



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO

TESINA DE LICENCIATURA EN TURISMO

**“La accesibilidad turística en la
Argentina y su rol en las políticas de
inclusión social”**

Tesista: Jimena González Casey

Director/a: Mg. Cecilia A. Rodriguez

BAHÍA BLANCA 2016

El turismo es un bien social de primera magnitud que debe estar al alcance de todos los ciudadanos, sin que ningún grupo de población pueda quedar excluido, con independencia de las circunstancias personales, sociales, económicas o de cualquier otra índole que concurren en sus componentes.

Mario García Sánchez
Presidente del Comité Español de
Representantes de Personas con Discapacidad - CERMI

Índice

Introducción	4
1. Marco Metodológico	5
1.1. Formulación de Objetivos	6
1.2. Metodología de Investigación	6
2. Marco Conceptual	8
2.1. Inclusión social	9
2. 1.1. Ocio inclusivo	12
2.2. Accesibilidad	13
2.2.1. Antecedentes del concepto de accesibilidad	14
2.2.2. Seguridad y Accesibilidad	16
2.2.3. Discapacidad	18
2.2.3.1. Discapacidad y sociedad	21
2.2.4. Turismo accesible	22
2.2.4.1. Ventajas del turismo accesible	23
2.2.5. Marco legal del turismo accesible en la Argentina	24
2.3. Políticas públicas y sociedad	26
2.3.1. Política turística como política pública	29
2.3.2. Evolución de la política turística en la Argentina	32
3. Proceso de institucionalización de políticas turísticas de accesibilidad en la Argentina	34
3.1. Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable	37
3.2. Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos	38
4. La accesibilidad en la Argentina	41
4.1. Situación actual del turismo accesible en la Argentina	42
4.2. Perfil de la demanda del turismo accesible	47
4.3. Transformación de destinos turísticos a partir de las políticas de accesibilidad turística	49
5. Reflexiones finales	60
Bibliografía	64
Anexos	71

Introducción

El propósito de esta tesina es conocer la función social del turismo accesible como política de Estado en la Argentina, como eje fundamental para la inclusión social de personas discapacitadas.

A partir de diciembre de 2004, el turismo se consolida como política de Estado a través de la sanción de la Ley Nacional de Turismo N° 25.997, siendo la accesibilidad uno de los principios rectores de la misma, orientada al crecimiento económico del sector, sobre la base de la sustentabilidad y la inclusión social.

En este contexto, fueron pilares el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016 - diseñado e implementado en el año 2004 y actualizado en el año 2011- y las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, como parte del proceso de institucionalización de políticas turísticas de accesibilidad en la Argentina.

El Turismo Accesible, en el Artículo 1 de la Ley Nacional de Turismo Accesible, N° 25643/2002, es entendido como:

“El complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración —desde la óptica funcional y psicológica— de 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”.

En el presente trabajo se concibe al turismo como un motor de crecimiento social, un valor añadido para los individuos y las distintas comunidades. Entendiendo así a la accesibilidad turística como aquella que permite a las personas sin importar su condición física o social, el pleno disfrute de espacios reservados para el turismo y un elemento crucial en toda política de turismo responsable y sostenible.

En virtud de ello, se abordarán las políticas de accesibilidad turística enmarcadas por la función social. Para ello se analizarán los avances en materia de inclusión social y turismo accesible, teniendo en cuenta la evolución de la accesibilidad en la Argentina y las acciones llevadas a cabo para implementar las políticas turísticas de accesibilidad en el país.

1. Marco Metodológico

1. Marco Metodológico

1.1. Formulación de objetivos

El objetivo general de la presente tesina es: “Conocer la función social del turismo accesible como política de Estado en la Argentina”.

Asimismo, se establecieron como objetivos específicos, para alcanzar el objetivo general:

- ✓ Indagar en el proceso de evolución del turismo accesible como política de inclusión social.
- ✓ Estudiar la transformación de la oferta turística a partir del proceso de institucionalización de políticas turísticas de accesibilidad en la Argentina.
- ✓ Analizar la implementación de políticas turísticas de accesibilidad en la Argentina.

A fin de guiar la investigación, se establecieron las siguientes hipótesis:

- ✓ La accesibilidad turística como política de Estado en la Argentina permitió y permite el desarrollo de destinos inclusivos.
- ✓ La gestión de la Dirección Nacional de Calidad Turística del Ministerio de Turismo de la Nación incide en la mejora de la calidad de vida de las personas discapacitadas y en sus experiencias turísticas.

1.2. Metodología de investigación

El presente trabajo presenta un enfoque cualitativo, el cual en palabras de Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2006: 8), “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”; se trata de una orientación interpretativa, en la que se prioriza comprender el significado de las acciones, principalmente de los seres humanos así como de sus instituciones. Se ha elegido dicho enfoque ya que se busca obtener una mayor profundización, contextualización y detalle de los datos obtenidos.

Las investigaciones cualitativas, como afirma el autor, se basan en un proceso inductivo, orientadas hacia la exploración, la descripción y el entendimiento. Es así que la presente investigación comienza siendo exploratoria y se transforma luego en descriptiva, inicialmente se busca preparar el terreno mediante un estudio exploratorio, el cual se realiza “cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández Sampieri et al., 2006: 100), para dar lugar a una investigación de alcance descriptivo, en el

que “se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (...) describir lo que se investiga” (Hernández Sampieri et al., 2006: 103), buscando especificar características, propiedades y rasgos de importancia del fenómeno que se analiza.

Desde el enfoque cualitativo “la recolección de los datos está orientada a proveer de un mayor entendimiento de los significados y experiencias de las personas” (Hernández Sampieri et al., 2006: 14), no se busca medir variables sino recopilar datos que luego se transformarán en información; es así que las fuentes utilizadas para ello fueron fundamentalmente primarias, a través de entrevistas a informantes clave involucrados en el turismo accesible. También se recurrió a fuentes secundarias a partir de la revisión bibliográfica general y específica vinculada al tema de estudio, incluyendo libros, revistas científicas, documentos oficiales de instituciones públicas, sitios web institucionales, tesis y documentos técnicos. Las entrevistas realizadas fueron semi-estructuradas, con preguntas de tipo semi-abiertas y abiertas, vía correo electrónico, dirigidas a la Lic. Águeda Fernández, docente de la Universidad Nacional de Quilmes, que ofreció su testimonio desde su óptica como persona discapacitada, al Dr. Gonzalo Casanova Ferro, Subsecretario de Calidad Turística del Ministerio de Turismo de la Nación y al Lic. Iván Ravlic, Coordinador del Programa Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos de la Subsecretaría de Calidad Turística del Ministerio de Turismo de la Nación.

2. Marco Conceptual

2. Marco conceptual

2.1. Inclusión social

El concepto inclusión es la consecuencia de la condición que ha reportado el estudio de los vínculos entre las personas, y los cambios culturales tendientes a mejorar las relaciones interpersonales en las distintas sociedades.

La inclusión social se presenta en los últimos años como una concepción superadora del término integración. Según el Manual da Mídia Legal - Escola de Gente - Comunicadores pela Inclusão (2002), la inclusión es plena e incondicional, requiere rotura de los sistemas y profundos cambios, la sociedad es quien se debe adaptar para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad; mientras que la integración involucra una inclusión parcial y condicional, requiere concesiones a los sistemas y cambios superficiales y son las personas con discapacidad las que se deben adaptar a las necesidades de los modelos ya existentes en la sociedad.

Los autores Milcher & Ivanov (2008: 1) mencionan la definición promovida por la Unión Europea de la inclusión social:

“proceso que asegura que aquellos en riesgo de pobreza y exclusión social, tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven”.

El ex Ministro de Turismo Enrique Meyer, al exponer en la feria de Turismo Top Resa en Francia, llevada a cabo del 29 de septiembre al 2 de octubre del año 2015, destacó que el turismo es un fenómeno económico y social generador de una mayor inclusión en Argentina, siendo el motor de desarrollo y clave del progreso de muchos destinos del país. En este sentido, el presidente de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) López de Ávila Muñoz (2012: 1), considera que el turismo “constituye una fuente importante de puestos de trabajo, de generación y distribución horizontal de la riqueza y de inclusión social y económica”, siempre y cuando éste se rija por parámetros de ética.

La inclusión social comprende principios vinculados a la aceptación de las diferencias individuales, a valorar a cada persona, a aprender por medio de la cooperación y a convivir en la diversidad, evitando el debilitamiento de los lazos que unen al individuo con la sociedad, que le permiten tener una identidad dentro de ésta. Saavedra (2001) destaca tres tipos de lazos: los funcionales, que permiten la integración de los individuos al

funcionamiento del sistema; los sociales, que incorporan a los individuos en grupos sociales; y los de tipo cultural, que permiten que los individuos se integren a pautas de comportamiento de las sociedades.

Como afirman Brinckmann y Wildgen (2003: 43), “el turismo es, ante todo, una práctica social colectiva que integra mecanismos distintos de relación con el espacio, la identidad y el Otro”. Los autores sostienen que la sociedad es la generadora de problemas para aquellas personas que poseen alguna deficiencia, que es la causante de su incapacidad para que puedan desempeñar sus actividades sociales. Por eso le corresponde a la propia sociedad eliminar todas y cada una de las barreras físicas, programáticas y actitudinales para posibilitar que las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios, lugares, informaciones y bienes necesarios para que puedan desarrollarse personal, social, educacional y profesionalmente. Y mantienen que la inclusión social es un paradigma muy reciente en los medios especializados en asuntos relativos a turismo y discapacidad.

Capece (2012: 345) sostiene que el “turismo, en cuanto actividad productiva, resulta inviable sin una buena dosis de “estabilidad emocional” en el tejido social, lo cual implica que los compromisos deben ser mucho más duraderos que una gestión de gobierno, e incluyentes.”

En el Informe Mundial sobre Discapacidad de la Organización Mundial de la Salud (2011) se mencionan nueve recomendaciones para mejorar la calidad de vida de las personas discapacitadas y lograr una mayor inclusión, ya que muchos de los obstáculos a los que se enfrentan a diario son evitables:

- 1.** Permitir el acceso a la totalidad de servicios y sistemas convencionales: para que las personas discapacitadas puedan acceder a los servicios ordinarios de salud, educación, empleo y sociales se deben cambiar aspectos en lo legal, político, institucional y propios del entorno, a través del compromiso de todos los actores involucrados, adoptando el diseño universal como estrategia y planificando de forma eficaz, con recursos humanos y financieros, para asegurar la satisfacción de las necesidades de las personas discapacitadas.

- 2.** Invertir en servicios y programas específicos para las personas discapacitadas: esto es rehabilitación, servicios de asistencia o apoyo, formación profesional, los cuales les pueden permitir obtener oportunidades en el mercado laboral; para ello hay que analizar y evaluar los servicios existentes y generar cambios para una mayor eficacia y eficiencia en ellos, deben ser más flexibles, accesibles y coordinados.

3. Generar una estrategia y un plan de acción nacionales sobre la discapacidad: lo cual implica una visión más integradora y sólida de los servicios, programas, políticas y actores involucrados. El plan de acción refiere a establecer estrategias y metas concretas, posibles de lograr a corto y mediano plazo como parte de una gestión eficaz donde se definan objetivos alcanzables, se designen organizaciones responsables y se optimicen y asignen eficientemente los recursos necesarios. En este plan de acción a nivel nacional se debería analizar la situación actual, evaluando aspectos sociales, políticos, servicios necesarios, deficiencias, trabas sociales y ambientales así como identificar a los responsables de llevar a cabo la toma de decisiones, coordinación, vigilancia, control y realización de informes periódicos.

4. Afirmar la participación de las personas discapacitadas: al implementar leyes, políticas, programas o servicios, es vital la inclusión de las personas con discapacidad a través de la consulta a las mismas sobre su opinión al respecto, para que participen de una manera activa en la toma de decisiones.

5. Optimizar la capacidad de recursos humanos: a través de una mejora en la educación y formación, así como en la contratación, ya que a la hora de evaluar las potencialidades de la persona se debería tener también en cuenta su conocimiento respecto a la discapacidad; asimismo, es necesario formar a los prestadores para una mejor gestión del servicio a ofrecer.

6. Aumentar la financiación y la accesibilidad: una sólida financiación permitiría asegurar el acceso a las personas discapacitadas a los distintos servicios públicos y una mejora en la calidad de los mismos. Una solución para alcanzar este fin es la coordinación y trabajo en equipo de los sectores público y privado.

7. Fomentar una sociedad inclusiva a través de la sensibilidad y la comprensión de la discapacidad: aumentar el conocimiento sobre el tema, cambiar la actitud al momento de vincularse con personas discapacitadas, quitarse de encima prejuicios, aumentar la comprensión a través de educación e información pública. Métodos como el marketing social pueden colaborar con este objetivo, llevado a cabo por organizaciones benéficas, gobiernos y asociaciones profesionales, contando con actores clave como lo son los medios de comunicación para lograr la difusión positiva del tema.

8. Optimizar el compendio de datos sobre discapacidad: a nivel internacional deberían aunarse las formas de obtener los datos y normalizarlos, para que haya un criterio congruente a la hora de aplicar las metodologías de recopilación y así poder compararlas

internacionalmente y medir los progresos efectuados en las políticas sobre discapacidad a nivel nacional e internacional.

A nivel nacional aún falta realizar una adecuada recopilación de datos sobre la discapacidad; es necesario que haya un criterio uniforme en las definiciones para poder contar con datos que se puedan comparar internacionalmente. Se recomienda, para comenzar, obtener datos del censo nacional de población, incluyendo en él encuestas con preguntas sobre discapacidad, a los datos obtenidos se los desglosa en función de las características de la población con el fin de determinar tendencia, información y patrones de las personas con discapacidad, ya que a través de ese tipo de encuestas se puede profundizar en el perfil de las personas discapacitadas, sus características, problemas de salud, calidad de vida, necesidades y oportunidades.

9. Fortalecer y apoyar la investigación sobre discapacidad: para lograr la comprensión pública mencionada anteriormente, es necesario que haya cada vez mayor cantidad de investigaciones sobre la discapacidad, ya que al abordarla de manera multidisciplinar, se pueden asignar de modo más eficiente los recursos y generar programas más personalizados adaptados a las necesidades de cada persona.

A través del turismo accesible y la inclusión social se busca que puedan coexistir todas las personas, independientemente de sus capacidades y condiciones, en un mismo espacio turístico. Se busca nivelar las oportunidades para todos. Una oportunidad para el sector y una necesidad latente para quienes poseen alguna discapacidad.

2.1.1. Ocio inclusivo

Millán Escriche (2010: 102) afirma que “el ocio es un derecho humano básico, como la educación, el trabajo y la salud, y nadie debe ser privado del mismo por razones de género, orientación sexual, edad, raza, religión, creencia, nivel de salud, discapacidad o condición económica”.

El ocio se constituye como una fuerza social, condicionada por la conducta del hombre, por ello es tan importante que esté al alcance de todos la posibilidad de disfrutar del tiempo libre y de la combinación ocio y turismo.

En la Carta del Ocio¹ se reflejan las premisas de la inclusión social:

¹ La Carta Internacional para la Educación del Ocio, fue aprobada en el Seminario Internacional sobre Educación del Ocio (1993), por la Asociación Mundial de Ocio y Recreación (WLRA).

“Conforme a los objetivos generales de la educación del ocio en la sociedad, los objetivos son los siguientes:

- (...) Capacitación: desarrollar la capacidad del individuo y del grupo para aumentar la calidad de vida durante el ocio y aumentar la auto-organización.
- (...) Accesibilidad: trabajar con (todos, por supuesto) los grupos existentes en la comunidad para minimizar las barreras y optimizar el acceso a los servicios de ocio.
- (...) Aprendizaje de por vida: promover el aprendizaje durante todo el ciclo de la vida humana como una meta viable.
- (...) Participación Social: crear oportunidades para desarrollar redes sociales necesarias para todos los seres humanos.
- (...) Disminución de Impedimentos: proporcionar estrategias creativas para minimizar los impedimentos para satisfacer las necesidades personales, familiares y de la comunidad.
- (...) Inclusión: desarrollar una comunidad incluyente reconociendo los aspectos multiculturales, socioculturales (desfavorecidos), de género, edad, habilidad y otros grupos constitutivos de la sociedad.
- (...) Responsabilidad Cívica y Moral: desarrollar un sentido de ciudadanía comunitaria nacional e internacional a través de una conducta de ocio responsable y seria.
- (...) Preservación: aumentar la conciencia de la preservación y conservación de los recursos naturales y culturales” (WLRA, 1993:248).

Es relevante la construcción de una sociedad inclusiva y de un turismo accesible a través de actividades turísticas, de ocio y recreación. Esta construcción, como afirman Brinckmann y Wildgen (2003) depende de que el poder público adopte medidas para asegurar que todas las personas, especialmente las portadoras de deficiencias cuenten con igualdad de oportunidades para llevar a cabo sus actividades diarias y poder participar de otras, tanto en el espacio urbano como en el espacio rural; además, la sociedad debería establecer normas de convivencia y receptividad, ya que en su mayoría, los espacios públicos son poco adecuados para resolver los problemas del día a día de una gran parte de las personas con discapacidad.

Queda clara la importancia de la relación que el individuo establece con su entorno y el papel preponderante, no sólo del Estado, sino también de la sociedad, que debe ser activo para poder responder a las necesidades de las personas con discapacidad y promover la formación de todos los actores para lograr un ocio inclusivo.

2.2. Accesibilidad

En palabras del Secretario General de la Organización Mundial de Turismo (OMT), Taleb Rifai (2014: 17) 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 que el Turismo Accesible no

solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos”.

La accesibilidad tiene como fin integrar a las personas discapacitadas permitiendo el desarrollo de actividades en entornos sociales y físicos, a través de la eliminación o disminución de barreras sociales, culturales, estructurales y físicas. Las primeras son las establecidas por la sociedad cuando valora en forma negativa a las personas que presentan alguna discapacidad. Las barreras físicas significan trabas para el libre desplazamiento de las personas debido a las dimensiones o disposición de los espacios, las mismas se dividen en:

- Barreras arquitectónicas, en edificios públicos y privados, puestos de trabajo y vivienda.
- Barreras urbanísticas, en sitios históricos, mobiliario urbano, espacios naturales y todo espacio libre ya sea público o privado.
- Barreras en el transporte, en sistemas de transporte público y privado.
- Barreras en la comunicación, en medios televisivos, telefónicos, informáticos y de señalización.

En este sentido, la accesibilidad involucra una dimensión social y otra técnica; la primera, implica el derecho que tiene la persona a no ser discriminada por ningún motivo y la segunda, se refleja en los distintos requerimientos y adecuaciones que deben presentar las infraestructuras y los medios para hacer posible dicha igualdad.

La OMT (2015) está convencida que “la accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios turísticos debería ser un componente esencial de cualquier política de turismo responsable y sostenible”. Lograr un entorno sin barreras es posible a través de la gestión y el trabajo interinstitucional y mancomunado, adaptando el medio existente a las exigencias y necesidades de las personas discapacitadas.

2.2.1. Antecedentes del concepto de Accesibilidad

En base a los autores Marcos Pérez y González Velasco (2003) se puede afirmar que la celebración del Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas, celebrado en el año 1953 en Suiza, sirvió como premisa para la toma de conciencia sobre la existencia del concepto accesibilidad. Técnicos y poderes públicos afrontaron este reto. Posteriormente, en 1975 la Declaración Universal de los Derechos Humanos en la Organización de las Naciones Unidas (ONU) vuelve a sacar el tema a la luz.

El 27 de septiembre de 1980 la OMT, órgano consultivo de Naciones Unidas, en la Declaración de Manila, vincula por primera vez los conceptos de turismo y accesibilidad, afirmando en su punto 4to que el derecho a utilizar el tiempo libre y en particular, el derecho de acceder a vacaciones y a la libertad de viajar y de turismo, son reconocidos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una gran cantidad de países. Esto significa el deber de la sociedad de crear, para todos los ciudadanos, las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividades.

En 1990, en Buenos Aires, en el marco de la Asamblea General de la OMT, se elabora un documento sobre turismo accesible. En el año 2001 la Unión Europea aprobó la declaración del año 2003 como el Año Europeo de la Discapacidad y el 3 de diciembre de cada año se celebra el Día Mundial de las Personas con Discapacidad. Asimismo, se generan avances en los países sudamericanos para lograr un turismo para todos. En Argentina, Chile, Brasil, México, Costa Rica y Colombia se comienza a disponer de normativa técnica e instrumentos jurídicos para la eliminación de barreras y la facilitación del turismo.

A nivel nacional, la ley N° 22.431 establecía, en sus artículos 20, 21 y 22 la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanas y del transporte con un plazo de 10 años para efectuar los cambios. En este sentido, el plazo se ha cumplido pero sólo se han logrado avances en ciertas acciones, como la eliminación de algunas barreras urbanas y arquitectónicas.

Muchos son los compromisos que han significado hitos en la historia de la accesibilidad y que han ayudado a tomar mayor conciencia al respecto. En este sentido, se destacan:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos, promulgada por las Naciones Unidas en 1975.
- La Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías de la OMS, 1980.
- La Declaración de Manila en 1980, llevada a cabo por la OMT.
- El Año Internacional de los Minusválidos declarado en 1981 por las Naciones Unidas, acontecimiento que estuvo marcado por un cambio significativo de actitud hacia este grupo de población, ya que se veló por una participación plena de las personas con discapacidad en la vida y en el desarrollo de la sociedad, evitando actitudes negativas que supongan graves obstáculos para lograr la inclusión y la igualdad.

- El Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos, aprobado en 1982 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, nació como consecuencia del Año Internacional de los Minusválidos, cuyo propósito fue promover medidas eficaces tendientes a la accesibilidad y a la participación plena de las personas con discapacidad.
- La Conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos en 1987.
- El Programa de Acción Mundial de las Personas con Discapacidad en el año 1992, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Las Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, aprobadas en 1993 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, como consecuencia de los nuevos planteamientos surgidos del Año Internacional de los Minusválidos y del Plan de Acción Mundial de los Impedidos.
- La Declaración de Barcelona: La ciudad y los discapacitados, en 1995, ratificada y firmada actualmente por más de 200 ciudades.
- La Declaración de Montreal en 1997.
- La Convención Internacional sobre los Derechos de Personas con Discapacidad en el 2006, promulgada por la Organización de las Naciones Unidas.

2.2.2. Seguridad y Accesibilidad

El profesor Grünewald (2010: 19), consultor, docente e investigador en seguridad turística y hotelera, define a la seguridad turística como “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”. La accesibilidad debe preservar la seguridad de las personas discapacitadas durante el desarrollo de las actividades turísticas, con el fin de evitar situaciones riesgosas y permitir un libre desplazamiento en espacios verdes, edificios, instalaciones, áreas naturales y transporte.

En este sentido, desde el sitio web del Departamento de Seguridad Turística de la entonces Subsecretaría de Turismo y Deporte de la Nación, en el año 2000, se establecieron nueve puntos que incluyen aspectos vinculados a la seguridad turística, los cuales permiten el libre desplazamiento del turista en su destino:

- Seguridad pública, disminuye situaciones de conflicto como hechos delictivos o accidentes.
- Seguridad social, asociada a problemas sociales como huelgas, movilizaciones, terrorismo, entre otros.

- Seguridad médica, previene y protege al visitante antes y durante el viaje en el destino turístico.
- Seguridad informativa y de facilitación, permite conocer la oferta del destino, acceso, desplazamiento, etc.
- Seguridad económica, previene riesgos en el ámbito económico.
- Seguridad de los servicios turísticos, protege al turista en los distintos establecimientos y servicios turísticos y recreativos que se encuentran en el destino.
- Seguridad en eventos, protege al turista en eventos musicales, deportivos, recreativos, entre otros, desarrollados en el destino.
- Seguridad vial y del transporte, asegura el libre desplazamiento del turista desde la salida de su lugar de residencia habitual hasta el regreso al mismo.
- Seguridad ambiental, vinculada a la ocurrencia de terremotos, maremotos, sismos, inundaciones, etc.

A través de estos aspectos se busca potencializar la seguridad del visitante y de la población residente, implementando un sistema de seguridad turística y recreativa a nivel nacional e internacional, mediante un correcto sistema educativo; teniendo como eje fundamental la prevención, actuar anticipadamente a los hechos para evitar situaciones distintas a lo deseado.

Establecer a la seguridad turística como política sine qua non en los destinos turísticos es parte de una gestión responsable de los planificadores turísticos, que permite a la persona discapacitada actuar y desplazarse con libertad, sintiéndose cómoda, confiada, tranquila y protegida física, económica y legalmente. No sólo se beneficia el turista, sino también el destino, ya que un sitio seguro implica mayor competitividad, sostenibilidad y calidad integral en todos sus servicios e instalaciones; un destino seguro turísticamente mejora su imagen externa, es más óptimo y eficiente, atrae mayores inversiones, reduce la percepción de inseguridad por parte de los visitantes, se fortalece el vínculo entre los sectores público, privado y social y mejora la calidad de vida de la comunidad local.

Para establecer este concepto no se puede prescindir de elementos clave como las condiciones sociopolíticas y económicas que convergen en el destino turístico. Es necesario tener una mirada multidisciplinar para lograr una gestión exitosa respecto a la seguridad turística, incorporándola como prioridad en la agenda de los planificadores públicos y privados del sector.

Como afirma el Lic. Iván Ravlic², accesibilidad y seguridad turística van de la mano, ya que un sitio accesible implica menores riesgos y mayor seguridad para el uso del mismo. En este sentido, agrega que “las Directrices están compuestas por 4 ejes que hacen referencia a la Arquitectura, la Comunicación, Iluminación y Señalización, la Capacitación del Personal y la Seguridad”.

Siguiendo la línea del psicólogo Emile Durkheim (1987), es necesario tener en cuenta el concepto de percepción de la seguridad existente en el turista, priorizando, desde lo estructural, el aspecto psicológico-social desde el que se lo contempla al individuo, en su vínculo triangular persona-cultura-sociedad, donde el contexto y la realidad social determinan la forma en que la persona estructura su percepción de la seguridad, alimentada por los datos provenientes del exterior y por su historia individual.

El papel intangible desde el que la seguridad actúa sobre el individuo, es esencial para que la persona discapacitada pueda desplazarse y disfrutar de su tiempo de ocio con confianza, permitiéndole “ser parte de”, no quedar excluida en actividades y espacios así como acceder a un mayor abanico de opciones de destinos turísticos. Es un estado subjetivo que le permite percibir que se desplaza en un espacio libre de riesgos reales o potenciales; consciente o inconscientemente establece una escala de valores para seleccionar el destino y prioriza aquel con mayores beneficios desde la óptica psicológica, funcional y económica.

2.2.3. Discapacidad

Desde la vigencia, en el año 2006, de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) se considera a la discapacidad como una cuestión de derechos humanos, siendo la mayor y más reciente instancia de reconocimiento para este segmento de la población; también constituye un problema sustancial desde el punto de vista del desarrollo.

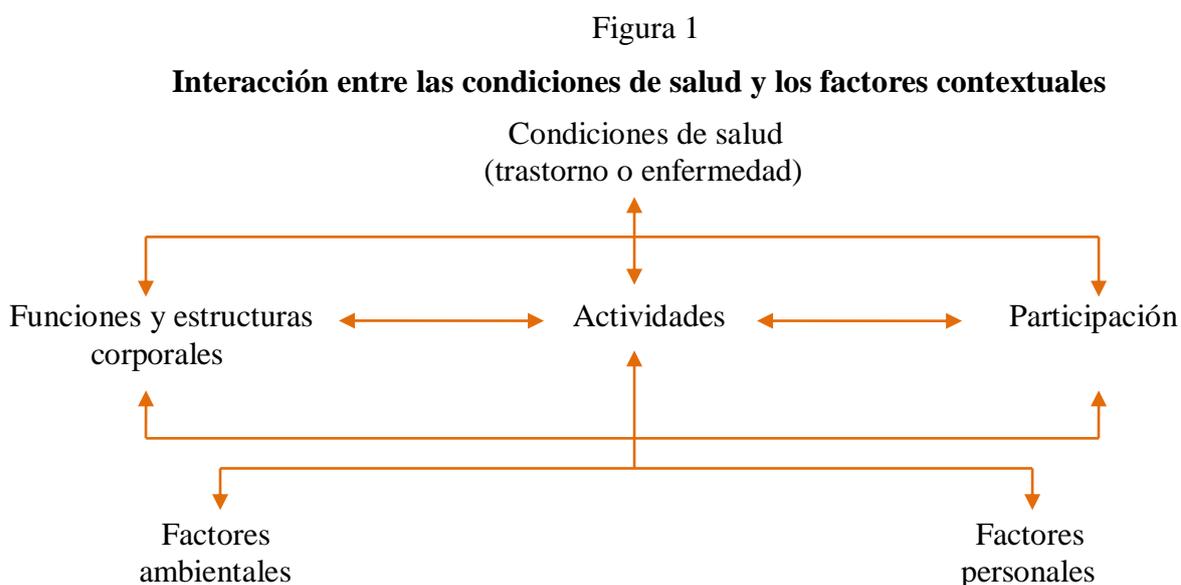
El autor Fernández Alles (2009: 212) destaca los grupos poblacionales que se encuentran dentro del segmento de los discapacitados, en función a la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de la Salud (EDDS-99):

- “1. Los discapacitados permanentes (motrices, sensoriales y mentales)
2. Las personas mayores de 60 años sin discapacidades

² Coordinador del Programa Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos de la Subsecretaría de Calidad Turística del Ministerio de Turismo de la Nación, entrevistado el día 11 de abril de 2016.

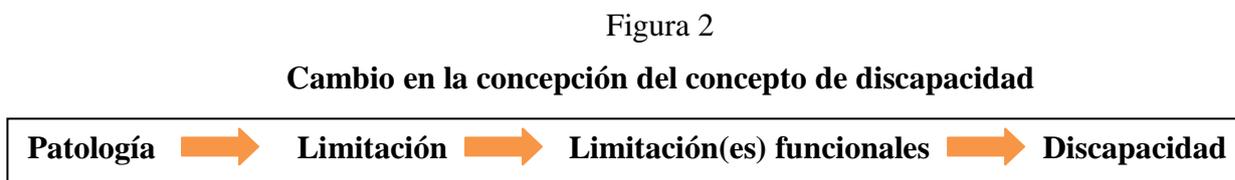
3. Los discapacitados temporales, entre los que se incluyen mujeres embarazadas y personas enyesadas, entre otras”.

Pese a su magnitud, no hay información científica ni conciencia suficientes sobre la discapacidad. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) no hay un acuerdo tácito sobre las definiciones y la información con que se cuenta, a nivel internacional, es escasa en cuanto a la incidencia, las tendencias y la distribución de la discapacidad. Desde este organismo se define a la discapacidad de una persona como aquella que “surge de la interacción entre las condiciones de salud y los factores contextuales: factores ambientales y personales” (OMS *et al.*, 2011: 5). Tal como se muestra en la Figura 1:



Fuente: OMS, 2011.

A su vez, el Instituto de Medicina de Salamanca (1999) afirma que las limitaciones de una persona se transforman en discapacidad sólo como consecuencia de la interacción que se da entre la persona y el ambiente que no le proporciona el adecuado apoyo para reducir sus limitaciones funcionales. La figura 2 resume el proceso del concepto de la discapacidad:



Fuente: Robert L. Shallock, 1999.

La OMS (2004) calcula que el 15% de la población mundial (mil millones de personas) vive con algún tipo de discapacidad, de las cuales, casi 200 millones presentan dificultades considerables en su funcionamiento. La proporción de personas con

discapacidad está aumentando, lo que se atribuye al envejecimiento de la población y al aumento de las enfermedades crónicas a escala mundial.

Existen pocos documentos en que se recopilen y analicen las formas en que los distintos países han abordado las necesidades de las personas discapacitadas a través de políticas y soluciones. Es por ello que la Asamblea Mundial de la Salud solicitó a la Directora General de la OMS la elaboración de un Informe Mundial sobre Discapacidad, el cual se realizó junto con el Banco Mundial, potenciando de esta manera la colaboración interinstitucional para una mejor gestión del tema. Este informe está dirigido a responsables de políticas públicas, investigadores, académicos, especialistas, organismos de desarrollo y la sociedad civil. “El informe se centra en medidas destinadas a mejorar la accesibilidad y la igualdad de oportunidades; fomentar la participación y la inclusión, y reforzar el respeto a la autonomía y dignidad de las personas con discapacidad” (OMS, 2011).

La OMS realiza una encuesta de hogares llamada Encuesta Mundial de Salud; en el período 2002-2004 se realizó, en forma presencial, la mayor encuesta multinacional sobre salud y discapacidad, en la que se recopilaron datos comparables entre países, indagando sobre la salud de las personas, la calidad de los sistemas de salud, los gastos por hogares así como las condiciones de vida. El cuestionario se realizó en 70 países, de los cuales 59, representaban el 64% de la población mundial; a través de datos ponderados se estimó la prevalencia de la discapacidad en la población mundial de adultos de 18 años o más.

Para poder incluir en las estimaciones de la discapacidad a las personas que sufren dificultades graves en sus vidas cotidianas, se estableció un umbral de 40 puntos en una escala de 0 a 100. Para el caso de las personas con dificultades muy graves, el umbral fue de 50 puntos. En los 59 países, la tasa media de predominio, en la población adulta de 18 años o más, ascendió al 15,6% (unos 650 millones de personas del total estimado que fueron 4200 millones de adultos de 18 años o más en 2004); y fluctuó entre el 11,8% en países de ingreso alto y el 18% en aquellos de ingreso bajo. Estas cifras corresponden a adultos con graves dificultades de funcionamiento para sus vidas cotidianas; en el caso de adultos con dificultades muy graves, la tasa media de prevalencia, se estimó en 2.2%, alrededor de 92 millones de personas en 2004. (Ver Anexo N° 1).

Otras estimaciones de prevalencia de la discapacidad que se han realizado a nivel mundial provienen de la versión actualizada en 2004 del Estudio Carga Mundial de Morbilidad (período 2000-2004), para determinar las cifras relativas a la mortalidad prematura y la

discapacidad generada por lesiones, factores de riesgo, limitaciones de funcionamiento y condiciones diversas.

En efecto se estimó la incidencia, la gravedad, la prevalencia, la duración y la mortalidad, tomando para más de un centenar de condiciones de salud 17 regiones del planeta, obteniendo que el 15,3% de la población mundial (978 millones de personas del total de la población, estimada en 6.400 millones en 2004) poseía una discapacidad moderada o grave y el 2,9% (aproximadamente 185 millones de personas) sufría una discapacidad grave. En el caso de niños de 0 a 14 años, las cifras fueron del 5,1% y del 0,7% (93 millones y 13 millones, respectivamente). De los adultos de 15 años o más, se obtuvieron cifras del 19,4% y el 3,8% (892 millones y 175 millones, respectivamente). Dichas estimaciones permiten ver la relación de las Américas con las demás regiones del mundo. (Ver Anexo N° 2).

2.2.3.1. Discapacidad y sociedad

En los últimos 30 años, como afirma el profesor Carlos Liendo (2013), ha habido grandes avances en los estudios sobre discapacidad referidos a derechos sociales, conocimiento científico y tecnológico sobre los distintos tipos de discapacidades y la evolución en la formación y actualización del tema. Dichos estudios se valen de distintas ciencias sociales para avanzar en la comprensión de las personas discapacitadas y en la lucha por sus derechos, por la equidad y por una vida independiente.

Hay distintas posturas sobre el vínculo discapacidad-sociedad, Liendo (2013:1) manifiesta la posición de la UPIAS³ al respecto:

"En nuestra opinión, es la sociedad la que incapacita físicamente a las personas con deficiencias. La discapacidad es algo que se impone a nuestras deficiencias por la forma en que se nos aísla y excluye innecesariamente de la participación plena en la sociedad. Por tanto, los discapacitados constituyen un grupo oprimido de la sociedad".

Y agrega la opinión que el sociólogo Mike Oliver en 1990 realizó para ampliar esa posición diciendo:

"Las personas con discapacidad experimentan su condición de tales como una limitación social, sea que estas limitaciones se produzcan como consecuencia de los entornos arquitectónicos inaccesibles, de las cuestionables ideas sobre inteligencia y competencia social, de la incapacidad del público en general para usar la lengua de los signos, de la carencia de material de lectura en Braille o de las actitudes públicas hostiles hacia personas con deficiencias no visibles".

³ Union of the Physically Impaired Against Segregation, 1976.

En este sentido, la discapacidad se entiende como un elemento de diferenciación social, siendo también las condiciones personales, el nivel de estima y la posición social los factores que determinan la forma en que la persona discapacitada se vincula con la sociedad. Aquí entra en juego, el tema del modelo social, tratado por el profesor Len Barton (1998) en sus investigaciones sobre la discapacidad, en el cual los individuos luchan por la igualdad y una vida independiente, por un mundo social sin discriminación ni opresiones, deseando un cambio transformador en el que todas las personas, más allá de la discapacidad, experimenten una vida con valores inclusivos y de relaciones.

Dentro de la Organización de Estados Americanos (OEA), el área dedicada a atender a las personas con discapacidad es el Departamento de Inclusión Social (DIS) de la Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad, desde donde se promueven dos instrumentos normativos del Sistema Interamericano vinculados a las personas con discapacidad: la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (CIADDIS) y el Programa de Acción para el Decenio de las Américas por los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad (PAD), con ellos se busca que cada uno de los Estados Miembros de la OEA implemente planes, programas y acciones para lograr una mayor inclusión y participación plena de las personas con discapacidad dentro de la sociedad; ejecutando programas sociales, políticos, económicos, de desarrollo y culturales que aseguren la igualdad de las personas discapacitadas y su acceso a programas y servicios de rehabilitación.

2.2.4. Turismo accesible

La Ley Nacional de Turismo Accesible, N° 25643/2002, lo define en su Artículo 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”.

En la actualidad no existe una definición consensuada de turismo accesible a nivel internacional debido a la evolución que ha tenido el concepto a lo largo del tiempo. En sus inicios se lo asociaba con la integración de las personas con discapacidad en cuanto a la oferta turística y a la eliminación de barreras de los distintos espacios del sector turístico. En el 2006 con la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad cambia el enfoque del concepto, dejando a un lado las capacidades de las personas y potenciándolo como herramienta para crear ambientes accesibles para todos. Se

prioriza la adaptación del entorno turístico para una mayor accesibilidad independientemente de la discapacidad. Actualmente se ha integrado el concepto de turismo accesible con el de Diseño Universal o Diseño para Todos.

En los últimos años la preocupación académica y gubernamental por avanzar en el concepto de turismo accesible ofrece definiciones más holísticas del término, evolucionando para dar paso a un término más amplio e inclusivo. Algunos ejemplos de estas nuevas definiciones del turismo accesible son:

1. “Turismo Accesible es el turismo y los viajes que son accesibles para todas las personas, con discapacidad o sin ella, incluyendo la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, cognitiva o intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales” (ESCAP, 2009: 18).
2. “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, 2010: 18).

Una definición que ha sido utilizada en las publicaciones académicas más recientes y que incluye todos los conceptos expuestos anteriormente sería:

3. “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: 19).

Lo anteriormente mencionado denota que el concepto no se limita sólo a la eliminación de barreras físicas sino que prioriza el disfrute de los entornos turísticos por todos en igualdad de condiciones y de manera autónoma, más allá de las capacidades de cada individuo.

2.2.4.1. Ventajas del turismo accesible

Se puede afirmar que son varias las ventajas que esta modalidad brinda:

- Desde el punto de vista social, la accesibilidad posibilita la eliminación de desigualdades en el acceso al turismo, permitiendo el pleno disfrute de los servicios turísticos, aumentando la calidad de vida de las personas con discapacidades o movilidad reducida.
- Como consecuencia del punto anterior, el destino gozaría de una buena imagen social, al ofrecer productos y servicios turísticos sin ningún tipo de exclusión,

mejorando no sólo el desarrollo turístico del destino sino el logro de un verdadero turismo para todos.

- Desde el punto de vista económico, permite atraer un importante segmento del mercado, el cual crece año a año. Segmento que es rentable, debido a los mayores gastos que generan, al contratar paquetes turísticos y porque generalmente no viajan solos; por esto se los considera “multiclientes”, ya que su llegada implica el acompañamiento de una o más personas que asisten al turista discapacitado, quienes también son potenciales clientes para el destino.

- El segmento conformado por las personas discapacitadas contribuye a desestacionalizar los destinos, según la Oficina de Estadística de la Unión Europea – Eurostat (1996) el 51% de personas con movilidad reducida y/o discapacidad no cuentan con responsabilidades laborales (disponen de pensiones de invalidez o jubilación), por lo que viajan en cualquier época del año.

“... dado que la mayor parte de las personas discapacitadas prefieren realizar sus viajes en las épocas de menos afluencia turística, la presencia de los turistas discapacitados en un destino turístico contribuiría a reducir el efecto de la estacionalidad del mismo” (Fernández Alles, 2009: 215).

2.2.5. Marco legal del turismo accesible en la Argentina

El libre acceso de las personas con discapacidad a bienes y servicios turísticos, la eliminación de barreras y obstáculos que lo impidan, la promoción de programas y acciones tendientes a fortalecer la accesibilidad, deben ser respaldados por normas jurídicas y técnicas; para ello, el Estado nacional, provincial y municipal, vela por el cumplimiento de las mismas.

Para introducirse en la profusa cantidad de normas que protegen a este segmento de la demanda, se puede iniciar con dos artículos destacados de la Constitución Nacional:

El artículo N° 41 que establece:

“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”.

Mientras que el artículo N° 75, inciso 23, determina que es función del 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.”

Continuando por orden cronológico en función de sus sanciones, se encuentra la Ley Nacional N° 22.431, sancionada en marzo de 1981, que crea el Sistema de Protección Integral para las Personas Discapacitadas e introduce los conceptos de accesibilidad al medio físico y supresión de barreras urbanísticas, arquitectónicas y en el transporte; vale resaltar que es una norma jurídica innovadora para su fecha de sanción. En marzo de 1983 se sanciona el Decreto Nacional N° 498/83 como reglamentación de dicha ley. Asimismo, en enero de 2004 se sanciona el Decreto Nacional N° 38/04 estableciendo que el certificado de discapacidad previsto por la Ley N° 22.431 y su modificatoria, será documento válido para acceder al derecho de gratuidad para viajar en los distintos tipos de transporte colectivo terrestre, sometidos a contralor de la autoridad nacional.

En diciembre de 1987 se sanciona la Ley Provincial N° 10.592, que establece el régimen jurídico básico e integral para las personas discapacitadas y determina que el Estado provincial asegurará los servicios de atención médica, educativa y de seguridad social a los discapacitados en imposibilidad de obtenerlos; además define y clasifica el concepto de discapacidad.

La accesibilidad para las personas con movilidad reducida, es introducida por la Ley Nacional N° 24.314, sancionada en marzo de 1994, modificación de la Ley 22.431, específicamente en sus artículos 20, 21 y 22. Como parte de la reglamentación general de la misma, se sanciona el Decreto Nacional N° 762/97 en agosto de 1997 y crea el Sistema Único de Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad. A su vez, en septiembre del mismo año, se sanciona el Decreto Nacional N° 914/97, como reglamentación de los artículos N° 20, 21 y 22, definiendo los requisitos a cumplir sobre la infraestructura edilicia y urbana para la supresión de barreras físicas.

Con el fin de fomentar un turismo responsable, en favor de su desarrollo y para un mejor control del mismo, se sanciona en agosto de 2002 la Ley Nacional N° 25.643 de Turismo Accesible, la cual establece que las prestaciones de servicios turísticos deben adecuarse a los criterios universales de la Ley N° 24.314 y el Decreto N° 914/97.

Un gran instrumento para la institucionalización del turismo como política de Estado fue la Ley Nacional de Turismo N° 25.997, sancionada en diciembre del 2004, la cual tiene como fin la promoción, el fomento y la regulación de la actividad turística, teniendo como uno de sus principios rectores a la accesibilidad, mencionada en su artículo 2.

En mayo de 2008, se sanciona la Ley Nacional N° 26.378, mediante la cual se aprueba la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que establece promover, proteger y asegurar el goce pleno de los derechos humanos para todas las personas con discapacidad así como el respeto de su dignidad; se destacan los artículos 9 y 30, que tratan la accesibilidad e igualdad de condiciones para las personas discapacitadas.

Cabe aclarar, que el Estado en sus distintos niveles, no es el único actor involucrado en el cumplimiento de la inclusión, sino que es un trabajo conjunto entre todos los actores intervinientes del sector turístico, como agencias de viaje, operadores turísticos, proveedores de servicios de transporte y alojamiento, asociaciones e instituciones que respaldan a las personas con discapacidad, entre otros. Estas relaciones interinstitucionales son las que permiten transformar los propósitos de cada una de las normativas mencionadas en realidades concretas.

2.3. Políticas públicas y sociedad

Resulta pertinente comenzar un análisis de las políticas públicas y su vínculo con la sociedad mencionando que, como afirman los autores Mény & Thoenig (1992: 7), “el estudio de las políticas públicas no es otra cosa que el estudio de la acción de las autoridades públicas en el seno de la sociedad”.

Las políticas públicas, como afirma Nateras González (2006), se elaboran a partir de la interacción entre el gobierno y los ciudadanos. Al estudiarlas, se debe hacer referencia a tres elementos clave que forman parte de ellas: objetivos públicos del Estado, programas diseñados para cumplir con esos objetivos y su impacto en la sociedad.

A la hora de definir las la autora afirma: “Las políticas públicas son acciones colectivas racionales, diseñadas en el ámbito de lo público, encaminadas a resolver problemas o asuntos de interés público de una comunidad en específico” (Nateras González, 2006: 259). Y agrega: “constituyen una eficaz herramienta de la sociedad para influir en las acciones orientadas al bien común, a partir de los mecanismos de participación, corresponsabilidad y rendición de cuentas, trascendiendo el terreno de lo meramente gubernamental” (Nateras González, 2006: 259).

Para definir a una política como pública, la autora fundamenta (2006), con base en Méndez (2000) que debe haber al menos seis elementos:

1. El problema, la definición del mismo.

2. El diagnóstico, orientado a definir una solución y estrategia a implementar, objetivos generales, programa de acción y recursos.
3. La solución, en función del problema.
4. La estrategia, dependiendo de la solución definida.
5. Los recursos, pudiendo ser organizativos, presupuestarios y legales.
6. La ejecución, que supone la puesta en marcha de las acciones y la evaluación.

Queda claro, que el análisis de políticas públicas consiste en evaluar varias opciones de decisión y optar por la mejor, en función de los objetivos que se pretenden obtener. Es de vital importancia, que estén respaldadas por una amplia participación social, con el fin de lograr una política incluyente en pos de un progreso integral del nivel de vida de la población. Para poder determinar cuán factibles son, se deben reconocer los límites de lo socialmente posible. En este sentido, las políticas públicas son también las respuestas del Estado a las demandas generadas por la sociedad.

La relación con el Estado es dinámica y de retroalimentación, donde el mismo se define y redefine a partir de las políticas públicas que éste implementa. Sin embargo, las políticas públicas pueden ser implementadas directamente por el Estado o a instancias de éste, ya que es el responsable de las mismas al contar con la capacidad de imponer legalmente sus decisiones. Las acciones, sin embargo, también pueden ser efectuadas por empresas, organizaciones no gubernamentales o asociaciones de tipo público-privado. Este discernimiento entre responsabilidad y ejecución de las políticas públicas se vincula con la gestión asociada, en la cual las organizaciones de la sociedad civil (OSC) cumplen un rol activo dándose lugar a procesos de articulación público-privada. En efecto, esta concepción del Estado jugando un rol de mediador y facilitador, señala que las OSC actúan con mayor eficiencia, transparencia y convocatoria que el propio Estado.

Los autores Wallingre y Villar (2009: 55) con base en Subirats (1994), Oszlak y O'Donnell (1995) y Mény & Thoenig (1992), proponen la siguiente definición de las políticas públicas:

“las políticas públicas son parte de un proceso permanente de toma de decisiones que generan acciones (u omisiones) que conducen a la definición de un problema y al intento de resolverlo, en donde la autoridad gubernamental es el actor central pero no es el único actor activo, puesto que se mueve en interdependencia con otros”.

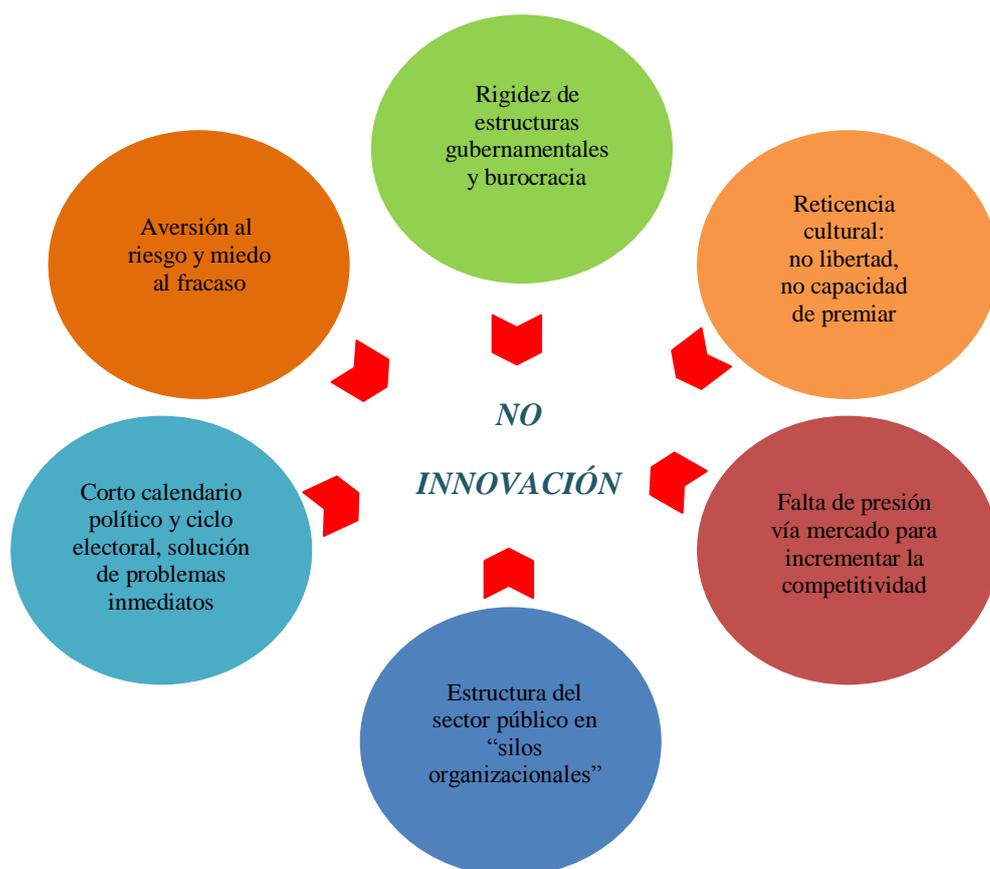
Siguiendo la línea que marca Saavedra (2015) en su tesis doctoral, es necesario que haya innovación en las políticas públicas, ya que las sociedades cambian así como sus

necesidades. Modelos que en el pasado funcionaban hoy quedan desfasados, acartonados. Se requiere de mayor diálogo entre las partes, romper con las estructuras y generar espacios de comunicación y colaboración orientados a la innovación.

En la figura 3 se sintetizan los factores que contribuyen a reforzar las dificultades que encuentran los sistemas políticos para abandonar prácticas y procedimientos consolidados.

Figura 3

Síntesis de factores que actúan a modo de barreras a la innovación en el sector público



Fuente: Isabel Rodríguez Sánchez, 2015.

Es necesario desarrollar estrategias de gestión pública adaptadas a las necesidades específicas de cada gobierno y de los ciudadanos, incrementar la calidad de los servicios prestados y minimizar los costes -económicos y sociales- en dirección a una colaboración transversal como parte de la innovación, dejando atrás sistemas anacrónicos y ajenos a la sociedad cambiante.

2.3.1. Política turística como política pública

Luego de haber hecho un abordaje de las políticas públicas, es necesario, para lograr una mejor aproximación y entendimiento de las decisiones públicas vinculadas al turismo, definir qué son las políticas turísticas.

Velasco González (2011: 960) las define como:

“... el conjunto de acciones que impulsan actores públicos —en ocasiones en colaboración con actores no públicos— con la intención de alcanzar objetivos diversos relacionados con la variedad de fenómenos y relaciones que supone el proceso de atracción, estancia o residencia ocasional de ciudadanos en un territorio determinado”.

Tal como afirma el autor, para que una política turística sea considerada como tal tiene que poder reconocerse como un conjunto de acciones coherentes entre sí; no debe quedar sólo en el plano de la intención política sino concretarse en un programa de acción mediante el uso de recursos públicos y ser liderada por actores legítimos, no necesariamente de naturaleza pública. La política turística debe tener en cuenta, los hechos, fenómenos y relaciones que coinciden en el hecho turístico, a la hora de diseñar las acciones.

Tabla I

Instrumentos de las políticas públicas

	CARÁCTER	OBJETO
<i>Instrumentos organizativos</i>	Vinculante para la administración	Auto-organización
<i>Planos generales</i>	Programático	Impulso y planificación
<i>Programas</i>	Voluntario para los afectados	Impulso y planificación de área concreta de la política
<i>Instrumentos normativos</i>	Vinculante	Regulación y ordenación
<i>Instrumentos financieros</i>	Voluntario para los afectados	Fomento
<i>Instrumentos de mejora del conocimiento</i>	Voluntario	Difusión de formación e información
<i>Instrumentos de comunicación</i>	Simbólico	Difusión de valores

Fuente: María Velasco González, 2011.

La política turística forma parte de las políticas públicas, es por ello que comparten los mismos instrumentos, sólo que en ésta las acciones están orientadas al sector turístico.

Como afirman Schenkel y Almeida García (2015: 198) la ciencia política es una pieza fundamental para comprender el turismo, proporciona conceptos e instrumentos metodológicos que enriquecen notablemente la comprensión del mismo. El turismo, como actividad compleja y dinámica, se encuentra interconectado y atravesado por una gran

cantidad de políticas públicas que lo afectan tanto positiva como negativamente, como las políticas económicas, de infraestructura, de transporte, de comunicaciones, migratorias, sanitarias, laborales, ambientales, culturales, entre otras, cuyos fines son otros pero que de igual modo lo afectan. En cambio, las políticas turísticas están orientadas específicamente al turismo.

En efecto, el accionar del Estado constituye un elemento clave para la suerte de un destino turístico, siendo el turismo vulnerable a la elaboración e implementación de las políticas públicas. Éstas son relevantes para el desarrollo sustentable -en lo ambiental, económico y sociocultural- y para la competitividad de un destino turístico. Así, sustentabilidad y competitividad se retroalimentan permanentemente con las políticas públicas.

A la hora de trazar las políticas de desarrollo turístico de cualquier región es imprescindible la existencia de un marco ético, que junto con la sostenibilidad y la responsabilidad conforman tres ejes fundamentales para mejorar las condiciones de vida de los habitantes de las regiones donde se practica.

En este sentido, los autores Wallingre y Villar (2009) establecen dos tipos de políticas turísticas, las orientadas a la sustentabilidad y las centradas en la competitividad del turismo. Las primeras son principalmente las de planificación y regulación de los destinos turísticos, abarcando a la sustentabilidad de un destino desde lo ambiental, socio-cultural, económico y político. Al depender de estas cuatro dimensiones, las políticas turísticas también deben contemplarlas:

- La sustentabilidad ambiental busca conservar el medio ambiente del destino turístico garantizando calidad, equilibrio de los recursos naturales y de la economía del entorno; en este caso, las políticas son las de planificación territorial, que regulan la explotación turística de los recursos naturales.

- La sustentabilidad sociocultural apunta a mejorar la calidad de vida de la población local y a contrarrestar las posibles consecuencias negativas de la relación turista-residente, buscando la compatibilidad de la actividad turística con la cultura y valores locales, evitando que se avasalle la identidad de la comunidad; las políticas se orientan a la equidad social y al ámbito socio-productivo así como a la revalorización de la cultura local y la aceptación por parte de los turistas de las diferencias entre las culturas.

- La sustentabilidad económica tiene el fin de garantizar beneficios económicos a los empresarios turísticos, priorizando el desarrollo endógeno, es decir, brindar apoyo al empresariado local; cuanto mayor sea el peso de éste mayor sustentabilidad económica se

obtendrá. En este sentido, las políticas se vinculan a estimular el desarrollo, como las crediticias y las que generan valor agregado a los servicios turísticos mediante la relación proveedor-cliente.

➤ La sustentabilidad política, se centra en dos aspectos elementales, la visión estratégica de la dirigencia para el desarrollo del turismo y la cuestión del conflicto. La primera, es una cuestión central a la hora de desarrollar un destino turístico, ya que definirá y direccionará las políticas a implementar; si ésta es legitimada y aceptada por la comunidad local, logrará superar el gobierno que esté de turno sin tener que modificarse frente a la alternancia del mismo, pudiendo formularse e implementarse estrategias a largo plazo. La segunda cuestión, tiene que ver con la necesidad de resolver conflictos generados a partir de la implementación de un proyecto de desarrollo turístico local, los cuales se enfrentan a políticas regulatorias, cuyas normativas regulan las actividades vinculadas al turismo.

Por su parte, las políticas orientadas a la competitividad de los centros turísticos, son las que procuran influir en factores como atractivos, recursos, productos turísticos, demanda, distancia entre centros emisores de demanda, oferta turística, seguridad turística, relación calidad/precio/producto, entre otros; los cuales son esenciales para determinar la competitividad de un destino y la experiencia del visitante. Las políticas turísticas, en este caso, buscan influir en dichos factores, destacándose las de promoción de los destinos turísticos y las de calidad.

➤ Las políticas públicas de promoción de los destinos turísticos son relevantes en el caso de aquellos destinos que cuentan con productos y demanda diferenciados, siendo necesario implementar estrategias de promoción adaptadas a cada perfil de turista. Para ello, es necesario aplicar herramientas de marketing como las estrategias de posicionamiento en el mercado, definiendo qué se pretende vender y a quiénes, así como las estrategias de promoción, mediante el uso de las TICs.

➤ Las políticas de calidad en turismo tienen un carácter integral, en las que se considera dentro del producto turístico al territorio y a la población local como un todo que el visitante consume, adaptando las características de los servicios a los intereses del turista, previo diagnóstico del perfil de la demanda. Este carácter integral sobre la calidad de los destinos turísticos precisa de instrumentos sofisticados y una mayor participación del Estado, para ello existen distintos instrumentos para las políticas de calidad, como la certificación de calidad de las empresas, mediante la cual se acredita el alcance de

determinados estándares de calidad, establecidos por organizaciones de reconocido prestigio.

Otra de las herramientas utilizadas en las políticas de calidad es la Carta Compromiso con el Ciudadano (CCC), un instrumento estatal en el que se expresa un acuerdo, a través de una “carta compromiso” entre el Estado y actores socioeconómicos, de comprometerse a alcanzar determinados estándares de calidad consensuados y explicitados. Los componentes que conforman la Carta son: estándares de calidad de los servicios, sistemas de información a los ciudadanos, sistemas de participación de los mismos y monitoreo y evaluación de las actividades y los resultados. Es de destacar la activa participación estatal en la mejora de calidad de los servicios prestados como parte de esta mirada integral de las políticas turísticas de calidad.

A su vez, para que haya un desarrollo propicio de las políticas turísticas es vital la coordinación y colaboración conjunta entre los sectores público y privado, para favorecer la competitividad del sector, tanto en los aspectos estratégicos como en los operacionales. La sinergia generada en la articulación público-privada así como la relación Estado-sociedad, adquieren relevancia a la hora de desarrollar un destino turístico.

2.3.2. Evolución de la política turística en la Argentina

Es notable la evolución del turismo en la Argentina desde los primeros viajes aristocráticos del siglo XIX a la consolidación del turismo como política de Estado dos siglos después. Lo que era sólo para unos pocos, se fue masificando progresivamente y priorizando el beneficio y disfrute público y social. A continuación se sintetiza lo mencionado anteriormente a través de un cuadro elaborado por Schenkel y Almeida García (2015: 205) con base en otros autores.

Tabla II

Evolución de la política turística en la Argentina

Capanegra	Modelo agroexportador 1880-1930		Modelo de sustitución de importaciones			Modelo aperturista 1975-2000	
	Civilización y progreso		1930-1943	1943-1955	1955-1975	Internacionalización y planificación del desarrollo	
Lara	Prehistoria 1880-1907	Bases del turismo 1907-1927	Institucionalización		Turismo social 1948-1967	Turismo de aventura 1968-1987	Política de Estado 1968-2007
Producción turística	Prefordismo 1880-1930				1928-1947	Transición del posfordismo 1975-2011	

Fuente: Erica Schenkel y Fernando Almeida García, 2015 sobre la base de César A. Capanegra, 2006 y Alejandro Lara, 2008.

La política turística argentina y su evolución responden a un contexto social, político y económico particular, pudiéndose observar las distintas funciones que cumple el turismo como asunto público. Los autores previamente mencionados, identifican tres funciones que suceden a través de las distintas etapas evolutivas: La primera, es la función territorial, inducida por una élite conservadora que busca consolidar un Estado incipiente; surgen así, los primeros parques nacionales y enclaves vacacionales, semejantes a los clásicos balnearios europeos. En 1940 se enfatiza la función social de la política turística, situando al proletariado como actor clave en las conquistas por vacaciones pagas y anuales y accediendo a los balnearios que anteriormente eran frecuentados por una minoría. Con el peronismo en el gobierno se fortalecen las políticas públicas, dentro de ellas el turismo, que aparece como un derecho social de la mano de los sindicatos. Finalmente, a fines del siglo XX, con los agentes económicos nacionales e internacionales, la función económica es adquirida por la política turística, asociando y convirtiendo al turismo en un factor de crecimiento económico.

3. Proceso de institucionalización de políticas turísticas de accesibilidad en la Argentina

3. Proceso de institucionalización de políticas turísticas de accesibilidad en la Argentina

A raíz de la institucionalización del turismo como política de Estado cobró relevancia la construcción de espacios interinstitucionales de articulación, con la finalidad de optimizar las acciones del sector turístico en el territorio.

Al establecerse el turismo como derecho social, se garantizó y se amplió el acceso a la experiencia turística para todos, con un turismo nacional y federal desarrollado y en contra de la concentración espacial y temporal, mediante la inclusión de aquellos grupos más vulnerables y una redistribución más equitativa de los flujos económicos. Pilares como la constante mejora de la calidad de los servicios y productos prestados, la diversificación de la oferta, los trabajos en conjunto de los sectores privado y público, hicieron que las políticas sectoriales fueran la base de un turismo más accesible. El Consejo Federal de Turismo, fue en este sentido, el órgano mediador para lograr los acuerdos políticos sectoriales, con un mayor diálogo e implementación de acciones en conjunto.

La creación del Ministerio de Turismo de la Nación (MINTUR) en junio de 2010 terminó de consolidar al desarrollo turístico como política de Estado, teniendo como misión: “Promover las condiciones óptimas de competitividad que conduzcan al desarrollo equilibrado y sustentable del sector turístico argentino y a la mejora en la calidad de vida de residentes y visitantes” (MINTUR, 2010). Para lograr esta misión se han llevado a cabo distintos programas, entre los cuales se encuentra el Programa de Turismo Accesible, un trabajo en conjunto, mediante firma de un Convenio de Cooperación Técnica, entre el Ministerio de Turismo de la Nación y el Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR).

“El objetivo principal del programa es fomentar la inclusión plena de las personas con discapacidad en los distintos ámbitos turísticos. Para ello se asesora, se guía y se capacita a prestadores de alojamientos y servicios turísticos de distintos puntos del país para que logren una distinción del MINTUR y un reconocimiento del SNR, con la finalidad de tener un registro confiable de los diferentes servicios y alojamientos accesibles” (SNR, 2015).

Se incluyen distintas tareas dentro del programa, a saber:

- Relevar la infraestructura y los servicios de los centros y circuitos turísticos.
- Desarrollar insumos y confeccionar una Guía de Accesibilidad a nivel nacional.
- Impulsar a las agencias a que promocionen los destinos nacionales haciendo una descripción detallada de los circuitos.
- Participar en la reglamentación del marco legal vinculado a la discapacidad.

- Promover el papel y participación activos de los actores y entidades vinculados con la problemática de discapacidad.

- Promover el desarrollo de indicadores de calidad vinculados al turismo accesible dentro del marco del Convenio para la elaboración del Sistema Argentino de Calidad Turística.

Desde el MINTUR, junto con la Comisión Nacional de Discapacidad, se brinda apoyo a proyectos de turismo accesible en municipios, con el fin de permitir la integración de personas discapacitadas al uso de equipamiento turístico y de las instalaciones. Asimismo, se ha trabajado junto con el Servicio Nacional de Rehabilitación, la Fundación Argentina para Personas Especiales (FUARPE) y la Asociación de Becarios de Japón en Argentina (ABJA), entre otros organismos.

El MINTUR es el encargado de la promoción y regulación de la actividad turística, para lo cual resulta clave la Ley Nacional de Turismo N° 25.997, sancionada en diciembre del año 2004 y promulgada en enero de 2005, que establece los mecanismos de convenio e intervención de los sectores público y privado, así como el marco normativo al que aspira que se sujeten otras normas dictadas en el nivel federal en materia de turismo. Dentro de los principios rectores de la ley se encuentra la accesibilidad, entendida como “la eliminación de barreras que impiden el uso y goce del turismo, reitera la idea del turismo como derecho de todos los habitantes, sin discriminación alguna” (Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable, 2011: 30). A partir de su sanción se adoptó un nuevo paradigma para la actividad turística, que fue incorporada a las políticas públicas potenciando así el desarrollo sustentable con inclusión.

En este sentido, el turismo accesible fue incorporado en agosto de 2002 en la Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643, permitiendo así suministrar herramientas para fomentar un turismo responsable, favoreciendo su desarrollo y promoviendo un mejor control del mismo. Asimismo, ha establecido el deber de desarrollar e implementar el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS), con el fin de continuar las políticas públicas para consolidar al sector turístico como uno de los ejes de la productividad económica nacional, optimizando así la competitividad turística argentina en el contexto internacional.

A continuación se desarrolla el papel fundamental del PFETS junto a las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, dos instrumentos específicos que permiten desarrollar e implementar las acciones en busca de un turismo para todos.

3.1. Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable

El PFETS enmarca y sustenta las acciones que se han llevado a cabo respecto al turismo accesible; su concreción ha permitido demostrar y ofrecer una visión integradora del sector. Tiene como finalidad sentar los lineamientos que conforman la gestión de la calidad. Dentro de sus premisas se encuentra el desarrollo de un turismo inclusivo, en el cual se considere que todas las actividades del sector sean accesibles e integren a todas las personas; se ha trabajado para que la accesibilidad se incluya en los proyectos y programas impulsados desde el MINTUR.

En el PFETS se pueden observar las pautas conceptuales que guiaron, en el año 2004, la gestión interna de la calidad de la entonces Secretaría de Turismo de la Nación, hoy Ministerio, representadas en la Figura 4:

Figura 4

Pautas conceptuales que guiaron la gestión de calidad de la Secretaría de Turismo de la Nación



Fuente: MINTUR-PFETS, 2011.

Aplicando estas pautas se busca lograr importantes avances en el camino hacia la excelencia de la gestión, apoyándose en un modelo de calidad, adoptado a su vez por organismos internacionales. Esta gestión interna de calidad ha sido identificada por la gestión pública del turismo al alcanzar el nivel de “política de Estado” y tiene el fin de lograr mejoras y progresos en lo económico, social e institucional, sobre la base de un Estado, una sociedad y un mercado económico en permanente equilibrio.

El PFETS cuenta con un instrumento específico, el Plan Operativo Anual (POA), que permite organizar los programas específicos llevados adelante por el Ministerio de Turismo de la Nación, a nivel nacional e internacional. Los programas abocados a consolidar esta visión integradora son el Programa Federal de Turismo Inclusivo, en el que

se busca facilitar el acceso a un período vacacional a segmentos del turismo interno que cuentan con escasos recursos, a través de un proceso de inclusión social con estándares de calidad y sustentabilidad y el Programa de Destinos y Productos Turísticos para el Desarrollo Inclusivo, a través del cual se contribuye al desarrollo sustentable e inclusivo de los destinos y los productos, para poder mejorar la calidad de vida de las distintas comunidades que tienen vocación turística en el país.

3.2. Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos

Dentro del marco institucional del Ministerio de Turismo de la Nación, los temas relacionados con accesibilidad (tanto en alojamiento como en servicios turísticos) dependen de la Subsecretaría de Calidad Turística, que tiene a cargo la Dirección Nacional de Calidad Turística (DNCT), cuya gestión se basa en la accesibilidad, la sustentabilidad y la mejora continua, buscando innovar permanentemente para alcanzar la excelencia en los productos y servicios turísticos prestados en cada destino, con base en la calidad y la formación integral de recursos humanos.

En este sentido, la DNCT cuenta con dos direcciones para orientar las políticas turísticas de accesibilidad, una es la Dirección de Formación en Turismo que por medio del Plan Federal de Capacitación busca fortalecer la formación del personal interviniente en el sector turístico, a nivel federal; y la otra es la Dirección de Calidad, a través de la cual se desarrolló el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), que contempla un conjunto de herramientas operativas destinadas a promover la cultura de la calidad y la mejora continua.

Las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos se sitúan en el nivel inicial del SACT y buscan guiar el accionar de los prestadores de servicios turísticos, adaptando los espacios, con el fin de disminuir las barreras arquitectónicas o comunicativas para las personas con discapacidad y/o movilidad reducida; atienden aspectos mínimos que hacen a la gestión del sector y que deben ser contemplados; se comportan como un marco de referencia para las distintas organizaciones, orientándolas hacia la accesibilidad y la mejora en la prestación de los servicios.

Dichas directrices, surgen con la intención de brindar respuesta a un segmento de la demanda turística que requería atención y se encontraba insatisfecha por la oferta existente, incluyendo a personas con discapacidad permanente o temporal; así, en el año 2008, la entonces Secretaría de Turismo de la Nación junto al SNR y con la colaboración de los

organismos ABJA y FUARPE, se publican las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos, aplicables a todo tipo de alojamiento turístico.

Con el propósito de ampliar el espectro y ofrecer no sólo alojamiento sino también destinos turísticos más accesibles, en el año 2010 se elaboran las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, las cuales surgen no sólo del trabajo en conjunto con el SNR, sino también de la colaboración de la Administración de Parques Nacionales (APN), la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, la Secretaría de Turismo de Entre Ríos, el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, la Dirección de Turismo de Villa Elisa, el Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata, la Asociación Civil Cherchen Yaich, Asociación Pro Ayuda a No Videntes (APANOVI), Asociación Argentina de Sordos (ASAM) y FUARPE.

Estas directrices son pautas a aplicar con el fin de promover sistemas de calidad que integren a todos los usuarios sobre un equilibrio ambiental, social y cultural, con políticas de inclusión para las personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Y buscan trabajar con aquellos prestadores de servicios turísticos que tienen un papel fundamental en la prestación de servicios en el destino. Tienen aplicación en una gran cantidad de destinatarios: espacios recreativos o deportivos, gastronómicos, culturales, naturales y turísticos.

De esta manera, a través de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos se contempla de forma integral la satisfacción de los usuarios que padecen algún tipo de discapacidad, sus acompañantes y los prestadores de servicios turísticos. Los objetivos de las mismas son:

- Concientizar a la totalidad de prestadores de servicios turísticos sobre los aspectos mínimos que deben ser contemplados en su gestión.
- Generar un marco de referencia para optimizar la prestación de los servicios destinados a personas con discapacidad y/o movilidad reducida, en torno a problemáticas específicas, para una gestión que tienda hacia la excelencia; así como un marco de referencia para la gestión de las organizaciones, orientado hacia la mejora de la calidad de los servicios con la accesibilidad como premisa principal.
- Proveer instrumentos prácticos para el desarrollo y aplicación de sistemas de calidad que contemplen de modo integral la seguridad, el respeto y el desarrollo de la comunidad local.

- Lograr la inclusión de todos los usuarios, facilitando la participación de los mismos en las actividades que se lleven a cabo en los establecimientos enunciados como destinatarios u otros similares.

- Orientar las intervenciones que se quieran llevar a cabo en lugares físicos para adaptar los espacios de forma que no signifiquen barreras arquitectónicas para personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

- Concientizar y capacitar a los recursos humanos sobre la atención y trato debidos hacia los usuarios.

- Concientizar a los diversos actores involucrados en la actividad turística.

Anteriormente se mencionaron los destinatarios incluidos por las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, cada uno de ellos contiene:

Tabla III

Destinatarios de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos

Espacios recreativos o deportivos	Espacios gastronómicos	Espacios culturales	Espacios naturales	Espacios turísticos
Parques temáticos	Áreas gastronómicas	Teatros, auditorios, cines	Áreas naturales	Circuitos turísticos
Termas	Restaurantes	Museos	Observatorios de fauna	Oficinas / Centros de información turística
Balnearios		Bibliotecas / Salas de lectura	Plantas de campamento educativo	Centros de interpretación / Visitantes
Predios deportivos y/o recreativos			Camping	
Centros invernales y de ski				
Casas rurales y estancias				
Spa / Solárium				
Plazas integradoras				

Fuente: Jimena González Casey, 2016 sobre la base de MINTUR, 2010. ⁴

Cabe aclarar que la aplicación de dichas directrices está orientada a los proveedores de servicios turísticos, tanto del sector público como privado, que estén interesados en utilizar prácticas integradoras y de calidad para satisfacer a todos los grupos de interés (Estado, usuarios, clientes, comunidad, etc).

⁴ Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y Guía de Autoevaluación. Ministerio de Turismo de la Nación (2010).

4. La accesibilidad en la Argentina

4. La accesibilidad en la Argentina

4.1. Situación actual del turismo accesible en la Argentina

Desde el MINTUR, en conjunto con otros organismos, a lo largo de los años se han llevado a cabo distintos programas y proyectos con el fin de lograr un desarrollo turístico equitativo con inclusión social, permitiendo la consolidación de los emprendimientos turísticos, mayor generación de puestos de trabajo, mejora de infraestructuras, equipamientos y calidad en la prestación de los servicios turísticos.

En tal sentido, se detallan a continuación los mismos:

El MINTUR junto al SNR ha llevado adelante distintas gestiones, como el Programa de Turismo Accesible, que busca integrar a las personas con discapacidad a través del acceso a alojamientos turísticos de calidad teniendo en cuenta el confort, el bienestar, la seguridad y la accesibilidad; la elaboración de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y más adelante, ampliando el espectro, las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos; presentaciones, charlas y jornadas a nivel nacional, provincial y municipal para estudiantes de carreras afines y profesionales del sector.

Este trabajo en conjunto resultó de la firma del Convenio de Cooperación Técnica entre el SNR y la entonces Secretaría de Turismo de la Nación, para la "Plena Accesibilidad en el ámbito de Servicios Turísticos", el día 01 de junio de 2007. Éste ha tenido como fin fomentar, a través del turismo y la recreación, la inclusión e integración de las personas con discapacidad dentro de la sociedad, como así también la formación y asesoramiento de los prestadores de servicios turísticos y alojamiento para brindar un producto con reconocimiento por parte de ambos organismos.

En el año 2008 Argentina adhirió a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en la cual se sancionó la Ley Nacional N° 26.378 que aprobaba la realización de dicha convención, la misma reconoce entre sus principales propósitos el de promover, proteger y garantizar el pleno goce, en condiciones igualitarias, de los derechos humanos de las personas con discapacidad, así como también resalta la importancia de la accesibilidad al entorno físico, económico, social y cultural de las mismas. La Convención a la cual Argentina adhirió, se basa en la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF), aprobada por la OMS, la cual concibe a la discapacidad como una red de relaciones biopsicosociales, que está en constante interacción con el ambiente y atiende a la discapacidad de la persona y a la incidencia que tienen sobre ella las distintas barreras que obstaculizan su desempeño en

el ámbito social, promoviendo la rehabilitación como el camino a seguir para superar los problemas.

En el año 2012, en conjunto con gobiernos provinciales y municipales, se desarrolló el Programa Nacional de Inversiones Turísticas (PNIT), en beneficio de todas las provincias del país, municipios, parques nacionales y áreas naturales protegidas; constituye un instrumento de optimización de la inversión pública en el sector turístico. Implementado en el marco del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2020, permite fortalecer la oferta y el desarrollo sustentable de los servicios, productos y espacios turísticos del país.

Con el trabajo interinstitucional de la Universidad Nacional de Quilmes, el CONADIS, la Fundación Turismo para Todos (FTPT) y la Asociación de Ejecutivas de Empresas Turísticas (AFEET) se elaboró, en el año 2012, el Sistema Integral de Gestión de Turismo Accesible para Destinos y Empresas Turísticas, con el fin de generar alianzas con los distintos organismos públicos y privados de los sectores de turismo y seguridad y con instituciones educativas de alto nivel y reconocimiento internacional, para tratar la problemática del turismo accesible durante el tiempo libre destinado al turismo y al ocio. Se busca fortalecer las capacidades humanas e institucionales e impulsar las políticas públicas y privadas para incrementar la competitividad y productividad en el sector turístico.

Otro ejemplo es el Taller de “Sensibilización y Vivencial de Directrices de Accesibilidad”, un emprendimiento impulsado en el año 2013, que enfoca el turismo desde la perspectiva de la discapacidad, destacando la importancia de las directrices de accesibilidad, dirigido principalmente a prestadores de servicios turísticos, guías y público en general, con el fin de lograr la plena integración de las personas con discapacidad a los espacios físicos reduciendo las barreras comunicativas y arquitectónicas.

En el año 2014, en el marco de la 124^o Asamblea del Consejo Federal de Turismo realizado en la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, la Subsecretaría de Calidad Turística entregó a cada provincia un trabajo de análisis de accesibilidad a la información de páginas web públicas de turismo, con el fin de concientizar sobre la adecuación a la normativa presente en la Ley. N° 26.653 de acceso a la información online, pudiendo todas las personas con discapacidad acceder a los contenidos presentes en los sitios web.

En el año 2015 el MINTUR presenta en conjunto con el Banco Nación la “Línea 400 – Turismo”, lo que permitió el desarrollo de numerosos emprendimientos turísticos. Consiste

en el financiamiento de actividades productivas para la micro, pequeña y mediana empresa del sector turístico. El proyecto fue impulsado desde la Subsecretaría de Desarrollo Turístico, generando una efectiva herramienta para el crecimiento del sector a lo largo de todo el país, destinando las inversiones en alojamiento hotelero y parahotelero, servicios gastronómicos y agencias de viaje y turismo, incluyendo los servicios de transporte del pasajero, alquiler de auto y servicios complementarios.

Otro de los proyectos llevados a cabo junto al SNR fue la propuesta virtual “Accesibilidad Turística”, en el Campus Mintur, donde se trabaja con contenidos vinculados a la discapacidad y accesibilidad, con el fin de otorgar herramientas que permitan generar nuevos conocimientos y lograr que haya plena accesibilidad en todos los establecimientos turísticos. Se realizó una edición en el año 2015 y este año se harán dos.

En efecto, la DNCT junto al SNR se encuentra elaborando un curso virtual de atención al turista con discapacidad para capacitar a los prestadores turísticos, fomentando destinos más accesibles e integradores.

La prioridad del Ministerio es determinar cuáles son los destinos accesibles, es por ello que ha elaborado, junto al SNR, un listado con los alojamientos y servicios distinguidos en cada provincia del país. Desde el lanzamiento de las directrices, según el Dr. Gonzalo Casanova Ferro⁵, se han logrado servicios cada vez más integradores en los distintos destinos turísticos del país, y continúan trabajando en la accesibilidad para que aumente día a día la cifra tanto de los destinos turísticos accesibles como así también de los actores involucrados.

Actualmente, se distinguen más de 140 organizaciones públicas y privadas en el SACT, las cuales llevan a cabo mejoras –colocación de rampas, menús y cartelería en braille, baños accesibles, accesos adaptados, disposición de aros magnéticos para personas con discapacidad auditiva- e implementan medidas para una continua mejora de los servicios prestados.

Al consultarle a Casanova Ferro (2016) sobre los logros en materia de accesibilidad turística, mencionó las siguientes cifras:

“Se destacan los siguientes resultados:

- Más de 70 técnicos formados.

- Más de 25 ciudades de 17 provincias implementaron el programa.

⁵ Subsecretario de Calidad Turística del Ministerio de Turismo de la Nación, entrevistado el día 11 de abril del 2016.

- Más de 400 prestadores turísticos han adherido al programa, logrando la distinción un aproximado de 170 de ellos.
- Más de 100 servicios turísticos accesibles, entre los cuales podemos enunciar: espacios recreativos, gastronómicos, culturales y naturales, entre otros.”

A modo de concientizar a los más jóvenes sobre la inclusión e incorporar la formación turística en el nivel medio del sistema educativo, desde la Dirección de Formación, se elaboró la propuesta “Coordenadas para pensar el turismo con los jóvenes”, por medio del cual se diseñó material didáctico con contenido turístico en formato de videos debate y un manual para el docente, con el fin de involucrar a los estudiantes a las temáticas de turismo sustentable de una forma didáctica y entretenida.

En este sentido, Casanova Ferro (2016), cuenta: “se realizaron dos experiencias en territorio: Abril 2015 Salta Capital: dos escuelas secundarias: 120 estudiantes alcanzados y Mayo 2015 Misiones, localidad de Salto Encantado: una escuela de nivel medio: 63 estudiantes alcanzados”.

Asimismo, se ha participado de forma activa con la Asociación Pro Ayuda a No Videntes (APANOVI) con el fin de dar a conocer el manual con recomendaciones en sistema braille, para la seguridad y autonomía de las personas con discapacidad visual en los alojamientos turísticos, elaborado por APANOVI. También se ofrece apoyo económico a la Biblioteca Argentina para Ciegos (BAC) para imprimir 1.000 folletos turísticos en sistema braille con información útil de las regiones turísticas del país. Lo cual significó una gran ayuda para las personas no videntes, dejando de depender de terceros para la lectura de textos escritos, aumentando así su inserción social y potenciando un turismo para todos.

Otra de las acciones destinadas a fortalecer la accesibilidad turística por parte de la DNCT, ha sido la colocación de un aro magnético en el auditorio del Ministerio de Turismo de la Nación “Antonio Torrejón”. Y junto al Ministerio de Turismo de Entre Ríos, se llevó a cabo, para todos los establecimientos gastronómicos en servicios turísticos, el diseño de un Manual de Manipulación de Alimentos para Celíacos.

Año a año se realizan acciones y recomendaciones que contribuyen a la accesibilidad de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida a distintos espacios, como por ejemplo los balnearios; tales son los casos de la Unidad Turística de Chapadmalal y de Villa la Angostura, que disponen de dos sillas anfibia para facilitar y asegurar el ingreso al mar y a las playas del Parque Nacional Nahuel Huapi.

Entre las acciones pendientes para optimizar la accesibilidad en el país se encuentra el transporte turístico accesible, el cual no se ha incluido en las directrices; en este sentido, Ravlic (2016) manifestó:

“Sin lugar a dudas el tema transporte es una gran deuda en todas sus categorías y distancias, marítimo, aéreo y terrestre en corta, media y larga distancia. Lentamente en Argentina comienzan a verse algunos casos municipales en los cuales han licitado, por ejemplo licencia para taxis accesibles o algunos pocos transportes receptivos accesibles.”

La OMT (2015) afirma que las personas con discapacidad participan cada vez más en las distintas actividades turísticas gracias a su creciente grado de integración económica y social; sin embargo, aún queda mucho por transitar hacia el camino de la accesibilidad universal dentro del sector turístico, muchos son los impedimentos y barreras que dificultan este proceso.

Desde el MINTUR (2015: 319), se establece que “de cara al futuro, el desafío es continuar por esta senda de desarrollo turístico sustentable, con crecimiento económico e inclusión social.”

La Lic. Águeda Fernández⁶, brinda su opinión sobre la situación actual del país respecto al turismo accesible:

“Es un país muy extenso con mucha falta de concientización y capacitación respecto al tema, si bien encontramos muchas iniciativas, en un país tan grande, esto hace que sean casos aislados. Tenemos grandes ejemplos como Cataratas del Iguazú, Temaikén, la ciudad de Puerto Madryn, entre otros, pero si no trabajamos de manera sistémica no podremos lograr un turismo accesible para todos.”

También comenta que en las iniciativas que se hacen sobre discapacidad falta mayor participación de las personas implicadas, para que dejen de ser “los otros” y lograr su verdadera inclusión en la sociedad.

Respecto a la normativa vigente, ella considera que aún queda mucho por debatir y por mejorar, tomando como ejemplo otros países en los que se presentan detalles minuciosos de los distintos puntos que conforman las leyes, también considera que “tanto la ley de accesibilidad y la ley de turismo accesible no son abarcativas de todos los ámbitos del sector”.

⁶ Docente de la Universidad Nacional de Quilmes, entrevistada el día 26 de junio del 2016.

4.2. Perfil de la demanda del turismo accesible

Marcos Pérez y Velasco González (2003: 19) exponen que la demanda del turismo accesible es “un amplio segmento de mercado con necesidades específicas de viajar, pero con limitaciones estructurales o coyunturales motivadas por una realidad que les impide practicar actividades turísticas”.

Las personas con discapacidad constituyen un segmento que va en aumento, cada vez más consciente de sus derechos como clientes y muy informados, además de contar con el respaldo de una normativa sólida que los ampara. En el Manual Especializado de Turismo Accesible (2010) se exponen las principales características de este segmento, el cual generalmente realiza sus viajes con uno o más acompañantes y generan un gasto mayor al gasto promedio de un turista sin discapacidad, por lo que son una fuente rentable para el sector colaborando a mantener el empleo en las infraestructuras y servicios turísticos. Debido a la culminación de su etapa laboral, encuentran en la edad de jubilación mayor tiempo disponible y ganas de disfrutar y experimentar viajando, esto genera mayor flexibilidad en cuanto a limitaciones estacionales y aprovechan a viajar fuera de temporada evitando la aglomeración de turistas; también les permite disfrutar de dos o tres períodos vacacionales al año, permaneciendo por largos períodos en destino.

Asimismo, la preferencia en el tipo de alojamiento depende del grado de accesibilidad ofrecido, siendo los hoteles de 4 o 5 estrellas los más utilizados. En el Manual sobre Turismo Accesible para Todos (2015) elaborado por la OMT con la colaboración de la Fundación ONCE para la inclusión social de personas con discapacidad y la Red Europea para Turismo Accesible (ENAT), se incluyen también, como elección a la hora de viajar, las staycations (vacaciones cerca de casa) y se hospedan en hoteles u otros alojamientos durante periodos más largos.

A su vez, dentro de los turistas con discapacidad, se encuentran aquellos que se consideran temporales o transitorios, en el sitio web Turismo Accesible (2001) se incluyen embarazadas, personas con cochecitos o bultos pesados y convalecientes debido a un accidente, como cortes, raspones, heridas, torceduras, fracturas, esguinces u otros. Considerando a las embarazadas y accidentados como semi ambulatorios por su capacidad de movimiento y locomoción restringidas. También deben incluirse en este segmento a las personas de avanzada edad, niños y personas de talla o estatura grande o pequeña.

Las personas con discapacidad son más exigentes en cuanto a calidad de servicios turísticos y de los entornos; a la hora de seleccionar un destino tienen en cuenta aspectos como el acceso, la movilidad, la nutrición, la comunicación, la sanidad, la adecuación de los espacios a sus necesidades, entre otros.

En cuanto a sus características, Águeda Fernández (2016), brinda las siguientes:

- Poseen una gran necesidad de estar en contacto con la gente, ya que sus limitaciones motrices reducen su círculo social.
- Buscan la comprensión y la aceptación del otro, respecto a su situación y limitaciones.
- Son conscientes que su principal inconveniente es la dependencia hacia los demás y la falta de autonomía.
- Se molestan por su singularidad, su rareza, que no les permiten pasar inadvertidos como les gustaría hacerlo.
- Les duele la falta de consideración que una buena parte de la sociedad tiene con ellos y su trato como si fueran inútiles y gravosos.
- No les agrada el sentimiento de pena, entienden que es también una forma de ser discriminados y los ofenden.
- Aspiran a la inclusión, a ser tratados como un ciudadano más, pudiendo hacer sus vidas como tal, sin presencia de barreras físicas ni mentales.

Cabe aclarar, que estas son características generales, que no afectan a todos por igual, estando sujetas a la personalidad y el contexto de cada sujeto.

Respecto a las tendencias de la actividad turística, Argentina carece de un diagnóstico global, principalmente de la demanda; dicha información permitiría establecer estrategias para el desarrollo de un destino, producto o servicio turísticos. Existen algunos datos estadísticos primarios descriptivos de los aspectos parciales de la actividad y de algún segmento de la demanda, pero no existe por parte de los organismos públicos ni privados, vinculados con este tema, un análisis o diagnóstico de la demanda sobre la forma en que se utilizan los servicios, las motivaciones que provocan la elección de los destinos, ni el impacto sobre la calidad de vida de los residentes de las poblaciones receptoras y su medio ambiente.

Sin embargo, en el Manual sobre Turismo Accesible para Todos (2015) se bosquejan las tendencias marcadas por la demanda del turismo accesible:

- Aumento de población con discapacidad.
- Mayor participación de personas con discapacidad en el sector turístico.
- Mayores exigencias de accesibilidad en el turismo.
- Accesibilidad como herramienta positiva para la calidad turística.

Estas tendencias se explican por la ocurrencia de distintos factores como el crecimiento en los ingresos percibidos por las personas con discapacidad, a través de ayudas sociales o su integración en el campo laboral, permitiendo un mayor disfrute y acceso al ocio y al turismo como así también la estabilidad de estos ingresos, generada por las jubilaciones, pensiones u otras razones. Existen planes sociales generados específicamente para este segmento de la demanda que incluyen planes de ocio y turismo, que potencian su acceso a actividades turísticas, ya que a medida que pasa el tiempo los intereses cambian y aquellos que eran materiales se suplantán por los experienciales, apostando al goce del tiempo libre y a las relaciones interpersonales, aprovechando el avance tecnológico que les permite tener una mayor movilidad, comodidad, comunicación e independencia.

4.3. Transformación de destinos turísticos a partir de las políticas de accesibilidad turística

A partir de la implementación de las políticas de accesibilidad turística, la adhesión de los operadores turísticos del país a las Directrices de Accesibilidad Turística en Alojamientos y Servicios Turísticos y de la mayor concientización social sobre las personas con discapacidad y su inclusión, año a año aumenta el número de destinos turísticos en el país con la distinción de accesibles. Destinos con alojamientos, excursiones, paseos, entretenimientos, actividades culturales y deportivas adaptadas, gastronomía y todos los servicios necesarios para brindar una estadía placentera y segura a sus visitantes.

Respecto a la adhesión de los operadores turísticos de las distintas provincias al Programa de Directrices, Ravlic (2016) comenta “se ha implementado la herramienta satisfactoriamente en 14 provincias y en algunos casos puntuales de la Ciudad de Buenos Aires”. En la tabla IV se presentan los 171 distinguidos que adhirieron al programa, contribuyendo así a que cada sitio se consolide como un destino turístico accesible.

Tabla IV

Distinguidos del Programa Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos

Buenos Aires	Chubut	Entre Ríos
CABA Mar del Plata Villa Gesell San Antonio de Areco Escobar	Puerto Madryn Puerto Pirámides Esquel Trevelin	Villa Elisa Gualeguaychú San José
36 distinguidos	25 distinguidos	23 distinguidos
Jujuy	La Rioja	Misiones
San Salvador de Jujuy Tilcara Tumbaya	Parque Nacional Talampaya Rolling Travel	Iguazú Posadas
4 distinguidos	2 distinguidos	8 distinguidos
Neuquén	Río Negro	Salta
San Martín de los Andes	Bariloche	Salta capital
15 distinguidos	8 distinguidos	7 distinguidos
San Juan	Santa Cruz	Santa Fe
San Juan capital y alrededores	Río Gallegos	Rosario
5 distinguidos	3 distinguidos	18 distinguidos
Tierra del Fuego	Tucumán	
Ushuaia	San Miguel de Tucumán	
10 distinguidos	7 distinguidos	

Fuente: Jimena González Casey, 2016 sobre la base de la entrevista realizada a Iván Ravlic, 2016.

Por otro lado, en el sitio web Vías Accesibles - realizado en el año 2015 por un grupo de personas con y sin discapacidad con el fin de promover información sobre turismo accesible en Argentina- se presentan los destinos mencionados y a su vez se destacan 7, los cuales son la ciudad de Villa Elisa (Entre Ríos), Paraná (Entre Ríos) Puerto Madryn (Chubut), Mendoza (Mendoza), Iguazú (Misiones), San Martín de los Andes (Neuquén) y Rosario (Santa Fe).

Villa Elisa, destacada por sus aguas termales, cuenta con dos sitios turísticos accesibles para visitar, la Estancia Museo “El Porvenir” y el Complejo Termal Villa Elisa. La estancia cuenta con estacionamiento accesible en el ingreso del predio, con su respectiva señalética (figura 5); se han colocado rampas en distintos sectores del establecimiento (figura 6); restando aún por adaptar los sanitarios. En cuanto al material informativo se incorporaron textos en braille (figura 7) para que aquellas personas con discapacidad visual puedan acceder a la información que narra la historia del lugar; todas las salas de exhibición se encuentran ubicadas en planta baja y tienen el espacio necesario para un desplazamiento

cómodo y seguro. Las personas con discapacidad auditiva disponen de videos con lenguaje de señas y subtítulos con imágenes e información general del museo.

Figura 5

Estacionamiento accesible Museo El Porvenir, Villa Elisa



Fuente: <http://www.museoelporvenir.com.ar/>, 2014.

Figura 6

Rampas de ingreso Museo El Porvenir, Villa Elisa



Fuente: <http://www.museoelporvenir.com.ar/>, 2014.

Figura 7

Textos en braille Museo El Porvenir, Villa Elisa



Fuente: <http://www.museoelporvenir.com.ar/>, 2014.

El Complejo Termal Villa Elisa también cuenta con estacionamiento accesible; folletería en braille; cabina telefónica y sanitarios adaptados para personas con discapacidad motriz (figura 8); piscina con plataforma neumática para descenso de sillas de ruedas y rampa de acceso (figura 9); el alojamiento incluye un bungalow acondicionado para personas con discapacidad motriz, auditiva y visual; timbre inalámbrico sonoro y con luces; material audiovisual con lenguaje de señas; silla de ruedas a disposición de quien quiera solicitarla y gastronomía para diabéticos, celíacos o dietas hiposódicas, con previo aviso del visitante.

Figura 8

Sanitario accesible Complejo Termal Villa Elisa



Fuente: <http://www.viasaccesibles.com.ar/>, 2014.

Figura 9

Plataforma neumática Complejo Termal Villa Elisa



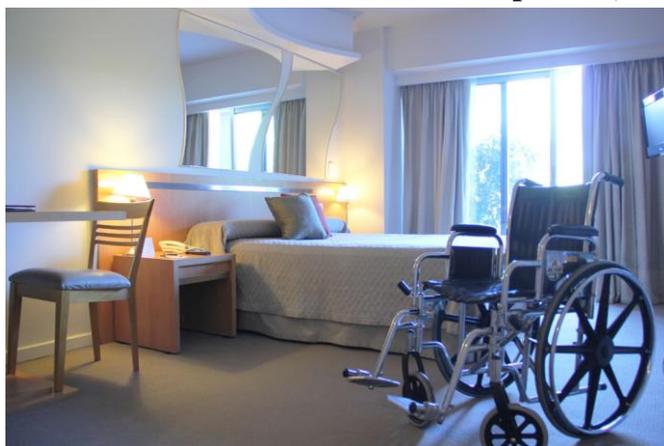
Fuente: <http://www.viasaccesibles.com.ar/>, 2014.

La ciudad de Paraná, destacada por su patrimonio histórico y entorno natural, también ha avanzado mucho en materia de accesibilidad en los últimos años, se han implementado acciones como folletería turística, cartas gastronómicas y diario local en braille; colocación de paneles táctiles en la Plaza 1° de Mayo y exposición de imágenes con sonido e instalación de rampas en distintos sectores de la nueva costanera.

En cuanto a alojamiento se destacan dos hoteles accesibles: Hotel & Spa Maran Suites & Towers y Howard Johnson Plaza Hotel Mayorazgo, los cuales cuentan con habitaciones y sanitarios adaptados para personas con discapacidad motriz; silla de ruedas disponible para quien lo solicite (figura 10); entre otros servicios.

Figura 10

Habitación de hotel con silla de ruedas disponible, Paraná



Fuente: <http://www.viasaccesibles.com.ar/>, 2014.

La ciudad de Puerto Madryn, destacada por ser la puerta de entrada a la Península Valdés y uno de los centros turísticos más importantes de la región, cuenta con servicios de gastronomía, alojamiento y paseos/excursiones accesibles. Nueve sitios conforman la oferta hotelera accesible, incluyendo seis hoteles, dos campings y una estancia. En cuanto a gastronomía, se destaca un restaurante llamado El Almendro, el cual recibe muy buenas críticas y opiniones de conformidad por parte de sus clientes, ya que cuenta con cartas gastronómicas en braille y su ingreso así como los sanitarios están adaptados para el desplazamiento en silla de ruedas.

Entre los paseos y excursiones se encuentra Punta Norte, cuyos senderos son aptos para silla de ruedas e incluye un centro de interpretación que cumple con las normas de accesibilidad vigentes. El Área Natural El Doradillo cuenta con dos miradores accesibles, ubicados uno en Punta Dorado y el otro en Playa Las Canteras, ambos con estacionamiento accesible y pasarela para personas con discapacidad motriz. Caleta Valdés, en tanto, posee un nuevo mirador cuyo sendero fue construido en función de las directrices así como su cartelera interpretativa; también existen cuatro balnearios accesibles para el disfrute de todos los visitantes: Yoaquina, con bajada accesible (figura 11), Frida, Coral y Náutico Bistró.

Federico Bovier (2013), gerente de la Administración del Área Natural Protegida Península Valdés, sostiene que lo único que dificulta que todos los recorridos sean accesibles es la geografía propia del lugar debido a sus acantilados, pero en su mayoría las unidades operativas que conforman la Península cuentan con un área accesible.

Figura 11

Bajada accesible Balneario Yoaquina, Puerto Madryn



Fuente: <http://www.madryn.gov.ar/>, 2014.

La ciudad de Mendoza, se destaca por ser una de las principales capitales vitivinícolas del mundo. En el año 2013 el Ministerio de Desarrollo Social y Derechos Humanos en coordinación con otros organismos públicos, lanzó el Programa Mendoza Accesible, a través del cual se busca promover la inclusión y la accesibilidad para lograr una provincia más integrada. Con este fin se han llevado a cabo importantes acciones, como la colocación de rampas en edificios, cajeros automáticos y ascensores, así como también un mapa digital de la accesibilidad de Mendoza, mediante el cual se muestran los sitios públicos y privados con condición de accesibles, con la aplicación correspondiente para hacer la consulta desde un teléfono celular.

El circuito vivencial accesible en la Plaza Las Heras (figura 12), realizada de manera conjunta con la Secretaría de Bienestar Universitario y alumnos y docentes de la Facultad de Artes y Diseño de la Universidad Nacional de Cuyo, procura generar conciencia y compromiso social, interviniendo determinados espacios urbanos con montajes lúdicos y educativos, donde los ciudadanos tienen que resolver situaciones a las que se deben enfrentar las personas discapacitadas en sus vidas cotidianas.

Los últimos avances en accesibilidad fueron la colocación de rampas en el metrotranvía de la ciudad, semáforos y ciclos de cine para no videntes, así como también alquiler de

bicicletas adaptadas para personas con discapacidad motriz. Respecto a los servicios de alojamiento y gastronomía, se ofrecen 7 hoteles y dos restaurantes con instalaciones accesibles.

Figura 12

Circuito vivencial accesible en Plaza Las Heras, Mendoza



Fuente: <http://www.ciudadeste.com/>, 2014.

La ciudad de Iguazú, destacada por poseer las Cataratas del Iguazú -una de las siete maravillas naturales del mundo- y formar parte de la Triple Frontera compartida con Foz de Iguazú (Brasil) y Ciudad del Este (Paraguay), tiene una amplia oferta hotelera y de entretenimiento adaptada a las personas discapacitadas.

En este sentido, cuenta con 9 hoteles con instalaciones accesibles, de 3 a 5 estrellas. Entre los paseos y excursiones existentes se distingue el del Parque Nacional Iguazú, brindando un acceso totalmente adaptado a personas con algún tipo de discapacidad, con el 90% de los recorridos por el área natural aptos para personas con sillas de ruedas, desde que descienden del vehículo que los transporta al parque hasta su retorno.

La edificación, dentro del área concesionada, posee rampas de acceso, con pavimentación segura para personas con discapacidad motriz y visual; el ancho de las puertas permite el ingreso de las sillas de ruedas y los sanitarios están adaptados; los circuitos ofrecen pasarelas accesibles (figura 13) con rampas de acceso, doble pasamanos en sus barandas, el ancho suficiente para el ingreso de sillas de ruedas y suaves pendientes.

El transporte incluye el famoso Tren Ecológico de la Selva, que posee en cada vagón sitios destinados a sillas de ruedas con asientos rebatibles y piso antideslizante (figura 14), así como carros eléctricos para aquellas personas con dificultades para desplazarse por sus propios medios (figura 15), los mismos se ofrecen de forma gratuita junto a sillas de ruedas especialmente adaptadas a las pasarelas.

A su vez en el telecentro hay una cabina especial con teléfonos para hipoacúsicos; el parque también ofrece maquetas (figura 16), cartelería y cartas gastronómicas en sistema braille. Cabe aclarar que el ingreso para las personas con discapacidad es sin cargo.

Otra de las principales excursiones que se ofrece desde la ciudad de Iguazú son las Ruinas de San Ignacio, donde las personas discapacitadas junto a un acompañante no pagan entrada; la totalidad de su trayecto está acondicionado para ser recorrido en silla de ruedas con rampas de acceso y sanitarios adaptados.

Figura 13

Pasarelas accesibles PN Iguazú



Fuente: <http://www.integrando.org.ar/>, 2014.

Figura 14

Asiento accesible Tren Ecológico de la Selva PN Iguazú



Fuente: <http://www.integrando.org.ar/>, 2014.

Figura 15

Carro eléctrico PN Iguazú



Fuente: <http://www.integrando.org.ar/>, 2014.

Figura 16

Maquetas con sistema braille PN Iguazú



Fuente: <http://www.integrando.org.ar/>, 2014.

La ciudad de San Martín de los Andes, destacada por poseer paisajes naturales únicos del bosque andino-patagónico pertenecientes al Parque Nacional Lanín y ubicada en uno de los extremos del Camino de los Siete Lagos, tiene una amplia y variada oferta hotelera –más de 40 hoteles accesibles- gastronómica –más de 10 restaurantes adaptados- y de paseos/excursiones.

El centro de la ciudad, cuenta en la mayoría de sus esquinas, con rampas y con la señalética correspondiente, cabinas telefónicas con espacio para sillas de ruedas y equipamiento colocado a baja altura; los principales edificios públicos junto a la terminal de ómnibus y el aeropuerto son accesibles, poseen rampas y sanitarios adaptados.

San Martín de los Andes cuenta con seis áreas turísticas a visitar, tres de las cuales poseen espacios accesibles: el Área Lácar, ofrece el paseo Quila Quina con su playa apta para personas con sillas de ruedas, sanitarios accesibles, sendero señalizado y poca pendiente y el paseo Yuco – Lago Nonthue – Hua Hum, que presenta un sendero con suave pendiente permitiendo recorrerlo en silla de ruedas así como un museo en Hua Hum, el Van Dorsser, que es accesible y cuenta con sanitarios adaptados. Por su parte el Área Lanín – Tromen, ofrece en el paseo Lago Tromen y Volcan Lanín, al pie del volcán Lanín, un Centro de Visitantes accesible y sanitarios adaptados, mientras que el paseo Lago Huechulafquen – Volcán Lanín presenta en el ingreso del circuito turístico así como en el área de Puerto Canoa un Centro de Interpretación y Atención al Visitante accesible con sus respectivos sanitarios adaptados.

Finalmente, el Área Centro y Vegas ofrece el Centro de visitantes y Museo del Parque Nacional Lanín, ubicado en un edificio histórico, donde se exhiben antiguos elementos y permite conocer el rol que tuvo el parque en el desarrollo socioeconómico del entonces pueblo de San Martín de los Andes, el Centro de Visitantes es accesible en su acceso y en sus sanitarios dispone de textos en braille y teléfonos para hipoacúsicos. La costanera del lago Lácar, en tanto, permite acceder a ella y a la playa mediante rampas, para disfrutar del lago en toda su plenitud; la Pastera, Museo del Che es otro de los sitios turísticos a visitar, que cuenta con rampa de acceso al salón principal, dos rampas móviles para ingresar a los sanitarios y a la sala de venta. La ciudad posee además un centro cultural, otro de actividades acuáticas y galerías comerciales accesibles.

Dentro de las actividades deportivas se destaca el esquí adaptado en el Cerro Chapelco (figura 17), con un grupo de instructores capacitado para acompañar e instruir a las personas discapacitadas, el equipamiento se adapta a cada necesidad de los visitantes, ya sea una discapacidad motriz, sensorial o intelectual.

Figura 17
Campeonato de esquí adaptado en el Cerro Chapelco



Fuente: <http://eea.chapelco.com/>, 2015.

La ciudad de Rosario, es la tercera ciudad más poblada del país y es un importante centro cultural, financiero, educativo, económico y de entretenimiento, cuenta con una amplia oferta gastronómica y hotelera accesible; entre sus paseos, no se puede dejar de visitar el Monumento Nacional a la Bandera, que cuenta con elevadores móviles para personas con sillas de ruedas o movilidad reducida, información histórica del sitio en sistema braille, una maqueta háptica y audio guías para personas no videntes o con visibilidad reducida, videos con lenguaje de señas y sanitarios accesibles en la Sala de las Banderas y otro en el sector externo del Parque Nacional de la Bandera.

Otro sitio a visitar es el Balneario La Florida, el primer balneario accesible de la provincia; cuenta con silla anfibia (figura 18), sanitarios y vestuarios accesibles, senderos, espacios lúdicos adaptados, cartas gastronómicas en sistema braille en bares y restaurantes; se permite el ingreso con perros lazarillos, estacionamiento señalizado y personal capacitado para la atención a personas con discapacidad.

Dentro de las actividades culturales se destaca el Teatro El Círculo, uno de los principales teatros de ópera de la ciudad, que se distingue por poseer elevadores aptos para sillas de ruedas, permitir el acceso con perros lazarillos, poseer rampas de acceso y sanitarios adaptados.

Figura 18

Silla anfibia en Balneario La Florida, Rosario



Fuente: <http://www.rosarioturaccesible.com/>, 2013.

5. Reflexiones finales

La presente tesina, se elaboró con el propósito de conocer la función social del turismo accesible como política de Estado en la Argentina, como elemento fundamental para la inclusión social de personas discapacitadas. Teniendo como ejes principales el proceso de evolución del turismo accesible como política de inclusión social, la transformación de la oferta turística a partir del proceso de institucionalización de políticas turísticas de accesibilidad en la Argentina y la implementación de las mismas.

Luego de abordar cada uno de ellos se puede afirmar que se alcanzaron los objetivos planteados así como la corroboración de la primera hipótesis, al afirmar que la accesibilidad turística como política de Estado en la Argentina permitió y permite el desarrollo de destinos inclusivos, lo cual fue posible gracias a la gestión de la Dirección Nacional de Calidad Turística (DNCT) incidiendo en la mejora de la calidad de vida de las personas discapacitadas y en sus experiencias turísticas; comprobándose así también la segunda hipótesis elaborada en este trabajo.

La accesibilidad, en la Argentina, ha sido respaldada por un sólido marco legal, a nivel nacional, provincial y municipal, comenzando por la ley de los derechos de las personas con discapacidad N° 24.314, modificada posteriormente por la ley N° 22.431. Por su parte, la Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643, prioriza el disfrute del tiempo libre de este segmento de la demanda e invita a las provincias y/o municipios que consideren como prioridad la atención de los discapacitados a su adhesión mediante una norma local que así lo especifique, mientras que la Ley Nacional de Turismo N° 25.997 establece a la accesibilidad como uno de sus principios rectores.

Desde hace varios años se viene trabajando en pos de un país más inclusivo, protegiendo el derecho de las personas con discapacidad, en el sector privado por medio de ONGs o desde el Estado a nivel nacional, provincial y municipal, elaborando programas de ayuda tendientes a eliminar las barreras arquitectónicas, urbanísticas y comunicacionales que dificultan la inserción social de estas personas. Muchas fueron las herramientas que fomentaron un turismo inclusivo, destacándose el papel del Ministerio de Turismo de la Nación, que junto a otros organismos e instituciones lograron enormes avances en materia de discapacidad y turismo, ambos conceptos totalmente integrados bajo una línea de trabajo bien clara, permitir la inclusión y la igualdad de condiciones para todas las personas y su libre acceso a las actividades turísticas.

Desde la DNCT se implementa un conjunto de herramientas operativas que conforman el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), promoviendo la calidad en las

prestaciones turísticas de todo el país. Una de estas herramientas son las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, con un enfoque exclusivo en el tema, se han elaborado y se implementan en articulación con el Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR), mediante un convenio de colaboración que se ha firmado entre las partes, impulsando de esta forma operadores turísticos más capacitados y responsables de destinos más inclusivos.

A lo largo de la investigación realizada para el presente trabajo, se pudo observar que el camino a la inclusión es largo y por momentos truncado, siendo vital el respaldo económico, político y social, con un trabajo mancomunado de los sectores público y privado, entendiendo que los compromisos tomados deben durar más allá de la gestión de un gobierno y ser permanentes en el tiempo.

Aún queda mucho por hacer para que el turismo accesible sea una realidad tangible en todo el país, sobre todo en sistema de transporte, un tema a incluir en las directrices y que poco a poco va logrando avances a nivel municipal. Las barreras sociales aún persisten, con actitudes discriminatorias, marginales o prejuiciosas, subestimando a las personas discapacitadas, sin tener en cuenta que en verdad tienen aptitudes para desempeñarse en distintas áreas. Muchas veces sucede por falta de información o de interés por informarse, por lo cual es necesario insistir en las acciones de concientización y fortalecimiento de las relaciones interpersonales dentro del tejido social, para conformar un entorno inclusivo. Siendo también elemental el rol de los medios de comunicación para transmitir información, concientizar y evacuar las dudas que se puedan tener al respecto así como un marco educativo adecuado desde el nivel inicial hasta el universitario.

Es necesario avanzar, desde el Estado, con mayores políticas públicas, instrumentadas desde el Ministerio de Turismo de la Nación y de las Secretarías de Turismo provinciales, para lograr una política de inclusión y crecimiento económico equilibrado a nivel país, siendo vital también el apoyo del Consejo Federal de Turismo. Un ejemplo de estas políticas podrían ser mayores líneas de crédito para obtener infraestructuras y equipamientos accesibles, llevadas a cabo por los sectores público y privado, mediante un trabajo interinstitucional. Respecto a las directrices, sería conveniente que la aplicación voluntaria de los prestadores turísticos a las mismas pase a ser, en forma paulatina, obligatoria para todos, mediante la sanción de una ley que así lo indique, respetando y adecuándose a las distintas discapacidades para que todos los destinos de la República

Argentina sean accesibles e inclusivos. De la voluntad de todos depende que el turismo inclusivo en todo el territorio argentino sea una realidad y no un proyecto.

Bibliografía

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*. [En línea]. Madrid: OMT. Disponible en: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486> [septiembre 2015].

AA. VV. (2010). *Manual Especializado de Turismo Accesible* [En línea]. Jaén: FEJIDIF. Disponible en: <http://www.jaenaccesible.org/meta> [agosto 2015].

BARTON, L. (2009). “Estudios sobre discapacidad y la búsqueda de la inclusividad. Observaciones”. En: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría General de Educación y Formación. *Revista de Educación*, N° 349, pp. 137-152. [En línea]. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica. Disponible en: <http://www.revistaeducacion.mec.es/re349/re349.pdf> [agosto 2015].

BLANCO HERRANZ, F.J. (2004). Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística. *Revista de Estudios Turísticos*, N° 160, pp. 5- 29. [En línea]. España: Instituto de Estudios Turísticos. Secretaría General de Turismo. Secretaría de Estado de Turismo y Comercio. Disponible en: <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag5-29-91961.pdf>

BRINCKMANN, W. E. y WILDGEN, J. S. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible». *Cuadernos de Turismo*, N° 11, pp. 41- 58. [En línea]. Rio Grande do Sul: Universidad de Santa Cruz do Sul. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/753849.pdf> [agosto 2015].

CAPECE, G.R. (2012). *Turismo: Gestión de la complejidad – 1ra ED.*- Buenos Aires: Fundación Proturismo.

CONGRESO DE LA NACIÓN ARGENTINA. (2002). Ley N° 25.643: Ley Nacional de Turismo Accesible. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=77719> [agosto 2015].

DARCY, S. y DICKSON, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences, *Journal of Hospitality and Tourism Management*. Citado en: Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible –*

Definición y contexto. [En línea]. Madrid: OMT. Disponible en: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486> [septiembre 2015].

DURKHEIM, E. (1987). *La División del Trabajo Social*. Madrid: Editorial Akal, Segunda Edición.

ESCAP. (2009). Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific. Citado en: Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto.* [En línea]. Madrid: OMT. Disponible en: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486> [septiembre 2015].

ESCOLA DE GENTE- COMUNICAÇÃO EM INCLUSÃO. (2002). *Manual da Mídia Legal. Comunicadores pela Inclusão.* [En línea]. Río de Janeiro: VWA Editora. Disponible en: <http://www.escoladegente.org.br/recursos/documentos/mml1/mml1.pdf> [agosto 2015].

FERNÁNDEZ ALLES, M.T. (2009). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinaria*, N° 9, pp. 212-215. [En línea]. Disponible en: <http://www.eumed.net/entelequia/pdf/2009/e09a11.pdf> [agosto 2015].

GRÜNEWALD, L.A. (2010). “La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda”. En: GRÜNEWALD, L.A. (comp.). (2010). *Seguridad Turística. Municipio, Turismo & Seguridad.* [En línea]. Buenos Aires: Turismo para Todos, pp. 19–33. Disponible en: http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf [marzo 2016].

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C. y BAPTISTA LUCIO, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. México D.F.: MC Graw – Hill Interamericana.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. (2000). *Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud 1999.* [En línea]. Madrid: Subdirección General de Difusión Estadística. Disponible en: <http://www.ine.es/prodyser/pubweb/discapa/disctodo.pdf> [agosto 2015].

LIENDRO, C. (2013). *Discapacidad y sociedad. ¿Qué formas de interpretación y compromiso adquieren los nuevos conocimientos sobre discapacidad?* [En línea]. Disponible en: <https://areaesysm.files.wordpress.com/2013/04/discapacidad-y-sociedad.pdf> [agosto 2015].

- LÓPEZ DE ÁVILA MUÑOZ, A. (2012). *Un marco ético para el turismo sustentable*. Ponencia presentada en el “II Congreso Internacional de Ética y Turismo de la OMT”. [En línea]. Ecuador, Quito. Disponible en: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/2nd_ethics_congress_quito_ecuador_2012_2session_lopezdeavila_seggitur_es.pdf [noviembre 2015].
- MARCOS PÉREZ, D. y GONZÁLEZ VELASCO, D.J. (2003). Turismo Accesible: Hacia un turismo para todos. *Cermi.es*, N° 4. [En línea]. Madrid: CERMI. Disponible en: <http://www.cermi.es/es-ES/ColeccionesCermi/Cermi.es/Lists/Coleccion/Attachments/51/4TurismoAccesible.pdf>
- MÉNDEZ, J.L. (2000). La política pública como variable dependiente: hacia un análisis más integral de las políticas públicas. *Foro Internacional*, 1 (33), pp. 111-144. México: El Colegio de México.
- MÉNY, Y. & THOENIG, J.C. (1992). *Políticas Públicas*. Salvador del Carril, (trad.). Barcelona: Editorial Ariel, S.A. (Obra original publicada en 1989). [En línea]. Disponible en: <http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/LAS%20POLITICAS%20PUBLICAS.pdf> [mayo 2016].
- MILCHER, S. & IVANOV, A. (2008). Inclusión social y desarrollo humano. *Entendiendo el DH*, (16), pp. 1-3. PNUD: Redes IDH.
- MILLÁN ESCRICHE M. (2010). Turismo Accesible/Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad. *Grand Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*. [En línea]. Murcia: Escuela Universitaria de Turismo, Universidad de Murcia, N° 2, pp. 101-126. <http://www.eutm.es/revista/numero2/pdf/Articulo6.pdf> [septiembre 2015].
- MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN. (2010). *Directrices Accesibilidad en Servicios Turísticos y Guía de Autoevaluación*. [En línea] -1ra ED- Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ministerio de Turismo de la Nación. Disponible en: <file:///C:/Users/Jimena/Downloads/Directrices%20de%20Accesibilidad%20para%20Servicios%20Tur%C3%ADscos.pdf> [enero 2016].
- MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN. (2011). *Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Actualización 2011-2020*. [En línea]. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ministerio de Turismo de la Nación. Disponible en: https://issuu.com/asap1/docs/planfederal_estrategico_deturismosustentable/86 [enero 2016].

MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN. (2011). *Plan Operativo Anual (POA), 2012*. [En línea]. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ministerio de Turismo de la Nación. Disponible en: <http://www.turismo.gov.ar/frontend/documents/pfets2020planoperativo2012-20150824.pdf> [enero 2016].

MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN. (2015). *El Caso Argentino – El Turismo como Política de Estado – Manual Didáctico*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ministerio de Turismo de la Nación.

MORALES, S. (2002). *Psicosociología del Turismo*. [En línea]. España: Universidad de Alicante. Disponible en: <http://www.semae.es/wp-content/uploads/2009/11/Psicosociologia-Turismo.pdf> [marzo 2016].

NATERAS GONZÁLEZ, M. (2006). Las políticas públicas: ¿Discurso o realidad? *Espacios Públicos*, N° 17, (9), pp. 252-274. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México.

OFICINA DE ESTADÍSTICA DE LA UNIÓN EUROPEA. (1996). *Eurostat. Your key to European statistics*. [En línea]. Disponible en: <http://ec.europa.eu/eurostat/> [agosto 2015].

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. [En línea]. Nueva York: Sede de las Naciones Unidas. Disponible en: <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf> [julio 2015].

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS. (2015). *Personas con discapacidad*. [En línea]. Washington D.C.: OEA. Disponible en: <http://www.oas.org/es/sedi/ddse/paginas/index-4.asp> [julio 2015].

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. [En línea]. Malta: OMS. Disponible en: http://www.who.int/iris/bitstream/10665/75356/1/9789240688230_spa.pdf [marzo 2016].

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto*. [En línea]. Madrid: OMT. Disponible en: <http://www.accessibletourism.org/resources/manualturismoaccemoduloipruebadia14final1revisadov2.pdf> [agosto 2015].

PODER EJECUTIVO NACIONAL. (1981). Ley N° 22.431: Sistema de Protección Integral de las Personas Discapacitadas. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/20000-24999/20620/norma.htm> [agosto 2015].

REYES, E.G. (2008). La paradoja del Turismo Accesible. El caso de San Martín de los Andes, Provincia de Neuquén, en la Patagonia Argentina. Análisis de las percepciones de la comunidad local sobre la discapacidad y el turismo accesible. (Tesina de grado). [En línea]. Universidad Nacional del Comahue. Neuquén, Argentina. Disponible en: [http://170.210.83.98:8080/jspui/bitstream/123456789/321/1/Reyes la paradoja del turismo accesible.pdf](http://170.210.83.98:8080/jspui/bitstream/123456789/321/1/Reyes%20la%20paradoja%20del%20turismo%20accesible.pdf) [octubre 2015].

RODRIGUEZ SANCHEZ, I. (2015). Política Turística e Innovación en España: Teoría y Práctica. (Tesis doctoral). [En línea]. Alicante: Universidad de Alicante. Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas. Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/49975> [noviembre 2015].

SAAVEDRA, A.A. (2001). Discapacidad: Exclusión/Inclusión. *Revista Mad*, N° 5. [En línea]. Santiago de Chile: Ediciones Mad. Universidad de Chile. Disponible en: <http://www.independentliving.org/docs7/saavedra200109.html> [noviembre 2015].

SCHENKEL, E. y ALMEIDA GARCÍA, F. (2015). La política turística y la intervención del Estado. El caso de Argentina. [En línea]. *Perfiles Latinoamericanos*, N° 46, (23), pp. 197-221. México D.F.: Flacso México. Disponible en: <http://www.repotur.gov.ar/bitstream/handle/123456789/4692/articulo%20perfiles.pdf?sequence=1> [noviembre 2015].

SERVICIO NACIONAL DE REHABILITACIÓN (SNR). (2015). *Turismo Accesible*. [En línea]. Disponible en: <http://www.snr.gob.ar/turismo-accesible> [diciembre 2015].

SHALOCK, L.R. (1999). *Hacia una nueva concepción de la discapacidad*. [En línea]. Ponencia presentada en las III Jornadas Científicas de Investigación sobre Personas con Discapacidad. España, Salamanca: Universidad de Salamanca. Disponible en: <http://campus.usal.es/~inico/investigacion/jornadas/jornada3/actas/conf6.pdf> [agosto 2015].

TURISMO ACCESIBLE. (2001). Sistema integral de información para implementar un turismo para todos. [En línea]. Disponible en: http://www.turismoaccesible.com.ar/turismo/pcr_discap_temporal.htm [mayo 2016].

VELASCO GONZÁLEZ, M. (2011). La política turística. Una arena de acción autónoma. *Cuadernos de Turismo*. Murcia: Universidad de Murcia, N° 27, pp. 953- 969.

WALLINGRE, N. y VILLAR, A. (2009). *Desarrollo y gestión de destinos turísticos. Políticas y Estrategias*. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes Editorial – 1ra Ed.

WLRA, World Leisure and Recreation Association. (1993). *Carta Internacional para la Educación del Ocio*. [En línea]. Jerusalén: WLRA. Disponible en: <http://www.asociacionotium.org/wp-content/uploads/2009/03/carta-de-la-educacion-del-ocio.pdf> [noviembre 2015].

Sitios web consultados:

Ciudad Este – Diario digital de la zona este de Mendoza, <http://www.ciudadeste.com/>

Escuela de esquí adaptado en Chapelco, <http://eea.chapelco.com/>

Integrando, <http://www.integrando.org.ar/>

Municipalidad de Puerto Madryn, <http://www.madryn.gov.ar/>

Museo El Porvenir <http://www.museoelporvenir.com.ar/>

Rosario Turismo Accesible, <http://www.rosarioturaccesible.com/>

Municipalidad de San Martín de los Andes, <http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/>

Vías Accesibles - Portal de Turismo Accesible, <http://www.viasaccesibles.com.ar/>

Anexos

Anexo N° 1

Tabla V

Tasas de prevalencia de la discapacidad para los umbrales de 40 y 50 puntos derivadas de los niveles de funcionamiento en múltiples dominios en 59 países, por nivel de ingreso del país, género, edad, lugar de residencia y riqueza⁷

Subgrupo de población	Umbral de 40 puntos			Umbral de 50 puntos		
	Países de ingreso alto (error estándar)	Países de ingreso bajo (error estándar)	Todos los países (error estándar)	Países de ingreso alto (error estándar)	Países de ingreso bajo (error estándar)	Todos los países (error estándar)
Género						
Hombres	9,1 (0,32)	13,8 (0,22)	12,0 (0,18)	1,0 (0,09)	1,7 (0,07)	1,4 (0,06)
Mujeres	14,4 (0,32)	22,1 (0,24)	19,2 (0,19)	1,8 (0,10)	3,3 (0,10)	2,7 (0,07)
Grupo etario						
18-49	6,4 (0,27)	10,4 (0,20)	8,9 (0,16)	0,5 (0,06)	0,8 (0,04)	0,7 (0,03)
50-59	15,9 (0,63)	23,4 (0,48)	20,6 (0,38)	1,7 (0,23)	2,7 (0,19)	2,4 (0,14)
60 años o más	29,5 (0,66)	43,4 (0,47)	38,1 (0,38)	4,4 (0,25)	9,1 (0,27)	7,4 (0,19)
Lugar de residencia						
Zona urbana	11,3 (0,29)	16,5 (0,25)	14,6 (0,19)	1,2 (0,08)	2,2 (0,09)	2,0 (0,07)
Zona rural	12,3 (0,34)	18,6 (0,24)	16,4 (0,19)	1,7 (0,13)	2,6 (0,08)	2,3 (0,07)
Quintil de riqueza						
Q1 (más pobre)	17,6 (0,58)	22,4 (0,36)	20,7 (0,31)	2,4 (0,22)	3,6 (0,13)	3,2 (0,11)
Q2	13,2 (0,46)	19,7 (0,31)	17,4 (0,25)	1,8 (0,19)	2,5 (0,11)	2,3 (0,10)
Q3	11,3 (0,29)	18,3 (0,30)	15,9 (0,25)	1,1 (0,14)	2,1 (0,11)	1,8 (0,09)
Q4	8,8 (0,36)	16,2 (0,27)	13,6 (0,22)	0,8 (0,08)	2,3 (0,11)	1,7 (0,08)
Q5 (más rico)	6,5 (0,35)	13,3 (0,25)	11,0 (0,20)	0,5 (0,07)	1,6 (0,09)	1,2 (0,07)
Total	11,8 (0,24)	18,0 (0,19)	15,6 (0,15)	2,0 (0,13)	2,3 (0,09)	2,2 (0,07)

Fuente: OMS-Informe Mundial sobre la Discapacidad, 2011: 31.

⁷ “Las tasas de prevalencia se han estandarizado según la edad y el género. Los países se dividen en países de ingreso bajo y países de ingreso alto, de acuerdo con su ingreso nacional bruto (INB) per cápita en 2004. El punto de división es un INB de US\$ 3.255”. OMS-Informe Mundial sobre la Discapacidad (2011:31).

Anexo N° 2

Tabla VI

Prevalencia estimada de la discapacidad moderada y grave, por región, género y edad, en base a las estimaciones del estudio Carga Mundial de Morbilidad del 2004⁸

Género/Grupo etario	Porcentaje							
	A nivel mundial	Países de ingreso alto	Países de ingreso bajo y mediano, región de la OMS					
			África	Las Américas	Asia sudoriental	Europa	Mediterráneo oriental	Pacífico occidental
Discapacidad grave								
Hombres								
0-14 años	0,7	0,4	1,2	0,7	0,7	0,9	0,9	0,5
15-59 años	2,6	2,2	3,3	2,6	2,7	2,8	2,9	2,4
> 60 años	9,8	7,9	15,7	9,2	11,9	7,3	11,8	9,8
Mujeres								
0-14 años	0,7	0,4	1,2	0,6	0,7	0,8	0,8	0,5
15-59 años	2,8	2,5	3,3	2,6	3,1	2,7	3,0	2,4
> 60 años	10,5	9,0	17,9	9,2	13,2	7,2	13,0	10,3
Todas las personas								
0-14 años	0,7	0,4	1,2	0,6	0,7	0,8	0,9	0,5
15-59 años	2,7	2,3	3,3	2,6	2,9	2,7	3,0	2,4
> 60 años	10,2	8,5	16,9	9,2	12,6	7,2	12,4	10,0
> 15 años	3,8	3,8	4,5	3,4	4,0	3,6	3,9	3,4
Todas las edades	2,9	3,2	3,1	2,6	2,9	3,0	2,8	2,7
Discapacidad moderada y grave								
Hombres								
0-14 años	5,2	2,9	6,4	4,6	5,3	4,4	5,3	5,4
15-59 años	14,2	12,3	16,4	14,3	14,8	14,9	13,7	14,0
> 60 años	45,9	36,1	52,1	45,1	57,5	41,9	53,1	46,4
Mujeres								
0-14 años	5,0	2,8	6,5	4,3	5,2	4,0	5,2	5,2
15-59 años	15,7	12,6	21,6	14,9	18,0	13,7	17,3	13,3
> 60 años	46,3	37,4	54,3	43,6	60,1	41,1	54,4	47,0
Todas las personas								
0-14 años	5,1	2,8	6,4	4,5	5,2	4,2	5,2	5,3
15-59 años	14,9	12,4	19,1	14,6	16,3	14,3	15,5	13,7
> 60 años	46,1	36,8	53,3	44,3	58,8	41,4	53,7	46,7
> 15 años	19,4	18,3	22,0	18,3	21,1	19,5	19,1	18,1
Todas las edades	15,3	15,4	15,3	14,1	16,0	16,4	14,0	15,0

Fuente: OMS-Informe Mundial sobre la Discapacidad, 2011: 33.

⁸ Los países de ingreso alto tuvieron un INB per cápita de US\$ 10.066 o más en 2004, según estimaciones del Banco Mundial. Los países de ingreso bajo y mediano tuvieron un INB per cápita inferior a US\$10.066 en 2004, según estimaciones del Banco Mundial.

Anexo N° 3

Entrevista al Dr. Gonzalo Casanova Ferro, Subsecretario de Calidad Turística, Ministerio de Turismo de la Nación

¿Cuál es el rol de la Dirección Nacional de Calidad Turística en las políticas de accesibilidad turística?

La Dirección Nacional de Calidad Turística (DNCT), dependiente de la Subsecretaría de Calidad Turística del Ministerio de Turismo de la Nación, está comprometida con una gestión basada en la sustentabilidad, la accesibilidad, la excelencia, la innovación y la mejora continua. Diseña, implementa y difunde mediante planes y programas, acciones tendientes a promover una eficiente administración de productos y servicios turísticos, en pos de la competitividad de los destinos, sostenida en la calidad y en la formación integral de las personas.

En este sentido, la DNCT orienta las políticas de accesibilidad turística por medio de sus dos direcciones. En lo referido a la Dirección de Calidad, a través de la implementación de un conjunto de herramientas operativas del Sistema Argentino de Calidad Turística, (SACT). Por su parte, la Dirección de Formación en Turismo a través del Plan Federal de Capacitación (PFC), tiene como finalidad el fortalecimiento de la gestión de la formación en el sector turístico, a través del acompañamiento institucional y acciones de capacitación en todo el territorio nacional, con una mirada inclusiva y federal.

¿Existen acciones concretas en este sentido? ¿Cuáles?

Si, existen acciones concretas en este sentido. Las herramientas del SACT contemplan de forma transversal recomendaciones a aplicar en materia de accesibilidad turística y una de ellas tiene un enfoque exclusivo en el tema: las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, las cuales se han elaborado y se implementan articuladamente con el Servicio Nacional de Rehabilitación, gracias a un convenio de colaboración que se ha firmado entre las partes. Los objetivos específicos de esta herramienta son:

- Proveer un marco de referencia para la optimización de la prestación de los servicios destinados a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, actuando sobre problemáticas específicas, para una gestión que tienda hacia la excelencia.
- Establecer una normativa específica para la gestión de la calidad que promueva el mejoramiento de los servicios.

- Buscar la inclusión de todos los usuarios, promoviendo de manera integral la satisfacción de los mismos y facilitando la participación en las actividades que se desarrollen en los establecimientos.
- Orientar las intervenciones físicas que se han de considerar para la adaptación de los espacios, de manera que no constituyan barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Proponer tipos de soluciones que se puedan realizar para lograr la inclusión de la totalidad de los usuarios.
- Propender a la concientización y capacitación de los recursos humanos sobre las formas de atención y trato hacia las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, a los fines de la atención debida al usuario.
- Proponer acciones de concientización de los diversos actores involucrados en la actividad.

A su vez, la Dirección de Formación en Turismo, realiza acciones de capacitación, concientización y acompañamiento institucional orientadas a fortalecer las habilidades estratégicas para el sector de los trabajadores, prestadores, emprendedores, agentes públicos y a la red de actores nacional e internacional, vinculados a la capacitación en el sector turístico.

El equipo de coordinación y facilitación del Proyecto está conformado por miembros de la Dirección de Formación en Turismo, así como por profesionales asociados y contratados específicamente para realizar el dictado de las acciones de capacitación.

¿Qué resultados ha alcanzado la Dirección Nacional de Calidad Turística en materia de Accesibilidad?

Además de la elaboración de los manuales de Directrices de Accesibilidad para Alojamientos y Servicios, en conjunto con sus Guías de Autoevaluación, para el caso de Alojamientos se ha elaborado un manual de aplicación, el cual es un documento orientador, que profundiza las recomendaciones, orienta posibles intervenciones físicas para adaptar los espacios disponibles y propone alternativas para la implementación de las directrices.

Estas Directrices han sido elaboradas con la convicción de acercar una herramienta de utilidad y ágil aplicación a las diversas realidades por las cuales atraviesan los diferentes

destinos del territorio nacional. En este contexto, resulta clave la intervención de los diferentes actores vinculados directa e indirectamente a la actividad turística, quienes participan de forma voluntaria.

Durante el proceso de implementación se conforma un equipo técnico implementador, el cual tiene a cargo el asesoramiento a cada actor, orientándolo en las intervenciones físicas que debieran ser consideradas para la adaptación de los espacios de manera que no constituyan barreras arquitectónicas para las personas con movilidad reducida. En este sentido, se realizan talleres de sensibilización teóricos vivenciales, donde se introduce al personal de atención al público en el turismo accesible, las distintas discapacidades, el trato inclusivo y luego experimentan la discapacidad visual, motriz y auditiva en primera persona. De esta manera, se logra una mayor comprensión de los asistentes en cuanto a la temática abordada y el compromiso para los trabajos a realizar.

Quienes logran demostrar en una posterior evaluación cumplir con los parámetros de los cuatro ejes desarrollados en las Directrices: a) de accesibilidad arquitectónica; b) de comunicación, c) de iluminación y señalética y d) de seguridad y capacitación del personal; reciben un distintivo, el cual además de ser un reconocimiento, es un valor agregado que posiciona a las empresas y servicios, distinguiéndolos frente a la demanda y otorga al potencial turista fiabilidad al momento de su elección por un lugar accesible.

Se destacan los siguientes resultados:

- Más de 70 técnicos formados.
- Más de 25 ciudades de 17 provincias implementaron el programa.
- Más de 400 prestadores turísticos han adherido al programa, logrando la distinción un aproximado de 170 de ellos.
- Más de 100 servicios turísticos accesibles, entre los cuales podemos enunciar: espacios recreativos, gastronómicos, culturales y naturales, entre otros.

Entendiendo la importancia que tiene en la formación turística, en el nivel medio del sistema educativo, la concientización para la inclusión, desde la Dirección de Formación, se elaboró una propuesta destinada a jóvenes que estén transitando sus estudios en la escuela secundaria. Para ello se diseñó un recurso didáctico que permite el abordaje de contenidos del turismo: tres videos debate y un manual para el docente. Utilizando como disparador el recurso del video debate, se propone trabajar en Jornadas

educativas con instituciones de nivel medio a partir del caso que plantee la problematización sobre los siguientes ejes:

- Turismo, Empleo y Jóvenes
- Turismo y Patrimonio
- Turismo e Inclusión Social

Esta metodología busca involucrar a los estudiantes desde un lenguaje y una trama que los interpele directamente, para que ellos puedan conceptualizar las diferentes temáticas ligadas al turismo sustentable.

Así es como en el marco de la propuesta Coordinadas para pensar el turismo con los jóvenes, se diseñó el video didáctico sobre el eje de turismo e inclusión social: turismo con barreras vs turismo para todos.

Se realizaron dos experiencias en territorio:

- Abril 2015 Salta Capital: dos escuelas secundarias: 120 estudiantes alcanzados.
- Mayo 2015 Misiones, localidad de Salto Encantado: una escuela de nivel medio: 63 estudiantes alcanzados.

Se utilizó el mismo video debate para la capacitación para docentes del nivel medio del Programa Nuestra Escuela en articulación con el Ministerio de Educación de la Nación. de octubre a diciembre de 2015, 265 docentes alcanzados.

En conjunto con el Servicio Nacional de Rehabilitación se ha desarrollado una propuesta educativa virtual, denominada Accesibilidad Turística, la cual tiene por objeto acercar a los participantes a los conceptos de discapacidad y accesibilidad para una mejor comunicación y atención de las personas. Además, el curso brinda herramientas para adquirir conocimientos para una plena accesibilidad en el ámbito de los establecimientos turísticos.

Se realizó para fines de 2015 una sola edición en el Campus Mintur, obteniendo como resultado 61 inscriptos y 31 aprobados. Valorándose el porcentaje de participación, por la altura del año y la modalidad del curso, los resultados de la encuesta de satisfacción han sido muy gratificantes.

Para este año tendremos dos ediciones del mismo curso. Se estima que se anoten 50 participantes en cada uno.

Otra de las acciones fue por medio del portal en Capacitaciones Plus, un espacio donde compartimos micro producciones que realizamos en video, con expertos nacionales e internacionales que nos brindan generosamente sus conocimientos en temáticas de

actualidad. En Febrero de 2015, Accesibilidad en Turismo fue la temática tratada donde luego se abrió un foro para formular las preguntas e inquietudes sobre el tema. El video tiene en youtube alrededor de 400 reproducciones.

Además, en el marco de un trabajo conjunto con el Centro de Innovación en Tecnología y Pedagogía (CITEP) de la Universidad de Buenos Aires, se han elaborado dos simulaciones de casos en el entorno USINA: “Estrategias de desarrollo para municipios turísticos” y “Accesibilidad turística”. USINA es un entorno digital para acompañar la enseñanza, usando la metodología de casos simulados para complementar el aprendizaje en el aula, procurando enriquecer las prácticas de enseñanza del nivel superior en turismo. Fue presentado en Noviembre de 2015 y está a disposición de los docentes para este año 2016. Además, entre varias acciones en procura de la mejora de la accesibilidad turística, la Dirección Nacional de Calidad Turística ha gestionado:

- Colocación de aro magnético en auditorio “Antonio Torrejón” del Ministerio de Turismo de la Nación, Suipacha 1111, piso 13.
- Auspicio para la realización de un Manual con Recomendaciones en Sistema Braille para la seguridad y autonomía de las personas con discapacidad visual en los alojamientos turísticos, elaborado por APANOVI.
- En conjunto con el Ministerio de Turismo de Entre Ríos, se diseñó un Manual de Manipulación de Alimentos para Celíacos. Destinado a Establecimientos Gastronómicos en Servicios Turísticos.
- Se brindó apoyo económico a la Biblioteca Argentina para Ciegos (BAC) a la cual se solicitó en tres oportunidades la impresión de folletos turísticos en sistema Braille, con letra macrotipo e imágenes, con la información más relevante de las regiones turísticas de nuestro país, totalizando una distribución de 3.400 folletos.
- Se elevó plantilla de la totalidad de las páginas Web del Ministerio y las respectivas a los organismos oficiales de turismo de las 24 jurisdicciones nacionales, las cuales han sido evaluadas por el Centro de Referencia en Accesibilidad Web (CRAW) perteneciente a la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI) dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, a los fines de informar y sensibilizar sobre las necesidades de adecuación a la nueva normativa que reglamenta a la Ley 26.653, Ley de Acceso a la Información de las páginas Web, dada la necesidad de facilitar el acceso a los contenidos

de los sitios Web a todas las personas con discapacidad y así garantizarles la igualdad real de oportunidades y trato, evitando todo tipo de discriminación.

- Se incorporaron recomendaciones en materia de accesibilidad, a los expedientes de concesión de servicios de las unidades turísticas de Chapadmalal y Embalse Río Tercero, Córdoba, para las futuras licitaciones.

- Se brindó apoyo económico a la ONG Cilsa, para valiosas publicaciones, adquisición de productos y a inicios de 2015, para la adquisición de dos sillas anfibia, las cuales fueron destinadas a la unidad turística de Chapadmalal.

- Se brindó apoyo para la adquisición de otras dos sillas anfibia para dar respuesta a la solicitud realizada por instituciones de bien público de Villa La Angostura, provincia de Neuquén, de forma de poder contribuir a la accesibilidad de las playas del Parque Nacional Nahuel Huapi para aquellas personas con movilidad reducida que encontraban su acceso restringido.

¿Qué alcance tiene el establecimiento del turismo accesible como política de Estado?

El Ministerio de Turismo de la Nación, como máximo organismo referente de la actividad a nivel nacional, fomenta la puesta en valor y desarrollo de atractivos, productos, servicios y destinos turísticos en todo el territorio argentino, que atiendan a la plena integración, desde lo funcional y lo psicológico, de las personas con discapacidad.

En la República Argentina se ha contemplado el tema de la “Accesibilidad” en leyes nacionales, provinciales y en determinadas ordenanzas municipales. Desde la promulgación de la Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643 y la Ley Nacional de Turismo N° 25.997, se ha jerarquizado la valoración del uso y goce del tiempo libre por parte de las personas con discapacidad. Prueba de ello, es la formalización de la Accesibilidad como uno de los principios rectores, propuesto por el último plexo normativo mencionado, el cual establece “propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades”.

Anexo N° 4

Entrevista al Lic. Iván Ravlic. Coordinador del Programa Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos de la Subsecretaría de Calidad Turística del Ministerio de la Nación.

¿Cuántas y cuáles provincias y/o destinos distinguieron como accesibles?

En principio, es bueno aclarar que las provincias son quienes nos deben solicitar la implementación del Programa, hace algunos años todas las provincias adhirieron formalmente al Sistema Argentino de Calidad Turística, SACT, donde brindaron conformidad al mismo en cuanto a sus objetivos y metodología, sabiendo que para ejecutar alguno de los programas debían realizar la solicitud del mismo mediante nota formal. Una vez aprobada la solicitud y definidas las localidades a implementar, se solicita la adhesión municipal al programa, la cual se realiza a través de la firma del Intendente.

La distinción que se otorga hoy en día, no es al destino, sino a los prestadores turísticos que adhieren y cumplen satisfactoriamente con los estándares establecidos, claro que cuanto mayor cantidad y diversidad de prestadores turísticos distinguidos por destino, más se conforma la idea de destino turístico accesible.

Se ha implementado la herramienta satisfactoriamente en 14 provincias y en algunos casos puntuales de la Ciudad de Buenos Aires. El siguiente es el detalle:

- La Rioja: Parque Nacional Talampaya y su concesión Rolling Travel. 2 distinguidos.
- Entre Ríos: Villa Elisa, Gualeguaychú y San José. 23 distinguidos
- Buenos Aires: CABA, Mar del Plata, Villa Gesell, San Antonio de Areco y Escobar. 36 distinguidos
- Chubut: Puerto Madryn, Puerto Pirámides, Esquel y Trevelin. 25 distinguidos
- Neuquén: San Martín de los Andes. 15 distinguidos.
- Misiones: Iguazú y Posadas. 8 distinguidos.
- Tierra del Fuego: Ushuaia. 10 distinguidos.
- San Juan: ciudad capital y alrededores. 5 distinguidos
- Jujuy: San Salvador de Jujuy, Tilcara y Tumbaya. 4 distinguidos
- Río Negro: Bariloche. 8 distinguidos

- Santa Fe: Rosario. 18 distinguidos
- Tucumán: San Miguel de Tucumán. 7 distinguidos
- Santa Cruz: Río Gallegos. 3 distinguidos
- Salta: ciudad Capital. 7 distinguidos

Se pueden ver las organizaciones distinguidas vigentes en el directorio de <http://www.calidadturistica.gob.ar/>

¿Existen registros de evolución de llegada de turistas discapacitados en destinos que cuentan con la distinción de accesibles?

Desde el Ministerio de Turismo de la Nación no llevamos esa estadística. Sí informalmente nos han comentado los referentes locales en algunos casos, que no saben si es que posterior a la implementación del programa llegan más personas con discapacidad o es que ahora prestan más atención dada la sensibilización que han adquirido en el tema.

Claro que en otros casos han valorado también las mejoras en accesibilidad, no sólo para las personas con discapacidad, sino también para recibir adultos mayores, mujeres embarazadas que sienten mayor seguridad, por ejemplo en una habitación con características accesibles.

¿Cuáles considera que son las acciones pendientes para mejorar la accesibilidad de los destinos de Argentina?

Sin lugar a dudas el tema transporte es una gran deuda en todas sus categorías y distancias, marítimo, aéreo y terrestre en corta, media y larga distancia. Lentamente en Argentina comienzan a verse algunos casos municipales en los cuales han licitado, por ejemplo licencia para taxis accesibles o algunos pocos transportes receptivos accesibles.

La concienciación y sensibilización de la sociedad debe ser una constante necesaria para evitar las llamadas barreras sociales, como conductas de discriminación, marginación, burla, compasión, prejuicios y mitos que aún siguen influyendo fuertemente en las relaciones entre personas con y sin discapacidad, a la vez que influyen en el comportamiento del hombre para conformar el entorno material, originando las barreras físicas.

¿En la prestación de qué servicio hay mayor accesibilidad? ¿Y en cuál falta profundizar?

La accesibilidad debería ser una sola, es o no es accesible, no mayor o menor. Sino estaríamos hablando de la practicabilidad del lugar. En cuanto a la pregunta es muy relativa a cómo se ha pensado el servicio desde su fase de diseño, más allá de su tipo. Sí podría decirse que hay algunos servicios más sencillos, o menos complejos que otros para adaptarse, por ejemplo un restaurante u oficina de informes puede resultar más sencillo que un alojamiento, pero como dijimos todo es relativo.

Como mencionamos en la anterior pregunta falta profundizar en el transporte turístico accesible. Un tema que no está incluido en las Directrices.

¿Se realizan con frecuencia capacitaciones al personal sobre las distintas discapacidades?

Es un requisito para obtener la distinción de este programa que al menos el 50% del personal con atención al público de las organizaciones adheridas, participe de los talleres teórico-vivenciales destinados a la mejora en la calidad de atención a las personas con discapacidad.

¿Qué papel desempeña la seguridad turística en el turismo accesible?

Van de la mano, ya que un entorno accesible justamente brinda mayor seguridad en el uso, reduciendo el riesgo de probabilidad de accidentes. Las Directrices están compuestas por 4 ejes que hacen referencia a la Arquitectura, la Comunicación, Iluminación y Señalización, la Capacitación del Personal y la Seguridad.

A su vez, es trascendental disponer de determinados elementos de seguridad cuando pensamos en accesibilidad, por ejemplo un timbre de emergencia en un sanitario accesible, por si la persona tiene algún inconveniente y cae al realizar la transferencia; una alarma sonora-lumínica en la habitación de un hotel, si pensamos en una persona con discapacidad auditiva allí alojada; un procedimiento de evacuación considerando las distintas discapacidades para actuar en caso de siniestro; etc.

Anexo N° 5

Entrevista a la Lic. Águeda Fernández. Docente en la Universidad Nacional de Quilmes.

¿Considera inclusiva a la política turística argentina? ¿Ha notado cambios notorios en los últimos años?

En el año 2007 se firmó un convenio de cooperación entre la entonces Secretaria de Turismo de la Nación (hoy Ministerio) y el Servicio Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud de la Nación, con el objetivo de asegurar a las personas con discapacidad, con movilidad y/o comunicación reducida y limitaciones temporarias la plena accesibilidad al turismo. Argentina logra presentar un año después las Directrices de Accesibilidad para Alojamientos Turísticos. En el año 2010, con la colaboración varios organismos, se elaboraron las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos.

Estas últimas, pueden aplicarlas aquellos proveedores de servicios turísticos que pertenezcan a la administración pública o privada, que aspiran a aumentar la satisfacción del cliente y de los grupos de interés implementando prácticas de calidad en los sitios específicos en estudio como: espacios recreativos o deportivos, espacios gastronómicos: conformado por áreas gastronómicas y restaurantes, espacios culturales, espacios naturales, y espacios turísticos.

Con las Directrices de Accesibilidad se han logrado la distinción un total de 189 prestaciones turísticas. Aun falta mucho por trabajar, las directrices no son obligatorias, sabemos que tenemos leyes que van por encima de cualquier norma nacional sobre la accesibilidad como la convención internacional de derechos de la persona con discapacidad.

¿Cuál es el perfil del turista con discapacidad/es?

Es necesario hacer notar, en primer lugar, que dentro del segmento de las Personas con discapacidad, se dan toda clase de motivaciones para el viaje o el turismo, como es lógico y por tanto, es seguro que los clientes demandarán toda clase de productos y servicios.

Lo que hace que puedan ser considerados como un segmento del mercado, son, no sus motivaciones, sino sus necesidades específicas comunes.

Pero a efectos del trato con estos clientes con discapacidad, lo más importante son las características comunes a su mentalidad.

Dentro de este segmento, existen y han de ser atendidas personas con personalidades absolutamente diferentes, como sucede con cualquier otro colectivo.

Sin embargo, para poder tratar a estas personas, hemos de ponernos en su lugar, conocer el mundo en que viven y sus limitaciones.

En base a este conocimiento de su mundo, se puede señalar que, con mayor o menor intensidad, las Personas con discapacidad:

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

Conocidas y asumidas estas características y con una mentalidad abierta y positiva por parte del personal turístico, sólo es necesario aplicar unas reglas sencillas para que el trato con estos clientes, las Personas con discapacidad, sea fácil y fluido.

No debe olvidarse que, aun cuando estos rasgos que hemos comentado se dan en todas las personas con discapacidad, no afectan por igual a cada sujeto, de manera que su impacto es distinto en cada uno de ellos en función de su personalidad.

¿Cómo considera a la situación actual del país respecto al turismo accesible?

Es un país muy extenso con mucha falta de concientización y capacitación respecto al tema, si bien encontramos muchas iniciativas, en un país tan grande, esto hace que sean casos aislados. Tenemos grandes ejemplos como Cataratas del Iguazú, Temaikén, la ciudad

de Puerto Madryn, entre otros, pero si no trabajamos de manera sistémica no podremos lograr un turismo accesible para todos.

¿Considera que ha habido avances a nivel social respecto a la convivencia y el respeto por las personas discapacitadas?

No podría decir que no hay avance, claramente hay condiciones en donde las personas con discapacidad se encuentran inmersas como antes no se podía. Sin embargo, falta que en todas las iniciativas que se hacen en discapacidad participen más las personas implicadas, es decir las propias personas con discapacidad porque de otra manera seguimos hablando de los "otros" sin incluirlas totalmente en la sociedad.

¿Cree que el marco legal que respalda al turismo accesible es adecuado?

Considero que tanto la ley de accesibilidad y la ley de turismo accesible no son abarcativas de todos los ámbitos del sector. Debemos debatir y mejorar las leyes existentes, tomar ejemplo de otros países que tienen sus leyes en donde se detallan todos los puntos minuciosamente. Pero por sobre todas las cosas comenzar a cumplir con las leyes que ya tenemos y desde hace mucho tiempo.