

La Accesibilidad en los Servicios Turísticos, una cuestión de Derechos - Diseño de Evaluación - Ciudad de Lujan, provincia de Buenos Aires.

Alejandra Elena Zapata.

Cita:

Alejandra Elena Zapata (2019). *La Accesibilidad en los Servicios Turísticos, una cuestión de Derechos - Diseño de Evaluación - Ciudad de Lujan, provincia de Buenos Aires. XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-023/501>

Accesibilidad en Servicios Turísticos, una cuestión de Derechos - Diseño de Evaluación

XIII JORNADAS DE SOCIOLOGIA

Licenciada Alejandra E. Zapata

“Eje 5 / Estado y Políticas Públicas”

“Mesa 86 / Evaluación y toma de decisiones. Diálogo entre la Política y la Academia para el fortalecimiento de la democracia”

Universidad Nacional de Lanús

aezapata@gmail.com

Resumen

Esta ponencia presenta el desarrollo de un diseño para la elaboración de una evaluación del proceso de gestión del Programa Provincial de Turismo Accesible dependiente de la Dirección Provincial de Turismo Social y Comunitario de la Provincia de Buenos Aires encuadrado en una política de gestión turística llevada a cabo desde el año 2008. El mismo pretende dar lineamientos para el desarrollo de acciones que puedan perfilar estrategias y crear los medios necesarios para la inclusión de personas con distintos tipos de discapacidad en los destinos turísticos.

En esta oportunidad se ha elegido la ciudad de Lujan, sitio donde se evaluará el grado de colaboración de parte de los prestadores turísticos, partiendo de la implementación de Directrices de accesibilidad en los alojamientos turísticos, el compromiso de los actores referentes de la actividad turística y los actores políticos que acompañan desde el Estado. El problema que se evidencia es la falta de equidad en la accesibilidad turística para personas con discapacidad. Se realizará una evaluación mixta y participativa, para articular las diferentes posiciones de los destinatarios y los conductores de la política. Se procederá a la triangulación tomando técnicas cualitativas y cuantitativas, la combinación de ambos métodos permitirá la consecución de objetivos múltiples atendiendo a los procesos como a los resultados de la intervención. Se tomará en cuenta el enfoque de derechos.

Palabras clave: Política Pública - Evaluación – Turismo accesible – Discapacidad

Las políticas públicas son acciones de gobierno que buscan como dar respuestas a diversas demandas de la sociedad. Estas se pueden entender como el ámbito privilegiado de realización del compromiso entre el estado y la sociedad. También podemos decir que son un conjunto de actividades de las instituciones de gobierno que actúan directamente o a través de agentes y que van dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos. No se pueden analizar aisladamente de los factores que les confieren sentido y contenido político, no son estáticas, están en continuo movimiento dentro de un contexto dinámico.

Nirenberg, (2007) entiende a las políticas públicas como intervenciones que se plantean para transformar la realidad. Esas intervenciones comprenden un amplio abanico de iniciativas y acciones que se realizan en distintos niveles los cuales pueden ir desde proyectos locales, comunitarios, a las políticas y programas de gobiernos nacionales, provinciales o municipales, así como iniciativas de organismos o agencias de cooperación internacional, de organizaciones no gubernamentales y de empresas. También comprenden distintos campos temáticos o sectoriales.

Las intervenciones aspiran a la legitimación pública o social, porque las necesidades y problemáticas, así como las modalidades propuestas para su resolución son consideradas como asuntos de responsabilidad pública o social.

Para Oszlak y O'Donnell, (1984), las políticas públicas pueden verse como un conjunto de acciones y omisiones que ponen de manifiesto una determinada modalidad de intervención del estado en relación con una cuestión o un asunto que es de interés de diversos actores de la sociedad civil. Desde esa perspectiva, el estado constituye un actor más que interviene, en una posición sin duda privilegiada, dentro del campo de fuerzas donde se dirimen cuáles son los temas y los modos para su resolución, es decir, cuáles son las políticas públicas en un determinado momento y contexto. Así, el proceso de formulación de políticas constituye una construcción social donde intervienen múltiples actores, que diferirán según el ámbito o sector de que se trate.

De esta manera, la evaluación de políticas de inclusión choca con otros elementos más generales. Podemos agregar la multiplicidad de objetivos que acostumbran a rodear este tipo de decisiones. Los objetivos múltiples a veces suelen ser contradictorios y se tornan difíciles en el momento de evaluar con una misma gama de parámetros.

La evaluación también se entiende como una actividad programada de reflexión sobre la acción, que se lleva a cabo mediante procedimientos sistemáticos de recolección, y comparaciones respecto de parámetros establecidos, con la finalidad de emitir juicios valorativos fundamentados y

comunicables, sobre actividades, resultados e impactos (previstos o ya obtenidos); la finalidad es formular recomendaciones que permitan tomar decisiones para mejorar la acción.

La implementación de una política pública busca resolver un problema en la agenda gubernamental, a continuación, daré a conocer algunos elementos que se tomaran en cuenta en el diseño de esta evaluación.

Discapacidad

El paradigma de la discapacidad pone en manifiesto la necesidad de tener una sociedad justa, solidaria y equitativa. Además de considerar una construcción social teniendo en cuenta la temática como ética basada en los DDHH y como una responsabilidad del gobierno y de la sociedad civil en su conjunto.

“La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones, con los demás.”¹

Las personas con discapacidad física son aquellas que presentan dificultades en la capacidad de movimiento que pueden afectar a una o varias partes del cuerpo, trastornos en el tono muscular o trastornos de equilibrio.

Cuando se habla de inclusión, DDHH, accesibilidad es imprescindible asegurar el goce pleno en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad, acordar políticas, desarrollar programas e implementar acciones basadas en el trato igualitario, la participación e inclusión plenas y efectivas en nuestra sociedad.

Accesibilidad

La accesibilidad alude a una cualidad de aquello que resulta accesible; pueden ser servicios, bienes, productos o tecnologías, variable fundamental para garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades, convirtiéndose paulatinamente en un reconocimiento general, como mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos.

Es por ello, que ahora se habla de accesibilidad universal como aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensible, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

¹ Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad

Es importante destacar que la accesibilidad no es un requerimiento único de las personas con discapacidad, ya que no son los únicos beneficiarios de esta. Todas las personas, sin distinción alguna, son beneficiarios de la accesibilidad. No hay ser humano que coincida con todas las proporciones medias y habilidades, es decir que una persona estándar no existe. Cada persona se desvía de la media en un grado mayor o menor. (ECA, 2003:16)

La Accesibilidad es uno de los artículos sustantivos en función de los derechos que enuncia la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y no la limita al entorno físico, sino que, reconoce su importancia en lo que respecta a la comunicación, el transporte, la salud, la educación, la cultura, el turismo, la recreación, el ocio y el tiempo libre.

De esta manera el nuevo enfoque integral del Diseño para Todos busca responder de forma igualitaria a las necesidades de todos. Es un marco para el diseño de lugares, productos información, comunicaciones y políticas, para ser usados por el espectro más amplio posible de personas.

Es un diseño centrado en el ser humano, cuyo objetivo es la eliminación de los obstáculos que dificultan a la sociedad en general y a las personas con discapacidad, en particular, el goce de sus derechos.

El enfoque de derechos humanos tiene por objeto propiciar la mejoría de los procesos para hacer realidad la sostenibilidad del desarrollo analizando y combatiendo las desigualdades, las prácticas discriminatorias y las relaciones de poder injustas. Al utilizar este enfoque, las actividades de desarrollo quedaran asentadas en un sistema de derechos y en las obligaciones correspondientes al Estado establecidas en la legislación internacional. Los derechos civiles, culturales, económicos, políticos y sociales brindan un marco de referencia para los planes, políticas y los procesos de desarrollo.

La participación e inclusión significa que las personas tienen derecho a una participación activa, libre y provechosa en las decisiones que les afectan directamente, como el diseño, aplicación y seguimiento de las intervenciones accesibles, además de potenciar la adhesión, colabora en garantizar que las políticas y los programas se adapten a las necesidades de las personas a las que se dirijan.

El Turismo

El Turismo surge como consecuencia de un fenómeno social, cuyo punto de partida es la existencia de Tiempo Libre, es entendido como social, económico, cultural y político, conforma una arena específica de poder, con su particular estructura y proceso político, constituyendo un objeto de estudio

relevante para el análisis de las políticas. El carácter pluridimensional de este enfoque permite presentar una visión integral de las diversas acciones públicas llevadas a cabo en la materia.

Los estudios acerca de la política pública en turismo constituyen una oportunidad para las autoridades gubernamentales, el empresariado turístico, las comunidades de destino, los grupos de interés, así como para el ámbito científico-académico, al permitir analizar el aspecto político del proceso, el grado de participación social, las fuentes de poder intervinientes, el ejercicio de selección de los burócratas, las disposiciones a nivel institucional destinadas al área, la influencia de los grupos de interés, los productos e impactos de la política.

La evolución del turismo como asunto público pareciera conformar dos momentos esenciales: un inicio, vinculado a la corriente social del turismo, que entiende a éste como un hecho social y destaca al Estado en cuanto actor clave de la gestión; y un segundo momento, de esencia económica, que limita la participación estatal en el área y considera al turismo como alternativa de crecimiento económico.

De acuerdo al conjunto de instrumentos que sostienen la acción pública en el área, ésta puede alcanzar a diferentes grupos de destinatarios (organizaciones públicas, los actores privados, el consumidor turista y el destino) a partir de los cuales se definen distintas políticas turísticas. Las políticas de fomento de programas de turismo social, destinadas a potenciales turistas, devienen de aquellas iniciáticas gubernamentales destinadas a los consumidores.

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 turísticos de propiedad privada y pública. Las mejoras no solo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también a los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje.” (Como cita OMT: 2015:18)

El turismo Accesible posibilita que las personas con discapacidad cuenten con las condiciones adecuadas de seguridad y autonomía para el desarrollo de sus actividades en ámbitos turísticos. Pero también provoca que las personas con discapacidad obtengan plena integración funcional y psicológica mediante la práctica de actividades turísticas y de recreación. De esta forma la persona con discapacidad se siente satisfecha en el destino que visita e incluida en el mismo.

“La Accesibilidad en el turismo puede y debe ser un motor de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en los países receptores puesto que los esfuerzos benefician a la sociedad en su conjunto” (OMT: 2015:40)

Al institucionalizarse el turismo como política de Estado, cobró importancia la construcción de espacios interinstitucionales de articulación, con la finalidad de optimizar las acciones del sector turístico en el territorio.

Cuando se estableció 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. Apoyos como la constante mejora de la calidad de los servicios y productos prestados, la diversificación de la oferta, los trabajos en conjunto de los actores 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.

Desde el MINTUR, hoy Secretaria Nacional de Turismo, junto con otros organismos, se han desarrollado distintos programas y proyectos con el fin de lograr un turismo equitativo e inclusivo, dando lugar a la consolidación de emprendimientos turísticos, generando puestos de trabajo, mejorando infraestructuras, equipamientos y calidad en la prestación de los servicios.

Una de las gestiones que se viene desarrollando es el Programa de Turismo Accesible; el MINTUR, hoy Secretaría Nacional de Turismo y la SNR han buscado con esto la integración de 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 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 surgió 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. El mismo ha tenido como finalidad el fomento a través del turismo y la recreación, la inclusión e integración de las personas con discapacidad dentro de la sociedad. También se tuvo en cuenta la formación y asesoramiento de los prestadores de servicios turísticos y alojamiento para brindar un producto con reconocimiento por parte de ambos organismos.

Se habla que un 12% de la población de Argentina tiene algún tipo de discapacidad, hoy representa alrededor de 4.5 millones de argentinos que necesitan condiciones de accesibilidad para disfrutar de un viaje, una estadía en la planta turística nacional. Esto significa un acto de equidad y de justicia para que el turismo además de ofrecer una experiencia sea por sobre todo un derecho.

Se ha creado una red para articular el sector privado y/o público y lograr la creación de un ensamble entre la oferta y la demanda del turismo accesible. Es preciso el trabajo mancomunado de los distintos actores, prestadores, gestores de la actividad para lograr una conjunción entre todos y desarrollar la actividad con un enfoque de inclusión tanto a nivel local, regional, nacional y aspirar a ser referentes internacionalmente en conjunto con países que tengan propuestas en el desarrollo de nuevos mercados.

En el país se está trabajando para lograr el conocimiento necesario y de esa manera mejorar el proceso de inclusión. En la actualidad existen muchos municipios que están aceptando las políticas de accesibilidad y otros recién comienzan a descubrir el tema. Lo importante en esta tarea es lograr la articulación de todos los sectores, municipios, hoteles, para lograr la libre circulación de las personas con discapacidad.

Es necesario desarrollar medios de promoción que den a conocer la situación del destino y colaborar con la planificación del potencial turista para conocer la implementación técnica del libre acceso de la oferta con discapacidad.

Programa Provincial de Turismo Accesible.

Desde el año 2008 la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires a través del Depto. de Turismo Accesible ha trabajado en la implementación de políticas de gestión pública, ha desarrollado acciones para delinear estrategias que mantengan una relación estrecha entre la accesibilidad y la discapacidad en la actividad turística, fomentando los medios necesarios para que personas con distintos grados y tipos de discapacidad y movilidad reducida disfruten libremente de los servicios turísticos en diversos destinos, previendo el cumplimiento de la cadena de accesibilidad y garantizando el rol activo de intervención por parte del estado provincial. A tal efecto se ha diseñado este programa para posibilitar la inclusión de este grupo de personas contempladas dentro de los medios de actuación del organismo provincial y plasmar una política social acorde a las necesidades existentes.

El objetivo de este Programa es la planificación e implementación de acciones que garanticen que las personas con discapacidad y movilidad reducida puedan tener un acceso equitativo a los distintos servicios turísticos y recreativos.

Además, se propone colaborar con los establecimientos y servicios de la oferta turística en los distintos municipios, por medio de asesorías y capacitaciones para dar a conocer el Manual de accesibilidad de la provincia de Buenos Aires. Determinar en qué condiciones de accesibilidad se encuentran las prestaciones para poder mejorarlas. Colaborar con la implementación del programa de directrices de accesibilidad de servicios turísticos y celiacía trabajando en la sensibilización y concientización de las personas en general para que lo conozcan además de realizar capacitaciones en los distintos municipios, instituciones, universidades entre otros.

Es importante que cada municipio disponga de un referente de accesibilidad, para ello se busca la conformación del Gestor Municipal de Accesibilidad Turística. Además, Tomar en cuenta los parámetros de accesibilidad cuando se producen distintos eventos para que sean inclusivos. Dar lugar a la utilización de nuevas tecnologías para la inclusión de las personas con discapacidad, de esta manera la oportunidad de crear sitios Web accesibles será mayor y tendrá una demanda mayor.

Por último, Adaptar los programas ideados en el área de Turismo Social perteneciente a esta Secretaría, a personas con discapacidad y movilidad reducida.

Este programa está destinado a prestadores de servicios turísticos en diferentes sectores tanto hoteleros como actividades de ocio o actividades deportivas, los cuales se espera que incorporen la accesibilidad en su servicio, personas con diversos tipos y grados de discapacidad tanto motriz, mental, sensorial o visceral como así también personas celiacas. Incluyendo también otros sectores vinculados directa o indirectamente a la actividad turística.

Los distintos niveles de gobierno tanto provincial como municipios obtendrán una mejor imagen institucional, política y social, y el Organismo de Turismo Local al accionar de manera ordenada e inclusiva mejorara la calidad de sus servicios permitiendo la inclusión de la población residente y visitante.

ESTRATEGIA METODOLOGICA

La evaluación es mixta y participativa, considerando que es necesario un trabajo en conjunto para articular las diferentes posiciones de los destinatarios y los conductores de la política; al estar vigente el programa se tendrá en cuenta el proceso o gestión.

Se ha procedido a la triangulación tomando en cuenta técnicas cualitativas y cuantitativas, la combinación de ambos métodos permitirá la consecución de objetivos múltiples atendiendo a los procesos como a los resultados de la intervención. Esto colaboró con los hallazgos evaluativos, también reconocer la actitud de la población al respecto, la existencia de motivaciones o creencias.

Para el diseño de esta evaluación se hizo un *relevamiento de los actores clave* que estén involucrados en la ejecución del Programa con la finalidad de incluirlos en el proceso de esta evaluación, además se tomó en consideración actores que no están directamente involucrados para que manifiesten su punto de vista.

A continuación, se ubican los actores en distintas dependencias:

Subsecretaría de Turismo del Ministerio de Producción de la Provincia de Buenos Aires: tiene a su cargo la promoción, asistencia, fiscalización y ejecución de planes vinculados con las actividades turísticas y recreativas, en todas sus expresiones.

Directora del Programa de Turismo Accesible de la provincia de Buenos Ares.

Prestadores de servicios turísticos: agencias de viaje y turismo, gastronomía, alojamiento, centro de información turística, centros culturales.

Actores de la actividad turística en la ciudad de Lujan.

Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR): organismo responsable de la administración y coordinación del Registro Nacional de Situación de Personas con Discapacidad y Registro Nacional de Prestadores de Servicios de Atención a Personas con Discapacidad.

Representante del Municipio de Lujan

Director de Turismo de la ciudad de Lujan.

Equipo de trabajo de la dirección de turismo de Lujan.

Población en general

Además, se ha llevado a cabo el *análisis de información cualitativa:* la lectura de documentación, legislación, ordenanza vigente, directrices de accesibilidad en turismo con que cuenta el destino y la política turística.

Se ha realizado un *mapeo de efectores*, para ello se relevó la infraestructura hotelera, los distintos puntos de acceso a restaurantes, a la Basílica y al centro histórico.

Se utilizaron técnicas complementarias como la encuesta y la entrevista para ampliar la recolección de información, las mismas colaboraron para reconocer los actores, destinatarios, situación de los servicios, comunicación y capacitación.

Por medio de la *Observación in situ* Se efectuó relevamiento de hoteles ubicados en el Casco Histórico de la ciudad de Lujan y se cotejaron directrices de accesibilidad según la guía de

autoevaluación del Ministerio de Turismo de la Nación, 2010. 1ª ED. En esa observación se pudo comprender que, si bien hubo reuniones entre los diferentes actores políticos y privados, falta consensuar la aceptación de estas directrices. También se ha indagado como fue la aceptación del prestador turístico de la implementación del Programa de Turismo Accesible;

La observación del grado de accesibilidad en las instalaciones de los hoteles ubicados en el casco histórico se ha plasmado en diversas matrices organizadas a tal efecto.

Por medio de bases teóricas y el registro de barreras de accesibilidad encontradas en el entorno y dentro del hotel, se pudo observar que todavía están en vías de cumplimentar las indicaciones para el libre acceso.

El conocer que percepción hay sobre la accesibilidad en el destino por parte de los pobladores, para ello se socializó con diferentes transeúntes de la zona a evaluar (casco histórico). También se ha indagado sobre la sensibilización y formación dirigidos a los prestadores del servicio.

Se ha efectuado una revisión sobre la gestión para que esta práctica pueda ser sostenible.

Técnicas

Los procedimientos técnicos utilizados fueron a través de la observación directa no participante, estructurada en una matriz para conocer el grado de accesibilidad de los elementos que fueran medidos.

La matriz diagnóstica se efectuó de acuerdo al Manual de Aplicaciones de las Directrices de Accesibilidad, en ella se ha hecho una reseña de los elementos que fueron oportunamente observados aplicando valoraciones de las dimensiones a partir de respectivas variables, tomando en cuenta la directriz correspondiente a cada ítem. Esto fue de utilidad para conocer si cumple la norma, cumple parcialmente, si la incumple o simplemente no aplica o no es necesario.

Para ello se ha tenido en cuenta parámetros como el entorno inmediato, el estacionamiento, acceso a establecimientos, circulación vertical, circulación horizontal, sanitarios accesibles, etc.

Información secundaria cualitativa implicó la lectura de legislación, normas, manuales de procedimientos sobre la accesibilidad y el reconocimiento de programas afines en otros lugares.

Las entrevistas realizadas fueron con el propósito de conocer la percepción que poseen de la situación actual para la implementación del Programa en Lujan. Las mismas fueron efectuadas a diferentes actores, referentes de la Dirección de Turismo del municipio de Lujan en el área de accesibilidad y

discapacidad. Además, se efectuaron encuestas para recolectar información sobre la accesibilidad de los servicios turísticos, las mismas fueron dirigidas a los prestadores de servicios turísticos.

Objeto de la Evaluación:

Programa Provincial de Turismo Accesible aplicado en Lujan, provincia de Buenos Aires.

El problema que se evidencia es la falta de equidad en la accesibilidad turística para personas con discapacidad, en este caso se analizará solo el servicio que contemple la discapacidad motriz y movilidad reducida. El acceso a alojamientos turísticos no siempre cuenta con los estándares adecuados de calidad según las directrices de accesibilidad.

Objetivo general

Evaluar la gestión del programa de Turismo Accesible de la Provincia de Buenos Aires en el Municipio de Lujan contemplando la accesibilidad de personas con discapacidad motriz y movilidad reducida en el año 2017. Que grado de compromiso tienen los actores referentes de la actividad y los actores políticos que acompañan desde el Estado para llevar a cabo las directrices de accesibilidad

Objetivos específicos

- ✓ Identificar cuáles son las directrices de accesibilidad que se toman en cuenta en los servicios turísticos del Destino.
- ✓ Determinar qué grado de accesibilidad presenta la infraestructura hotelera para la libre circulación de los huéspedes.
- ✓ Comprobar nivel de comunicación que existe entre las autoridades de los distintos niveles de gobierno y los representantes de la actividad turística para la viabilidad del Programa.
- ✓ Determinar qué información reciben los prestadores con respecto a la ventaja de adaptar sus instalaciones en accesibles.
- ✓ Determinar qué tipo de capacitación reciben los prestadores de servicios en el destino para recibir al huésped con discapacidad.

Interrogantes

- ✓ ¿Qué conocimiento tienen los diferentes actores del sector turístico y los actores políticos sobre el Programa Provincial de Turismo Accesible que se lleva a cabo en la provincia de Buenos Aires, ciudad de Lujan?

- ✓ ¿Cuál es el grado de accesibilidad que posee la infraestructura hotelera para la demanda del turista con discapacidad motriz temporal o permanente?
- ✓ ¿Los prestadores de servicio hotelero están dispuestos a realizar una adaptación en su hotel para que el servicio sea accesible?
- ✓ ¿Los prestadores de servicio hotelero tienen conocimiento de las ventajas y beneficios económicos que pueden adquirir al aceptar el Programa de referencia?
- ✓ Desde la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, la Dirección de Turismo del Municipio y la autoridad del Municipio de Lujan ¿prestan información acerca de la viabilidad del programa, como lo presentan, cual es la comunicación con los prestadores de servicios?
- ✓ ¿Cuáles son las barreras que impiden la libre circulación de personas con discapacidad motriz?
- ✓ ¿Los prestadores de servicio conocen las directrices de accesibilidad en servicios turísticos?
- ✓ ¿La autoridad competente de Lujan conoce cuales son las Medidas de Diseño Universal, las pone en práctica?
- ✓ ¿Qué tipo de capacitación recién los prestadores para que la actividad turística sea inclusiva y accesible?

Conclusiones

Al finalizar este diseño y habiendo llevado a cabo diferentes actividades me atrevo a concluir que, si bien el Programa de Turismo Accesible está en vigencia, en la ciudad de Lujan todavía no funcionan en su totalidad las directrices de accesibilidad en los servicios.

Hay varios aspectos que considerar, pero uno que llama la atención es que la renovación o reestructuración de los servicios para convertirlos en accesibles tienen un costo elevado y no están dispuestos a cambiar, esto se debe a que algunos de los prestadores de servicios, empresarios hoteleros, no llegan a comprender que implementación de la accesibilidad además de tener un efecto social importante, económicamente es más beneficioso. Un turista con discapacidad multiplica las plazas en el destino seleccionado, esto se debe a que siempre viaja acompañado por una o mas personas. Esto equivale a que el beneficio del servicio aumenta.

En algunos de los hoteles relevados en el casco histórico se cumplen alguna de las directrices, pero no están informados de la cadena de accesibilidad, esto es la libre circulación cuando llega, se moviliza y sale del lugar, encontramos una rampa de entrada, pero esta está ubicada en la parte trasera del servicio, otra posibilidad es que se manifiestan accesibles las habitaciones y resulta que las aberturas no cumplen con las dimensiones previstas.

Todavía encontramos barreras arquitectónicas y comunicacionales, es un punto para trabajar y revertirlo.

Otra cuestión a considerar es la capacitación del personal del servicio al momento de recibir una persona con discapacidad y lograr empatía con ella.

Desde la Dirección de Turismo se informa que existen beneficios a los prestadores que cumplan con el programa, estos beneficios son con certificación de calidad o reducción de impuestos, en esta instancia algunos toman esos beneficios, pero no es la mayoría.

Lujan es un destino de turismo religioso, y de tradición, cuestiones que llevan a tener como prioridad la inclusión de la demanda con discapacidad. Todavía hay que trabajar para lograrlo.

Hallazgos

Lujan es una ciudad que presenta dificultades para la implementación de directrices de accesibilidad en los servicios de alojamiento, la falta de comunicación o el hecho que exista una normativa de accesibilidad, pero la decisión de adoptarla es voluntaria no colabora a revertir la falta de visión de los prestadores para ampliar su oferta y conseguir mejor demanda en sus servicios.

Se observa un bajo porcentaje de servicios adaptados para que recibir a turistas con discapacidad.

En la ciudad y en los servicios turísticos existen barreras arquitectónicas, y comunicacionales para la libre circulación y la comunicación entre los prestadores y el turista.

Recomendaciones

Se recomienda dar lineamientos claros desde la Dirección de Turismo de Lujan en conjunto con la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires para la articulación de capacitaciones dirigidas a la planta turística.

Acompañar a los prestadores liderándolos en el desarrollo de una actividad turística inclusiva y accesible.

Referencias bibliográficas

López, (2017), *TURISMO ACCESIBLE, una mirada profunda sobre la accesibilidad turística, por un turismo para todos.*

Nirenberg, O., Brawerman, J., Ruiz, V., (2007), *EVALUAR PARA LA TRANSFORMACION, innovaciones en la evaluación de programas y proyectos sociales.*

Palacios, A. *EL MODELO SOCIAL DE DISCAPACIDAD. ORIGENES, CARACTERIZACION Y PLASMACION EN LA CONVENCION INTERNACIONAL SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*, CINCA, Madrid. 2007.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo (ONU) fueron aprobados el 13/12/2006, mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas A/RES/61/106. Republica Argentina, ratifica mediante Ley N.º 26378/2008. www.infoleg.gob.ar

Manual de Aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos.

Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y Guía de Autoevaluación.

Manual Práctico de Diseño Universal, basado en la Ley 962 “Accesibilidad física para todos”. COPIDIS, 2015.

Schenkel, E., *POLITICA TURISTICA Y TURISMO SOCIAL, una perspectiva latinoamericana.* Fundación CICCUS, 2017.

