

**TESIS**  
**ACCESIBILIDAD EN PLAYAS PÚBLICAS EN SAN CARLOS DE BARILOCHE**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**ALUMNA LAURA LILEN LAGRAS VALLEJO**

**LEGAJO 74673/3**

**E-MAIL liloystich\_77@hotmail.com**

**DIRECTORA DE TESIS ARQUITECTA – PLANIFICADORA URBANO - REGIONAL  
MARIA EUGENIA RAZQUIN**

**FECHA DE ENTREGA 18 de Marzo de 2014**

**INDICE**

☛ Introducción.....	5
☛ Fundamentación.....	5
☛ Objetivos.....	6
☛ Metodología.....	7

**CAPITULO 1**

☛ Discapacidad y Turismo Accesible, ¿Un fenómeno Social?.....	8
☛ Accesibilidad y diseño universal: eslabones fundamentales.....	10
de la Integración social.	

**CAPITULO 2**

☛ Turismo Accesible marco Internacional y caso Argentina.....	12
---	----

**CAPITULO 3**

☛ Rol del Estado como promotor de la Accesibilidad de los .....Destinos Turísticos.....	16
☛ Análisis de las Políticas Turísticas en materia de Accesibilidad en los tres niveles jerárquicos de intervención.....	22

**CAPITULO 4**

☛ Rol del sector privado en el desarrollo de servicios turísticos accesibles.....	36
☛ Responsabilidad Social Empresarial: su aporte al Turismo para Todos.	

**CAPITULO 5**

☛ Desde el Modelo Social de la discapacidad: ¿Que percepciones tienen las personas discapacitadas acerca de La Integración en el destino San Carlos de Bariloche?.....	41
--	----

## CAPITULO 6

- ☛ Transporte: una aproximación a su significancia en la cadena de accesibilidad turística.....43

## CAPITULO 7

- ☛ Playas accesibles: Marco Internacional y Nacional.....48
- Playas públicas en San Carlos de Bariloche: Estudio de casos.
- Playas Bonita y Costanera: Análisis de sus barreras. ....50

## CAPITULO 8

- ☛ Conclusiones para el Estudio de caso de playas Bonita y Costanera.....68
- ☛ Sugerencias para implementar en las playas seleccionadas.....71
- ☛ Conclusiones finales.....73

## CAPITULO 9

- ☛ Bibliografía consultada, sitios web y anexos.

## RESUMEN

Esta investigación se llevó a cabo en la ciudad de San Carlos de Bariloche, particularmente se han estudiado las playas públicas Costanera y Bonita.

El objetivo de esta investigación fue realizar un diagnóstico de la situación de las playas seleccionadas en materia de Accesibilidad. Para determinar si son o no Accesibles.

Desde el abordaje de la temática desde el modelo social de la discapacidad se ha buscado analizar los roles de los actores intervinientes en la actividad turística (Estado, sector privado, sociedad en su conjunto), en la participación del proceso de integración.

Se ha realizado un relevamiento de las percepciones de las personas con discapacidad, para entender la problemática desde su propia experiencia.

La metodología utilizada ha sido: las entrevistas, encuestas, revisión bibliográfica y observación directa en las playas.

El resultado comprueba que las playas elegidas no son accesibles.

## **“Accesibilidad en el Destino Turístico San Carlos de Bariloche: un análisis de playas”.**

### **Introducción**

En el siguiente trabajo propongo realizar una investigación descriptiva que busca diagnosticar cual es la situación actual en la que se encuentra el destino San Carlos de Bariloche en materia de accesibilidad en playas públicas.

El análisis estará orientado desde tres enfoques diferentes: en primer lugar se señalará cuáles son las principales barreras arquitectónicas edilicias o físicas del destino turístico que dificultan la plena integración física, funcional y social de los turistas y residentes con capacidades diferentes, cuando frecuentan las playas del destino.

En segundo lugar la investigación buscará conocer cuáles son las principales problemáticas, necesidades y percepciones que experimentan tanto los turistas como los residentes con discapacidad cuando visitan las playas.

Por último se destacará cual es el rol de los distintos actores que participan en la experiencia turística, es decir: la población residente, el sector privado que brinda los servicios turísticos y el sector público a nivel nacional (Ministerio de Turismo de la Nación), de la Provincia de Río Negro y de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche para lograr el desarrollo de un destino turístico inclusivo. La investigación hará hincapié en el rol fundamental del Estado en materia de política turística.

En esta investigación se analizarán específicamente dos playas públicas del destino San Carlos de Bariloche las cuáles serán: “La costanera” y “Playa Bonita”. Las mismas fueron elegidas por ser las más frecuentadas por la población barilochense y por los turistas.

Creo interesante resaltar que este trabajo de investigación tendrá como premisa que el Turismo Accesible es un derecho social. La investigación tendrá en cuenta estos principios básicos de turismo accesible, accesibilidad, diseño universal, legislación pertinente y directrices establecidas por profesionales en accesibilidad.

### **Fundamentación**

Este trabajo de investigación descriptiva busca aportar nuevos conocimientos respecto a la temática accesibilidad en playas públicas del destino San Carlos de Bariloche.

Hacer énfasis en la necesidad de que las playas públicas sean accesibles y analizar el rol que tienen los actores turísticos, y en especial el Estado, en el desarrollo del turismo accesible. Este último mediante la política turística.

En relación a la fundamentación práctica, veo la necesidad de realizar un diagnóstico de la situación de las playas públicas del destino San Carlos de Bariloche, para observar si el mismo cuenta con un plan de accesibilidad, y en caso de no tenerlo, este estudio permitirá obtener información relevante respecto a cuál es la problemática que tienen las personas discapacitadas para acceder a las mismas. Esta investigación podrá ser utilizada para la implementación de un posible plan de accesibilidad en un futuro. Respecto a esto es importante destacar que en esta investigación no sólo se realizará un diagnóstico descriptivo, sino también, con ayuda de la Arquitecta Razquin, se sugerirán una serie de buenas prácticas tendientes a mejorar la accesibilidad en las playas estudiadas de San Carlos de Bariloche. A los fines de que el estudio de caso no se remita solo a lo teórico meramente descriptivo.

### **Objetivos**

El objetivo general de esta investigación es diagnosticar cuál es el estado actual de las playas públicas con respecto a la accesibilidad en San Carlos de Bariloche y así poder aportar nuevo conocimiento ya que como lo expresé anteriormente, no existe ningún informe concreto sobre esta temática.

Para lograr esto se deberán alcanzar los siguientes objetivos específicos: en primera medida se recopilará información respecto a cuáles son las principales problemáticas que tienen las personas con capacidades diferentes al acceder a las playas.

Esta información es fundamental para determinar cuáles son los obstáculos que tienen las personas discapacitadas cuando visitan dichas playas.

Por otro lado se realizará un diagnóstico de las instalaciones e infraestructura de las playas, para detectar cuáles son las barreras arquitectónicas que dificultan la autonomía e integración de las personas discapacitadas.

Creo interesante realizar un relevamiento de información sobre la cantidad de establecimientos turísticos de la ciudad que sí incorporan directrices de accesibilidad y también cuál es la opinión de los residentes sobre la importancia de implementar un plan de accesibilidad que tenga en cuenta las necesidades de los residentes del destino turístico y de los turistas.

Esta información sirve para ver cuál es la relevancia que se le da a la integración por parte del sector empresario y por parte de los propios residentes.

Por otro lado, al determinar cuántos emprendimientos turísticos aplican acciones de integración se observará la predisposición de la actividad privada por captar nueva demanda a la que se le dan soluciones para el disfrute de su estadía, a través de la realización de equipamiento apto para las situaciones de discapacidad, así como de la concientización por parte del Estado para actualizar las reglamentaciones que cumplan con los requisitos de Accesibilidad.

Por último, para conocer el rol que tiene el Estado desde los diferentes niveles de actuación de las Administraciones de Turismo en materia de política turística para la accesibilidad se analizarán las mismas, a nivel nacional, provincial y a nivel local específicamente en playas públicas.

### **Metodología**

Para poder cumplir con estos objetivos de investigación primeramente realicé una revisión bibliográfica que me permitiera conocer en profundidad los conceptos claves para efectuar un diagnóstico en playas públicas en materia de accesibilidad.

Por otro lado mediante la observación no participante podré ver cuáles son las principales barreras arquitectónicas que tienen las playas estudiadas. En este punto cabe destacar el aporte que realizará la **Arquitecta María Eugenia Razquin** quien desde su conocimiento y experiencia guiará el diagnóstico, acompañándome en el proceso de investigación.

Con el objetivo de conocer cuáles son las principales problemáticas u obstáculos que vivencian las personas discapacitadas, realizaré entrevistas a las mismas para poder conocer sus necesidades en materia de accesibilidad.

Para realizar un relevamiento acerca de cuál es la opinión del sector empresario y de los residentes referida a la importancia de la accesibilidad en el destino, realizaré encuestas a una muestra reducida de ambos. Información necesaria para saber las percepciones de los sectores y su participación en la integración de los discapacitados.

Para conocer cuáles son las principales políticas turísticas actuales en materia de accesibilidad entrevistaré a algún funcionario de la Administración de Turismo de San Carlos de Bariloche.

Con el objetivo de saber cuál es la legislación vigente y las políticas turísticas que se han tomado a lo largo de todos estos años transcurridos en el destino se realizará una revisión bibliográfica de la temática.

## CAPITULO 1

### Discapacidad y Turismo Accesible, ¿Un fenómeno social?

Para comenzar con este trabajo creo conveniente primero desarrollar los conceptos relacionados más importantes.

Comenzaré por definir el concepto de discapacidad desde dos modelos totalmente opuestos: el modelo Médico Biológico y como contraposición el Modelo Social de la discapacidad.

El primero hace referencia a que la discapacidad surge debido a la presencia de alguna deficiencia fisiológica del organismo, (desviación observable de la normalidad bio-médica de la estructura y función corporal /mental).

En este modelo el objetivo es “corregir” esa anomalía mediante medidas terapéuticas o compensatorias, y es el individuo quien se adapta al medio.

Si bien dichas medidas sirven para mejorar la autonomía personal de las personas con discapacidad, por otro lado, al tratar sólo de apalear esa minusvalía no se hace eje en la otra parte fundamental, la aceptación social de las diferencias.

La búsqueda de minimizar las anomalías de las personas puede verse como la no aceptación de la diversidad. Esto genera estigmatización por parte de las personas discapacitadas que se sienten excluidas de la sociedad que remarca constantemente las diferencias.

Por el contrario el modelo social de la discapacidad sí considera las repercusiones sociales de la no inclusión por parte de la sociedad a las personas con capacidades diferentes, y propone hacer foco en otra parte de la problemática: los factores ambientales.

Este modelo alternativo afirma que la discapacidad no sólo surge por la presencia de algún tipo de déficit, sino que es producto de la incapacidad del medio construido y sociedad de adaptarse a las diferentes necesidades de las personas.

En este modelo se cuestiona el prototipo de persona “normal” impuesto en la sociedad y se considera que es esta la que debe adaptarse a todas las personas y no al revés.

Afirma que si bien en la discapacidad *“Hay un sustrato médico corporal, lo realmente importante es el papel que en la expresión de dicho sustrato juegan las características del entorno, fundamentalmente del entorno creado por el hombre”*. Unidad 2.

Evolución histórica de los modelos en los que se fundamenta la discapacidad. (pp.3)

Y que es en esa interacción de dichos déficits con el entorno cuando se da la “desventaja” y que en la práctica se define su “status” de discapacitado.

Como conclusión de este postulado, se considera que las limitaciones de la discapacidad surgen del entorno construido, es decir de la presencia de barreras físicas. Y de la “sociedad discapacitante”.

Como también desde el plano social de la construcción de estereotipos de “normalidad” y la marginación.

Expuestos estos dos modelos quiero aclarar que en este trabajo de investigación el análisis de accesibilidad de las playas estará enfocado al segundo modelo.

Se analizarán en las playas elegidas los aspectos más técnicos como la presencia de barreras físicas, ya que estas son las que no permiten desarrollar la autonomía de las personas con discapacidad.

Pero también creo fundamental abordar la temática como un hecho social. En donde las percepciones de las personas con discapacidad deben ser tenidas en cuenta en la construcción de un destino turístico accesible.

Por eso más adelante desarrollaré un apartado en el que se intentará captar la percepción de un grupo de personas con discapacidad para conocer sus vivencias y dificultades respecto al uso de las playas de Bariloche.

Esto es primordial para poder entender la problemática desde su mirada y desde una forma integral.

Por su parte, en la Argentina se han tomado aspectos de ambos modelos para definir de la siguiente manera a las personas discapacitadas: desde el marco legislativo nacional Argentino - ley 22431 – se define a las personas discapacitadas como “toda aquella que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral”.

En el ámbito internacional la Organización Mundial de la Salud (OMS) por su parte describe que *“Es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.”*

Aquí también se puede observar que el concepto es analizado no sólo desde un aspecto médico sino también como un hecho social.

Ahora bien, realizada una aproximación al complejo fenómeno que es la discapacidad, y considerando como base el modelo social de la misma que expresa que la problemática surge de la incapacidad de la sociedad de construir un medio integrado,

se desprenden las preguntas ¿Cómo evitar esa marginación? ¿Cómo construir un entorno Para Todos?

Y si este es un fenómeno social, ¿Cómo participan los diferentes actores de la sociedad en la integración de las personas con discapacidad?

De aquí surge mi interés por analizar el rol del Estado (Administración Nacional de Turismo- ANT), sector privado empresario de la actividad turística y por último población barilochense que concurre a las playas.

Como respuesta a la primera pregunta y como objetivo de la modalidad de “Turismo para todos” surge como estado ideal lo que se ha ido denominando bajo el concepto de **accesibilidad**, y que simboliza la situación de integración ideal: la construcción de un entorno sin barreras.

### **Accesibilidad y diseño universal: eslabones fundamentales de la Integración social.**

Se define a la Accesibilidad en la ley 22431 “Institución del sistema de protección Integral de las Personas con discapacidad” como *“La posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte, para su integración y equiparación de oportunidades”*.

Esta definición afirma lo que expone el modelo social cuando expresa que las restricciones para las personas discapacitadas surgen del entorno construido.

En el libro “Accesibilidad al medio físico para los adultos mayores” se amplía este concepto al expresar que *“La accesibilidad es el más alto nivel de adecuación del entorno material frente a los requerimientos de TODAS las personas, independientemente de su edad, género, y de su condición física y mental”*

Esta definición remarca que la accesibilidad implica transformar o adecuar el entorno material para la correcta integración de las personas con algún tipo de discapacidad.

Esa “adaptación” del medio para garantizar la autonomía de las personas discapacitadas, es la premisa necesaria para lograr una sociedad integradora.

El concepto de accesibilidad ha evolucionado, en la actualidad, el término utilizado para describir esa condición del medio sin barreras de ningún tipo es el de “Diseño Universal”.

Este concepto consiste en desarrollar productos, tecnologías, servicios de información y demás entornos construidos que sean accesibles. Es decir, que sigan criterios para

que sean utilizados por la mayor cantidad de personas posibles, que estén pensados para una sociedad heterogénea.

Este diseño no debe tener adaptaciones, y al estar diseñado para todos sin distinción, elimina la estigmatización de la población discapacitada.

Justamente, se busca evitar esa diferenciación en el diseño: todo es proyectado con un criterio universal o sea para todos los usuarios.

El mismo tiene siete (7) criterios básicos que según el Center for Universal design de la Universidad de Carolina del Norte son: equidad de uso (mismo diseño sin diferenciación lo cual no provoca estigmatización, o separación de ningún usuario), Flexibilidad de uso (para personas con diversas capacidades), simple e intuitivo, información perceptible, tolerancia al error (minimiza el peligro), bajo esfuerzo físico, espacio suficiente de aproximación y uso ( facilita el espacio para el uso de ayudas técnicas o de asistente personal, dimensiones adaptadas para personas con diferentes tamaños o condición).

Otra característica que tiene este diseño es que el mismo planifica los productos, servicios, instalaciones y otros medios, desde su creación. Para evitar en el futuro seguir contribuyendo a la inaccesibilidad y marginación de las personas con discapacidad.

Se busca modificar de raíz la condición del ambiente. Generar una nueva forma de urbanismo, arquitectura, diseño, equipamiento, etc.

Otro aspecto a resaltar es que se diseña saliendo de las imposiciones de parámetros antropométricos estándar, por el contrario, se incorpora a los diseños la heterogeneidad de condiciones que pueden tener las diferentes personas.

Existen varios tratados, convenciones y declaraciones que evidencian que la accesibilidad, o diseño para todos es un derecho y a la vez una obligación de la sociedad en su conjunto.

Por su parte, en la declaración de Estocolmo el European Institute for design and disability describe al diseño para todos como *“Aquel que tiene en cuenta la diversidad humana, la inclusión social, y la igualdad. Este acercamiento holístico e innovador constituye un reto creativo y ético para todos los responsables de la planificación, el diseño, la gestión, y la administración, así como para los políticos.”*

Siguiendo con el marco referencial internacional, en la declaración de Río de Janeiro titulado “Diseño Universal para un desarrollo inclusivo y sostenible” se reconoce a la diversidad como aspecto fundamental del proceso de desarrollo socioeconómico y humano.

Menciona que el diseño universal debe convertirse en un componente imprescindible dentro de las políticas y acciones que promueven el desarrollo para que éste alcance un carácter inclusivo.

Además, realiza un interesante aporte respecto a la definición de los roles que tienen los diferentes actores de la sociedad.

Menciona la necesidad de que todos los actores involucrados: el Estado, sector privado, medios de comunicación, sociedades civiles, ONG, Universidades, profesionales, organismos internacionales, y regionales cumplan activamente sus roles.

Expresa que el Estado debe orientar esfuerzos para realizar un marco jurídico que garantice el Diseño Universal especialmente en los planes nacionales de desarrollo y de las políticas públicas.

Respecto al sector privado dice que el mismo debe ser estimulado para incorporar a los criterios de diseño universal en el desarrollo de los productos y servicios.

En cuanto al rol de las universidades, considera que las mismas tienen un papel crucial en la formación de profesionales conscientes respecto a la integración. Se observa además la necesidad de investigar en la temática del diseño para todos para ampliar su conocimiento y mejorar sus aplicaciones.

Por último relacionado a las organizaciones afines a la Accesibilidad, expresa que las mismas deben asumir el compromiso de compartir el conocimiento a otras organizaciones, y que deben “Tener un activo rol de vigilancia Social” para que se alcance la accesibilidad e integración.

Estos aspectos dejan ver que claramente la accesibilidad e integración es un hecho social en el que como tal, TODOS los actores de la sociedad tienen un rol fundamental en la consecución de erradicar la exclusión.

## **CAPITULO 2**

### **Turismo Accesible: Marco internacional y caso Argentina**

El afán por lograr la inclusión no ha sido ajeno a la actividad turística, y ha surgido una nueva modalidad de turismo para dar respuesta a esta necesidad de consolidar una sociedad más integradora.

El interés por lograr la inclusión de las personas con discapacidad ha tenido sus primeros avances en diferentes convenciones, congresos y declaraciones.

Unas de las más significativas fueron: en el año 1963, en Suiza “El congreso internacional para la supresión de barreras arquitectónicas”, “La declaración Universal de los Derechos Humanos promulgada en 1975 por las Naciones Unidas” y por último “La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas”.

Son varias las declaraciones que han mencionado el derecho a la práctica turística, en este trabajo de investigación resalto lo establecido en la última convención por referirse específicamente a la población con discapacidad.

La misma tiene como objetivo fundamental: “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”.

Menciona también las funciones de los actores intervinientes en la actividad en el proceso de integración de las personas con discapacidad.

Resulta interesante destacar que del Estado expresa que el mismo debe tomar las medidas legislativas correspondientes para garantizar los derechos de las personas con discapacidad, como así también diseñar las políticas y programas para promover y proteger estos derechos.

Otra función que le da al Estado es la de desarrollar inversión en bienes y servicios, equipo e instalaciones que consideren los criterios de diseño universal, para satisfacer las necesidades específicas de las personas con discapacidad.

Otro aspecto fundamental que menciona es el de promover el diseño universal en la elaboración de normas y directrices.

Respecto al sector privado dice que es el Estado quien debe asegurar que ninguna persona, organización o empresa privada discrimine.

Esta concientización respecto a la necesidad de eliminar las barreras que oprimen la integración se ha ido esparciendo a diferentes actividades y sectores de la sociedad.

Si bien son extensos los congresos y tratados internacionales que desarrollan la temática de la discapacidad y la necesidad de inclusión, el primer adelanto en materia de turismo se da en la década de los 80.

Finalmente fue en el año 1980, en la “Declaración de Manila” organizada por la Organización Mundial de la Salud, cuando se relaciona por primera vez a los conceptos Turismo y Accesibilidad. La práctica turística accesible comienza a considerarse como un derecho y una obligación de los Estados miembros de participar activamente en el desarrollo de un turismo inclusivo.

Por su parte, un grupo de británicos especialistas en discapacidad realizaron su aporte en 1989 al desarrollar el informe “Tourism for All”

Todos estos avances fueron la base para desarrollar una nueva modalidad de turismo, más inclusivo y que incorporaría a sus servicios los criterios de Diseño Universal.

El nombre que se le ha otorgado es el de: Turismo para Todos.

En nuestro país, a lo largo de los últimos años, se han desarrollado diferentes acciones por parte del Estado para promover la inclusión de las personas con discapacidad.

Ello se ha realizado adhiriendo a diferentes convenciones internacionales ya citadas como la Declaración de los derechos humanos, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, Declaración de Río de Janeiro “Diseño Universal para un desarrollo inclusivo y sostenible”, la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF), aprobada por la Organización Mundial de la Salud, la cual concibe a la discapacidad como un entramado de relaciones biopsicosociales, en constante interacción con el ambiente, etc.

Tomando como base a estos criterios desarrollados en las citadas convenciones sobre Accesibilidad e inclusión, como también de Diseño Universal, el Estado ha creado su propio marco legal para garantizar estos principios en la Argentina como también ha desarrollado diferentes políticas públicas tendientes a garantizar la inclusión de las personas con movilidad reducida.

En el capítulo siguiente se enumerarán las diferentes medidas, acciones y políticas que han hecho evolucionar a la Argentina en materia de Accesibilidad.

Siguiendo con la conceptualización del Turismo Accesible se destaca que este ha ido evolucionado a lo largo de estos años hasta convertirse en un requerimiento fundamental de la actividad: que la misma sea un derecho para todas las personas, sin ningún tipo de distinción o barrera.

Esta modalidad ha tomado tal dimensión que en nuestro país ya existe una ley al respecto y en la Ley Nacional de Turismo N° 25997 en el título 1, artículo 2, la Accesibilidad se expresa como uno de los principios de la actividad.

Siguiendo con el marco legislativo argentino creo interesante mencionar la definición de Turismo Accesible expresada en la Ley Nacional que lleva el mismo nombre.

*“El turismo accesible es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración, desde la óptica funcional y psicológica, de las personas con movilidad y/o comunicación reducida, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”.*

Otro aporte a este concepto que me parece interesante resaltar es la propuesta por el autor Luis Cayo Pérez Bueno Fermi (2005, pp. 22), el mismo describe que “El

*concepto de Turismo Accesible no excluye a nadie ni es exclusivo de nadie; permite ser turistas con plenos derechos al 40% de la población mundial que de otro modo no podrían serlo.”*

Esta definición respeta los criterios de diseño universal que promueven que la actividad debe ser pensada para todos sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.

Otra cita interesante que destaca el significado de los lugares turísticos y la problemática que en ellos encuentran las personas con discapacidad en su interacción, es la expresada por la Asociación Mutual de la Sociedad Central de Arquitectos (AMSCA) la cual manifiesta que *“los espacios turísticos deben ser el ámbito del encuentro y de la acción social. Deben constituir armazones que favorezcan la creación de oportunidades para una vida individual y social enriquecida e íntegra. Sin embargo, la falta de planes y profundas razones sociales y económicas han ido afectando esa función social y las han convertido en fuentes de tensión, de divergencia y frustración. Si estas circunstancias son de consecuencias negativas para las personas en plenitud de sus capacidades y sentidos, son de efectos aún más agudos para aquellas cuyas capacidades han sufrido una merma.”*

Esta definición habla de la función social de los espacios turísticos y de su significancia para los ciudadanos.

Teniendo en cuenta lo importante que es que TODAS las personas tengan garantizado el derecho al turismo y el disfrute de los espacios sociales, la modalidad de Turismo Accesible debería tener carácter obligatorio.

Las siguientes cifras estadísticas refuerzan la importante necesidad de mejorar la accesibilidad del país (extraídas de las Jornadas sobre el Plan Nacional de Accesibilidad y Turismo Accesible)

Se estima que en la Argentina hay 2.500.000 de personas con discapacidad y si agregamos al menos 3 familiares por cada uno 7.500.000 son los ciudadanos afectados por este tema en el país.

En el caso de San Carlos de Bariloche las personas discapacitadas que cuentan con un certificado de discapacidad son 4300, se calcula que hay más personas que no tienen certificado.

De la cifra oficial, los porcentajes por discapacidad son los siguientes: auditiva 0.9 %; Motora 33.20%, visual 6.7; Visceral 8.4%, mental 22.6; combinadas 18.20 %

A este dato se agrega que el 14% de los motores usan equipamiento (silla de ruedas, bastones, ortesis o prótesis).

Es alentador observar que cada vez más son los establecimientos turísticos que incorporan los criterios de diseño universal, y que los Estados participan activamente en modificar la exclusión.

En los capítulos siguientes se analizarán los roles de los diferentes actores de la actividad turística en el alcance de este objetivo.

## **CAPITULO 3**

### **Rol del Estado como promotor de la Accesibilidad de los destinos Turísticos.**

El objetivo de este capítulo es analizar cuál es el rol que tienen las ANT, organismo público oficial encargado de establecer las políticas turísticas, en el desarrollo de destinos turísticos accesibles. También se describirá en que consiste la política turística y los fundamentos de la intervención estatal en la actividad.

Silke Schulte (2003, pp. 39) define que *“El rol del Estado está relacionado con el fomento del crecimiento de este sector económico, no a través de la intervención directa, como lo sería la participación en los negocios, sino a través de la entrega de un marco general económico y de facilidades de todo tipo para posibilitar y generar el desarrollo y crecimiento económico, removiendo a la vez innecesarios obstáculos, cargas burocráticas y restricciones. Estas actividades del Estado se realizan básicamente a través de la planificación y la coordinación”*

Esta primera definición marca el rol estratégico que tiene el Estado en la regulación de la actividad, como también hace hincapié en una de las herramientas que posee: la planificación.

Resulta interesante resaltar otro aporte de la autora que hace referencia a los argumentos de la intervención del Estado op. Cit. (2003, pp.6) *“La industria turística no puede ser vista como un sistema que opera de manera autónoma e independiente de los poderes políticos establecidos en el país. El papel del Estado en relación a la planificación y al desarrollo del turismo está determinado no sólo por la tarea de definir una política de turismo, sino también por la de manejar temas tan relevantes como la promoción de los productos en el mercado extranjero, la elaboración de planes generales que contribuyan a mejorar la cantidad y calidad de la oferta, la coordinación y el financiamiento de un sin número de áreas como infraestructura vial, telecomunicaciones, transporte, entre otras... el Estado debe generar las bases para el desarrollo y la regulación del turismo en las respectivas escalas nacionales, regionales y locales”.*

Este apartado enumera las funciones básicas que tiene el Estado interventor: planificación, diseño de políticas que mejoren la calidad de la actividad, intervención y asignación, etc. La autora afirma además, que la actividad turística de carácter multidisciplinario no es autónoma del poder público. Sino que al contrario de otros sectores económicos, tiene una fuerte relación no solo con las administraciones turísticas sino también con otros organismos públicos como obras públicas, medioambiente, industria, relaciones exteriores, etc.

Agrega a esto que el Estado tiene tres ámbitos de *actuación* “*el nivel Macro, siendo éste el estratégico, donde se manejan y elaboran planes, políticas y normas; el nivel Meso, que corresponde a la labor de las respectivas instituciones públicas y privadas, encargadas de implementar la política de turismo a través de la planificación y coordinación intersectorial, y el nivel Micro, donde se encuentran las unidades menores operativas y de ejecución de proyectos.*”

Expresa además que estos niveles de intervención deben estar coordinados con el resto de los sectores públicos (cooperación interministerial mencionada anteriormente) y con el sector privado (ONGS, empresas turísticas, asociaciones de turismo, gremios, etc.)

Desde una posición Keynesista, esta tesis hace hincapié en el rol fundamental que tiene el Estado al intervenir en materia de Turismo y Accesibilidad.

Esto se basa en el hecho de que esta actividad se desarrolla en gran escala a partir de infraestructura y bienes públicos.

Por otro lado, al tratarse de una actividad compleja por su naturaleza heterogénea y multidisciplinaria, precisa que un organismo coordine su desarrollo.

Por último, y como fundamento de la necesidad de intervención estatal en la actividad, creo que la misma se justifica al tratarse el Turismo de un derecho.

Con lo cual, creo que los organismos públicos responsables de desarrollar políticas turísticas, deben velar porque este derecho sea garantizado a todas las personas.

Entiendo que las citadas responsabilidades no pueden dejarse libradas al azar de las fuerzas del mercado.

Que aunque sean importantes, no son suficientes para el desarrollo sostenible de la actividad turística, para reafirmar esto cito lo expuesto en el seminario internacional “Inclusión Social, Discapacidad y Políticas Públicas” de la UNICEF (2004, Chile) *“Tanto en materia de discapacidad como en otras, el rol y la responsabilidad política y social de las instituciones del Estado y del gobierno a nivel nacional, regional y local son ineludibles. En estas materias es donde la voluntad política y las prioridades sociales deben primar por sobre las exigencias del mercado y la libre competencia”*.

Ahora bien, antes de analizar las diferentes políticas turísticas y la función del Estado es fundamental describir este complejo concepto.

Existen diferentes enfoques que definen a la política turística y es importante señalar que aún no hay una conceptualización homogénea de la actividad.

Algunos autores la definen como una actividad dentro de la Económica y otros mencionan su independencia.

Por otro lado, la actividad turística por definición y por su carácter heterogéneo no es considerada un sector.

Los autores Barroso y Flores (2007) describen que la actividad turística es “Un conjunto amplio de sectores -enfoque multisectorial- integrado por una gran diversidad de empresas -hoteleras, transportes, agencias de viajes, tour operadores, actividades de ocio, restauración”. Y agregan que “Uno de los principales problemas que ha tenido que hacer frente la investigación de la economía del turismo, en general y de la empresa turística, en particular, está relacionado con la indefinición del propio concepto de empresa turística y, por consiguiente, con la deficiente delimitación del turismo como actividad económica y, por tanto, como sector productivo.

Estos aspectos conceptuales dificultan el estudio de las políticas turísticas.

Según el autor (Bayon, 1999: 331) la política turística puede ser definida como el conjunto de actuaciones y medidas emprendidas y realizadas por las administraciones públicas relativas a la actividad turística.

Por otro lado, los autores Barroso y Flores (2007: 7 y 8) engloban a la política turística dentro de la política económica definiendo que “La política es una política sectorial, y por lo tanto específica, la cual se sirve de las políticas instrumentales para su implementación. Por consiguiente, la política turística, al igual que el resto de políticas sectoriales -política agraria, política industrial, política pesquera, etc.-, debe contribuir a conseguir los objetivos finalistas de la política económica general -creación de empleo, distribución de la renta, crecimiento, etc.-.”

Otros autores agregan a esta definición de política turística dos particularidades propias de su naturaleza.

La primera es su carácter multisectorial. Por su carácter heterogéneo el turismo se relaciona con otras actividades tales como: el transporte, la industria comercial, la gastronomía, etc.

Este aspecto dificulta el estudio de la actividad, ya que sus efectos directos e indirectos son difíciles de definir y delimitar como netamente propios del turismo.

Por otro lado, al estar fuertemente conectada la actividad turística a otros sectores, estos se influyen mutuamente. Aspecto que aumenta la complejidad del turismo.

Se asume que la política turística puede ser influida por diferentes políticas sectoriales relacionadas a la actividad turística. Y se destaca la dificultad para desarrollar las mismas a causa de su carácter multidisciplinario.

Al momento de diseñar las políticas turísticas se observa que las mismas deben estar coordinadas con los sectores relacionados de las administraciones públicas de obras públicas, medioambiente, cultura, etc.

Como también del sector privado, empresas turísticas proveedoras de servicios turísticos.

Los autores hablan de la horizontalidad del turismo.

La segunda peculiaridad del turismo que exponen en su artículo los autores Barroso y Flores, es la "Complejidad" de la actividad turística.

Dicha dificultad radica en el importante rol que cumplen las administraciones públicas en la "configuración de la oferta final de los destinos turísticos".

Por su parte, Bote y Marchena (1996) describen que "todos ellos juegan un importante papel en la calidad y competitividad del producto turístico, pues este incluye elementos o servicios no comercializables -el paisaje, urbanismo, las infraestructuras de acceso o de saneamiento, la seguridad ciudadana, etc.-.

Este aspecto resulta interesante para esta investigación ya que menciona el rol del Estado en el desarrollo de la oferta turística y en la administración de los recursos públicos que participan en la actividad turística, en este caso las playas.

Ahora bien, desarrollado el concepto de política turística, nos interesa saber cuál es el rol del Estado en la actividad del turismo.

Es claro que es el encargado de definir las políticas, pero estas, ¿Qué aspectos deben abordar?

En este punto utilizaré el interesante aporte del autor Silke Schult (2005) quien realiza una guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo.

En líneas generales el autor menciona que el estado tiene 3 funciones básicas generales: la asignación, distribución y estabilidad.

El primer concepto hace referencia a la provisión de bienes sociales que debido a la existencia de fallas del mercado, no son brindados a la sociedad por estos.

Por ello el Estado interviene y mediante sus empresas o financiamiento público lo facilita.

El segundo concepto se refiere a la necesidad de intervención del Estado para redistribuir la inequitativa repartición de la riqueza generada en el país. En defensa de los sectores más desprotegidos socialmente.

Las herramientas fiscales son las que permiten realizar estos ajustes, ejemplos de esto son los impuestos a las ganancias, las tasas, subvenciones. Que serán asignados teniendo en cuenta lo primeramente dicho y con el único fin de lograr una equidad social.

Por último, el tercer concepto, es de carácter macroeconómico. Y hace referencia a la estabilidad del nivel de empleo, de los precios y de la solidez de las cuentas exteriores y del mejoramiento constante de la tasa de crecimiento.

Particularmente para la actividad turística el autor menciona que el Estado debe realizar una serie de actividades relacionadas con el turismo como: Fomentar los negocios turísticos, construir infraestructura básica (vial, telecomunicaciones, portuaria, sanitaria entre otras), desarrollar proyectos de gestión y desarrollo turístico, regulaciones, promoción del negocio, promover la Atracción de Inversiones, asegurar un estándar de calidad turística y las posibilidades para la capacitación del personal, desarrollar y aplicar instrumentos para el desarrollo, entre varias otras. En general: el Estado está a cargo de generar un marco de fomento de negocios y de la industria en general, procurando que se creen oportunidades de negocios y que el sector se desarrolle dentro del marco de sostenibilidad ambiental, social y económica.

Esto deja ver el rol que tiene el Estado en desarrollar la infraestructura básica de servicios como carreteras, servicios públicos como luz gas y agua, etc. Para que el desarrollo del turismo sea ascendente y sostenible.

En este caso de estudio lo óptimo sería que el Estado brinde la infraestructura básica que facilite los desplazamientos: accesos que se diseñen bajo los conceptos de diseño universal, con las rampas adecuadas y señalización correspondiente.

Respecto al concepto de ASIGNACION, en este caso de estudio esto se ve particularmente en la necesidad de la provisión de playas que sean accesibles, garantizando el derecho que tienen todas las personas de disfrutar de su tiempo de ocio y del disfrute de los recursos naturales.

En este punto, creo que el Municipio puede desarrollar balnearios accesibles en San Carlos de Bariloche, ya que estos no son brindados por el sector privado o por el contrario una alternativa propicia sería utilizar las mencionadas herramientas fiscales, para fomentar los proyectos privados que sean accesibles.

El Municipio de San Carlos de Bariloche puede estimularlos mediante la asignación de subvenciones a los empresarios privados que desarrollen estos servicios accesibles.

Mencionadas las causas por las cuales interviene el Estado, y desarrolladas las funciones más relevantes y generales, es necesario describir una de las herramientas fundamentales que tienen los hacedores de las políticas turísticas: los Instrumentos programáticos: los planes y los programas hechos para un territorio concreto.

Según Velasco (2011 pp.962 y 963) estos son un elemento central de las políticas turísticas.

Un plan es el conjunto deliberado y organizado de acciones y programas que contiene el proyecto político, orientado a un sector y territorio concreto.

El mismo tiene como componentes: objetivos específicos, instrumentos para lograrlos, y recursos asignados para su consecución.

Agrega además, que los mismos se desarrollan bajo las ideas que persigue un gobierno en un período particular.

Es decir, estos están englobados dentro de la política pública en general. Y son lineamientos que siguen un eje de acción pública. Son coherentes a estas.

Responden a valores, y formas de ver el turismo.

La autora de este artículo María Velasco González (2011) agrega que el plan es un consenso que se materializa de esta forma, y que se diseña entre los diferentes actores que intervienen en la actividad turística, sector privado, público y sociedad y necesita tener la adhesión intelectual de estos.

Implica un compromiso por parte de sus integrantes. Para que todos participen en su consecución.

Respecto a los programas la diferencia que existe entre estas dos herramientas del Estado es solo de escala.

Un ejemplo de Plan Nacional es el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2006 – 2016, el mismo se menciona en los siguientes capítulos de esta tesis.

Relacionado específicamente a la Accesibilidad, y a modo de ejemplo menciono el Plan de Acción del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI, año 2005) de Turismo Accesible para Todas las Personas, del cual destaco algunos puntos:

En primer lugar como objetivo, se detalla que al planificar una mejora de las instalaciones para el uso de las personas con alguna discapacidad, no solo se mejora la calidad de vida de esta población, sino de los ciudadanos en general.

Por otro lado, resalta nuevamente que el éxito del mismo dependerá de que TODOS los actores involucrados en la actividad participen y hace hincapié en la necesidad de lograr la coordinación de sus acciones.

Los actores intervinientes mencionados son: las administraciones públicas de la actividad turística (APT) en sus tres escalas jerárquicas: Nacional, Provincial y Municipal, las Administraciones estatales relacionadas a la Discapacidad, Empresas de turismo del sector empresario, Organizaciones privadas de carácter social, entidades del ámbito de la discapacidad, ONGs relacionadas, Universidades y centros de formación en turismo, entidades que trabajen en el fomento, control y certificación

de Calidad, empresas turísticas y de servicios a las mismas, empresas turísticas que brinden servicios accesibles ( de iniciativa social o particular.).

Es claro que intervienen varios actores en un plan de Accesibilidad, agrego a los mencionados la necesidad de consenso de las personas con discapacidad y de la sociedad en general.

### **Análisis de las Políticas Turísticas en materia de Accesibilidad: Nivel Nacional, Provincial y Municipal.**

En este apartado se analizarán las diferentes políticas turísticas desarrolladas por el Estado en materia de accesibilidad, en sus tres niveles jerárquicos: Nacional, Provincial y Municipal.

Antes de comenzar creo pertinente enunciar cuales son las instituciones u órganos públicos que participan en la toma de decisiones.

En el ámbito Nacional el Ministerio de Turismo representa el más alto nivel jerárquico de las Administraciones Nacionales de Turismo en la Argentina, es el organismo de contralor de la Ley Nacional de Turismo N° 25997, y responsable de diseñar e implementar la política turística Nacional.

Otros organismos públicos que participan en el proceso de toma de decisiones y desarrollo de políticas turísticas son: el Congreso Nacional: Comisiones de Turismo de ambas Cámaras, y Parlamentos regionales, el Consejo Federal de Turismo: Ámbito impulsor del federalismo, integrado por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los titulares de los organismos oficiales de Turismo de las provincias y la Secretaría de Turismo de la Nación dependiente del Ministerio.

El Consejo Federal de Inversiones: cuya misión es facilitar el desarrollo integral de las regiones argentinas. Está vinculado formalmente con la Secretaría de Turismo y tiene como objetivo promover el desarrollo turístico.

Comité Interministerial de Facilitación Turística (Título II, Cap I Ley nac. N° 25.997) Presidido por el Secretario de Turismo de la Presidencia de la Nación a integrarse en principio por las siguientes áreas de gobierno como Ministerio de Economía, de Desarrollo Social, Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, etc.

Por último el Instituto Nacional de Promoción Turística, ente de derecho público no estatal, que tiene por objeto diseñar y ejecutar la estrategia de promoción y mercadeo internacional para el fortalecimiento de la imagen de la Argentina como marca y

destino turístico. Su Directorio está integrado por representantes de la Secretaría de Turismo de la Nación, el Consejo Federal de Turismo y la Cámara Argentina de Turismo.

A este marco jerárquico Nacional, le siguen los entes regionales de Turismo y las Mesas de concertación Provincial, en este caso la ANT es la Secretaria de Turismo de Río Negro.

En el último nivel jerárquico de intervención pública, es decir, a nivel local. Se encuentra la Secretaría de Turismo Municipal, el Ente Mixto de Promoción Turística de Bariloche y específicamente para la temática accesibilidad, el Consejo del Discapacitado Municipal y la Dirección de Discapacidad de San Carlos de Bariloche.

Esos tres poderes públicos Nacional, Provincial y Municipal, desarrollan las diferentes políticas turísticas en Accesibilidad y Turismo.

Presentados los organismos encargados de diseñar las políticas públicas, comenzaré a analizar cada una de ellas.

Respecto al marco legal, en la actualidad existe un marco jurídico de protección de las personas con movilidad reducida que abarca diferentes leyes.

La ley nacional N° 22431 “Institución del sistema de protección Integral de las personas discapacitadas” fue creada para proteger y dar asistencia a aquellas personas que tengan alguna discapacidad.

Con su modificación mediante el Decreto Nacional N° 914/97, se aprueba la reglamentación de los Art. 20, 21 y 22 de la Ley 22431.

En estos artículos se establece la obligación de eliminar las barreras arquitectónicas, físicas, etc. En diferentes ámbitos del medio construido.

Por lo que implica un avance significativo en cuanto a la accesibilidad en nuestro país. Otra Ley pionera en la temática que significó un adelanto en el marco legal Argentino es la Ley 25280 mediante la cual se aprobó la convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.

Esto dejó en claro que la Argentina se adhería a la participación en el proceso de una sociedad integradora.

Con los años estos avances se fueron trasladando a diferentes ámbitos y actividades y para el año 2002 la actividad turística ya contaba con legislación específica, ley Nacional de Turismo Accesible N° 25643.

En la misma en el artículo 4 se expresa que *“Las prestaciones de servicios deben adecuarse de conformidad a los criterios de Diseño Universal”*.

Este es un punto fundamental, ya que se establece el derecho a la práctica turística para las personas con algún tipo de discapacidad y además se obliga a las empresas a participar en la construcción de una actividad integradora.

Por otro lado, en la misma ley se establece que las agencias deben dar información fiel de los productos turísticos a la persona que los contrate, particularmente para las personas con movilidad reducida, deben informarle en detalle que problemáticas podrían encontrar en el Tour que contratasen.

Esto significa una protección importante para el turista con discapacidad que varias veces se encuentra en una situación vulnerable.

Otro aporte en materia legislativa relacionada específicamente al turismo accesible es la sanción de la ley Nacional de Turismo N° 25997 que expresa tres cuestiones importantes al respecto. Por un lado, menciona en su artículo primero a la actividad turística como prioritaria en las políticas de estado. Esto deja ver la fuerte relación que hay entre el turismo y el poder público quien tiene la obligación de fomentar, desarrollar, promover la cooperación con el sector privado y regular la actividad. Por otro lado menciona a la actividad como un derecho social. Teniendo en cuenta esto, el Estado debe garantizar su disfrute a toda la población por igual. Si el mismo es un derecho, no puede ser negado a ninguna persona. El estado debe garantizarlo y colaborar en el desarrollo del mismo conjuntamente con la participación del sector empresarial de turismo quien ha de respetar las condiciones de prestación de servicios adecuados y otorgar los cuidados necesarios para las actividades que puedan realizar en cada sitio, dentro de las posibilidades de cada demandante.

Por último en lo que se refiere específicamente al turismo accesible en su artículo segundo define que el Estado debe “propender a la eliminación de barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística para todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades”.

Este marco regulatorio permite observar el rol interventor que tiene el sector público en el desarrollo de políticas turísticas tendientes a alcanzar la accesibilidad de la actividad. El mismo tiene el deber de proteger los derechos de las personas con movilidad reducida, regulando la actividad con herramientas como por ejemplo la Legislación.

Por otra parte, como complemento a este marco regulatorio, el poder público ha desarrollado una serie de Directrices de Accesibilidad orientadas a la actividad turística.

Las mismas representan una Guía Técnica de consulta para las empresas turísticas que deseen desarrollar servicios Turísticos Accesibles. Este es un trabajo realizado en conjunto entre el Ministerio de Turismo de la Nación y el Servicio Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud de la Nación.

La primera guía fue el conjunto de Directrices de Accesibilidad en alojamientos turísticos, le siguieron las directrices de accesibilidad en servicios turísticos y guía de autoevaluación. Y por último, afín al tema de investigación de esta tesis, se desarrolló el conjunto de Directrices de Calidad y Accesibilidad específicos para balnearios.

Según manifiesta la Directora Nacional del Servicio Nacional de Rehabilitación, estas directrices son consecuencia de *“una estrategia idónea y contributiva, que permita inspirar políticas públicas, basadas en la accesibilidad universal, con proyección y evolución hacia la equidad y la conciencia social”*.

Otro aporte significativo del Estado en materia de planificación del turismo fue el desarrollo del “Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016” prescripto por la ley Nacional de Turismo.

El mismo tiene como objetivo general *“Guiar las acciones con impacto espacial hacia un crecimiento equilibrado, integrado, sustentable y socialmente justo del territorio argentino y construir mecanismos de intervención más adecuados para aprovechar las oportunidades de desarrollo”*.

En el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable se expresa que la política turística plantea cuatro premisas de partida: *“La consolidación institucional del turismo, la sustentabilidad, el desarrollo equilibrado del espacio turístico nacional y la implantación de un sistema de incentivos y estímulos para el desarrollo turístico regional.”*

Este trabajo es significativo ya que se observa una intención por parte de las instituciones públicas del turismo de comenzar a planificar la actividad siguiendo los criterios de sostenibilidad (social, económico y medio ambiental).

También, menciona a la planificación como una herramienta “Ordenadora” y a la “revalorización de las bases territoriales” y a “los sistemas de gestión” como aspectos fundamentales de desarrollo.

Es decir, se busca un crecimiento de la actividad del turismo, pero mediante un plan de acción determinado.

*“Su objetivo general es constituirse en el proceso orientador y articulador de actuaciones que en forma sinérgica, reafirme voluntades, optimice recursos y*

*encamine estos esfuerzos hacia un modelo concertado de desarrollo turístico sustentable para la República Argentina”.*

Es importante resaltar que la sostenibilidad comprende mejorar la calidad de vida de TODAS las personas, con lo cual la integración es fundamental para obtener este objetivo y la accesibilidad se encuentra estrechamente relacionada a la sustentabilidad de la actividad.

En conexión con esto creo interesante resaltar el siguiente apartado en donde se hace alusión al rol que tienen los diferentes actores de la actividad turística en el alcance de estos objetivos propuestos: *“Los logros de la política turística y la puesta en marcha de este proceso de planificación 2016 dependen de la reconstrucción de los valores nacionales, del rol promotor de un Estado activo y eficiente, del empuje de los empresarios turísticos, de las regiones, de las provincias y municipios y, especialmente, de la capacidad de todos los actores del sistema turístico argentino para crear solidariamente su presente y su futuro”.*

Este párrafo nuevamente afirma la teoría de necesidad de participación de TODOS los actores involucrados en la actividad turística, como pilar para generar un cambio en la actividad, que incluya como premisa la inclusión y desarrollo sostenible.

Creo importante destacar esta herramienta de planificación como un ejemplo que política turística que busca fomentar la accesibilidad, ya que en la misma se menciona la necesidad de orientar la actividad hacia la sostenibilidad.

Respecto puntualmente a la accesibilidad en la página 70 del PFETS, se menciona como aspecto constitutivo de la sustentabilidad a la integración de las personas con movilidad reducida, asumiendo como objetivo fundamental eliminar las barreras físicas para la equiparación de oportunidades de disfrute turístico.

Siguiendo con las diferentes políticas turísticas relacionadas con la temática accesibilidad y específicamente para playas, se menciona también a las normas IRAM 42100 “Gestión de Calidad para Playas y Balnearios”.

Esta norma creada por el Instituto Argentino de Normalización y certificación, representa un trabajo en conjunto con el Sistema de Calidad Argentina y busca dar respuesta a las inquietudes planteadas de los diferentes empresarios turísticos de balnearios que querían brindar servicios de calidad.

Es un conjunto de requerimientos de gestión que integran la gestión de la calidad, ambiental y de seguridad, en la prestación de servicios en playas y balnearios marinos, fluviales y lacustres.

Otro Plan que significó un avance en la temática de Accesibilidad es el Plan Nacional de Accesibilidad.

El mismo fue propuesto por la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas y se desprende de la ley Nacional Nº 22.431 de Protección Integral a Personas Discapacitadas y su modificatoria la Ley Nacional Nº 24.314 Accesibilidad para personas con Movilidad Reducida.

El objetivo del plan es “Suprimir barreras e implantar el denominado Diseño Universal”.

También, la CONADIS (Comisión Nacional de Discapacidad), propone analizar, comparar y reelaborar las legislaciones provinciales y municipales (de la Provincia de Buenos Aires) para adaptar y o crear los códigos de edificación, planeamiento y zonificación.

Uno de los objetivos es generar Planes Provinciales y Municipales de Accesibilidad y presentarlos ante las Legislaturas Provinciales y Municipales para realizar acciones en todo el territorio Argentino en las áreas urbanas, edilicias, del transporte y las comunicaciones.

En este punto, dentro de los objetivos Provinciales se destaca:

\*Adhesión a la Ley Nacional Nº 24.314 y sus Reglamentaciones. Modificación de las normativas sobre transporte público de jurisdicción provincial y de señalización y comunicación.

\*Proyecto de modificación de las Normativas de los Planes Provinciales de Viviendas Sociales en base a la Ley Nacional Nº 24.314 y Reglamentaciones y la Disposición Nº 34/05 de la Subsecretaría de Desarrollo Urbano y vivienda dependiente de la Secretaría de obras públicas del Ministerio de Planificación Federal, Inversión pública y servicios.

\*Relevamiento y Diagnóstico de situación en la jurisdicción provincial en materia de accesibilidad al medio físico; a cargo del equipo de trabajo conformado a tal fin:

\*Análisis y actualización de legislaciones en la materia, relevamiento y ejecución de obras de adaptación en edificios públicos provinciales.

En base al diagnóstico, se busca elaborar el Plan Provincial de Accesibilidad incluidos los presupuestos por etapas anuales, a ser presentado en la Legislatura Provincial.

Por último los objetivos Municipales son la modificación de los Códigos de Edificación y Planeamiento municipales para ser presentados en los Consejos Deliberantes, tomando como base el nuevo Código de la Edificación de la Ciudad de Buenos Aires, Ley Nº 962.

La Modificación de los instrumentos normativos relacionados al transporte público en todas sus modalidades y a la señalización y comunicación.

Además, el relevamiento y Diagnóstico de situación en el municipio: a cargo del equipo de trabajo conformado a tal fin.

Por último, en base al diagnóstico, elaboración del Plan Municipal de Accesibilidad incluidos los presupuestos por etapas anuales, a ser presentado en los Concejos Deliberantes.”

Es interesante este plan ya que menciona aspectos que podrían tenerse en cuenta en el Municipio de San Carlos de Bariloche.

Como la modificación del código de edificación y del sistema de transporte público.

Además, se plantea como primordial la necesidad de hacer un relevamiento de la infraestructura, y la escala de actuación que se plantea es local, con lo cual podría hacerse un estudio exhaustivo de la situación en el destino.

Otro aspecto que me parece interesante es que se plantea un trabajo en conjunto con los Municipios, quienes serán los encargados de desarrollar sus propios planes.

Partiendo de la premisa de que cada destino deberá detectar sus propias fortalezas, oportunidades y problemáticas.

Justamente esta tesis tiene como objetivo general realizar un diagnóstico de la situación de las Playas Bonita y Costanera en materia de accesibilidad y proponer mejoras al respecto.

La herramienta que plantea el Plan de Accesibilidad de CONADIS es proponer “*Un marco de acción municipal (a través del Consejo Federal de Discapacidad y la asistencia técnica de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas) que sistematice los problemas existentes y formule un plan de acción para resolverlos, ofreciendo soluciones genéricas que, en muchos casos, necesitarán posteriormente del proyecto constructivo concreto*”.

Por último deseo destacar dos conceptos que menciona el plan como objetivos.

El primero es “La rentabilidad social” que se refiere a lo contrario de la rentabilidad económica que buscan los proyectos privados, y que está orientada a una mejora de la calidad de vida de la población.

Y el segundo corresponde a “los beneficios intangibles”, por estos se entiende a todos los beneficios que aunque sean difíciles de medir repercuten en el bienestar de la sociedad aunque no se puedan medir como aspectos económicos como los ingresos, la renta y las utilidades.

Siguiendo con la enumeración de las políticas turísticas desarrolladas para mejorar la accesibilidad e integración en la Argentina y como una herramienta fundamental que

debe generar el Estado, quiero mencionar la necesidad de obtener y brindar información precisa de la situación en la Argentina en materia de Accesibilidad.

Referente a esto, en el año 2001 con la promulgación de la Ley 25211 “Ley Censo Discapacitados” que se sanciona en 1999, se incorpora a la temática Accesibilidad en el censo 2001 a la Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad (ENDI) Esta se llevó a cabo en los años 2002 y 2003 y fue realizada por el INDEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos).

Su coordinadora María Cecilia Rodríguez Gauna (2003) afirma que esta encuesta complementaria al censo 2001 brinda información fidedigna de la situación actual de la población discapacitada Argentina.

Datos cuantitativos y cualitativos según tipo de discapacidad, y un conjunto de indicadores que caracterizan a esta población.

En función a sus características tales como educación, empleo, fecundidad, situación conyugal, social y demográfica y otros aspectos sustanciales específicos de la discapacidad: como si tienen asistencia médica, obra social, edad de origen de la discapacidad, causas de la discapacidad, beneficios sociales, necesidad de ayudas técnicas externas y personales, autovalimiento, etc.

Como también su comparación con los datos obtenidos mediante el censo 2001 del total de la población de la Argentina.

Cabe destacar que existen dos encuestas integradas, la primera es el censo 2001 donde se detecta una muestra de hogares con personas con discapacidad.

Siguiente a esto en el año 2002 y 2003 se realiza la encuesta complementaria, específica para obtener información de la población Argentina con alguna tipología de discapacidad. Esta última encuesta fue realizada por personal con estudios relacionados a la salud, entendiendo la complejidad de la temática.

El diseño de la encuesta complementaria se desarrolló en un trabajo conjunto interdisciplinario del que formaron parte: el INDEC, la Dirección Nacional de Estadísticas Sociales y de Población, la Comisión Nacional Asesora para la Integración de las personas discapacitadas, el Servicio Nacional de Rehabilitación y promoción de las personas con discapacidad, organismos del gobierno, ONGs y especialistas en la temática.

El total captado en el censo 2001 de personas con algún tipo de discapacidad asciende a 65.000. Esta cifra deja ver que la cantidad de personas con discapacidad en la Argentina es sustancial. Además hay que tener en cuenta que en la actualidad, seguramente la cantidad de personas con alguna discapacidad ha ascendido.

Sin dudas, esta encuesta es un avance en la identificación de información y es una primera acción que seguirá en ascenso.

Siguiendo con la enumeración de las políticas Provinciales se destacan las leyes de adhesión a las nacionales, pero en el ámbito local.

Una de ellas es la Ley Provincial 2005 titulada régimen de promoción integral de las personas con discapacidad en la cual se crea el consejo Provincial de personas con discapacidad.

A esta se agrega la Ley Provincial 3164 (sin ratificar por el Municipio de Bariloche) la cual defiende la equiparación de oportunidades para las personas sordas e hipoacúsicas, en relación a la información que se desprenda de los distintos ámbitos de la Administración Pública Provincial, como así también si se tratase de información de interés social, educativo y cultural en general.

Hasta aquí, se han mencionado las políticas afines a la accesibilidad en el ámbito Nacional y Provincial, realizándose a continuación el análisis a nivel municipal.

Este tal vez sea el más significativo por tratarse del orden local de transformación del territorio inmediato, en este caso el de las playas públicas del destino turístico analizado.

Como legislación relacionada y en adhesión a las normas nacionales, vinculadas a la temática accesibilidad, se destaca la ordenanza municipal N° 1730-CM-07: "Creación del registro municipal de prestadores de servicios turísticos especializados en Turismo Accesible". La misma adhiere a las siguientes leyes establecidas en la Constitución Nacional, a saber: ley Nacional 25643. Adecuación servicios turísticos e información Agencias de viajes para protección integral discapacitados. Ley Nacional 22431 y su modificatoria Ley 24314 en sus artículos 20, 21 y 22. Definición legal de persona con discapacidad.

Decreto Nacional 914/97. Accesibilidad personas discapacitadas con movilidad reducida.

Constitución Provincial, Capítulo III, artículo 36. Discapacitados. Excepcionales.

Ley Provincial 2055/85. Régimen de promoción integral de las personas discapacitadas.

Normas Básicas para la construcción de edificios privados de la Provincia de Río Negro.

Resolución 762/03 de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Río Negro: Anexo I, artículo 9; Anexo II, artículo 10; Anexo III, artículo 9; Anexo IV, artículo 9.

Ordenanza 1309-CM-03. Adherir Ley 25643.

Ordenanza 900-CM-98. Adherir Decreto Nacional 914/97.

Ordenanza 632-CM-96. Barreras arquitectónicas. Adhesión Ley Nacional 22431 y Ley Provincial 2055.

Esta ordenanza crea en el ámbito de la Secretaría de Turismo Municipal el “Registro de Prestadores Especializados en Turismo Accesible Municipal”. Se establece que los prestadores de servicios accesibles podrán inscribirse en el citado Registro con la autorización y habilitación pertinente del órgano municipal.

Se refiere a aquellos prestadores de servicios que mediante el cumplimiento de un conjunto de condiciones de inscripción exigidas en la ordenanza, brinden servicios especializados para personas con movilidad reducida, siguiendo los criterios de Accesibilidad y diseño Universal.

Es interesante resaltar que se crea además, en el ámbito de la Secretaría de Turismo Municipal, el Registro de Expertos en materia de accesibilidad para la evaluación de los servicios turísticos brindados por prestadores locales que deseen obtener la certificación de especializado en turismo accesible.

Esta ordenanza significa un paso importante en materia de accesibilidad al establecer en el marco legal local la participación del sector privado en el desarrollo de servicios Accesibles. Y ofrecerles a los turistas con movilidad reducida información fidedigna de los establecimientos que cuentan con instalaciones adaptadas a sus capacidades.

También es una forma de controlar que los servicios que se catalogan “Accesibles” realmente cumplan con los requerimientos pertinentes para su acreditación.

Los mismos deberán tener la iconografía correspondiente identificatoria para cada segmento de accesibilidad, el Certificado extendido por expertos, la Homologación del certificado extendido por el experto por parte de la Secretaría de Turismo y la Habilitación municipal según la actividad del prestador solicitante.

Otras ordenanzas del Consejo Municipal que adhieren a las respectivas leyes nacionales y provinciales en materia de accesibilidad son:

La Ordenanza 1309-CM-03 que ratifica la Ley Nacional 25643 ,la misma establece la necesidad de adecuación de los servicios turísticos para la accesibilidad de los visitantes con movilidad reducida y la obligación para las agencias de viajes de informar a las personas con movilidad y/o comunicación reducida y/o grupo familiar y/o acompañante, sobre los inconvenientes o impedimentos que pudiere encontrar en la planificación de un viaje que obstaculizaran su integración física, funcional o social.

La Ley Nacional 24314 y su Decreto Reglamentario 914/97, ratificada por el Municipio de Bariloche en la Ordenanza 900-CM-98, establece la prioridad de la supresión de barreras físicas para permitir la accesibilidad en los edificios de uso público, sea su propiedad pública o privada, así como en los espacios comunes de los edificios de vivienda; buscando posibilitar a las personas con movilidad reducida el goce de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía para el desarrollo de las actividades de la vida diaria para su integración y equiparación de oportunidades.

Con respecto a La Ley Nacional 22431 se menciona su ratificación por el Municipio de Bariloche con la Ordenanza 632- CM-96, en donde se establece una definición legal de la persona discapacitada, dejando asentados también todos sus derechos y garantías para asegurarlos desde las gestiones ante la Administración Pública Nacional.

Como última medida legal creo interesante resaltar al Proyecto de Ordenanza número 2055 que abarca la temática eliminación de barreras físicas urbanas y arquitectónicas. La misma adhiere a lo expuesto en el Decreto Nacional 914/ 97 que aprueba la reglamentación de los artículos 20.21 y 22 de la Ley 22431.

Esta realiza tres aportes interesantes de resaltar. En primer lugar y en adhesión a lo que propone el modelo social de la discapacidad, se destaca que la población discapacitada requiere *“el apoyo efectivo del Estado y de la sociedad civil para poder hacer realidad su integración social”*.

Haciendo hincapié en la participación de los distintos actores de la sociedad en el proceso de integración de las personas con capacidades diferentes, se menciona que la sociedad debería tender a tener *“respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas”*.

En lo que respecta específicamente a la accesibilidad en las playas, en su artículo tercero define que se deberá contemplar un itinerario peatonal con las características señaladas, en el artículo 20 de la Ley Nacional 22431.

Menciona que aquellos casos en que la topografía del terreno y la disponibilidad de espacio no lo permitan deberán ser debidamente justificados por el Departamento Ejecutivo.

A saber, lo expuesto en el artículo 20 son diferentes adaptaciones al medio para mejorar la accesibilidad, es decir: diseño de Senderos y veredas, Rampas exteriores, Servicio sanitario público, Estacionamiento de vehículos, adaptación en el desnivel entre el rebaje de cordón y la calzada, etc.

Expresa todas las medidas del diseño universal que deben utilizarse para permitir que los accesos a las playas sean utilizables por TODAS las personas.

Por último destaco el aporte realizado en materia de transporte en relación al artículo Nº 22 de la Ley Nacional 22431 y a su Decreto Nacional 914/97. Pues se resalta la obligación de las empresas que brindan servicios de transporte a incorporar *“por lo menos una unidad de pasajeros con adaptaciones para el ingreso y egreso en forma autónoma y segura y la ubicación en su interior de personas con movilidad y comunicación reducidas-especialmente usuarios de sillas de ruedas y semiambulatorios severos- . Progresivamente y por renovación del parque automotor deberán incorporar unidades hasta llegar a la renovación total de la flota en esas condiciones.*

Como conclusión de estas ordenanzas, se observa que si bien en el orden municipal de San Carlos de Bariloche existe legislación vigente en la temática de accesibilidad, aún falta que se refleje en el territorio.

Esto se expresa en la Ordenanza 1730-CM-07 cuando se hace un análisis crítico de la situación actual del destino. Ya que se destacan las carencias que aún se observan en San Carlos de Bariloche, y se hace alusión a que anterior a esta legislación, mismo los responsables de aprobar los planos arquitectónicos como también los especialistas en la construcción y el diseño, desconocían los criterios de diseño universal e integración.

En la actualidad esto se refleja en la infraestructura edilicia de la ciudad, que no responde a estos criterios integradores, sumado a la particularidad de la geografía local que como toda región de montaña tiene pendientes naturales.

Las construcciones se han realizado respetando el entorno natural, pero como contrapartida surge la falta de adaptación para las personas con movilidad reducida o para aquellas que necesiten de asistencia para su autonomía.

Se plantea entonces el siguiente cuestionamiento ¿Cuál sería la solución? entendiendo que para lograr que en un futuro el destino San Carlos de Bariloche sea accesible es necesario modificar esta condición.

En la misma ordenanza se menciona la dificultad de” *sancionar una ordenanza que obligue a la regularización de todas y cada una de las construcciones existentes, siendo que no en todos los casos es viable realizar modificaciones parciales, sino que implicarían su reconstrucción.*”

Este aspecto es real, visto que reconstruir varias de las instalaciones conllevaría un costo alto que no todos estarían dispuestos a invertir. Y en este punto creo interesante plantear esto como una inversión en el destino turístico, más allá del gasto económico.

Aspecto que una vez más, implícitamente menciona que la Accesibilidad es un tema de TODOS los actores de la sociedad.

Ahora bien, entendiendo la dificultad de reconstruir parte de las instalaciones o edificios de la ciudad, ¿Cuál sería la solución? ¿O las medidas de acción para mejorar la accesibilidad del destino?

Creo que las primeras acciones deberían estar encaminados a por lo menos rediseñar los espacios de uso público y los mobiliarios accesibles, para permitir la autonomía de las personas con movilidad reducida en su movilidad.

Y es aquí en donde el Estado es el motor de cambio de la realidad de la ciudad.

Por otro lado, si bien es entendible que las construcciones viejas no se rediseñen, es fundamental que las nuevas construcciones si estén obligadas a seguir los lineamientos del diseño universal. Para en un largo plazo, tener una ciudad accesible.

Este aspecto ya está incluido en la legislación y probablemente de aquí a unos años la realidad cambie para mejor. Siempre y cuando las medidas de hoy así lo planifiquen.

Siguiendo con el nivel municipal de intervención pública, y relacionado a la accesibilidad de playas públicas se menciona el Proyecto de la Secretaría de Deportes de San Carlos de Bariloche “Mejoramiento de playas Públicas”.

Este plan se encuentra en inicio y tiene como objetivo mejorar la situación de las playas de la ciudad.

Ya se han comenzado algunas acciones de embellecimiento del estado de las mismas, y a futuro se prevén acciones para garantizar la accesibilidad de estas. Lo que presupone el diseño de senderos hasta el espejo de agua.

Esta medida representa un avance ya que el Municipio ha diagnosticado esta carencia del destino turístico y acciona al respecto.

Otro proyecto relacionado a la mejora de la accesibilidad en el destino es el plan de accesibilidad del circuito comprendido entre el monolito y Parques Nacionales llamado “Más municipio” con fondos otorgados de Nación. El lugar fue elegido por tener la mayor cantidad de establecimientos accesibles.

Este dato fue extraído de la entrevista al director de Discapacidad del Municipio de San Carlos de Bariloche.

A modo de conclusión de este capítulo en donde se han mencionado las políticas turísticas en materia de accesibilidad en los tres niveles jurídicos, se observan avances a lo largo de los últimos años en la Argentina.

Mediante planes, programas, legislación y herramientas técnicas puestas a disposición de los empresarios turísticos, se destaca un incremento en la intervención de la actividad, y una cooperación para desarrollar la modalidad de Turismo Accesible.

Respecto a los emprendimientos turísticos que brindan servicios accesibles se observa según las estadísticas nacionales que estos han incrementado.

En San Carlos de Bariloche los oficiales son 8, dato extraído de la entrevista realizada al Director de discapacidad de la ciudad, Germán Vega.

Pero se observa que son más los que prestan algún tipo de servicio accesible, solo que aún no se han registrado oficialmente.

En San Carlos de Bariloche, se observa una conciencia por parte del Municipio para mejorar la accesibilidad, mediante la presencia de proyectos de mejoramiento de esto.

Respecto a la intervención pública se extrae como conclusión que en este período de tiempo reciente se han creado diferentes organismos de control o cooperación en la temática como por ejemplo la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas (CONADIS) y el INADI.

Para el caso San Carlos de Bariloche con la Ordenanza N° 1730-CM-07 se crea en el ámbito de la Secretaría de Turismo Municipal, el Registro de Expertos en materia de accesibilidad para la evaluación de los servicios turísticos brindados por prestadores locales que deseen obtener la certificación de especializado en turismo accesible.

En este capítulo en donde se analizan las políticas turísticas en materia de Accesibilidad quiero mencionar el aporte del Director de Discapacidad de la ciudad, quien mediante una entrevista comentó que el municipio trabaja en un plan de accesibilidad para mejorar un circuito del centro turístico de la ciudad, brindó información respecto al estado de las playas y transporte.

## **CAPITULO 4**

### **Rol del sector privado en el desarrollo de servicios turísticos accesibles.**

A lo largo de esta tesis se ha analizado el rol del Estado en el alcance de la Accesibilidad.

Buscando que el análisis sea completo, en este capítulo se pretende desarrollar el rol que tienen los actores restantes.

Se destaca el aporte de Silke (2003) al afirmar la necesidad del consenso para desarrollar destinos turísticos accesibles, es menester analizar el rol que tiene la sociedad, el sector privado y la misma población discapacitada en este proceso de construcción de una sociedad inclusiva.

Desde el modelo de discapacidad social el autor Barnes escribe que *«El término “discapacidad” representa un sistema complejo de restricciones sociales impuestas a las personas con insuficiencias por una sociedad muy discriminadora»*, esta definición reflexiona respecto al rol de la sociedad y la imposición social existente que plantea una adaptación de las personas al medio y no un rediseño de esta para integrar a todas las personas sin distinción de sus capacidades o condiciones.

Como desarrolla el autor Ferreira (2008, pp. 155) *“Ellos están obligados a adaptarse a ese entorno, mientras que desde el mismo no se promueve, en la misma medida, la necesidad u obligación de una adaptación recíproca a las personas discapacitadas”*

Estos aspectos que resalta el modelo social de la discapacidad son los que generan mi interés por desarrollar los siguientes puntos.

El primero es cuestionar el rol de los diferentes actores que constituyen la actividad turística: ¿La sociedad toma dimensión de su rol en la inclusión? y lo que aún es más importante ¿Cómo participan en el proceso de construcción de una sociedad integrada?

El segundo aspecto en adhesión a la concepción sociológica de la temática que considero importante desarrollar, es el de analizar el complejo fenómeno de la discapacidad desde las diferentes percepciones de la población que la vive en su día a día, tanto turistas como residentes y no desde la construcción social impuesta.

Como último análisis se estudiará el rol que tienen los empresarios que desarrollan y brindan los servicios turísticos.

Lógicamente, para que la actividad sea accesible es menester que los responsables de brindar los servicios turísticos estén comprometidos con la accesibilidad.

Comenzaré este capítulo con el análisis del rol del sector privado, actor que diseña los productos turísticos.

Por definición la empresa privada tiene como objetivo obtener utilidades y ser competitiva.

En el Plan Federal Estratégico 2016 se agrega que al sector privado *“Lo integran empresas y organizaciones intermedias organizadas en Cámaras, Asociaciones y Federaciones de orientación democrática, basadas en acuerdos logrados por consenso, de amplia participación comunitaria y representativa de un sector determinado. La más significativa por cantidad y tipo de organizaciones reunidas es la*

*Cámara Argentina de Turismo, formada por nueve agrupaciones que representan aproximadamente a 43.000 empresas” (pp. 103)*

Históricamente este sector ha guiado sus acciones en la búsqueda de alcanzar beneficios económicos y mejorar su calidad.

En la actualidad, y como resultado del nuevo paradigma de conciencia social, las empresas han incorporado en su gestión a lo que se ha denominado “Responsabilidad Social Empresarial”. Es decir, las empresas han tomado conciencia que su accionar genera consecuencias en el entorno.

Según lo expresado en la “Guía de primeros pasos en Responsabilidad Social Empresarial para PYMES en el Sector Turismo” la RSE *“Es un concepto que ha llegado para recordarnos esta relación de la empresa con su entorno. Para poner luz sobre la existencia de ese vínculo y pasar de la visión de la “empresa narcisista”, que sólo se preocupa por obtener beneficios, a la nueva visión de la “empresa responsable”, aquella que, por supuesto, se sigue interesando por obtener beneficios pero además tiene en cuenta su relación e influencia para con su entorno. (pp. 7 42)*

Se resalta además la nueva demanda que se le solicita a este sector *“La creciente demanda de diferentes actores de la sociedad para que las empresas incorporen a su gestión los conceptos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), condujo en los últimos años a que éstas comiencen a involucrarse activamente en la solución de problemas sociales, que en algunos casos se manifiestan de gran complejidad. Vivimos en una época en la cual se exige más de las empresas que solamente pagar impuestos, generar puestos de trabajo y ganancias. Se requiere, además, que funcionen de manera social y responsable”.*

Este aporte es fundamental para entender el nuevo contexto en el que se desarrollan las empresas: los clientes valoran la responsabilidad social de la gestión privada, y el Estado garantiza que las mismas operen bajo el beneficio de la sociedad.

Por otra parte, referido a esto, desde el marco internacional se detalla que la gestión de las empresas debe estar regulada.

Específicamente para la temática Accesibilidad, se entiende que la responsabilidad empresarial de las empresas que brindan servicios turísticos deberá estar orientada a desarrollar servicios para todos.

En este punto es importante resaltar que esta última es de carácter voluntario, mientras que existe a su vez responsabilidad legal de las empresas, que es respetar el marco legal vigente en lo que respecta a su gestión y eso si es de carácter obligatorio.

Pilar Villarino (2008, pp. 3) directora ejecutiva del CERMI aclara que *“no debemos identificar la responsabilidad legal de las empresas en materia de discapacidad con la*

responsabilidad social empresarial (...). Hay que evitar la tentación de hacer uso de la RSC para deslegalizar la responsabilidad legal. En este sentido, la responsabilidad legal, con fuerza expansiva a causa de la producción normativa cada vez más intensa en el campo de la discapacidad, que tiene su origen en la creciente presión del tejido asociativo, es el círculo de intervención mínima obligatoria, inscrito en el círculo mayor voluntario de la RSC.”

Ahora bien, haciendo referencia a ese marco legal que regula a la actividad privada y que es de carácter obligatorio se menciona lo expuesto en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad en su artículo 4 cuando se expone que una de las obligaciones que tiene el Estado es justamente *“Tomar todas las medidas pertinentes para que ninguna persona, organización o empresa privada discrimine por motivos de discapacidad”*.

Esta convención representa uno de los marcos legales de orden internacional más claros referido al rol que cumplen las empresas privadas en la no discriminación.

En lo que respecta al marco Nacional en la Argentina la legislación vigente relacionada al sector privado turístico se encuentra detallada en la Ley Nacional de Turismo Accesible, en donde se obliga a las Agencias de Turismo a informar fehacientemente a los turistas con discapacidad sobre los servicios que brinda.

Por otro lado, en la Ley Nacional de Turismo se expresa además la necesidad de que los servicios turísticos sean Accesibles.

Resulta interesante el aporte de Silke (2003, pp.9) cuando expone que *“Los proyectos turísticos privados tienen que cumplir con los requisitos impuestos por la legislación del país, especialmente en materia de medio ambiente y de sostenibilidad. Es por eso que, en general se recomienda previamente a la atracción de proyectos turísticos, que en los distintos niveles de operatividad (macro, meso, micro) de desarrollo turístico, se identifiquen y busquen proyectos para ejecutar, utilizando la planificación estratégica, instrumento que permite determinar en conjunto con la comunidad el tipo de proyectos que se busca atraer y cuáles serían los emplazamientos territoriales y las condiciones de operatividad, velando además por la sostenibilidad de los mismos.”*

Esto permite ver que la participación del sector privado debe ser planificada y controlada por el Estado, agrega además que es ideal lograr la *“combinación de ambas características: proyectos predeterminados y evaluados por el Estado y a la vez diseñados y ejecutados privadamente”*. (Ob. Cit. Pp. 10).

Este aspecto deja ver la importancia de la cooperación entre el sector privado y el público, guiado por una planificación que establezca determinados objetivos de desarrollo.

El Estado es quien establece los lineamientos de la actividad en función a un plan estratégico pero es el sector privado quien con su inversión desarrolla los emprendimientos turísticos, por ello su papel resulta fundamental en alcanzar este nuevo paradigma del turismo inclusivo.

Ahora bien ¿Cómo deben participar o diseñar sus servicios turísticos?

En la actualidad, la legislación ya mencionada y las diferentes directrices diseñadas por el Ministerio de Turismo, sumadas a las Normas IRAM relativas a la Accesibilidad, son el marco con el que cuenta el sector privado para desarrollar sus actividades.

Si bien alguna de estas herramientas (como las directrices) son de carácter “voluntario” y no obligatorias, permiten observar cual es el rol que se desea tengan los emprendimientos privados.

Como a su vez, brindan un conjunto de requerimientos y normas preestablecidas que facilitan esta tarea.

En la actualidad en la Argentina se percibe un incremento de emprendimientos turísticos que han adoptado diferentes medidas para hacer accesibles sus servicios.

En este punto me interesa resaltar el trabajo de Marcelo Santurion con su emprendimiento de Balneario Accesible llamado “Noctiluca” ubicado en Villa Gesell.

Santurion, contó su experiencia en la adopción de las normas IRAM 42100 y su compromiso por brindar un servicio de turismo Accesible. Esto comentaba en la Jornada sobre el Plan Nacional de Accesibilidad y Turismo Accesible (septiembre 2010, Mar del Plata):

*“Noctiluca es un Balneario (Parador & Resto-Bar) Integral, que brinda servicios de Sombra y Gastronomía.*

*Desde el año 2007 estamos Certificados en Calidad bajo la Norma IRAM 42100:2005 (Sistema de Gestión de La Calidad, Ambiental y Seguridad en Balnearios), la misma contempla la accesibilidad y fue el disparador para hacer un desarrollo en el lugar de Accesibilidad 100%, incluido un logo. Hoy nuestro lugar tiene todas sus áreas con Accesibilidad Plena, tomando como Política de Trabajo, que el Turismo es un Derecho Adquirido, además de una actividad productiva de relevancia, y sus actores debemos asumir el compromiso de eliminar las barreras que impidan su goce, sin descuidar La Calidad, el Medioambiente y La Seguridad.*

*Contamos también con una Acreditación en Calidad Alimentaria, "QUALIM", otorgada por La Fundación Bioquímica Argentina, agregándole valor al servicio prestado”.*

Respecto a la accesibilidad expresó que el turismo es un derecho adquirido, además de una actividad productiva de relevancia y sus actores debemos asumir el compromiso de eliminar las barreras que impidan su goce.

Dentro de las adaptaciones para que el balneario sea accesible destaca las siguientes acciones:

- Conscientizaron y capacitaron a sus recursos humanos.
- Optimizaron la prestación de servicios.
- Promovieron de manera integral la satisfacción de todos los usuarios.

Con respecto al accionar para evitar barreras físicas, construyeron rampas para mejorar la circulación:

- Rampas de acceso (Parador y Playa).
- Ancho de la rampa 1.20 mts.
- Acceso al restaurant a nivel del deck (sin marco inferior de puerta)
- Pasillos (ancho 1 mt., 2 mts. y 3 mts.)

Además se preocuparon por asegurar que los baños estén adecuados para discapacitados, construyeron:

- Inodoro para discapacitados (8 cms. más alto que el convencional).
- Pasamanos, percheros y accesorios conforme a requerimiento.
- Ducha (agua fría y caliente) con duchador de mano.
- Silla con drenaje.

#### SILLA ANFIBIA

- Con ruedas de alta flotación
- Triple fijación al cuerpo
- Asistencia permanente del Guardavidas durante el uso.

Como conclusión de su experiencia como establecimiento que certificó las IRAM 42100 define que “Podemos afirmar que al aplicar Normas de Calidad los resultados económicos, operativos, sociales y de comunicación fueron altamente satisfactorios en función de la evolución de la empresa. Siendo este un paso fundamental hacia la búsqueda de la excelencia en la Prestación de Servicios, el Cuidado del Medio Ambiente, el Turismo Accesible y los Resultados Económicos”.

Este emprendimiento de la provincia de Buenos Aires es un ejemplo de RSE y una inspiración para el resto de los destinos.

Para el caso San Carlos de Bariloche según dato extraído de la encuesta realizada al Director de Discapacidad de la ciudad existen 8 emprendimientos turísticos Accesibles formales.

Pero se estima que hay establecimientos turísticos que no han formalizado pero que también brindan algún servicio accesible.

## CAPITULO 5

### Desde el Modelo Social de la discapacidad: ¿Qué percepciones tienen las personas discapacitadas acerca de la integración en el destino San Carlos de Bariloche?

En este capítulo se analizará el concepto de la Discapacidad desde las diferentes perspectivas y experiencias de las personas con discapacidad, tanto turistas como residentes.

Se busca rescatar las voces “excluidas” de la discapacidad. Y además, cuestionar las imposiciones sociales que oprimen a las personas discapacitadas.

El objetivo es que desde su propia experiencia describan como es tener una discapacidad en la sociedad de hoy, como observan su participación, es decir, entender su punto de vista de la situación. Y destacar si los mismos se sienten integrados o no en su día a día.

En relación a lo anterior, resalto lo que expresa Tom Shakespeare cuando habla de: *“La importancia de detenerse a analizar el proceso a través del cual la persona con discapacidad que rechaza su mera reducción al rol del enfermo llega a reconocerse como una oprimida social, el proceso de identificación a través del cual se reconstruye tal rótulo. Las miradas reinantes entre personas con y sin discapacidad reducen a la misma a una tragedia médica personal. Esto hace que la toma de conciencia en tanto miembro de un colectivo oprimido no sea sencilla”* (pp. 240)

Este aporte cuestiona lo que en esta tesis se hace hincapié: la discapacidad o situación de desventaja es la imposición que la sociedad le otorga a las personas con discapacidad.

La sociedad la observa desde la caridad, como una situación de desventaja, cuando en realidad, lo que perjudica a los discapacitados no es la deficiencia física sino el hecho de que no sean integrados a la sociedad.

Este capítulo quiere rescatar cómo se sienten las personas con discapacidad respecto a la mirada de la sociedad.

Aquí, destaco el interesante método que propone el autor Booth, (1998: 253) cuando menciona que *“La reconstrucción de ese entramado de estructuras y dinámicas que configuran en cada caso particular a la discapacidad como una experiencia del sujeto requiere, a nuestro entender, la aplicación de un tipo de técnicas de investigación empírica muy específicas: las técnicas narrativas. Por técnicas o métodos narrativos entendemos «... aquellos que pretenden describir la experiencia subjetiva de las personas de una forma que sea fiel al sentido que éstas dan a sus propias vidas (...)*

*formas de construir relatos que permitan un mayor espacio para que actúe la imaginación y para el uso de escritos creativos como herramientas de investigación por derecho propio»*

Concuerdo en el hecho de que los más indicados para describir el fenómeno social que es la discapacidad son las personas que día a día conviven con ello.

Ese entramado tan complejo solo puede ser descrito por quienes desde su subjetividad lo transitan.

Resalto también el aporte del autor Miguel Ferreira (2008) cuando resalta la necesidad de abarcar la temática de la discapacidad no como una opresión sino entendiendo la subjetividad de cada individuo y el sentido que tiene para cada sujeto la discapacidad. Este es uno de los objetivos de este capítulo, entender la discapacidad desde la propia perspectiva de las personas involucradas, haciendo referencia a las percepciones de de un grupo de personas.

Para poder extraer esta información se realizó una serie de entrevistas a personas con algún tipo de discapacidad y se les solicitó que definan según sus experiencias éste concepto.

Como descripción de la discapacidad se extrajeron las siguientes definiciones: algunos entrevistados coincidieron al definir que la discapacidad era un “problema”.

Uno de ellos agregó que “este era suficiente como para que los de afuera generen más”

Otra persona entrevistada también problematiza la discapacidad pero agrega que la misma “merece atención y ayuda de la Sociedad”.

Por otra parte otra de las respuestas fue que la discapacidad era una “dificultad para desarrollar tu vida” y que “la sociedad no debería ponerte más”.

Otra de las respuestas que se relaciona con el concepto de discapacidad del modelo biomédico es la siguiente expresión: “son las personas que no son normales”.

En esta reflexión se hace referencia a los estándares antropométricos de “normalidad” que están naturalizados en la sociedad por la ciencia médica. Es interesante observar cómo la persona discapacitada se autoadjudica un estado de “anormalidad”.

De este conjunto de definiciones de la discapacidad que surgen de la propia percepción de las personas que la viven día a día resalto que en líneas generales se la define como un problema relacionado a la sociedad o en la que ella influye.

Se menciona que la “Sociedad” no debe agregar problemas a esto. (En este estudio los problemas se conceptualizan como barreras a la integración tales como arquitectónicas, edilicias, de comunicación, etc.). Sino que debe acompañar en el proceso de integración de las personas.

Destaco de las entrevistas realizadas que en forma unánime cuando se les pregunta respecto a la situación de las playas, estos afirman que las playas y la ciudad en general, NO SON ACCESIBLES.

Las principales barreras que encuentran son la falta de rampas que salven la pendiente existente, de estacionamiento asignado, la imposibilidad de acceder a los espejos de agua, y la incomodidad cuando llegan a las playas.

Respecto al transporte se afirma que no es accesible y que los mismos no se encuentran adaptados (no son coches bajos, no se cede el asiento, no hay asientos asignados, se viaja incómodo, y no se arrima el colectivo al cordón de la vereda).

Del rol del Estado se destaca la función de hacer “que las cosas se cumplan”, necesidad de que ayude, que diseñe políticas inclusivas, que se preocupe por que las personas con discapacidad tengan una vida decente, cómoda y digna.

En líneas generales se solicita cooperación para su integración.

Por último relacionado a la percepción que tiene de la sociedad se reclama que la misma tenga un mayor compromiso con la integración.

Aclaro que las entrevistas realizadas corresponden a personas con discapacidad temporal, como también temporaria como es el caso de las mujeres embarazadas.

Respecto a esto se destaca que en estos casos no se las tiene en cuenta por no conceptualizarse como discapacidad y esta población vivencia una dificultad temporaria, con lo cuál deben ser tenidas en cuenta en su protección.

En este punto se agregan las políticas de Accesibilidad para la vejez y niñez.

## **CAPITULO 6**

### **Transporte: una aproximación a su significancia en la cadena de accesibilidad turística.**

En este punto me parece importante destacar que, si bien el caso de estudio abarca la accesibilidad en las playas, el mismo estaría incompleto si no se analizara cuáles son los aspectos del mismo que irrumpen con la cadena de accesibilidad del destino.

Se explicará la importancia del sistema de transporte en la cadena de accesibilidad de la actividad turística.

La importancia del sistema de transporte en la cadena de accesibilidad radica en la naturaleza de la actividad turística: la misma implica desplazamientos.

Por lo que los medios utilizados para llegar a destino y recorrer han de ser adecuados a un Diseño Universal que facilite el uso por parte de los usuarios.

Por otro lado, en algunos casos, el medio de transporte y el camino en sí pueden ser considerados un atractivo turístico *per se*. Ejemplos de este fenómeno turístico son el viaje en el tren de las nubes en Salta, Cruceros que navegan los mares, Tren hacia Macchu Picchu, ruta Nacional 40 en la Argentina, etc., que comprenden un interés turístico en sí mismo.

Considerando esta estrecha relación entre el turismo y el transporte, se entiende que un destino no puede considerarse accesible si el medio de transporte que provee los desplazamientos hacia los atractivos turísticos no lo es, como en la siguiente cita se menciona: *“El transporte facilita la movilidad, vertebra el territorio, y el tejido interurbano... sostenibilidad y accesibilidad confluyen al plantear la movilidad sin exclusión”*

Juncà Ubierna (2011) JA engloba al transporte dentro de un concepto más abarcativo: **la movilidad accesible.**

Esta consiste en la aplicación de los principios del diseño universal a los ámbitos del entorno exterior que permiten el desenvolvimiento, uso y disfrute del mismo en condiciones de seguridad, autonomía personal y sostenibilidad.

Este espacio exterior se compone de: las vías públicas, plazas, cascos históricos y equipamiento urbano, parques naturales, espacios turísticos de interés, sistemas y modos de transporte, señalización informativa y sistemas que faciliten la comunicación.

La importancia del transporte radica en que el mismo constituye una pieza clave al permitir vertebrar el mosaico de la movilidad accesible.

Ahora bien, entendiendo que un destino no es accesible si no cuenta con un sistema de movilidad que también lo sea, permitiendo el desplazamiento autónomo y seguro a todas las personas. ¿Cómo no tener en cuenta este aspecto en la planificación de las ciudades? ¿Cómo desarrollar la actividad turística accesible si no se cuenta con un sistema de transporte que lo sea?

Este apartado busca resaltar esta carencia de los destinos turísticos. Y hacer notar que este aspecto debe estar incluido en la planificación de la actividad turística, para lograr la cadena de accesibilidad.

Ahora bien, ¿Qué aspectos constituyen la Accesibilidad del transporte?

En la bibliografía consultada se mencionan cinco puntos fundamentales: la infraestructura, el material móvil, el vínculo entre ambas, los sistemas de información y comunicación del transporte y por último la prestación del servicio propiamente dicho.

Las infraestructuras o instalaciones fijas del transporte corresponden a diseños accesibles en la edificación y el espacio público.

Ejemplos de infraestructura de transporte son: las paradas de colectivos, estaciones de ómnibus y ferrocarril, aeropuertos, etc.

Estas deben seguir criterios universales de edificación. Y en el caso que se requiera se debe asistir al pasajero con la ayuda de productos de apoyo como por ejemplo apoyos isquiáticos, rampas, etc., que faciliten el uso del transporte.

Por otro lado los sistemas generales de comunicación: rutas, líneas férreas, plataformas reservadas, las paradas de colectivos, los embarcaderos, etc., conforman parte del espacio público, y constituyen, o por lo menos deberían integrar el sistema de transporte accesible.

El material móvil o vehículos es todo aquel medio de transporte propiamente dicho: avión, tren, colectivo, auto, etc.

Es fundamental que tengan plazas asignadas accesibles, como el adecuado diseño de los móviles que permita la óptima funcionalidad de los mismos para sus usuarios, con o sin discapacidad.

Una buena opción son los autobuses bajos que facilitan la accesibilidad del pasajero al arribar al móvil.

Por otro lado, un aspecto que tiene alta relevancia en la cadena de accesibilidad de transporte es la relación entre la infraestructura antes citada y los respectivos móviles.

Se debe procurar que el embarque y desembarque sea seguro, factible, y con la máxima autonomía posible.

Aspectos a tener en cuenta en este caso son: la distancia entre el colectivo y la acera, la falta de rampas de conexión entre estos últimos, y la presencia de colectivos obsoletos que dificultan el uso de los móviles por parte de los pasajeros.

Otro punto a tener en cuenta en la accesibilidad es la comunicación referida al transporte.

Aquí ocupa un papel fundamental la señalética para brindar información pertinente a todas las personas por igual. Por ejemplo: brindando información en sistemas alternativos de lectura como el braille o indicadores de audio del recorrido realizado y las paradas.

Cabe destacar que la comunicación está presente en todo el proceso de transporte del pasajero, es de carácter transversal y fundamental en la asistencia para el autónomo uso del transporte por parte del usuario.

Por último, y siguiendo con la descripción de los aspectos constitutivos del transporte accesible, mencionaré la prestación propiamente dicha del servicio: en este aspecto se hace hincapié en la capacitación del personal de transporte.

El mismo debe estar preparado para asistir a las personas con discapacidad en el momento de viajar.

A partir de esta información se busca destacar la importancia del transporte en la cadena de Accesibilidad de un destino.

Respecto al caso de estudio destino turístico de San Carlos de Bariloche, se destaca que la legislación vigente relacionada al sistema de transporte es una sola y es un decreto en el que se establece como obligatoria a la existencia de plazas asignadas a personas con discapacidad.

No existe en la actualidad legislación como en la provincia de Buenos Aires en donde se obligue a las empresas proveedoras de los servicios de transporte a que renueven la flota de colectivos de transporte interurbano siguiendo los lineamientos y criterios del Diseño Universal.

En la entrevista realizada al Director de Discapacidad de San Carlos de Bariloche, se efectuó una pregunta respecto a la situación del transporte de la ciudad, y el mismo comentó que es uno de los puntos en los que trabaja el Municipio, y que ya ha habido reuniones con la empresa que tiene la concesión del transporte local, para solicitarles la renovación de la flota de buses.

Informó también que desde la empresa argumentan que esta adaptación de los colectivos por la pendiente del lugar es difícil, ya que al tratarse de colectivos bajos los mismos podrían sufrir rupturas en su funcionamiento.

A continuación se exponen fotografías de los colectivos de línea públicos de la ciudad de San Carlos de Bariloche en las que se muestran sus características (no accesibles).



En las mismas se observa que los colectivos no responden al diseño universal, que minimiza la altura entre la acera y la subida al mismo.

Además, se advierte que no hay equipamiento de apoyo como rampas, plataforma elevadora escamoteable, apoyo isquiático, etc. Por otro lado en cuanto a la asistencia de personal, no hay recursos humanos abocados a las tareas de ayuda a las personas con discapacidad.

La conclusión de este apartado para el caso de San Carlos de Bariloche es que el sistema de transporte de la ciudad no se encuentra adaptado a los criterios de diseño universal.

Resalto que en materia de accesibilidad en el transporte existe legislación Nacional vigente y corresponde a la Ley Nacional 22431, artículo 22.

Aquí se expone para los vehículos urbanos y suburbanos de corta y media distancia que *“Las empresas de transporte deberán incorporar a partir de los seis meses de la entrada en vigencia de la presente Reglamentación y durante el transcurso del año 1997, por lo menos una unidad de pasajeros con adaptaciones para el ingreso y egreso en forma autónoma y segura y la ubicación en su interior de personas con movilidad y comunicación reducidas-especialmente usuarios de sillas de ruedas y semiambulatorios severos-. Progresivamente y por renovación del parque automotor deberán incorporar unidades hasta llegar a la renovación total de la flota en esas condiciones”*

Es claro que aún esto no se ha desarrollado en la práctica, aunque es necesario decir que según lo expuesto por el Director de Discapacidad del municipio, en la próxima licitación para transporte urbano será obligatorio que los colectivos estén adecuados a personas discapacitadas.

## CAPITULO 7

### **Playas Accesibles: Marco Nacional e Internacional.**

En este capítulo se mencionará específicamente la accesibilidad en las playas.

Realizando una breve reseña histórica se observa que la modalidad turismo de Sol y playas ha ido adhiriendo a esta transformación del paradigma turístico, en el que la búsqueda de la sostenibilidad y la integración son consideradas pilares de la actividad.

A nivel internacional Europa ha sido la pionera en el desarrollo de los balnearios accesibles, tal vez el avance más significativo sea el desarrollo de las Normas para balnearios denominada “Balnearios Bandera Azul”.

En la misma se describen los aspectos que deben cumplir los balnearios para considerarse Accesibles y ha sido el primer marco normativo del turismo accesible en las playas.

En el ámbito Nacional su similar es el conjunto de Directrices para Balnearios, donde se describen aspectos tales como los requerimientos para que un balneario sea Accesible, como también las buenas prácticas para garantizar la sostenibilidad en el servicio y la calidad.

En la actualidad, nuestro país ya tiene ejemplos de playas Accesibles, las mismas se localizan en su mayoría en la costa atlántica Argentina.

Ahora bien, ¿Que requerimientos debe tener una playa para que sea considerada Accesible?

A continuación se detallan las exigencias de accesibilidad de un punto de playa se concretan en los siguientes apartados:

**Zonas de estacionamiento** Si existe una zona de estacionamiento próxima a la playa, todo punto accesible contará con plazas reservadas al uso de personas discapacitadas.

Se debe garantizar una conexión peatonal universalmente accesible de las plazas reservadas con el paseo o sendero longitudinal si lo hay y, en caso de que no exista una vía de este tipo, con las infraestructuras de acceso a la playa. Esto implicará la ejecución de todos los vados y otras obras que sean necesarias.

**Paseo marítimo o sendero longitudinal** Cuando la playa objeto de actuación disponga de paseo marítimo o sendero peatonal, la actuación comprenderá las obras necesarias para que estas zonas de tránsito cumplan con todos los requisitos exigidos a cualquier itinerario peatonal accesible (anchura y altura libres de paso, vados, disposición del mobiliario urbano, pavimentos...) en toda su longitud y no solo en los tramos asociados a algún punto de playa accesible. Los kioscos y servicios públicos que allí puedan instalarse deberán también garantizar el acceso universal.

**Infraestructuras de acceso a la playa** El acceso a la playa desde el paseo marítimo, acera, estacionamiento y otros, debe ser posible para la generalidad de la población. Para ello, todo punto de playa que se habilite como accesible deberá contar con las infraestructuras idóneas para cada caso, incluyendo rampas para salvar diferencias de nivel, pasarelas, vados, barandas, entre otras necesidades que surjan. Estos elementos cumplirán con todas las exigencias de anchura, pendiente, etc.

**Itinerario sobre la playa** Un punto de playa accesible dispondrá obligatoriamente de itinerarios sobre la playa ajustados a las especificaciones de la legislación de accesibilidad del Gobierno Vasco. Estas infraestructuras apoyadas en la arena serán de tipo fijo en el tramo de playa que queda por encima de la línea de la pleamar, y se completarán con itinerarios no fijos de características apropiadas para alcanzar la orilla del mar. Cuando se justifique por razones técnicas, podrá prescindirse del itinerario no fijo, quedando así únicamente garantizado el acceso universal hasta la arena mojada y recibiendo la consideración de punto practicable.

**Instalaciones v servicios** Todo punto accesible deberá contar con vestuarios y cabinas de aseo que cumplan las condiciones suficientes de accesibilidad según la legislación. Para ciertas personas con discapacidad este tipo de instalaciones resultan muy necesarias a la hora de hacer uso de la playa, no pudiendo calificarse de accesible un punto de playa que no disponga de aseos y vestuarios. Cuando estén situados dentro de la playa, deberán ser totalmente accesibles por un itinerario sobre la misma, sin que existan diferencias bruscas de nivel en el recorrido.

Las duchas en las playas que puedan adscribirse al entorno de un punto accesible o practicable, deben tener un itinerario que facilite los desplazamientos para llegar hasta ellas.

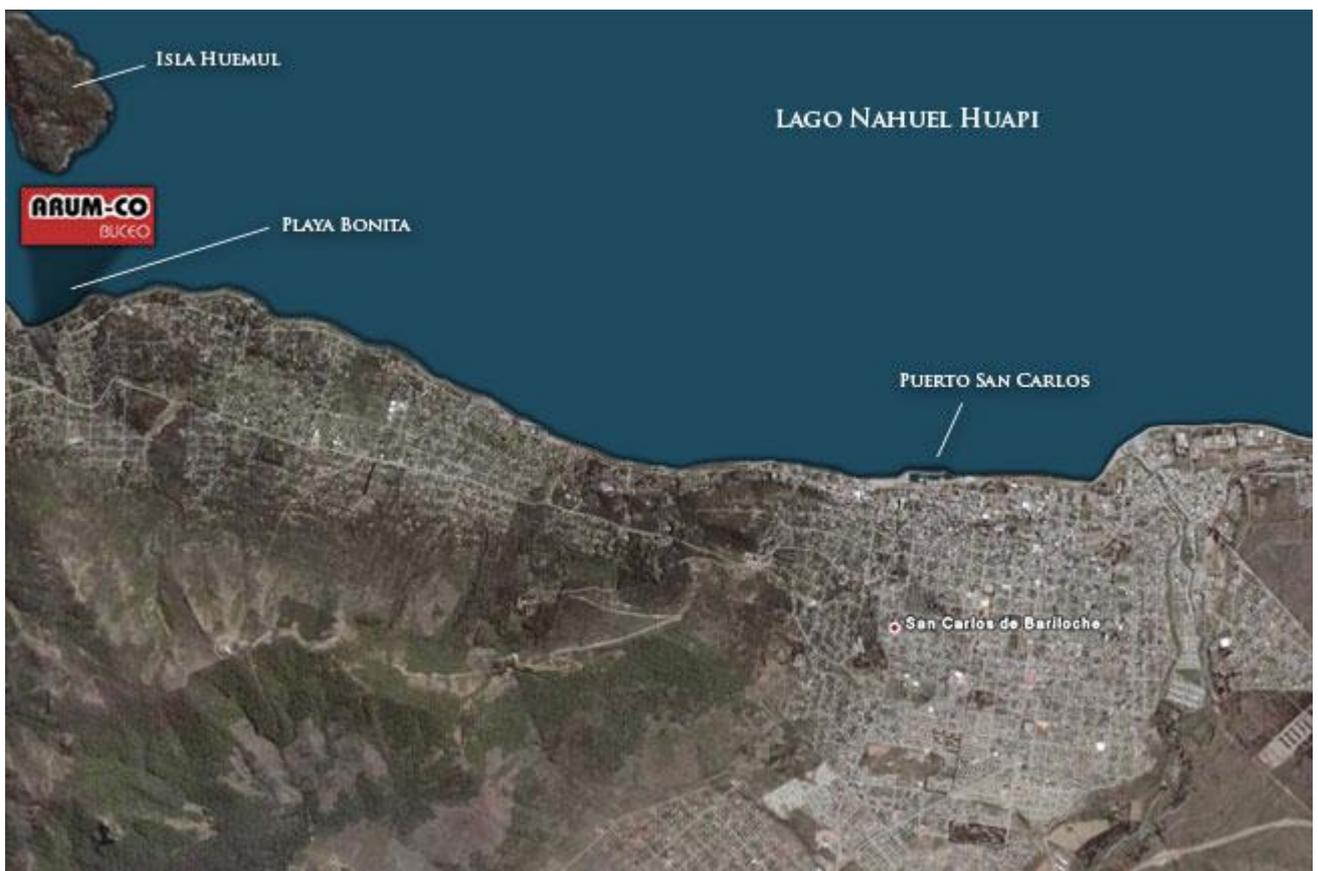
**Playas públicas: Estudio de casos. Playas Bonita y costanera: análisis de sus barreras arquitectónicas, urbanas y edilicias.**

Este capítulo analizará las diferentes barreras arquitectónicas y urbanísticas que presentan las playas estudiadas.

El correspondiente análisis permitirá evaluar si las mismas son accesibles o no, y en el caso de que no lo sean, el trabajo de investigación buscará brindar algunas mejoras que se podrán incorporar a las mismas.

Si bien San Carlos de Bariloche tiene 9 playas públicas, por una cuestión de extensión, este estudio analizará a la playa de La Costanera y a Playa Bonita.

A continuación se adjunta un mapa con la localización de las playas estudiadas.



### **Caso playa Bonita**

Ubicada en el kilómetro nueve de la ruta Bustillo, la misma tiene una belleza que se observa en la fotografía, con acantilado rocoso, y vegetación.

Desde la misma se observa a la isla Huemul.



Esta playa tiene un único acceso público, que corresponde a una escalera con alta pendiente, realizada en piedra irregular y con baranda de madera.

Si bien hay otra bajada “no oficial” la misma es de ripio, y empinada.

Con lo cual se observa que al acceso a la playa para la población o turistas con alguna discapacidad es dificultoso.

Por otro lado respecto al Estacionamiento, el mismo es casi inexistente, solo hay un espacio entre la ruta (que justo es una curva) y el acceso a la playa. Ello implica una gran dificultad para ingresar teniendo en cuenta que la circulación vehicular es de doble mano, que se trata de una ruta con tránsito intenso por ser la conexión de San Carlos de Bariloche hacia los atractivos que se localizan bordeando al lago Nahuel Huapi y no hay una derivación especial que permita un acceso seguro.

Tampoco hay personal de orientación del tránsito que ordene un ingreso seguro hacia la playa de manera de establecer cortes de pocos minutos para que ingresen los vehículos privados como algún transporte público.



Acceso Público a la Playa: Se observa poca distancia entre la ruta y la escalera que baja hasta la playa.

Ese lugar en donde se encuentra el vehículo sería el “estacionamiento para los autos”. Como se observa, se halla muy próximo a la ruta, hasta el acceso principal hay 15 metros de distancia, con las consiguientes dificultades para arribar considerando que los espacios son pocos y además el flujo de vehículos del circuito es muy importante lo que provocaría un embotellamiento o por lo menos demoras en el trayecto que está próximo al ingreso a la playa.

El lugar es reducido y al ser una de las playas más visitadas de la ciudad, en los días lindos se llena de autos dificultando el paso para el peatón.



En esta fotografía se observa la parada de colectivos, es interesante resaltar que a esta altura de la ruta no hay ningún semáforo con lo cual en verano el cruce de la misma se hace dificultoso y peligroso tanto para las personas con alguna dificultad como para las que concurren con niños o bien de tercera edad. A ello se suma la proximidad de una curva y el cartel indicador de precaución por existir un derivador a 500 m, lo que implica un cruce de alto riesgo.



Las siguientes fotografías corresponden al acceso principal de la playa donde puede observarse que si bien hay barandas de madera resistente, la bajada se nota con fuerte pendiente, lo cual dificulta la accesibilidad tanto para las personas con dificultades motrices como a personas que llevan niños pequeños o bebés en cochecitos.





Escalera de acceso a la playa y baños públicos



Se observa que la escalera es empinada y no permite que las personas con algún tipo de discapacidad motriz o visual, o simplemente una madre con un carrito, o embarazada pueda ingresar a la misma.

La playa no tiene un rampa para llegar a ella.

Es interesante resaltar que al visitar varios días la playa durante esta temporada veraniega, no he observado la presencia de ninguna persona con silla de ruedas.

Esto es un indicador que esta playa no es la elegida ni para turistas con discapacidad ni residentes con movilidad reducida.

La infraestructura que tiene la playa es pública y privada.

La pública está constituida por un baño público, presencia de mangrullos para los guardavidas y cestos de basura.

Los emprendimientos turísticos privados que se ubican en la margen de la playa son hosterías turísticas, un bar restaurante y un quiosco en la playa.

Con respecto a los servicios públicos de higiene y aseo que brinda la playa (a saber principalmente baños) se destaca que a ellos se accede por esta misma escalera de madera, con lo cual la dificultad para acceder a la playa es la misma que para acceder a los sanitarios.



Sanitario al que se accede por la misma escalera de acceso a la playa.

Con respecto al servicio de seguridad para las personas que concurren a la playa, se destaca la presencia de guardavidas en la costa (solo en temporada de verano)



En esta fotografía se observa que la playa está constituida de piedras, con lo cual destaca la necesidad de construir rampas o senderos accesibles en su dimensión para que pueda ser frecuentada por personas con discapacidad, es claro que un usuario de sillas de ruedas no podrá desplazarse en esta playa.

Con respecto a la implementación de sillas anfibia (adaptadas a personas con discapacidad motriz) para que puedan ingresar al lago, no se observa su utilización.

Siguiendo con la descripción de la infraestructura de la playa, se resalta que el bar restaurante también tiene escaleras para acceder al mismo desde la ruta y también para acceder a la playa, pero carece de rampas para permitir el acceso a gente con silla de ruedas.

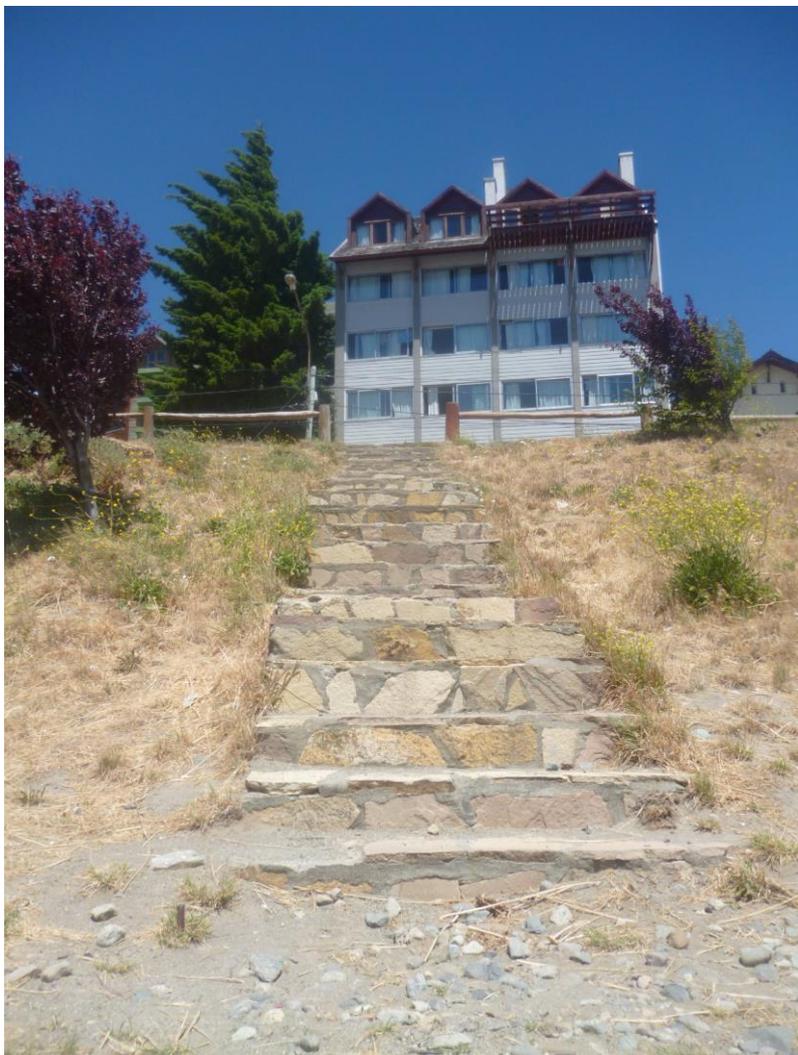
En la playa propiamente dicha, no existe ningún comercio ni bar. Solo la presencia de un quiosco con sillas y sombrillas afuera.

### **Playa Costanera:**

Esta playa se encuentra ubicada en el corazón del centro turístico de la ciudad, debajo del emblemático centro cívico. Entre el puerto San Carlos y el estacionamiento que se citará a continuación.



El único acceso público de la playa es una bajada de escaleras de piedra que como se observa en la fotografía no sigue los lineamientos del diseño universal y no permite que una persona con movilidad reducida acceda al balneario.



Existen dos ingresos a la playa alternativos más propicios que se encuentran inhabilitados para su uso debido a que son de carácter privado, los mismos conforman el predio privado del Puerto San Carlos de Bariloche.

El primero es el siguiente desde donde se puede ingresar a la playa con automóvil.



Hace algunos días han cerrado este acceso, con lo cual ya no se puede ingresar a la playa con auto.

El segundo mencionado, se encuentra en el lado izquierdo de la playa. Es una obra de infraestructura con alto potencial para que la misma sea accesible.

Este acceso está constituido por una rampa y dos estacionamientos que se observan en las siguientes fotografías.



Rampa de acceso a la playa.

Se observa que su pendiente es adecuada para el acceso con sillas de ruedas, su dimensión es amplia y tiene potencial como entrada Accesible.

Esta rampa garantiza el acceso de las personas discapacitadas a la playa ya que no representa ningún tipo de barrera arquitectónica.



El cartel expresa que el ingreso está cerrado.



Desde aquí se observa el estacionamiento ubicado al lado de la ruta de gran dimensión



Estacionamiento en el nivel de la playa que conecta las dos rampas. Se observa una escalera alternativa.

Las dimensiones de los estacionamientos son espaciosos y sus características sí responden a los criterios de diseño universal.

Además la existencia de ambos estacionamientos permite una mejor distribución de los vehículos sin generar embotellamientos. Y la capacidad existente garantiza la asignación de plazas específicas para discapacitados.

Las mismas deberían ubicarse cerca de la playa.



Con el objetivo de mejorar la accesibilidad de la misma se podría construir un sendero accesible desde donde termina el estacionamiento pavimentado hasta el lago, lo que posibilitaría la autonomía de las personas con discapacidad en la playa.



Hasta aquí se encuentra asfaltado, el sendero accesible debería conectar este playón con el lago. A continuación se muestra el tramo que no es Accesible:



Aguda pendiente desde el playón hasta el lago Nahuel Huapi.

En relación a este potencial predio accesible, que se encuentra al norte del puerto San Carlos y a la izquierda de la playa Costanera, es necesario detallar que el mismo es de origen privado, y fue concedido por veinte años a la empresa - Emprendimientos Bariloche SA- .

En la actualidad y según expresa el Municipio por “incumplimientos en la ejecución de inversiones obligatorias” el mismo se encuentra en litigio para expropiarlo y comenzar un proceso de “recuperación” del puerto de Bariloche y del playón.

Esto se suma al proyecto de mejoramiento de la Costanera y de las playas públicas que desarrolla la Secretaría de Deportes de San Carlos de Bariloche.

Esta medida del Municipio de recuperación de un atractivo turístico como lo es el puerto de la ciudad, la puesta en valor de la Costanera y de las playas públicas es un ejemplo de política turística.

Como contrapartida se observa la idea inconcebible de dar la concesión de un bien estatal, como lo es la playa, a una empresa de carácter privado que no permite que la población turista ni residente disfrute de la playa.

Continuando con la caracterización de los servicios que brinda el municipio en las playas y de su infraestructura se observa que la misma cuenta con servicio de guardavidas, para la seguridad de las personas que la visiten.

En cuanto a la infraestructura e instalaciones de las playas se menciona como equipamiento a: baños químicos, deck y unos puffs con sombrillas que se han incorporado recientemente en el marco del proyecto de “Mejoramiento de playas públicas” que está desarrollando la Secretaría de Deportes de San Carlos de Bariloche.

Respecto a los servicios turísticos y gastronómicos ofrecidos se destaca que no existen emprendimientos privados de ningún tipo: bar, resto, alquiler de kayak, quiosco u otro.

Con respecto a las características del suelo, aspecto que puede dificultar la utilización por ejemplo de sillas de ruedas, el mismo está integrado de piedras y arena.



Mejoramiento de las instalaciones, mangrullo para los guardavidas.



Foto panorámica.



### **Conclusión del Estudio de Caso: playas Bonita y Costanera.**

Del análisis del estudio de campo de ambas playas y de la detección de las barreras arquitectónicas, de transporte y urbanísticas de las mismas se desprende la conclusión de que ambas no son accesibles y en función a eso se destaca la necesidad de incorporar un plan de Accesibilidad a las playas mencionadas.

Del análisis de las mismas se observa que ninguna cumple con los requisitos fundamentales de Accesibilidad tales como: rampas de acceso, senderos hacia los espejos de agua, sillas anfibias, sanitarios accesibles y otros.

Comenzando con el caso playa Bonita se observa que no presenta una zona de estacionamiento apropiada para personas con discapacidad. El espacio asignado para el aparcamiento de autos tiene una dimensión de aproximadamente quince metros y se encuentra próximo a la ruta Bustillo y en una curva, con lo cual, de acuerdo a sus características considero poco factible rediseñar o construir un estacionamiento accesible en esa playa.

Mientras que en el caso de la playa Costanera la misma sí cuenta con un estacionamiento a la altura de la calle y del espejo de agua y los mismos se encuentran conectados con rampas para bajar y subir desde la calle a la playa.

Esta infraestructura tiene un potencial interesante ya que permiten el acceso de personas con movilidad reducida tanto en automóvil como en silla de ruedas.

Además, por su espaciosa dimensión se podrían asignar plazas para discapacitados.

Respecto al sendero peatonal ambas playas presentan un déficit en cuanto a este aspecto.

El **itinerario sobre la playa** tampoco se encuentra construido ni en playa Bonita ni en playa Costanera, esto representa una problemática ya que al no tener el correspondiente sendero a lo largo de la playa ni en conexión al espejo de agua, y debido a la naturaleza del suelo que está constituido de piedras, el acceso de las personas usuarias de sillas de ruedas es dificultoso.

Este tal vez sea una de las problemáticas más excluyentes.

El anteúltimo aspecto que queda por desarrollar es el de las **instalaciones y servicios**, aquí se menciona la necesidad de que el balneario cuente con sanitarios accesibles, y en este punto respecto a playa Bonita se destaca que tiene baños pero los mismos no tienen las dimensiones requeridas por los criterios del diseño universal y además se encuentra localizado en el descanso de la escalera.

Es claro que un usuario de sillas de ruedas queda excluido de su uso.

En la playa Costanera hay baños químicos, y sus dimensiones no posibilitan el uso de todas las personas.

Es importante destacar que este servicio es fundamental, no sólo para personas con movilidad reducida, sino además para la población anciana y las mujeres embarazadas que precisan de los sanitarios.

Como último aspecto a analizar y cómo uno de los puntos más controvertidos y que más problemáticas trae a las personas discapacitadas es importante hacer hincapié en la **infraestructura de acceso a las playas**.

Respecto a esto se menciona que el acceso principal de playa Bonita es una escalera con pendiente elevada, de extensa longitud. Esto imposibilita que las personas con silla de ruedas o con movilidad reducida ingresen a la playa que se encuentra por debajo del nivel de la calle.

Si bien existen dos accesos alternativos más, estos son aún más empinados sin escalones y de tierra. No hay un acceso con rampa alternativo.

Esto deja ver que las personas con discapacidad motriz encuentran una seria dificultad para disfrutar esta playa.

En la playa Costanera como se mencionó anteriormente existen tres ingresos de los cuales el accesible (que corresponde al playón que se encuentra en litigio para su recuperación municipal) se encuentra cerrado.

El segundo más accesible que es de ripio por lo menos permite el ingreso de las personas con silla de ruedas (se considera practicable) pero no accesible.

Es decir, se puede ingresar, pero no responde a la totalidad de los requerimientos del diseño universal.

Como conclusión final de este estudio de caso, se afirma que las playas no son accesibles.

Se resalta que la playa Costanera tiene un potencial interesante para que se rediseñe y convierta en Accesible. Mientras que playa Bonita puede adaptarse para que sea practicable (visitable) con la colocación de una rampa y un sendero a lo largo de la misma.

La principal fortaleza de la playa Costanera es que tiene una infraestructura que no se encuentra en uso pero que responde a los criterios de diseño universal.

La misma está constituida por las dos rampas y el playón que las une.

Si este sector vuelve a ser municipal se podría aplicar un plan de accesibilidad y desarrollar en un futuro la primera playa accesible de San Carlos de Bariloche.

## **SUGERENCIAS A IMPLEMENTAR EN LAS PLAYAS**

Durante el transcurso de la investigación de la accesibilidad en las playas donde se inserta el puerto San Carlos en la ciudad de Bariloche, se han producido algunos cambios de situación respecto a los terrenos sobre los cuales se propone en esta tesis plantear la propuesta de mejoras y la posibilidad de armar un proyecto por etapas que faciliten el uso y desplazamiento por parte de personas con discapacidad.

En este sentido el Ejecutivo Municipal trabaja ya en un proyecto de recuperación integral del puerto San Carlos y espera asociarlo a la modernización de la avenida Costanera.

En base a lo citado el 21 de enero de 2014 en el diario Río Negro versión digital, el puerto presenta un acentuado deterioro y hay muy escasa actividad náutica.

La intendenta María Eugenia Martini rescindió el contrato de la empresa concesionaria -Emprendimientos Bariloche SA- por graves incumplimientos en el pago del canon como la falta de ejecución de inversiones obligatorias, iniciando demandas de desalojo.

Si la Justicia logra que se restituyan las instalaciones al Municipio será factible realizar un "Plan Maestro Integral" donde se identifiquen áreas destinadas a la recreación, a un paseo costero donde se distribuyan actividades y equipamiento accesible para todos, tratamiento paisajístico combinado con usos donde la demanda de distintas edades puedan gozar del tiempo libre y sector de amarradero para embarcaciones que presten el servicio de paseo por el lago.

Esto implica el embellecimiento del entorno, las condiciones de seguridad de la escollera y de las plataformas que se proyecten sirviendo de puntos de recorrido para personas con discapacidad como para armar paseos peatonales, áreas iluminadas con sectores de descanso y pic-nic, así como espacios para distintas actividades deportivas.

Tratamiento paisajístico, construcción de veredas accesibles, grupos sanitarios con equipamiento para las distintas discapacidades, estacionamientos distribuidos por subsectores donde haya espacios asegurados para las personas que se desplazan con móviles adecuados a las discapacidades motrices o de otra índole.

Esta planificación se realizaría por etapas teniendo en cuenta los costos de infraestructura, de equipamiento, de tratamiento de efluentes, de captación y distribución de agua potable, de gas, de electricidad y de energías renovables.

## **CONCLUSIONES GENERALES**

Esta investigación ha buscado alcanzar los siguientes objetivos: analizar cual es el estado actual en materia de Accesibilidad de las playas públicas Bonita y Costanera de San Carlos de Bariloche, analizar el rol de los actores que constituyen el sistema turístico: Estado, empresas turísticas y Sociedad.

Además, en adhesión a lo expresado en el Modelo Social se ha buscado analizar cual es la percepción y experiencia de las personas con Discapacidad, para estudiar la temática desde su propio punto de vista y no meramente desde el campo técnico.

De todos estos objetivos se desprenden las conclusiones.

Quiero comenzar las mismas con la siguiente cita extraída del Seminario Internacional de Inclusión Social, Discapacidad y Política Pública *“La discapacidad, entendida en su contexto social, es mucho más que una mera condición: es una experiencia de diferencia. Sin embargo, frecuentemente, es también una experiencia de exclusión y de opresión. Los responsables de esta situación no son las personas con discapacidad, sino la indiferencia y falta de comprensión de la sociedad. La forma en que una comunidad trata a sus miembros con discapacidad es reflejo de su calidad y de los valores que realza. Las personas con discapacidad y sus organizaciones son un desafío para al resto de la sociedad, la cual debe determinar qué cambios son necesarios para promover una vida más justa y equitativa.”* (2004, pp.9)

Considero que esta frase describe lo que se propone en esta tesis: la discapacidad como un hecho social y la necesidad de toma de conciencia por parte de TODA la Sociedad respecto al rol que desarrolla en la construcción de una Sociedad Integradora.

Realizada esta introducción, comenzaré a desarrollar las conclusiones obtenidas en este trabajo de Investigación.

Respecto al análisis de la situación de las playas Bonita y Costanera, uno de los objetivos planteados fue determinar, a través de un estudio de campo, cual es la situación actual de estas.

Del análisis se desprende que las mismas no son accesibles. Esto se ha determinado en función a la observación de barreras arquitectónicas, edilicias, de comunicación y de transporte. Como también a las dificultades observadas de las personas con discapacidad al concurrir a las mismas.

Las personas con discapacidad encuentran dificultades al acceder a las playas, debido a la presencia de accesos con barreras y a la presencia de un sistema de transporte que no está diseñado bajo los criterios del diseño universal y a la ausencia de estacionamiento que permita el libre acceso de las personas con movilidad reducida.

Se afirma la necesidad de aplicar un plan de accesibilidad para garantizar que el derecho a la práctica turística sea real.

Dentro de las sugerencias potencialmente aplicables para mejorar este aspecto se destaca: la incorporación de un plan de rediseño de las playas, de sus accesos, de la señalética, de la comunicación y del transporte.

Como además, el mejoramiento de las instalaciones de las playas: construcción de baños públicos accesibles, senderos que permitan la llegada de la personas con silla de ruedas hacia los espejos de agua, presencia de sillas anfibias, etc.

Respecto a esta situación de inaccesibilidad de las playas, se destaca la presencia de un Proyecto de Mejoramiento de playas públicas, mencionado en el capítulo análisis de las políticas públicas, que busca mejorar las instalaciones de las mismas.

Esto significa un adelanto positivo del Municipio en cuanto a reconocer y detectar una necesidad de cambio.

Como última conclusión del estado de las playas y relacionado a la situación general del destino turístico, se observa la necesidad de adaptar el sistema de transporte.

El mismo es un vertebrador de los espacios de la ciudad y como tal debe permitir la autónoma libertad en la movilidad de las personas con discapacidad.

Esto es un eslabón fundamental en la cadena de accesibilidad, ya que es el medio que permite el acceso a las playas. El mismo no responde a los criterios de diseño universal.

Y tampoco se adapta a lo establecido en la legislación nacional, que obliga a las empresas de transporte a adaptar sus colectivos.

Como conclusión general, en cuanto al rol que tienen los actores de la sociedad en el proceso de construcción de una sociedad integradora, se observa que el cambio en el paradigma de la discapacidad es inminente, debe analizarse como una problemática social, en la que todos los actores de la Sociedad forman parte constituyente y son agentes de cambio.

Estado, sector privado, sociedad y entidades educativas deben participar en la inclusión, no solo de las playas públicas sino de cada espacio social.

Respecto específicamente al rol del Estado y relacionado a las políticas públicas se observa una reivindicación de la situación de exclusión de la población discapacitada, en la búsqueda de la protección a ella y en la eliminación de las barreras que limitan su plena integración funcional, psicológica y social.

Se destaca un cambio en las políticas públicas, las mismas ya no son meramente de asistencia, sino que se busca abarcar la temática desde un aspecto global integral.

En relación a esto destaco el interesante aporte de la autora Susan Peters *“Las políticas públicas focalizadas a la población con discapacidad moldearon sus vidas. Sus voces y sus emociones fueron excluidas sistemáticamente debido a que se las suponía seres inferiores, meros objetos de asistencia que constituían una carga para la sociedad. La historia de las políticas públicas en discapacidad es el reflejo de la opresión de las personas con discapacidad. Desde un modelo individualista que reducía la discapacidad a un problema personal se ofrecían políticas segregadas y desarticuladas que generaban desigualdad e injusticia al perpetuar la sumisión del colectivo. A partir de las luchas establecidas por el movimiento de personas con*

*discapacidad se reclamará una organización de los servicios integrada y coordinada que surja de la participación activa de las personas con discapacidad.” (pp.64)*

En la actualidad se observa un cambio hacia una política turística que busca desestigmatizar a las personas discapacitadas y propone que la problemática no es personal de las personas que no responden a los parámetros de “normalidad” médicamente establecidos, sino al hecho de que la Sociedad no se adapta a estas diferencias.

Las acciones están orientadas hacia eliminar las barreras no a oprimir a las personas diferentes.

Se busca desestructurar la imposición social obsoleta en la que la problemática se adjudicaba a la persona con discapacidad y como contrapartida se dirigen las acciones hacia adaptar el medio construido.

Resalto lo expresado por la Secretaria Ejecutiva del Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS) Andrea Zondek en Seminario Internacional Inclusión Social, Discapacidad y Política Publica: *“En la última década, América Latina y el Caribe han hecho avances muy interesantes, recorriendo desde políticas de asistencialismo hacia otras de participación, pero más que nada, desde la participación hacia el enfoque de derechos. Hoy, sin duda, un individuo con discapacidad es una persona, y una persona que tiene derechos. Hacia esos derechos está orientada nuestra política actual”.* (2004, pp. 9)

Esta cita refleja el cambio de paradigma en la política en general y en la forma de observar y pensar la discapacidad.

El rol del Estado es más participativo en materia de Integración y es el Estado mediante la legislación el que genera el marco legal de cada país, para garantizar la igualdad de derechos entre ciudadanos.

Respecto a las herramientas que tiene el Estado como intervencionista para fomentar la igualdad y accesibilidad se incluyen además a las herramientas fiscales (subvenciones, tasas, impuestos), a las normas técnicas de orientación en materia de accesibilidad (directrices, normas IRAM de calidad), y a la planificación.

Se destaca como conclusión de este análisis de caso, que el Estado tiene un rol fundamental como planificador para que la actividad se desarrolle sosteniblemente y bajo el marco legal internacional en materia de integración (declaraciones internacionales de la ONU), respecto a esto cada Estado tiene la obligación de hacer cumplir en el marco de la soberanía de cada país los derechos adquiridos de todas las personas.

Otro rol que debe tener el Estado en la actividad turística es el de fomentar emprendimientos turísticos accesibles en cooperación con el sector privado a través

de por ejemplo subvenciones o disminución de cargas fiscales a aquellos empresarios que tengan responsabilidad empresarial.

Respecto al marco legal nacional debe garantizar los derechos y además crear leyes que promuevan la inclusión social. Específicamente para el turismo debe ser garantizador del derecho a la práctica turística.

Respecto a las conclusiones del rol del sector privado en materia de Accesibilidad Turística, se observa un cambio en su participación social.

El contemporáneo paradigma de Integración, no es ajeno al sector empresarial.

Ha surgido lo que se ha descrito bajo el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) que significa una mayor conciencia del rol y participación en la sociedad por parte de las empresas privadas.

Específicamente para la Accesibilidad en Turismo, se observa un incremento de participación de las empresas en brindar servicios accesibles.

En San Carlos de Bariloche las empresas que desarrollan productos accesibles asciende a 8, se estima que este número no oficial es aún mayor.

Por último, en relación al relevamiento de percepciones y experiencias obtenidas de las entrevistas y encuestas realizadas a las personas con discapacidad se observa que en la mayoría de los casos las personas con movilidad reducida definen a la discapacidad como una problemática social, respecto al rol de los diferentes actores de la Sociedad se solicita que estos participen en la supresión de barreras.

En cuanto específicamente al rol del Estado las personas solicitan mayor intervención y colaboración para garantizar que tengan los mismos derechos que todos.

Algunos mencionan además, referido al sector empresarial, que los equipamientos y los servicios no siempre están diseñados para todas las personas.

Por último creo interesante resaltar que en todas las entrevistas realizadas se expresa en forma unánime que las playas de Bariloche, el destino en general y el sistema de transporte NO SON ACCESIBLES. Muchos de ellos describen que se dificulta ingresar a las playas y algunos afirman que el sistema de transporte no permite acceder a las mismas.

Como sugerencias se solicita que se coloquen en las playas rampas, accesos alternativos accesibles, etc.

Como conclusión final se afirma que las personas con discapacidad encuentran reiteradas problemáticas para movilizarse en la ciudad, por las calles y con el medio de transporte.

Respecto a las playas, específicamente los usuarios de sillas de ruedas encuentran dificultades para acceder a las mismas. Destaco que con el método de observación

directa en playas no he observado personas con silla de ruedas en ninguna de las oportunidades en que concurrí a las playas de estudio.

La conclusión final de esta tesis es que se afirma que el destino San Carlos de Bariloche debe mejorar su Accesibilidad, mediante un plan estratégico que posibilite que todas las personas accedan a las playas, tomen el colectivo y disfruten de una vida plena.

Finalizo este trabajo de investigación con el deseo de que este análisis de playas sea de utilidad para futuros estudios y proyectos que mejoren la accesibilidad del destino.

Destaco esta frase extraída de encuesta realizada a persona con discapacidad “Debería conseguirse que la ciudad fuera de TODOS, turistas y lugareños, y que todos pudiésemos disfrutar de las playas y demás lugares de la ciudad”.

Finalmente concluyo esta investigación de estudio con el aporte de la siguiente frase extraída de la “Declaración Universal de Derechos Humanos”, la cual considero debería ser la premisa de todos los actores que participan en la actividad turística socialmente responsable y comprometida con el bien común.

“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos” Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948.

## Agradecimientos

En este apartado de agradecimientos quiero comenzar destacando la oportunidad que tenemos los Argentinos de estudiar en universidades de calidad estatales.

Agradezco a la Universidad Nacional de la Plata quien me ha posibilitado obtener una de las mejores herramientas que puede tener una persona: "El conocimiento".

En este punto quiero destacar el aporte incondicional de la Directora de Tesis Arquitecta María Eugenia Razquin quien desde el profesionalismo, humildad y la amabilidad que la caracteriza, ha acompañado esta instancia de aprendizaje con entrega, conocimiento en la temática y dedicación absoluta.

Finalizando los agradecimientos quiero destacar el rol fundamental que ha tenido mi familia en este proceso de aprendizaje en la facultad y en la vida.

A mis padres quienes me han dado la oportunidad de estudiar en la universidad y mis hermanas, cuñados y sobrino, quienes han sido el pilar y soporte emocional durante toda mi carrera. Y finalización de la misma.

Imposible olvidar sus consejos que alentaban a que concluyera la Licenciatura en Turismo.

Sin ellos este logro de recibirme no hubiese sido posible. Su cariño incondicional fue fundamental durante todos estos años lejos de casa.

Agradezco a mis compañeros y amigos de la facultad, que acompañaron este hermoso ciclo y con los que compartimos el sentimiento de amor a la carrera y la ilusión de hacer de esta actividad algo mejor.

Quiero mencionar además a los ejemplos de lucha por la integración, a los profesionales, y a las personas que día a día enseñan que la discapacidad es la incapacidad de la **sociedad de apartarse a todas las personas. (NO se entiende)**

Agradezco a Joaco quien ha sido una inspiración en el estudio de la discapacidad con su ejemplo como luchador y generador de igualdad.

*A mi familia quienes fueron, son y serán "Las luces más brillantes, en las noches más oscuras"...*

Lilen Lagras.

## Bibliografía Utilizada:

- ❖ Booth, T. «*El sentido de las voces acalladas: cuestiones acerca del uso de los métodos narrativos con personas con dificultad de aprendizaje*», en L. Barton (comp.), Discapacidad y sociedad, Ed. Morata Madrid, 1998.
- ❖ Evolución histórica de los modelos. Unidad 2. Evolución Histórica de los Modelos en los que se fundamenta la discapacidad. UIPC-IMSERSO.
- ❖ Concha Barón, Pepa Franco, Xavier Garcia Milá, Antonio Godoy, Consuelo del Moral, Nieves Sanchiz, Rafael San Juan Benito, y José Félix Sanz. En Real patronato. “*Curso de Turismo Accesible*” (año 2004, pp. 14) Edición Real Patronato sobre Discapacidad.
- ❖ María Teresa Fernández Alles “*Turismo Accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la Provincia de Cádiz*”, Tesis doctoral, Universidad de Cádiz, España, 2007.
- ❖ Grunewald, Sebastián, Fernández y Capel, “Turismo Accesible: Una herramienta para el desarrollo de ciudades turísticas inclusivas. Caso “Montes para Todos”; Proyecto de extensión Universitaria, “Universidad Gobierno y Empresa para el desarrollo de destinos Sustentables”. (pp. 7)
- ❖ Lucero, Sandra Beatriz, “Accesibilidad y acceso a la información, mirada del problema desde la Universidad, propuestas para el cambio. Rol de la biblioteca Universitaria, experiencia del sistema Integrado de Documentación de la Universidad Nacional de Cuyo.”
- ❖ Revista “Cuadernos de Turismo” 25-45.ISSN: 1139-7861 (2010) .pp. 25.
- ❖ Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). En Organización Mundial de la Salud Ginebra. (I SBN 92 4 154542 9) Año 2001.
- ❖ Enrique Rovira-Beleta Cuyas “*Libro Blanco de la Accesibilidad*”, Ediciones UPC. (2004 , pp. 22)
- ❖ “Turismo Accesible, Turismo para Todos ¿Necesidad social, buen negocio- o ambas cosas?” extraído del sitio web <http://www.invisibles.org.ar/archivos/TurismoAccesible-Turismo-para-Todos>.

- ❖ María Teresa Fernández Alles “Turismo accesible: la importancia de la accesibilidad para el sector turístico”.  
Artículo originalmente publicado en *Entelequia*.  
*Revista Interdisciplinar*. Accesible en [www.eumed.net/entelequia](http://www.eumed.net/entelequia).
- ❖ Eduardo Fayos Solá, Política Turística en la era de la globalización. Artículo extraído de la edición Mediterráneo Económica Nº 5, “Las nuevas formas del turismo”, ISBN 8495531-20-8.
- ❖ María Velasco González “*La Política Turística una arena de acción autónoma*” En Cuadernos de Turismo, Nº 27, pp. 953-969 Universidad de Murcia ,2011; ISSN: 1139-7861.
- ❖ Juan Ignacio pulido Fernández “*Cuadernos de Política Económica*” En Revista electrónica Vol. 7, Mayo ( 2004).- <http://www.uv.es/poleco>
- ❖ REVISTA DE ANÁLISIS TURÍSTICO, Edición º 4, 2º semestre 2007, (pp. 4-21).
- ❖ María de la O Barroso González y David Flores Ruiz “La Política Turística como parte de la política económica en Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT)”. En Revista de Análisis Turístico (pp. 7 y 8) (2007). ISSN: 1885-2564 Depósito Legal: B-39009 [www.aecit.org](http://www.aecit.org) email: [analisisturistico@aecit.org](mailto:analisisturistico@aecit.org)
- ❖ Silke Schulte “*Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo*”. En Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social- ILPES, Dirección de Proyectos y Programación de Inversiones. (2003) Santiago de Chile.
- ❖ Miguel A.V. Ferreira “*Una aproximación sociológica a la discapacidad desde el modelo social: apuntes caracterológicos,*” Revista Española de Investigaciones Sociológicas (Reis) N. º 124, Universidad Complutense de Madrid. (2008, pp. 141-174)
- ❖ LAS NUEVAS APORTACIONES DEL MODELO SOCIAL DE LA DISCAPACIDAD: UNA REFLEXIÓN SOCIOLÓGICA CRÍTICA  
Extraído de la revista Intersticios Revista Sociológica de pensamiento crítico Vol. 3 (1) 2009, ISSN 1887 – 3898
- ❖ SUPERAR LAS BARRERAS DE LA DISCAPACIDAD Len Barton (comp.), Madrid, Ediciones Morata, 2008. Extraído de la revista Intersticios Revista Sociológica de pensamiento crítico. Vol. 3 (1) 2009, ISSN 1887 – 3898.
- ❖ Luis Cayo Pérez Bueno. “*Facilities for disabled person*” En Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para Todas las Personas.

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) (2005). (pp. 22). España.

- ❖ María Cecilia Rodríguez Gauna Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad (ENDI) de Argentina. Su potencialidad para el estudio de la población con discapacidad. En Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) 2003.  
cgaun@indec.mecon.gov.ar
- ❖ Seminario Internacional: Inclusión Social, Discapacidad, y Políticas Públicas (2004) En Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) Santiago de Chile. ( pp. 28)
- ❖ Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006).
- ❖ Juncà Ubierna JA *“Diseño de transporte accesible”*. En Fundación Arquitectura COAM Y Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad (2011). Accesibilidad Universal y Diseño para todos: Arquitectura y Urbanismo, ISBN: 978-84-88934-47-5.
- ❖ Ordenanzas, leyes analizadas:
- ❖ Ley Nacional de turismo Nro 25997.
- ❖ Ley de Turismo Accesible Nro 25643.
- ❖ Ley Provincial 2005.
- ❖ Directrices de Accesibilidad en servicios Turísticos y Guía de Auto evaluación. Ministerio de Turismo y Servicio Nacional de Rehabilitación Ministerio de Salud de la Nación.
- ❖ Playas y Balnearios de calidad: Gestión Turística y Ambiental: Directrices y guía de autoevaluación (2005) Secretaria de Turismo de la Nación.
- ❖ Norma para el Turismo: colaboración de la organización Mundial del Turismo con la ISO.
- ❖ Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable ( 2005).
- ❖ Plan Nacional de Accesibilidad. En Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas y Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales de la Presidencia de la Nación.
- ❖ ORDENANZA Nº 1730-CM-07, Municipalidad de San Carlos de Bariloche, Consejo Municipal.
- ❖ “Introducción. Referencias básicas para el análisis de la política turística en España”

#### Sitios Web consultados:

- ❖ Organización Mundial de Salud página Web oficial link:  
<http://www.who.int/topics/disabilities/es/> .
- ❖ Jornadas sobre el Plan Nacional de Accesibilidad y Turismo Accesible  
[http://www.conadis.gov.ar/doc\\_publicar/congresos/PUBLICACION%20DE%20PONENCIAS%20FINAL](http://www.conadis.gov.ar/doc_publicar/congresos/PUBLICACION%20DE%20PONENCIAS%20FINAL)
- ❖ Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC)  
[cgaun@indec.mecon.gov.ar](mailto:cgaun@indec.mecon.gov.ar)
- ❖ [http://www.rionegro.com.ar/diario/la-recuperacion-del-puerto-estara-vinculada-a-la-nueva-costanera-1467281-9862-nota\\_cordillera.aspx](http://www.rionegro.com.ar/diario/la-recuperacion-del-puerto-estara-vinculada-a-la-nueva-costanera-1467281-9862-nota_cordillera.aspx).
- ❖ <http://www.elcordillerano.com.ar/~tonny/index.php/actualidad/item/9595-municipio-quito-valla-que-impedia-acceso-de-vehiculos-a-playa-centrica>
- ❖ <http://www.barilocheopina.com.ar/locales/6477-nacion-formalizara-con-martini-el-financiamiento-por-32-millones-para-obras-en-bariloche>
- ❖ <http://www.anbariloche.com.ar/noticia.php?nota=38956>
- ❖ <http://www.elcordillerano.com.ar/~tonny/index.php/deportes/item/9891-roberto-camba-delgado-queremos-que-a-las-playas-accedan-todos-los-barilochenses>
  
- ❖ ANEXOS

#### Entrevista de accesibilidad al Director de Discapacidad de San Carlos de Bariloche:

- ❖ ¿Cómo ves al destino San Carlos de Bariloche en materia de accesibilidad, crees que la ciudad se encuentra diseñada para el disfrute de todas las personas? ¿Y las playas públicas?
- ❖ ¿Qué modificaciones sugerirías para mejorar la situación del destino en materia de accesibilidad para que sea más inclusivo? ¿Y específicamente en las playas?
- ❖ ¿Cuáles son las principales barreras (arquitectónicas, urbanísticas, etc.) que dificultan la plena integración física funcional y social de la población con discapacidad cuando va a la playa?

- ❖ Respecto a los medios de transporte ¿Crees que los mismos respetan los criterios de diseño universal?
- ❖ ¿Cuál pensás que debería ser el rol del Estado en el desarrollo de política pública para garantizar la integración de todas las personas?
- ❖ ¿Existe en la actualidad algún proyecto de adaptación de la ciudad para mejorar su accesibilidad?
- ❖ ¿Aproximadamente cuál es la población de personas con algún tipo de discapacidad en San Carlos de Bariloche?
- ❖ ¿Existen estadísticas respecto a la cantidad de establecimientos turísticos que brindan sus servicios respetando los criterios de accesibilidad?

Entrevista a personas con algún tipo de Discapacidad:

- ❖ ¿Cómo ves al destino San Carlos de Bariloche en materia de accesibilidad, crees que la ciudad se encuentra diseñada para el disfrute de todas las personas? ¿Y las playas publicas?
- ❖ ¿Qué modificaciones sugerirías para mejorar la situación del destino en materia de accesibilidad para que sea más inclusivo? ¿Y específicamente en las playas?
- ❖ ¿Cuáles son las principales barreras (arquitectónicas, urbanísticas, etc.) que dificultan la plena integración física funcional y social de la población con discapacidad cuando va a la playa?
- ❖ ¿Has utilizado el servicio público de transporte interurbano? ¿Consideras que el mismo brinda servicios accesibles?
- ❖ ¿Cuál pensás que debería ser el rol del Estado en el desarrollo de política pública par garantizar la integración de todas las personas?
- ❖ ¿Cómo definiría usted desde su percepción a la discapacidad?
- ❖ ¿Siente que la Sociedad es inclusiva con las personas con movilidad reducida?
- ❖ ¿Qué rol cree que tienen los diferentes actores de la ciudad en la construcción de una Sociedad Integradora?