

EJE TEMÁTICO: TURISMO ACCESIBLE

Proyecto de Investigación: Seguridad, Derechos humanos e inclusión social en el turismo.
Análisis de la seguridad y la accesibilidad para las personas con capacidades restringidas.
Resolución (CS) N° 673/13

Julia Inés Ruival / DNI: 36274165 / Licenciada en Administración Hotelera / Universidad Nacional de Quilmes / juliaruival@hotmail.com

TITULO

“Buenas prácticas en turismo accesible. Experiencias desarrolladas a nivel nacional e internacional de empresas turísticas en espacios lúdicos.

PALABRAS CLAVE: BUENAS PRACTICAS / ACCESIBILIDAD / INCLUSIÓN SOCIAL

RESUMEN

El proyecto de Investigación en el cual se enmarca tiene como objetivo analizar la situación de la seguridad y la accesibilidad en empresas y destinos turísticos, respecto a la importancia de la inclusión social y los derechos humanos a fin de mejorar las condiciones de vida del visitante con capacidades restringidas durante el tiempo libre destinado al turismo.

El proyecto apunta a promover la integración, la inclusión, la igualdad de oportunidades y la seguridad para los residentes y visitantes (turistas y excursionistas) con capacidades restringidas de un destino turístico y crear una conciencia general sobre la importancia del tiempo libre destinado al turismo seguro y accesible para todos planteando las políticas, estrategias y programas de acción que contribuirán a la mejora de la calidad de vida de los actores sociales antes mencionados.

Este proyecto propuso analizar experiencias de buenas prácticas de empresas turísticas en espacios lúdicos, que principalmente resalten la importancia de la accesibilidad, a fin de mejorar la calidad de vida del visitante en situación de vulnerabilidad individual y social durante el tiempo libre destinado al turismo.

Esta investigación fue cualitativa utilizando información primaria y secundaria sobre la temática. Asimismo se efectuó una indagación teórica profundizando la búsqueda de aspectos conceptuales teniendo en cuenta principalmente la concepción del turismo accesible. El nivel de diseño de la investigación fue de carácter descriptivo pues se intentó caracterizar en este caso, la situación de los prestadores de servicios respecto a la accesibilidad turística.

El desarrollo del proyecto permite generar el conocimiento e intercambio de experiencias a fin de alentar a las empresas turísticas a la construcción de una oferta inclusiva, creando una conciencia general en los prestadores sobre la importancia del “tiempo libre destinado al turismo accesible para todos”.

Adicionalmente, es necesario tener presente que existen pocas investigaciones en Argentina como la que se propone aquí en torno a la mejora de los derechos humanos, la inclusión social y la accesibilidad en empresas y destinos turísticos. Esta propuesta de investigación se vincula con la necesidad de conocer prácticas exitosas en accesibilidad y turismo accesible en espacios lúdicos, con el fin de promover la mejora de los derechos humanos, la inclusión social y la accesibilidad del segmento de personas con capacidades restringidas; de manera de informar, educar y concientizar sobre esta temática a los prestadores de servicios y representantes de organismos e instituciones del sector de turismo.

Se realizó búsqueda e identificación de experiencias de buenas prácticas en espacios lúdicos y accesibilidad al medio físico en empresas con afluencia de turistas internacionales. En este sentido seleccione y desarrolle un compendio de las experiencias más representativas de las empresas turísticas accesibles en espacios lúdicos a nivel nacional e internacional. En cuanto a lo internacional, desarrolle una investigación sobre la accesibilidad de los parques “Disney World”, “Universal Studios”, y “Sea World Orlando”. Asimismo, he realizado trabajo de campo en “Temaiken”, para mostrar la experiencia nacional, este trabajo de campo consistió en dos visitas al parque donde me reunía con los responsables de educación y accesibilidad y también de investigación propia.

Para concluir con mi trabajo de investigación, elabore conclusiones y rectifique la hipótesis que había propuesto al comienzo. La misma, decía que, “Las experiencias exitosas de buenas prácticas en accesibilidad y turismo accesible no se consideran a la hora de desarrollar emprendimientos turísticos inclusivos e integradores por la falta de conocimiento de la existencia de las mismas”, esto lo pude comprobar a lo largo de mi investigación y del trabajo de campo. Ratificamos que estas experiencias no son consideradas, ya que, debemos generar una conciencia en la sociedad para conseguir la plena accesibilidad no solo física, sino social. En donde haya más participación de los actores para lograr una industria turística para todos. Asimismo, debemos tener en cuenta que las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida son potenciales turistas muy rentables para la actividad turística ya que tienen la posibilidad de viajar en cualquier temporada (los destinos de esta manera pueden romper la estacionalidad) y por lo general no viajan solas, por lo tanto, la implementación de un destino turístico accesible ayuda a ampliar el mercado potencial de consumidores de una forma considerable y además ayuda al aumento de los beneficios económicos. La accesibilidad afecta a todo el mundo que sea usuario, bien sea

directa o indirectamente, y bajo una buena gestión puede llegar a reportar grandes beneficios, no sólo económicos sino también sociales.

MARCO TEÓRICO

OCIO, ANIMACION TURISTICA Y TURISMO ACCESIBLE

La Lic. Nora Lewin define a la Animación Turística como: *“Toda acción coordinada y planificada cuya finalidad es la optimización del período vacacional del turista sobre la base de la satisfacción de sus necesidades explícitas e implícitas. El componente básico de la Animación Turística es el juego que constituye una actividad física y/o mental, de libre participación que no persigue un fin práctico (...)”*¹

Por otro lado, la autora señala que, la animación permite desde una perspectiva social

- Construir nuevas redes sociales
- Posibilitar el descubrimiento de sí mismo y de los demás.
- Favorecer la participación como actor y protagonista de su Tiempo Libre.

Asimismo, desde una perspectiva cultural, la animación ayuda a Dar a conocer a través de metodologías innovadoras las características culturales, históricas, geográficas, entre otras de cada región.

Por otro lado, desde distintas disciplinas se afirma que nos dirigimos hacia una civilización del ocio. La autora Madariaga Ortuzar, señala en su trabajo *“ocio y discapacidad: el reto de la inclusión”*, que en 1994, la Asociación Internacional “World Leisure & Recreation Association” (WLRA), publicó la Carta sobre la Educación del Ocio, que definía los elementos constituyentes del concepto de ocio de esta manera:

1. El ocio se refiere a un área específica de la experiencia humana, con sus beneficios propios, entre ellos la libertad de elección, creatividad, satisfacción, disfrute y placer, y una mayor felicidad.
2. El ocio es un recurso importante para el desarrollo personal, social y económico y es un aspecto de la calidad de vida.
3. El ocio fomenta una buena salud general y un bienestar al ofrecer variadas oportunidades que permiten a individuos y grupos seleccionar actividades y experiencias que se ajustan a sus propias necesidades, intereses y preferencias.
4. El ocio es un derecho humano básico, como la educación, el trabajo y la salud, y nadie debe ser privado de él.

¹ Nora Lewin. LA ANIMACIÓN TURÍSTICA ¿Un Gasto, una Moda o una Inversión.? Revista T+M&N N°1 Septiembre de 2003

5. El desarrollo del ocio se facilita garantizando las condiciones básicas de vida, tales como seguridad, cobijo, comida, ingresos, educación, recursos sostenibles, equidad y justicia social.
6. Se entiende el ocio como recurso para aumentar la calidad de vida.
7. Las sociedades del mundo están experimentando profundas transformaciones económicas y sociales, las cuales producen cambios significativos en la cantidad y pauta de tiempo libre disponibles a lo largo de la vida de los individuos. Estas tendencias tendrán implicaciones directas sobre varias actividades de ocio, a su vez, influirán en la demanda y oferta de bienes y servicios de ocio.

Este derecho internacional fue evolucionando y en la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (OMT) se adoptó, en su 13ª reunión celebrada en Chile en 1999, el Código Ético Mundial para el Turismo, reconociéndose en él la importante dimensión y el papel del turismo como un instrumento positivo para aliviar la pobreza y mejorar la calidad de vida de todas las personas.

TURISMO ACCESIBLE

Desde hace ya varias décadas se trabaja para la integración social y productiva de personas con capacidades restringidas. Esto lleva a establecer principalmente pautas de accesibilidad, calidad y seguridad integrales para este conjunto de personas. Involucrando, entre otros segmentos de la demanda al grupo de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, niños y niñas, adolescentes y personas pequeñas, personas con discapacidad temporal y personas con discapacidad permanentes (motrices, sensoriales, mentales y múltiples); por lo que se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas.

La accesibilidad debería estar presente en toda la cadena turística, las conexiones entre todos los lugares, servicios y actividades deberían estar bien planificadas y probadas.

Entre los elementos de la cadena del turismo figuran:

- A. La gestión del destino turístico
- B. La información y la publicidad turísticas (preparación, información y reservas)
- C. Los entornos urbanísticos y arquitectónicos
- D. Los medios de transporte y las estaciones
- E. El alojamiento, los servicios de comidas y los congresos
- F. Las actividades culturales (museos, teatros, cines y otros)

G. Otras actividades y eventos turísticos.²

Los días 26, 27 y 28 de Junio de 2013, se celebró en España el IV Congreso Internacional de Turismo para Todos, para la cooperación e inclusión de personas con discapacidad, organizado por la Fundación ONCE, con la colaboración de la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT), el Instituto Europeo de Diseño para Todos (EIDD) y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

El Congreso estaba dirigido a las administraciones, empresas y usuarios de los productos y servicios vinculados al turismo, así como a todas aquellas personas e instituciones interesadas en conocer el estado actual y futuro del Turismo para Todos.

En Octubre de 2014, se llevó a cabo la “Cumbre Mundial Destinos para Todos”, Montreal, Canadá. En la misma, los participantes declararon la intención de mantener la cooperación en el plano internacional y en las respectivas regiones y países para apoyar y velar por la aplicación de las Recomendaciones de la OMT sobre Turismo Accesible. Por lo tanto, recomendaron y apoyaron medidas para los operadores de turismo, viajes y transportes y los intermediarios, para las administraciones locales, para los gobiernos y las autoridades nacionales, para las entidades internacionales, y para los participantes de la Cumbre de Montreal.

CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN DE LOS PARQUES DE ATRACCIONES

Los parques de atracciones o de diversiones son espacios lo suficientemente amplios para albergar una serie de servicios enfocados a la distracción y diversión de la familia. Están estructurados para que todo tipo de personas tengan acceso y pasen un momento agradable. Por lo tanto los objetivos principales son la diversión, el descubrimiento, la evasión y la imaginación.

Rafael Esteve Secall, en su texto “*Nuevos Segmentos Emergentes de Turismo: Los Parque Temáticos*”, nos señala que la accesibilidad en los parques se manifiesta en varias dimensiones. En primer lugar, existe una *accesibilidad económica*, por lo que el costo de la entrada debe ser popular. Eso significa que el precio de las entradas no es el capítulo fundamental de los ingresos para rentabilizar la inversión, sino que tal rentabilidad se consigue con los gastos complementarios que hacen los visitantes: comidas, bebidas, recuerdos y alojamiento, es decir con lo que son gastos eludibles para los visitantes. Esto es importante, ya que una accesibilidad económica hace de la visita a un parque temático un bien de consumo masivo al que todos tienen derecho y del que todos pueden disfrutar sin que la barrera del precio de la entrada sea un obstáculo insalvable.

² Organización Mundial del Turismo (2014), Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT, Madrid.

En segundo encontramos a la accesibilidad psicosocial, esto quiere decir que la satisfacción que procura la visita a un parque temático sea capaz de abarcar todas las dimensiones actuales del ocio (lúdica, recreativa, festiva, ecológica y solidaria) y, por consiguiente, a todas las personas. Esta dimensión de la accesibilidad implica el derecho a la participación activa en el disfrute del ocio y no solamente al consumo. De hecho una de las claves del éxito de los parques temáticos está en lograr que el visitante se sienta tan inmerso en el ambiente mágico del entorno como para que participe activamente del mismo y no permanezca como simple espectador.

Por último, la accesibilidad tiene una dimensión física en su doble faceta interior y exterior, interior para eliminar todo tipo de barreras que puedan ser un impedimento para la integración de cualquier tipo de visitante; exterior para facilitar el acceso al recinto del parque temático a las grandes masas de visitantes que se precisan para rentabilizar la cuantiosa inversión que suponen. Es por ello que se sitúan en lugares de alta densidad de población y próximos a los grandes ejes y nudos de comunicaciones y transportes.

En conclusión, podemos decir que si se tienen en cuenta estas dimensiones a la hora de construir un parque temático, el mismo contara con todas las facilidades que se necesitan para que sea un parque “para todos”.

EXPERIENCIAS MÁS REPRESENTATIVAS DE EMPRESAS TURÍSTICAS ACCESIBLES EN ESPACIOS LÚDICOS A NIVEL INTERNACIONAL

A nivel internacional analizaremos las experiencias de Disney World Resort, Universal Studios y Sea world, pero antes de desarrollar cada una en profundidad, es conveniente hacer referencia a la ley ADA, la misma fue aprobada por el 101 Congreso de los Estados Unidos el 23 de enero de 1990, y fue firmada por el presidente George H.W. Bush el 26 de julio de 1990, entrando en vigor en los dos años siguientes, cuando se ultimaron las normativas reguladoras y se delimitaron las responsabilidades de cada organismo en los distintos títulos.

Los objetivos de la ADA son:

- 1) Proporcionar un mandato nacional claro y global que eliminara la discriminación de personas con discapacidades
- 2) Proporcionar una normativa antidiscriminatoria clara, sólida, coherente y válida
- 3) Garantizar que el gobierno federal desempeñara un papel principal en el cumplimiento de la ley a favor de las personas con discapacidades.

SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN WALT DISNEY WORLD RESORT

Walt Disney World Resort, es un complejo internacional famoso por sus parques temáticos y numerosos hoteles. El complejo es operado por una división de la compañía Disney, que es la propietaria. Está localizado en la zona de Lake Buena Vista y Bay Lake en Florida, fuera de los límites de la ciudad de Orlando.

Además de los 4 parques temáticos principales, el complejo cuenta con 2 parques acuáticos, 6 circuitos de golf, un complejo deportivo, una pista de carreras, 23 hoteles de Disney y numerosas tiendas, restaurantes y lugares de entretenimiento.

PERSONAS CON DISCAPACIDADES DE MOVILIDAD

Transporte:

La mayoría de los sistemas de transporte en el Walt Disney World Resort son accesibles para huéspedes con discapacidades. Todas las líneas de autobuses tienen capacidad para varios tipos de sillas de ruedas y ECV; El tamaño de elevación estándar es de 32 "x 48" y la silla de ruedas o Vehículo Eléctrico (en inglés ECV) tienen que caber en el ascensor sin ser forzado y estar bien sujetos en los reposacabezas.

En cuanto las embarcaciones, el acceso varía dependiendo del tipo de embarcaciones y los niveles de agua existentes.

Por último, se puede acceder al sistema de monorraíl procediendo por las rampas de entrada, o mediante el uso de los ascensores que se encuentran en Epcot, Disney Grand Floridian Resort & Spa, Disney Polynesian Resort y Disney Contemporary Resort.

Estacionamiento:

El estacionamiento para personas con impedimentos está disponible por todo el Disneyland Resort, incluyendo en el edificio de estacionamiento "Mickey and Friends" y el área de estacionamiento Toy Story ubicada sobre Harbor Boulevard. Se requiere de un permiso válido de estacionamiento accesible. Los visitantes deben seguir las señales o preguntar en la casillas de cobro acerca de sus opciones de estacionamiento y se aplican las tarifas estándares en todos los lugares.

Silla de ruedas de cortesía:

Se proveen sillas de ruedas para que las personas con movilidad reducida puedan ir desde el estacionamiento hasta el centro de alquiler de sillas más cercano; estas sillas se pueden reconocer fácilmente por su asiento, respaldo y bandera azul y no son permitidas dentro de los parques.

Alquiler de sillas de ruedas:

Disney World Resort cuenta con centros de alquiler en todos sus parques, sin embargo, las sillas no son transferibles de un parque a otro, por lo tanto las personas que tengan planeado visitar más de un parque en el día deben guardar el ticket de depósito del primer parque que visitaron ya que ello los habilitará a pedir una nueva silla de ruedas, si hay disponible, en el siguiente parque que visiten sin costo adicional.

El hecho de que no se pueda asegurar la disponibilidad en el siguiente parque es uno de los defectos de la organización de la movilidad en Disney.

Los centros de alquiler también cuentan con un número limitado de sillas eléctricas, que solo alquilan a personas mayores de 18 años. Al igual que las sillas manuales, las sillas eléctricas no pueden transferirse de un parque a otro y no se aceptan reservas.

Acceso a las atracciones:

Walt Disney World Resort se esfuerza por proveer lo que ellos denominan "Mainstream", esto es que todos los huéspedes usen la entrada principal para poder acceder a la atracción; sin embargo las formas de acceder, varían según la atracción, en los mapas de los parques, se utilizan símbolos para indicar los lugares de entrada a cada parque y a cada atracción. Cabe resaltar que algunas atracciones requieren que los visitantes se transfieran desde su ECV a una silla de ruedas disponible en la atracción.

Algunas atracciones tienen entradas auxiliares para personas con discapacidad. Estas tienen el propósito de ofrecer a los huéspedes en sillas de ruedas o que circulan con animales de servicio un acceso más conveniente a la atracción. Los huéspedes con discapacidad y hasta cinco miembros de su grupo pueden entrar a través de estas entradas, el resto del grupo debe usar la entrada principal.

Rutas de desfile y Áreas de Visualización:

Walt Disney World Resort designó algunas áreas de visualización en las rutas de los desfiles, para personas con discapacidad. Estas áreas proporcionan comodidad a los huéspedes, sin embargo, los mismos, deben llegar temprano, ya que el espacio es limitado. Cabe resaltar que la mayoría de las áreas a lo largo de las rutas del desfile son accesibles para personas con discapacidad. Asimismo, debido a la demanda de visitas, los espacios de visión no se pueden reservar ni están garantizados y se pide a los grupos mayores de 6 personas que se separen y que se reúnan una vez terminado el desfile. Las áreas de visualización se encuentran indicadas en los mapas.

Baños:

La mayoría de los baños a lo largo de Walt Disney World Resort cuentan con instalaciones sanitarias diseñadas para los huéspedes que utilicen sillas de ruedas. Asimismo, también se encuentran los baños con asistencia.

Restaurantes y tiendas:

En algunos restaurantes y tiendas puede ser que se formen colas estrechas dificultando la movilidad de personas que utilizan sillas de ruedas, por lo tanto, en estos lugares, se sugiere que un miembro del grupo se encargue de comprar la comida o también se recomienda contactar a un Miembro del Elenco para recibir asistencia.

PERSONAS CON DISCAPACIDADES VISUALES

Guías en Braille:

Están disponibles para cada Parque Temático e incluyen descripciones de las atracciones, restaurantes y tiendas. Hay una cantidad limitada de guías para alquilar a quienes las soliciten. Se consiguen en Servicios al Visitante, y requieren un depósito reembolsable cuando se devuelven el mismo día de U\$S25.00.

Descripciones de audio:

Es un recorrido audio digital disponible para cada Parque Temático que, a través de un menú interactivo de audio, describe los elementos visuales, como acciones, ambientación y cambios de escenografía, y funciona con el audio existente del espectáculo en determinadas atracciones del Parque Temático.

Al igual que las guías en braille, existe una cantidad limitada de aparatos audio digitales, disponibles para quienes los soliciten en “Servicios al Visitante”, y requieren de un depósito reembolsable cuando se devuelven el mismo día de \$25.00.

Mapas en Braille:

Son grandes mapas impresos en braille y se encuentran en todos los parques temáticos cerca del lobby de información al visitante. El mapa resalta todas las atracciones y los lugares importantes del parque. .

Animales de Servicio:

Los animales de servicio entrenados son bienvenidos en Disney World Resort; sin embargo, siempre deben llevar correa o arnés y estar bajo el control de sus dueños en todo momento.

PERSONAS CON DISCAPACIDADES DE AUDICIÓN

Sistemas de Asistencia Auditiva:

Walt Disney World Resort ofrece Sistemas de Asistencia Auditiva por medio de un dispositivo portátil, que amplifica el sonido a través de unos audífonos o les deja oír un doblaje en atracciones específicas los Parques Temáticos. Los sistemas de asistencia auditiva se recomiendan para los visitantes con pérdida auditiva baja a moderada.

Subtítulos Reflejantes: Disponible en ciertas atracciones, esta tecnología utiliza un diodo que emite luz para proyectar los subtítulos deseados sobre un panel de acrílico frente al usuario.

Subtítulos Portátiles: A través de un dispositivo Portátil de Disney se puede mostrar el texto en ciertas atracciones.

Vídeo Subtitulado: Son monitores listos designados con un símbolo se puede activar por control remoto con un Dispositivo Portátil de Disney.

Interpretación con Lenguaje por Señas:

Disney World Resort ofrece interpretación con Lenguaje por Señas para los visitantes en espectáculos específicos en vivo. Los mismos deben solicitar la confirmación de las presentaciones interpretadas con un mínimo de 7 días de anticipación, y, serán contactados antes de su visita para darles el programa de espectáculos apropiado, con la lista de nombres, fechas y horarios de las presentaciones interpretadas. Este servicio no se encuentra todos los días en todos los parques, sino que se manejan de forma rotativa de la siguiente manera:

- Animal Kingdom: los sábados
- Hollywood Studios: los domingos y miércoles
- Epcot: los martes y viernes
- Magic Kingdom: los lunes y jueves

Material para escribir:

Un bloc de papel y bolígrafos son de fácil acceso en cada ubicación de los Miembros del Elenco para comunicarse, si es necesario, con personas con problemas auditivos.

HABITACIONES ACCESIBLES:

Las habitaciones de hotel del Walt Disney World Resort proveen una comodidad adicional y ciertos servicios para Huéspedes con necesidades especiales. Las habitaciones para Huéspedes discapacitados pueden incluir:

- Baños accesibles para sillas de ruedas
- Rampas y elevadores accesibles para sillas de ruedas
- Habitaciones diseñadas para personas con impedimentos auditivos
- Habitaciones para alojar a animales de servicio

Las funciones y los servicios específicos varían según el Hotel Disney seleccionado. Pero, a modo de ejemplo se podrían citar las siguientes características:

TARJETA DE ACCESO Y SERVICIOS PARA PERSONAS DISCAPACITADAS

Walt Disney World Resort tiene un firme compromiso de ofrecer un entorno acogedor e inclusivo y experiencias accesibles para los huéspedes. Es por esto que modifiqué el programa de Tarjeta de Asistencia, que proporcionaba acceso a los lugares de interés para personas con discapacidad, para que pueda continuar sirviendo a las personas que realmente lo necesitan. El nuevo programa está diseñado para proporcionar a los invitados

una experiencia inolvidable y, también ayudará a controlar el abuso que era, por desgracia, cada vez más común.

Esta tarjeta está diseñada para facilitar el acceso a las atracciones a los clientes que no pueden esperar en un entorno de cola convencional debido a una discapacidad (incluidas las discapacidades no evidentes).

Cabe resaltar que la misma es personal y exclusiva y podría ser necesario presentar un documento de identidad. Asimismo, si el invitado forma parte de un grupo, el mismo puede acceder con él a la atracción, pero no pueden usar la tarjeta si la persona a la cual le pertenece no está presente.

SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN UNIVERSAL STUDIOS ORLANDO

Universal Orlando Resort es un complejo de parques temáticos localizado en Orlando, Florida (Estados Unidos). Consta con 2 parques temáticos, Universal Studios Florida, Islands of Adventure, un parque acuático llamado Wet 'n Wild Orlando, y un sector de diversión nocturna con restaurantes, tiendas, cines y discotecas llamado CityWalk y cuatro hoteles.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE MOVILIDAD:

Estacionamiento: Los clientes que entran en el parque con un Permiso de Estacionamiento Accesible serán dirigidos directamente a la zona de aparcamiento para personas con discapacidades.

Alquiler de sillas de ruedas o vehículos electrónicos: El complejo cuenta con una cantidad limitada de silla de ruedas o Vehículos Eléctricos (ECV). Las zonas de alquiler de sillas de ruedas se encuentran en el estacionamiento y Centro de Transporte, y en cambio, las zonas de alquiler de los vehículos electrónicos y coches de bebés se encuentran en la entrada principal de los parques. Cabe resaltar que para poder alquilar se debe dejar un depósito de \$ 50, además de la renta diaria.

Sanitarios: Todos los baños de los parques temáticos tienen instalaciones accesibles para los huéspedes en sillas de ruedas. Asimismo cuenta con baños de compañía, por un lado, en "Island of adventure" se encuentran junto a la puerta de entrada y al lado de la estación de Primeros Auxilios situada junto a la atracción "The Eighth Voyage of Sindbad" en el continente perdido. Por otro lado, en Universal Studios Florida, los baños de compañía se encuentran junto a la zona de Primeros Auxilios y Servicios a la Familia.

Acceso a las atracciones con sillas de ruedas: Los establecimientos de compras y alimentación de Universal Orlando son accesibles para personas en sillas de ruedas. Además, los espectáculos al aire libre tienen áreas reservadas y están claramente señaladas con el símbolo internacional de accesibilidad.

Por otro lado, todas las filas de las atracciones son accesibles (con excepción del Pteranodon Flyers® en Universal's Islands of Adventure), pero existen ciertos requisitos de traslado y acomodación para aquellos que usan sillas de ruedas regulares, ya que al igual en Walt Disney World Resort, en algunas atracciones se le pedirá a la persona que se traslade de su silla de ruedas al carrito de la atracción.

Cabe resaltar que ningún carrito de las atracciones de Universal Orlando acomoda Vehículos Eléctricos de Conveniencia (ECV) o sillas de ruedas eléctricas, debido a los movimientos bruscos de las atracciones, por lo tanto, los visitantes deberán trasladarse de su ECV o silla de ruedas eléctrica a una silla de ruedas regular, ofrecida en cada local.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE AUDICIÓN:

Universal ofrece interpretaciones regulares en muchos de los espectáculos dentro del parque. Asimismo, como servicio regular a todos los visitantes del parque, algunos espectáculos "en vivo" seleccionados ofrecen horarios con interpretación en lenguaje de señas todos los días del año.

Cabe resaltar que los horarios de los shows están sujetos a cambios semanales, por lo tanto los shows con interpretación están impresos en el mapa que se encuentra disponible en la entrada de cada uno de los parques.

Además de los servicios de interpretación, se encuentran disponibles dispositivos de closed caption, asistencia auditiva, guías turísticas para visitantes con incapacidad y rutas de las atracciones en el Guest Services en cada parque temático.

Para los visitantes incapacidad auditiva, los Dispositivos de Telecomunicación (TDD) se encuentran en el Guest Services Office y Health Services. Además, Universal cuenta con teléfonos públicos con dispositivos de amplificación en los dos parques temáticos y en el complejo de entretenimiento CityWalk.

Por último, es importante mencionar que los dispositivos de closed caption, se encuentran señalizados y por otro lado, se utiliza un símbolo para que las personas sepan que en esa atracción hay asistencia auditiva.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE VISIÓN:

Tanto los mapas como los menús de los restaurantes del parque, los menús de restaurantes universal CityWalk® están disponibles en letra grande y en relieve en braille en el vestíbulo de Servicios de visitantes en Universal Studios y Islands of Adventure.

Por otro lado, muchas atracciones pueden alojar al invitado con su bastón o algunas veces se le proporcionará una cesta o recipiente en el que colocar la caña en el vehículo de la atracción. Asimismo, en aquellos lugares donde el bastón se puede perder el Operador de

atracción guardara el bastón y lo tendrá disponible tan pronto como el vehículo de la atracción está detenido en la zona de descarga.

Por último, los perros guía son bienvenidos en los restaurantes, tiendas, filas para montar en las atracciones y en la mayoría de los locales por todo Universal Orlando. Sin embargo, existen algunos requisitos específicos de entrada y acomodación en cada atracción para ayudar al dueño a decidir si el animal estará seguro, por lo tanto, es importante consultar a los operadores de las atracciones sobre esos requisitos.

GUEST ASSISTANCE PASSES

Al igual que la tarjeta de acceso y servicio de Walt Disney Walt Resort, Universal Studios ofrece este pase que facilita el acceso a las atracciones a los visitantes que no pueden esperar en una cola convencional debido a una discapacidad. La forma de obtenerlo es igual que en Disney, se debe presentar un certificado de discapacidad firmado por un médico, en el puesto de servicios al visitante que se encuentra en la entrada del parque y ellos les entregaran una tarjeta con un código de barra en la parte inferior y con 25 líneas donde se anotaran los horarios de retorno a las atracciones.

Cuando se presente esta tarjeta en las atracciones podrán suceder dos cosas:

- Si el tiempo de espera es menor a 30 minutos, el visitante podrá entrar por una entrada alternativa, por ejemplo por la puerta de salida de la atracción o alguna otra entrada designada.
- Si el tiempo de espera es mayor a 30 minutos se le dará un horario de regreso a la atracción que será anotado en el pase del visitante, el mismo deberá volver en el horario asignado y podrá entrar por algunas de las entradas alternativas de la atracción.
-

SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN SEA WORLD ORLANDO

A principios de los años 60, cuatro graduados de la Universidad de UCLA (University of California Los Ángeles), tomaron la decisión de crear un Restaurante bajo el agua que presentara shows en vivo relacionados con la vida marina. El proyecto del restaurante fue desestimado y cambiado por un parque de atracciones dedicado a la vida marina. En 1964 se abrió al público el SeaWorld de San Diego, con algunos delfines, leones marinos, 6 atracciones y una extensión de 9 hectáreas. El parque se convirtió en todo un acontecimiento con más de 400.000 visitas en sus primeros 12 meses de operación.

Visto el éxito, rápidamente se tomo la decisión de abrir un segundo parque, en la zona de los Grandes Lagos, para lo que se escogió la ciudad de Aurora en Ohio. Durante la segunda temporada del parque de Ohio, se produjo la apertura de Disneyworld en Orlando. La

principal atracción de los parques Sea World, son sus 20 Orcas, repartidas en sus tres parques temáticos, de las que el de Orlando cuenta con 6.

Programas de accesibilidad

En cuanto a la accesibilidad, Sea World tiene dos programas:

- *Ride Accessibility Program (RAP)*: Este programa está diseñado para que los huéspedes puedan participar y disfrutar plenamente de los parques, teniendo en cuenta los requisitos de seguridad de los juegos y atracciones, ya que fue desarrollado en base a los requerimientos físicos y mentales establecidos por el fabricante de la atracción o el juego. Para utilizar el programa, la persona debe visitar el puesto de Servicios para los huéspedes ubicado en la entrada principal. Allí, un miembro del equipo le hará al huésped una serie de preguntas diseñadas para asesorar correctamente, sobre la base de las habilidades de cada individuo, dándole una lista de los juegos y atracciones que será capaz de montar.
- *Special Access*: Este programa está diseñado para permitir que lo huéspedes que no pueden esperar en las líneas de cola puedan disfrutar de las atracciones sin tener que hacerlas. El funcionamiento es simple, cuando el huésped llega a una atracción que tiene mucho tiempo de espera, se lo coloca en una “línea de espera virtual” y se le da un horario de regreso. Cabe resaltar que los huéspedes que deseen utilizar el “Acceso Especial” deben inscribirse en el “Ride Accessibility Program” de en Servicio de Cliente.

Alquiler de sillas de ruedas o vehículos electrónicos: Sea World cuenta con un servicio de alquiler de Sillas de ruedas y de vehículos electrónicos. El lugar de alquiler se encuentra ubicado en las taquillas y en “Traders Island” en la tienda de regalos que se encuentra a la derecha del local de “Servicios para los huéspedes” en la entrada principal. Es importante resaltar que se puede realizar el alquiler por anticipación en la página de internet de Sea World que es www.SeaWorld.com.

Sanitarios: Todos los sanitarios en SeaWorld son accesibles para personas en sillas de ruedas y están claramente marcados con el símbolo de la silla de ruedas en todo el parque. Asimismo, hay una instalación de baños con compañía situado al lado de la de tienda de regalos.

Perros Guía: Los Perros Guías son bienvenidos en las instalaciones de SeaWorld; Deben permanecer en una correa o arnés y / o bajo el control de su manejador en todo momento. Si en cualquier momento el comportamiento del perro guía está fuera de control, se tendrá que retirar al animal de las instalaciones. Por último, es importante resaltar que los animales

de servicio deben permanecer a una distancia razonable de los animales residentes del parque.

Estacionamiento Accesible: Sea World cuenta con estacionamiento accesible cerca de la entrada principal. La mayoría de los espacios son accesibles para camionetas. Asimismo, se encuentran disponibles las sillas de ruedas de cortesía para poder ir desde el aparcamiento hasta la oficina de alquiler de las mismas.

EXPERIENCIAS MÁS REPRESENTATIVAS DE EMPRESAS TURÍSTICAS ACCESIBLES EN ESPACIOS LÚDICOS A NIVEL NACIONAL

A nivel nacional, desarrollaremos la experiencia de Temaiken, pero antes de abocarnos en ello debemos hacer referencia a la reglamentación Argentina y a las directrices de accesibilidad que desarrollo el Ministerio de Turismo de la Nación.

En cuanto a la reglamentación argentina, me parece importante mencionar la Ley 24.314 de acceso de personas con movilidad reducida. Esta ley establece la prioridad de la supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos, arquitectónicos y del transporte que se realicen o en los existentes que remodelen o sustituyan en forma total o parcial sus elementos constitutivos, con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con movilidad reducida.

Las Directrices son de aplicación voluntaria y pueden aplicarlas todos los Servicios Turísticos, de dominio privado, público o bajo un sistema de concesión. Los requisitos incluidos en las Directrices son genéricos y aplicables a todas las organizaciones que desarrollan actividades en la prestación de servicios turísticos, cualesquiera sean su tipo, tamaño, ubicación geográfica, clientes, usuarios o servicios prestados, en tanto su aplicación sea posible, para que éstos resulten accesibles.

SERVICIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL BIOPARQUE TEMAIKEN

El Bioparque Temaikèn fue concebido como un lugar inclusivo y accesible desde su diseño en el año 1999, abriendo sus puertas en el año 2002. Asimismo, en el año 2004 se crea el Área de Educación Especial, dentro del Departamento Educativo, donde se desarrollan acciones concretas orientadas a Personas con Discapacidad (dentro y fuera del Bioparque).

En el año 2011, junto con la Secretaria de Turismo de la provincia de Buenos Aires y el Ministerio de Turismo de la nación, se implementaron las Directrices de Accesibilidad.

Es importante destacar que todo el personal del bioparque está capacitado para tratar con cualquier persona que tenga una discapacidad. El nivel de profundidad de la capacitación dependerá del puesto en que este la persona.

ACCIONES Y SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN TEMAIKÈN

- Presentando el certificado de discapacidad en las boleterías del bioparque, tienen ingreso sin cargo junto con un acompañante.
- Temaiken cuenta con cajas prioritarias en las boleterías de ingreso al Bioparque.
- Los restaurantes del parque tienen menues para personas celiacas y diabéticas, y además cuentan con el menú en braille.
- Temaiken cuenta con material sobre el parque impreso en braille.
- Tanto el cine 360º está preparado con un aro magnético para que las personas con discapacidad auditiva puedan disfrutar del show.
- El anfiteatro en “El lugar de las aves” cuenta con un espacio diseñado especialmente para que las personas en sillas de ruedas puedan participar del show.
- Todos los juegos de la “Plaza de las sensaciones” se encuentran adaptados.
- El estacionamiento es gratuito y se encuentra señalizado.
- Los baños están adaptados para las personas que tengan discapacidad motora. Recientemente han incorporado carteles en braille que indican los baños de damas y caballeros.
- Para facilitar la circulación, hay rampas de acceso a todas las atracciones del Bioparque.
- En el centro de atención al visitante que se encuentra en la entrada del Bioparque, se pueden alquilar sillas de ruedas.

VISITAS EDUCATIVAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Estas visitas, brindan las herramientas adecuadas para conocer las características y necesidades de los seres vivos, construyendo actitudes de conservación del ambiente. Son llevadas a cabo por guías especializados, que utilizan diferentes estrategias y recursos didácticos dependiendo del tipo de discapacidad.

Soportes visuales: Brindan información del recorrido de una manera lógica, estructurada y secuenciada, a modo de agenda de la visita. Además, ofrecen información del hábitat y la alimentación de cada especie y actúan como elemento de apoyo para facilitar o potenciar la comunicación.

Estímulos sonoros: Las grabaciones de los sonidos reales de cada uno de los animales que se visitan durante el recorrido permiten un mayor acercamiento a las características propias de cada especie.

Estímulos táctiles: Reproducción de las texturas de las especies incluidas en el recorrido y muestras de texturas naturales brindan la posibilidad de conocer características únicas de cada especie. Además, reproducciones en tamaño natural de diferentes especies del Bioparque otorgan a personas con discapacidad visual la posibilidad de generar una idea global del animal, integrando tamaño, forma, proporciones y posiciones naturales de la especie.

Estímulos olfativos: Frutas, alimento balanceado y pasto fresco, entre otras muestras de alimento, permiten sumar todos los sentidos a la propuesta educativa. Por otra parte, un jardín de plantas frutales y aromáticas, permite un mayor acercamiento a la naturaleza para personas con discapacidad visual.

Detrás de escena: Estas exclusivas actividades permiten a personas con ceguera o disminución visual acceder a las áreas de manejo del Bioparque, teniendo contacto con diferentes animales silvestres. Una experiencia única, integradora, de descubrimiento directo del mundo que nos rodea.³

PROGRAMA DE PASANTÍAS: A partir del año 2004, se crea un espacio de aprendizaje orientado a la valoración y al cuidado del ambiente, con el objetivo de promover, en los pasantes, actitudes de compromiso con la conservación de la naturaleza, favoreciendo el desarrollo de habilidades para acceder al ámbito laboral formal en el futuro.

Este programa, está orientado a personas con discapacidad a partir de los 18 años de edad, que estén cursando el Trayecto Técnico Profesional en Escuelas de Educación Especial del área de influencia de Fundación Temaikèn (Escobar, Provincia de Buenos Aires). Cabe resaltar que más de 20 pasantes vivenciaron esta experiencia desde el 2004.

INCLUSIÓN LABORAL: La Fundación Temaikèn promueve un ambiente laboral que integra a las personas con y sin discapacidad al mundo de trabajo competitivo. Las personas incorporadas encuentran condiciones similares a las de los trabajadores sin discapacidad que se desempeñan en puestos equiparables, contando con los mismos beneficios y afrontando las responsabilidades y exigencias propias de la posición. El programa comenzó a implementarse en el año 2009 mediante la incorporación de un empleado que continúa trabajando en el bioparque actualmente.

DÍA INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El 14 de octubre de 1992 la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas proclamó al 3 de diciembre como el “Día internacional de las personas con Discapacidad”.

³Fuente:<http://www.edufundaciontemaikèn.org/#!modalidad-especial/c1xk9> (4/03/15)

En este marco, Temaikèn organiza todos los años una jornada inclusiva que busca potenciar lo mejor de cada persona a partir de nuestras diferencias valorando las diferentes habilidades y capacidades de creación y de acción de quienes formamos parte de una cultura participativa, diversa y solidaria.

Al igual que el resto de los días del año, presentando el certificado de discapacidad el ingreso es sin cargo junto a un acompañante.

CONCLUSIONES

- El desarrollo de un destino turístico accesible, debe partir del estudio de las necesidades y deseo de las personas con discapacidades, para saber en qué medida las distintas empresas turísticas deben ajustarse a las mismas.
- El gobierno debería alentar el desarrollo de políticas turísticas, para promover la mejora de accesibilidad en empresas y destinos turísticos, y así poder optimizar las condiciones de vida del visitante y residente.
- En la construcción de un parque de atracciones accesible debemos tener en cuenta las dimensiones de accesibilidad económicas, psicosociales y físicas, ya que de esa manera el mismo contara con todas las facilidades que se necesitan para que todas las personas puedan disfrutar.
- Los gobiernos deben asumir un papel relevante en el turismo accesible, cooperando con el sector privado, autoridades locales y las organizaciones no gubernamentales.
- El diseño universal promueve un cambio hacia el diseño centrado en el usuario, siguiendo un enfoque holístico y con el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, independientemente de los cambios que puedan experimentar en el curso de sus vidas.
- El turismo accesible implica un cambio en la valoración a la persona con discapacidad, una mirada distinta y positiva sobre ellas y sobre la consideración de sus capacidades y adaptaciones sociales.
- El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines debería estar preparado para conocer, entender y tratar las necesidades que planteen los clientes con alguna discapacidad. Asimismo, debería estar formado para tratar a las personas con discapacidad con cortesía y eficacia, ofrecer información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios no accesibles.
- Todos merecemos poder disfrutar de espacios culturales, recreativos, naturales para el enriquecimiento personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso López, F., & Dinares Quera, M. (2006). *El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión*. Madrid: IMSERSO.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2001). Reconocimiento del Código de Ética para el Turismo Mundial. *Resolución A/RES/56/212*. Washington: ONU.
- Brinckmann, W. E. (2003). *Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y el turismo accesible*. Murcia, España: Cuadernos de turismo, Universidad de Murcia.
- Charon, C. (1979). *On a un Monde à Récréer*. Quebec, Canada: Gouvernement de Quebec.
- Dejong, G. (1979). *The movement for independent living. Origins, ideology, and implications for disability research*. Michigan: Michigan State University.
- Esteve Secall, R. (2001). *Nuevos Segmentos Emergentes de Turismo; Los Parques Temáticos*.
- Fraiz Brea, J., Alen Gonzalez, M., & Dominguez Vila, T. (2008). *La accesibilidad como oportunidad de mercado en el Management de destinos turísticos*. Vigo, España: Universidad de Vigo.
- <http://disneyparks.disney.go.com/blog/disney-parks-disability-access-service-card-fact-sheet/>. (15 de Marzo de 2015).
- <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/713/norma.htm>. (10 de Agosto de 2015).
- <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/77719/norma.htm>. (10 de Agosto de 2015).
- http://land.allears.net/blogs/jackspence/2010/06/outdoor_audio_description_tech.html. (10 de Marzo de 2015).
- http://www.amputee-coalition.org/spanish/fact_sheets/ada.pdf. (20 de Abril de 2015).
- <https://disneyworld.disney.go.com/plain-text/>. (23 de 11 de 2014).
- Jones, C., & Robinett. (1993). The future rol of theme park in international tourism. *World Travel and Tourism Review*.
- Lewin, N. (2003). LA ANIMACIÓN TURÍSTICA :¿Un Gasto, una Moda o una Inversión.? *Revista T+M&N*.
- Organización de las Naciones Unidas. (2007). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Nueva York: ONU.
- Organización de Naciones Unidas. (1982). Programa de Acción Mundial para los Impedidos. *Resolución 37/52*. Nueva York: ONU.

- Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Ginebra, Suiza: Ediciones OMS.
- Organización Mundial del Turismo. (2003). *Código ético mundial de turismo*. España: OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo. Resolución A/RES/406(XIII)* . Santiago de Chile: OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (1980). *Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial*. Manila, Filipinas: OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (2001). *Resolución A/RES/421 (XIV)*. Osaka, Japón: OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (2003). *www.world-tourism.org*. Obtenido de Sexto encuentro del Comité de apoyo a la Calidad: <http://www.world-tourism.org/quality/E/main.htm>
- Real Patronato sobre Discapacidad. (2007). *Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles*. España.
- Rovira Beleta, E. (2003). *Libro Blanco de la Accesibilidad*. España: Edicions UPC, Universitat Politècnica de Catalunya.
- Secretaría de Turismo de la Nación; Ministerio de Salud. (2007). *Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos*. Obtenido de Argentina: http://www.snr.gob.ar/100-400-02-Direc_Acce.htm