, donde se restauraban y adecuaban edificaciones para dar bienvenida a las colecciones zoológicas y botánicas. También expone que el concepto de centro de interpretación es relativamente nuevo en América del Sur y hace pocos años se ha advertido su importancia como medio para informar y explicar al público sobre los recursos, atractivos y acontecimientos relacionados con el área protegida.

También se refiere a las principales funciones de los centros de interpretación:

- **Recepción y orientación:** en estos centros da la bienvenida, informa y orienta a los visitantes para que disfruten, aprendan y vivan la experiencia durante su visita.
- **Educación y motivación:** los centros promueven una educación activa en la que el visitante descubre por sí mismo los aspectos que más le interesan del lugar. Por eso, la información de un centro debe servir para motivar y estimular al visitante en su recorrido.
- **Difusión de eventos:** un centro ayuda a difundir las actividades del lugar y al mismo tiempo es su “cara visible”. Por eso, debemos prestar especial atención al mantenimiento de las instalaciones y a la calidad de los servicios en general.
- **Descanso y refugio:** el centro puede prestarse para que los visitantes se refresquen, además de brindar servicios higiénicos, bebidas y alimentación.
- **Administración:** los centros pueden tener oficinas administrativas. En este caso, se recomienda mantener los servicios de uso público apartados de la administración.

#### **2.6.2.1. Accesibilidad en los centros de interpretación ambiental**

Los centros de interpretación ambiental, como otros establecimientos destinados a la interpretación del ambiente, no están planificados en su totalidad para la recepción de visitantes con discapacidad. En algunos casos, se tiene en cuenta la asistencia y/o soluciones arquitectónicas para personas con discapacidad. Por esto, la experiencia en estos lugares resulta incompleta. Las principales causas de que esto suceda tienen que ver con la falta de información referida a las diferentes discapacidades. Otro factor que influye directamente es el recurso humano no capacitado para llevar adelante la asistencia a las personas con discapacidad.

#### **2.6.2.2. Centros de interpretación ambiental accesibles en Argentina**

Muchos de los centros de interpretación ambiental se encuentran inmersos en áreas naturales protegidas de difícil acceso para las personas con algún tipo de discapacidad. Existen centros, de gestión privada o público-privada que han contemplado en cierta manera el acceso a personas con algún tipo de discapacidad, tal es el caso del Ecocentro de Puerto Madryn, el Centro de Visitantes del Parque Nacional Iguazú y el Centro de Interpretación Estuario del río Gallegos. Este último es el primero en la Patagonia Austral

construido para un área protegida y está diseñado en toda su estructura para la visita de personas con discapacidad motriz (Figura 3).

Figura 3

**Centro de interpretación estuario del río Gallegos.**



Fuente: Ambiente Sur, 2016.

El centro de visitantes del Parque Nacional Iguazú se ha tomado internacionalmente como ejemplo de gestión y planificación en materia accesibilidad. La responsable del área de accesibilidad de este parque, Pudor, en entrevista realizada por Catalini (2014), expresa que en el año 2003 se comenzó el trabajo de accesibilidad con CONADIS y en 2012 se redactó el proyecto Naturaleza sin barreras para continuar y profundizar con las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos (MinTur, 2008). En los lineamientos de construcción del centro de interpretación, se hizo hincapié en dos tipos de discapacidades: motriz y visual.

# Capítulo III: ÁREA DE ESTUDIO

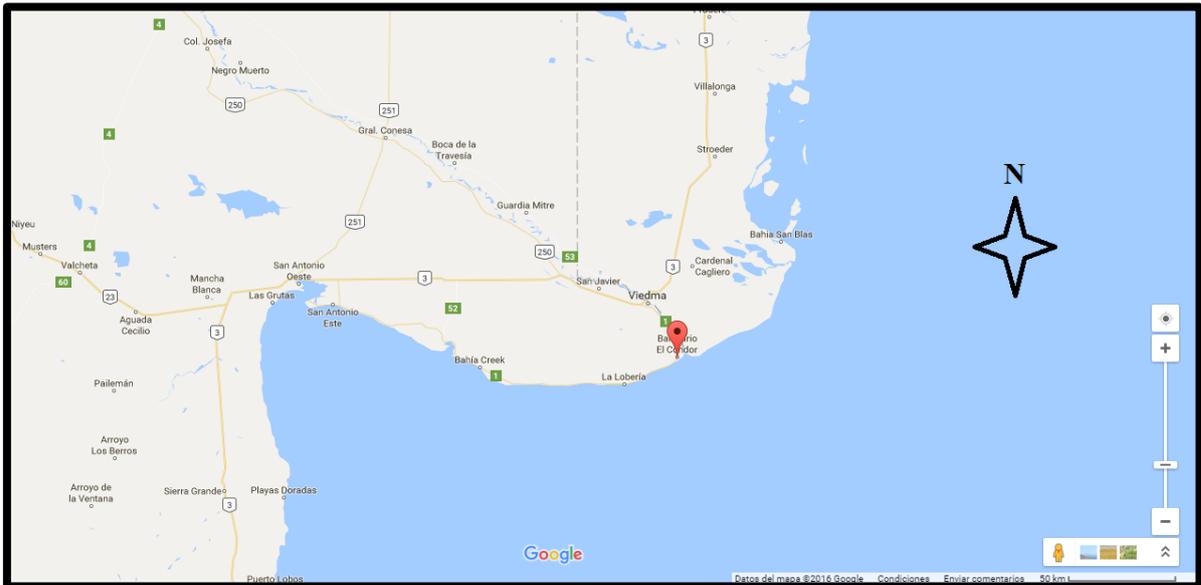


### 3.1.2. Localización del área de estudio

El Córdor es una localidad ubicada en el sureste de la provincia de Río Negro, en el Departamento de Adolfo Alsina, perteneciente al Municipio de la ciudad de Viedma. Está situado entre la desembocadura del río Negro en el Mar Argentino y el comienzo de los acantilados patagónicos (Figura 4).

Figura 4

#### Localización del Balneario El Córdor, Provincia de Río Negro



Fuente: elaborado por Zalazar, D. sobre la base de google maps, 2016.

El acceso principal al balneario es la Ruta Nacional N° 3 hasta la ciudad de Viedma desde el norte o sur del país. Desde allí, 30 kilómetros por Ruta Provincial N° 1 (Ruta de los Acantilados), acompañando al río Negro hasta su encuentro con el Mar Argentino. Otras vías posibles, combinan ruta asfaltada con caminos de ripio y arena. Esos caminos parten desde la Ruta Nacional N° 3 Sur, desviando por San Antonio Este o Ruta Provincial N° 52 para retomar Ruta Provincial N° 1.

El mismo está emplazado entre la conexión del río Negro con el Mar Argentino y el comienzo del acantilado patagónico, otorgándole una característica diferencial de otros balnearios del país, por su diversidad de playas y relieve. La variedad de ambientes van desde islas de riberas, marismas y costas en el estuario del río Negro, transitando por dunas, playas de arena y canto rodado, hasta acantilados de arenisca y estepa (Figura 5).

Figura 5  
**Vista aérea del balneario**



Fuente: Marcelo Minichelli, 2016.

El clima de la región es del tipo semiárido, registrando temperaturas máximas en los meses de enero y febrero con una media anual de 29° C. Las mínimas temperaturas en los meses de junio, julio y agosto con una temperatura media anual de 2,5° C aproximadamente. (Subsecretaría de Turismo, Cultura y Deportes de Viedma, 2014).

Según el Censo Nacional de Población de 2010, el balneario cuenta con 746 habitantes, representando un incremento del 74% respecto a los 428 habitantes registrados en el año 2001 (INDEC, 2001 y 2010). Se la considera una villa balnearia tranquila debido a que no es un destino sumamente poblado y masivo como otros balnearios de la costa atlántica, salvo en temporada estival.

El Cóndor fue recientemente identificado como una de las 200 Áreas Importantes para la Conservación de las Aves en Argentina (AICA<sup>2</sup>). También fue identificada por la Administración de Parques Nacionales, como un sitio prioritario para conservar y desarrollar propuestas de turismo de naturaleza sustentables. Por estos motivos, el balneario ha sido propuesto para la creación del Área Natural Protegida Provincia Estuario del Río Negro (en actual debate en la legislatura rionegrina)

<sup>2</sup> Categoría internacional otorgada por BirdLife International.

### 3.2. Oferta turística del balneario

#### 3.2.1. Recursos turísticos

En términos de SECTUR (2002), los recursos turísticos son la base para el desarrollo turístico y, en función de su atractivo y singularidad, pueden tener gran influencia en la elección del destino. Se los puede clasificar de diversas maneras, pero la que propone la Organización de los Estados Americanos (OEA, 1978) sobre naturales o culturales guiará este apartado.

- Recursos naturales del balneario

Playa: principal recurso natural aprovechado por turistas y excursionistas, debido a que la actividad turística que se destaca en el destino es de sol y playa. La misma posee gran extensión, llegando a su mayor dimensión en las proximidades de la desembocadura del río Negro. Está compuesta de arena con un alto contenido en hierro e incluye grandes médanos hasta los acantilados patagónicos, donde reduce su ancho, quedando casi sumergida con la marea alta.

Además del balneario, se pueden desarrollar otro tipo de actividades como pesca deportiva, deportes de viento y acuáticos, avistaje de aves y cabalgatas. Durante la temporada estival las diferentes playas son custodiadas por un grupo de guardavidas dependientes del municipio, que tienen base en el parador de deportes del balneario. En el lugar se encuentra una pasarela enrollable que permite el ingreso a la arena a personas con movilidad reducida y también sillas anfibas para la utilización en el mar. Se observa escasa promoción sobre estas últimas debido a que muchos visitantes con movilidad reducida no tienen conocimiento de ellas.

Acantilados: el espacio en el que la meseta culmina en el mar se ubica el comienzo de los acantilados patagónicos. Estos tienen una altura media de 50 metros y en su cara descubierta hacia el océano se pueden observar importantes vestigios paleontológicos.

Sobre ellos recorre la Ruta Provincial N° 1 (ruta de los acantilados o camino de la costa) y son hogar de la colonia de loros barranqueros más grande del mundo. Atracción estrella del balneario y para los amantes de la observación de aves. Muchos de esos visitantes son extranjeros aventurados por documentales o guías especializadas.

Reserva Faunística Provincial Punta Bermeja: ubicada a 33 kilómetros del balneario. Fue creada en 1971 con el objetivo de conservar la colonia continental más grande de lobos marinos de un pelo de la Patagonia.

- Recursos culturales del balneario

El Pescadero: se encuentra ubicado cerca de la desembocadura del río Negro en el Mar Argentino y junto con los acantilados, dan lugar al comienzo del litoral patagónico. Allí se ubica el embarcadero, destinado para las actividades náuticas. Este sector tiene relevancia histórica debido al combate con la flota del imperio brasilero que intentó invadir la región.

Residencias de los primeros pobladores: se trata de casillas confeccionadas de madera y chapa en su origen, son los vestigios de los primeros asentamientos en el balneario. Pertenecientes a las primeras familias procedentes de Italia.

Faro Río Negro: erigido en el comienzo del acantilado patagónico e inaugurado el 25 de mayo de 1887 por el General Lorenzo Winter. Es catalogado como el primero de la Patagonia continental, siendo en la actualidad el más antiguo en servicio con personal de custodia.

Mirador del Ceferino y avistaje de aves: ubicado en el comienzo del acantilado, este monumento fue donado por la familia Pérez como ofrenda a Ceferino Namuncurá. Es el punto panorámico del lugar, donde se puede apreciar la villa balnearia en plenitud y la conexión del río Negro con el mar. También es punto de encuentro para comenzar el recorrido del avistaje de aves, excursión de iniciativa municipal que lleva el nombre *Balneario El Cóndor cielo de aves*. La misma cuenta con delimitación de circuitos, cartelera informativa y folletería y es realizada por biólogos especializados en temporada estival. Además de las aves también versa sobre la flora y fauna de la zona.

Fiesta Nacional del Mar y el Acampante: festejo que se celebra en el balneario, en el mes de enero, con motivo de buen augurio a la temporada de verano y rendirle tributo al mar. Es una semana de numerosas actividades relacionadas con lo deportivo, cultural y musical y en el cierre se realiza la tradicional elección de la reina y show de artistas reconocidos a nivel nacional.

Balneario de La Lobería: es una playa protegida por altos acantilados otorgándole resguardo de los vientos circundantes. Está ubicada a 30 kilómetros del balneario El Cóndor, transitando la Ruta Provincial N° 1. El tipo de suelo que tiene es canto rodado pequeño con la peculiaridad que con bajar se descubren enormes piletones formados por

antiguos desprendimientos de los acantilados. Posee casas de alquiler turístico, un camping provincial, restaurant/confitería localizada en el acceso a la playa sobre los acantilados, la misma tiene a su cargo el medio de elevación eléctrico alternativo a las escalinatas de cemento. También proveeduría, almacén y una dependencia de la policía de la provincia de Río Negro.

Centro de interpretación faunística Punta Bermeja: enclavado en plena Reserva Provincial, permite al visitante conocer sobre la mayor colonia de lobos marinos de un pelo de Sudamérica y acerca de los principales exponentes de la vida animal y vegetal de la región. Para su interpretación, posee en exhibición fauna embalsamada y restos fósiles, además de una sala de audiovisuales y personal especializado. Por otro lado, el edificio cuenta con sanitarios y confitería. En el exterior, se encuentran las pasarelas y un mirador sobre el acantilado para contemplar la colonia de lobos marinos, numerosas aves costeras y en algunos periodos del año orcas, ballenas, delfines y elefantes marinos.

Parque de viento: la combinación del viento patagónico con la extensión de las playas es favorable para la práctica de actividades recreativas y deportivas como el kitesurf, kitebuggy, windsurf, carrovelismo, entre otras. Por ello, el Municipio de Viedma delimitó un sector de las mismas para que estas actividades se puedan practicar y además, posicionar al balneario en el desarrollo de torneos nacionales e internacionales de estos deportes.

Otros acontecimientos programados se destacan como el curanto y concurso de pesca en el inicio de la temporada de verano. También las charlas de astronomía con un especialista en los meses de enero y febrero. Los festejos de carnaval en el mes de febrero. El tradicional paseo de artesanos y el Bus Turístico recorriendo el balneario y el camino de la costa en la temporada estival. Además, los torneos playeros de rugby, handball y vóley. El Encuentro nacional de kitesurf *El Cóndor vuela* se realiza en el mes de abril y el Campeonato Norpatagónico y Argentino de carrovelismo en el mes de octubre.

### **3.2.3. Planta turística**

#### Información turística

El balneario posee la oficina de informes turísticos en la intersección de calle 69, acceso al balneario y costanera. La misma trabaja en coordinación con la oficina central en la ciudad de Viedma.

## Alojamiento

En el balneario El Cóndor existen 116 establecimientos, que ofrecen un total de 1.942 plazas. En este se encuentra un hotel (sin categorizar), un apart hotel de 2 estrellas, un albergue, 107 casas y departamentos turísticos y 6 campings. Estos últimos ofrecen 1032 plazas, repartidas en campings con 988 plazas y dormis con 44 plazas. Las casas y departamentos turísticos aportan un total de 700 plazas y el albergue *Colonia Marítima El Cóndor* una disponibilidad diaria de 133. Además un apart hotel que cuenta con 44 plazas y el Hotel Casino El Faro que ofrece 33.

Toda la oferta disponible no destaca por ser de categoría, no pasando de las 2 estrellas en el mejor de los casos. De todas las opciones para alojarse, el apart hotel y algunas casas y departamentos turísticos están orientados a ser accesibles para personas con movilidad reducida, pero dejan de serlo, debido a que rompen con la cadena de accesibilidad.

## Gastronomía

La información brindada por la Subsecretaría de Turismo de Viedma (2015), indica que en el balneario existen 15 establecimientos entre restaurants, parrillas, rotiserías, gastronomía regional, pizzerías y confiterías. La oferta de establecimientos gastronómicos no se caracteriza por la estabilidad, debido a que la misma varía en cada inicio de temporada permaneciendo abiertos un escaso número durante todo el año. Es por ello que la accesibilidad no pareciera ser un tema de importancia para ninguno, solo en casos aislados en los que algunos adaptan una entrada o los baños y otros ofrecen menús para celíacos o diabéticos.

## Transporte

El balneario se encuentra comunicado con la ciudad de Viedma mediante el sistema de transporte interurbano, el cual ofrece un amplio rango de horarios durante la temporada estival, conectando además con el Balneario La Lobería. La frecuencia disminuye fuera de temporada alta.

Existe la alternativa que ofrece la Municipalidad de Viedma, a través de la Subsecretaría de Deportes, de una combi adaptada para personas con discapacidad motriz. La misma se utiliza en eventos o actividades en las que las personas requieran ese tipo de traslado. La otra posibilidad es a través de agencia de turismo como Araucarias.

## Excursiones

En el Balneario El Cóndor es posible realizar excursiones de pesca embarcada que ofrecen dos prestadores habilitados por Prefectura Naval Argentina. También en temporada estival se ofrecen cabalgatas por la playa, avistaje de aves con biólogos especializados y bus turístico que recorre el balneario y parte de la Ruta de Los Acantilados hasta la Reserva Punta Bermeja. La única opción referida a la accesibilidad es la empresa Araucarias que ofrece paseos incluyendo a personas con movilidad reducida.

## Esparcimiento y recreación

Dentro de las diferentes posibilidades que ofrece el balneario, se destaca la posibilidad de realizar deportes relacionados con el agua y el viento. Se destacan el kitesurf y el carrovelismo, que se desarrolla en el Parque de Viento, ubicado estratégicamente en un sector de la playa grande. También es posible disfrutar de los recursos históricos que ofrece el balneario, como el Faro Río Negro, la iglesia Stella Maris o las residencias de los primeros pobladores.

En temporada estival se encuentran en funcionamiento paradores, pubs y discotecas. Además, se ha construido un escenario próximo a la oficina de informes turísticos, donde se realizan diferentes actividades culturales y shows, destacándose la Fiesta del Mar y el Acampante. El Club de Amigos del balneario, sede de la colonia de verano, ofrece la posibilidad de realizar eventos para toda la familia y también practicar deportes como paddle y fútbol.

De todos los servicios referidos a esparcimiento y recreación, se constata la inexistencia de prestadores que ofrezcan opciones para personas con algún tipo de discapacidad.

### **3.3. Perfil de la demanda del turismo accesible**

Como se ha nombrado anteriormente, en la Argentina no hay estudios sistematizados de este tipo de demanda turística. No obstante, según la OMT (2015) en sus Manuales sobre turismo accesible para todos, plantea las siguientes características generales:

- Demanda permanentemente creciente, debido a las mejoras en servicios de infraestructura, como también en información, en facilidades concedidas o en otras condiciones determinantes.
- Multicliente, se sabe que por cada persona discapacitada que viaja como media viajan 1,5 personas.

- Capacidad de reforzar la imagen del destino.
- Incidencia notable en la desestacionalización de los destinos, en especial los orientados a turismo de sol y playa.
- Generadora de ingresos por encima de la media del turismo convencional.

A todo esto, el Manual Especializado de Turismo Accesible (AA.VV, 2010:4-5) agrega que los turistas con movilidad reducida y/o discapacidad escogen la temporada baja o media para viajar, y el tipo de alojamiento elegido depende de las condiciones de accesibilidad que este disponga. Además, los hoteles de 4 y 5 estrellas son los alojamientos destacados por este tipo de turistas, debido a que ofrecen mayor accesibilidad que el resto de los establecimientos.

El Consejo Provincial del Discapacitado y el Consejo Local de Personas con Discapacidad son organismos clave con sede administrativa en la ciudad de Viedma, aunque sin interacción con el balneario. Rosana Maggini, desde la Subsecretaría de Turismo (2015), afirma que todavía no existe un registro de turistas con discapacidad que visitan el destino. También indica que algunos proyectos sobre la temática no han sido ejecutados.

A partir de un informe de la oficina de informes turísticos (2015) se puede obtener una aproximación a las características y opiniones de las personas con algún tipo de discapacidad que han asistido a la misma; las cuales expusieron que a pesar de la buena atención, al balneario carece de elementos para ser accesible. Desde el alojamiento, los lugares gastronómicos y puntos de interés turístico principales, no existe planificación para este segmento, ya sea por desinterés o desinformación. Otro aspecto desfavorable del destino es la falta de transporte interno.

La desinformación, a pesar de la buena voluntad de los prestadores o del municipio, resulta evidente. Un claro ejemplo que los turistas manifiestan fue el de la pasarela de madera enrollable en la playa principal del balneario, que permite acceder a la playa, pero no se cuenta en ese espacio con sombra, además de estar alejado del mar y no disponer de espacios para maniobrar por parte del usuario de una silla de ruedas.

# Capítulo IV:

# ESTUDIO DE

# CASO



#### **4.1. El Centro de Interpretación Ambiental Balneario El Cóndor**

##### **Antecedentes**

La Municipalidad de Viedma ha trabajado y apostado fuertemente al turismo de naturaleza, no sólo en virtud de la puesta en valor sus atractivos turísticos naturales, sino también como una estrategia de conservación y preservación del medio ambiente y la posibilidad de desestacionalizar la actividad turística.

En este sentido, ha gestionado en el año 2012 la elaboración de un Plan Estratégico para la Comarca Viedma-Carmen de Patagones, el que ya se ha implementando. Entre sus programas y objetivos, uno de los ejes fundamentales para el desarrollo sustentable de la región es la puesta en valor de la diversidad ambiental del estuario del río Negro. Este plan estratégico también versa por la actuación de manera coordinada y sinérgica entre el centro de interpretación proyectado y el localizado en Punta Bermeja, complementando sus servicios y aunando esfuerzos para construir un producto ecoturístico de jerarquía.

Es destacable que El Cóndor fue identificado como una de las 200 Áreas Importantes para la Conservación de las Aves en Argentina (AICA, categoría internacional otorgada por BirdLife International). También fue identificada por la Administración de Parques Nacionales, como un sitio prioritario para conservar y desarrollar propuestas de turismo de naturaleza sustentables.

Por estos motivos y, sumada a la presencia de las especies de delfines que son fácilmente avistables desde sus costas, así como su biodiversidad de flora de monte y fauna marina, en El Cóndor ha sido propuesto y continúa en debate, la creación del Área Natural Protegida Provincial Estuario del Río Negro.

Siguiendo esta senda, la Subsecretaría de Turismo de Viedma ha diseñado y puesto en marcha en el año 2014 el programa *Aviturismo: Balneario El Cóndor cielo de aves*, a través del asesoramiento de profesionales biólogos, con el cual se ha relevado información respecto a la potencial demanda que el Turismo de Naturaleza puede generar en el balneario.

En este sentido, el municipio propone la implementación del Centro de Interpretación Ambiental (CIA), como una estrategia fundamental para facilitar la educación y apreciación de la riqueza natural del estuario del río Negro, en el balneario El Cóndor.

El centro de interpretación proyectado propone la instalación de infraestructura y equipamiento en el sector próximo a la oficina de turismo del balneario El Cóndor, en un predio de dominio municipal y con infraestructura y servicios básicos cubiertos. Se ubicará en la intersección de Calle N° 69 y Costanera. Esta locación se decidió estratégicamente por su fácil acceso y cercanía al centro urbano del lugar (Figura 6).

Figura 6

### Vista aérea de la implantación del centro de interpretación



Fuente: Subsecretaría de Turismo Municipalidad de Viedma, 2015.

El CIA se encuentra en el paseo costanera, suspendido por sobre la superficie de la playa. El mismo está pensado como un escenario para la comunicación, la motivación, la enseñanza y el aprendizaje sobre el patrimonio cultural y natural del lugar, su fin es concientizar y generar conductas de protección y conservación. Es el primero de su tipo en la Patagonia planificado para que sea accesible a todas las personas, donde es posible vincular la experiencia en la naturaleza a través del programa cielo de aves con guiados, con una alternativa ecoturística para todos los que visitan el balneario.

Su planificación es el resultado de un trabajo que durante años llevaron adelante en forma conjunta el Estado Municipal y organizaciones no gubernamentales locales, regionales y multinacionales para proteger, conservar e incrementar el conocimiento de la población y los visitantes respecto de la biodiversidad del estuario del río Negro y alrededores.

El objetivo del centro es sumar un importante aporte para la generación de conciencia respecto de la necesidad de que los habitantes de la ciudad y alrededores se sientan parte del ambiente en que viven y se hagan responsables por él, ya que como miembros de la comunidad local pueden contribuir en gran medida al cumplimiento de este objetivo.

La exhibición en el centro de interpretación contempla un guion museológico para abordar una lectura adecuada del ambiente que se busca poner en valor. La misma está compuesta por módulos interactivos para generar la participación física de las personas y así facilitar la tarea de aprender sobre los diferentes temas. Así, a lo largo del recorrido se conjugan diferentes elementos montados estratégicamente para la interacción.

### ***Recorrido***

Para el recorrido se han proyectado diferentes espacios, destacándose dos salas centrales donde se encuentran las muestras temáticas diagramadas por un guión museológico que comprende un tópico central/transversal de la muestra y siete subtemas. Para abordar los objetivos antes mencionados, se incorpora la instalación de equipamiento adecuado a diferentes guiones.

El tópico troncal refiere a la gran importancia y biodiversidad del estuario del Río Negro. Haciendo hincapié en el desconocimiento y falta de valoración de esta región, representando la oportunidad de sorprender al visitante con la riqueza natural local y poner en su conocimiento las necesidades de conservación y potencialidades de desarrollo que estos mismos recursos naturales poseen.

Los subtemas refieren primero a la colonia de loros barranqueros, la mayor de aves continentales a nivel mundial, sumado a la gran diversidad de aves que se encuentran en el estuario del río Negro. También continúa en importancia la presencia de delfines en el estuario, como el Franciscana y la gran diversidad de fauna marina con peces e invertebrados.

La diversidad de flora del monte y sus usos medicinales ocupa lugar en el recorrido, así como también la variedad de ambientes del estuario. Se define el trayecto con las necesidades de conservación y acciones a favor del estuario.

El signo de admiración que simboliza cada subtema, pretende resumir la sorpresa de los visitantes que descubrirán en el centro la increíble biodiversidad local. Las especies seleccionadas para el logo (delfín franciscana, loro barranquero y caracoles marinos) representan los ítems más destacados y distintivos: la presencia del delfín más amenazado

del Atlántico Sudoccidental, la mayor colonia de loros del planeta y la gran diversidad de fauna marina (Figura 7).

Figura 7

### Tópicos y tótems del centro de interpretación



Fuente: Subsecretaría de Turismo Municipalidad de Viedma, 2015.

Además de las dos salas principales, el centro de interpretación ambiental cuenta con otros espacios con diferentes utilidades, como es el de la sala de conferencia audiovisual con capacidad para veinte personas, donde es posible realizar proyecciones, exhibición de videos, charlas, presentaciones y muestras temáticas. El espacio con laboratorio para uso científico pensada para estudios e investigaciones. La sala para exposiciones destinadas a la comunidad local y otra orientada como espacio de confitería o bar/shop.

Como corolario, se encuentra el deck destinado a la contemplación del paisaje y el descanso, donde el visitante puede observar -directamente y por su propia cuenta- la majestuosidad del estuario y su biodiversidad.

# Capítulo V: DIAGNÓSTICO



## **5.1. Diagnóstico general**

Este trabajo de investigación se encuentra enmarcado dentro de la modalidad del turismo accesible, direccionado a todas las personas con algún tipo de discapacidad que puedan disfrutar e integrarse a un espacio como el centro de interpretación ambiental del balneario El Cóndor.

Son diversas o múltiples las limitantes que pueden dificultar a las personas con algún tipo de discapacidad la participación en este tipo de espacios de interpretación del ambiente. Éstos van más allá de las barreras arquitectónicas, que son las más analizadas y conocidas por la sociedad, llegando a otras no tan familiares y apreciadas. Se pueden destacar las de índole institucional, personal y social, aunque también tiene relación con la concientización y percepción.

### **5.1.1 De la oferta**

A raíz del análisis, se destaca que el área de estudio posee una amplia oferta de recursos turísticos naturales. Además del producto sol y playa preponderante en el destino, existen otras posibilidades como el avistamiento de aves y fauna marina, producto incipiente con un enorme potencial. La posibilidad de realizar en las extensas playas y casi todo el año deportes de viento como kitesurf o carrovelismo. También, se anexa la oferta cultural con la Fiesta Nacional del Mar y del Acampante y las visitas a las residencias de los primeros pobladores, el faro Río Negro, el mirador del Ceferino y la Reserva Punta Bermeja, con la colonia de lobos marinos de un pelo y centro de interpretación.

De toda la oferta disponible, la diagramación de parte del sector público para ser accesible corresponde al sector de playa. Una pasarela enrollable y sillas anfibia son utilizadas en el sector del parador de deportes del balneario en temporada estival.

Los prestadores de servicio de alojamiento en el área no tienen dentro de sus prioridades incluir al turismo accesible, solo algunas casas y complejos, aunque no logran cubrir esas expectativas debido a la falta de información o capacitación. Lo mismo ocurre con los prestadores gastronómicos, debido a que los establecimientos no cuentan con cartas en braille, entradas y baños accesibles, salvo algunas excepciones. En general, la oferta se reduce a ofrecer menús para celíacos o diabéticos.

En lo que respecta a transporte, las opciones de arribar y trasladarse dentro del área corresponden a combis municipales adaptadas, que no son utilizadas para prestaciones

turísticas, solo en eventos relacionados. La otra opción es a través de agencia de turismo, como Araucarias.

Las excursiones que se ofrecen, como también la recreación y el esparcimiento, carecen de alternativas para que el turista con algún tipo de discapacidad las pueda disfrutar. Solo se limita a paseos en combis, a través de la agencia Araucarias.

La adaptación del Centro de Interpretación para que sea accesible a todos los visitantes, brindaría una alternativa de importancia en el balneario, debido a la falta de este tipo de planificación en numerosos ámbitos expuestos. No solo planificado para personas con movilidad reducida, como en otros destinos similares, sino también para todas las personas con algún tipo de impedimento al momento de la vivencia.

### **5.1.2. De la demanda**

El turista con algún tipo de discapacidad viaja con al menos un acompañante y por ende realiza un mayor gasto en el destino. Este tipo de turistas escogen temporada media o baja para desplazarse y el centro de interpretación accesible complementaría la clásica oferta de destino de sol y playa, permitiendo atenuar en el largo plazo esa marcada estacionalidad; recibiendo turistas casi todo el año. Al tener un atractivo como el centro de interpretación ambiental adaptado a todas las personas permite reforzar la imagen del destino, posicionándolo con otros destinos importantes del país.

El turista con discapacidad escoge el destino según las condiciones de accesibilidad que disponga el mismo en cuanto a alojamiento, gastronomía y otros servicios. Es por esto que el centro de interpretación necesita del acompañamiento de estos actores locales para posicionar al destino como accesible.

### **5.1.3. De la normativa**

Un punto analizado y de importancia es el del ámbito legal para las personas con discapacidad. Las normativas vigentes, en la mayoría de los casos no se cumplen ni se difunden. Existe falta de información sobre las mismas que contribuirían a resolver diferentes casos.

Un claro ejemplo de esto es la no utilización o desconocimiento de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos del Ministerio de Turismo de la Nación (2010), una herramienta de suma importancia que tiene el objetivo que los espacios destinados al ocio,

la recreación, la cultura y el deporte, sean aptos para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de las actividades y hacer uso de las instalaciones.

En el ámbito provincial las escasas leyes referidas a la accesibilidad adhieren a las nacionales. No existen leyes provinciales propias que ordenen los servicios turísticos pensando en la accesibilidad.

En el ámbito local, las ordenanzas que responden a la accesibilidad no son cumplidas. Tal es el caso de la Ordenanza N° 7290 que establece la obligatoriedad de ofrecer un listado o carta de menú en bares, restaurantes, cafés, confiterías y todo negocio afín, con tipografía Braille, o la Ordenanza N° 7025 que dicta la necesidad de crear el servicio de transporte de taxis accesibles, para el traslado de personas con movilidad reducida.

Por último, la normativa más orientada a la temática investigada es la Ordenanza N° 2287 que determina la obligación para toda obra nueva, sean públicas o privadas, que prevean el desenvolvimiento de las personas discapacitadas en la misma. Así también establece la obligación de adecuar los edificios ya existentes.

#### **5.1.4. Matriz FODA**

Como finalización del diagnóstico se elabora la matriz FODA, herramienta que se utiliza para sintetizar los aspectos positivos y negativos, internos y externos, que inciden en la temática tratada.

##### **Fortalezas:**

- Diversidad de recursos naturales.
- Protagonismo nacional e internacional del principal atractivo: colonia de loros barranqueros más grande del mundo.
- Presencia de cartelería y folletería destinada al avistaje de aves. Circuitos para avistaje de aves.
- Valioso patrimonio histórico – cultural.
- Tranquilidad que ofrece la villa balnearia.
- Ubicación geográfica estratégica: al norte de la Patagonia y centro de servicios de la Ruta Provincial N° 1.
- Buena conectividad y cercanía a otros centros urbanos como Carmen de Patagones y Viedma.

- Gran diversidad de fauna marina y terrestre.
- Amplia oferta de alojamiento.
- Presencia de ONG nacionales e internacionales con interés y financiamiento en pos del desarrollo sustentable del área.
- Creciente visita de turistas con discapacidad.
- Destino no masificado.
- Reconocimiento nacional e internacional respecto de la diversidad de fauna marina y terrestre.

**Debilidades:**

- Desconocimiento o desinterés respecto a la accesibilidad por parte del sector público y privado.
- Deficiente servicio de alojamiento hotelero.
- Fuerte estacionalidad de la demanda.
- Insuficiente promoción y desarrollo de turismo de avistaje de fauna y sitios históricos.
- Insuficiente promoción respecto de servicios relacionados al turismo accesible (silla anfibia, pasarela enrollable).
- Escasas propuestas gastronómicas durante el resto del año.
- Escasa inversión pública y privada en instalaciones y equipamiento para personas con discapacidad.
- Incumplimiento y falta de control de la normativa municipal referida a accesibilidad

**Oportunidades:**

- Normativa nacional e internacional favorable respecto a la accesibilidad en turismo.
- Crecimiento exponencial del turismo accesible.
- Interés global por centros de interpretación ambiental accesibles.
- Saturación de las condiciones ambientales de los destinos tradicionales.
- Incremento de la inseguridad en las grandes ciudades y destinos turísticos tradicionales.
- Creciente interés de la demanda mundial por recursos naturales y culturales autóctonos

- Preferencia de los turistas por lugares no degradados y con fuerte identidad.
- Nuevas ofertas terciarias y universitarias locales referidas al turismo y la gestión ambiental.
- Mayor integración de personas con discapacidad.
- Interés de ONG nacionales e internacionales en continuar investigando, desarrollando y financiando proyecto de avistaje de fauna en el área.
- Proyectos de categorización y manejo ambiental coincidentes con el desarrollo turístico (Proyecto Área Natural Protegida Estuario del Río Negro).

**Amenazas:**

- Surgimiento de nuevas necesidades y de una mayor exigencia por parte de la demanda.
- Aumento de la competencia: crecimiento y consolidación de nuevos destinos accesibles.
- Desfavorables condiciones climáticas en ciertas épocas del año.
- Creciente inflación.
- Falta de inversiones públicas en infraestructura accesible.

# Capítulo VI: PROPUESTAS



## **Programas y proyectos**

Como consecuencia del análisis y diagnóstico realizados en la presente investigación, se está en condiciones de elaborar propuestas que mejoren el proyecto original del centro de interpretación ambiental de manera sustancial, a través del enfoque del turismo accesible. Esto persigue la finalidad que todas las personas, sin ningún tipo de condicionamiento, puedan acceder al mismo.

Las propuestas conformadas por programas y proyectos, están alineados con las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y Guía de Autoevaluación del Ministerio de Turismo de la Nación, que se encuentran en el Manual de las Buenas Prácticas sobre Accesibilidad. Las mismas están destinadas a romper con barreras de distinto tipo para que todas las personas puedan disfrutar de los atractivos turísticos.

En uno de sus apartados indica:

Los centros de interpretación y visitantes tienen una clara función educativa ya que buscan dar a conocer el patrimonio natural y cultural del lugar visitado; es por esto que la información debe llegar claramente a todos los concurrentes. Será fundamental que cualquier visitante pueda disfrutar del centro en su totalidad, para esto será esencial poder acceder, circular y comprender los paneles interpretativos, maquetas y demás componentes del sitio. (Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, 2008).

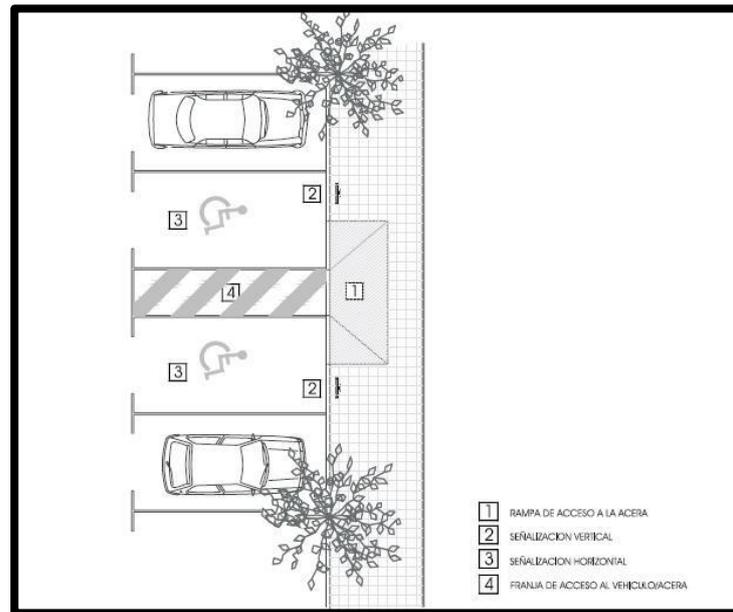
### **Programa I: Adaptación del CIA referida a accesibilidad arquitectónica en espacios exteriores comunes.**

Proyecto N° 1.1: Planificación del espacio para estacionamiento accesible.

Adecuación del espacio circundante al CIA para el estacionamiento, otorgando dos lugares para el arribo de transporte de personas con discapacidad. Esto contribuirá a descongestionar el tránsito en la rotonda de acceso y permitirá la libre circulación a todas las personas desde ese punto hasta la entrada del CIA. También se prevé la inclusión de señalización acorde para identificar ese espacio en particular (Figura 8).

Utilización de itinerario accesible mediante bandas de pavimento podotáctil para indicar el recorrido desde el estacionamiento hasta la entrada al CIA.

Figura 8  
**Estacionamiento accesible**



Fuente: Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística, 2007.

Proyecto N° 1.2: Diseño de ingreso accesible al edificio.

Incluir puertas de acceso de cierta amplitud, no menores a 80 cm, para el acceso de sillas de ruedas. Puertas de tipo automáticas con ralentización de velocidad en caso de aprisionamiento y bocina de aviso en apertura/cierre para personas con disminución acústica.

Utilizar materiales transparentes para mejor visualización hacia el interior y adoptar señalización contrastada a la altura de los ojos para evitar colisiones.

Proyecto N°1.2: Planificación de zonas de estar del CIA

La zona de estar, como el deck del CIA, funciona como espacio de descanso. Los pisos del mismo deben ser de madera, tendrán separación de 0,02 metros sin desniveles y conformarán un espacio de dos metros de ancho para que puedan maniobrar libremente personas en silla de ruedas. Al tratarse de un espacio al aire libre contará con techo media sombra para evitar exposición directa al sol.

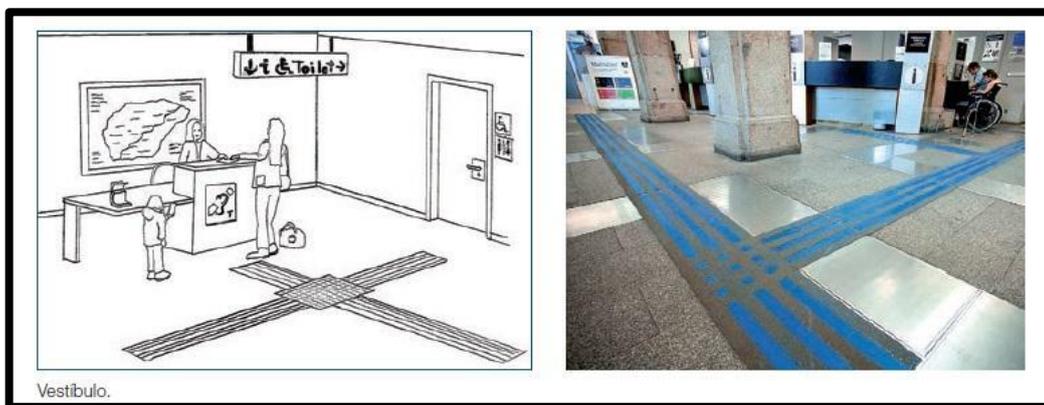
## Programa II: Adaptación del CIA referida a accesibilidad arquitectónica en espacios interiores comunes

Proyecto N° 2.1: Diagramación de la circulación por espacios comunes dentro del CIA para todas las personas

Utilización de materiales color mate en el interior para evitar brillos y reflejos molestos, acompañado con iluminación uniforme y complementando con el uso de contraste entre equipamiento y entorno. El pavimento interior tiene que ser antideslizante y sin desniveles para un correcto desplazamiento. Aplicar el pavimento podotáctil como guía de recorridos a puntos de interés del CIA (Figura 9).

Figura 9

### Señalización con pavimento podotáctil en interior del edificio



Fuente: Organización Mundial del Turismo, 2015.

Proyecto N° 2.2: Recepción e informes para todos los concurrentes al CIA.

Este espacio es de suma importancia, ya que en el mismo es posible pedir información o consultar sobre cualquier tema relacionado al establecimiento, los servicios y las actividades que se desarrollan.

El mismo estará posicionado próximo al acceso principal, direccionado mediante pavimento podotáctil. Contará con buena iluminación para las personas con discapacidad auditiva puedan leer los labios de los informantes. Estará compuesto por mostradores de colores llamativos para facilitar a los disminuidos visuales su localización. Los mismos tendrán 0,70 metros de alto en un sector, con libertad bajo la superficie de apoyo para que el usuario de silla de ruedas pueda aproximarse. En otro sector la altura será de 0,90 metros y tendrá lugar para sujetar bastones (Figura 10).

Figura 10

**Mostrador con diferentes alturas para atención personalizada**

Fuente: Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística, 2007.

En este sitio se dispondrá de aro magnético de largo alcance con su correspondiente señalización, para personas hipoacúsicas y de silla de ruedas para personas con movilidad reducida, mayores o embarazadas.

El material brindado en mostrador será en braille y en formato aumentativo para personas con disminución visual. Otra alternativa serán las audioguías, para complementar el recorrido interpretativo a todos los visitantes.

Una de las personas de informes contará con manejo de lenguaje de señas y detrás de los mostradores se dispondrá de una pantalla que proyecte material sobre el CIA con subtítulos ocultos o close caption (CC).

En caso de incendio o evacuación estarán adecuadas alarmas visuales y sonoras.

Proyecto N° 2.3: Planificar puertas, huecos de paso y ventanas del CIA.

Esto es un aspecto clave para mantener la continuidad del itinerario accesible en el interior del edificio. Para ello, el CIA carecerá de puertas entre las diferentes salas, excepto para las correspondientes conexiones entre espacios determinados (auditorio, laboratorio). Para estas conexiones se dispondrá de puertas automáticas como las de acceso, con altura de 200 cm y ancho no inferior a 140 cm, debido a que las medidas estándar de las sillas son de 70 cm. Esto permitiría el acceso a estos espacios sin limitante de espacio.

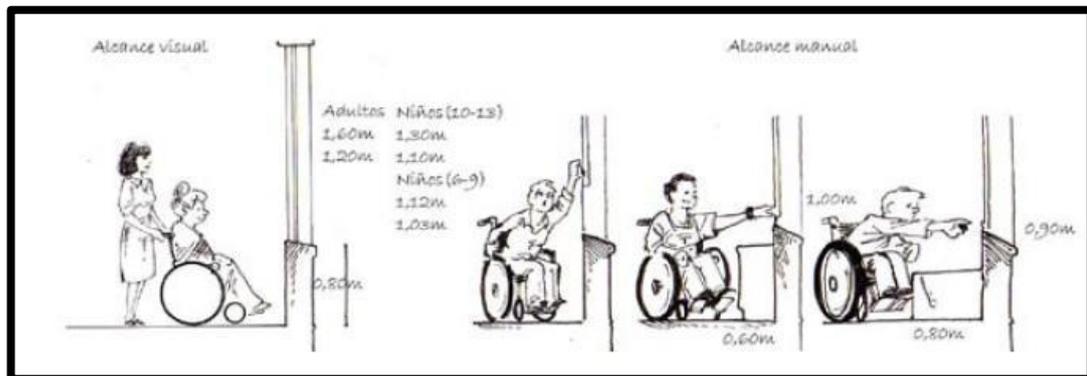
En huecos de paso se dispondrán de 180 cm. para permitir que dos personas usuarias de sillas de ruedas pasen al mismo tiempo. La altura libre va a ser de 210 cm para la

circulación sin obstáculos a baja altura y poder maniobrar con diferentes objetos en el interior.

Las ventanas serán de fácil apertura y deslizamiento y no deberán invadir el espacio de circulación. Las mismas, que direccionen hacia el exterior contarán con una altura en su parte inferior de 80 cm para lograr que las personas con sillas de ruedas también puedan contemplar el atractivo (Figura 11).

Figura 11

### Disposición de ventanas accesibles



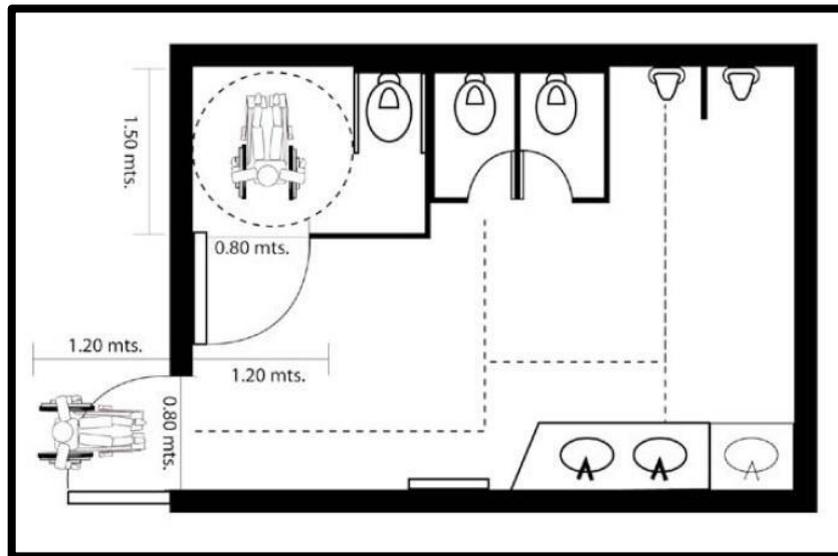
Fuente: Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, 2008.

Proyecto N° 2.4: Planificación de sanitarios accesibles en el CIA.

Direccionar con pavimento podotáctil hacia y en el exterior de los sanitarios accesibles. Los mismos no dispondrán de puerta de acceso, sino un sistema de bifurcación de pasillos con curvatura de 80 cm como mínimo, donde todas las personas podrán circular libremente sin verse afectada su intimidad.

En el interior de los mismo, los pisos serán antideslizantes, sin desniveles y con pendiente no superior al 2% para desagüe. Se continuará el pavimento podotáctil o franjas guía para indicación de personas ciegas o disminuidas visualmente. Para el giro sin obstáculos dentro del cubículo sanitario, se dejará un espacio de 1,50 metros para usuarios de silla de ruedas (Figura 12).

Figura 12  
Baño accesible

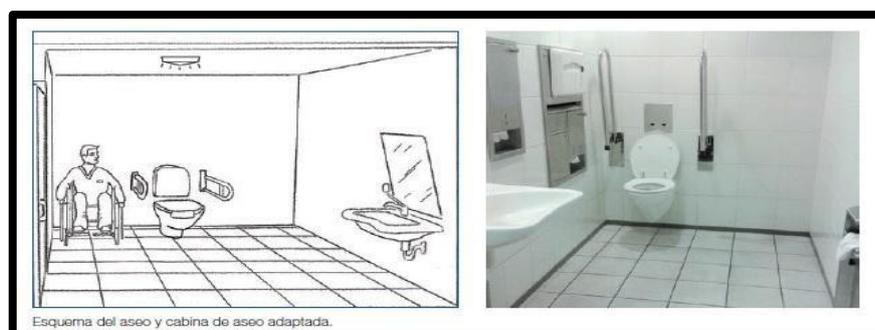


Fuente: Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, 2008.

Respecto a uno de los inodoros, se dejará un espacio de 0,85 metros para la transferencia del usuario de silla de ruedas. El plano del asiento estará a una altura de 0,45 metros, con pulsador de gran superficie para el depósito, separado del inodoro y a una altura de 1,10 metros. Para los usuarios de baja estatura o niños se implementará un inodoro de 0,35 metros de altura. Las tapas de los mismos serán de madera con fijaciones de metal y las fijaciones al piso estarán reforzadas para soportar la transferencia desde la silla de ruedas al inodoro.

Los inodoros contarán con dos barrales para el paso de la silla de ruedas al mismo. Serán rebatibles, dejando espacio para acceder desde la silla de ruedas con medidas de 1,10 metros de largo, altura de 0,70 metros y 0,35 metros del eje del inodoro (Figura 13).

Figura 13  
Aseo y cabina de aseo adaptada



Fuente: Organización Mundial del Turismo, 2015.

Los mingitorios tendrán ganchos para las personas que utilicen muletas o bastones, además uno de ellos tendrá una altura de 0,35 metros para ser utilizado por niños o personas de baja estatura.

Los lavatorios estarán empotrados a la pared con una profundidad de 0,60 metros, una altura de 0,80 metros y un espacio libre frente a los mismos de 0,90 metros. La parte inferior será de 0,70 metros para correcta aproximación y giro de la silla de ruedas. Se contemplará un lavatorio de 0,65 metros para personas con baja estatura y niños.

Los accesorios como jabonera, secadores, distribuidor de papel y percheros estarán ubicados a una altura de 1,20 metros. Los espejos estarán ubicados a una altura de 1 metro con inclinación de 10° para que todas las personas puedan utilizarlos. También dispondrá de cambiador para bebés y las griferías, junto a interruptores de los baños, serán de fácil utilización para todos los usuarios.

Para la seguridad en los baños se dispondrá de un timbre para pedir asistencia que estará a una altura de 0,50 metros. Los módulos accesibles contarán con desbloqueo exterior, en caso de algún imprevisto. En el mismo habrá alarma sonora y lumínica en caso de emergencia o evacuación.

En cuanto a la señalización de los mismos se debe corresponder con el símbolo internacional de discapacidad. (Figura 14).

Figura 14

**Símbolo internacional de accesibilidad**



Fuente: Organización Mundial del Turismo, 2015.

Proyecto N° 2.5: Modificación del auditorio/sala de conferencias para su accesibilidad.

El auditorio es el espacio en el que se realizan actividades relacionadas a proyecciones, charlas, conferencias. El mismo contará con señalización del exterior a través de franjas guía y con el símbolo internacional de accesibilidad (Figura 15).

La puerta de acceso al espacio será automática, con posibilidad en caso de evacuación de apertura manual, no menor a 80 cm, para el libre paso de sillas de ruedas, con ralentización de velocidad en caso de aprisionamiento y bocina de aviso en apertura/cierre para personas con disminución acústica.

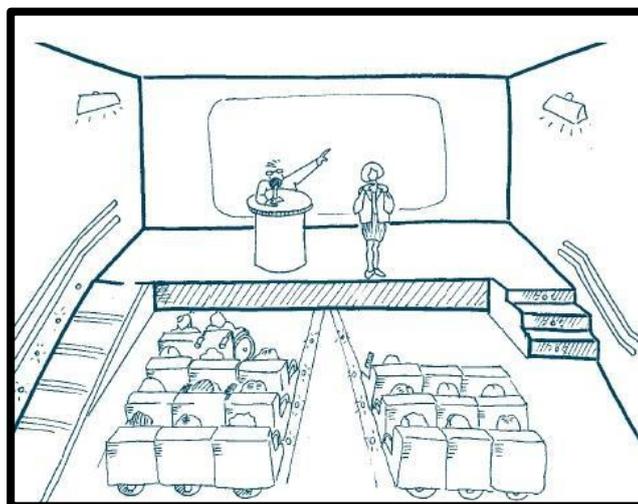
El piso interior será antideslizante sin pendiente, con espacio reservado y señalizado para personas con silla de ruedas, cerca del acceso por posible evacuación. Otro espacio reservado en primera fila para los usuarios con disminución visual y discapacidad auditiva, facilitando lectura de labios.

La sala dispondrá de sillas o butacas más anchas, de 0,80 metros por una profundidad de 0,70 metros, dispuestas para personas con obesidad. También en los laterales, sillas o butacas rebatibles para que los usuarios de silla de ruedas puedan transferirse a ellas.

En la misma se contará con equipamiento con aro magnético para personas hipoacúsicas usuarias de audífonos e implantes cocleares. También dispondrá de planos esquemáticos destinados a personas con disminución visual, con alto contraste visual y en relieve para facilitar el reconocimiento de la sala y su distribución.

Figura 15

**Auditorio accesible.**



Fuente: Curso turismo accesible España, 2004.

Además, las proyecciones presentarán subtítulos ocultos/close caption (CC) destinadas a las personas con disminución auditiva. Este espacio contará con personal capacitado en lenguaje de señas para la correcta comprensión de lo expuesto a las personas con discapacidad auditiva, como también capacitado en manejo de personas con movilidad reducida.

Proyecto N° 2.6: Integración de salas centrales de interpretación y exposición para todos los visitantes.

Las salas centrales de interpretación contarán con una altura mayor a 2,10 metros, con huecos de paso mayores a 1,60 metros, donde estarán ubicados los tótems explicativos. El espacio suficiente y huecos de paso amplios sin puertas para la libre circulación de personas con silla de ruedas. Respecto a la iluminación en ellas, será uniforme y difusa.

El itinerario por las salas seguirá una lógica explicativa y educativa, para ello contarán con piso podotáctil o franjas guías que direccionen a las diferentes zonas.

Los elementos en exposición principales, tótems explicativos en forma de signos de admiración, contarán con caracteres grandes para ser apreciados por todos los visitantes. También, acompañarán a cada lado de ellos maquetas táctiles (Figura 16) y cartelería con formato en braille para disminuidos visuales, anexándose soporte audiovisual con subtítulos en paredes y códigos QR.

Las audioguías entregadas en recepción, cumplirá el rol de apoyo informativo para todas los visitantes.

Figura 16

**Maqueta táctil en Centro de Visitantes Parque Nacional Iguazú**



Fuente: Puerto Iguazú, 2015.

Las alarmas en las salas para casos de evacuación o incendios serán de tipo sonora y visual y el personal que acompaña este sector estará capacitado para la atención de las personas con movilidad reducida.

Proyecto N° 2.7: Adaptación del laboratorio para que se accesible

El laboratorio será utilizado mayormente para investigaciones referidas al entorno del CIA, aunque las personas podrán recorrerlo, se deberán perseguir patrones de accesibilidad.

Tendrá un acceso con puerta automática con las mismas características del acceso principal y auditorio. En su interior habrá espacio para circulación de personas con silla de ruedas y la iluminación será acorde a las otras salas. Dispondrá de información audiovisual accesible respecto de las tareas desarrolladas en el sector.

Proyecto N° 2.8: Planificación del bar/shop para su accesibilidad.

El área gastronómica del CIA estará señalizada con el símbolo internacional de accesibilidad hacia el exterior y contará con acceso sin puertas, con hueco de paso de 1,80 metros y altura de 2,10 metros para una correcta circulación entre la sala de exposición y este espacio. Los pisos serán de material antideslizante, sin desniveles y con franjas guías hacia el interior y dentro del mismo para una correcta ubicación del mostrador y las mesas.

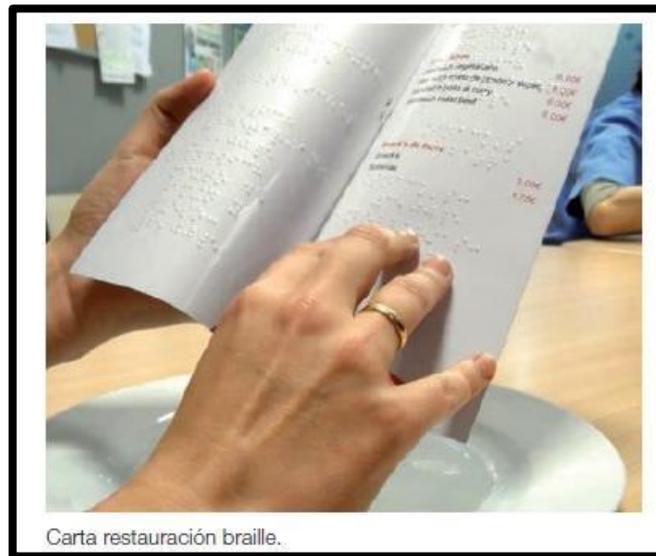
La iluminación se brindará uniforme y difusa y el mobiliario con contraste dentro de este ambiente.

La mitad de las sillas y mesas estarán adaptadas para su utilización. Las primeras tendrán una altura de asiento de 0,45 metros y profundidad de 0,43 metros. Las segundas firmes de 4 patas con altura de 0,70 metros, ancho entre patas de 080 metros y profundidad bajo superficie de apoyo de 0,65 metros. El espacio de circulación entre ellas será de 0,90 metros y para radios de giro de sillas de ruedas de 1,50 metros.

La barra de 0,90 metros de altura tendrá un espacio de 0,70 metros para el acceso de personas en silla de ruedas o de baja estatura y el personal estará capacitado para la atención de personas con movilidad reducida y en lenguaje de señas.

Dispondrá el shop/bar de cartas en braille (Figura 17) y en formato aumentativo para personas de baja visión. Dentro de la carta habrá menú celíaco y opciones para personas diabéticas y obesas. Se destaca que en el lugar no se elaborarán alimentos, sino que se terciarizarán para evitar contaminación cruzada.

Figura 17

**Carta restauración en braille**

Fuente: Organización Mundial del Turismo, 2015.

**Programa III: Capacitación del personal del CIA respecto a la accesibilidad**

Proyecto N° 3.1: Capacitación al personal del CIA para brindar asistencia ante de las diferentes discapacidades

La capacitación de todo el personal del CIA es un factor clave para que todos los visitantes vivan una experiencia total sin limitaciones. Es fundamental que este tome conciencia sobre su responsabilidad en la contribución del servicio accesible (Figura 18). En este sentido, las capacitaciones del personal apuntarán a: atención a personas con movilidad reducida, atención a personas de baja estatura, atención a personas con discapacidad sensorial (sordos, hipoacúsicos, ciegos, disminuidos visuales, personas con limitaciones en el habla o lenguaje), atención a personas con discapacidad mental y otras. Todo esto acompañado por recomendaciones en el trato que tienen que ver con el respeto, la naturalidad, el sentido común, etc.

Las capacitaciones se establecerán, programarán y ejecutarán tanto para el personal que se encuentra en funciones, como para el personal ingresante y se mantendrán los certificados o títulos de las capacitaciones brindadas por organismos o instituciones habilitantes. También se mantendrá un claro registro de las mismas.

Figura 18

**Atención del personal en visita guiada**

Fuente: Organización Mundial del Turismo, 2015.

El personal del CIA se capacitará en primeros auxilios y asistencia médica para actuar ante cualquier eventualidad, a personas con capacidades diferentes que visiten el establecimiento.

El CIA contará con guías, que podrán solicitarse de manera opcional durante el recorrido, con posibilidad de hablar varios idiomas y capacitado en la asistencia al visitante con algún tipo de discapacidad. Además, el sector de atención al público en mostradores será adaptado para generar estrategias efectivas de comunicación hacia personas con disminución auditiva y en cualquier área del lugar se contará con personal capacitado en lengua de señas para la atención a los visitantes.

Las capacitaciones del personal apuntarán a: atención a personas con movilidad reducida, atención a personas de baja estatura, atención a personas con discapacidad sensorial (sordos, hipoacúsicos, ciegos, disminuidos visuales, personas con limitaciones en el habla o lenguaje), atención a personas con discapacidad mental y otras. Todo esto acompañado por recomendaciones en el trato que tienen que ver con el respeto, la naturalidad, el sentido común, etc.

Las capacitaciones se establecerán, programarán y ejecutarán tanto para el personal que se encuentra en funciones, como para el personal ingresante y se mantendrán los certificados o títulos de las capacitaciones brindadas por organismos o instituciones habilitantes. También se mantendrá un claro registro de las mismas.

## **Programa IV: Planificación de la seguridad en el CIA**

### **Proyecto N° 4.1: Prevención**

El personal del CIA tendrá asesoramiento de bomberos y defensa civil respecto a la temática de evacuación y protección contra incendios. Estará capacitado en plan de evacuación, para asistir a las personas con discapacidad ante cualquier siniestro.

El establecimiento estará construido con elementos resistentes al fuego para evitar derrumbe y conseguir la evacuación de todas las personas. Además, los elementos utilizados serán los homologados, cumpliendo con normas de seguridad establecidas.

El plan de evacuación será revisado junto a bomberos y defensa civil anualmente. Como también se realizarán simulacros dos veces al año con participación de personas con capacidades diferentes.

### **Proyecto N° 4.2: Protección contra incendios**

Se cumplirá con la normativa vigente contra incendios, utilizando elementos homologados.

Las alarmas contra incendios estarán ubicadas en lugares estratégicos del establecimiento con señales visuales y sonoras. Las mismas se accionarán a través de detectores de humo/temperatura y serán mantenidos con frecuencia para su correcto funcionamiento.

El personal se capacitará e instruirá en el manejo de los diferentes equipos contra incendios, controlará el nivel y vencimiento de extintores y llevará adelante la planificación de medidas necesarias para el control de emergencias y evacuaciones.

### **Proyecto N° 4.3: Evacuación**

El plan y plano de evacuación del CIA cumplirán con la normativa vigente y serán acordes al establecimiento teniendo en cuenta la visita de personas con diferentes discapacidades. Asimismo, los planos de evacuación con salidas de emergencia resaltadas, estarán disponibles en lugares visibles, con alto contraste y relieve para personas no videntes.

El CIA contará con un circuito de luces de emergencia que acompañarán al plan de evacuación y señalización del mismo. Las señales sonoras o visuales tendrán un sistema alternativo de alimentación eléctrica en caso de cortarse el suministro general de energía.

Un grupo seleccionado del personal será el encargado de evacuar a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

## **Programa V: Concientización de la comunidad local respecto a la accesibilidad en el destino**

### Proyecto N° 5.1: Jornadas de sensibilización sobre el turismo accesible

Las jornadas de sensibilización respecto al turismo accesible serán brindadas por especialistas en la materia, comenzando con MINTUR y diferentes organizaciones. Estarán orientadas a trasladar la información, educando e informando, respecto del trato que debe recibir el visitante con capacidades diferentes en el destino. También de la importancia de tomar conciencia respecto a que el local es factor determinante para que el lugar sea accesible a todas las personas.

Las mismas se brindarán en el auditorio o sala de conferencias del CIA, aprovechando además que la comunidad local vivencie en primera persona los beneficios de contar con un espacio totalmente accesible.

Proyecto N° 5.2: Talleres participativos destinados al local sobre el trato al turista con discapacidad.

Los talleres participativos tendrán como finalidad la interacción del local con las problemáticas que presentan las diferentes discapacidades en todos los ámbitos. Son destinados a que la sociedad tome conciencia de las mismas y se involucre.

Los talleres estarán dictados por organismos e instituciones especializadas en la temática, como es el caso de la Fundación Patagónica INAUN Salud de Viedma o la Red de Turismo Accesible. Estarán brindadas en el CIA, debido a su accesibilidad completa, para que todas las personas puedan participar sin ningún condicionamiento.

Proyecto N° 5.3: Interacción con organismos públicos y privados

Es imperativo que los organismos públicos y privados de Viedma y El Cóndor se relacionen con el CIA y la temática accesibilidad, porque también forman parte de la comunidad local. Esto se trasladará a obras y políticas accesibles en diferentes ámbitos. El sector público, a través de sus diferentes áreas, debe acompañar al establecimiento con políticas de accesibilidad. El sector privado, además de lo mencionado, tiene que concientizarse sobre la obtención de beneficios de este tipo de turismo, que es importante en otras partes del mundo.

## **Programa VI: Promoción del Centro de Interpretación**

Proyecto N° 6.1.: Exponer el proyecto a través de redes sociales y web accesibles

En los tiempos que corren de internet y tecnología, las redes sociales, web y aplicaciones son fundamentales para dar a conocer un destino o atractivo al público. Por ello se crearán redes sociales, como facebook, twitter, instagram y youtube, para dar a conocer el CIA y se compartirá información, imágenes y videos del establecimiento con temas relacionados. Todo esto se presentará en diferentes idiomas y contará con subtítulos para mejor comprensión. Los contenidos se brindarán en diferentes formas sin perder significado y textos comprensibles con letras en gran tamaño.

Además se desarrollará una página web accesible, que siga con los lineamientos de accesibilidad mencionados en las redes sociales, con blog de noticias y textos vinculados para el apoyo de las mismas. Contendrá información del CIA, su interpretación, entorno y todo lo relacionado a su accesibilidad.

Proyecto n° 6.2: Promover el centro de interpretación en medios

El CIA será expuesto al mundo, como soporte a las redes sociales y web, a través de medios de comunicación nacionales como: Clarín, La Nación, Página 12. Los especializados en turismo y accesibilidad como: OMT, Lonely Planet, Ladevi, Red de Turismo Accesible, Fundación Once. Todo esto a través de campañas de promoción planificadas con aportes públicos y privados.

Proyecto n° 6.3: Promocionar el centro de interpretación y destino a través del Ministerio de Turismo de la Nación y demás organismos públicos.

El CIA es un proyecto de gran importancia para el turismo nacional e internacional, por ello estará apañado por el MINTUR, Red de Turismo Accesible, CONADIS, Ministerio de Turismo de Río Negro, Ente Patagonia, entre otros. Estará promocionada con estos avales en ferias de turismo nacionales e internacionales como es el caso de la Feria Internacional de Turismo América Latina. Viajar con personal de promoción junto al MINTUR como embajadora de destino accesible por el mundo.

## **Conclusión**

El Centro de Interpretación Ambiental Balneario El Cóndor es un proyecto enmarcado dentro del ecoturismo, inmerso en un área de gran diversidad natural como es el estuario del río Negro y próximo a urbes como Viedma, capital de la provincia de Río Negro.

En lo que respecta a la diversidad de recursos naturales, se destaca el de la colonia de loros barranqueros, la más grande del mundo con fama internacional entre investigadores y observadores de aves. Esto le da gran empuje para catalogarlo como producto ecoturístico de gran jerarquía, pero para lograrlo tiene que acompañarse con políticas de accesibilidad.

La presente investigación tiene como finalidad la adaptación del esquema original del centro de interpretación para dar el paso a un proyecto integral que cubra las necesidades de todos los visitantes. La misma también comprende el paso previo a su materialización, para evitar que se remodele el edificio y alrededores por falta de planificación e información previa. Tal es el caso de numerosos establecimientos turísticos en nuestro país.

Esta adaptación no solo permite al visitante con capacidades diferentes poder disfrutar, interpretar y educarse sobre los atractivos de la región como los demás, sino que posiciona de una manera totalmente superadora al centro y su entorno inmediato. Donde el balneario y las ciudades aledañas como Viedma se beneficiarían, posicionándose como destinos destacados.

Es por esto que a través del sector público y privado tiene que haber un gran compromiso de acompañamiento, mediante infraestructura y equipamiento para que el visitante con capacidades diferentes pueda visitar el centro y así tener una experiencia completa. Se anexa la sensibilización a la comunidad local, tan importante, sobre la importancia del turismo para todos y que se brinden servicios acordes a este segmento.

Por lo expuesto, se verifica la hipótesis, el Centro de Interpretación Ambiental del Balneario El Cóndor presenta favorables condiciones referidas al desarrollo de estrategias de accesibilidad para la recepción de visitantes con cualquier condición. La implementación de un edificio íntegramente accesible como el CIA, en un lugar utilizado como balneario y de marcada estacionalidad, condicionando favorablemente para que se reconvierta y acompaña en el ingreso a la importante oferta mundial de balnearios accesibles.

## Bibliografía

ADIRÓN, F. (2005). *¿Qué es la inclusión? La diversidad como valor*. Perú: Ministerio de educación.

AGNES, F. et al. (2010). *Accessible Tourism, VDM Publishing*. Citado en: OMT (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto. Disponible en: <<http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486> [agosto 2017]>

ALONSO, F. (2007). *Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal*. Barcelona: Universidad autónoma de Barcelona.

Asociación Para la Interpretación del Patrimonio (AIP). *Boletín de Interpretación N° 23*. Disponible en: <<http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/boletin/index.php/boletin/issue/view/26>>

AA.VV. (2003). *Manifiesto por un Ocio Inclusivo*. Disponible en: <[http://www.ocio.deusto.es/servlet/Satellite/Page/1118058571931/\\_cast/%231118058571810%231311683979811%231118058571879%231118058571931/c0/UniversidadDeusto/Page/PaginaCollTemplate](http://www.ocio.deusto.es/servlet/Satellite/Page/1118058571931/_cast/%231118058571810%231311683979811%231118058571879%231118058571931/c0/UniversidadDeusto/Page/PaginaCollTemplate)>

AA.VV. (2010). *Manual Especializado de Turismo Accesible*. Disponible en: <<http://www.jaenaccesible.org/meta>>

BARÓN, C. et. al. (1999). *Curso de Turismo Accesible*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.

BERTONATTI, C. et. al. (2010) Los centros de interpretación como herramientas de conservación y de desarrollo. Boletín de interpretación N° 23, Asociación Para la Interpretación del Patrimonio, pp. 21-26.

BOULLÓN, R. (2004) *Planificación del Espacio Turístico*. México, DF: Trillas.

BRINCKMANN, W. y WILDGEN, J. (2003). *Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible»*. Disponible en: <<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/753849.pdf>>

CATALINI, D. (2014). “La política de accesibilidad turística en Parques Nacionales de Argentina en el siglo XXI”. Directora Mg. Cecilia Rodriguez (Tesina de grado inédita). Universidad Nacional del Sur. Departamento de Geografía y Turismo.

Corporación Ciudad Accesible (2002). *Diseño accesible - construir para todos*. Santiago de Chile: Corporación Ciudad Accesible.

CRUCIANI, T. (2012) “Turismo Accesible en Bahía Blanca: Celíacos, un segmento a integrar”. Directora Mg. Cecilia Rodriguez (Tesina de grado inédita). Universidad Nacional del Sur. Departamento de Geografía y Turismo.

ESPINOZA RUIZ, A. (2006). “El concepto de inclusión en programas interpretativos en museos”. V Jornadas AIP, Navarra. En: Reyes, G. (2008). *La paradoja del Turismo Accesible*. Directora Wanderléa Elizabeth Brinckmann . Tesina de grado inédita. Universidad Nacional del Comahue. Departamento de Historia y Geografía.

GARCÍA, MARIO Y SÁNCHEZ, DIDIER. (2012). *Lineamientos para el diseño e implementación de centros de interpretación en los caminos ancestrales andinos*. Lima: SGCAN, Instituto de Montaña y UICN-Sur.

Google (s.f.). *Mapa del Balneario El Cóndor, Río Negro, Argentina en Google maps*.

Disponible en:

<<https://www.google.com.ar/maps/place/El+C%C3%B3ndor,+R%C3%ADo+Negro/@-41.0462141,-65.068099,7z/data=!4m5!3m4!1s0x95f6801bc62c72c1:0x3d972418aa6f38d1!8m2!3d-41.0436882!4d-62.8288442?hl=es&authuser=0>>

Corporación Ciudad Accesible (2012). *Guía de consulta accesibilidad universal*. Santiago de Chile: Corporación Ciudad Accesible.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. et al. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. México, D.F.: MC Graw-Hill.

INDEC (2001). Censo Nacional de Población y Vivienda. Ministerio de Economía, República Argentina. Disponible en:

<[https://www.indec.gov.ar/nivel4\\_default.asp?id\\_tema\\_1=2&id\\_tema\\_2=41&id\\_tema\\_3=134](https://www.indec.gov.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=2&id_tema_2=41&id_tema_3=134)>

INDEC (2010). Censo Nacional de Población y Vivienda. Ministerio de Economía, República Argentina. Disponible en:

<[http://www.indec.gov.ar/nivel4\\_default.asp?id\\_tema\\_1=2&id\\_tema\\_2=41&id\\_tema\\_3=135](http://www.indec.gov.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=2&id_tema_2=41&id_tema_3=135)>

Ley N° 22.431. 1981. Institución del Sistema de Protección Integral de las Personas Discapacitadas. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Ley N° 25.643. 12 de septiembre de 2002. Ley Nacional de Turismo Accesible de la República Argentina. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina,

Ley N° 25.997. 7 de enero de 2005. Ley Nacional de Turismo de la República Argentina. Buenos Aires, Argentina.

LIOUNDAU. 2 de diciembre de 2003. Ley de igualdad, no discriminación y accesibilidad universal. Madrid, España.

MACE, R. et. al. (1990): “DzAccessible environments: Toward universal designz”. En ALONSO, F. (2007). *Algo más que suprimir barreras: conceptos argumentos para una accesibilidad universal*. Barcelona: Universidad autónoma de Barcelona. Pp: 15-30.

MADARIAGA ORTUZAR, A. (2009). *Ocio y Discapacidad: el reto de la Inclusión*. Disponible en: [<http://www.joveselx.com/dinamia/archivos/documentosdinamia09/texto.>][Septiembre 2013].

MATAMALA, R. (2013). “Ecoturismo accesible como alternativa Turístico-Recreativa para personas con discapacidad visual en la localidad de Villa del Mar, Partido de Coronel Rosales”. Directora Mg. Cecilia Rodriguez (Tesina de grado inédita). Universidad Nacional del Sur. Bahía Blanca. Departamento de Geografía y Turismo.

MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN Y SERVICIO NACIONAL DE REHABILITACIÓN (2010). *Directrices Accesibilidad en Servicios Turísticos y Guía de Autoevaluación*. Disponible en: <[http://www.snr.gob.ar/uploads/TA-DA-Servicios\\_Turisticos.pdf](http://www.snr.gob.ar/uploads/TA-DA-Servicios_Turisticos.pdf)>

MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN (2011). *Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Actualización 2011-2020*. Disponible en: <<http://desarrolloturistico.gob.ar/subsecretaria/plan-federal-estrategico-de-turismo-sustentable>>

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Secretaría de Estado de Turismo, Gobierno de España (2007). *Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística, Destinos y Recursos Culturales y Naturales*. Barcelona: Acces Turismo.

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Secretaría de Estado de Turismo, Gobierno de España (2008). *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*. Barcelona: Acces Turismo.

MORALES MIRANDA, J. (1992). *Manual para la interpretación ambiental en áreas silvestres protegidas: basado en el Taller Internacional sobre Interpretación Ambiental en Áreas Silvestres Protegidas, Parque Nacional Puyehue, Osorno, Chile*. Santiago de Chile: Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe.

Municipalidad de Viedma, Municipalidad de Carmen de Patagones y Fundamérica (2013). *Plan Estratégico de Turismo Comarca de Viedma y Patagones 2012-2022*. Viedma: Fundamérica.

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS - CICATUR (1978). Metodología de inventario turístico. Disponible en: <[https://turgeoyanedel.files.wordpress.com/2011/12/guia\\_metodologia\\_cicatur\\_modificada\\_rfs2011.pdf](https://turgeoyanedel.files.wordpress.com/2011/12/guia_metodologia_cicatur_modificada_rfs2011.pdf)>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO y FUNDACIÓN ACS (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas Público-Privadas y Buenas Prácticas*. Madrid: OMT. Disponible en <<http://www2.unwto.org/es/node/40496>>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. Madrid: OMT.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2014). *Recomendaciones de la OMT para un turismo accesible para todos*. Madrid: OMT. Organización Mundial del Turismo.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. *Recomendaciones de la OMT sobre la accesibilidad de la información turística*. Madrid: OMT. 2013.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud*. Disponible en: <<http://conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/Clasificacion-CIF.pdf>>

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo*. Disponible en: <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf> [julio 2017].

SASSAKI, R. (1997). “Inclusão, construindo uma sociedade para todos”. Rio de Janeiro: WVA. En Reyes G. (2008). “La paradoja del Turismo Accesible”. Directora Wanderléia Elizabeth Brinckmann. (Tesina de grado inédita). Universidad Nacional del Comahue. Departamento de Historia y Geografía.

SCAGNETTI, J. (2014). “Turismo cultural accesible para discapacitados visuales”. Director Juan Pascale (Tesina de grado inédita). Universidad Nacional del Sur. Departamento de Geografía y Turismo.

SECTUR MÉXICO (2004). *Turismo alternativo, una nueva forma de hacer turismo*. Disponible en: [http://www.jjcano.com/wp-content/uploads/2011/01/1-1\\_conceptualizacion\\_turismo\\_alternativo1.pdf](http://www.jjcano.com/wp-content/uploads/2011/01/1-1_conceptualizacion_turismo_alternativo1.pdf)

Servicio Nacional de Turismo de Chile (2004). Manual de accesibilidad turística para personas con movilidad reducida y discapacidad, Santiago de Chile: Sernatur.

SUBSECRETARÍA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES DE VIEDMA. Municipalidad de Viedma (Río Negro). Material inédito.

SUBSECRETARÍA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES DE VIEDMA Y FAILLA, M. (2014). *Proyecto Centro de Interpretación Ambiental Balneario El Cóndor*. Viedma: Subsecretaría de Turismo, Cultura y Deportes de Viedma.

TILDEN, F. (1957). *Interpretando nuestro patrimonio*. Carolina del Norte: Prensa Universidad de Carolina del Norte.

WLRA, World Leisure and Recreation Association (1993). *Carta Internacional para la Educación del Ocio*. Disponible en: <<http://www.asociacionotium.org/wp-content/uploads/2009/03/carta-de-la-educacion-delocio.pdf>>

## **Anexos**

### **Anexo 1. Entrevista a Walter Daniel Bensoni, presidente de Fundación Patagónica INAUN Salud. Prestador de alojamiento accesible en la ciudad de Viedma**

1. ¿Cree que la accesibilidad es de importancia en un destino turístico?
2. ¿Para Usted, El Balneario El Cóndor es un destino accesible?
3. ¿Conoce otras personas con discapacidad que visiten destinos turísticos?
4. ¿Conoce destinos donde la accesibilidad sea tema predominante?
5. ¿Está enterado del proyecto de Centro de Interpretación Ambiental en el balneario?
6. ¿Cree que los sectores públicos y privados trabajan en el balneario para que este destino sea accesible para todos?
7. Qué opinión le merece si el Centro de Interpretación Ambiental recibe a todas las personas sin barreras de ningún tipo? ¿Esto ayudaría a desestacionalizar la actividad turística en el destino?
8. ¿Considera que hace falta incentivar la inclusión en la sociedad? ¿Por qué? ¿En que se tiene que trabajar para lograrlo?
9. ¿Usted considera que se puede posicionar al destino como accesible con este tipo de proyecto?
10. En su conocimiento ¿la adaptación o implementación de medidas para que un alojamiento u otro servicio sean accesibles requiere una gran inversión?
11. ¿Cuál es el trabajo que realiza la fundación que preside? ¿Cómo repercute en el balneario?
12. ¿Tiene conocimiento si desde la fundación que usted preside o algún otro organismo se ha delineado el perfil del turista con discapacidad que visita la región?
13. ¿Considera Usted que la calidad y la accesibilidad tienen relación?

## **Anexo 2. Entrevista a Rosana Maggini. Directora de Turismo de la Municipalidad de Viedma**

1. ¿En la Subsecretaría existe personal capacitado en accesibilidad?
2. ¿Conoce el programa de directrices de accesibilidad para servicios turísticos del Ministerio de Turismo de Nación?
3. ¿Hay registro en la Subsecretaría de que cantidad de personas con algún tipo de discapacidad por año visitan el balneario?
4. ¿Desde la Subsecretaría, se ha delineado el perfil del turista con discapacidad que visita El Cóndor?
5. ¿El Balneario El Cóndor presenta condiciones adecuadas para recibir al turista con diferentes discapacidades? ¿Qué establecimientos están preparados para recibir al turista con discapacidad?
6. ¿Qué tipo de turismo predomina en el balneario? ¿Es estacional?
7. ¿Cree que la adaptación del Centro de Interpretación Ambiental del balneario para el uso de todas las personas puede aportar mayor número de visitas y desestacionalizar el destino?
8. ¿Existen capacitaciones al personal en contacto con el turista concerniente a la accesibilidad? ¿Tiene conocimiento en qué áreas del municipio y si se replica en el sector privado?
9. ¿Conoce algún establecimiento o edificio municipal adaptado para el uso de todas las personas?
10. ¿Usted cree que la capacitación y el ejemplo con este tipo de emprendimiento adaptado repercuten en la toma de conciencia respecto a la importancia de la accesibilidad?
11. ¿En qué año se empezó a tratar con interés el tema accesibilidad en la Subsecretaría?
12. En el sitio web de la Subsecretaría no existe una sección referida a la temática ¿Por qué?
13. ¿Tiene conocimiento de algún tipo de investigación o proyecto referido a la accesibilidad en el balneario?
14. ¿Cuáles cree usted que son las limitaciones y las virtudes para que El Cóndor se convierta en destino accesible?

15. El Municipio de Viedma, del cual depende el balneario, ¿ha trabajado en esta temática? ¿Qué se ha realizado?
16. ¿Considera que la adaptación del proyecto del Centro de Interpretación Ambiental para que se convierta en accesible impulsará a otro nivel el destino?
17. ¿Cree que este tipo de proyecto y su posterior utilización en lo turístico-educativo pueden influir de alguna manera en la economía local?
18. ¿Considera Usted que la calidad y la accesibilidad tienen relación?

### **Anexo 3. Entrevista a Mauricio Faillá, biólogo y coautor del proyecto CIA Balneario El Cóndor**

1. ¿En qué consiste el Centro de Interpretación Ambiental? ¿Qué objetivos persigue?
2. ¿Conoce otros centros de interpretación? ¿Alguno está pensado para recibir a personas con algún tipo de discapacidad?
3. ¿El balneario puede llegar a considerarse un destino accesible?
4. ¿Cree que la adaptación del CIA para el goce de todas las personas le dará un valor agregado? ¿Cómo repercutiría en El Cóndor?
5. ¿Conoce o tiene alguna persona cercana con algún tipo de discapacidad?
6. En su opinión, con las características del proyecto CIA, más la adaptación en lo accesible ¿Ayudará a desestacionalizar el turismo en la zona?
7. ¿Lo podrá posicionar dentro del país y el mundo como destino accesible?
8. ¿Considera que hace falta incentivar la inclusión en la sociedad? ¿Por qué?
9. ¿En que se tiene que trabajar para lograrlo?
10. ¿Cree que este tipo de proyecto y su posterior utilización en lo turístico-educativo pueden influir de alguna manera en la economía local?
11. ¿Tiene conocimiento de algún otro tipo de investigación o proyecto referido a la accesibilidad en el balneario?
12. ¿Considera Usted que la calidad tiene relación con la accesibilidad? ¿Y con la interpretación ambiental?