**EJE TEMÁTICO: TURISMO ACCESIBLE**

Proyecto de Extensión: TURISMO ACCESIBLE. Accesibilidad e inclusión social para personas con capacidades restringidas en el turismo y la recreación.

Claudia Mazza / DNI 21983914 / Licenciada en Demografía y Turismo / Universidad Nacional de Quilmes / Correo: cmazza@uvq.edu.ar

**TÍTULO**

**Guía de Hospitalidad para personas con discapacidad intelectual.**

**PALABRAS CLAVE:** Discapacidad Intelectual, Diseño Universal, Turismo para todos.

**RESUMEN**

Este Proyecto de Extensión Universitaria del Departamento de Economía de la Universidad Nacional de Quilmes, se enmarca en la propuesta de desarrollo de una “Guía de la Hospitalidad para la discapacidad intelectual”. La misma tiene como objetivo contribuir a que uno de los segmentos de la sociedad más vulnerables, excluidos y discriminados accedan a un turismo digno y a que sus derechos sean respetados propendiendo la inclusión social, la igualdad de oportunidades y la seguridad para los residentes y visitantes (turistas y excursionistas) con capacidades restringidas de un destino turístico y como así también, crear una conciencia general sobre la importancia del tiempo libre destinado al turismo y la recreación para todos. Planteando las políticas, estrategias y programas de acción que contribuirán a la mejora de la calidad de vida de los visitantes y los residentes.

Si bien en los últimos años, como consecuencia de la derogación de normativas en relación al turismo accesible, junto al diseño de un Plan Federal Estratégico en Turismo Sustentable, que trabaja en la misma sintonía; observamos avances considerables en la materia pero no son lo suficientes. En la visión internacional como nacional, aún resta un trabajo más detallado sobre las diferentes necesidades que se enmarcan a partir de las características individualizadas según el tipo de discapacidad. En el caso de la discapacidad intelectual, objeto de nuestro trabajo, al momento no se conocen esfuerzos específicos en el que se destaque la profundización analítica de las potenciales necesidades que una persona con esta discapacidad, transita desde el momento de conciliar el deseo de viajar.

En el diseño de esta guía se despliegan diferentes herramientas en la que se toma como eje rector las habilidades sociales y la singularidad de la discapacidad intelectual de las personas, para lograr conformar territorios turísticos inclusivos que estimulen la plena satisfacción de este colectivo social, en igualdad de derechos.

**INTRODUCCIÓN**

El emprender un viaje, configura una valoración intangible, subjetiva e irrepetible a partir de las vivencias obtenidas durante todo su proceso. Los resultados de esa valoración se alcanzan a partir de la sumatoria de los diferentes elementos que interactúan con el viajero desde el origen al destino del viaje realizado.

Según datos del mercado turístico, se observa que esta porción del mercado (persona con alguna discapacidad), desarrollan actividades del ocio y el turismo sin restricción alguna a la temporalidad del destino. Esta elección en algunos casos, se debe a la facilidad económica que brindan los destinos en temporada baja, como así también se asocia al menor número de visitantes en los mismos.

Considerando las conductas del mercado, se estima como favorable atender este “nicho del mercado”, estableciendo como logro la minimización de la temporalidad del destino turístico como una de las tantas bondades. Pero es menester remarcar, que es un derecho adquirido, la posibilidad de realizar actividades de ocio y turismo para el conjunto diverso de los mortales. En tanto este derecho se observa vulnerado en el caso de las personas con algún tipo de discapacidad, consecuente de las barreras sociales y físicas de los destinos turísticos, como también la de su propio hábitat.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) propone estadísticas que alientan la visualización de diferentes problemáticas y con ello nuevos desafío para su resolución. En los últimos años se ha comenzado a realizar con mayor determinación, diferentes políticas en las que se intenta incluir un número importante de personas beneficiadas con características relacionadas con algún tipo de discapacidad.

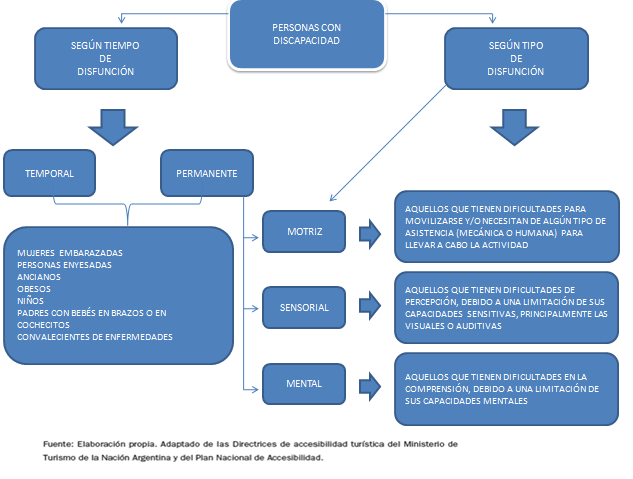
En el Informe Mundial de Discapacidad del 2011 de dicho organismo, se afirma la existencia en el mundo de más de mil millones de personas con alguna discapacidad (15%), de las cuales, doscientas mil presentan dificultades en su funcionamiento. Así mismo se pronostica que esta cifra tomará nuevos impulsos como consecuencia del aumento de la esperanza de vida, y con ello el incremento de los viajes para este grupo etario que se circunscribe principalmente en los países industrializado.

De este análisis se desprende que las personas con alguna discapacidad en mayor medida son susceptibles de obtener menor calidad de vida respecto de las personas sin discapacidad.

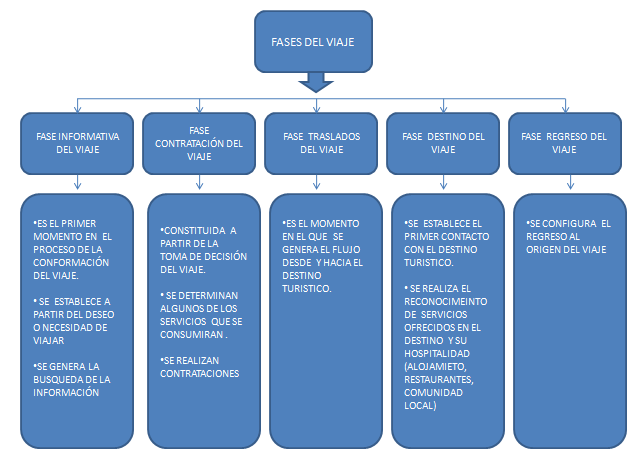
**En el caso de Argentina**, el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas del año 2010 elaborado por el Instituto de Estadísticas y Censo (INDEC), comienza a entrever resultados relativos a la Población con dificultad o limitación permanente (PDLP). Se afirma que el 12,9 % que habita en viviendas particulares presenta alguna dificultad o limitación permanente (física o mental).

La mayoría de los censados declararon tener una sola dificultad. Dificultad visual: 2.069.151, representan el 60% de la población total. Dificultad motora (inferior-superior) un poco menos al 24% de los habitantes. Dificultad auditiva y cognitiva representa el 8% en cada caso.

En el siguiente gráfico se represneta la siguiente clasificación de personas con discapacidad a partir del tiempo de la disfución y su tipo de disfunción:



A su vez las personas con discapacidad, perciben a la accesibilidad como objeto de valoración. Para desarrollar estrategias de intervención en este contexto, será necesario inicialmente realizar una determinación cronológica sobre la trayectoria que se establece desde el deseo de realizar un viaje o uso de su tiempo libre hasta el momento de concreción del consumo de productos o servicios y el regreso al destino de las personas con discapacidad intelectual. Para ello, ha sido necesaria una clasificación en la que se plantea según nuestra observación, diferentes instancias que contiene un viaje. Las mismas se denominaron: **“Fases del viaje”** y se encuentran plasmadas en el siguiente gráfico.



Fuente: elaboración propia

Un turismo responsable debe desarrollar espacios turísticos inclusivos en el que se establezca la igualdad de oportunidades en los diferentes servicios turísticos y no turísticos existentes en el destino. Ello debe acordarse como parte de una política de desarrollo sostenible nacional, provincial y local.

De acuerdo a la realidad presentada, se plantea como doble desafío, proponer a la actividad del turismo, ocio y recreación como agentes productores, que incorporen a la actividad económica a personas con algún tipo de discapacidad estimulando con ello, la mejora en la calidad de vida. Vale decir, que la inserción al mercado laboral, favorece a la economía del país y estimula la autonomía económica de la persona con la dificultad y la de su familia. Y con ello un beneficio mutuo. Pero que a su vez, este es también un “circuito económico” que provee la facilidad y potencialidad a planificar un viaje por parte de este segmento. Se promueve en consonancia, la aplicación de normativa vigente que obliga la incorporación de personas con algún tipo de discapacidad a la fuerza laboral activa y a la realización de sus derechos como ciudadano.

La adaptación del medio por parte del ser humano, genera situaciones de conflictos como consecuencia de la informalidad, falta de idoneidad o una planificación con procesos errados. Sobre esta realidad, será necesario considerar un modelo universal del territorio, en el que se intente establecer la participación posible de un número mayor de personas en las diferentes actividades que se lleven a cabo allí.

La actividad turística es una actividad socioeconómica que debe ser accesible como cualquier actividad del ser humano. Por ello, se deberá adaptar el territorio a partir de la posibilidad que se establece en cada actividad. Esta flexibilidad debe estar en consonancia a los parámetros de la inclusión social, atendiendo su diversidad.

Así mismo toda actividad del ocio o del turismo debe establecerse en un marco de plena sostenibilidad[[1]](#endnote-2) en la que se logre el desarrollo económico atendiendo la protección ambiental y la equidad social gestionada por el sector público o privado, contemplando las necesidades de los habitantes y de los visitantes en territorios rurales o urbanos.[[2]](#footnote-2)

Para ello se deberá desarrollar acciones, aplicando un diseño de planeamiento inclusivo, entendido como la aplicación de herramientas de ordenamiento social y territorial para la integración, con el propósito de minimizar la brecha poblacional y equiparar la igualdad de oportunidades.

En este contexto se observa como necesario, proponernos el desafío de desarrollar políticas públicas y acciones comunitarias, que adapten el medio para facilitar la incorporación activa de la diversidad poblacional a las diferentes actividades susceptibles de llevarse a cabo. Establecer espacios adaptados desde la gestión pública como privada con igualdad de derechos para el conjunto de la población, debe ser la misión de una sociedad justa y evolucionada.

El diseño de la guía turística para discapacidad intelectual que se ha desarrollado, tiene el propósito de estrechar un puente de colaboración informativa para los actores del sector turístico y la comunidad en su conjunto que interactúan de manera directa o indirecta en la instrumentación de recursos que deberían convalidar un destino turístico para todos y seguro, intentando lograr la plena satisfacción de su viaje.

A los fines de este trabajo se expresa una conceptualización amplia y genérica sobre la “discapacidad intelectual”, en la que la Asociación Americana de Discapacidades intelectuales y del desarrollo (AAIDD), establece que se caracteriza por limitaciones en el funcionamiento intelectual y en el comportamiento adaptativo, que se expresan en habilidades conceptuales, sociales y de adaptación práctica. En todo caso se origina antes de los 18 años. Así mismo se observan criterios básicos para clasificar la discapacidad o retraso mental o discapacidad intelectual:

* Nivel intelectual significativamente inferior a la media (inferior a 69-75 según los criterios). Este es definido por el coeficiente de inteligencia, evaluado a partir de la aplicación de test de inteligencia. Las limitaciones se observan en al menos dos de las aéreas o habilidades que se enuncian a continuación.
* Capacidad de adquirir habilidades básicas para el funcionamiento y la supervivencia: Comunicación, Autocuidado, Vida en el Hogar, Habilidades Sociales, Uso de la Comunidad, Autodirección, Salud y Seguridad, Habilidades Académicas Funcionales, Ocio, y Trabajo.
* Se inicia anterior a los 18 años.

De acuerdo a la interpretación que se establece en referencia a sus habilidades sociales, se observa en la discapacidad intelectual, distorsiones tales como:

* Atención limitada
* Percepción
* Falta de Memoria
* Baja habilidad de resolución de problema
* Intolerancia al estrés y frustraciones
* Comprensión
* Lectoescritura
* Comunicación verbal
* Dificultad para usar dinero
* Movilidad reducida
* Imagen corporal “diferente a la media” o al “estereotipo aceptado” socialmente

Es de considerar que el “funcionamiento” o la conducta de la persona con algún tipo de discapacidad, se encuentra condicionada por la minusvalía (enfermedad, trastorno, lesiones, etc) que ha adquirido y los factores contextuales. En razón de ello, se potencia o se limita su capacidad para poder participar en el entorno en el que se vincule.

Así mismo, la persona que tiene algún tipo de discapacidad necesita a igual que todos, lograr la autonomía psíquica, física y sensorial en la medida de sus posibilidades. Sobre esta consideración, el encuentro entre personal de la empresa turística o con cualquier otro contacto ajeno a su círculo cercano debe establecerse considerando el **respeto a su autonomía**, facilitando nuestras acciones a partir de sus necesidades manifiestas, o consultando si es de su conveniencia asistirlo.

Considerando la singularidad de la discapacidad intelectual y proponiendo un espacio turístico en el que se desempeñen con autonomía, será necesario centrarnos en herramientas principalmente relacionadas con la **comunicación** entre los diferentes gestores del turismo y la persona con discapacidad intelectual

Esta comunicación debe ser entendida como la interacción entre una o más personas con un propósito determinado, a partir de un código que debe ser comprendido por los actores intervinientes. Para establecerse la comprensión entre las partes, debe cumplimentarse particularidades en el diálogo, en el que se contemple las distorsiones de este segmento y que se profundizarán de aquí en adelante. Observar así también la posibilidad de que la comunicación verbal que se exponga por parte del personal turístico, sea posible de ser reforzada a partir de la lectura de los labios.

Considerando el eje trasversal que focaliza en la comunicación, la movilidad, relacionadas con las diferentes fases del proceso del viaje, se ha conformado una serie de herramientas, sugerencias y recomendaciones que puntualizan sobre la generalidad de la necesidad potencial de las personas con discapacidad intelectual.

**LA COMUNICACIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

- Sitios de internet

- Dispositivos móviles

- Gráfica accesible

- Terminales de transportes según su modalidad

- Operadores turísticos y Agencias de viajes.

-Guías turísticos

- Alojamientos turísticos

**LA MOVILIDAD PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

- Tipo de transportes (autos, buses, trenes, aviones, cruceros y otros)

- Circulación

***A modo de cierre***

Sin ánimo de dar por finalizada la cruzada que nos proponemos realizar para contribuir en la transformación de una sociedad más justa y equitativa, todo el aporte expresado en esta guía, intentan estrechar la brecha informativa para acompañar a los gestores del turismo y a la comunidad en su conjunto, para desarrollar territorios turísticos inclusivos. En esta oportunidad entorno a la discapacidad intelectual. Luego de su lectura, cada uno tendrá la posibilidad de evaluar a partir de los recursos disponibles en cada destino turístico, cómo continuar con la información adquirida.

**Bibliografía**

* Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas. *Plan Nacional de Accesibilidad*, [en línea], Buenos Aires, 2003. Disponible en: <http://www.conadis.gov.ar/doc\_publicar/access/manual\_accesibilidad.pdf>
* Fundación ONCE (2010), *II Congreso Internacional de Turismo para Todos ENAT 2007 – Libro de Actas,* Fundación ONCE, Madrid.
* Fundación ONCE(2011), *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo,* Fundación ONCE, Madrid (en línea), disponible en: www.fundaciononce.es.
* Organización Mundial del Turismo (1999), *Código ético mundial para el turismo,* OMT, Madrid.
* Organización Mundial de la Salud (2011), *Informe de la OMS sobre personas con discapacidad,* OMS, Ginebra.
* Organización Mundial del Turismo (2014), *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos,* OMT, Madrid.
* Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones,* OMT, Madrid
* Pnuma - Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (2011), *Hacia una economía verde. Guía para el desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza. Síntesis para los encargados de la formulación de políticas*, [ en línea]. St-Martin-Bellevue, Francia. Disponible en:

http://www.unep.org/greeneconomy/Portals/88/documents/ger/GER\_synthesis\_sp.pdf> Consulta: 10 enero 2013

* Revista Española sobre Discapacidad Intelectual. Vol 39 (3), Núm. 227, 2008 Pág. 5 a pág. 18 Disponible en:

<<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:hRzwh7Ugu-EJ:www.feaps.org/archivo/centro-documental/doc_download/357-revista-siglo-cero-num-227-2008+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ar> > Consulta: 10 enero 2015

* Secretaría de Turismo de la Nación (2005), *Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Turismo 2016.*
* Secretaría de Turismo- Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable (2005), *Playas y Balnearios de Calidad: Gestión Turística y Ambiental. Directrices y Guía de Autoevaluación,* [en línea]. Buenos Aires. Disponible en: <http://2016.turismo.gov.ar/wp\_turismo/wp-content/uploads/2008/02/directrices-de-playas-y-balnearios1.pdf> Consulta: 15 enero 2013.
* Secretaria General de Turismo. *Decálogo de buenas prácticas en accesibilidad turística*, [en línea]. España, s/f. Disponible en: <http://www.planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Decalogo\_Buenas\_Practicas\_Accesibilidad\_Turistica.pdf> Consulta: 30 enero 2013.

**Sitios webs**

* Trastornos de la ansiedad y conductas en personas con discapacidad intelectual
* <http://www.feaps.org/biblioteca/libros/coleccion_tex3.htm>
* Red Iberoamericana de expertos en la convención de los derechos de las personas con discapacidad <http://repositoriocdpd.net:8080/handle/123456789/955>
* INDEC <http://www.indec.gov.ar/ftp/cuadros/sociedad/PDLP_10_14.pdf>
* T-GuIDE Es un proyecto del sector turístico www.t-guide.eu

**Guía de Hospitalidad para personas con Discapacidad Intelectual**

**Campaña de orientación al turista**

Programa ejecutivo de información y prevención en accesibilidad, seguridad y salud para personas con discapacidad.

Con el objetivo de informar sobre accesibilidad, cuidar la salud y la seguridad de los turistas, se ha elaborado un material informativo en los que se recomienda a la población, en nuestro caso de las personas con discapacidad, conocer las medidas de prevención que se deben tener en cuenta cuando se planifica un viaje turístico.

Mabel Méndez - Agueda Fernandez - Gabriela Capel.

UNQ – Proyecto de Extensión Universitaria “TURISMO ACCESIBLE. Accesibilidad e inclusión social para personas con capacidades restringidas en el turismo y la recreación.”

Luis Grünewald - Mariano Calgaro.

UNQ - Proyecto de Extensión Universitaria: “Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Seguridad y Derechos humanos en el turismo”.

Acciones desarrolladas en el marco del Programa **“**Universidad, Gobierno y Empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación” / Secretaria de Extensión Universitaria. Universidad Nacional de Quilmes.

- **Red Interamericana de Gestión del Turismo Accesible para Destinos y Empresas Turísticas** [http://www.turismoaccesible.seguridadturistica.org/](http://www.turismoaccesible.seguridadturistica.org/%20)

1. [↑](#endnote-ref-2)
2. Ley N°25643. Es la ley de Turismo y accesibilidad que plantea un marco normativo propicio para el desarrollo de la actividad turística sin barreras. Disponible en: <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/77719/norma.htm> [↑](#footnote-ref-2)