



TURISMO PARA TODOS

ÉTICA, DERECHOS Y SUSTENTABILIDAD



Alejandro Rojo Vivot



Centro de Estudios Superiores
Padre Alberto de Agostini

ALEJANDRO ROJO VIVOT

TURISMO PARA TODOS

ÉTICA, DERECHOS Y SUSTENTABILIDAD

En memoria de Mariano Besio.

ÍNDICE

Prólogo

City Tour

Equiparación de oportunidades

Una primera aproximación

10 minutos de parada

Un poco de humor

A las cosas

El trabajo

Algunas líneas de acción

Un programa para la acción

Recopilando

Vista panorámica

Turismo accesible

¿Por qué?

¿Qué hacer?

Última parada

Bibliografía

Anexo I

Anexo II

Anexo III

Anexo IIII

Anexo V

Anexo VI

Anexo VII

Anexo VIII

Anexo IX

Prólogo

Alejandro Rojo Vivot es el autor y escritor de esta obra. Es quien posibilitó pudiéramos desde el Centro de Estudios Superiores Padre Alberto de Agostini realizar la presente edición y me solicitó escribiera una pequeña introducción.

Recuerdo que la primera vez que lo conocí a Alejandro, me impresionó su capacidad de gestión. No dejaba de sorprenderme sus comentarios y anécdotas, sobre lo que ya había hecho en su vida, lo que estaba haciendo y lo que planeaba hacer a futuro. Lo sorprendente, es que en todos los tiempos el verbo HACER estaba dedicado a los demás. Y en ese grupo de destinatarios aparecimos nosotros.

Es mi interés resaltar su humildad y generosidad. Su sencillez y su sabiduría. Es admirable su enorme compromiso social, su capacidad de ponerse en el lugar del otro y de asumir una responsabilidad. Es fascinante su persistencia en la generación, consolidación y posterior ejecución de proyectos. Constantemente, encuentra una excusa para transferir todos sus conocimientos, de una manera llana y cercana; compartiendo todas sus experiencias y anécdotas.

De su mano, aparece Fundación AVINA que viene acompañando nuestra labor desde los inicios y es quien de manera silenciosa nos ha ayudado a poder llevar a cabo esta obra. AVINA es una fundación que tiene como misión contribuir al desarrollo sostenible en América Latina fomentando la construcción de vínculos de confianza y alianzas fructíferas entre líderes sociales y empresariales, articulando agendas de acción consensuadas. Vayan las gracias también para la fundación AVINA.

El libro que presento, trata sobre la accesibilidad. Hablar de accesibilidad muchas veces no resulta fácil. Sobretudo para quienes podemos manejarlos y comunicarnos sin problemas, y todo se encuentra a nuestro alcance. Adaptarse al medio es una condición humana fundamental y posible.

La accesibilidad en la actividad turística no escapa a estas sensaciones. La vinculación entre accesibilidad y turismo es relativamente reciente y su actual significado implica el planeamiento, diseño y desarrollo de actividades para el ocio y el tiempo libre de manera que puedan disfrutarlos todas las personas, y no solamente verlo como un turismo para personas con capacidades restringidas. Por ello el turismo accesible no es un “turismo para discapacitados” sino un “turismo para todas las personas”.

El turismo para todos, es aquel que diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan disfrutarlo todas y cada una de las personas dentro de un estándar de calidad.

El Turismo accesible contempla la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante la realización de las actividades de tiempo libre la plena satisfacción individual y social del visitante. Deben convertirse en protagonistas de las experiencias que los involucran y no meros observadores.

Desde el sector turístico se contemplan estos principios cuando en el año 1980 en la “Declaración de Manila”, patrocinada por la Organización Mundial de Turismo (OMT), se asocia por primera vez el término de turismo al de accesibilidad, reconociendo el turismo como un derecho fundamental y clave para el desarrollo humano.

En la República Argentina, se ha contemplado el tema de la accesibilidad en diferentes leyes nacionales, entre ellas puede mencionarse:

Ley Nacional N° 24314 (1994). Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la Ley N° 22431

Ley Nacional de Turismo (Ley N° 25997), sancionada el 16 de diciembre de 2004 y promulgada el 5 de Enero de 2005. Allí se busca “propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades”.

Ley Nacional N° 25643 (2002) Turismo Accesible

El presente libro pretende generar conciencia en quienes desarrollamos tareas en el sector turístico. Ya sea en los ámbitos de planificación, investigación y consolidación del producto; como en la parte final del mismo que resulta ser el servicio: todo el personal que brinda el mismo en cualquiera de sus instancias; alojamiento, restaurantes, traslados, guías. La preparación del personal es condición sine qua non para que el turismo para TODOS pueda llevarse a cabo con éxito.

La mejora de la competitividad de un destino depende de indicadores como calidad, seguridad, estrategia de comercialización y comunicación, y también el contar con un turismo para todos, el llamado turismo accesible.

La sensibilización social y la difusión de las necesidades de las personas con discapacidad hacia el sector gubernamental, empresarial y la comunidad en general, permitirán fijar una base de trabajo que posibiliten a largo plazo pensar en nuevas sociedades que acepten la diversidad como un eje de planificación y del desarrollo.

Cada destino debe desarrollar de manera inmediata planes estratégicos competitivos que ofrezcan nuevos productos y servicios, creen atractivos novedosos, diversifiquen la oferta y proporcionen una mejor calidad de vida para todos, es decir, sin exclusiones. Es importante tomar el desafío desde lo social. Debemos planear a futuro la construcción no sólo de nuevas ciudades sino también de nuevas sociedades.

Por supuesto que esta tarea requiere de inversión. Quienes renuevan periódicamente sus instalaciones podrían realizar la adaptación a las necesidades para personas con capacidades restringidas. Y estas instalaciones ser parte de la inversión y de la renovación. Pero tal vez, la mejor inversión posible, sea en educación y capacitación y el presente libro es un aporte invaluable desde lo educativo para contribuir a mejorar el proceso de toma de decisiones.

Estamos convencidos que otro turismo es posible: un turismo accesible a toda la población.

Lic. María José Caldiero
Rectora
Centro de Estudios Superiores
Padre Alberto de Agostini

City Tour

“¿Cómo lograr que una reforma política, social o económica sea comprendida y apoyada por la sociedad? ¿Cómo movilizar sectores de población para que se comprometan y participen en el logro de determinados propósitos colectivos que se suponen útiles para el desarrollo? ¿Cómo articular los intereses de la administración pública con los intereses de las comunidades locales? Estas y otras preguntas similares forman parte de los interrogantes prácticos que los políticos, administradores públicos y líderes democráticos se hacen continuamente.

Todo proyecto, programa o reforma que involucre la aceptación y el compromiso de la voluntad de los afectados (positiva o negativamente) debe poner especial atención a las estrategias comunicativas. Si la propuesta de reforma o el proyecto no tienen *sentido* para los implicados, la implementación tiene muchas dificultades y la sostenibilidad es dudosa.

El éxito de una propuesta de transformación social o política depende de la calidad de, al menos, cuatro factores: diseño, planeación, gestión y sentido.

La creación, transformación y difusión de sentidos y significados es la tarea de la comunicación y la movilización social.¹

José Bernardo Toro A. y Martha C. Rodríguez G. (2001)

El propósito de este trabajo es presentar algunas ideas referidas al desarrollo sustentable del turismo, haciendo particularmente hincapié en la *equiparación de oportunidades* para que la misma contribuya decididamente a incrementar las posibilidades de acceso de más personas en tal sentido. Hoy en día, tanto por actitudes prejuiciosas como por barreras físicas, muchas personas con discapacidad infrecuentemente trabajan en el sector y son usuarios de estos servicios.

Es importante señalar que estas páginas están conformadas por apuntes que realizamos para exponer en varias conferencias y cursos, capítulos escritos al desarrollar el libro y varios párrafos son parte de artículos periodísticos ya publicados hace tiempo.

Desde luego que nos encuadramos en el cumplimiento de la Declaración Universal de Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948) y en que, cualquier menoscabo a la dignidad humana de un individuo es una grave afrenta y denigra al género todo.

También subrayamos enfáticamente los significativos cambios que se van generando en la sociedad y que, desde luego, se refleja en las actividades turísticas. Al respecto el escritor y filósofo italiano Umberto Eco (1932) apuntó: “Los historiadores de la Edad Media nos dicen que el habitante de un pueblo difícilmente se mudaba a la aldea o pueblo vecino, distante a pocos kilómetros, pero era posible que visitara, como peregrino, Santiago de Compostela o Jerusalén. Sin embargo, aunque probablemente conocía las esculturas y *vitraux* de su propia iglesia, ¿qué podía haber visto o comprendido de las construcciones que cruzaba a lo largo de su peregrinaje? Es muy difícil querer ver algo que nunca se ha visto, algo que desafíe nuestra capacidad de percepción. (...)”

En todo caso, nuestro gusto quedará marcado por el hecho de que ya no parece posible experimentar asombro (o incompreensión) ante lo desconocido. En el mundo de mañana, lo desconocido, si todavía queda algo, estará solamente más allá de las estrellas”.²

¹ Toro, José Bernardo y Rodríguez G., Martha C. **La comunicación y la movilización social en la construcción de bienes públicos**. Documento publicado por el BID-INDES, Serie Documentos de Trabajo I-25. Washington D.C. Septiembre de 2001.

² Eco, Umberto. **¿Y si el asombro llegara a su fin?** Ñ. Año VII, N° 324. Página 16. Buenos Aires, Argentina. 12 de diciembre de 2009.

Desde el *humanista* Geert Geertsen (*Erasmus de Rotterdam*) (1466-1536) en adelante, incluyendo a Moisés y otros *viajeros bíblicos*, la humanidad estuvo siempre impelida a conocer otros *horizontes* como el portugués Vasco de Gama (1460 aproximadamente- 1524) y el inglés Sir Francis Drake (1543- 1596) que, además fueron constituyendo las bases de un mundo próximo llevado a su máxima expresión, hasta ahora, la globalización con todas sus luces y sombras. Las grandes concentraciones humanas como las que generaban los juegos olímpicos fueron también demandando muchos servicios como de alojamiento, alimentación y transporte.

Los viajeros en general necesitaron siempre acceder a servicios a lo largo de sus recorridos como en sus destinos circunstanciales; a veces las hojas de ruta se confeccionan incluyendo particularmente las distintas alternativas al respecto, transformándose algunas en verdaderos hitos casi insoslayables pues adquirieron valores adicionales que, muchas veces, incluyen factores que contienen algunas peculiaridades destacables: ubicación, calidad, prestigio, etcétera. Vayan tres ejemplos argentinos: confitería *El Atalaya* en Chascomús y sus famosas *medialunas*, panadería *La Unión* en Tolhuin con insuperables *biscochitos de grasa* y, la *pulpería* de Nicolás Villa en la que ofrecía unos insuperables *raviolos*, en la actual esquina de Emilio Mitre y Rivadavia en el Buenos Aires de 1821, destino muy frecuentado por quienes transitaban por *Camino Real*, que desde lejos divisaban su veleta con la imagen de un caballito, convertido en referencia y que con posterioridad, le dio el nombre al barrio.

El concepto *Grand Tour* indicaba las actividades que realizaban los jóvenes de familias poderosas del siglo XVIII cuando salían a *conocer el mundo* y así formarse para gobernar. También es dable tener presente al empresario británico Thomas Cook (1808-1892) que en 1841 organizó un viaje en tren, desde Loughborough a Leicester, para interesados en participar de un Congreso anti alcohol, estableciendo *bases principales* del turismo actual. En el siglo XXI la diversidad de demandas y ofertas son ingentes y están continuamente modificándose; quizá quién deje de estar *atento* rápidamente *perderá el tren*. Desde luego que las especializaciones de las alternativas ofrecidas y los *valores intangibles* incluidos casi siempre *hacen la diferencia*. Veamos un ejemplo de los muchos: “Dicen que la gran diferencia entre un turista y un viajero es que el primero siempre sabe adónde va y cuándo regresa, mientras que el segundo hace camino al andar. Para muchas personas, esta incertidumbre resulta inabordable: la agitada vida moderna exige fechas confirmadas, paquetes con todo incluido, itinerarios cronometrados y reservas anticipadas. La fast life ha colonizado al turismo de modo que durante las vacaciones continuamos con la rutina de prisas y obligaciones. Slow travel propone lo contrario, desplazarse sin tanta planificación, entregándose a la magia de lo inesperado y de las sorpresas. Se trata de mirar el mundo con ojos profundos, sin apuro y más allá de lo obvio”.³

Los relatos son innumerables, inclusive son reflejados en detalle en la literatura de ficción como abundamos más adelante; veamos un ejemplo relatado en 1858 por el prolífero escritor francés Paul Neri Corenti Feval (1816-1887), ubicando la escena en el puerto Nápoles cuando arriba desde Marsella en 1823 y los pasajeros debe sufrir demoras y algunos maltratos de los funcionarios públicos que realizan los controles: “Tres botes partieron de la costa al mismo tiempo, *la Polizia, la Dogana, la Sanita*, la policía, la aduana, la sanidad.

Los napolitanos se acordaron hasta 1830 de la peste de Marsella.

³ **Slow travel: viajar sin estresarse.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 6 de septiembre de 2014.

Luego los tres botes estuvieron al lado del buque, todo fue confusión en el puente. La policía pedía los pasaportes, la sanidad tenía la pretensión de tomar todos los pulsos, y la aduana usaba en su derecho de revolver los equipajes”.⁴

Y en el siglo XXI la diversidad y cualificación de servicios a los viajeros lejos están de estar próximos a alcanzar un techo o de transitar por una extensa meseta: “Le llaman Alo. Es el nuevo botones de los hoteles Starwood. Está en prácticas. Lleva pajarita negra, como el resto. Pero su uniforme no es de tela. Está pintado sobre una carcasa de metal y su corazón es de silicio. Se trata de un robot que se parece más al amistoso y simpático R2D2 de la Guerra de las Galaxias que al incansable Robocop. Estará al servicio de los clientes las 24 horas, sin descanso, para llevarles un aperitivo a medianoche o las pilas para el mando a distancia.

Recorre los pasillos y se sube solo al ascensor utilizando la red wifi, (...) no tiene brazos, debe llamar por teléfono para avisar al huésped de que está fuera esperando ante la puerta para servirle.

En lugar de la propina, el cliente puede valorar la interacción con la máquina en una escala de cinco estrellas. El robot está siendo desarrollado por Savioke, una empresa emergente que está creando dispositivos autónomos para el sector servicios. En la compañía, en la que invierte Google, explican que se inspiran en las personas que recurren a la tecnología para supurar sus discapacidades. Por eso, además de la hostelería, tienen planes para hospitales y centros para mayores.

La idea es que si el programa piloto funciona, pueda ampliarse a un centenar de hoteles. Los responsables de la franquicia creen posible tener un par en cada una de las propiedades que opera. (...)

El botones sin alma, que tiene una pantalla táctil como cabeza, necesita de un humano para poder realizar su tarea y poder agradar al cliente. Es decir, según comenta Brian McGuinness, uno de los directivos de la cadena, la idea es más bien liberar a los botones de carne y hueso para que se dediquen a atender al cliente en cuestiones realmente relevantes. Cree que si la iniciativa tiene éxito, el obediente robot podrá implantarse en toda la industria de la hostelería”.⁵

Otra alternativa que corresponde a la enorme demanda en la mayor diversidad imaginable y un poco más es la que busca alojamientos para no dormir o para despertarse sobresaltado en medio de la noche: “En Estados Unidos, los festejos de Halloween ya no se limitan a decorar calabazas, recolectar caramelos o disfrazarse de esqueleto. Así al menos lo entendió Airbnb, el sitio que ofrece alquileres para viajeros en más de 34.000 ciudades del mundo. Para vivir una verdadera noche de terror, la compañía dio a conocer una lista de casas aterradoras, lugares únicos para poner a prueba la valentía de los huéspedes.

Si el plan es, por ejemplo, pasar el 31 de octubre contando historias de terror hasta la madrugada, una buena opción puede ser una habitación privada (desde 50 dólares la noche) en una gran y espeluznante mansión en la ciudad de Saint Paul, Minnesota.

O para quienes se animen a una experiencia más cercana al más allá, la respuesta está en la habitación embrujada de Nueva Orleans, desde 100 dólares la noche. Según el aviso publicado en la página, en el alojamiento ronda el fantasma de una joven vestida de amarillo que data de 1890.

Otra alternativa para vivir (o sufrir) la Noche de Brujas puede ser en un hospedaje encantado en Camden, Maine. Cuenta la descripción del alojamiento que unos muy

⁴ Fevel, Paul Henri Coentín. **Los compañeros del silencio**. Alejandro Martínez Editor. Páginas 104 y 105. Barcelona, España. 1899.

⁵ Pozzi, Sandro. **Starwood estrena robot botones**. El País, España. 12 de agosto de 2014.

amigables espíritus habitan allí. La habitación tiene capacidad para dos personas y cuesta menos de 100 dólares la noche. (...).

Más allá de Estados Unidos, no son pocos los hoteles donde también se celebra el terror... durante todo el año. En España, por ejemplo, La Casa del Cementerio es el nombre de un hotel de Murcia que por 100 euros incluye alojamiento, desayuno monstruoso, cena temática de terror y un espectáculo con actores. Éstos plantean a los participantes una trama en la que tienen que investigar fenómenos paranormales y descubrir distintas pistas.

Sin necesidad de inventar historias de terror, sobran ejemplos de hoteles en cuyas instalaciones se dice que rondan espíritus y almas en pena, o donde se dan fenómenos inquietantes. (...)

En la India, uno de los hoteles más lujosos es el Taj Mahal Palace Mumbai, en Bombay. Sin embargo se rumorea que hay un fantasma en el techo del edificio. Se trataría del espíritu del jefe de ingeniería de la construcción del hotel, quien dejó la obra por un tiempo, pero al volver encontró el hotel terminado, aunque muy distinto a su proyecto. Este hecho lo molestó tanto que se suicidó. Desde entonces, el fantasma camina en el techo y, a veces, los huéspedes lo pueden oír llorar.

Para conocer no uno, sino varios fantasmas, también basta alojarse en otro 5 estrellas, el londinense The Langham, construido en 1865 al estilo de un palacio florentino. La leyenda indica que siete almas en pena vagan por las estancias del hotel: un médico asesino, un príncipe suicida, un hombre con la cara partida, otro que tira a los huéspedes de sus camas, un viejo mayordomo con calcetines raídos, un criado de uniforme azul y hasta Napoleón III, quien vivió en este hotel durante los últimos días de su exilio. Muchos trabajadores de la cadena británica BBC, que alguna vez usaron las instalaciones como estudio de grabación, confirman tales sucesos. En 1973, por ejemplo, el locutor Alexander Gordon huyó de la habitación en medio de la noche, debido a la aparición de un fantasma. También los miembros de la selección inglesa de cricket se negaron este año a permanecer más noches alojados en el hotel, después de que uno de los jugadores aseguró que las canillas de su habitación se abrían y cerraban solas. (...).

El edificio del lujoso Grand Hyatt en Taipei, por ejemplo, fue construido sobre una prisión y un campo de ejecución de la Segunda Guerra Mundial. Tal vez ésa sea una de las razones por la que los huéspedes aseguran ver fantasmas. Incluso el famoso actor Jackie Chan reportó haberse encontrado con uno en su suite. Por eso, el hotel ha recurrido a expertos en feng shui y ha instalado amuletos en el lobby para tratar de detener a los espíritus”.⁶

Otros ejemplos de innovación y de adecuación a una creciente demanda de servicios con respecto al contacto directo con el ambiente y su extraordinario disfrute, sobre todo de los clientes que a diario viven en grandes centros urbanos, son los *hoteles burbujas* absolutamente transparentes, inclusive con provisión de telescopios para apreciar las vistas nocturnas que se construyeron, por ejemplo, en Allauch, Francia y las ofertas holandesas que incluyen dormir en granjas antiguas con *camas de paja*, en las proximidades de Groningen. También, por caso, “Living Architecture (Arquitectura viviente) es una iniciativa en la que participan arquitectos, desarrollistas y en la que De Botton lleva la dirección creativa. ‘Comenzamos esta organización con un deseo de cambiar las percepciones de la arquitectura moderna. Queríamos permitirle a la gente que experimentara qué es vivir, comer y dormir en un espacio diseñado con una arquitectura excepcional. Mientras hay muchos ejemplos de grandes edificios modernos en Gran Bretaña, estos tienden a ser lugares de

⁶ Alojamiento de terror para (no) dormir en Halloween. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 26 de octubre de 2014.

paso como aeropuertos, museos y oficinas, y las pocas casas modernas que existen están casi todas en manos privadas y no pueden ser visitadas’, explican en su página web.

¿Cómo quieren lograr esto? Le pidieron a un grupo de grandes arquitectos que diseñaran casas a lo largo de toda Gran Bretaña. Y esas propiedades se alquilan como alojamientos turísticos. En su sitio, Living Architecture muestra estas creaciones, y algunas son realmente espectaculares.

La más reciente es A house for Essex (Una casa para Essex). La diseñó Grayson Perry, ceramista travesti que es una celebridad cultural en Inglaterra. Está pensada como una ‘ofrenda a las mujeres’, y parece una casa de muñecas, decorada en su interior con muebles retro, enormes cuadros en las paredes y otros detalles de diseño de vanguardia”.⁷ Cabe señalar que en ninguna de las ofertas difundidas periódicamente se hace referencia a los aspectos referidos a la accesibilidad diseñadas con criterios inclusivos.

Una cuestión de significativa relevancia y de nefastas consecuencias en la sociedad en su conjunto, en las estructuras políticas y, entre otras, con alto impacto negativo en los que menos tienen, es la expandida corrupción, el narcotráfico, el *lavado de dinero* mal habido, la impunidad de la mayoría de sus implicados y la violencia generada para sostener territorios y amedrentar a quienes bregan por el imperio de la justicia y la transparencia, estando en claro que la construcción de *grandes hoteles de lujo* o *categoría superior* y *casinos*, son una de las vías principales elegidas para *legalización* de esas ganancias gigantescas, que se incorporan a las oportunidades brindadas al turismo y que son disfrutadas por viajeros que, como mucho y frecuentemente, se preguntan ¿cómo son posibles las tarifas de semejantes estructuras?

“Uno de los hoteles del grupo empresario Kirchner, llamado ‘La Aldea’, funcionó con una contabilidad ‘fantasma’ hasta que todo fue descubierto por el propio Estado: la AFIP le canceló el CUIT porque la compañía adeudaba impuestos, no había presentado declaraciones juradas impositivas, y ni siquiera había registrado empleados.

Clarín confirmó esta información en base a datos públicos, que están al alcance de cualquier ciudadano que logre navegar con éxito hacia ese objetivo por la web del organismo recaudador.

Las ‘bajas de oficio’ que afectaron al hotel K se dieron en diciembre del 2012; y en febrero y junio del 2013.

El sitio de la AFIP seguía informando anoche que la sociedad ‘La Aldea del Chaltén S.A.’ cuenta ‘con impuestos con baja de oficio por decreto 1299/98’.

El hotel tiene 25 habitaciones y vista a dos de los cerros más emblemáticos de la Patagonia, el Fitz Roy el Torre. Las finanzas del hotel ‘La Aldea’ están siendo investigadas en la causa judicial conocida como Hotesur, nombre de la firma con la que la familia presidencial controla su hotel más grande, el ‘Alto Calafate’.

El juez Claudio Bonadio y el fiscal Carlos Stornelli buscan determinar en ese expediente si la trama de sociedades turísticas vinculadas a los Kirchner y sus socios fueron utilizadas para cometer delitos económicos derivados de la corrupción.

Según fuentes judiciales, las autoridades de la causa Hotesur lograron recolectar numerosa documentación que alimenta la principal hipótesis del caso, que tiene como a uno de sus principales investigados a Máximo Kirchner, el hijo mayor de la Presidenta.

El hotel ‘La Aldea’ forma parte de la cadena de emprendimientos turísticos que los K

⁷ Santagati, Adriana. **Arquitectura viviente: espectaculares mansiones modernas en alquiler**. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 21 de mayo de 2015.

impulsaron en Santa Cruz después de que llegaron a la Presidencia, y gracias a los cuáles justifican un crecimiento patrimonial del más del mil por ciento solo durante los años de gestión en el Poder Ejecutivo.

Son empresas que fueron parte de una trama de sociedades que entrecruzaban los negocios de Néstor y Cristina Kirchner con los del acusado de ser su testaferro, Lázaro Báez. Este empresario está bajo investigación en causas de lavado de divisas en la Argentina, los Estados Unidos, Uruguay y Suiza. (...).⁸

El turismo es una extraordinaria fuente de generación de riqueza, de intercambio cultural, de esparcimiento, adquisición de conocimientos y tantas otras cualidades. También puede ser un factor que distorsione la vida de pueblos enteros y que afecte al ambiente. La inteligencia y la ética humana es la que determina uno u otro camino. En tal sentido el destacado político inglés Benjamín Disraeli (1804-1881) expresó: “Viajar enseña tolerancia”.

La transparencia de todos los procesos además de cualificar la democracia hace que los emprendimientos tengan mayores posibilidades de desenvolverse de manera sustentable en el sentido más amplio del concepto.

Sin duda la planificación también contribuye a la transparencia y a la rendición de cuentas, como al fortalecimiento de las formas de gobierno en cada país. En el caso de los sistemas federales y de los que tienden a la descentralización, la planificación local y regional contribuye en mucho a su consolidación; otro tanto es necesario subrayar con respecto a lo sectorial, sobre todo cuando se fundamente en perspectivas integrales. El turismo demuestra constantemente las ventajas de desarrollo planificado con criterios de sustentabilidad. En este un interesante documento explicita: “El fortalecimiento de los gobiernos locales es un tema clave para los procesos de descentralización en República Dominicana. En ese sentido, se requiere incorporar dentro del accionar de los Gobiernos Locales un nuevo modelo de gestión pública basado en un enfoque territorial, que enfatice la promoción del desarrollo económico y social del municipio de manera integral. Este modelo permite la construcción y movilización de los recursos de los municipios en función del desarrollo de sus objetivos estratégicos y sus ventajas comparativas y competitivas. En tal sentido, para hacer una efectiva y eficiente gestión del desarrollo local, se requiere de instrumentos y enfoques, que desde la planificación, orienten las acciones y permitan medir los esfuerzos a favor del desarrollo local. La planificación es la acción de decidir, antes de actuar, lo que se desea hacer, cómo se hará, cuándo se realizará, quién ha de hacerlo, con qué se hará y cómo se controlará en un período específico, todo ello con el fin de lograr los objetivos propuestos con calidad y eficiencia”.⁹

En el mismo sentido: “Otro de los elementos a considerar en la gestión de la calidad en el destino, es la eliminación de barreras que impiden el uso y goce del turismo de todos los visitantes; especialmente, de aquellos turistas con discapacidad, que tienen una reducción de movimientos temporal o definitiva, o que se encuentran en distintas etapas de la vida, como los niños, los adultos mayores o las embarazadas. A tales efectos, resulta esencial que el Organismo Local de Turismo fomente entre los actores del sector que se tengan en cuenta los requerimientos de estos usuarios, en el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas, y la construcción y adecuación de infraestructuras, espacios y mobiliario. Finalmente, resulta esencial destacar la existencia de una variedad de

⁸ Wiñazki, Nicolás. **La AFIP le sacó el CUIT a un hotel de Cristina por irregularidades**. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 15 de marzo de 2015.

⁹ Federación Dominicana de Municipios. **Guía para la Formulación del Plan Operativo Anual (POA) Municipal**. Página 8. Santo Domingo, República Dominicana. Diciembre de 2009.

herramientas operativas, en forma de programas y acciones desarrolladas desde diferentes ámbitos, que tienen como objetivo la promoción e implementación de los aspectos mencionados anteriormente (programas, normas y otras directrices). Estas herramientas contribuyen a la consolidación y transferencia necesarias para crear conciencia en torno a la cultura del compromiso con la calidad. Por ello, en este marco es imprescindible que el Organismo Local de Turismo promueva y apoye estas iniciativas. (...)

5.2.4 Accesibilidad Implementar acciones destinadas a la incorporación de los requerimientos de las personas con discapacidad, movilidad y/o comunicación limitada con el fin de resolver la accesibilidad, permanencia y uso de las instalaciones”.¹⁰ Observemos lo restrictivo de la propuesta.

Por eso es necesario tener una clara concepción de lo deseado y la consulta a los usuarios, a quienes trabajan en el sector y a la población local, como una constante revisión crítica de lo actuado, contar con capacidad técnica para justipreciar el futuro, prestar particular atención a la calidad y a las necesidades de los clientes, etcétera. La sociedad civil, la actividad privada y el Estado tienen una gran responsabilidad en la construcción de un turismo instalado en el ambiente protegido y en comunidades que puedan desarrollarse sin sufrir consecuencias indeseadas o decididas por otros. Actuar en base a lo proyectado racionalmente es una premisa básica, además de marcar la diferencia de calidad entre crecimiento y desarrollo. Carlos Matus (1931-1998), que fue uno de los más destacados funcionarios de alto nivel del presidente Salvador Allende (1908-1973), escribió sobre un sector pero fácilmente podemos sumar a los otros dos: “Se gobierna de espaldas a las ciencias y técnicas de gobierno con el respaldo de un practicismo en extremo rudimentario y superficial. No debe extrañarnos, en consecuencia, que las dirigencias políticas muestren capacidades muy por debajo de las exigidas por la complejidad de los problemas que deben enfrentar. El resultado es lamentable, porque los conductores son conducidos y gobernados por la complejidad de las circunstancias, mientras el pueblo frustrado las descalifica. (...)

En síntesis, no se puede gobernar con eficiencia sin disponer de métodos potentes de planificación. Pero, para valorar los métodos de planificación moderna en particular y las ciencias y técnicas de gobierno en general se requiere superar el drama actual de la baja capacidad de gobierno. Y aquí reside el principal escollo. No hay conciencia sobre la baja capacidad de gobierno. Hay un consenso inconsciente en el atraso. Estamos en un estadio de desconocimiento de segundo grado. No sabemos que no sabemos”.¹¹

Por caso, con respecto a la actividad turística la mayoría de los organismos específicos han confeccionado sus propios documentos referidos a la planificación estratégica que, muchas veces, finalizan su vigencia cuando concluyen las respectivas gestiones políticas, en algunas oportunidades son confeccionados con un significativo *anclaje local* y otras a través de contratos con consultoras extranjeras con mayoritarias experiencias exógenas las que aportan una metodología genérica de adecuada factura. Por lo general los textos difundidos están impresos de manera relativamente costosa donde se ha privilegiado esa cuestión antes de generar amplias ediciones que lleguen a todos los interesados durante varios años. Además, rara vez, son analizados por los estudiantes de turismo y de carreras como economía, desperdiándose buenas oportunidades de ampliar los conocimientos y de reflexión en tal sentido.

¹⁰ Secretaría de Turismo de la Nación. **Directrices de Gestión Turística de Municipios**. Buenos Aires, Argentina. Sin fecha de publicación.

¹¹ Matus, Carlos. **Adiós, Señor Presidente**. Universidad Nacional de Lanús. Páginas 40 y 41. Lanús, Provincia de Buenos Aires, Argentina. Diciembre de 2007.

A título de ejemplo de un costoso trabajo ¹² que finalizó con los ejemplares en unos anaqueles:

“VISIÓN TURISMO USHUAIA 2017

Queremos un destino con identidad y diferenciación en el contexto nacional e internacional, que sea de calidad, competitivo y sustentable, en el que haya participación activa de los actores locales, generando una distribución equitativa de los beneficios económicos de la actividad entre toda la sociedad.

Para ello, queremos que Ushuaia sea una ciudad:

- Con identidad propia y diferenciada, posicionada en el mundo entero como un destino turístico ambiental, social y económicamente sustentable
- Con una cultura de calidad, recursos humanos capacitados y una actividad generadora de desarrollo local
- Apreciada por sus habitantes que reciben beneficios directos e indirectos de la actividad turística que mejoren su calidad de vida
- Comprometida en ofrecer servicios de excelencia y una diversa y genuina oferta de productos turísticos basada en la conservación y utilización sustentable de su patrimonio natural y cultural”. ¹³

Analicemos lo explicitado y fácilmente podremos encontrar que el texto es aplicable a miles de ciudades; además es dable señalar que en el documento consultado no encontramos algún proyecto a acción explícitamente referido a las personas con calidad trabajando en emprendimientos de prestadores ni como turistas, salvo alguna referencias a lo deterioradas de muchas de las veredas.

Mientras que en 2015, el organismo público especializado de la antedicha ciudad difundió como su “Visión:

Que Ushuaia se proyecte a nivel internacional como destino turístico de excelencia por la calidad de sus servicios, diversidad de sus paisajes y actividades, mística de su historia, estratégica ubicación geográfica y como principal puerta de entrada a la Antártida, para generar la captación de riquezas y consolidar a la actividad turística como una herramienta de desarrollo socioeconómico sustentable”. ¹⁴

También es importante recordar que el término *turismo* tiene su origen en *tour* (francés) y éste de *tornus* (latín) empleado para indicar a los viajes de ida y vuelta, viaje con retorno o gira; otro antecedente es *tourism* (inglés). Además es importante tener muy en cuenta los grandes cambios que se fueron generando, la creciente valoración social como cultural y económica, el incremento de la diversidad de las demandas y las ofertas, etcétera. Las comunicaciones y los medios de transporte contribuyen en mucho en tal sentido: observemos un medio de transporte de *larga distancia* (diligencia) de, aproximadamente, 1830 en España, relatado por el académico y prolífero novelista José María de Pereda y Sánchez Porrúa (1833-1906) es su obra *Pedro Sánchez* (1883): “Quedéme solo Cuando la tuve delante, arrastrada por diez o doce briosas mulas, con su postillón en la izquierda de las dos primeras, entendí que era una casa ambulante con gentes asomadas a sus balcones, incluso el de la buhardilla, que tal me pareció el altísimo *cupé*. Mostré mi billete al mayoral; subieron mi baúl con el auxilio de una escalera de *pinos* al desván de la casa, alzando por un costado el tejadillo de cuero, y embutieron a mí en el departamento central, técnicamente

¹² Financiado con fondos aportados por los contribuyentes españoles; desconocemos cómo se les rindió cuenta de la efectividad de la inversión.

¹³ Torres, Juan Carlos, Velasco, Mercedes y colaboradores. **Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable de Ushuaia**. Planta SA. Página 7. Madrid, España. 2007.

¹⁴ Secretaría de Turismo. Tríptico institucional. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. 2015.

interior, en el que había ya cinco personas, las cuales me recibieron como debían recibir el atormentado la cuña destinada a apretar la prensa de sus huesos. Cedióseme una esquina que me pertenecía de las cuatro del local, como rezaba el billete; acomodéme del mejor modo posible en la parte de cojín que me correspondía en aquel banco, y por entonces no me pareció muy duro que digamos, ni tampoco me lo parecieron las paredes del coche, revestidas, como el almohadón, de bayeta encarnada, con un poco de mullida, Dios sabe de qué.

En esto se oyeron hacia el pescante cuatro gritos, diez interjecciones de cuadra, al restallar del látigo y muchos cascabeles; viéronse los tres que iban de espalda a las mulas sobre los otros tres que las llevábamos de frente, como si un huracán los empujara, y comenzó a rodar el coche camino a Madrid, con un ruido de cristales, de muelles envejecidos y de portezuelas mal ajustadas, que verdaderamente ensordecía y atolondraba”.¹⁵

En general la legislación, en general, ha cumplido, básicamente, su misión pero falta mucho en cuanto al cumplimiento dentro de los procesos de equiparación de oportunidades y de normalización de las condiciones de vida. Por caso, Argentina tiene su ley específica y otra sobre el turismo en general.

ARTICULO 1 — 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 reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida.

ARTICULO 2°— A los fines de la presente ley se entiende por persona con movilidad y/o comunicación reducidas a las comprendidas en el artículo 2° de la Ley 22.431, como también aquellas que padezcan alteraciones funcionales por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas.

ARTICULO 3°— Será obligación de las Agencias de Viajes informar a las personas con movilidad y/o comunicación reducidas y/o grupo familiar y/o acompañante sobre los inconvenientes e impedimentos que pudiere encontrar en la planificación de un viaje que obstaculizaran su integración física, funcional o social y, a su vez, comunicar a los prestadores de servicios turísticos sobre las circunstancias referidas en el artículo 2° a los fines de que adopten las medidas que las mismas requieran.

ARTICULO 4°— Las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse de conformidad con los criterios del diseño universal establecidos en la Ley 24.314 y decreto reglamentario 914/97, gradualmente en los plazos y proporciones que establezca la reglamentación.

Los prestadores que cumplimenten las condiciones del párrafo anterior deberán ser identificados con los símbolos de accesibilidad adoptados por Ley 19.279 y normas IRAM 3722, 3723 y 3724, emitido por la Secretaría de Turismo de la Nación y/o los organismos en quienes las provincias deleguen dichas funciones, previa consulta con la autoridad competente.

ARTICULO 5°— Se deberá adecuar el material institucional de difusión de la República Argentina para la comprensión gráfica, visual y/o auditiva por parte de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas.

ARTÍCULO 6°- Invítase a las provincias y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a adherir e incorporar en sus respectivas normativas los contenidos de la presente ley.¹⁶

¹⁵ Pereda y Sánchez Porrúa, José María de. Biblioteca de Buenos Aires. **Pedro Sánchez**. Páginas 46 y 47. Buenos Aires, Argentina. 1897.

¹⁶ Argentina. **Ley N° 25.643**. 11 de septiembre de 2002.

ARTÍCULO 1°— Declárase de interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país. La actividad turística resulta prioritaria dentro de las políticas de Estado.

El turismo receptivo es una actividad de exportación no tradicional para la generación de divisas, resultando la actividad privada una aliada estratégica del Estado. Son actividades directa o indirectamente relacionadas con el turismo las que figuran en el Anexo I, conforme la clasificación internacional uniforme de las actividades turísticas de la Organización Mundial de Turismo.

Objeto. La presente ley tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción y la regulación de la actividad turística y del recurso turismo mediante la determinación de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad.

ARTÍCULO 2°— Principios. Son principios rectores de la presente ley los siguientes:

Facilitación. Posibilitar la coordinación e integración normativa a través de la cooperación de los distintos organismos relacionados directa o indirectamente con la actividad turística, persiguiendo el desarrollo armónico de las políticas turísticas de la Nación.

Desarrollo social, económico y cultural. El turismo es un derecho social y económico de las personas dada su contribución al desarrollo integral en el aprovechamiento del tiempo libre y en la revalorización de la identidad cultural de las comunidades.

Desarrollo sustentable. El turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones. El desarrollo sustentable se aplica en tres ejes básicos: ambiente, sociedad y economía.

Calidad. Es prioridad optimizar la calidad de los destinos y la actividad turística en todas sus áreas a fin de satisfacer la demanda nacional e internacional.

Competitividad. Asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad a través de un producto turístico competitivo y de inversiones de capitales nacionales y extranjeros.

Accesibilidad. Propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades.¹⁷

Observemos con algún detalle ambas normas:

- Argentina posee dos leyes de turismo; una parcial y otra integral
- Cuando aprobaron la *segunda ley* perfectamente podrían haber incluido los legisladores lo establecido en la *primera*, con las adecuaciones que hubieran considerado oportunas
- La segunda ley ni menciona a la primera, *como si no existiera*
- La primera es restrictiva: “**las personas con movilidad y/o comunicación reducidas**”, pues no menciona a otros tipos de discapacidad, ni a otras situaciones incluidas taxativamente en el concepto *turismo para todos* encuadrado en la *Declaración Universal de Derechos Humanos*¹⁸, las normas referidas a la discriminación, etcétera

¹⁷ Argentina. **Ley N° 25.997**. 5 de enero de 2005.

¹⁸ Naciones Unidas, Asamblea General. **Declaración Universal de Derechos Humanos**. París, Francia, 10 de diciembre de 1948.

- Ambas leyes, en lo que aquí estamos analizando, se refieren a las personas con discapacidad accediendo a los servicios turísticos, omitiendo las generalizadas situaciones de menoscabo de los trabajadores con discapacidad
- El verbo *propender* empleado en la segunda ley para señalar lo grave de la situación de la accesibilidad, por lo menos, en Argentina, en los hechos pareciera una expresión de deseos, una directiva absolutamente laxa, una frase *políticamente correcta*, etcétera, que, en todos los casos, es de difícil justipreciación y, eventualmente, una *ofensa a la inteligencia*
- Lo aquí señalado rara vez es reflexionado cuando se hacen referencia a ambas leyes, como si no existiera lo antedicho.

Varias aclaraciones claves. Cuando nos referimos a *turismo accesible* también estamos haciendo referencia a los que viajan por otros motivos como, por caso, trabajo. Y desde luego que abarcamos a quienes se desempeñan laboralmente en ámbitos como hoteles, terminales de transporte, agencias de viaje, etcétera y a los *pobladores locales*. Más allá de que, asiduamente, nos referimos a las *personas con discapacidad* debe tenerse en cuenta que, además incluimos a otros grupos humanos como individuos de edad avanzada, familias con hijos pequeños, mujeres embarazadas, etcétera. Al respecto la legislación general también lo está incorporando como una política de Estado: “La Municipalidad garantiza en el ámbito público y promueve en el privado el turismo accesible para personas con discapacidades y movilidad reducida, asegurando el uso, disfrute pleno y efectivo de los bienes y servicios turísticos, en igualdad de condiciones”.¹⁹

Lo planteado en esta obra es un problema generalizado, por lo menos, en América Latina; por caso: “El Brasil tiene 13 millones de deficientes físicos. Personas que enfrentan innumerables dificultades para viajar y aprovechar sus momentos de descanso. Escaleras, puertas estrechas, rampas ocupadas por automóviles, predios públicos y puntos turísticos prácticamente inaccesibles son algunos de los obstáculos que el portador de deficiencias precisa enfrentar diariamente.

Más no es sólo eso. Un deficiente en sillas de ruedas está prácticamente impedido de hospedarse en hoteles, frecuentar restaurantes, locales nocturnos, museos, cines y teatros. La primera dificultad que enfrentan, como turista, es con el transporte. En nuestro país, los colectivos de turismo no están adaptados para portadores de deficiencia física en sillas de ruedas.

El viaje en avión también presenta dificultades. Como nuestras compañías aéreas no disponen de sillas de ruedas estrechas, para la circulación dentro del avión, el pasajero está obligado a permanecer sentado todo el tiempo del vuelo. ¿Usted ha pensado en lo que la persona debe enfrentar, si simplemente tiene deseo de ir al baño? Es necesario, por lo tanto adaptar los aviones y colectivos de turismo para millones de brasileños.

Entretanto, una vez superadas las dificultades con el transporte, el portador de deficiencia física enfrentará barreras arquitectónicas, que dificultan o impiden su locomoción. ¿Cuántos hoteles brasileños tienen cuartos y baños adaptados para quien usa muletas o sillas de ruedas? ¿Cuántos restaurantes, cines, teatros, locales nocturnos y puntos turísticos tienen facilidades de acceso e instalaciones apropiadas?

En el Brasil, los portadores de deficiencia física representan el 10% de la población. Como todo ciudadano, pagan impuestos y tienen responsabilidades. No obstante, un

¹⁹ Puerto Madryn, Provincia del Chubut, Argentina. **Carta Orgánica**. Artículo 51. Octubre de 2010.

derecho fundamental –la libre locomoción, sea en busca de trabajo o de recreación- les es negado”.²⁰

Pero, por otro lado, es dable destacar que hemos podido observar como la extensa zona de la Playa de Copacabana en Río de Janeiro, Brasil, fue magníficamente adecuada a personas con discapacidad motora, gracias al impulso del Centro Vida Independiente, las autoridades públicas y el concurso de empresas privadas, transformándose en un ejemplo de que es posible un *turismo accesible* que además favoreció la accesibilidad de los habitantes locales. (Ver Anexo II).

Nos basamos en principios éticos por lo que sucintamente nos explayamos en tal sentido. Desdeñar esa cuestión es menoscabar la condición humana equivalente a suponer que el turismo es una mera actividad económica, sin más aditamento ni responsabilidades. Desde luego que es un derecho relevante y así debe ser comprendido; he ahí la base del *turismo accesible*.

Además de las instalaciones, la infraestructura, el armado de los circuitos y excursiones, los folletos, en turismo existe una cuestión clave que son los *recursos intangibles*: la cortesía, la buena disposición con el cliente, etcétera. Paradójicamente resultan tener un gran peso relativo en la *oferta* y es uno de los *resultados* que más quedan *grabados* en los clientes.

Otro ejemplo fue el de la desaparecida AeroSur, empresa boliviana de aviación, que a cada uno de sus aviones les asignó un nombre en particular de animales en peligro de extinción como, por ejemplo, Sicun, Sharko y Yacaré, logrando así que el público identifique que la compañía *tienen bastantes máquinas* pues al ser muy parecidas reforzaba la errada idea generalizada con respecto su poca capacidad de satisfacer la creciente demanda por su constante expansión y, por el otro lado, difundir información atinente a la protección de la fauna.²¹

También podemos citar al *Avión Rosa* (Pink Plane) de Delta decorado con las cintas que identifican la campaña contra el cáncer de mama. Su tripulación de cabina usa uniformes rosados y los pilotos emplean corbatas del mismo color, mientras en los vuelos se recauda aportes de los pasajeros mediante la venta de determinados productos. Aunque, por caso, son notorios los avances y retrocesos en el siglo XXI: “Las azafatas de la aerolínea japonesa Skymark Airlines tendrán que cambiar a partir su tradicional uniforme por uno que incluye una pollera mucho más corta y entallada, como una de las estrategias propuestas por los directivos para atraer más clientes. La noticia salió a la luz gracias a una publicación en el diario japonés ‘Yomiuri Shimbun’, en la que las trabajadoras demostraban su indignación ante la medida.

‘Con un uniforme así es imposible concentrarse en el trabajo’, dijeron las empleadas, quienes están apoyadas por la asociación de azafatas de ese país, advirtiendo que la medida podría suponer problemas de seguridad y desembocar en posibles casos de acoso sexual entre los empleados, o hasta incluso con los clientes.

La aerolínea pretende poner en marcha esta iniciativa con fines publicitarios, coincidiendo con la introducción del nuevo avión Airbus A330 que sumarán a su flota. Según argumenta, su objetivo es crear un ambiente que muestre lo alegres y bellas que son sus jóvenes azafatas y por eso decidieron cambiarles la imagen y permitir que sean ‘admiradas’ por quienes elijan viajar con ellos”.²²

²⁰ Arruda de Miranda Sá, Roberta. **Turismo para portadores de deficiencia física**. Empresa Brasileira de Turismo. Página 4. Brasil. S/f.

²¹ DutyFreeShopping AeroSur. **La Creatividad de AeroSur**. Contratapa. Marzo de 2011. Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.

²² **Obligan a azafatas a usar minifalda para atraer clientes**. Entre mujeres. Buenos Aires, Argentina. 22 de marzo de 2014.

Estas y muchas otras actitudes y conductas son, en definitiva, comportarse como nos gustaría que el otro lo hiciera con nosotros. Los recursos intangibles además influyen en el ambiente laboral e impacta, frecuentemente, en la relación con el usuario ya que contribuimos a generar su generalización: “grupo de trabajadores del Instituto Fueguino de Turismo e integrantes del Servicio Nacional de Rehabilitación vivieron ayer una situación que, lamentablemente, se repite a diario en distintos puntos de la ciudad: al momento de cruzar la avenida San Martín, en la esquina de 25 de Mayo, no pudieron utilizar la rampa de acceso para personas con discapacidad porque se encontraba obstaculizada por un camión de transporte de caudales. Los trabajadores del InFueTur solicitaron al conductor del vehículo perteneciente a la firma PROSEGUR, patente GBP 057, que moviera el camión para permitir el uso de la rampa, a lo que el acompañante— que bajó del vehículo para ingresar a un local comercial cercano— se negó y respondió que estaba trabajando. Como si la observación y el pedido de los trabajadores, que intentaron dialogar en representación de las personas con discapacidad motriz, fuera una molestia. Como si no fuera más fácil pedir disculpas, mover el vehículo, buscar otro estacionamiento libre —y permitido— para continuar con su trabajo normalmente. Al verse agredidos verbalmente, los integrantes del InFueTur y del Servicio Nacional de Rehabilitación decidieron tomar fotografías del camión, para realizar la denuncia pertinente ante la autoridad competente, y sobre todo “para concientizar al conductor sobre la necesidad de ser solidario, y erradicar esta actitud violenta y egoísta con las personas con movilidad reducida, que se repite constantemente en muchos lugares de la ciudad”, explicaron. En ese momento, uno de ellos descendió a la calle e intentó tomar una fotografía a la chapa patente del camión, aunque debió correrse hacia un costado para evitar ser embestido por el conductor del vehículo, que aceleró la marcha para evitar ser fotografiado. Una vergüenza en pleno centro de la ciudad; y ante la sorpresa de los peatones y una periodista de este medio que se encontraba observando la situación, ignoró el pedido de las personas con discapacidad y se mantuvo estacionado en el mismo sitio durante más de 20 minutos. Paradójicamente, el equipo del Servicio Nacional de Rehabilitación se encuentra en Ushuaia para encabezar hoy la presentación de las “Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos”, con el objetivo de concientizar a la comunidad y el sector turístico local sobre la importancia de la accesibilidad en el ámbito del turismo, actividad que se desarrollará de 15 a 17 horas en la Universidad Nacional de Tierra del Fuego. “Lamentamos mucho que este tipo de situaciones sigan ocurriendo, en el contexto de una ciudad que busca constantemente generar más y mejores oportunidades para todas las personas”, señalaron los trabajadores del InFueTur, que presenciaron la situación, y agregaron que además esa actitud “es la imagen que no sólo tienen los vecinos de Ushuaia con discapacidades motrices, sino además quienes nos visitan”.²³

Asimismo, estas actividades deben, inexcusablemente, comprenderse como sustentables pues el cuidado del ambiente, el patrimonio cultural, las ciudades a escala humana y tantas otras cuestiones son, por un lado, preservar el capital turístico como patrimonio universal y generador de bienes, servicios y riqueza y, por otro lado, la *titularidad* de las generaciones venideras de las cuales carecemos absolutamente de ningún derecho, menos aún de menguar sus beneficios. En tal sentido un valioso documento chileno expresa: “El Desarrollo Sustentable consiste en mejorar la calidad de vida y el bienestar de la sociedad, dentro de los límites de capacidad de sus ecosistemas naturales y sociales. De esta manera, mantiene el patrimonio natural y su diversidad biológica, y preserva y potencia

²³ **Vergüenza en pleno centro de Ushuaia.** El diario del fin del mundo. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. 17 de septiembre de 2014.

el capital social y su diversidad cultural en beneficio de las generaciones presentes y futuras”.

24

Las políticas públicas inexistentes, poco eficientes, autoritarias, pueden generar enormes daños al ambiente, a la población, al turismo, etcétera.

“La Auditoría General de la Nación (AGN) elaboró y publicó un informe sobre la gestión ambiental en la Administración de Parques Nacionales, centrado en tres áreas protegidas de la Patagonia: El PN Perito Moreno, el PN Tierra del Fuego y el PN Los Glaciares.

El informe de la AGN está fechado el 26 marzo de este año, tras ser aprobado por el Colegio de Auditores Generales y firmada la resolución correspondiente por el presidente del organismo, Dr. Leandro Despouy.

En el informe se aclara que contiene información sobre lo auditado en los años 2011, 2012 y el primer semestre de 2013.

En el caso de esta área protegida, la AGN identifica una serie de problemas y a la vez soluciones pendientes, algunas desde hace años.

Capacidad de carga

Entre las principales temas el organismo auditor menciona que ‘el Parque no cuenta con un Plan de Uso Público ni un estudio de Capacidad de Carga’, que determine por ejemplo qué cantidad de visitantes puede estar en forma simultánea en un sector del área protegida sin que la calidad de la visita se pierda o se vea afectado el patrimonio ambiental, objeto de la conservación.

La misma observación está formulada por la AGN a los tres parques nacionales auditados.

‘Los Parques no cuentan con un Plan de Uso Público aprobado y actualizado, ni con estudios de carga, a fin de establecer la cantidad de visitantes que pueden soportar las área antes de comenzar a afectar los objetivos los objetivos de conservación, el atractivo turístico y la calidad de la visita’.

‘La necesidad de contar con estas herramientas de gestión y planificación se ve reforzada por la creciente afluencia turística y su marcada concentración, debido a su estacionalidad. Y por otro lado, porque las área de uso público coinciden en general con aquellas que presentan la calidad de la visita’.

‘La necesidad de contar con estas herramientas de gestión y planificación se ve reforzada por la creciente afluencia turística y su marcada concentración, debido a su estacionalidad. Y por otro lado, porque las área de uso público coinciden en general con aquellas que presentan la mayor riqueza en número de especies’, indica el informe.

La Administración de Parques Nacionales admite esta observación, pero como descargo indica que ‘es necesario destacar que la existencia de un Plan específico de Uso Público para cada área protegida no una decisión explícita de la APN’.

Otro de los puntos observados por la AGN es que el PN Los Glaciares cuenta con un Plan de Manejo Preliminar, que data del año 1997 y que ‘no se encuentra ni actualizado ni en proceso de actualización’.

Por otra parte, los técnicos cuentan que entre Parques Nacionales y Santa Cruz se firmó en 2004 un convenio de comodato por 99 años para que la provincia construyera servicios de atención turística en una zona “de uso público intensivo” ubicada frente al Ventisquero Glaciar Perito Moreno. Sobre esto, la AGN afirma que si bien el acuerdo ‘no establecía ningún plazo’ para que se realizaran los trabajos, ‘a 10 años de la firma, las obras se

²⁴ Bustamante, Claudia. Manual de Agenda 21: **Aportes metodológicos desde la práctica para la planificación territorial sustentable, en ase a la experiencia en la Provincia de Valdivia.** Programa Eco-Región Los Lagos Sustentable. Página 6. Valdivia, X^a Región, Chile. S/f.

encuentran sin terminar y no hay evidencia de algún seguimiento (del ente nacional) a fin de evaluar el estado de avance' de los emprendimientos.

Ganado Salvaje

Otra de los problemas considerados como principales dentro del PN Los Glaciares es generado por el llamado ganado bagual, es decir, los animales domésticos que han quedado libres o bien los que fueron engendrados en estado salvaje, sin intervención humana.

Tanto es así, que el informe recuerda que en 2007 las autoridades del predio presentaron ante la Administración de Parques Nacionales un plan de erradicación para lograr, en un lapso de cinco años y con un presupuesto de casi un millón de pesos, revertir el deterioro producido por estos animales. Sin embargo, el ente en cuestión 'no ha aprobado el proyecto', y así la población de ganado bagual -que hace ocho años estaba calculada en 5.000 cabezas-, creció a razón de mil por año 'ocupando el 20% de la totalidad del área protegida', alerta la investigación.

En su descargo, Parques Nacionales informa que en 2009 se presentó el proyecto de 'Recuperación de Sitios de Alto Valor de Conservación de Bosque Andino Patagónico en el PN Los Glaciares', cuya primera etapa contemplaba la 'erradicación del ganado bagual'. Pero Parques subraya que el proyecto nunca fue aprobado por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de Nación, ante quien se presentó.

Daño Arqueológico

La AGN también describe lo observado en el Alero Roca, un sitio arqueológico localizado cerca del lago homónimo. 'Este sitio contiene pinturas rupestres de aproximadamente 1.000 años de antigüedad. Quedó habilitado para el turismo en 1998, pero fue dañado por grafitis (2004).

En un relevamiento realizado en 2005 se concluyó que el 30% de los motivos había sufrido daños directos. En 2011 se realizó una visita al sitio para mitigar los daños y enmascarar los grafitis, pero no pudo evaluarse la efectividad de estas medidas. Finalmente, se propuso una nueva visita en 2012 para tomar muestras durante 10 semanas, pero no hay evidencia documental de que se haya realizado esta actividad'.

Como respuesta a la observación, Parques Nacionales indica que en mayo de 2014 finalmente se realizó el monitoreo, cuyo resultado adjunto en un descargo. Los datos serán parte de la próxima auditoría.

Cuestión de límites

La Auditoría del organismo de control menciona los problemas limítrofes pendientes en la zona norte del PN Los Glaciares, donde está enclavado el pueblo de El Chaltén.

Menciona que esta comunidad se conformó mediante una 'transferencia de tierras a título gratuito' de la Nación a la provincia de Santa Cruz, en un convenio que incluso había sido aprobado mediante la ley 23.766. Sin embargo esa operación 'no ha sido formalizada', afirma la investigación.

Por eso, en 2012 ambas partes negociaron un intercambio de hectáreas que, no obstante, aún tiene 'pendientes la realización de mensuras en las tierras a permutar, la desafectación de El Chaltén del Sistema Nacional de Área Protegida, la ratificación de límites y el saneamiento de defectos legales de la venta de una parcela', etc." ²⁵

²⁵ Crítico informe de la AGN sobre el PN Los Glaciares. Ahora Calafate. El Calafate, Provincia de Santa Cruz, Argentina. 9 de junio de 2015.

Además tenemos un segundo objetivo de relevancia: el difundir lo más ampliamente posible cuestiones referidas al cumplimiento de los derechos humanos sin distinción de ninguna naturaleza y que los mismos se reflejen claramente en la formulación de *políticas públicas* como en el accionar de las iniciativas individuales. Con bastante frecuencia pareciera que existen amplios consensos en cuanto a la equiparación de oportunidades pero cuando se redactan normas, se construyen edificios, se busca personal para incorporar a puestos de trabajo, etcétera muchas veces surgen los prejuicios menoscabando la condición humana.

En otro orden de ideas es dable señalar que, a lo largo de estas páginas hemos incluido más de 200 citas procurando así contribuir a difundir otros autores y que, a la vez, sirvan para una aproximación bibliográfica de quienes estén interesados en ampliar la perspectiva. Además como señaló Aldous Huxley (1894-1963): “Nuestra educación tiene la culpa. Siempre nos parecen las cosas más reales e intensas cuando podemos aplicarles las frases hechas de alguien”.²⁶

Entrados en *milenio de las grandes transformaciones* los conocimientos y experiencias referidas a la equiparación de oportunidades en general y en particular con respecto a la extraordinaria actividad humana que aquí nos ocupa, los estudios sobre la materia son múltiples y de valía; por caso lo apuntado por Laura Gutiérrez: “El Turismo para Todos es aquel que planea, diseña y desarrolla las actividades turísticas de ocio y tiempo libre de modo que puedan disfrutarlo todas y cada una de las personas. No debe considerarse como un turismo de categoría desfavorecida ya que pueden realizarlo cualquier persona independientemente de su edad, sexo o situación de movilidad y sentidos, sino como un elemento impulsor del turismo, desarrollando valores culturales, sociales y humanos, que promueven una economía productiva de la industria turística”.²⁷

Permítasenos insistir, **el turismo es un derecho que debe ser ejercido con criterios de sustentabilidad y que cualquier discriminación al respecto menoscaba la condición humana. Las ofertas que incluyen a la diversidad como valor aumentan su propia calidad y acrecienta sus posibilidades de ampliar su cartera de clientes.** En tal sentido es necesario estar muy atentos pues, frecuentemente surgen acciones o expresiones manifiestas o veladas basadas en prejuicios o estereotipos; valga un ejemplo: “Dentro del ejido municipal se reconoce y garantiza **el derecho a ser diferente** y a la diversidad (...)”.²⁸

Asimismo es interesante observar las prevalencias en cuanto a denuncias por discriminación, por caso lo expresado por el organismo especializado del gobierno de Argentina, teniendo presente el contexto del oficialismo en cuanto a la administración de las estadísticas: Según el Gobierno nacional: “El motivo de discriminación más frecuentemente invocado, tanto en las denuncias efectuadas como en las consultas realizadas telefónicamente, fue la discapacidad. Así el 19,5 % de las denuncias (412), y el 28% de los asesoramientos telefónicos (1343) refieren a este motivo.

En lo que respecta a las denuncias tramitadas, los ámbitos en los que el motivo discapacidad aparece con mayor frecuencia son, en primer lugar el sistema de transporte, en segundo lugar el sistema de salud y en tercer lugar el empleo. (...)

El tercer motivo más denunciado es la discriminación por nacionalidad, que dio lugar a 209 denuncias y 394 llamados a lo largo del año, siendo las personas con nacionalidad de países limítrofes quienes se vieron más afectadas y destacándose los ámbitos vecindad, vía

²⁶ Huxley, Aldous. **Los escándalos de Crome**. Plaza & Janés Editores. Página 33. Barcelona, España. 1970.

²⁷ Gutiérrez, Laura. **Turismo accesible en San Martín de los Andes**. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata. Página 5. Mar del Plata, Provincia de Buenos Aires, Argentina. Mayo de 2011.

²⁸ Zapala, Provincia del Neuquén, Argentina. **Carta Orgánica**. Artículo 22.

pública y empleo como los más habituales".²⁹

En tal sentido es dable tener presente que: “Existen algunas cuestiones que conviene tener en cuenta antes de definir y analizar los elementos componentes de la calidad en el turismo para las personas con capacidades restringidas.

Nos referimos, primero, a tres manifestaciones externas, evidentes, que en el mundo del turismo se han hecho visibles en los últimos años:

- **La necesidad de una mayor y mejor oferta para el tiempo libre complementaria del producto básico ofrecido tradicionalmente.**
- **Los perfiles de cada segmento del mercado se van definiendo más claramente.**
- **Aparece una fuerte exigencia de calidad, tanto respecto de las instalaciones como de los servicios.**

En segundo lugar, el concepto de calidad como conjunto de características de un producto o un servicio para satisfacer unas necesidades específicas, merece algún comentario.

Al referirnos a la *calidad turística* estamos incluyendo a las características que el producto y el servicio turístico han de poseer para satisfacer las expectativas del cliente, sin olvidarse de la calidad total de un servicio turístico viene dada por la calidad particular de cada uno de los elementos que lo componen. Si falla un eslabón, se rompe la cadena.

Por otra parte, el producto turístico de calidad ha de tener, en todo caso, unas propiedades tales que permitan su disfrute por aquellos para quienes fue diseñado.

Tales propiedades o condiciones de uso son:

- **la autonomía, que permite su disfrute sin ayuda;**
- **la seguridad, que eliminaría toda posibilidad de daño de cualquier tipo;**
- **la comodidad, entendida como el uso fácil y descansado de las cosas.**

Cuando el producto turístico tiene estas propiedades y puede ser utilizado por cualquier persona (mayores, niños, embarazadas, personas con capacidades restringidas, etc.) y es plenamente accesible, casi ha cumplido los requisitos de calidad.

Existe otro condicionante fundamental e imprescindible en el producto turístico: que sea conocido, que pueda ser ofertado. El viejo proverbio de que ‘el buen paño en el arca se vende’, no es aplicable en un mundo con óptica de demanda, en el que la información es la base de todo negocio. Pero si desviamos el foco de nuestra atención del producto al servicio, el énfasis hay que ponerlo en la atención personalizada, en el factor humano.

De nada sirve el diseño y la elaboración de un excelente producto turístico bien publicitado, si en los momentos en que se hace entrega del mismo al cliente, el servicio es torpe o desabrido”.³⁰

Asimismo son claves las muy diversas organizaciones existentes para promocionar esta actividad como, por caso, el *Centro Integrado de Turismo* de El Calafate, el *Ushuaia Bureau* con integración privada y estatal y el *Conglomerado de Turismo en Montevideo* que

²⁹ **La discapacidad a la cabeza de las denuncias por discriminación.** El diario del fin del mundo. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. 29 de enero de 2014.

³⁰ Sanjuanbenito Aguirre, Rafael; Di Santo, Silvia; Pantano, Liliana y Grúnawal, Luis A. **Turismo para todos.** Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas Discapacitadas, Secretaría de Turismo de la Nación. Universidad Del Salvador y Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos. Páginas 48 y 49. Buenos Aires, Argentina. Marzo de 2000.

“Es una agrupación de empresas para mejorar la competitividad (...) Se trata de generar ofertas diferenciales para que se encuentre la identidad de ser Montevideo. La gastronomía y la oferta cultural por ejemplo. Concibiendo la cultura como todo lo que pueden hacer los hombres y mujeres entre el cielo y la tierra. Hay que buscar esos indicadores y generar circuitos”.³¹ Otro ejemplo de turismo gastronómico lo encontramos en la obra del peruano Walter Wust *Comer y viajar en Perú*.

En el mismo sentido es clave el contar con activo y relevante sistema estadístico que permita monitorear la situación, evaluar el impacto de las inversiones tanto en mejorar las ofertas como en la difusión y, desde luego, planificar a mediano y largo plazo. Aquí intervienen claramente varios aspectos como, por caso, la rigurosidad del método, la constancia en las series, la adecuada difusión y, muy particularmente, la verdad de la información; la manipulación de los datos además de ser una aberrante práctica científica y ética, favorece el descreimiento generalizado de todo aún de lo que puede ser cierto. En Argentina, lamentablemente, ha habido una estrategia gubernamental nacional a *disfrazar* la realidad para siempre sea triunfalista desdibujando las consecuencias de otras medidas como las referidas al constante intervencionismo estatal, altos niveles de corrupción, impunidad, violencia urbana, etcétera. Un ejemplo de esta cuestión: “Desde la salida de Guillermo Moreno de la Secretaría de Comercio, el INDEC empezó a corregir algunas mediciones irreales, pero otros índices oficiales siguen siendo cuestionados. Esta vez, los del Ministerio de Turismo. El pasado 18 de junio, el ministro y presidente del Instituto Nacional de Promoción Turística (INPROTUR), Carlos Enrique Meyer, difundió un **nuevo balance del Observatorio Económico de Turismo de Reuniones en Argentina**. Según el estudio, esa actividad que mide principalmente los gastos generados en las convenciones y congresos internacionales ‘generó más de \$18 mil millones en 2013’.

El observatorio, conformado por la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA, la Asociación Argentina de Organizadores y Proveedores de Exposiciones, Congresos y Eventos (AOCA), y el Instituto de Promoción Turística, del Ministerio de Turismo de la Nación concluyó que el año pasado se identificaron **4.203 Congresos y Convenciones, 505 Ferias y Exposiciones y 166 Eventos Deportivos Internacionales** con un total de más de 17 millones de participantes. Lo llamativo es que el mismo observatorio registró que el sector había generado en 2012 \$7.958.791.608, lo que implica un crecimiento interanual del 120 por ciento. Enseguida, **voces del sector advirtieron que las cifras ‘están infladas’**.³²

También, desde luego, muchas creaciones humanas se convierten en destacados puntos de interés para los habitantes locales y *viajeros bien informados* como, por caso: “En la ciudad alemana de Dresde, en el número 23 de la calle Görlitz, un intrincado sistema de desagües y embudos en el exterior de una casa de color turquesa guarda un poderoso secreto. Con el agua de la lluvia, el edificio se convierte en un poderoso instrumento.

El entramado de tubos de la casa, que se encuentra en Neustadt Kunststhoftpassag, un área de la ciudad que forma parte de un proyecto artístico llamado ‘El Patio de los Elementos’, produce sonidos musicales.

Cuando llueve, la original casa retiene el agua de la lluvia, y el desplazamiento del agua por los diferentes desagües y embudos produce una dulce melodía que llama la atención de los turistas que disfrutan del natural espectáculo musical. Como la lluvia no es siempre la misma, cada espectáculo es diferente.

³¹ **La escala humana el mayor atractivo de Montevideo.** Revista de Paseo. Páginas 22 y 23. Montevideo, Uruguay. Diciembre de 2010.

³² **¿Otro INDEC, pero con cifras de turismo?** Clarín. Buenos Aires, Argentina. 10 de julio de 2014.

Conocida también como 'La casa de canto', fue diseñada por los artistas Annette Paul, Christoph Rossner y André Tempel".³³

Las instalaciones creadas para albergar presentaciones artísticas: teatros, salas de conciertos y de exposiciones, etcétera también generan importantes atractivos turísticos como son el caso el *Museo Nacional de Antropología de México* (Arquitecto Pedro Ramírez Vázquez, 1963), *Museo Guggenheim*, de Frank Gehry (Bilbao, 1997; premio Príncipe de Asturias de las Artes, 2014), que anualmente recibe, aproximadamente, un millón de visitantes, la *Opera de Sydney*, ideado arquitectónicamente por Jorn Utzon (1973), el *Puerto de la Música* diseñado por Oscar Niemeyer, a los 101 años de edad, (Rosario, 2008), el *Museo de Arte Islámico* del japonés Leo Ming Pei (2008) construido en Abu Dhabi, *Museo de la Acrópolis* (Bernard Tschumi, Atenas, 2008) etcétera. Otro caso interesante es el edificio *sustentable* de la Academia de las Ciencias de California ideado por el arquitecto Renzo Piano (San Francisco, 2008). En todos estos casos, como muchos otros, el haber sido concebidos sin barreras arquitectónicas son importantes hitos del *turismo para todos*. Asimismo, por ejemplo, recordemos que el *Museo Nacional Reina Sofía*, Madrid, España, que resguarda un patrimonio artístico de real valía desde hace tiempo que incorporó a sus servicios el *Signoguía* que se suma al tradicional *Audioguía*.

Dentro de la concepción amplia de *turismo cultural* podemos incluir a manifestaciones tan diversas como los festivales de folklore en Cosquín, Provincia de Córdoba, la *Fiesta de la Vendimia* en Mendoza y el *Festival Buenos Aires Tango*. Cabe señalar que, en el 2007, la Argentina recibió a 391.000 extranjeros que manifestaron que su principal interés por viajar al país fue el *tango*, invirtiendo localmente US\$ 170.000.000, de los cuales US\$ 40.000.000 fueron desembolsados durante el citado Festival.³⁴ El rock convoca a decenas de miles de personas que, en bastantes oportunidades se trasladan de otras ciudades al lugar donde se realiza el recital, demandando transporte, alimentación, alojamiento, etcétera. Tan solo a título de ejemplo: en la ciudad de Buenos Aires: *Pepsi Music*, *Quilmes Rock* y *Quilmas Rock*, han generado un fenómeno cultural de enorme envergadura impactando en el turismo. También en Buenos Aires hemos presenciado recitales de percusión donde asistente centenares de personas, gran parte extranjeros, que disfrutaban de pie durante horas de estridente música mientras, al mismo tiempo, conversan, fuman, beben litros de cerveza, se mueven, aplauden, van y vuelven, etcétera. Los festivales anuales de *música clásica* en Ushuaia y Jujuy están concebidos en estrecha relación con el turismo que especialmente se traslada para asistir a los mismos, contratando también el alojamiento, alimentación, excursiones, etcétera; además se benefician las poblaciones locales pues difícilmente podrían acceder a la posibilidad de participar, en sus lugares de residencia, de acontecimientos de esa envergadura. Asimismo, por caso con motivo de inauguración de un importante Museo de Arte Moderno local, "Laserna sostiene que el museo forma parte de una iniciativa que tiende a 'fomentar el turismo cultural en Mar del Plata', municipio que cuenta con tres teatros (Colón, Diagonal y las dos salas del Osvaldo Soriano), cuatro orquestas (Lírica, Banda Municipal, Tango y Juvenil), 33 bibliotecas públicas y seis museos. Para el futuro se viene trabajando en la construcción del Paseo Latinoamericano, en la Plaza Colón, que será 'un recorrido histórico desde los pueblos originarios hasta la actualidad' y donde se ha instalado una obra de Fernando Botero, la escultura *Mujer inclinada*. 'Hay un gran interés de los habitantes de la ciudad y de los que la visitan año a año por todo lo que sea cultura.

³³ Una casa "canta" con la lluvia. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 13 de junio de 2014.

³⁴ Reinoso, Susana. **Porteños y uruguayos quieren que el tango sea de la humanidad**. La Nación. Páginas 1 y 20. Buenos Aires, Argentina. 5 de octubre de 2008.

La población estable de la ciudad ronda los 700 mil habitantes, mientras que 8,5 millones de personas la visitan año a año”.³⁵

En Francia se encuentra el Auberge Ravoux, en Auvers-sur-Oise, donde el genial artista holandés Vincent van Gogh (1853-1890) vivió sus últimos días pintando y donde recibió sepultura. En tal sentido la bellísima comuna es un centro importante de visita turística que buscan, de alguna manera, encontrar los paisajes magníficos realizados en numerosos cuadros; su habitación, sin alquilar, se mantiene como sentido homenaje como, por caso, la habitación 704 que ocupó el poeta español Federico García Lorca (1898-1936) en el Hotel Castelar, Buenos Aires, Argentina, en la cual escribió

Asimismo es bien sabido que, en determinados sitios y épocas del año, se realizan actividades culturales que despiertan particulares intereses motivando el arribo de numeroso público, que se suma al local, inclusive de zonas muy distantes. Algunos ejemplos: las fiestas populares, los ciclos de conciertos, las temporadas teatrales, las muestras de artes plásticas, etcétera. En estas ocasiones se incrementan notablemente los turistas que incluyen en sus programas de actividades el concurrir a presenciar determinadas expresiones culturales que, casi siempre, llegan con sus entradas previamente adquiridas con mucha antelación o que están incluidas en los paquetes comprados en sus lugares de origen.

En otras oportunidades, primero se organiza una actividad cultural como, por caso, un ciclo de conferencias, y se lo prevé realizar en un sitio que despierta de por sí interés turístico, sumando así dos valores importantes para determinados públicos logrando potenciar los dos aspectos.

También las *ofertas culturales* netamente locales pueden ser concebidas como *recurso* para captar visitantes, difundiéndolas en los hoteles, en los aeropuertos, a través de guías de turismo y en las agencias especializadas; la publicidad en varios idiomas incrementa notablemente el impacto de la misma cuando se trata de turismo internacional.

Cuando se trata de viajeros diversos por sus lugares de origen es necesario incluir traducciones en los textos que acompañan las exposiciones de artesanías, cuadros, esculturas y fotografías, en los programas de conciertos, peñas folclóricas, etcétera. Un recurso interesante es programar obras de teatro sin parlamentos, representaciones de danzas y ballet, donde se salva la *barrera idiomática* favoreciéndose el conocimiento por parte del público foráneo y una en nada fuente adicional de posibilidades para los artistas locales. Los horarios de las funciones y de visita de las muestras deben prever las actividades turísticas para complementarse entre sí evitando superposiciones.

El viajero experimentado, asiduamente, busca también participar, de alguna manera, de la *vida cultural* cotidiana entremezclándose con los habitantes que los frecuentan disfrutando de la vivencia en sí misma y observando a la gente del lugar mientras éstos detectan rápidamente a los foráneos, convirtiéndose en otra instancia magnífica de la interrelación humana tan característica del *turismo inteligente*. Al respecto, por caso, con respecto a bellísima e interesante Lisboa: “Historia rica la de este país, que se puede *leer* en alguna de las cientos de terrazas frente al Tajo, abiertas prácticamente durante todo el año, debido al amigable clima. O sentarse en alguna de las mesas del bar *A Brasileira*, bastión de la cultura lusa, donde el oporto blanco o tinto son tragos obligados.

Si el visitante está en el Barrio Alto desde donde se ven las tejas coloradas de las casas y las serpenteantes calles, puede hacer lo mismo, es decir, tomar un oporto o degustar

³⁵ Rodríguez, Carlos. *La gran bestia pop*. Página 12. Buenos Aires, Argentina. 5 de enero de 2014.

los exquisitos platos de pescado recién sacados del río, en uno de los bares más lindos y extraños de todo Portugal: *Pavilhão Chinês*".³⁶

Desde luego que en todos los casos la información referida a la accesibilidad ha de ser un componente clave para acrecentar fehacientemente las posibilidades del turismo para todos.

El cine, extraordinario emergente cultural que perdura desde su creación, es una magnífica oportunidad para describir y descubrir ignotos sitios de enorme interés turístico; en tal sentido en un reportaje, la francesa Claire Denis (1948) respondió: "es un interés muy particular nacido en el gusto que me da agarrar un auto e irme a donde sea, o subirme a un tren y sentarme durante largas horas a mirar el paisaje. Creo que por esa razón es muy fácil imaginarme películas que comiencen con un viaje. Me encanta la idea del viaje como disparador de emociones, como un elemento fundamental para generar quiebres internos dentro de mis personajes".³⁷

En definitiva, el *turismo cultural* incrementa y diversifica las oportunidades de desarrollo que también impacta positivamente en el público local y en las posibilidades económicas para financiar más y mejores actividades; además el visitante puede acceder al patrimonio cultural de las poblaciones elegidas para conocer cualificando su aproximación circunstancial, apreciando más integralmente a la población que vive entre bellísimos paisajes, en la costa donde se concentran anualmente ballenas, etcétera.

También la pintura incluye a los viajes de esparcimiento, divertimento y otras motivaciones como, por caso, la obra máxima del francés Jean Antoine Watteau (1684-1721): *Pèlerinage à l'île de Cythère (Peregrinación a la isla de Citera)* (1717), el que pudimos apreciar en el Museo del Louvre, París, Francia.

En algunos casos célebres, grandes viajeros dejaron por escrito, con inteligente humor, sus opiniones y apreciaciones al respecto como, por caso, el prolífero intelectual catalán Jaime Luciano Antonio Balmes y Urpía, en su obra más difundida *El Criterio* (1845); más próximos a cumplir dos siglos de sus apuntes en gran parte siguen vigentes.

"RELACIONES DE VIAJE

Dos partes muy diferentes en las relaciones de viajes

En esta clase de escritos deben distinguirse dos partes: las descripciones de objetos que ha visto o escenas que ha presenciado el viajero y las demás noticias y observaciones de que llena su obra. Por lo tocante a lo primero, conviene recordar lo que se ha dicho sobre la veracidad, añadiéndose dos advertencias: 1ª Que la desconfianza de la fidelidad de los cuadros debe guardar alguna proporción con la distancia del lugar de la escena, por aquello: 'De luengas tierras, luengas mentiras'. 2ª Que los viajeros corren riesgo de exagerar, desfigurar y hasta fingir, haciendo formar ideas muy equivocadas sobre el país que describen por el vanidoso prurito de hacerse interesantes y de darse importancia contando peregrinas aventuras.

En cuanto a las demás noticias y observaciones no es dable reducir a reglas fijas el modo de distinguir la verdad del error, mayormente siendo imposible esta tarea en muchísimos casos. Pero será bien presentar reflexiones que llenen de algún modo el vacío de las reglas, inspirando prudente desconfianza y manteniendo en guardia a los inexpertos e incautos.

Origen y formación de algunas relaciones de viajes

¿Cómo se hacen la mayor parte de los viajes? Pasando no más que por los lugares más

³⁶ **El esplendor de una ciudad melancólicamente dulce.** CAT. Página 66. Año 2. Edición N°. Buenos Aires, Argentina. 2015.

³⁷ Boetti, Ezequiel. "Amo la idea del viaje como un disparador de emociones". Página 12. Buenos Aires, Argentina. 5 de abril de 2015.

famosos, deteniéndose algún rato tanto en los puntos principales y atravesando el país intermedio tan rápidamente como es posible, pues a ello instigan tres causas poderosas: ahorrar tiempo, economizar dinero y disminuir la molestia. Si el país es culto, con buenos caminos, con canales, ríos y costas de pronta navegación, el viajero salta de una capital a otra disparándose como una flecha; dormitando con el mecimiento del coche o de la nave y asomando la cabeza por la portezuela para recrearse con la vista de algún bello paisaje o paseándose sobre cubierta contemplando las orillas del río, cuya corriente le arrebatada. Resulta de que todo el país ³⁸ intermedio queda completamente desconocido, en cuanto concierne a ideas, religión, usos y costumbres. Algo ve sobre la calidad del terreno y los trajes de los moradores, porque ambos objetos se le ofrecen a los ojos; pero, hasta esas cosas, si el viajero no es cauto y pretende hablar en general, podrá dar a sus lectores las noticias más falsas y extravagantes. Si de aquí a algunos años logramos navegar el Ebro desde Zaragoza a Tortosa, el viajero que pintase el terreno y los trajes de Aragón y Cataluña ateniéndose a lo que hubiese visto en la ribera del río, por cierto que les proporcionaría a sus lectores copia desbaratada.

Ahora reflexione el aficionado a relaciones de viajes el caso que debe hacer de las detalladas noticias sobre un país de muchos millares de leguas cuadradas descrito por un viajero que le ha observado de la susodicha manera. 'El que lo ha visto de cerca lo dice; así será, sin asomo de duda'; de esta suerte hablas, ¡oh, crédulo lector!, pensando que en recoger aquellas noticias ha puesto tu guía gran trabajo y cuidado, pues yo te diré lo que podría muy bien haber sucedido, y otra vez no te dejarás engañar con tanta facilidad.

Llegado el viajero a la capital, tal vez con escaso conocimiento de la lengua, y quizá con ninguno, habrá andado atolondrado y confuso algunos días en el laberinto de calles y plazas, desplegando a menudo el plano de la ciudad, preguntando a cada esquina y saliendo del paso del mejor modo posible para encontrar la oficina de pasaportes, la casa de la Embajada y los sujetos para quienes va una carta de recomendación. Este tiempo no es muy a propósito para observar, y si a ratos toma coche para librarse de cansancio y evitar el extravío, tanto peor para los apuntes de su cartera; todo desfila a sus ojos con mucha rapidez; como linterna mágica, las ilusiones de los cuadros; recogerá muy gratas sensaciones, pero no muchas noticias. Viene en seguida la visita de los principales edificios, monumentos, bellezas y preciosidades, cuyo índice encuentra en la guía; y o la capital no ha de ser de las mayores o se le han pasado muchos días en la expresada tarea. La estación se adelanta, es todavía visitar otras ciudades, acudir a los baños, presenciar tal o cual escena en un punto lejano; el viajero ha de tomar la posta y correr a ejecutar en otra parte lo que acaba de ejecutar allí. A los pocos meses de su partida del suelo natal está ya de vuelta, y ordena durante el invierno sus apuntes, y en la primavera se halla de venta un abultado tomo sobre el viaje. Agricultura, artes, comercio, ciencia, política, ideas populares, religión, usos, costumbres, carácter, todo lo ha observado de cerca el afortunado viajero; en su libro se halla la estadística universal del país; creedle sobre su palabra y podréis ahorraros el trabajo de salir de vuestro gabinete sin que ignoréis los más pequeños y delicados pormenores.

¿Cómo ha podido adquirir tanta copia de noticias? Un Argos no bastará para ver y notar tanto en tan breve tiempo, y, además, ¿cómo habrá sabido lo que pasaba allí donde no ha estado, es decir, a centenares de leguas a derecha e izquierda de la carretera, canal o río por donde viajaba? Helo aquí. Cuando al dar los primeros rayos del sol a la portezuela del coche se habrá despertado y bostezando, y desperezándose habrá echado una ojeada

³⁸ Entiéndase *región*.

sobre el país, que se parece ya a lo que era el de anoche, cruzando y arreglando las piernas, con el caballero de enfrente habrá trabado quizá la siguiente conversación:

- ¿Usted conoce este país?
- Un poco.
- El pueblo aquel ¿cómo se llama?
- Si mal recuerdo es N.
- ¿Los principales productos del país?
- N.
- ¿Carácter?
- Flemático como el postillón.
- ¿Riqueza?
- Como los judíos.

Entretanto llega el coche al parador; el de las respuestas se marcha quizá sin despedirse, y sus informes, que se ignoran de quién sean, figurarán cual datos positivos entre los apuntes del observador, que tendrá la humorada de afirmar que cuenta lo que ha visto.

Pero como estos recursos no son suficientes, y dejarían muy incompleta la descripción, recogerá cuidadosamente los trajes extraños, los edificios irregulares, las danzas grotescas que se le hayan ofrecido al paso, y heos aquí un cuadro de costumbres generales que nada dejará de desear. Sin embargo, aún hay otra mina que explotará el viajero y de dónde sacará tal vez el principal tesoro. En los periódicos y las *guías* encontrará en crecido número las noticias que ha menester para formar estadística; con los datos que allí saque, puestos en orden diferente, intercalando alguna cosa de lo que ha visto u oído o conjeturado, resultará un todo, que se hará circular como fruto de los trabajos investigadores del viajero y en substancia no será más, en su mayor parte, que cuentos de un cualquiera y traducciones y plagios de periódicos y obras.

Para que se extrañe la severidad con que trato a los autores de *viajes*, sin que por esto me proponga rebajar el mérito donde quiera que se halle, bastará recordar las necedades y disparates que han publicado algunos extranjeros que han viajado por España. Lo que a nosotros nos ha sucedido puede muy bien acontecer a otros pueblos, saliendo bien o mal parados, aplaudidos con exageración o criticados con injusticia, según el humor, las ideas y otras cualidades del ligero pintor que se empeñaba de sacar copia de originales que no había visto.

Modo de estudiar un país

La razón y la experiencia enseñan que para formar cabal concepto de una pequeña comarca y poderla describir tal como es, desde el aspecto material y moral, es necesario estar familiarizado con la lengua, pasar allí larga temporada, abundar de relaciones, estar en trato continuo, sin cansarse de preguntar y observar. No creo que haya otro medio de adquirir noticias exactas y formar un acertado juicio; lo demás es andarse en generalidades y llenar la cabeza de errores e inexactitudes. Hasta que se estudien los países de esta manera, hasta que se forme de esta suerte de estadística material y moral, no serán bien conocidos. Estarán pintados en los libros, como en los mapas muy pequeños que nos ofrecen a la vista dilatadas regiones: todo está cubierto de nombres, y de círculos, y de crucecitas, y de cordilleras de montañas, y de corrientes de ríos; pero medid con el compás las distancias y andaos por el mundo sin otra regla; a menudo creeréis estar muy cerca de una ciudad, de un río, de un monte que distan, sin embargo, nada menos que cien leguas.

En suma: ¿queréis adquirir noticias exactas sobre un país y formar de su estado concepto verdadero y cabal? Estudiadlo de manera sobredicha o leed a quien hubiese estudiado de esta suerte. Y si no tuviereis proporción para ello, contentaos con cuatro cosas generales,

que os sacarán airoso de una conversación con vuestros iguales en aquella clase de conocimientos; pero guardaos de asentar sobre estos datos un sistema filosófico, político o económico, y andad con tiento en lucir vuestra ciencia si os encontrarais con algún natural del país y no queréis exponeros a ser objeto de risa”.³⁹

El *turismo sexual*, cada vez más expandido y sofisticado debe ser objeto de particular atención tanto por las autoridades públicas, los prestadores, las universidades y, desde luego por la población en general. Más allá de que sea una práctica aberrante llevada hace siglos, es necesario insistir y bregar para que algún día sea tan sólo recuerdo como los prostíbulos para los turistas que llegaban a Pompeya, Italia, hasta que el volcán del Monte Vesubio la destruyó totalmente (24 de agosto de 79 d. C.). (*Hemos podido visitar sus ruinas*). A finales del siglo XX y comienzos del siguiente, con alguna lentitud, se fueron tomando algunas medidas internacionales, nacionales, provinciales y locales, que debe ser aplicadas extensamente.

Cabe recordar, por caso:

- Convención Internacional sobre Derechos del Niño⁴⁰
- Argentina: Ley N° 23.849, de adhesión a la Convención Internacional sobre Derechos del Niño⁴¹
- Convención Interamericana sobre Tráfico Internacional de Menores⁴²
- Argentina: Ley N° 25.179. Aprobación Convención Interamericana sobre Tráfico Internacional de Menores.⁴³
- Convención Interamericana sobre Restitución Internacional de Menores⁴⁴
- Argentina: Ley 25358, de Aprobación de la Convención Interamericana sobre Restitución Internacional de Menores⁴⁵
- Argentina: Ley N° 26.061, de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes⁴⁶
- Provincia de Tierra del Fuego: Ley N° 521⁴⁷
- Municipalidad de Ushuaia: Decreto Municipal N° 1153⁴⁸
- Municipalidad de Ushuaia: Resolución N° 205/2014⁴⁹
- Provincia de Tierra del Fuego: Ley N° 1024⁵⁰

“Promocionar, Publicitar o Informar de Manera Explícita

Artículo 88.- Quien promocionare, publicitare o informare de manera explícita o implícita, por cualquier medio, ayuda, oportunidad, sitio, servicios y/o elementos adecuados o necesarios a fin de que terceros participen o intervengan en actos de contenido sexual que

³⁹ Balmes y Urpiá, Jaime Luciano Antonio. *El Criterio*. Editorial Bruquera. Páginas 107, 108, 109, 110, 111 y 112. Barcelona, España. 1967.

⁴⁰ 20 de noviembre de 1989.

⁴¹ 27 de septiembre de 1990.

⁴² 18 de marzo de 1994. México, México.

⁴³ Artículo 32°: (*Los Estados Partes reconocen*) “el derecho del niño a estar protegido contra la explotación económica y contra el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso o entorpecer su educación, o que sea nocivo para la salud o para el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social”.

⁴⁴ 15 de julio de 1989. Montevideo, Uruguay.

⁴⁵ 28 de noviembre de 2000.

⁴⁶ 21 de octubre de 2005.

⁴⁷ Promulgación: Veto Parcial Dto. N° 2461/00, Art. 21 y 22 Aceptación Veto Parcial Resol. N° 064/01. 11/06/01. D.P. N° 1019. Publicación: B.O.P. 02/07/01.

⁴⁸ Aprobó el Acta Compromiso de adhesión para la promoción del Código de Conducta para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. 16 de julio de 2014.

⁴⁹ Concejo Deliberante de Ushuaia. Ratificación del Decreto Municipal N° 1153/2014.

⁵⁰ 13 de enero de 2015.

involucren a niños, niñas y adolescentes, será sancionado con multa de cincuenta (50) a doscientos (200) UM, o trabajo de utilidad pública de diez (10) a cincuenta (50) días, e inhabilitación y/o clausura y/o decomiso.

Quien condujere a terceros a establecimientos o lugares donde se oferte a menores de dieciocho (18) años, para su utilización en actos de contenido sexual, será sancionado con multa de setenta (70) a doscientos cincuenta (250) UM, o trabajo de utilidad pública de veinte (20) a sesenta (60) días, e inhabilitación.

Si en las conductas precedentes intervinieren prestadores de servicios turísticos, individual, colectiva, u organizadamente, o al amparo de agencias u otras organizaciones turísticas serán sancionados con multa de ochenta (80) a seiscientos (600) UM, o trabajo de utilidad pública de cuarenta (40) a noventa (90) días, y clausura y/o inhabilitación y/o decomiso.

Si actuando en vinculación con agencias u organizaciones prestadoras de servicios turísticos, las conductas precedentes fueran cometidas por titulares responsables de bares y demás lugares de expendio de bebidas o titulares y conductores de ómnibus, camiones, taxis, remises o cualquier otro medio de transporte, serán sancionados con multa de ochenta (80) a seiscientos (600) UM, o trabajo de utilidad pública de cuarenta (40) a noventa (90) días, y clausura y/o inhabilitación y/o decomiso.

Cuando los actos prohibidos fueran cometidos, con o sin fines de lucro, por una persona jurídica, el responsable será sancionado con multa de ochenta (80) a seiscientos (600) UM, o trabajo de utilidad pública de cuarenta (40) a noventa (90) días, y clausura y/o inhabilitación y/o decomiso.

Vender, Entregar o Exhibir Material, Elementos o Publicaciones Prohibidos para Menores. Filtros de Contenido

Artículo 89.- Quien vendiere, entregare o exhibiere a un menor una publicación, película o cualquier otro elemento gráfico o audiovisual u objeto que hubiere sido calificado por la autoridad competente como de exhibición prohibida para el menor será sancionado con multa de cien (100) a doscientos (200) UM, o trabajo de utilidad pública de diez (10) a treinta (30) días, y clausura.

La misma sanción se aplicará al titular o responsable de un establecimiento comercial que brinde acceso a Internet y no instale en todas las computadoras mecanismos o filtros de contenido que impidieren el acceso irrestricto a sitios con contenidos para adultos, u omitiera activar estos mecanismos cuando los usuarios del servicio sean personas menores de dieciocho (18) años.

Cuando los actos prohibidos fueran cometidos, con o sin fines de lucro, por una persona jurídica, ésta será sancionada con multa de ciento cincuenta (150) a trescientos (300) UM, o trabajo de utilidad pública de diez (10) a treinta (30) días, y clausura.

Agravantes

Cuando se tratare de material de contenido pornográfico o violento, las sanciones previstas en este artículo se agravarán:

al doble, cuando se tratare de menores mayores de catorce (14) años; y

al triple, cuando se tratare de menores de catorce (14) años.

Suministrar Alcohol y/o Cigarrillos a Personas Menores de Edad

Artículo 90.- El propietario, gerente, empresario, encargado o responsable de un comercio o establecimiento de cualquier actividad que suministrare o permitiera el consumo de bebidas alcohólicas y/o cigarrillos a personas menores de dieciocho (18) años será sancionado con multa de veinte (20) a ciento cincuenta (150) UM, o trabajo de utilidad pública de quince (15) a cuarenta y cinco (45) días, y clausura y/o inhabilitación y/o decomiso. Admite culpa.

La sanción se incrementará al doble si se tratare de salas de espectáculos o diversión en horarios reservados exclusivamente para personas menores de edad. Admite culpa”.⁵¹

ACTA COMPROMISO ADHESIÓN A LA PROMOCIÓN DEL CODIGO DE CONDUCTA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN VIAJES Y TURISMO

La Secretaría de Turismo de la Municipalidad de Ushuaia, presentada en este acto por su Secretario de Turismo, señor Daniel Leguizamón, en adelante STU y los prestadores de servicios turísticos, en adelante PRESTADORES, cuya nómina obra en el Anexo I del presente, ad-referéndum del señor Intendente Municipal y Concejo Deliberante de la ciudad de Ushuaia, se reúnen con el fin de suscribir la presente Acta de Compromiso.

VISTO:

Que según la Ley Nacional 23.849 sancionada en 1990, nuestro país adhirió a la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, en cuyo Artículo 32, los Estados Partes reconocen “el derecho del niño a estar protegido contra la explotación económica y contra el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso o entorpecer su educación, o que sea nocivo para la salud o para el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social” y en el Artículo 34 establecen que “los Estados Partes se comprometen a proteger al niño contra todas las formas de explotación y abusos sexuales. Con este fin, los Estados Partes tomarán en particular, todas las medidas de carácter nacional, bilateral y multilateral que sean necesarias para impedir:

La incitación o la coacción para que un niño se dedique a cualquier actividad sexual ilegal;

La explotación del niño en la prostitución u otras prácticas sexuales ilegales;

La explotación del niño en espectáculos o materiales pornográficos”.

Que según el Artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional Argentina, los Tratados allí enumerados entre los que se encuentra la Convención de los Derechos del Niños, ratificada por nuestro país, en las condiciones de su vigencia, tienen jerarquía constitucional.

Que de acuerdo al Artículo 32 de la Ley 26.061 de Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, Política de Protección Integral de Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, debe ser implementada mediante una concertación articulada de acciones de la Nación, las Provincias, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los Municipios, y que este enfoque de derechos se extiende al conjunto del sistema, tanto en el diseño como en la implementación, ejecución y evaluación continua de políticas públicas de aplicación y transferencia directa a toda la infancia, adolescencia y sus familias.

Que el Código Ético Mundial para el Turismo aprobado por unanimidad en la reunión de la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (OMT) llevada a cabo en Santiago de Chile en octubre de 1999, establece en su Artículo 2° que “La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular

⁵¹ 20 de octubre de 1999.

cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia”.

Y CONSIDERANDO:

Que la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo (OMT) en su undécima reunión, realizada en El Cairo, Egipto, del 17 al 22 de octubre de 1995, adoptó la Declaración sobre la Prevención del Turismo Sexual Organizado, aprobada mediante Resolución A/RES/338 (XI), con el objetivo de manifestar su rechazo al desarrollo del turismo sexual organizado, condenando en particular el turismo sexual que afecta a la infancia.

Que la Constitución de la Provincia de Tierra del Fuego, en su Artículo 18º establece: “Los niños tienen derecho a la protección y formación integral por cuenta y cargo de su familia; merecen trato especial y respeto a su identidad, previniendo y penando el Estado cualquier forma de mortificación o explotación que sufrieren. Tienen derecho a que el Estado Provincial, mediante su accionar preventivo y subsidiario, les garantice sus derechos, especialmente cuando se encuentren en situación desprotegida, carencial, de ejercicio abusivo de autoridad familiar, o bajo cualquier otra forma de discriminación”.

Que la Carta Orgánica Municipal de Ushuaia en su Artículo 61º dispone: “El Municipio de Ushuaia garantiza los derechos a la protección integral de la niñez y la adolescencia, entre ellos los relativos a la vida, a la salud, a la identidad, a la libertad, a la dignidad, a la educación, a la cultura, al deporte, a la recreación, a ser escuchados, a la expresión de sus ideas, a sus espacios y al resto de su intimidad y privacidad. En concurrencia con la Provincia ampara a aquellos que sean víctimas de abandono, violencia, peligro o explotación de cualquier naturaleza aplicando acciones interdisciplinarias tendientes a tal fin, brindando asistencia a través de servicios especializados, con los alcances determinados por ordenanza, conforme a los principios establecidos por la Convención Internacional de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño”.

Que esta aberrante práctica delictiva debe ser eliminada por lo que es necesario tomar todas las medidas conducentes en tal sentido como, muy particularmente, las referidas a la prevención y la alerta temprana ante el menor eventual indicio que amerite la correspondiente intervención de los poderes públicos competentes y de los que pueden actuar en forma concurrente.

Que es fundamental el desarrollo de buenas prácticas de los prestadores de servicios turísticos que contribuyan a la efectiva supresión de toda posibilidad de ejercicio de la explotación sexual en general y de los menores de edad muy particularmente, teniendo presente que toda explotación humana es ilegal y menoscaba la condición humana sin distinción de ninguna naturaleza.

Que el concepto de calidad turística incluye principalmente que, en toda la cadena de servicios y de bienes ofrecidos como oferta, se respete lo establecido en la Declaración Universal de Derechos Humanos (UN, 1948) y demás normas atinentes.

Que en Ushuaia, notoriamente, se acrecienta y diversifica el flujo de turismo que, además de ser muy beneficioso cultural y económicamente para todos los involucrados, es necesario estar atentos y ser capaces, en los casos necesarios, de prevenir y actuar cuando también conlleva la búsqueda de servicios aberrantes, inclusive en destinos que las poblaciones locales son, cotidianamente, totalmente ajenas a las mismas.

Que de acuerdo al compromiso asumido mediante el Programa Turismo Responsable e Infancia, a través de la participación activa en la Mesa Interministerial del Plan Nacional de Acción por los Derechos de Infancia y Adolescencia y en el Grupo Regional de Prevención de

la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo, el Ministerio de Turismo de la Nación (MINTUR) ejerce un rol activo como hacedor de política de Estado y de lineamientos sectoriales.

Que el 19 de Agosto de 2008, la por entonces SECTUR firmó su adhesión a The Code, convirtiéndose en el primer organismo de Estado, a nivel internacional, en incorporar esta herramienta de trabajo, creando su Código de Conducta para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo – Prevención de la Explotación Laboral, Sexual y la Trata.

Que una de las acciones que Código de Conducta especifica es la promoción del mismo, con el objeto de sumar socios estratégicos de la actividad turística, para que trabajen mancomunadamente en la implementación de los criterios establecidos por The Code, a través de la Responsabilidad Social y favorecer un turismo socialmente responsable, en relación a la prevención de la vulneración de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Que con Resolución N° 205 del Concejo Deliberante de la ciudad de Ushuaia, se aprueba en todos sus términos el Acta de Compromiso de Adhesión a la Promoción del Código de Conducta para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo, registrada bajo el N° 8298 del 14 de abril de 2014, aprobada por Decreto Municipal N° 1152/2014 de fecha 16 de julio de 2014.

Que por lo expuesto, de acuerdo a la presente Acta, las partes asumen los siguientes compromisos:

LOS PRESTADORES se comprometen a:

A) Reconocer el liderazgo asumido por la Organización Mundial de Turismo (OMT) en la temática, como así también el papel de los demás organismos internacionales, las instituciones nacionales públicas y privadas que conforman el Comité de Implementación de mencionado Código, que coordina el MINTUR y al que adhirió la STU;

B) Cooperar en la difusión y aplicación de los principios que enuncia el Código de Conducta para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo para la prevención de la Explotación Sexual, Laboral y la Trata, a través de la aplicación de programas de acción enfocado a la sensibilización en su ámbito de acción, comprometiendo los dispositivos necesarios para su ejecución y para supervisar su práctica efectiva;

C) Tomar las medidas apropiadas, en sus respectivos ámbitos empresariales, para proteger a niñas, niños y adolescentes de la explotación sexual, laboral y la trata en viajes y turismo, poniendo en práctica los criterios del Código de Conducta, que se detallan a continuación:

1) Hacer público el compromiso asumido por LOS PRESTADORES para promocionar el Código de Conducta para proteger los derechos de niñas, niños y adolescentes.

2) Informar y sensibilizar fehacientemente a todos los miembros de la organización, para que conozcan y se conduzcan de conformidad con las prácticas y políticas de Protección de

los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; y para el adecuado manejo de situaciones de vulneración de dichos derechos que se presenten durante el ejercicio de sus labores específicas. Los profesionales y el personal comprendidos en la organización actuarán de la explotación sexual, laboral y la trata de los menores de edad, teniendo como principio rector el interés superior del niño.

3) Incluir una cláusula en los contratos y documentos comerciales que celebren con terceros, comunicando a los clientes y proveedores sobre el compromiso asumido de tolerancia cero a la explotación de niñas, niños y adolescentes.

4) Proporcionar información a los viajeros sobre los derechos del niño, la prevención de su explotación sexual o laboral y sobre cómo notificar los casos sospechosos.

5) Fomentar el apoyo, la colaboración y la participación de todos los que integran la empresa en la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes y en la prevención de la explotación sexual, laboral y la trata.

Asimismo la STU, a través del Programa Turismo Responsable e Infancia, dependiente de la Dirección de Relaciones Internacionales e Institucionales del Ministerio de Turismo de la Nación y desde el cuál se coordina el Comité de Implementación del Código de Conducta, se compromete a:

Contribuir a la capacitación del personal que integran los PRESTADORES sobre los temas abordados en el Código de Conducta, las políticas vigentes y la legislación que la sustenta.

Acompañar a los PRESTADORES en la planificación de las acciones del Plan.

Cooperar en el diseño del material comunicacional de los PRESTADORES de acuerdo a los lineamientos de la Campaña de Promoción del Código de Conducta.

Trabajar en una campaña anual sobre la temática que fomente la promoción del Código de Conducta, en conjunto con los PRESTADORES, consolidando la Calidad en el destino.

Fomentar la promoción del Código de Conducta en los eventos en que participe la STU.

La vigencia del presente documento será indefinida y formará parte de los parámetros de responsabilidad institucional de quienes lo celebren, en la medida en que el sector turismo en su conjunto y particularmente el gobierno municipal, por medio de la Secretaría de Turismo y del Ministerio de Turismo de la Nación, tienen la obligación de respetar y garantizar los derechos de los niños, niñas, y adolescentes, expresados en los compromisos asumidos por el Estado Argentino, las normas provinciales y municipales.

Los PRESTADORES que se sumen con posterioridad lo realizarán firmando dos ejemplares del mismo tenor de la presente Acta Compromiso, en igualdad de condiciones a los que ya lo hayan formalizado con anterioridad.

Cualquiera de las partes que desee manifestar su deseo de revocar lo acordado, lo debe realizar fehacientemente, con TREINTA (30) días de anticipación, comunicándolo las demás partes que firmaron esta Acta Compromiso.

La Secretaría de Turismo de Ushuaia se compromete a informar a todas las partes de las nuevas firmas de nuevos prestadores involucrados en este sentido y de, llegado el caso, de quienes hayan desistido y de sus respectivas razones.

La Secretaría de Turismo de Ushuaia se compromete a realizar, al menos cada DOS (2) años, una evaluación técnica colaborativa con los PRESTADORES que se hayan adherido, del desarrollo e impacto de este compromiso, proponiendo acciones que contribuyan a la generalización del resguardo y defensa del cumplimiento cabal de los

derechos de los niños y adolescentes relacionados con el turismo.

En fe de lo anterior, se firma en la Ciudad de Ushuaia, a las horas del día de del año dos mil quince, tantos ejemplares del mismo tenor como adherentes, más dos (2) ejemplares para resguardo por parte del Municipio a un solo efecto.

Sr. Daniel Luis Leguizamón, Secretario de Turismo, Municipalidad de Ushuaia.

ANEXO I

EMPRESA	RUBRO	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA

52

Otros se trasladan por razones religiosas, tanto para visitar *sitios de culto* como santuarios o, por caso *La Meca*. En tal sentido es importante recordar que los *peregrinos* fueron *adelantados* ya que viajaban centenares o miles de kilómetros por lo que necesitaban encontrar una *red* de alojamientos y alimentación. Hoy muchos dejaron de hacerlo caminando y emplean aviones y se ubican en hoteles de todo tipo. En Roma, próximo al aeropuerto Fiumicino, se realiza la *Feria del Espíritu*, exitoso emprendimiento de carácter mundial para fomentar el *turismo religioso*. También es dable señalar, muy particularmente, la necesidad de preservar las creencias religiosas y los valores culturales de cada grupo poblacional, para evitar la *comercialización* o el bastardeo de estos aspectos tan relevantes de cada persona y comunidad. Lo antedicho lo subrayamos enfáticamente cuando se trata de pueblos originarios que, a veces, son *convertidos en objetos de curiosidad* sin, ni siquiera ser consultados previamente y, en otras oportunidades se construyen *paseos turísticos*, inclusive, con concepciones que afrentan a quienes lejos están de compartir ni mínimamente los criterios empleados. Al respecto, en la ciudad de Florida, Uruguay, existe un templo católico con la imagen de *San Cono*, el santo de los números que, en su festividad del 3 de junio, atrae a más de 30.000 visitantes generando un muy significativo incremento comercial en la localidad; y en Buenos Aires: “Peregrinos de Angola fueron el primer grupo extranjero en sumarse a los fieles que visitan la Basílica María Auxiliadora de Almagro, para tocar **la pila bautismal donde fue bautizado el papa Francisco en 1936**. Para los devotos es una costumbre, después de misa, pero cada día son más los turistas que visitan el baptisterio en Quintino Bocayuva e Yrigoyen, según dijo a **Clarín** el párroco José Repovz.

Devoto de María Auxiliadora, Jorge Bergoglio llegaba a veces al templo vacío, subía la escalera del camarín y rezaba un largo rato en la penumbra. Después pasaba por **‘el lugar donde nació a la fe’**, contó Repovz, señalando el baptisterio.

⁵² Cabe señalar que la Secretaría de Turismo de Ushuaia firmó el 5 de febrero de 2014 un Acta Compromiso de Adhesión a la Promoción del Código de Conducta para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo, con el Ministerio de Turismo de la Nación. El 14 de abril de 2014, más de dos meses después, fue Registrado por el Municipio bajo el N° 8298; dos meses después, el 16 de junio de 2014, por Decreto Municipal N° 1153/2014, el Intendente la aprueba ad-referéndum del Concejo Deliberante de Ushuaia; dos meses más tarde, el 20 de agosto de 2014, por Resolución CD N° 205/2014, el Concejo Deliberante lo ratifica.

El Papa tenía otro motivo sentimental. Cerca de allí, en la capilla San Antonio, el cura Lorenzo Maza fundó el club de sus amores, San Lorenzo de Almagro.

El magnífico templo de estilo neorrománico lombardo ya se encontraba en la guía turística de la ciudad. Pero **la elección de Francisco atrajo más visitas**. Como si no bastara, **dicen que en su coro cantó de niño Carlos Gardel**, alumno salesiano. Y el hoy beato Ceferino Namuncurá tomó allí la primera comunión.

El baptisterio, detrás del altar mayor, es **una joya del diseño sacro**. Una de sus rarezas es la pintura de la imagen de Dios en el techo, la pila bautismal doble –para templar el agua– y un sagrario para los óleos crismales y de catecúmenos”.⁵³

Cabe recordar que, hasta 1969 los católicos, diversas religiones cristianas veneraron a Cristóbal de Licia como el *patrono de los viajeros*, pues cuenta la leyenda que por su gran tamaño ayudaba a vadear ríos a quienes debían trasponerlos.

Otro tanto sucede con el *turismo místico* que se sigue expandiendo en cuanto a destinos y servicios como con relación a la cantidad de interesados; en tal sentido, por caso: “El turismo místico se desarrolla en Uruguay desde fines del siglo XX y cada año convoca a más personas de todo el mundo, a la vez que sigue sumando sitios para peregrinos. Entre 15 a 20 mil turistas visitan parajes desde Piriápolis hasta Minas”.⁵⁴

Asimismo es debla mencionar el turismo de *infinitas estrellas*: “El viaje más caro del mundo **ya tiene los primeros candidatos a subirse al inédito tour. Un estudiante de doctorado chino y un empresario italiano picaron en punta para ser quienes visiten los 962 sitios del planeta que la Unesco considera Patrimonio de la Humanidad. Dos requisitos son imprescindibles para quienes se anoten a participar de esta experiencia única: tiempo libre, ya que se prevé que la recorrida por los más de 150 países les tome no menos de dos años; y especialmente dinero, alrededor de 1,5 millón de dólares para alojarse en los mejores hoteles, volar en primera entre los múltiples destinos y gozar de otros servicios VIP**”.⁵⁵

Y existe también el que denominamos *turismo financiero* en el cual los visitantes adicionan una razón más a su viaje: aprovechar diferencias cambiarias entre dos países o evitar restricciones a la libertad del empleo del dinero propio. Al respecto, por ejemplo: “Los turistas argentinos llegaron a Uruguay este fin de semana largo con intenciones en su equipaje: descansar, disfrutar de las playas y, también, adquirir dólares a través de los cajeros automáticos a un precio más bajo.

Playas con mucha gente, centros comerciales repletos, turistas disfrutando del buen tiempo, rutas con tránsito intenso, terminales de ómnibus con movimiento permanente, restaurantes con mesas llenas, todo lo que parece configurar un panorama alentador.

Pese a que todavía no hay números concretos, las autoridades y los operadores uruguayos coinciden en que llegaron muchos argentinos, pese a las restricciones cambiarias que tienen en su país.

Operadores financieros sostienen que muchos buscan no solamente hacer turismo, sino aprovechar para buscar instrumentos que les permitan pasarse de pesos argentinos a moneda extranjera. Eso ha generado muchos comentarios en la ciudad de Colonia, sobre operaciones en cajeros automáticos, aunque fuentes bancarias y del Gobierno aclaran que no configura un volumen relevante. En el *slang* de la economía contemporánea argentina se llama: dólar Colonia. Consiste en sacar esa moneda al valor oficial a través de los préstamos

⁵³ Downes, Patricio. **Boom turístico en la iglesia de Almagro donde fue bautizado el papa Francisco**. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 18 de mayo de 2013.

⁵⁴ Cipriani, Carlos y Melgar, Pablo. **En Piriápolis comenzó el turismo místico que se expande por el país**. El País. Suplemento B. Página 3. Montevideo, Uruguay. 10 de febrero de 2013.

⁵⁵ Bermúdez, Gabriel. **Turismo súper VIP: venden el viaje más costoso del mundo: US\$ 1,5 millón**. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 25 de abril de 2013.

que permiten las tarjetas de crédito. Para algunos, esa diferencia, entre el dólar oficial y el blue en la Argentina justifica el viaje y los gastos pagos.

En tanto, mientras los empresarios turísticos y los funcionarios de gobiernos expresan ese resultado alentador de esta semana, no ocultan la preocupación por una tendencia que ha cambiado en el flujo turístico, y por perspectivas que incluyen demasiados nubarrones.

Uruguay ha perdido competitividad con otros destinos turísticos de la región, debido a las presiones inflacionarias locales y a la depresión del tipo de cambio. Eso lo ha dejado caro en dólares y complica la atracción de turistas. Algo que los argentinos notan muy rápidamente.

Además, en los últimos días se intensificó la salida de uruguayos con destino a Buenos Aires y a otras ciudades del interior argentino, fundamentalmente a la provincia de Entre Ríos, para aprovechar la depreciación de la moneda de ese país y hacer compras personales.

En la frontera, incluso ya cruzan para cargar combustible en el tanque del automóvil y traerse el baúl lleno de alimentos y poco más”.⁵⁶ También, por caso: “La fuerte suba del dólar ‘blue’ en las últimas semanas, impulsa a los uruguayos a ‘cruzar el charco’ para hacer compras en Argentina ante la diferencia de precios favorable que genera el tipo de cambio paralelo. La venta de pasajes creció 25%”.⁵⁷

Las *ferias del libro* de Francfort y Buenos Aires, la *bienal* de Venecia, los *festivales de cine* en Cannes, Mar del Plata, La Habana, etcétera, la bienal de París de Anticuarios que funciona desde 1956 y la de TEFAF en Holanda, como muchas otras actividades públicas que concitan la atención de miles de personas que viajan especialmente son cuestiones a tener en cuenta cuando reflexionamos sobre turismo accesible. Otro tanto son las *convenciones* y los *congresos científicos* que congregan a centenares de miles de individuos que se trasladan periódicamente muchas veces en las *temporadas bajas*.

Por otro lado es dable recordar que Mario Vargas Llosa en el 2005 escribió: “La verdadera cultura es como la libertad y la justicia: trasciende las fronteras y no puede ser acotada en los estrechos márgenes de una religión, una raza, una clase o una nación, sin traicionar su razón de ser y sin condenarse al provincialismo y a la mediocridad”.⁵⁸

Asimismo las costumbres ancestrales, que se manifiestan en la forma de vivir, elaborar alimentos, desarrollar los trabajos, confeccionar elementos, etcétera, pueden ser promovidas y difundidas a través del turismo, desde luego preservando las tradiciones y el acervo material e intangible que les son propias, generando recursos directos para las poblaciones involucradas, muchas veces en situación de subsistencia. En tal sentido Paula del Campo Tello puntualizó: “Todas las sociedades nos han dejado como herencia algún tipo de testimonio, que expresa el trabajo, visión del mundo y forma de ser de los pueblos.

A esta herencia la llamamos también patrimonio, ya que constituye el legado de las generaciones pasadas y se transforma en nuestra mayor riqueza en el ámbito valórico, emocional y cultural. (...)

Por lo tanto, el turismo se convierte en un medio eficaz para la investigación, educación, manejo, conservación y promoción de estos recursos, poniendo al alcance de una gran cantidad de personas el rescate de nuestra cultural.

⁵⁶ Fernández, Nelson. Turismo cambiario, otro de los atractivos de Uruguay para los viajeros argentinos. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 30 de marzo de 2013.

⁵⁷ Argentina se abarata más para los uruguayos; venta de pasajes sube 25%. El País. A 18. Montevideo, Uruguay. 28 de abril de 2013.

⁵⁸ Vargas Llosa, Gabriel. Diccionario del amante de América Latina. Paidós. Página 286. Barcelona, España. 2006.

El turismo, debe ser una actividad de desarrollo sustentable que ayude a preservar justamente los valores, tanto naturales como culturales, que constituyen la base del atractivo turístico y a la vez, ofrecer nuevas opciones socioeconómicas a las poblaciones locales”.⁵⁹

Asimismo, “Cuando pasa el tiempo y nuestro viaje va quedándose atrás, bajo un alud de nuevos días y nuevos caminos, conservamos para siempre una serie de escenas vívidas y palpitantes que, de algún modo, nos revelaron quiénes somos y se quedaron navegando para siempre en el borrascoso río de la memoria. Son lo mejor de cada cruzada y cada itinerario.

Allí está nuevamente aquel atardecer espléndido, una bandada de pájaros que dibujaba crípticas figuras geométricas en el aire, la visita al estudio de un artista discreto que construye una obra destinada a perdurar, el sabor de algún elixir dionisiaco, la delicia de un plato cocinado con leña en alguna población recóndita, una melancólica llovizna, la música de un instrumento halagador o la loca multitud en algún carnaval”.⁶⁰

En definitiva, cada comunidad debe reflexionar e intervenir activamente en la definición de su presente y cómo desea desarrollarse. Un buen ejemplo en tal sentido es lo establecido por los convencionales que redactaron la Carta Orgánica de El Bolsón, Provincia de Río Negro, Argentina:

“Artículo 189º: El Municipio reconoce al turismo como un recurso genuino, de vital importancia para el desarrollo socio económico de nuestra comunidad. Fomenta su desarrollo a través de políticas y estrategias que garanticen el uso y la protección del patrimonio turístico, en un marco de sustentabilidad ambiental, creando las condiciones necesarias de satisfacción del visitante como, así mismo, del acceso a todos los sectores de de la población al turismo, tiempo libre y la recreación.

Artículo 190º: El turismo conducido constituye un recurso genuino que cumple una función social, priorizando la intervención de los prestadores locales en su administración y explotación”.⁶¹

Y lo equivalente en la Constitución Municipal de Catriel:

Artículo 108- DEFENSA DEL TURISTA Y VISITANTE

Por ley municipal, se reglamentará la defensa del turista y visitante en tránsito, a efectos de evitar cualquier tipo de abuso del que pueda ser víctima.

Todos los prestadores de servicio y el comercio en general no pueden imponer tarifas elevadas que signifiquen desigualdad para el viajante”.⁶²

⁵⁹ del campo Tello, Paula. **Guía de turismo patrimonial de Aconcagua**. Centro Almendral. Página 13. San Felipe, Chile. Agosto de 2002.

⁶⁰ Beltrán, Iván. **Diez hermosos secretos de Colombia**. Panorama. Página 129. Panamá, Panamá. Octubre de 2012.

⁶¹ Aprobada el 15 de agosto de 2006.

⁶² Aprobada el 11 de diciembre de 1990.

También es interesante lo que acordaron quienes suscribieron la Constitución de la Provincia del Chubut:

“Artículo 86. El Estado promueve el turismo en todo el territorio como actividad de desarrollo económico-social. La correspondiente política considera al turismo como un medio de acceso al patrimonio cultural y natural y de desarrollo de las relaciones pacíficas entre los pueblos. Asegura una explotación racional de la actividad que conserva la integridad del mencionado patrimonio. Favorece la iniciativa e inversión pública y privada y tiende especialmente a preservar la calidad del medio ambiente.

Fomenta el turismo social procurando que esté al alcance de todos los habitantes de la Provincia”.⁶³

Por otro lado, se observan a simple vista que, por lo menos promediando la segunda década del tercer milenio, los graves problemas ambientales aunque son numerosas las iniciativas privadas y públicas en tal sentido. Los impactos negativos son notables y, en muchos casos, de costosísimas posibilidades de remediación aunque sea parcialmente.

“El crecimiento del turismo en lugares emblemáticos guarda una relación directa con la mayor generación de residuos. Es sabido, un turista produce hasta dos veces más basura que un residente. Los réditos económicos que brinda una mayor afluencia de público sin el correspondiente correlato en un proceso de planificación, adecuación de infraestructura y educación a la comunidad deja a la vista sus efectos, especialmente en el verano, y desvaloriza el sitio.

Paradójicamente al mismo tiempo que los lugares turísticos sufren la contaminación del entorno, los turistas demandan espacios limpios: más del 70 por ciento de los visitantes considera que la contaminación, especialmente debida a la basura, es el aspecto ambiental más importante por resolver.

En el norte argentino, en Tilcara, sitio de gran belleza natural y cultural, la basura aún no está sujeta a ningún proceso de disposición: ni se separan ni se valorizan sus componentes. Es posible ver residuos agrupados junto a los caminos o en las orillas de los ríos. El agua se encarga de alejarlos del lugar de su generación y distribuirlos en sus cursos. En Salta, algo más de 200 personas se reunieron para limpiar las costas del dique Cabra Corral, donde se extrajeron más de 25 toneladas de basura. Los turistas que visitan el área abandonan lo que consumen o incluso arrojan desechos en el lago o depositan la basura en sus orillas.

En Mendoza, en la deslumbrante zona del Cañón del Atuel es posible ver la zona contaminada con residuos no degradables esparcidos. Es fácil reconocer botellas plásticas, envases de vidrio, envoltura de alimentos, pañales y desechos orgánicos causantes de mal olor. En Mar del Plata, camiones recolectores retiran diariamente los residuos en las playas, pese a que es conocido que la basura en entornos marinos constituye una grave amenaza para nuestras costas y el océano.

También lamentablemente los costados de rutas y caminos se han convertido en vertederos de basura, muchas veces en bolsas que el paso del tiempo o los animales rompen y

⁶³ Vigente desde 15 de octubre de 1994.

esparcen por doquier.

Es cierto que algunas acciones positivas son esperanzadoras: en la provincia de Neuquén, en la zona de los lagos, un grupo de voluntarios de organizaciones no gubernamentales decidieron agruparse para brindar información y capacitar a los visitantes en el cuidado del ambiente. La iniciativa contempla la entrega de guías informativas, con sugerencias para cuidar el entorno y prevenir incendios, y bolsas ecológicas para que los visitantes puedan guardar sus residuos y entregarlos a la salida de los lugares turísticos para su correcta disposición. El proyecto promueve así la participación de la comunidad y busca comprometer a los jóvenes en la implementación de actitudes en favor de la naturaleza. En Chubut, con la finalidad de dar solución a la vieja problemática de residuos, con la ayuda de fondos internacionales, se logró construir un relleno sanitario y plantas de separación donde se gestionan los residuos de cinco municipios de importancia para el turismo: Trelew, Madryn, Rawson, Gaiman y Dolavon. En Esquel ya se cuenta con un relleno sanitario donde se tratan los residuos de la ciudad de Esquel, Trevelin y los generados en el propio Parque Nacional Los Alerces; incluso se cuenta con un relleno sanitario para atender las necesidades de cinco municipios cercanos a la ruta 40: Gobernador Costa, Tecka, José de San Martín, Río Pico y la comuna Atilio Viglione. Se trata de mejoras que comienzan a contrarrestar aquello de que en la Patagonia los residuos terminan donde termina el viento.

Son muchos los factores que colaboran con la generación de basura, y su reducción requiere disminuir la cantidad de residuos con destino a su disposición final y promover métodos adecuados para su valorización. Los residuos son tales en la medida en que no sepamos aprovecharlos para otro destino que no sea su disposición. Claro que es necesario que el Estado ponga en marcha sistemas que aseguren una gestión integrada de los desechos, de modo que su generación no impacte en el ambiente y en la calidad de vida de las comunidades. En la temporada de turismo en muchos sitios atractivos se produce un colapso de residuos, pero es pertinente reconocer que en mucho se debe a la ausencia de educación de no pocos visitantes que arrojan los desechos más sorprendentes en las playas, en las costas de los ríos o lagos sin ningún miramiento. En algunos casos, cabe reconocer, la ausencia de contenedores ayuda a que este fenómeno sea aún peor.

Por eso una adecuada gestión no solamente responde a un problema de infraestructura, sino a la necesidad de adecuadas campañas de concientización: la colocación de contenedores de residuos apropiados con carteles indicativos es una acción de poco costo que colabora rápidamente con el ordenamiento de un tema tan sensible, en los que se resalte, por ejemplo, que lanzar colillas de cigarrillos encendidas o dejar botellas de vidrio al sol (cuyo reflejo puede provocar fuego) pueden ser medidas mínimas para evitar daños mayores. Las empresas turísticas tienen la posibilidad de colaborar de modo eficiente con la prevención y, por lo tanto, poseen una cuota de responsabilidad en la materia”.⁶⁴

En las actividades relacionadas con los viajes, en muchos casos, se crea lo que se denomina *relación de fidelidad*, por la cual quien es atendido satisfactoriamente tiende a *volver*, convirtiéndose en cliente aunque sea esporádicamente. Esta situación tan particular es inestimable ya que se afianza con el tiempo siempre y cuando las condiciones pactadas se respeten siempre.

Desde luego que también existen turistas que se comportan como si fueran *invasores* todo poderosos que, por un espacio de tiempo, se *apoderan* de todo, generando malestar en los habitantes locales y en algunos viajeros con otras conductas, como lo señaló

⁶⁴ Turismo y generación de basura. Editorial. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 23 de marzo de 2015.

humorísticamente Roberto Pettinato: “Descubrí lo difícil que es elegir un lugar tranquilo para ir de vacaciones. Es tremendo. En todos lados es *Época de turistas* y no está permitido dispararles”.⁶⁵ En tal sentido: “La foto sonriente junto al paisaje parece que ya no alcanza, y la competencia por impresionar en las redes sociales está creando un nuevo fenómeno: **un boom de turistas que violan normas e incluso ocasionan daños en monumentos históricos con el fin de retratarse**, y claro, subir la imagen a la Web. La moda se expande en todos los destinos turísticos del mundo y pone en alerta a las autoridades, que evalúan medidas severas para sancionar a los ‘graciosos’.

Ya en 2014, la moda de **posar desnudos en Machu Picchu** causó cierto revuelo.

El mes pasado, uno de los videos más vistos en Youtube fue el de **un turista haciéndole burla a un guardia del castillo de Windsor**, cerca de Londres. Cuando el joven llega a tocar al soldado, éste le apuntó con su rifle y gritó: ‘¡Aléjese del guardia de la reina!’. Según relata un artículo publicado por The New York Times, en marzo, dos mujeres de California fueron arrestadas en Roma bajo cargos de vandalismo tras **grabar sus iniciales en una pared del Coliseo y tomar una foto**. En mayo, dos turistas en Cremona, Italia, que se habían subido a una escultura de mármol de Hércules del siglo XVIII para retratarse, causaron la rotura de **una corona de la obra de arte, que se hizo añicos**. Y funcionarios malasio recientemente encarcelaron a cuatro turistas de Canadá, Países Bajos y Gran Bretaña durante tres días bajo cargos de indecencia pública luego de que tomaron fotografías de sí mismos, **desnudos, en el Monte Kinabalu, en Borneo**.

Así, los viajeros protagonizan **una tendencia que los expertos describen como una epidemia de narcisismo e imprudencia**. ‘Antes estaba perfecto tomar una foto de la Torre Eiffel o el Monte Everest, pero eso ya no es suficiente’, dijo a New York Times Jesse Fox, profesora asistente de comunicaciones en la Universidad Estatal de Ohio, en Columbus. ‘Ahora los turistas tienen que colocarse en la imagen. Se trata de ‘yo’, no del lugar que visito’ afirmó, y detalló que ese narcisismo ‘resulta en estas conductas extremas y tontas’.⁶⁶

En el último cuarto del siglo XX, por lo menos con particular fuerza, se fueron creando alternativas turísticas con relación a la vida de las comunidades aborígenes o que se desarrollan en sus *territorios*. Las experiencias fueron muy diversas y en bastantes oportunidades sin el debido respeto a esas poblaciones. Por suerte algunas prácticas fueron mejorando incluyendo la clara actitud de las personas afectadas. Valga este ejemplo como un caso de un proceso que debe respetar cabalmente los derechos humanos de un determinado grupo.

El co manejo del Parque Nacional Lanín entre los residentes y el Organismo Estatal es un buen ejemplo para ser observado con atención y evaluar su desenvolvimiento. (Recordamos una excursión en 1970 por el Lago Lacar que incluía una *parada para sacar fotos a mapuches*, sin ni siquiera consultarlos. Ante algunas negativas varios pasajeros se indignaban al respecto).

Otro ejemplo que merece la atención es el centro de deportes invernales en la zona de Villa Pehuenia, Provincia del Neuquén, Argentina, que es desarrollado y administrado por la comunidad Puel ya que son los que ancestralmente han vivido en esos territorios.

La Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en 1989, estableció el Convenio 169 sobre *Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes*, aceptado mayoritariamente por los directamente involucrados, que espera su más amplia

⁶⁵ Pettinato, Roberto. ¡Plop! Clarín. Suplemento Espectáculos. Página 16. Buenos Aires, Argentina. 23 de enero de 2009.

⁶⁶ **Turistas conflictivos, una tendencia que se expande por el mundo**. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 18 de julio de 2015.

difusión y aplicación. En tal sentido quienes están relacionados con el turismo deben conocer cabalmente este texto y, desde luego, tenerlo en cuenta cada vez que sea pertinente.⁶⁷

ARTÍCULO	TEXTO	COMENTARIO
2	<p>1. Los gobiernos deberán asumir la responsabilidad de desarrollar, con la participación de los pueblos interesados, una acción coordinada y sistemática con miras a proteger los derechos de esos pueblos y a garantizar el respeto de su integridad.</p> <p>2. Esta acción deberá incluir medidas:</p> <p>a) que aseguren a los miembros de dichos pueblos gozar, en pie de igualdad, de los derechos y oportunidades que la legislación nacional otorga a los demás miembros de la población;</p> <p>b) que promuevan la plena efectividad de los derechos sociales, económicos y culturales de esos pueblos, respetando su identidad social y cultural, sus costumbres y tradiciones, y sus instituciones;</p> <p>c) que ayuden a los miembros de los pueblos interesados a eliminar las diferencias socioeconómicas que puedan existir entre los miembros indígenas y los demás miembros de la comunidad nacional, de una manera compatible con sus aspiraciones y formas de vida.</p>	<p>Al planificar y desarrollar actividades turísticas en territorios aborígenes es necesario tener particularmente el respeto a los derechos de sus poblaciones, respetando las tradiciones y las decisiones que resulten de las deliberaciones comunitarias.</p> <p>La generación de recursos económicos producto de las actividades turísticas deben ser coherentes con los valores sustentados por los pueblos aborígenes, evitando distorsionar, por caso, su escala de desarrollo personal y comunitario.</p>
Artículo 4	<p>1. Deberán adoptarse las medidas especiales que se precisen para salvaguardar las personas, las instituciones, los bienes, el trabajo, las culturas y el medio ambiente de los pueblos interesados.</p> <p>2. Tales medidas especiales no deberán ser contrarias a los deseos expresados libremente por los pueblos interesados.</p> <p>3. El goce sin discriminación de los derechos generales de ciudadanía no deberá sufrir menoscabo alguno como consecuencia de tales medidas</p>	<p>El turismo debe ser llevado a delante incluyendo las decisiones locales sin interferir negativamente en el ambiente, en consonancia con las costumbres de los pueblos originarios. Esto debe estar basado en políticas activas que garanticen la eficiencia en los resultados.</p>

⁶⁷ Organización Internacional del Trabajo, Asamblea General. **Convenio 169**. Septuagésima sexta reunión Ginebra, Suiza. 7 de junio de 1989.

	especiales.	
Artículo 5	<p>Al aplicar las disposiciones del presente Convenio:</p> <p>a) deberán reconocerse y protegerse los valores y prácticas sociales, culturales, religiosos y espirituales propios de dichos pueblos y deberá tomarse debidamente en consideración la índole de los problemas que se les plantean tanto colectiva como individualmente;</p> <p>b) deberá respetarse la integridad de los valores, prácticos e instituciones de esos pueblos;</p> <p>c) deberán adoptarse, con la participación y cooperación de los pueblos interesados, medidas encaminadas a allanar las dificultades que experimenten dichos pueblos al afrontar nuevas condiciones de vida y de trabajo.</p>	<p>Las actividades turísticas pueden distorsionar las costumbres de las poblaciones, sobre todo cuando las mismas son tomadas sin tener en cuenta la dignidad y los derechos de los habitantes como, por ejemplo, no pedir permiso para sacar fotos, introducirse sin autorización en sectores privados ya sean viviendas, lugares de trabajo o de culto, etcétera. A veces, pareciera que algunos turistas confunden a los sujetos como objetos privados.</p>
Artículo 6	<p>1. Al aplicar las disposiciones del presente Convenio, los gobiernos deberán:</p> <p>a) consultar a los pueblos interesados, mediante procedimientos apropiados y en particular a través de sus instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectarles directamente;</p>	<p>Al regular actividades turísticas siempre es necesario consultar a las comunidades involucradas, escuchando sus opiniones y propuestas, respetando los valores culturales que les son propios.</p>
Artículo 7	<p>1. Los pueblos interesados deberán tener el derecho de decidir sus propias prioridades en lo que atañe el proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, y de controlar, en la medida de lo posible, su propio desarrollo económico, social y cultural. Además, dichos pueblos deberán participar en la formulación, aplicación y evaluación de los planes y programas de desarrollo nacional y regional susceptibles de afectarles directamente.</p>	<p>A nuestro entender este Artículo es clave para quienes planifiquen y desarrollen actividades turísticas en territorios habitados por pueblos originarios lo tengan particularmente en cuenta. Nótese que se incluyen a las <i>creencias</i> y al <i>bienestar espiritual</i> lo que significa que es necesario poner un fuerte énfasis en el respeto mutuo, priorizando los derechos ancestrales y a</p>

	<p>2. El mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo y del nivel de salud y educación de los pueblos interesados, con su participación y cooperación, deberá ser prioritario en los planes de desarrollo económico global de las regiones donde habitan. Los proyectos especiales de desarrollo para estas regiones deberán también elaborarse de modo que promuevan dicho mejoramiento.</p> <p>3. Los gobiernos deberán velar por que, siempre que haya lugar, se efectúen estudios, en cooperación con los pueblos interesados, a fin de evaluar la incidencia social, espiritual y cultural y sobre el medio ambiente que las actividades de desarrollo previstas pueden tener sobre esos pueblos. Los resultados de estos estudios deberán ser considerados como criterios fundamentales para la ejecución de las actividades mencionadas.</p> <p>4. Los gobiernos deberán tomar medidas, en cooperación con los pueblos interesados, para proteger y preservar el medio ambiente de los territorios que habitan.</p>	<p>que los pueblos originarios deben participar activamente al respecto. Esto no es un asunto que se resuelve con <i>voluntarismo</i> ni, desde luego, con medidas arbitrarias.</p>
Artículo 13	<p>1. Al aplicar las disposiciones de esta parte del Convenio, los gobiernos deberán respetar la importancia especial que para las culturas y valores espirituales de los pueblos interesados reviste su relación con las tierras o territorios, o con ambos, según los casos, que ocupan o utilizan de alguna otra manera, y en particular los aspectos colectivos de esa relación.</p> <p>2. La utilización del término «tierras» en los artículos 15 y 16 deberá incluir el concepto de territorios, lo que cubre la totalidad del hábitat de las regiones que los pueblos interesados ocupan o utilizan de alguna otra manera.</p>	<p>La relación con la tierra sustentada en riquísimos valores culturales es una premisa fundamental a respetar más allá de las costumbres que podemos sustentar. El estrecho vínculo entre el turismo y uso de los territorios aborígenes debe significar importantes replanteos y trabajos en conjunto para encontrar, cuando sea posible, alternativas que contemplen estas cuestiones ancestrales.</p>
Artículo 14	<p>1. Deberá reconocerse a los pueblos interesados el derecho de propiedad y de posesión sobre las tierras que tradicionalmente ocupan. Además, en</p>	<p>Aquí se puntualiza una característica peculiar de algunos pueblos originarios, que se ha de</p>

	<p>los casos apropiados, deberán tomarse medidas para salvaguardar el derecho de los pueblos interesados a utilizar tierras que no estén exclusivamente ocupadas por ellos, pero a las que hayan tenido tradicionalmente acceso para sus actividades tradicionales y de subsistencia. A este respecto, deberá prestarse particular atención a la situación de los pueblos nómadas y de los agricultores itinerantes.</p>	<p>tener en cuenta al planificar y desarrollar actividades turísticas, valorando las culturas que les son propias., incluyendo el concepto de propiedad sobre la tierra.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ver también el inciso 17 del Artículo 75° de la Constitución Nacional, el Artículo 53 de la Constitución de la Provincia del Neuquén y el Artículo 42° de la Constitución de la Provincia de Río Negro.

Sin duda otro aspecto principal es el referido al turismo interesado por conocer edificios construidos en siglos pasados, de gran valor desde todo punto de vista, inclusive para apreciar con mayor detalle hechos históricos de relevancia y aspectos de la vida cotidiana, a veces difíciles de comprender cabalmente dado las diferencias con nuestra época. Por caso, el visitar el Palacio de Versalles, con toda la opulencia de los espacios y constatar personalmente la falta de servicios sanitarios y sistemas de calefacciones generalizadas, los campos de concentración en Alemania, las áreas de confinamiento rusos, etcétera el viajero experimenta personalmente lo que muchas lecturas al respecto poco pueden equiparar.

En un muy interesante trabajo José Antonio Juncá Ubierna puntualizó al respecto: “Accesibilidad Universal y Patrimonio Cultural son dos cuestiones distintas, de difícil comparación, surgidas en periodos diferentes pero que tienen en común al hombre, a la persona, su creatividad y su afán por descubrir, por asombrarse.

Analizar de forma conjunta Accesibilidad y patrimonio es un ejercicio no exento de riesgo, en especial si nuestra pretensión es tratar de ir más allá de lugares comunes, de postulados rotundos pero a la vez huecos; por lo tanto, llevar a cabo este análisis del binomio Accesibilidad y Patrimonio requiere asomarnos a ambos conceptos, a ambas realidades, a su esencia y raíces, a su evolución, a sus múltiples manifestaciones y enfoques. (...)

La Accesibilidad Universal es aquella característica o propiedad del proyecto y de la creación de entornos en virtud de la cual se logra que cualquier persona, tenga las capacidades que tenga, pueda acceder y utilizar los mismos en condiciones de confort, seguridad y autonomía personal; es el contrapunto de las barreras.

La Accesibilidad Universal significa una concepción del diseño que no excluye, que normaliza, que facilita, simplifica y hace más comprensible el entorno, que no estigmatiza sino que proporciona soluciones dignas, bien integradas en el medio y acordes con las necesidades de las personas.

La Accesibilidad se basa en una serie de principios y conceptos clave; se plasma en un conjunto de normas jurídicas que establecen el marco regulador de obligado cumplimiento a tener en cuenta al redactar planes y proyectos, así como al ejecutar obras y otras actuaciones en el entorno. Además de ese marco regulador existen normas técnicas que orientan, dan pautas y especificaciones en base a la experiencia y a las buenas prácticas. (...)

El Patrimonio es todo aquel conjunto de Bienes de Interés Cultural, objeto de catalogación, de interés histórico, artístico, ambiental y monumental. Abarca una amplia y

diversa tipología que incluye yacimientos arqueológicos y paleontológicos, cascos históricos, parques, jardines y edificios de diferente carácter, desde aquellos de tipo religiosos, palacios, castillos y fortalezas, sin olvidar la arqueología industrial.

El Patrimonio Cultural se manifiesta en muchos lugares y de muy variadas formas, desde una fuente hasta un acueducto, desde una ermita hasta un túnel; el Patrimonio arranca de la Prehistoria y dura lo que dura la historia de la Humanidad, es el fiel reflejo de las diferentes civilizaciones y culturas, es el testimonio que perdura de quienes nos precedieron y ya se fueron, es testigo vivo de la Historia, vence el paso del tiempo. Pero el Patrimonio se degrada, a veces se olvida, se desmorona o destruye, y el Patrimonio es muy valioso, es un legado irremplazable. (...)

Accesibilidad y patrimonio es el binomio al que nos aproximamos, de forma cauta y respetuosa, basada en la observación y en la búsqueda de la armonía, evitando quebrantos –en suma- procurando ese difícil equilibrio.

El campo de la Accesibilidad si realmente pretende trabajar con rigor en el territorio del Patrimonio, y hacerlo con precisión, medida, eficacia e imaginación precisa disponer de un conocimiento lo más completo posible de la temática del Patrimonio, en sus muy diversas facetas, tanto en la Historia que se plasma en esos bienes como en las diferentes tipologías de éstos, características estructurales, materiales, funcionalidad, recorridos, entorno, uso y composición estética y arquitectónica. (...)

Pero esta voluntad de empatía no sólo es exigible desde las posiciones del patrimonio sino que, en correspondencia necesaria, los técnicos en accesibilidad han de comprender que no es posible trabajar igual en un edificio de una nueva planta que en otro que fuera un palacio o convento, si bien su uso actual sea de pública concurrencia. Aquí, han de procurarse plantear unos criterios de accesibilidad compatibles y que respeten ese carácter singular”.⁶⁸

En el mismo sentido es importante señalar la *Guía de turismo accesible* que editó el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Otra cuestión de extrema importancia es analizar la eficiencia del Estado en resguardar adecuadamente las grandes reservas naturales, inclusive para el disfrute de todo interesado presente y de las futuras generaciones. Es notorio que a veces, cuando algunas políticas públicas muy publicitadas se contrastan con graves e irrecuperables situaciones generadas por impericia o por haber privilegiado algunos aspectos descuidando otros de gran impacto, queda evidencia que, por lo menos, es necesario revisar estructuralmente todas las cuestiones inclusive lo relacionado con la organización institucional.

“Los incendios no le dan respiro a la Patagonia. Este verano más de 40 mil hectáreas fueron arrasadas por las llamas. Mientras crecen las sospechas sobre el origen de los focos, también está cuestionada la ineficacia de los planes de emergencia contra el fuego. Un informe de la Auditoría General de la Nación, al que tuvo acceso Clarín, revela que casi todos los Parques Nacionales de la Patagonia –justamente los castigados por las llamas– carecen de planes de manejo ante situaciones de emergencia y de estructura necesaria para enfrentar incendios, inundaciones y catástrofes mayores. Además, señala que poseen poco personal y bajos presupuestos. El cuadro es delicado porque se trata de áreas de frágil equilibrio, acorraladas entre el cambio climático y un creciente flujo turístico. El período estudiado fue el 2010-2013 y la región auditada incluye a los Parques Nacionales

⁶⁸ Huncá Ubierna, José Antonio. **Accesibilidad y Patrimonio Cultural. Una búsqueda de un equilibrio compatible.** Boletín del Real Patronato sobre discapacidad. Número 64. Páginas 4, 5 y 6. Madrid, España. Agosto de 2008.

Lanín, Nahuel Huapi, Lago Puelo y Los Alerces: dos millones de hectáreas donde abundan bosques nativos, lagos, ríos y un ambiente cordillerano paradisíaco en el que conviven huemules con pumas.

La AGN encontró problemas en todas las etapas de gestión de los Parques de la Patagonia. Además, quedó en evidencia la falta de capacitación del personal. Los parques no cuentan con un Plan de Uso Público ni estudios para proteger los objetivos de la conservación, atractivo turístico y calidad de la visita. Y, en caso de incendio, los parques no cuentan con un plan que abarque la actuación de los brigadistas y las tareas de combate en general. 'Esta falencia también se da en otro tipo de emergencias', explicó a Clarín Alejandro Nieva, Auditor General de la Nación.

Los autores detectaron falencias de ejecución de cualquier plan de manejo y una inocultable pobreza estructural. 'Los planes de manejo de las Áreas Protegidas (AP) están desactualizados', dice el informe. 'Las AP no cuentan con planes de uso público y se verifica aumento fuerte del turismo', sigue. En el caso de Los Alerces, el más castigado por el fuego, la auditoría subraya que 'no existe un Plan Integral de Incendios, Comunicación y Emergencias aprobado'. Sí, en cambio, reconoce la existencia de un protocolo improvisado por quienes trabajan y viven en la zona. En 2012 este parque contaba con una plantilla de 118 personas pero sólo 21 de ellas eran guardaparques y 25 brigadistas. Su presupuesto anual era \$13 millones, para administrar 259.570 hectáreas.

La auditoría también concluyó que 'a pesar del turismo creciente, los parques no cuentan con un Plan de Uso Turístico aprobado'. Y que aunque 'se realizan actividades de monitoreo de flora y fauna, no desarrollan proyectos de manejo de especies exóticas. Tampoco se registran proyectos de desarrollo sustentable para asentamientos humanos'. En Lago Puelo se detectó 'inexistencia del Plan de Manejo del parque y un aumento de contaminación hídrica, acústica y visual'. Además, falta de control de caza y pesca y de la conservación del huemul, un animal en extinción. En todos los parques se descubrieron estructuras edilicias precarias y falta de mantenimiento. El estudio habla de bajas partidas de dinero. Al momento en que se terminó de hacerse, fines de 2014, de los 4 parques analizados sólo Lanín había completado la actualización de su Plan de Gestión".⁶⁹

Aportes de la literatura

Son muchos los libros de viajeros que fueron dejando su impronta a través de sus relatos, algunos con agregados fantasiosos como Herodoto de Halicarnaso (484 a.C.-425 a.C.) *Los nueve libros de historia* y Marco Polo (1254-1384) *Los viajes de Marco Polo*. Con rigor científico: Alexander Von Humboldt (1769-1859) *Viaje a las regiones equinocciales del Nuevo Continente* y con la perspectiva de quien *explora*: Lucio Victorio Mansilla (1831-1913) *Una excursión a los indios ranqueles*.

Con respecto a las crónicas de viajes, entre otros, fueron precursores Fray Bartolomé de las Casas, Bernardo Díaz del Castillo, Samuel Johnson (1709- 1784) con James Boswell (1740-1795), en 1773 realizan un extenso viaje por las *tierras altas* y las islas Hébridas, relatando cada uno sus experiencias e impresiones en dos volúmenes significativos: *A Journey to the Western Islands of Scotland* (1775) y *The Journal of a Tour to the Hebrides* (1786); también debemos recordar a Bruce Chatwin (1940-1989) autor de numerosas obras siendo la póstuma Chatwin *¿Qué hago yo aquí?* (1990).

⁶⁹ Un informe señala que no hay planes de lucha contra el fuego en el Sur. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 29 de marzo de 2015.

Las novelas que relatan viajes son ingentes, algunas con un significativo impacto que, a veces las han trascendido. Un caso muy particular es del francés Jules Gabriel Verne (1828-1905) que su anteúltima obra publicada en vida: *El faro del Fin del Mundo* (1905), sumó un *particular* atractivo turístico a Ushuaia ya que parte, sin duda, de los visitantes se sienten atraídos por llegar hasta la *finis terrea* o el *culis mundis*.

“Para concluir, Vázquez añadió:

-Ya ves, hace cuarenta años que estoy recorriendo todos los mares del antiguo y del nuevo continente, de grumete, de marinero, de patrón... Pues bien, la edad del retiro ha llegado y yo no podría desear otra cosa que ser farero: ¡y de qué faro! ¡El faro del Fin del Mundo!”. ⁷⁰

Un muy interesante ejemplo, propio de la época en que comenzaban a generalizarse las excursiones turísticas internacionales, es el prolífero escritor francés Elías Bertrand Berthet, fallecido en 1815, que publicó su *novela breve* calificada por él mismo como “novelita”, donde describe un viaje por los Alpes, a fines del siglo XIX, en el que los personajes de varias nacionalidades viven una serie de peripecias atraídos por el magnífico paisaje estival suizo: “En una madrugada del mes de Julio salí del pueblo de Chamounix con el objeto de llegar hasta Martignay, bonita población situada al otro lado de las montañas.

Conmigo emprendieron el camino una porción de *turistas* y aficionados: suizos, alemanes, saboyanos, franceses, ingleses, y dos señoras, madre e hija, compatriotas mías.

Todos los viajeros iban montados en esos robustos mulos de los Alpes, cuyo pie es tan seguro como sorprendente su instinto; yo era el único que iba a pie.

Sin embargo, el ir a pie tiene sus ventajas en aquellos países tan quebrados, pues el pedestre adelanta más camino que el jinete, y tiene además plena libertad para ir y venir adonde y del modo que le plazca”. ⁷¹

El académico y muy prolífero novelista francés René François Nicolás Marie Bazin (1853-1932), publicó también una serie de obras con relatos e impresiones de sus múltiples viajes por varios países: *À l'aventure: croquis italiens* (1891), *Sicile: croquis italiens* (1893), *Les Italiens d'Aujourd'hui* (1894), *Terre d'Espagne* (1895), *En province* (1896) y *Paysages et pays d'Anjou* (1926). También es su numerosas obras de ficción incluye extensas descripciones de paisajes, de las costumbres de las poblaciones y de detalles urbanos y rurales que invitan a conocerlas turísticamente y a valorarlas en su justa medida; muchas veces esos bucólicos relatos viajeros desarrollan dramas como el de las consecuencias personales de un grupo de religiosas que fueron obligadas, de hecho, por el Estado a volver a su estado *laico* al cerrarse todas las escuelas confesionales, al aplicarse la *Ley de Asociaciones* vigente a partir del 7 de julio de 1904.

“Vieron lo que ven los que viajan en trenes de placer, y lo vieron del mismo modo: sin descanso, no pudiendo relacionar las cosas con la historia o con el arte, y dedicando a todo idéntico tiempo e idénticas palabras: ‘Hermoso, no lo hay mejor en Lyon’, (...).

Todos estaban cansados, polvorientos y de buen humor. Después de haber comido, tarde, fuera de la ciudad, en el ‘merendero de la Cigarra’, situado al Noroeste, en las primeras pendientes que costean el valle del Ródano. (...)

Al llegar a lo alto de la colina de Montauri, vieron, a la entrada de una villa, al guarda y a la guardesa, quienes conocían a los Prayou y le invitaron a tomar un refresco. Luego, como estaban ausentes los dueños, los Prayou y los lioneses fueron conducidos hasta el final de

⁷⁰ Verne, Jules Gabriel. *El faro del Fin del Mundo*. Ediciones Libertador. Página 14. Buenos Aires, Argentina. 2003.

⁷¹ Berthet, Elías Bertrand. *Franceses e ingleses*. Alejandro Martínez, Editor. Página 119. Barcelona, España. 1899.

la finca 'para ver la ciudad'. Pascuala y Julio se sentaron sobre la baja muralla que sostenía la vasta azotea plantada de la villa, y que se hundía, a unos ocho pies más abajo, en el suelo de un olivar en declive. Más allá, el terreno se alzaba aún, y era aquella prominente colina de Montauri, coronada de pinos; por encima y en la abertura de la colina, veíase toda la ciudad de Nimes, y las campiñas que la rodean.

La ciudad, que parecí inmensa y llana, era de un ros atenuado, casi malva; en una mitad del horizonte la rodeaban cerros, cual telas formando varios pliegues, y del mismo color que las antiguas monedas que a veces se encuentran en las entrañas de aquel suelo. El rosa de la ciudad y el verde de las colinas eran de matices tan finos y tan fundidos, bajo la última llamarada del sol, que Pascuala, que no tenía costumbre de contemplar largo rato los horizontes lejanos, comprendió la dulzura de aquellos, y pensó que no tenían invierno, región que se desarrollaba hacia el Sur, hasta aquellas poco elevadas pendientes, espejos del sol, tierras inclinadas para reflejar la luz del Ródano, y más allá de las cuales brillan los estanques y el mar de Aigues-Mortes".⁷²

El célebre escritor español, *el más leído en su época*, Vicente Blasco Ibáñez (1867-1929), centra una de sus principales y extensas novelas (1903) en la Catedral de Toledo, recurriendo a detallar el notorio interés y poco informado, por parte de numerosos visitantes llegados desde los más diversos países, describiendo una lucrativa actividad de algunos lugareños que en el siglo XXI sigue existiendo aún con la extendida *profesionalización* al respecto: "(*Perrero de la Catedral*)⁷³ Cobra sus seis realitos diarios, y como anda suelto por la iglesia, puede enseñar las curiosidades a los forasteros. Con las propinas que le caen está mejor que yo. Los extranjeros que visitan la catedral, gentes descomulgadas que nos miran como monos raros y encuentran todo lo nuestro curioso y digno de risa, se fijan en él. Las inglesas le preguntan si ha sido *toreador*, y él ¡para que necesita más!... Al ver que le dan por el gusto, suelta el saco de mentiras –porque a embustero nadie le hecha la pata encima- y cuenta las grandes corridas que lleva dadas en Toledo y fuera de él, los toros que ha muerto... y esos bobalicones de Inglaterra toman nota en sus *álbumes* y hasta alguna rubia patuda dibuja de un trazo la cabeza de este trapalón. A él lo que le interesa es que le crean las mentiras y al final le larguen la peseta: le importa poco que esos herejes se vayan a su tierra propalando que en la catedral de Toledo, en la Iglesia Primada de las Españas, los empleados son toreros y ayudan a las ceremonias del culto entre corrida y corrida. (...)

Gabriel, en sus paseos por la catedral, admiraba la verja del altar mayor, maravillosa obra de Villalpando, con sus follajes de oro viejo y sus barrotes negruzcos con manchas de estaño. Estas manchas hacían afirmar a los mendigos y guías del templo que la verja era de plata, sólo que los señores canónigos la habían pintado de negro para evitar que la robasen los soldados de Napoleón. (...)

-¡Día flojo, Gabriel! Estamos en invierno y ahora viaja poca gente. La gran temporada es en primavera, cuando, según dicen, entran los ingleses por Gibraltar. Van a la feria de Sevilla y vienen después a echar una visita a nuestra catedral. Además, la gente de Madrid sale con el buen tiempo, y aunque a regañadientes, afloja la mosca por ver los gigantones y la Campana Gorda. Da gusto entonces despachar papeletas. Ha habido un día, Gabriel, que he recogido ochentas duros. Me acuerdo; fue en el último Corpus. Mariquita tuvo que recoserme los bolsillos de la sotana. Fue una bendición del Señor.

⁷² Bazín, René François Nicolás Marie. *La aislada*. La Nación. Páginas 82, 83, 84, 85 y 86. Buenos Aires, Argentina. 1910.

⁷³ Cargo importante y de gran responsabilidad, cuyas funciones principales consistían en preparar todo lo necesario para el funcionamiento de los distintos servicios religiosos, velando por el patrimonio puesto a disposición encada oportunidad.

Y miraba tristemente los talonarios, como lamentando que pasasen los días del invierno sin cortar más que alguna que otra hoja. Esta tarea de expender papeletas de entrada para ver las riquezas y curiosidades de la catedral, llenaba su pensamiento. Era la salvación de la iglesia, el procedimiento moderno para llevarla adelante, y él se sentía orgullosos de desempeñar esta función, que le convertía en el órgano más importante de la vida del templo.

-¿Ves estas papeletas verdes? –dijo a Gabriel-. Pues son las más caras: dos pesetas cuesta cada una. Con ellas puede verse lo más importante: el Tesoro, la capilla de la Virgen, el Ocho con sus reliquias, únicas en el mundo. Las de las otras catedrales son porquería si se las comparan con las nuestras: mentiras, inventadas muchas de ellas por la envidia que inspira nuestra Iglesia Primada. ¿Ves estas otras que son rojas? Pues sólo cuestan seis reales, y con ellas pueden visitarse las sacristías, el guardarropa, las capillas de don Alvarado de Luna y del cardenal Albornoz y la Sala Capitular con sus dos filas de retratos de arzobispos, que son una maravilla. ¿Quién no se rasca el bolsillo por ver tales portentos?

Después añadió, designando el último talonario, con cierto desprecio:

-Estas blancas, sólo valen dos reales. Son para ver los gigantones y las campanas. Se venden muchas entre la gente menuda que viene a la catedral en días de fiesta. ¿Querrás creer que aún hay judíos que protestan y dicen que esto es un robo? El otro día, tres soldados de la Academia, que vinieron con unos *parditos* a ver los gigantones, armaron un escándalo porque no les dejaban entrar por un perro gordo. ¡Cómo si pidiésemos limosna!... Se van muchos echando pestes contra la iglesia, lo mismo que si fueran herejes, y en la escalera pintan con carbón cosas abominables o escriben palabras obscenas. ¡Qué tiempos! (...)

Esto de las papeletas lo inventé yo... Es decir, realmente no fui yo el inventor, pero a mí se debe su establecimiento en esta casa. Tú has corrido mucho y habrás visto en esos países de *extranjis* que todo puede visitarse... pero pagando. El señor cardenal anterior a este, que en su santa gloria esté (y se llevó la mano al bonete), también había corrido muchas tierras; un *moderno*, que a vivir más tiempo hubiese acabado por poner luz eléctrica en las naves de la catedral. Yo le oí en cierta ocasión hablar de lo que se hacía en los museos y demás edificios notables allá en Roma y en otras ciudades: la entrada libre a todas horas, pero pagando. Una gran comodidad para el público, que no necesita recomendaciones para ver las cosas”.⁷⁴

También es dable recordar al novelista inglés Capitán Franck H. Shaw que desde los inicios del siglo XX hizo viajar por el ártico a numerosas generaciones, incluyendo algunas descripciones absolutamente fantásticas como un supuesto viaje en submarino bajo el casquete polar con *algo* del relato bíblico de Jonás y otras más realistas como: “había ya cerrado la interminable noche ártica y el sol se había escondido para largo tiempo. A pesar de la ausencia de luz, la Naturaleza no carecía de grandes bellezas. Las estrellas brillaban con un resplandor increíble para el que no las ha visto desde aquellas latitudes; parecían joyas deslumbradoras desparramadas por la bóveda de los cielos, y daba la suficiente claridad para distinguir los objetos a una regular distancia, aún en las noches sin luna; mas, cuando el astro de la noche dejaba ver su disco de plata, entonces para nada se necesitaba la luz del sol”.⁷⁵

En el otro extremo geográfico y del siglo, el célebre artista plástico y escritor canadiense James Houston (1921-2005) con su inolvidable novela *Amanecer blanco* (1971)

⁷⁴ Blasco Ibáñez, Vicente. *La Catedral*. F. Sempere y Compañía, Editores. Páginas 28, 29, 61, 62, 102, 103 y 104. Valencia, España. 1904.

⁷⁵ Shaw, Franck, H. *Los conquistadores del Polo*. La Nación. Página 97. Buenos Aires, Argentina. 1910.

generó la atención sobre la vida y costumbres de los esquimales en la *Tierra de Baffi*, Ártico, resultando también un *atractivo turístico* por el cual miles de viajeros, año a año, *descubren* la región de *las sombras largas*: “Cuando me desperté, lo primero que oí fue el ruido del viento sur que susurraba y se quejaba mientras azotaba con su calor pestilente el frente de la casa de nieve. (...)”

Todos los ruidos anunciaban que el invierno se había dulcificado hasta convertirse en primavera. Yo no necesitaba salir para saber cómo estaba el tiempo o qué aspecto tenía el suelo cuando la pálida aurora blanca empezaba a trepar por el este”.⁷⁶

Un caso muy particular y de enorme calidad literaria son las memorias de guerra escritas por Thomas Edgard Lawrence (1888-1935), más conocido por su apodo *de Arabia*, que en su bellísima obra publicada en 1926, describe incansablemente los paisajes de Arabia donde los fértiles oasis, los *uadi*, los cerros agrestes y la ingentes extensiones del desierto son descritos con admiración, respeto y detalle que nos invitan a conocer esas comarcas, como si estuviéramos leyendo una muy completa *Guía de Turismo*, inclusive señalando las nefastas huellas de los europeos dañando el ambiente: “De madrugada volvimos a montar para recorrer la breve etapa hasta Diraa, el lugar en que se encontraban las lagunas de que Sharraf nos había hablado. Los primeros kilómetros seguían ofreciendo la grata arena del *uadi* Ais. Luego, cruzamos una fácil superficie de lava. Después vino un valle poco profundo, con más pilares, hongos y pináculos de piedra arenisca que todos habíamos visto el día anterior. Era una región extravagante, como un juego de bolos que oscilaran entre los tres y los veinte metros. Los senderos arenosos que se abrían entre ellos no permitían más que el paso de uno en fondo, de modo que nuestra larga columna se veía obligada a avanzar ciegamente, pues no más de una docena de nosotros podía tener una visión general del paisaje. Esta zona áspera y pedregosa tenía una anchura de unos seiscientos metros y se extendía como un rojo matorral a derecha y a izquierda de nuestro camino.

Más allá encontramos un sendero, abierto a través de negros rebordes de piedra ruinosos, que nos condujo hasta la meseta sembrada de menudos cascotes negroazules de basalto. Al poco rato penetramos en el *uadi* Diraa y descendimos por su cauce durante una hora o más, a veces sobre suelta piedra gris, a veces a lo largo de un fondo arenoso entre bajos bordes de roca. Un campo desierto con algunas latas vacías de sardinas mostró que por allí habían pasado Newcombe y Hornby”.⁷⁷

Por otro lado, el romántico francés Henry René Albert Guy de Maupassant (1850-1893) en su poco interesante novela, desde la perspectiva del siglo XXI aunque por siempre recordado por su *Bola de sebo* (1880) y sus numerosos cuentos de *terror*, *Nuestro corazón* (1890), describe con detalle e invita a conocer a Bretaña recorrida por sus personajes centrales de vacaciones, que bien podría ser incluida en las guías de turismo de la región de belleza sin par y de atractivos únicos: “Un gran *break* vino a recogerlos. (...)”

Llegaron por fin al dique, corrían hacia el monte que se elevaba al final del aquel recto camino trazado por medio de las arenas.

El río de Pontorson bañaba el talud de la izquierda; a la derecha, los prados cubiertos de finísima hierba, eran reemplazados por las dunas todavía resudosas, impregnadas de mar.

Y el alto monumento se destacaban aumentado sobre el cielo azul en el que se perfilaban con gran limpidez todos sus detalles, la cabeza de la abadía adornada de torrecillas y campanarios, erizada de górgolas de rostros contraídos por horribles muecas,

⁷⁶ Houston, James. **Amanecer blanco**. EMECÉ. Tercera impresión. Página 15. Buenos Aires, Argentina. Enero de 1972.

⁷⁷ Lawrence, Thomas Edgard. **Los siete pilares de la sabiduría**. Editorial Óptima. Página 196. Barcelona, España. Junio de 2000.

cabelleros de monstruos conque la sobresaltada fe de nuestros padres ha cubierto nuestros santuarios góticos. (...)

Tomaron el camino de las fortificaciones.

La *villa*, un montón de casas de la Edad Media, escalonadas unas encima de otras sobre el enorme bloque de granito que lleva en su vértice la abadía, está separada de las arenas por una alta y almeada muralla.

Esta muralla sube, rodeando la ciudad vieja, con codos, ángulos, plataformas, paseos de ronda, que son otros tantos motivos de admiración para la mirada que descubre a cada vuelta una nueva extensión del inmenso horizonte.

Iban en silencio, algo sofocados por semejante excursión después de un copioso almuerzo, y siempre sorprendidos al ver tan admirable edificio.

Por encima de ellos se destacaba en el cielo una mezcla prodigiosa de flechas, de flores de granito, de arcos arrojados de una a otra torre, un inverosímil, enorme y ligero encaje de arquitectura, bordado sobre el azul del firmamento, del cual parecía surgir, o mejor aún, lanzarse por los aires la armada amenazadora y fantástica de los górgolas con caras de animales.

Entre el mar y la abadía, sobre el flanco Norte del Monte, una cuesta salvaje y casi cortada a pico, llamaba la Selva, por estar cubierta de viejos árboles, comenzaba en la terminación de las casas, presentado una verde y sombría mancha sobre el amarillo ilimitado de las arenas.⁷⁸

El célebre autor italiano Claudio Magris (1939) reunió parte de sus crónicas de viajes en numerosos libros pero, particularmente en *El infinito viajar* (2006).

El prolífero y magistral escritor inglés Aldous Leonard Huxley (1894-1963) pasó gran parte de su existencia *viviendo el mundo* visitando en detalle varios continentes y estableciéndose en muchas ciudades de diferentes países dejando, por lo menos, tres obras en tal sentido: *A lo largo del camino: notas y ensayos de un turista* (1925), *Más allá del Golfo de México* (1934) y *Jesting Pilate: un intelectual de vacaciones* (1926). Su primer viaje lo realizó por Europa en un Citroën, conducido por su esposa Marie.

Otro ejemplo notable es la *novela policial inglesa* de Robert Harling *La columnata interminable* que a través de sus páginas nos mantiene *intrigados* mientras un grupo de eruditos en la arquitectura de Palladio, recorren Véneto en entusiasta excursión, permitiendo al lector neófito adentrarse en las bellezas turísticas de la Región: “Nos apeamos del ómnibus para sentirnos como enanos frente a dos columnas colosales rematadas por enormes leones de piedra que lucían sendas birretas de cardenal. En el lugar de la incongruencia divertida que este tocado debía haber comunicado a los leones, los investía de una autoridad sobrecogedora. Más allá de los pilares había un largo trecho para llegar a la Villa Duodo.

La villa, medio derruida, forma dos costados de una plazoleta, y en una de las esquinas se levanta la capilla familiar. Cerca, estatuas carcomidas se alzan como centinelas desamparados, pero con algo de santos. La casa, del ancho de una habitación, se yergue como suspendida con sorprendente audacia sobre el dilatado valle que se aleja vertiginosamente hasta perderse en el horizonte neblinoso”.⁷⁹

En el mismo sentido, la novela policial del prolífero británico René Babrazon Raymond (*James Hadley Chase*) (1906-1985) *Si usted cree esto ...* donde su protagonista principal es

⁷⁸ Maupassant, Guy de. **Nuestro Corazón**. HispanoSud América. Páginas 84, 87, 88 y 89. 1898.

⁷⁹ Harling, Robert. **La columnata interminable**. EMECÉ. Página 36. Buenos Aires, Argentina. 23 de octubre de 1959.

un agente de viajes que se ocupa de resolver numerosas solicitudes de excursiones llamativas y siempre con el mayor lujo posible de su único cliente enigmático, violento y corrupto que, además es el esposo de su amante mientras le es infiel a su esposa: “Si lo mataba a Vidal se terminaban todos mis problemas. Val sería libre y Rhoda ya no podría chantajearme. Aún si Rhoda se negaba a darme el divorcio, Val y yo podríamos trabajar juntos. Podíamos desaparecer en el Canadá o Inglaterra. Con nuestra experiencia y conocimiento, era seguro que conseguiríamos buenos empleos en alguna agencia de viajes y más tarde (¿por qué no?), ahorrando dinero, quizá pudiéramos abrir nuestra propia agencia”.⁸⁰

También podemos citar al afamado escritor inglés Ben Healey que mediante el desarrollo inteligente de una trama de intriga *Las mujeres se dedican al crimen* nos describe detalladamente a Venecia deteniéndose en los principales *puntos de interés* de todo *viajero experimentado*: “Miss Pentecost recorría las estrechas calles del barrio de los artesanos, deteniéndose a ver cómo trabajaba un marmolista, después un ebanista rodeado de fuertes olores de viruta y resina, y luego en una tienda de antigüedades . Había un espejo veneciano en el umbral y lo miró sin saber quién era la persona reflejada en él; como si ese farsante gordo que había quedado en el jardín tuviera el don de hacerla aparecer como nunca se había visto en su vida. Impaciente, se alejó a lo largo de un canal, atravesó un pasaje cubierto de paredes ruinosas y salió a un espacio abierto donde había un café de marquesinas chillonas, árboles metidos en macetas y mesas puestas a la sombra”.⁸¹

En la entretenida *novela histórica* de Alejandro Dumas (1802-1870) *La lobas de Machecoul* (1859) ambientada en 1832, el célebre escritor nos hace recorrer Nantes y sus alrededores rurales con un detalle extraordinario, propio de un acabado conocedor de la región: “Al ver la pompa y majestad con que el rey del día asomaba al oriente entre nubes púrpura, arrojando mares de llamas, haciendo irradiar con sus piedras preciosas las húmedas hojas de la selva que se agitaban a impulsos de la brisa, y levantando con pausa flotante y vaporoso velo que cubría el valle, que, semejante a una púdica virgen, mostraba uno a uno todos los hechizos y gracias”.⁸²

Asimismo citamos a uno de los más célebres poetas estadounidenses, Walt (Walter) Whitman (1919-1981) que su extenso poema *Salud au Monde!* (1856/18881) nos lleva por un lírico viaje por todas las extremidades de nuestro planeta:

“Dentro de mí se amplían las latitudes; la longitud se extiende: (...)

Veo inmensos y temibles icebergs árticos y antárticos

Veo los océanos superiores y los interiores, el Atlántico y el Pacífico, el mar de Méjico, el mar de Brasil y el mar de Perú, (...)

¡Vosotros, japonés o japonesa! ¡vosotros, que vivís en Madagascar, Ceilán, Sumatra, Borneo! (...)

¡Tú, extraviado vagabundo de la Amazonia! ¡tú, patagón! ¡tú, habitante de Viti! (...)

he recorrido por todos los lechos por donde cada río y cada estrecho han corrido;

me he plantado en las bases de las penínsulas y sobre las altas y enclavadas rocas para gritar desde allí:

Salut au monde! (...)

Levanto la mano perpendicular: Hago la señal,

Que ha de permanecer a la vista para siempre después de mí,

Visible desde todas las guaridas y hogares de los hombres”.

⁸⁰ Chase, James Hadley. **Si usted cree esto....** EMECÉ. Página 163. Buenos Aires, Argentina. Noviembre de 1978.

⁸¹ Healey, Ben. **Las mujeres se dedican al crimen.** EMECÉ. Página 64. Buenos Aires, Argentina. Agosto de 1971.

⁸² Dumas, Alejandro. **Las lobas de Machecoul.** La Nación. Tomo II: Página 48. Buenos Aires, Argentina. Sin fecha de edición. Aproximadamente 1900.

Y en *Pensar el tiempo*

“El huésped que debía venir, que tanto esperara, está ahora alojado; es de esos seres encantadores y felices; de éstos con los que basta contemplarles y acompañarles para sentirse bien”.

Y también en su postrera *Cantos de despedida*:

“El deseo inconfesado por la vida y la tierra nunca se ha visto realizado. Ahora tú, viajero, iza las velas y hazte a la mar para buscarlo y hallarlo. (...)

Ahora parte, viajero (mucho, mucho te reserva aún la vida).
Suficientes veces te has aventurado por esos mares,
Viajando con cautela, estudiando mapas,
Volviendo a puerto puntualmente y a la seguridad del amarre;
Ahora, sin embargo, atiende a tu amado deseo secreto,
Abraza a tus amigos, deja todo en orden,
y no vuelvas ya más al puerto ni a los amarres.
Embárcate para realizar tu interminable crucero, viejo marino”.⁸³

El prolífero periodista y novelista, siete veces legislador e incansable viajero, el valenciano Vicente Blasco Ibañez (1867-1928) dedicó parte de su obra a relatar, como agudo observador, sus numerosas travesías y estadías en muy diversas regiones: *En el país del arte* (tres meses en Italia, 1896), *Oriente, la Argentina y sus grandezas* (1910), *La vuelta al mundo de un novelista* (1924 y 1925, tres tomos).

Otros ejemplos son *Turista accidental* de la estadounidense Ann Tyler por la cual obtuvo el Premio Pulitzer en 1989, *Las ciudades imaginarias* (o invisibles según la traducción) (1972) del italiano nacido en Cuba Ítalo Calvino (1923-1985) y el muy interesante *Viajes. De la Amazonia a las Malvinas* de la inexcusable ensayista y periodista argentina Beatriz Sarlo que lo publicó en 2014.

La novela policial *Besa y mata* de la muy prolifera dupla de primos escritores estadounidense Frederic Dannay (1905-1982) y Manfred Bennington Lee (1905-1971) (*Ellery Queen*) relata, en su primera parte, una exclusiva excursión terrestre por México de unas ocho personas que no se conocían antes, de ocupaciones disímiles, viviendo en ciudades muy diferentes, donde uno de esos turistas muere trágicamente y en la segunda parte la acción relata una tenaz persecución a unos asesinos y secuestradores por los mismos puntos de interés ya recorridos y cada una de las distantes viviendas de los clientes afectados por el misterio. Así accedemos a una *guía de los circuitos tradicionales aztecas* y a un frenético *tour* urbano rural norteamericano.⁸⁴ Por supuesto con un final inesperado y, quizá, la propia incorporación de saber un poco más y previamente *con quienes conviviremos varios días...* más allá que lo antedicho es muy infrecuente.

Ojala que pronto *turismo para todos* sea un indicador de que la equidad se ha generalizado en toda la humanidad habiéndose erradicado también la pobreza, la violencia armada, la corrupción, el autoritarismo y tantas otras iniquidades. Y siempre recordemos lo apuntado por el francés Louis-Ferdinand Céline (1894-1961), autor de la novela autobiográfica *Viaje al fin de la noche* (1932): “Viajar es muy fácil: basta con cerrar los ojos”.

⁸³ Whitman, Walt. *Hojas de hierba*. Aguilar. Páginas 223, 232, 233 y 539. España. 2004.

⁸⁴ Queen, Ellery. *Besa y mata*. EMECÉ. Buenos Aires, Argentina. Enero de 1971.

Aportes del arte

Son innumerables los puntos de interés turístico con improntas artísticas como, por caso, las muy variadas y valiosas puertas pintadas, forjadas, talladas, etcétera, las fuentes ornamentales y estatuas, frentes de edificios o sus interiores. Desde luego que es necesario difundirlas adecuadamente inclusive elaborando circuitos valorándolas aún más y facilitando su conocimiento.

También hay ciudades que regularmente se organizan conciertos en plazas y aún hay bandas que ejecutan sus tradicionales funciones populares.

Otro *atractivo* para muchos viajeros es conocer personalmente las instalaciones originales y a veces *recreadas* como los paisajes incluidos en películas y descritas en novelas como la serie El señor de los anillos, los estudios en Hollywood, etcétera.

Asimismo los *peregrinos* entusiastas de las vidas y obras de músicos, pintores, escultores o escritores que se trasladan a considerables distancias para **estar** un rato donde Pablo Neruda creó parte de su *poética*, Mozart compuso su *Réquiem*, Miguel Ángel o Van Got inmortalizó lo que observaban desde sus respectivas ventanas hogareñas...

En este mismo orden de ideas, la Conferencia General de Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la ciencia y la Cultura (UNESCO), creada en 1945, en 2003 adoptó la Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Mundial, que entró en vigencia en 2006; la misma tienen cuatro objetivos principales:

- Salvaguardar el patrimonio cultural inmaterial.
- Garantizar el respeto del patrimonio cultural inmaterial de las comunidades, grupos e individuos interesados.
- Sensibilizar a la importancia del patrimonio cultural inmaterial en el plano local, nacional e internacional y de su conocimiento recíproco.
- Establecer una cooperación y proporcionar asistencia a nivel internacional.

Y define el *patrimonio cultural inmaterial* como “los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas –junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes– que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural. Este patrimonio cultural inmaterial, que se transmite de generación en generación, es recreado constantemente por las comunidades y grupos en función de su entorno, su interacción con la naturaleza y su historia, infundiéndoles un sentimiento de identidad y continuidad y contribuyendo así a promover el respeto de la diversidad cultural y la creatividad humana. A los efectos de la presente Convención, se tendrá en cuenta únicamente el patrimonio cultural inmaterial que sea compatible con los instrumentos internacionales de derechos humanos existentes y con los imperativos de respeto mutuo entre comunidades, grupos e individuos y de desarrollo sostenible.

2. El ‘patrimonio cultural inmaterial’, según se define en el párrafo 1 supra, se manifiesta en particular en los ámbitos siguientes:

- a) tradiciones y expresiones orales, incluido el idioma como vehículo del patrimonio cultural inmaterial;
- b) artes del espectáculo;
- c) usos sociales, rituales y actos festivos;
- d) conocimientos y usos relacionados con la naturaleza y el universo;
- e) técnicas artesanales tradicionales.

Los ámbitos abarcados por la Convención figuran las expresiones y tradiciones orales, las artes del espectáculo, los rituales y eventos festivos, los conocimientos y prácticas relativos a la naturaleza y el universo, y las técnicas artesanales tradicionales”.⁸⁵

También es importante tener en cuenta otras *convenciones* de la UNESCO con relación a lo tratado en este ensayo:

- ✓ Convención sobre la Protección y Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales (2005);
- ✓ Convención sobre la Protección del Patrimonio Cultural Subacuático (2001);
- ✓ Convención para la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural (1972);
- ✓ Convención sobre las Medidas que deben Adoptarse para Prohibir e Impedir la Importación, la Exportación y la Transferencia de Propiedad Ilícitas de Bienes Culturales (1970);
- ✓ Convención para la Protección de los Bienes Culturales en caso de Conflicto Armado (1954).

Equiparación de oportunidades

“Mirando bien las cosas, la accesibilidad la necesitamos muchos y podemos necesitarla todos. La **sociedad accesible** no es un ideal altruista, es una conveniencia práctica. La accesibilidad es un elemento de calidad de vida de interés universal”.⁸⁶

Secretaría Ejecutiva, Real Patronato de Prevención y de Atención
a Personas con Minusvalías de España. (1987)

Las Naciones Unidas en 1982, definieron claramente el concepto *equiparación de oportunidades*: “significa el proceso mediante el cual el sistema general de la sociedad –tal como el medio físico y cultural, la vivienda y el transporte, los servicios sociales y sanitarios, las oportunidades de educación y trabajo, la vida cultural y social, incluidas las instalaciones deportivas y de recreo- se hace accesible para todos”.⁸⁷

La cuestión es clave, la comunidad en su conjunto, es decir cada uno y todos, respetando la singularidad de la condición humana, sin ningún tipo de discriminación y, además, desterrando la más aberrante conducta como lo es la *sobreprotección*, crea y mantiene una sociedad plena con la participación activa de todos sus integrantes.

Observemos por caso lo establecido en la Ley de Turismo de Ecuador: “CAPÍTULO X PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Art. 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe toda discriminación a los extranjeros o a **cualquier otro grupo humano** en las

⁸⁵ UNESCO. **Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Mundial**. Artículo 2, inciso 1.

⁸⁶ Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía, Secretaría Ejecutiva y SIIS, Equipo Técnico. **Accesibilidad para personas con minusvalía**. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Página 15. Madrid, España. 1987.

⁸⁷ Naciones Unidas, Asamblea General. **Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad**. Apartado 12. Nueva York, Estados Unidos de Norte América. 3 de diciembre de 1982.

actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

Art. 45.- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos: a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;

b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;

c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;

d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;

e. En caso de **discriminación** a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y,

f. Los demás determinados en otras leyes”.⁸⁸ (Las negritas son nuestras).

También, por caso: “Las empresas de transporte colectivo terrestre, deberán dar publicidad suficiente, en forma legible y entendible, a las frecuencias de las unidades accesibles para personas con discapacidad y un servicio de consulta telefónica respecto de esta información.

La información acerca de este servicio deberá exhibirse en las unidades, terminales y principales paradas de los recorridos de las empresas de transporte colectivo terrestre.

Todas las oficinas de información turística, dependientes del Ministerio de Turismo y Deporte o **de las Intendencias Municipales**, deberán poseer la información sobre las frecuencias y un número telefónico de referencia”.⁸⁹ (Las negritas son nuestras).

También es interesante tener en cuenta el *Plan de Accesibilidad de Atlántida* que expresa: “**1. DEFINICIÓN**

El Plan de Accesibilidad para Atlántida es un **programa de actuación genérica, cuya meta es dotar de accesibilidad el entorno existente - con criterios de inclusión y alcance universalista** - a fin de que *todas* las personas lo puedan utilizar en forma segura, libre, equitativa y del modo más autónomo y confortable posible.

2. OBJETIVO GENERAL

El propósito es que todas las personas puedan llegar, ingresar, egresar y usar cabalmente el entorno, atendiendo sus necesidades y viabilizando la participación social y el acceso a los bienes y servicios a la mayor gama de usuarios, contribuyendo a su inclusión e interacción en la sociedad”.⁹⁰

Asimismo el *Plan Nacional de Turismo Sostenible 2009-2020* del antedicho país que puntualiza como *debilidades*: “Insuficientes ofertas de actividades como producto turístico en los destinos.

⁸⁸ Ecuador. **Ley de Turismo. N° 2002-97**. Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 733 de 27 de diciembre de 2002.

⁸⁹ Uruguay. **Ley N° 18.651**. Artículo 85°. 9 de febrero de 2010.

⁹⁰ Álvarez, Eduardo y Amarillo, Teresita con colaboradores. **Plan de Accesibilidad de Atlántida, área central y puntos de interés**. Montevideo, Uruguay. 22 de noviembre de 2008.

Debilidad organizacional e infraestructuras insuficientes para el posicionamiento del Uruguay en turismo de eventos y convenciones.

Escasas propuestas de recreación para los diferentes segmentos de edad y de capacidades diferentes.

Insuficientes propuestas culturales articuladas que posicionen al destino país.

Limitada oferta comercial”.⁹¹

En este mismo sentido se expresa un muy trabajo español de 2006: “Podemos considerar que cualquier déficit de información genera percepciones negativas y los responsables del transporte público deberían prever los efectos de la atribución de causas (es más fácil aceptar, por ejemplo, que una estación no es accesible a personas con movilidad reducida que la ausencia de información fiable sobre los accesos que sí podrán utilizar sin problemas. (...)

Una de las premisas para la credibilidad del transporte público es que el diseño del sistema sea apropiado para su propósito y que los servicios ofrezcan valor para los usuarios. Éste debería ofrecer a los clientes balances positivos frente a otras alternativas (especialmente vehículo privado). Para mejorar el diseño, planificadores y gestores han de adoptar el punto de vista del cliente y definir las actuaciones necesarias en materia de accesibilidad y de confort del mismo (incluyendo funcionalidad de las instalaciones, confort ambiental, ergometría,...). (...)

Actuaciones recomendadas (...)

Fomentar la participación de los agentes relevantes (operadores, titulares, representantes de los usuarios, responsable de consumo, medios de comunicación,...) en la elaboración de estrategia homogénea de atención a manifestaciones de insatisfacción y de atención al cliente del transporte público”.⁹²

Los ámbitos laborales son, por lo menos en nuestra cultura, instancias de generación de ingresos económicos para el propio sostenimiento, el subvenir a los miembros de una familia, cotización en algún sistema de seguridad social, impulsan a la economía cada vez que se consume un bien o servicio, aportan con la creatividad y el empeño propio al fin último de la tarea desempeñada, como también al sostenimiento del Estado a través del pago de impuestos y, además, un espacio privilegiado para el desarrollo personal, la interacción y el afianzamiento de lazos afectivos. El valor que le otorgamos al trabajo, la dedicación al mismo y al éxito que podemos alcanzar son cuestiones que gravitan de sobremanera, en la mayoría de los casos, en el desenvolvimiento individual y en la inserción comunitaria.

Entrado el Siglo XXI, por lo menos en nuestra Región, la mayoría de las personas con discapacidad, debidamente cualificadas laboralmente, tienen serias dificultades para acceder a puestos de generación de ingresos económicos, por los prejuicios en general y por las extendidas e incomprensibles barreras arquitectónicas en los ámbitos de trabajo. Tampoco está extendido el concepto de **ciudadanía plena**, es decir, a veces el menoscabo a la condición humana se refleja en que las personas con discapacidad lejos están de peticionar judicialmente para lograr el disfrute pleno de los derechos.

En este sentido es importante tener presente lo señalado por Gordon W. Allport, en 1954, con respecto a los prejuicios:



⁹¹ López, Álvaro Coordinador. **Plan Nacional de Turismo Sostenible 2009-2020**. Página 18. Montevideo, Uruguay. Junio de 2009.

⁹² Fundación CETMO. **Buenas prácticas y recomendaciones para la mejora de la satisfacción del cliente de transporte público de viajeros por carretera**. Páginas 9, 11 y 18. España. Noviembre de 2006.

“Una actitud hostil o prevenida hacia una persona que pertenece a un grupo, simplemente porque pertenece a ese grupo, suponiéndose por lo tanto que posee las cualidades atribuidas al grupo.

Gran parte del prejuicio es solo cuestión de una ciega conformidad con las costumbres dominantes.

El prejuicio es un complejo estado subjetivo en el cual los *sentimientos* de la diferencia tienen la parte principal, aun cuando las diferencias sean imaginarias.

Los grupos que parecen (o suenan) diferentes, *serán tenidos por* diferentes, a menudo por más diferentes de lo que realmente son. (...) A los grupos considerados diferentes se los pensará como diferentes también en su apariencia (o se hará que parezcan diferentes)”.⁹³

Una acción coherente, concertada y persistente focalizada en eliminar las barreras arquitectónicas y urbanísticas, demostrará la calidad de nuestra sociedad y será una respuesta inteligente y altamente rentable, que contribuirá decididamente al desarrollo sustentable. La interacción personal es la mejor vía para la eliminación de los prejuicios; la falta de la misma, muchas veces, los refuerzan. Los ámbitos laborales son, además, magníficos espacios comunitarios donde podemos encontrar oportunidades para desterrar estereotipos establecidos y consolidados a través de las políticas de segregación.

El concepto *ciudad para todos* focaliza la atención en la inclusión social de quienes viven y tal sólo transitan por la misma. Los centros urbanos *humanizados* son posibles cuando el individuo es la referencia de la escala. En tal sentido recordemos la descripción que el novelista húngaro Arthur Koestler (1905-1983) hace de Tel Aviv de 1940: “Era una ciudad fanática, conmovedora, enloquecedora, que tomaba al viajero por las solapas en cuanto entraba a ella, lo empujaba y arrastraba como un remolino y lo dejaba en pocos días flojo y débil, sin saber si debía amarla u odiarla, reír o burlarse”.⁹⁴

Una primera aproximación

“Jugué con la ambición de llegar a ser un *pochtécatl*, mercader viajero, y viajar hacia las tierras de los mayas, en donde algún maravilloso curandero o físico restauraría mi vista, mientras me hacía rico mediante un trueque continuo a lo largo del camino. Oh, cómo urdía planes para convertir una bagatela de mercadería en una fortuna; planes ingeniosos que

⁹³ Allport, Gordon W. **La naturaleza del prejuicio**. EUDEBA. Tercera edición. Páginas 22, 27, 145 y 151. Buenos Aires, Argentina. Noviembre de 1968.

⁹⁴ Koestler, Arthur. **Ladrones en la noche**. EMECÉ. Página 279. Buenos Aires, Argentina. 1960.

estaba seguro de que a ningún otro mercader se le había ocurrido. El único obstáculo para asegurar mi éxito, como me lo hizo notar Tzitzí con mucho tacto cuando le conté algunas de mis ideas, era que carecía hasta de la más insignificante cantidad como capital para poder empezar”.⁹⁵

Gary Jennings (1980)

Es curioso como se confunde, aún en nuestros días, la integridad de una persona con las carencias o disminuciones sensoriales, motoras o intelectuales de la misma. El individuo, como un ser único e irreplicable es, velada o manifiestamente, *menguado* a partir de la consideración de un sujeto con derechos *menores* o, directamente, partícipes únicamente de un *desarrollo por separado*. **La más dañina de las conductas prejuiciosas es el menoscabo manifestado en la sobreprotección que *asfixia* el desarrollo de la personalidad, sobre todo cuando ésta es aceptada socialmente como es frecuente constatarlo.**

Nótese que esto último no siempre es expreso, más bien es un erróneo concepto subyacente que distorsiona la realidad y agrede a la dignidad humana. **Los prejuicios son la más abominable sinrazón y es menester procurar desterrarlos como cuestión prioritaria para lograr una comunidad capaz de promover el desarrollo sustentable.** Al respecto es dable recordar que “Todos los seres humanos nacen (...) iguales en dignidad y derechos (...)”.⁹⁶

Discriminación	Desarrollo de baja calidad
Integración	Desarrollo sustentable

Es notable también como subsisten contradicciones flagrantes que no provocan la lógica reacción, tanto la de los directamente afectados como de la comunidad en su conjunto. Tan sólo dos ejemplos:

1. La *Ley de Protección Integral del Discapacitado* de la Argentina, luego de casi siete años de espera de los análisis oficiales, fue aprobada. Pero después de tres décadas no fue reglamentada en su totalidad; y rara vez es cumplida y muy pocas veces se presentan *recursos legales*. Además, notemos que tiende la *protección* en vez, por caso, a la *promoción* sustentándose en una concepción más próxima a señalar la necesidad de *ayuda externa* que al ejercicio pleno de los derechos por parte de cada individuo.

2. El gobierno de la Provincia de Tierra del Fuego durante dos años no cumplió la Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y ante una denuncia formal de la Fundación Inclusión Patagónica el Fiscal de Estado se expidió afirmando que no

⁹⁵ Jennig, Gary. *Azteca*. Planeta. Páginas 107 y 108. Buenos Aires, Argentina. Enero de 1999.

⁹⁶ Naciones Unidas, Asamblea General. *Declaración Universal de Derechos Humanos*. 10 de diciembre de 1948. París, Francia.

existió delito ni razón alguna para promover acciones. Pasaron ocho años más y la ley sigue sin cumplirse pero no registramos reclamos judiciales.

Discursos, proclamas, reuniones, enunciación de propósitos...

Recordemos que la Organización de Estados Americanos (OEA) estableció que: “El término ‘discriminación contra las personas con discapacidad’ significa toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales”.⁹⁷

Está bien, *concedamos* provisionalmente que *todo de golpe* es difícil que se ejecute, pero, ¿y las cosas elementales? Además, ¿por caso, desde mediados del Siglo XX hasta entrado el Siglo XXI, existió un accionar concertado y persistente de modificación positiva?

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas son aquellas *dificultades* creadas por el hombre que impiden o dificultan notoriamente la vida independiente de otras personas. En este sentido es oportuno traer a colación lo estipulado en la Ley N° 24.314 de la República Argentina: “Entiéndase por accesibilidad 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”.⁹⁸

Notemos la estrecha relación entre los conceptos:

<i>Autonomía</i>	<i>vida independiente</i>
<i>Equiparación de oportunidades</i>	<i>integración social</i>

Y la *contracara*:

Prejuicios	Discriminación
Barreras arquitectónicas y urbanísticas	Segregación

⁹⁷ Organización de Estados Americanos. **Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.** Primera Sesión Plenaria, Washington, EEUU. Artículo I, 2.a). 7 de junio de 1999.

⁹⁸ Argentina. **Ley N° 24.314.** Artículo 1°. Buenos Aires, Argentina. 8 de abril de 1994.

Muy pocos municipios han comenzado a adaptar las aceras para la libre circulación de las personas que se movilizan en sillas de ruedas, aunque su coste es relativamente ínfimo; la adecuación de los espacios públicos como las plazas todavía es el resultado de algún esfuerzo personal y no la concreción de una clara y taxativa política pública al respecto. Por caso, a la ciudad de Ushuaia llegan bastante pasajeros con discapacidad que viajan en los *cruceros* que diariamente arriban al puerto durante el verano, pero los esfuerzos por la eliminación de las barreras arquitectónicas son mínimos.

En el Aeropuerto Metropolitano de la Ciudad de Autónoma Buenos Aires se ha instalado un número considerable de *mangas* y un supletorio elevador para personas en silla de ruedas, pero ese individuo al llegar a la mayoría de los destinos de la Argentina no encuentra la misma facilidad.

El sistema de transporte público debe adecuarse urgentemente para que todas las personas por igual lo puedan emplear.

En muchos de los edificios recientemente remodelados cuya misión es la circulación masiva de población, no se ha tenido en cuenta estos aspectos elementales o su diseño específico adolece de graves errores de resolución. A veces, las *rampas* se parece más a declives para audaces jóvenes que se deslizan en sus *patinetas*. El Hotel Melillanca de Valdivia, Chile, es un claro ejemplo de que la calidad del servicio y de sus instalaciones indicadas por 4 estrellas lejos están de incluir una adecuada rampa de acceso y egreso del edificio.

La belleza o la estética arquitectónica que se olvida del hombre de carne, huesos y sangre, es una fealdad humana.

En la casi totalidad de los conjuntos habitacionales construidos con fondos públicos no están concebidos para que una persona con una discapacidad motora o visual pueda habitar en ellos o acceder a los mismos por razones laborales, sociales, etcétera. También son notorias las barreras para las personas con discapacidad sensorial. A los espacios circundantes, en muchas oportunidades, se los pueden incluir en el *catálogo de innecesarias barreras urbanísticas*.

En el Anexo III incluimos copia de la Ordenanza N° 6088 por la cual se afectó un sector de "Plaza España" de la Ciudad de Viedma, Provincia de Río Negro, como un *espacio público accesible* denominado "Plaza Integradora". Como se podrá observar, esa norma legislativa en vez de establecer los principios de planificación integral donde los individuos con discapacidad logren equiparación condiciones plantea la construcción de un *espacio diferenciado*, además de avanzar sobre las facultades del Ejecutivo en cuanto a la decisión de las adquisiciones.

En este mismo sentido, el respeto por el ambiente debe ser parte sustancial de las políticas integrales en vez, como en el presente, que pareciera que avanzan por carriles separados con suertes desiguales. "La preservación del medio ambiente natural, degradado, hace no solo al mejoramiento de la calidad de vida si no que también es el aliciente para la creación de infraestructura para el turismo y la recreación; y la posibilidad del *usuario* de poder contar con el medio natural como escenario de sus actividades.

Ese medio ambiente que debemos preservar, puede estar degradado y debemos tratar de cualificar la intervención arquitectónica mediante acciones que tiendan a revitalizarlo: ya sea nuevas plantaciones o la creación de barreras verdes, uso intensivo de cursos de agua o creación de espejos de agua con utilidad deportiva informal, ya sea mediante embarcaciones a vela, botes o pesca.

La arquitectura enmarcada por la naturaleza ayudando a preservarla, cuando elementos puntuales de interés. (...)

Las barreras arquitectónicas consisten en todos aquellos obstáculos que limitan, dificultan o impiden la posibilidad de utilización de esos espacios y estructuras por individuos afectados por algún tipo de discapacidad.

La carencia de cultura social siempre lleva a la marginación. Todos somos de alguna manera diferentes, no existe el hombre-tipo, y estas diferencias la sociedad, algunas ha resuelto encontrando fórmulas de inserción, otras las niega y no las desarrolla. (...)

Los modelos tipológicos y los espacios construidos fueron hasta ahora, proyectados y construidos para responder en su conjunto, a las necesidades de ciudadanos considerados esencialmente eficientes. Pero el olvido fue para los ancianos, los niños, las embarazadas, los obesos, y todos aquellos ciudadanos con reducida o nulas habilidades motrices o auditivas o visuales o similares.

A ellos, hasta hace muy poco tiempo, las construcciones les estaban vedadas por imposibilidad de acceso. (...)

En el campo deportivo sucede lo mismo que en la ciudad, la plaza, la escuela, la iglesia: la falta de previsión en la forma de acceso y desplazamiento conforma una manera de exclusión en el uso, una discriminación. (...)

Hoy, todos aquellos que tienen algún tipo de disminución funcional o física, concurren a los eventos deportivos, o son participantes activos de los mismos.

No alcanza con conceder privilegios en algún punto de acceso, o hacer gratuita la entrada. Debemos tender a que la accesibilidad (como espectador o usuario) sea una norma de diseño, considerándolos pares con el resto de la gente”,⁹⁹

Es bien sabido que existe un grupo significativo de turistas que buscan con particular preponderancia asistir a actividades deportivas como usuarios o como espectadores. También concurren a plazas y parques públicos cuando los mismos tienen características de interés o como sitio para el descanso. Otro tanto sucede con las actividades culturales y espectáculos artísticos. Las *ferias de artesanos*, los sectores urbanos caracterizados por el comercio de objetos antiguos, los *puntos de interés histórico*, calles que conforman un subconjunto de, por caso, confiterías y restaurantes, etcétera deben ser objeto de atención prioritaria en cuanto a lograr que también estén preparados en cuanto a su accesibilidad. En este sentido es clave que estén involucrados los respectivos residentes, quienes trabajan en el área y la consulta a los usuarios con discapacidad.

Una medida muy acertada es que al promocionar los encuentros deportivos y las manifestaciones culturales públicas se incluya la indicación de accesibilidad, con el fin de facilitar la difusión de esa información específica y tan útil para los usuarios con alguna restricción en la movilidad o sensorial. La cultura para todos también está incluyendo a las personas con discapacidad, ancianos, obesos, etcétera.

La Argentina cuenta con la Ley de Trastornos Alimenticios N° 26.396 que estipuló en su artículo 17°: "Los proveedores de bienes o servicios con destino al público en general, no podrán negarse, ante el requerimiento de una persona obesa, a proporcionar el bien o servicio solicitado, en las condiciones que al respecto establezca el Poder Ejecutivo.

Tal negativa será considerada acto discriminatorio en los términos de la Ley N° 23.592".¹⁰⁰ En tal sentido Aerolíneas Argentinas estableció, sin costo adicional el "Procedimiento Servicio de Extra SEAT para vuelos dentro de la Argentina".¹⁰¹

⁹⁹ Barbieri, Aldo; Schvrtzman, Viviana; Papis, Otto; Allegue, Hugo M. **Arquitectura Deportiva II**. Librería Técnica. Páginas 35, 189 y 190. Buenos Aires, Argentina. Junio 1992.

¹⁰⁰ Publicada en el B.O. del 3 de septiembre de 2008

¹⁰¹ **Extra SEAT para mayor comodidad**. Magazine Aerolíneas Argentinas. Página 113. Buenos Aires, Argentina. Junio 2009.

Cabe recordar que la Ley N° 23.592 puntualizó: Artículo 1°. Quien arbitrariamente impida, obstruya, restrinja o de algún modo menoscabe el pleno ejercicio sobre bases igualitarias de los derechos y garantías fundamentales reconocidos en la Constitución nacional, será obligado, a pedido del damnificado, a dejar sin efecto el acto discriminatorio o cesar en su realización y a reparar el daño moral y material ocasionados.

A los efectos del presente artículo se considerarán particularmente los actos u omisiones discriminatorios determinados por motivos tales como raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos.

Artículo 2°. Elévase en un tercio el mínimo y en un medio el máximo de la escala penal de todo delito reprimido por el Código Penal o leyes complementarias cuando sea cometido por persecución u odio a una raza, religión o nacionalidad, o con el objeto de destruir en todo o en parte a un grupo nacional, étnico, racial o religioso. En ningún caso se podrá exceder del máximo legal de la especie de pena de que se trate.

Artículo 3°. Serán reprimidos con prisión de 1 mes a 3 años los que participaren en una organización o realizaren propaganda basados en ideas o teorías de superioridad de una raza o de un grupo de personas de determinada religión, origen étnico o color, que tengan por objeto la justificación o promoción de la discriminación racial o religiosa en cualquier forma.

En igual pena incurrirán quienes por cualquier medio alentaren o incitaren a la persecución o el odio contra una persona o grupos de personas a causa de su raza, religión, nacionalidad o ideas políticas.

Artículo 4°. (Agregado por Ley 24.782). Se declara la obligatoriedad de exhibir en el ingreso a los locales bailables, de recreación, salas de espectáculos, bares, restaurantes u otros de acceso público, en forma clara y visible el texto del artículo 16 de la Constitución Nacional, junto con el de la ley.

Artículo 5° (Agregado por Ley 24.782). El texto señalado en el artículo anterior, tendrá una dimensión, como mínimo de treinta centímetros de ancho, por cuarenta de alto y estará dispuesto verticalmente.

En el mismo al pie, deberá incluirse un recuadro destacado con la siguiente leyenda: 'Frente a cualquier acto discriminatorio, usted puede recurrir a la autoridad policial y/o juzgado civil de turno, quienes tienen la obligación de tomar su denuncia'.¹⁰²

10 minutos de parada

“La Organización Mundial del Turismo (OMT) en el año 1998 partió del concepto de ‘recurso’ para posteriormente definir el patrimonio turístico, señalando la importancia de diferenciar entre recurso, oferta y producto; agregando que el recurso no es válido per se, sino por su capacidad de transformación con el fin de satisfacer las necesidades de la demanda. Así, el patrimonio turístico podría definirse como el conjunto de bienes materiales e inmateriales que constituyen la demanda. El desarrollo turístico puede convertirse en agente impulsor de la conservación del patrimonio cultural, contribuyendo al mismo tiempo a concienciar a los residentes de la zona sobre su importancia. De esta forma, la dimensión económica se convierte en un estímulo para la preservación del patrimonio y la herencia artística de cada entorno geográfico. Los valores propiamente culturales no se desnaturalizan ni comprometen

¹⁰² Sancionada el 3 de agosto de 1988; promulgada el 23 de agosto de 1988 y publicada en el B.O. de 5 de septiembre de 1988.

al vincularse con los intereses turísticos y, por el contrario, contribuyen a afirmar la conciencia de su importancia y significación. Pero para ello es necesario que participe la población residente y que tenga una contribución equitativa en los beneficios económicos de esta actividad”.¹⁰³

María Cecilia Alegre

En definitiva, el propósito de este ensayo es reflexionar, desde una perspectiva en particular, sobre la cuestión principal del desarrollo de toda sociedad: **la influencia de los valores culturales en el desenvolvimiento cotidiano de cada uno de sus miembros y de todos en conjunto, a partir de la inclusión social de las personas con discapacidad.**

Los miembros de los grupos *socialmente minoritarios* que sufren menoscabos, de las más diversas índoles, se enfrentan a la dificultad principal de incorporarse comunitariamente, casi siempre por que se los excluye cuando se los obliga a desenvolverse únicamente a través de instancias segregadas que son presentadas arbitrariamente y falazmente como favorables a la integración.

Los valores culturales predominantes en una sociedad dada pueden contribuir en mucho o entorpecer enormemente, según sea el caso, a quienes buscan incluirse integralmente; de ahí la importancia de reflexionar sobre nuestra propia cultura y su relación con las personas con discapacidad. La notoria ausencia de estudios sobre esta materia ya es un claro indicador de lo mucho que aún resta por realizar.

Por caso, en países donde es frecuente el incumplimiento de las normas de tránsito, incluyendo el estacionamiento indiscriminado, asiduamente podemos observar vehículos obstaculizando el paso a través de rampas en las esquinas de las aceras. Es verdad que hubo una importante inversión en cuanto a la construcción de rebajes para salvar los cordones y la tarea continúa, pero los conductores están muy lejos de respetarlas y los inspectores de efectuar las correspondientes *actas de infracción*. ¿Qué valor cultural predomina en esta situación?

Insistimos. La valoración ecuaníme de las personas con discapacidad mejorará en muchos las posibilidades de su desarrollo individual, autonomía, capacitación adecuada, generación de ingresos a través del trabajo, aumento del acceso a los bienes y servicios (compra, turismo, aportes genuinos a la seguridad social, pago de impuestos, etcétera).

Entonces, la formación específica de quienes trabajan con relación al turismo debe generalizarse como, por caso, “Taxistas, canillitas y comerciantes bonaerenses podrán capacitarse voluntariamente como informantes turísticos. (...)

Según Germán Pérez, secretario de turismo de la provincia, los cursos se desarrollarán a través de encuentros cortos, no rentados y a contraturno, dictados por egresados de la Universidad de La Plata especializados en turismo. (...).¹⁰⁴

De la misma manera que se ha generalizado las *audiencias públicas* para que la población tome conocimiento de los proyectos que, de alguna manera pueden modificar el hábitat donde viven, se pueden realizar *acciones participativas* equivalentes para informar y recabar opiniones al respecto de los habitantes sobre el cumplimiento de las normas de accesibilidad en los edificios de uso público. Esa conducta cívica contribuirá en mucho a generalizar las condiciones físicas para el efectivo acceso a la equiparación de oportunidades y, en lo particular, **que la oferta turística mejore notablemente y se**

¹⁰³ Alegre, María Cecilia. **Patrimonio cultural**. Revista Agenda U21. Año 4, número 17. Fundación Ushuaia XXI. Página 2. Ushuaia, Tierra del Fuego, Argentina. S/f.

¹⁰⁴ **Canillitas y taxistas serán guías de turismo**. Perfil. Página 60. Buenos Aires, Argentina. 5 de octubre de 2008.

incremente el flujo de viajeros que en la actualidad puede optar por muy pocos destinos por encontrar serias deficiencias para su correcto acceso y desplazamiento de muchas de las instalaciones.

El ser humano, desde siempre y por muy diversos motivos, se ha trasladado en grandes contingentes como nos relata el Éxodo en la búsqueda de la *tierra prometida*: “Cuando el faraón dejó salir al pueblo, no le condujo Dios por el camino de la tierra de los filisteos (...). Hízole Yavé rodear por el camino del desierto, hacia el mar Rojo”.¹⁰⁵ Y en las primeras páginas de los evangelios encontramos el relato con respecto a la orden de que toda la población debía llegar a su pueblo de origen para *censarse*, registrándose la primera *demanda insatisfecha* de alojamiento para los miles de viajeros: “Aconteció pues, en los días aquellos que salió un edicto de César Augusto para que se empadronase todo el mundo. Este empadronamiento primero tuvo lugar siendo Cirino gobernador de Siria. E iban todos a empadronarse, cada uno en su ciudad. José subió a Galilea, de la ciudad de Nazaret, a Judea, a la ciudad de David, que se llama Belén, por ser él de la casa y de la familia de David, para empadronarse con María, su esposa, que estaba en cinta. Estando allí, se cumplieron los días de su parto, y dio a luz a su hijo primogénito, y le envolvió en pañales y le acostó en un pesebre, por no haber sitio para ellos en el mesón”.¹⁰⁶

Desde luego que es interesante tener presente que en la mitología griega incluyó a Procusto que daba alojamiento y, por otro lado desarrollaba sus habilidades para delinquir, aunque muchas veces ejercía sus dos especialidades al mismo tiempo, sobre todo con sus clientes indefensos, hasta que Teseo, el mítico rey de Atenas, lo eliminó empleando sus mismas *técnicas*.

El prolífero escritor y periodista Daniel Defoe, el 14 de mayo de 1724 publicó su célebre obra: *Historias de Piratas* en el que encontramos:

“Cerca del río *Indo*, el hombre de la cofa avistó una vela, ala que dieron caza, y al aproximarse descubrieron que se trataba de un barco de alta arboladura, por lo que supusieron que podía ser un buque *indo-oriental holandés* que iba de regreso; pero resultó ser una presa aún mejor; le dispararon para obligarlo a ponerse al paio, alzó los colores del *mogol*, y apareció aprestarse a la defensa; *Avery* sólo cañoneó a cierta distancia, y algunos de sus hombres empezaron a sospechar que no era el héroe por quien le habían tomado; sin embargo, las balandras aprovecharon ese tiempo, y viniéndole una por la serviola y otra por la aleta, trincaron la borda y subieron, a lo cual arrió bandera inmediatamente, y se rindió; era uno de los propios barcos del *gran mogol*, y había en él varios de los más altos personajes de su corte, entre quienes se dice que estaba una de sus hijas, que iba en peregrinación a *La Meca*, lugar que los *mahometanos* se consideran obligados a visitar una vez en la vida, y llevaban consigo ricas ofrendas que presentar en el sepulcro de *Mahoma*. Se sabe que las gentes orientales viajan con la mayor magnificencia, de modo que llevaban consigo a todos sus esclavos y criados, sus ricos atuendos y joyas, con vasijas de oro y plata, y grandes sumas de dinero para sufragar los gastos de su viaje por tierra; así que no es fácil de evaluar el botín tomado como presa”.¹⁰⁷

Un antecedente interesante de los *inicios* son los viajes del poeta inglés Lord George Gordon Byron (1788-1824) y su particular impulso de Venecia como punto importante para

¹⁰⁵ **Sagrada Biblia. Éxodo.** Versículos 17 y 18, Capítulo 13, Primera Parte. Biblioteca de Autores Cristianos. Vigésima segunda edición. Páginas 104 y 105. Madrid, España. 11 de marzo de 1967.

¹⁰⁶ Lucas, Juan. **Sagrada Biblia. Evangelio.** Versículos 1 hasta 7, Capítulo 2, Primera Parte. Biblioteca de Autores Cristianos. Vigésima segunda edición. Página 1228. Madrid, España. 11 de marzo de 1967.

¹⁰⁷ Defoe, Daniel. **Historias de piratas.** Bruguera. Páginas 125 y 126. Barcelona, España. Mayo de 1981.

conocer a través del turismo y sus constantes *peregrinaciones* para estar en contacto con la naturaleza:

“Yo no vivo ya en mí; pero convertido
en un fragmento de lo que me rodea,
las altas montañas son para mí como un sentimiento...”¹⁰⁸

Cabe recordar que en el siglo XIX, algunos médicos recomendaban a quienes tenían la capacidad económica para hacerlo y sufrían algún quebranto a su salud, que realizaran un largo viaje como turistas como, por ejemplo, dando la vuelta al mundo: “Un viaje largo permitiría que nuestro amigo se recupere no sólo de sus nervios destrozados sino también de sus sentimientos heridos”.¹⁰⁹

Otro particular trashumante fue el millonario Phielas Fox, personaje de *La vuelta al mundo en 80 días* (1873) del célebre Jules Verne (1828-1905), pero sin duda, Ulises, con su mítico viaje a la isla Itaca, relatado por Homero (siglo VIII a.C.) en la *Odisea*, es un *adelantado* notable de quienes, con inteligencia y *ardiles* viajan hasta llegar exitosamente a sus respectivos objetivos. También tengamos presente las acabadas descripciones de costumbres que incluye en sus obras el célebre novelista francés Emile Zola (1840-1902) como en *Teresa Raquin* (1868) de lo que hoy denominamos *clase media*: “Otras veces, más raramente, los esposos salían de París: iban a Saint-Ouen o a Asnières a comer una fritura en uno de los merenderos de la orilla del río. Eran días de gran juerga, de los que se hablaba con un mes de anticipación. Teresa aceptaba de mejor grado, casi con alegría, aquellas excursiones que le permitían disfrutar del aire libre hasta las diez o las once de la noche. (...)”

Un domingo, Camille, Teresa y Laurent salieron para Saint-Ouen hacia las once de la mañana, después del almuerzo. La excursión estaba proyectada desde hacía mucho tiempo y debía ser la última de la temporada. (...)”

Los tres excursionistas tomaron un coche de alquiler, acompañados de las quejas y las efusiones inquietas de la anciana mercera. Atravesaron París y dejaron el coche junto a las fortificaciones, desde donde se dirigieron a Saint-Ouen a pie, siguiendo la calzada. Eran las doce. La carretera, cubierta de polvo y vivamente iluminada por el sol, desprendía reflejos cegadores de nieve. El aire, denso y acre, quemaba”.¹¹⁰ Un poco más adelante, en el relato, se desencadena abiertamente el drama que irá creciendo hasta el último renglón.

También podemos citar al nicaraguense Félix Rubén García Sarmiento (*Rubén Darío*) (1867-1916) que fue poeta *modernista*, periodista e incansable viajero con sus célebres crónicas y apuntes como, por ejemplo en su última de las tres crónicas sobre la isla Martín García, Argentina, publicada en Buenos Aires firmada con el seudónimo *Levy Itaspes*: “Bajo una dulce y dorada luz de la tarde, al frente, a nuestros pies, el barranco, abrupto, en el cual las lluvias han formado senderos retorcidos por donde bajan las lavanderas a la orilla del río, dejando a un lado las canteras abandonadas, montones de guijarros, resaca y deshechos camalotes que trae el río en su corriente; en segundo término, el río, gris, con la faja plateada del canal; en el fondo, las islas del Delta del Paraná. (...)La isla se ve como un enorme pez espada; la extremidad aguda es el muelle.”¹¹¹

El muy prolífero y dispar autor español Benito Pérez Galdós (1843-1920) también

¹⁰⁸ Maurois, André. *Lord Byron*. Espasa-Calpe. Página 235. Buenos Aires, Argentina. 31 de enero de 1947.

¹⁰⁹ Doyle, Conan. *El sabueso de los Baskerville*. Sherlock Holmes. Obras completas. Diada. Segunda edición. Tomo 1. Página 509. Buenos Aires, Argentina. Junio de 2014.

¹¹⁰ Zola, Emile. *Teresa Raquin*. SARPE. Página 100. Madrid, España. 1985.

¹¹¹ Darío, Rubén. *Viaje alrededor de una isla*. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 22 de mayo de 1895.

aportó al conocimiento de sus numerosísimos lectores sus apuntes tomados en sus abundantes incursiones como observador atento: "Viajó mucho, dentro y fuera de España. Recorrió minuciosamente todo el país; prefería para ello trenes lentos, que le permitían ver mejor; y viajaba en tercera clase para estar en contacto con el pueblo. En cambio, sus viajes por el extranjero fueron apresurados y, según puede verse por las crónicas que publicó, no dejaron en él huellas profundas. Sabemos que visitó Gran Bretaña, Bélgica, Holanda, Alemania, Italia, Suiza, Francia y Dinamarca. Publicó relatos de sus viajes en periódicos, y en dos volúmenes: *Crónicas de Portugal y De vuelta de Italia* (los dos de 1980)." ¹¹²

Hoy en día el turismo y los viajes en general movilizan a millones de personas por día, que demandan **servicios confiables y entornos seguros** en el sentido más amplio de esos conceptos. Todo traslado genera un cierto grado de *incertidumbre* que sólo una suficiente y oportuna información puede menguar y, desde luego, la eficiencia en el cumplimiento de lo proyectado y pactado tanto en la calidad como en el detalle. La firmeza de las barandas y pasarelas, la suficiente iluminación nocturna, la calidad y frecuencia de los carteles indicadores, el mantenimiento de los ascensores, la anticipación de eventuales situaciones, la orientación de los guías evitando ser invasiva, etcétera influyen para que el *extraño* sienta que está como en *su casa*. Desde luego que la seguridad incluye la vigilancia y la actitud preventiva de quienes tienen esa responsabilidad ya que, con bastante frecuencia, los turistas son objetivos principales de robos y hurtos, de allí que es necesario tener muy en cuenta esta cuestión. En tal sentido, varias ciudades han constituido cuerpos especializados como es el caso de la Comisaría del Turista de la Policía Federal en Buenos Aires (turista@policiafederal.gov.ar) y el Instituto Universitario de Ciencias de la Seguridad (www.universidad-policial.edu.ar).

Otra alternativa, basada en la confianza a priori es el compartir sin mucha información previa como, por caso: "La economía colaborativa, que causa furor en los países más desarrollados, está ganando volumen a paso acelerado en la Argentina, en lo que va de 2014. La modalidad se apalanca en Internet para bajar barreras de desconfianza y promover que gente que no se conoce entre sí intercambie espacio en su casa, comidas, horas de trabajo y hasta cuidado de mascotas. Es un fenómeno que no sólo involucra cambios drásticos en modelos de negocios tradicionales, sino también modificaciones profundas en pautas culturales. En los Estados Unidos, los números son inusitados: la capitalización de Uber -sitio que busca optimizar los viajes en autos- por 1200 millones de dólares la convirtió en una empresa más valiosa que Alcoa, el gigante del aluminio. Algo similar sucede con Airbnb, que tiene millones de departamentos para reservar de persona a persona. "El 80% de las transacciones en Airbnb son de primeras viviendas: una familia se va el fin de semana y le alquila por dos días su departamento a otra persona, deja comida en la heladera y confía en que se lo van a devolver intacto. En América latina, estamos un paso atrás y lo que está creciendo es la oferta de segundas viviendas, de casas de fin de semana", cuenta Diego Noriega, CEO de SegundoHogar, sitio que acumula 50.000 propiedades ofrecidas, con sede en Buenos Aires y presencia en la costa atlántica, Carlos Paz, el litoral de San Pablo y Acapulco". ¹¹³

Asimismo por caso: "Magalí estuvo un año seguido viviendo en diferentes lugares del mundo, sin pagar alojamiento. Angie trabajó en un hostel coreano a cambio de comida y Gilda se alojó gratis en la casa de una familia de Valparaíso.

¹¹² Entenza de Solare, Beatriz. **Benito Pérez Galdós**. Centro Editor de América Latina. Página 29. Buenos Aires, Argentina. 1967.

¹¹³ Campanario, Sebastián. **Confianza ciega**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 19 de julio de 2014.

Aunque parezca una contradicción en una sociedad capitalista, cada vez es más fácil viajar sin pagar. O pagando poco o reduciendo mucho los gastos.

La llave al mundo está en manos de la economía colaborativa o compartida, tan mencionada en los últimos tiempos, que aporta buenas ideas para viajar por menos.

En palabras simples es como el antiguo trueque, donde se intercambian productos y servicios, se comparten consumos, se paga directamente al proveedor, pero claro, actualizado a estos tiempos, donde el antiguo mercado se sustituyó por Internet, que funciona como plataforma fundamental para el encuentro entre las partes en diferentes comunidades virtuales.

Por ejemplo, alquilarle el auto a un viajero, la bicicleta o hasta incluso la casa, cuando no los usamos. O prestársela a cambio de trabajo o intercambiarla en vacaciones en simultáneo con otra familia. Compartir un viaje en auto y cocinar en casa para extranjeros, entre infinidad de propuestas, pero siempre con la premisa de que sea de un igual a otro igual y que las dos partes tengan un beneficio.

Y por supuesto, con una página Web mediante, que oficia de resguardo y que da confianza y seguridad para que la transacción sea exitosa.

De alguna manera, una vuelta también a las relaciones más humanas, a aprender a confiar en el otro y viajar de otra manera.

Una de las pioneras fue Couchsurfing, que desde hace más de 10 años reúne viajeros que buscan alojamiento con locales que les brindan de manera gratuita un espacio en su casa para dormir y disfrutar del intercambio cultural. Otras páginas destacadas son Airbnb, Homeaway, Uber, blablacar, Sidecar, entre cientos que crecen como hongos silvestres en todas partes del mundo con propuestas cada vez más curiosas.

El mundo formal de los viajes mira este creciente sistema con malos ojos porque considera que es una competencia desleal. Los prestadores de servicios de la economía colaborativa no pagan impuestos ni están sujetos a habilitaciones, no le pagan sueldos a empleados y demás requisitos, que ellos sí están obligados a cumplir.

Pero más allá de las controversias, cada vez más viajeros eligen algunas de las plataformas que ayudan a recorrer el mundo por mucho menos.

En muchos casos hay que suscribirse, cargar los datos personales, intereses, búsquedas y pagar una membresía anual (suelen rondar entre 30 y 50 dólares por año). En otros es todo gratuito".¹¹⁴ Indudablemente que para las personas con discapacidad puede ser una opción interesante en cuanto se amplían las posibilidades de encontrar ofertas que incluyan la accesibilidad, familias *amigables* por convicción incluyendo a las que tengan experiencias personales, etcétera.

También es dable destacar que frecuentemente surgen nuevas propuestas en donde las personas con discapacidad son tenidas en cuenta desde la concepción de la idea como, por ejemplo el restaurante *Unsicht-Bar* en Colonia, Alemania y el de Buenos Aires: *Oscuro, experiencia inolvidable*, donde los sentidos, menos la vista, son los incentivados en el proceso de degustar los alimentos. Estas exitosas iniciativas empresariales lejos están de ser alternativas *especiales* para las personas con discapacidad visual pues están concebidas para los posibles clientes en general convirtiéndose además en parte de la *oferta turística* que ofrecen ambas ciudades.

La movilidad del individuo fue un derecho consuetudinario y luego fue incorporado al derecho positivo. La Declaración Universal de Derechos Humanos es un buen ejemplo en tal

¹¹⁴ Ventura, Andrea. *Intercambiar y compartir, las claves de los nuevos viajes*. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 26 de abril de 2015.

sentido. Cabe señalar que las dictaduras, aún imperantes en el siglo XXI decididamente coartan este derecho, inclusive esgrimiendo argumentos afirmando que lo hacen para *proteger* al sistema basado en la eliminación de las *libertades* más elementales: “Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.

Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país”.¹¹⁵ Ver también el artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

116

Las crecientes y diversas demandas de servicios turísticos son respondidas por muchos prestadores que están atentos a los requerimientos específicos en la búsqueda de ampliar sus carteras y mejorar la rentabilidad de sus negocios; los turistas con discapacidad, poco a poco, son tenidos en cuenta desde el origen de muchos emprendimientos o, en otros casos, adaptando los mismos. En este sentido es importante apreciar que en la diversidad surgen oportunidades que un tiempo atrás quizá eran inimaginables como, por ejemplo: “lo que estás buscando son vacaciones para desenchufarte del celular y olvidarte del trabajo, esta no parece ser la mejor opción. Pero para los que no pueden vivir sin una pantalla cerca, seguro es una opción a investigar. La línea de cruceros Royal Caribbean acaba de presentar una propuesta para fanáticos de la tecnología. El Quantum of the Seas: un crucero tecnológico.

¿Cómo sería esto? En primera medida, todos los trámites administrativos típicos de cualquiera de estos viajes podrían hacerse de forma anticipada a través de Internet. El pasajero podrá realizar el registro en cualquier momento antes de embarcar sin necesidad de pasar por la conserjería. A su vez, teniendo en cuenta que estos viajes suelen hacer varias paradas a lo largo de la travesía, los huéspedes podrán hacer un seguimiento pormenorizado de su equipaje desde una aplicación para teléfonos inteligentes.

Los que no cuenten con celular serán provistos de una tableta para que puedan aprovechar todas las herramientas que brinda el crucero, como hacer pedidos especiales a la cocina o a la conserjería durante las 24 horas. Además, cada pasajero tendrá una pulsera con RFID que funciona como llave magnética para el camarote y también le permitirá realizar compras en los comercios a bordo del crucero.

Nada de esto resultaría relevante si no fuera porque el crucero cuenta con una conexión a Internet de alta velocidad para todos sus pasajeros. Esto es lo que permite que haya salas especiales para teleconferencias, streaming de películas y hasta una sala de videojuegos para que los fanáticos de la Xbox puedan jugar en línea con otros usuarios fuera del barco.

Tiene, además, un bar atendido por robots, apostados para servir cualquier cocktail que les pidas. Además, y como no podía faltar en ninguna experiencia de este tipo, el crucero también cuenta con un show bien peculiar a bordo: el *Two70* consiste en seis pantallas de video robotizadas que realizan espectáculos en el escenario del crucero.

Según cuenta el blog de Royal Caribbean la tecnología también se puede experimentar en los camarotes. No todas las habitaciones pueden tener una vista privilegiada, en general para ello se suele pagar una suma de dinero extra. Sin embargo en el *Quantum of the Seas* esto no va a ser así. Cada camarote cuenta con una pantalla digital de 80" que cumple la

¹¹⁵ Naciones Unidas, Asamblea General. **Declaración Universal de Derechos Humanos**. Artículo 13, incisos 1 y 2. París, Francia. 10 de diciembre de 1948.

¹¹⁶ Naciones Unidas, Asamblea General. **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos**. Nueva York, USA. 16 de diciembre de 1966.

función de ventana al exterior y que muestra en tiempo real el paisaje que se debería ver en ese punto del viaje”.¹¹⁷

En orden a la diversificación de las ofertas turísticas ampliando así las posibilidades de satisfacer las demandas más disímiles, recordando que hay potenciales clientes dispuestos a pagarlos, encontramos, por ejemplo: “Contra todos los enemigos del llorar, ensayemos esta defensa: un poco de lágrimas en el momento indicado nos alivia, nos dignifica y nos humaniza. Por eso, es natural que muchos salgan a buscar un poco de llanto purificador en la música o las novelas. Y en Japón, unos hoteleros astutos inventaron un ‘cuarto para llorar’.

El hotel Mitsui Garden Yotsuya, ubicado en Shinjuku, ofrece un alojamiento especialmente diseñado para mujeres que quieran llorar. ‘Cuenta con lujosos pañuelos que pueden ser utilizados para secar las lágrimas y con una máscara de vapor para prevenir los ojos hinchados al día siguiente. También, hay una selección de libros, comics y películas que incluye clásicos lacrimógenos como *Forrest Gump* y *Algo para recordar*’, explican sus inventores.

Mientras, los hombres pueden seguir refugiándose en la madrugada de un bar, en un cine o en una iglesia, únicos lugares donde el llanto está socialmente aceptado. Donde cualquiera puede llorar a lágrima viva, sin que vengan a interrumpirlo y preguntarle si le está pasando algo.¹¹⁸

También: “Palabra de *Guinness Book*, este fin de semana, el millonario chino Li Jinyuan consiguió batir dos récords: ser responsable de la delegación china más numerosa que jamás haya visitado la ciudad francesa de Niza y de la frase humana más larga vista desde el cielo.

El libro *Guinness* no registró, sin embargo, lo que probablemente haya sido la mayor hazaña de Li, de 54 años: haber invitado a 6400 de sus empleados a pasar varios días en Francia para festejar los 20 años de su conglomerado Tiens, presente en numerosos sectores de actividad como la biotecnología, la hotelería, la educación o los servicios financieros. Por ese viaje excepcional, que comenzó con una estada en París y siguió en Niza, el dueño de la 24a fortuna china reservó en la capital francesa un total de 140 hoteles y privatizó el Museo del Louvre.

Después de París, la delegación se embarcó en varios trenes bala (TGV) hacia el Mediterráneo. Además del tráfico normal, la empresa nacional de ferrocarriles franceses fletó dos TGV suplementarios y un equipo de 12 personas a la terminal parisina de donde partieron, a fin de asistir a los pasajeros. Comprensible, si se tiene en cuenta que el empresario chino compró unos 7600 pasajes de tren.

Todos los años, el pasablemente megalómano Li celebra como se debe la buena salud de su grupo, que registra alrededor de 5050 millones de dólares de facturación. En 2014, había invitado a varios miles de empleados de los cinco continentes a Moscú.

En la Costa Azul, fueron 4760 habitaciones retenidas en 79 hoteles de cuatro y cinco estrellas entre Cannes y Mónaco. Li agregó el alquiler de una sala con diez pantallas gigantes para una convención empresarial y 146 ómnibus para los desplazamientos en la región.

Compras, sol, restaurantes, playa...Consultados, la mayoría de los empleados de Tiens confesaban estar viviendo el gran sueño de sus vidas. ‘Niza es para los chinos como el paraíso prometido. El aire del Mediterráneo es mucho más placentero de lo que jamás imaginamos’, aseguraban a coro ante las cámaras de televisión.

¹¹⁷ **Un crucero para fanáticos de la tecnología.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 28 de agosto de 2014.

¹¹⁸ Donadio, Mariano. **Un cuarto reservado en el Hotel del Llanto.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 10 de mayo de 2015.

El punto culminante del viaje se produjo anteayer, cuando los 6400 viajeros, vistiendo remeras y gorros de color celeste, se colocaron ordenada, milimétricamente a lo largo de la célebre Promenade des Anglais, frente al mar, para formar la frase '*Tiens' dream is Nice in the Côte d'Azur*' (El sueño de Tiens es Niza en la Costa Azul).

Ante la mirada atónita de los habitantes y de centenares de turistas presentes en la bella ciudad marítima, ese ejército de asalariados chinos asistió luego a una demostración náutica y aérea en la bahía de los Ángeles. El presidente del grupo, por su parte, se ofreció otro sueño personal: desfilarse a bordo de un jeep norteamericano de la Segunda Guerra Mundial, precisamente el 8 de mayo, día en que Europa conmemoró los 70 años de la capitulación del Tercer Reich.

Cuando llegó a París, a bordo de los 80 aviones fletados para transportar toda esa multitud, Li Jinyuan fue recibido por el canciller francés, Laurent Fabius. 'Para Francia, es extremadamente interesante: tanto desde el punto de vista cultural, como en materia de intercambio económico', reconoció el ministro.

'El turismo es una industria creadora de empleos no sujetos a la deslocalización. Espero que el ejemplo del presidente de Tiens sea imitado por otros grandes grupos chinos', agregó.

Los responsables turísticos de París y Niza estimaban ayer que las fantasías grandiosas de Li podrían significar para ambas ciudades entre 17 y 23 millones de dólares".

119

En definitiva, es necesario que se generalicen, en cada comunidad, sus respectivos planes estratégicos incluyendo integralmente lo relacionado con el turismo. Es imperioso preguntarse ¿en qué comunidad deseamos vivir en el contexto en el que nos desarrollamos como, por caso, la creciente movilidad humana, las necesidades de mantener, aumentar y cualificar las posibilidades laborales de los individuos, el resguardo ambiental, las peculiaridades propias de cada individuo en todos los aspectos de la vida cotidiana, las generaciones venideras, los derechos difusos, los valores culturales, las carencias socioeconómicas de los sectores poblaciones menos favorecidos, etcétera? Desde la misma manera han de contemplarse los factores económicos, la gran demanda insatisfechas de viviendas y la paralela especulación inmobiliaria, las prioridades electorales de los distintos partidos políticos, las generalizadas prácticas corruptas, la falta de planes de metas públicas verificables periódicamente en cuanto a su cumplimiento, etcétera.

Sin planificación estratégica con su consecuente cabal cumplimiento, por caso, el turismo puede generar un alto impacto negativo en la calidad de vida de los habitantes: "El enemigo común de los berlineses arrastra su valija por las calles y se sienta en sus bares favoritos. Ahora, Berlín, harta de los turistas, ya está pensando en redactar un manual de conducta.

'Berlín ya no te quiere' o 'No más valijas con rueditas' son sólo algunos de los carteles que pueden verse colgados en las ventanas de algunos de los edificios de los barrios de moda de la capital alemana.

A pesar de que la ciudad tiene en el turismo una de sus principales fuentes de ingreso, parece haber llegado a su límite de tolerancia. La alcaldesa de los barrios Friedrichshain-Kreuzberg, Monika Herrmann, reclamó recientemente en el diario alemán Tagesspiegel la redacción de un código de comportamiento para los visitantes de la capital: menos basura y menos ruido, y más respeto hacia los berlineses.

¹¹⁹ Corradini, Luisa. **Todo un récord: invitó a sus 6400 empleados a un viaje a Francia.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 10 de mayo de 2015.

Berlín, conocida entre los alemanes por su escasa amabilidad, típica de las grandes urbes, ve ahora peligrar la vida tranquila de algunos de sus barrios por la afluencia masiva de los llamados Generación EasyJet, en referencia a la compañía de bajo costo que permite volar a la capital alemana por muy poco dinero desde diferentes ciudades de Europa.

Los barrios de Friedrichshain y Kreuzberg, separados por el río Spree y antiguamente por el Muro de Berlín, sufren desde hace tiempo los estragos de las fiestas sin desenfreno: suciedad, drogas, ruido... Las zonas de fiesta se amplían cada vez más para recibir a los visitantes y residentes temporales de la ciudad.

Los mercados de alimentos y los pequeños negocios dejan paso a los bares y restaurantes. Los edificios de viviendas se reconvierten en hostales, hoteles y departamentos para turistas. (...)

Berlín lleva ya tiempo ampliando su oferta nocturna para sacar tajada de la buena fama que tiene la ciudad entre los turistas, más allá de sus fronteras. (...)

Gritos desenfrenados durante la noche, gente que orina en los parques o edificios, otros que vomitan en la calle... ¿hasta dónde pueden aguantar los residentes de la capital alemana? (...)

Sin embargo, Berlín no puede olvidarse de que el turismo es uno de los principales factores económicos de la ciudad alemana. De la mano del turismo y de los congresos, la capital recauda 10.000 millones de euros y más de 275.000 berlineses viven de esa industria sin chimeneas.

Las cifras de turistas se duplicaron en diez años. Sólo en el primer semestre de este año llegaron 5,5 millones de personas. En medio de este boom, el Senado aprobó una tasa turística para todos los alojamientos para hacerse con parte de la succulenta torta.

Sin embargo, la clase política se dio cuenta de que el boom turístico también tiene un lado oscuro más allá de las fiestas. La proliferación de miles de departamentos para turistas ha hecho que cada vez haya menos viviendas disponibles en la ciudad y que se hayan encarecido los precios".¹²⁰

“Un pasajero activó el deslizador inflable del avión ‘para salir más rápido’ después de que aterrizó. Otro, que viajaba por primera vez en una aeronave, abrió la puerta de emergencia antes del despegue porque se ‘sentía muy sofocado’. Una turista se lavó los pies en una fuente del Museo del Louvre. Un adolescente escribió ‘Ding Jinhao estuvo aquí’ sobre la pared de un templo de 2700 años de antigüedad en Egipto. Una mujer extendió su ropa interior para secarla en la sala de espera del aeropuerto de Chiang Mai, en Tailandia. Y en pleno vuelo los viajeros de dos filas contiguas se enfrascaron en un combate a puños a causa del llanto de un bebe. Los turistas chinos están protagonizando titulares por su mal comportamiento.

Pero mientras los chinos se adaptan a viajar a otros países, el mundo debe acomodarse para recibirlos, ya que el gasto que hacen en el extranjero aumenta año tras año.

‘El comportamiento de los turistas chinos está cambiando a medida que adquieren más experiencia’, dijo Chen Xu, investigador de la Academia China de Turismo. ‘Y al tiempo que eso pasa, suelen interesarse por destinos más exóticos, como Nueva Zelanda, el norte de Europa y América latina’.

Por ahora a los chinos les cuesta la adaptación. Incluso llegaron a ser excluidos de ciertas atracciones. El 3 de febrero se prohibió la entrada de turistas chinos al templo budista

¹²⁰ Cabo, Almudena de y Leszczynski, Ulrike von. **Harta de los excesos, Berlín ya piensa en un manual de conducta para el turismo.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 12 de septiembre de 2014.

contemporáneo Wat Rong Khun (Tailandia), cuya remodelación fue diseñada y financiada en 1997 por el artista Chalermchai Lositpipat. Ese día, una mujer que integraba de un tour había defecado en un excusado decorativo estilo Marcel Duchamp, y arrojó el papel higiénico sucio a una fuente de agua.

El templo tan sólo volvió a estar abierto al público chino cuando Lositpipat estableció que los guías de los grupos se harían responsables por limpiar o reparar cualquier daño ocasionado por los turistas.

En los principales destinos, parece haber una relación de amor y odio hacia los turistas chinos, cuya cantidad se multiplicó durante las últimas dos décadas. Según cifras de la Administración Nacional de Turismo de China (ANTC), en 1997 hubo 8,43 millones de chinos que viajaron al extranjero. Para 2012, la cifra escaló a 83,18 millones y en 2014 fueron unos 100 millones.

Este mes se volvió a batir el récord de la cantidad de chinos que viajaron al extranjero durante la temporada del Año Nuevo, entre el 15 y el 25 de febrero. Según la ANTC, este año hubo 5,18 millones de pasajeros, un aumento del 10% respecto a 2014.

Pero al tiempo que aumenta esta cantidad, se agrava la preocupación no sólo fuera de China, sino también dentro, por el comportamiento de algunos de sus turistas.

‘¿Este tipo es tonto? ¿Por qué patea la campana?’, comentó un usuario de Weibo, el Twitter de China, sobre la noticia de que un turista le había dado un puntapié a la campana de un templo antiguo en Tailandia. ‘No entiendo en lo que piensa esta gente. Si una persona comete algo inapropiado, puede afectar la imagen de todos nosotros’, agregó.

‘Cada vez perdemos más la cara en los países extranjeros’, se lamentó otro usuario. El ‘perder la cara’, una expresión que denota quedar en evidencia ante una situación vergonzante, es una de las circunstancias más indeseables en la cultura china.

La importancia de que China presente una buena imagen en el exterior se hizo tan apremiante que incluso el presidente Xi Jinping hizo un llamado para que los turistas mejoren su comportamiento. ‘Debemos enseñarles a nuestros ciudadanos a ser un poco más civilizados cuando viajan al exterior’, dijo durante una visita a Maldivas. ‘No arrojen botellas de agua al suelo, no destruyan los corales, consuman menos fideos instantáneos y disfruten de la comida local’.

Los fideos, la comida instantánea por excelencia de China, fueron protagonistas del incidente que más molestó al gobierno y que motivó una respuesta oficial inmediata. El 12 de diciembre pasado, durante un vuelo de AirAsia de Bangkok a Nanjing, una pareja china que protestaba por los asientos asignados quemó a una auxiliar de vuelo al arrojarle un recipiente de fideos al rostro, y amenazó con hacer estallar el avión.

La nave tuvo que regresar a Bangkok, y la policía de Tailandia arrestó y deportó a la pareja. La ANTC anunció que en China habría un castigo para ellos y para cualquier otro turista que tuviera un comportamiento reprochable.

‘La ANTC creó un sistema de «créditos», que establece que si no te comportás de acuerdo con las normas o leyes del lugar de destino, te incluyen en una especie de lista negra’, dijo Chen. ‘Como castigo, se imponen limitaciones para viajar. Se dice que no se tolera el comportamiento de los chinos, pero al mismo tiempo se les da la bienvenida porque generan ganancias’.

El gasto de los turistas chinos en el extranjero, que aumentó 18% de 2013 a 2014, hasta 151.000 millones de dólares, motiva a muchos en la industria turística a ir más allá de una simple bienvenida.

España, por ejemplo, emprendió una campaña para hacer lugares ‘amistosos para chinos’. El Museo Thyssen-Bornemisza ofrece catálogos en chino, hay hoteles que tienen el servicio

de canales de televisión en mandarín y varios restaurantes ajustaron el contenido de sus menús. A partir de este mes, los chinos son los turistas que más gastan en España: un promedio de 2000 euros en un paquete turístico.

En otros lugares también hubo cambios. En Los Ángeles, ya se ofrece un curso para gerentes de hotel destinado a facilitar la experiencia de los huéspedes chinos, y VisitBritain, la oficina de turismo británica, lanzó una campaña en las redes sociales WeChat y Weibo para que los usuarios les den nuevos nombres a las principales atracciones e íconos culturales, desde los Beatles (a los que llaman *pi tou shi*, o caballeros de pelo largo), hasta Stonehenge (*ju shi zhen*, grupos de grandes piedras).¹²¹

También al respecto es importante recordar que: "En el transcurso de los últimos años, el sector turístico ha experimentado cambios importantes producidos por las diversas circunstancias del entorno, por ejemplo: cambios en los hábitos de los turistas, innovación en tecnología, mayor participación de las comunidades locales en la planificación y desarrollo del turismo, la consideración de la cultura de la calidad en la prestación de los servicios y los principios del desarrollo sustentable, como condición para el desarrollo de destinos competitivos, entre otros aspectos. Por lo anterior, y con relación a la gestión turística local, resulta necesario llevar adelante experiencias vinculadas a la planificación, desarrollo y gestión integral del turismo a nivel local, con la participación de las instituciones públicas involucradas y con una gestión privada acorde a las expectativas de los turistas. Por lo tanto, una tarea relevante es mejorar el modelo tradicional de gestión, adaptándolo a nuevas realidades; es decir, superar la tarea de promoción como actividad principal desarrollada desde el ámbito local, dejar de lado sólo el papel pasivo y regulador de la actividad e iniciar tareas relacionadas con la planificación estratégica, la gestión de la calidad, la innovación tecnológica y el conocimiento. Según la Organización Mundial del Turismo "el municipio no es un mero contenedor de las actividades, sino productor y dinamizador, agente que desarrolla y proyecta iniciativas de interrelación entre las diferentes administraciones, los empresarios locales y los operadores externos, a la vez que representa y coordina las iniciativas con la comunidad. En este sentido, actualmente quienes trabajan en temas vinculados a la actividad turística reconocen ampliamente la importancia de la gestión local, en el desarrollo de las iniciativas públicas y privadas y en la integración de la comunidad local, en el proceso de desarrollo turístico. Una gestión eficaz del sector por parte de los organismos locales de turismo resulta esencial para dar respuesta a la competitividad de los destinos turísticos. Esta gestión, supone tener en cuenta varios ejes de actuación:

- Determinación de la política de desarrollo y planificación turística.
- Coordinación de acciones con los actores públicos y privados involucrados en el proceso turístico.
- Determinación de normativas y vigilancia para su cumplimiento.
- Concientización pública, formación y capacitación de los recursos humanos locales para el trabajo en turismo.
- Promoción y desarrollo de políticas de calidad en el ámbito público y privado.
- Valoración de los aspectos ambientales.
- Elaboración de datos y realización de estudios para orientar la toma de decisiones.
- Implementación de un sistema de información para la gestión turística.

¹²¹ Villa, Santiago. **Amor y odio: todos quieren atraer a los turistas chinos, pero no a sus raros hábitos.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 28 de febrero de 2015.

En este marco, los municipios turísticos tienen la responsabilidad de otorgarle prioridad a la gestión turística, responder a las demandas de la comunidad local y minimizar los impactos que puedan afectar su vida cotidiana". (...)

5.2 Gestión de la Calidad en el Destino. La gestión de la calidad se sustenta en procesos de mejora continua en las empresas y destinos turísticos, en el que todos los servicios acreditan un nivel de alta satisfacción de las expectativas y necesidades de los turistas. Así pues, por un lado es necesario desarrollar una estrategia de servicio y atención que garantice la adopción de actitudes y prácticas de excelencia hacia los turistas; por otro lado, resulta necesario presentar una oferta turística que atraiga la atención de los mismos, por la dotación de infraestructuras adecuadas y la disposición de recursos no deteriorados, es decir, por la buena imagen estética del espacio turístico. (...)

Otro de los elementos a considerar en la gestión de la calidad en el destino, es la eliminación de barreras que impiden el uso y goce del turismo de todos los visitantes; especialmente, de aquellos turistas con discapacidad, que tienen una reducción de movimientos temporal o definitiva, o que se encuentran en distintas etapas de la vida, como los niños, los adultos mayores o las embarazadas. A tales efectos, resulta esencial que el Organismo Local de Turismo fomente entre los actores del sector que se tengan en cuenta los requerimientos de estos usuarios, en el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas, y la construcción y adecuación de infraestructuras, espacios y mobiliario. Finalmente, resulta esencial destacar la existencia de una variedad de herramientas operativas, en forma de programas y acciones desarrolladas desde diferentes ámbitos, que tienen como objetivo la promoción e implementación de los aspectos mencionados anteriormente (programas, normas y otras directrices). Estas herramientas contribuyen a la consolidación y transferencia necesarias para crear conciencia en torno a la cultura del compromiso con la calidad. Por ello, en este marco es imprescindible que el Organismo Local de Turismo promueva y apoye estas iniciativas. Para ello, el Organismo Local de Turismo debe incorporar las siguientes directrices: (...)

5.2.4 Accesibilidad Implementar acciones destinadas a la incorporación de los requerimientos de las personas con discapacidad, movilidad y/o comunicación limitada con el fin de resolver la accesibilidad, permanencia y uso de las instalaciones".¹²²

*Al otro lado del mundo, más allá que la UNESCO lo declaró Patrimonio de la Humanidad: "Por una parte, el turismo es una bendición para la economía del país, pero, por otra, supone una amenaza para el complejo templario: la avalancha de turistas es difícil de combatir, pero **los cimientos de las edificaciones son inestables y en los paredes de los templos comienzan a aparecer graffitis de visitantes poco respetuosos.** Y las cifras no paran de crecer: en 2013 viajaron hasta los templos más de dos millones de personas.*

Los grandes ganadores de este 'boom' son los vendedores camboyanos, que como ciudadanos del país no necesitan pagar entrada para acceder a Angkor. Así, se trasladan aquí a diario y ofrecen desde camisetas a imanes o miniaturas de los templos. Hay además numerosos niños que **intentan vender postales a los turistas, y estos se pueden fotografiar ante los templos montados a caballo** y con sombrero de cowboy por un dólar".

¹²³

Otras veces los cambios radicales son generados por decisiones fehacientes: "Hace 30 años esta ciudad de 15 millones de habitantes casi no existía. Shenzhen era una pequeña

¹²² Fragos, María Mabel y otros. **Directrices de Gestión Turística Municipios.** Federación Argentina de Municipios, Ministerio de Interior y Secretaría de Turismo. Páginas 21, 46 y 47. Buenos Aires, Argentina. Sin fecha de edición.

¹²³ Los templos de Angkor en riesgo ante la avalancha de turistas. Perfil. Buenos Aires, Argentina. 14 de septiembre de 2014.

localidad pesquera en la provincia de Guangdong, justo al norte de Hong Kong. Hoy no sólo es una de las que más rápidamente está creciendo en el mundo, es también un gigantesco centro tecnológico en ebullición. (...)

En 1979 Shenzhen fue declarado una 'Zona Económica Especial', la primera en China dentro de una nueva política de reforma y apertura. La medida propició una rápida inversión multimillonaria, tanto de capital chino como extranjero.

Desde entonces la ciudad disfruta de una economía extraordinariamente dinámica. '*En todas partes se está construyendo*', describió el corresponsal de tecnología de la BBC Rory Cellan-Jones. La inversión atrajo a miles de migrantes e impulsó la construcción de fábricas y viviendas. Para mediados de la década de los 90 Shenzhen tenía tres millones de habitantes.

Ahora, cuenta con 10 millones de residentes permanentes, que suben a 15 durante la temporada alta de verano y otoño, cuando las plantas de producción apuran la producción para suplir la demanda de regalos electrónicos por Navidad. En 2010 hubo un escándalo por el elevado número de suicidios en algunas fábricas de productos tecnológicos en Shenzhen".

124

Pero también: "Recién en los años 70 algunas de esas familias nobles empezaron a vender terrenos con playa. A fines de la década, con el turismo a tope, se hizo una planificación gigantesca con torres frente al mar y un parque natural con lago deportivo -para el que había que dinamitar algunas calas-, pero la crisis del golfo frenó las inversiones y Menorca se salvó de parecerse a Benidorm, ciudad costera de Alicante. Por entonces surgió el grupo ecologista GOB, que consiguió involucrar a la ciudadanía y al gobierno para cambiar las leyes y proteger la isla. En 1993 fue la única de las Baleares que llegó preparada para ser Reserva de la Biosfera. El golpe de suerte, las crisis del pasado y la oportunidad de observar los errores de los otros y hacer diferente. En las próximas dos décadas el paso firme lo va a dar el movimiento slow".¹²⁵

En todos los ejemplos señalados **la calidad humana de los destinos turísticos y los espacios vitales de sus respectivos habitantes locales han sido el resultado de decisiones humanas; el turismo para todos también lo es sin lugar a dudas.**

Un poco de humor

"Creo que el humor enamora y está íntimamente ligado a la inteligencia. Es poder encontrar otra mirada que transforma la realidad. Admiro a las personas que usan el humor en su vida desde un lugar sano, sin reírse del otro".¹²⁶

Alexandre Dumas (1802-1870)

Sin duda, el humor es una magnífica herramienta para expresar ideas y como práctica cotidiana en cuanto a la *forma* de desenvolvernó y relacionarnos. En tal sentido aquí hemos incluido unos pocos ejemplos, identificando al autor toda vez que nos fue posible recordando que, frecuentemente, los chistes *pasan de mano en mano* universalizándose y desdibujándose quién el de la idea original.

¹²⁴ Shenzhen, la aldea pesquera china que se volvió capital tecnológica. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 12 de septiembre de 2014.

¹²⁵ Schlimovich, Ana. Una hermana menor, silvestre y sin complejos, Menorca. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 14 de septiembre de 2014.

¹²⁶ Dumas, Alexandre. El Paje del Duque de Saboya. Página 164. Sopena. Sin fecha de edición.

“He descubierto que no hay forma más segura de saber si amas u odias a alguien que hacer un viaje con él”.

Mark Twain (1835-1910)

“VERANEANTES APÓCRIFOS

Son pocas las personas que se atreven a confesar que han pasado el verano en Madrid. Muchos que no han salido de la calle del Sombrerete nos encuentran ahora en el café y vienen a decirnos con la mayor naturalidad del mundo:

-¡Caramba! ¿Cuándo ha llegado usted? Viene usted más moreno. A mí también me han probado admirablemente los baños de mar.

-¿Dónde ha estado usted?

-En Jadraque.

-¡En Jadraque tomando baños de mar?

-Sí, señor, a dos leguas de Bilbao, conforme se baja, a mano derecha.

La falta de conocimientos geográficos es causa de que muchas personas queden por embusteras haciéndonos ver que no han traspuesto los umbrales de la puerta de San Vicente. (...)

Pero es lo que dice su patrona:

-¿Le ven ustedes con esa cara de bañista? Pues se ha pasado el verano en calzoncillos sentado en el suelo y haciendo solitarios sobre las baldosas.

Así es como obrarán muchos elegantes que todos conocemos”.¹²⁷ (1892)

Luis Taboada y Coca (1848-1906)

“¿Servicio de habitaciones? Mándenme una habitación más grande”.

Groucho Marx (1890-1977)

“(novia provinciana conociendo Madrid)

(...) Visitamos los monumentos y edificios más célebres de la capital. Decía mi novio, con muchísima razón, que siempre se aprende algo nuevo viendo todo lo viejo.

Hay que reconocer que los antiguos eran gente muy mañosa, pues hacían unas labores a mano francamente difíciles. Claro que tenían más tiempo que nosotros, porque aún no se había descubierto Norteamérica, que ha metido tanta prisa a todo el mundo; pero aun así no hay que quitarles el mérito. Eso de coger unas cuantas piedras y ponerlas una encima de otra hasta hacer un Escorial, por ejemplo, no es ninguna bobada. Como tampoco lo es quitarle a un pedrusco todo lo que le sobra para que parezca una estatua, o ponerle a una tela todo lo que le falta para que parezca un cuadro.

El Museo del Prado me encantó, pero le dije a Ernesto mi opinión sincera:

-Es un edificio muy amplio y muy bonito, aunque no me gusta la decoración de sus salones; encuentro que las paredes están demasiado cargadas de cuadritos”.¹²⁸

¹²⁷ Taboada y Coca, Luis. **Titirimundi**. Tipografía de Manuel G. Hernández. Páginas 261, 262 y 265. Madrid, España. 1892.

¹²⁸ Laiglesia, Álvaro de. **Sólo se mueren los tontos**. Páginas 728 y 729. Plaza & Janés, editores. Barcelona, España. 1970.

“-Voy a dar una vuelta al mundo para estirar las piernas –decía el viajero-, y vuelvo en seguida.

-Puede estar fuera todo el tiempo que le apetezca, no faltaba más –le informaban los aduaneros cortésmente-. Y si vuelve tarde, no se preocupe tampoco: le dejaremos la frontera entornada, para que pase sin llamar. Luego usted mismo la cierra, y nos deja la llave debajo del felpudo.

Diálogos así, o bastantes parecidos, eran corrientes junto a las líneas divisorias de todos los países. El cuerpo de Aduanas era casi un cuerpo diplomático encargado de despedir y dar la bienvenida al que viajaba. (...)

Poco a poco, sin embargo, la plata de las monedas fue transformándose en papel y el oro de los corazones en cartón. (...)

Y las fronteras, como consecuencia de estas fricciones, se erizaron de obstáculos. Una lluvia de sellos y visados cayó sobre los pasaportes, llenándolos de amoratados hematomas. Y la exquisita cortesía de los funcionarios fronterizos, se transformó en recelosa suspicacia.

-¡Abran sus maletas!- ordenaban con el mismo tono que si dijeran ‘¡manos arriba!’.

Y los viajeros honrados, que aún los había, se sonrojaban al tener que mostrar en público su ropita interior. Manos rudas, enguantadas con el fin de no dejar huellas dactilares, metían sus dedazos en los equipajes y exploraban sus profundidades sin piedad. Prendas íntimas, ordenadas cuidadosamente por mujeres hacendosas, terminaban en confuso revoltijo. (...)

Todos los recipientes sin excepción, desde el fragante frasquito de perfume a la apesosa botella de medicamento, eran abiertos y olidos por pituitarias expertas e intransigentes. Todos los turistas con cara sospechosa, bien porque tuviesen una fea cicatriz en la mejilla o una mueca torva en la boca, eran desnudados para comprobar que no ocultaban divisas ni piedras preciosas en los pliegues de sus cuerpos vivos. (...)

Cruzar una frontera de un país a otro llegó a ser más difícil que pasar el examen de ingreso en la Escuela de Ingenieros. Y más caro también, porque con fuertes derechos y aranceles. Chucherías folklóricas y recuadros de pacotilla, adquiridos como curiosidad más que por necesidad, alcanzaban con los gravámenes aduaneros precios exorbitantes. Por un plato de loza vacío, llegó a pagarse casi tanto como por una comida completa”.¹²⁹

Álvaro de Laiglesia (1922-1981)

BORRACHERA

“Un americano sale borracho de un bar de la calle Beneto, en Roma, y se acerca, haciendo eses, a un guardia. Por fortuna se trata de uno de esos guardias que llevan un brazal sobre el cual está escrito: *English*, de modo que los dos se entienden o casi se entienden.

-*Hello!* –dice el americano-. ¿Quiere decirme dónde estamos?

-En la esquina de la calle Boncompagni, con la Beneto, señor –dice muy serio el agente.

-Déjese de menudencias hombre –responde impaciente el americano-, y dígame ¿en qué ciudad?”.¹³⁰

Semanario Calandrino (Italia)

¹²⁹ Laiglesia, Álvaro de. *En el cielo no hay almejas*. Páginas 1398, 1399, 1400 y 1401. Plaza & Janés, editores. Barcelona, España. 1970.

¹³⁰ *Antología del humor. 1953-1954*. Aguilar. Página 313. Madrid, España. 1957.

“Lo contó Tetamante:

En un tambo de las afueras un turista pregunta a un peoncito:

-Estás ordeñando pibe...?

-No Si voy a está cambiándole el aceite. (...)

(Criollo argentino a un turista de habla inglesa)

-Y esto... Mister es una yerra

-Ou... ou mi conocer mi estar en segunda yerra mundial. (...)

TURISTA: ¿Es sano este pueblo?

LUGAREÑO: ¡si será sano! Que para estrenar el cementerio tuvimos que matar a un turista. (...).

El turista se estaba bañando en un arroyo. De pronto se acerca un paisano y le dice que tenga cuidado que los ríos de las sierras crecen sorpresivamente arrastrando piedras.

-Y dígame paisano: cómo voy a saber que viene la crecida?

-Por dos razones. En la primera va a creer que se volvió petizo e'golpe, y en la segunda va a va a creer que le tiran cascotazos. (...)

Relatado por Alberto Guzzetti en Monte Maíz:

El turista quería meterse en el lago y le preguntó a un lugareño serrano:

-Está hondo?

-No creo. Recién pasó un pato y le llegaba al pecho. (...)

Un turista alquila un burro, se sube y el burro no camina. El turista se baja y lo agarra a patadones. Pasa un chango y le dice:

-No insitai, varón, el que lo alquiló antes lo dejó engranao. (...)

Se estaba incendiando un hotel y dentro había quedado un solo pasajero, en el último piso. Estaba en el balcón y de abajo le hacían señas y le gritaban que bajara, pero el hombre no se movía. De pronto uno se acordó que era norteamericano y que no entendía el castellano, así que empezaron a buscar alguien que supiera inglés para que le gritara. Se acercó un morochito:

-Señor, yo se inglés.

-Ah sí? Bueno, grítale que baje.

-Mister, Mister!

-Yes, yes?

Do you speak english?

-Yes, Yes!

-Bueno y que hací que no te bajai pajarón! (...)

Dos cordobesas se encontraron en Suecia:

-Vos sabés que me estoy por casar?

-Con un sueco?

-No; si va a sé con una alpargata! (...)

Estaba el vendedor de yuyos en una esquina del pueblo:

-Peperina, poleo, barbipiegra, cola 'e quirquincho, mentaaaa...!

-Tiene algo para el mal de ojo?

-Lutz Ferrando aquí a la vuelta. (...)

Un turista se arrimó a un rancho donde un cartel rezaba 'VENTA DE ARTÍCULOS REGIONALES'. Cuando se detuvo a observar en detalle los artículos ofrecidos, vio que eran Radios a transistores, Afeitadoras eléctricas, Relojes importados, etc. Un cartelito decía 'We Speak English' - 'On Parle Francais'- 'Si Parla Italiano'.

-Oiga, mi amigo. Dónde están los artículos regionales?

-Son éstos que usted'tá viendo, mozo.

-Y qué tienen de regionales!?

-Es que desde que lo vendemos, nos va regio. (...)

Visité el Lago Titicaca, el Río Orinoco, las ciudades de Chicago, Miami, Boston, etc...

-Decime Guaso. ¿Anduviste de gira por América o te tomaste una purga. (...)

La parejita estaba junto al lago.

-Mira que noche, querida. La luna se refleja en las azules aguas; el arroyo murmura su canto cristalino; el olor a albahaca y poleo penetra hasta lo más íntimo de nuestros sentidos, mientras el canto de las chicharras pone un misterio telúrico en los cerros ambarinos.

-Oíme negro... Vos tené que dejar de trabajar en la Dirección de Turismo. (...) ¹³¹

"EL TURISTA MÍSTICO Y EL CAFISHIONE ITALIANO

Un turista llega a la Plaza de San Pedro, deseoso de ver al Papa aunque sea por un segundo, asomado a una ventana. Se acomoda en los alrededores de la Casa Santa y se pone a contemplar las ventanas visibles, cuando de pronto se le arrima un sujeto de pinta extraña y le susurra:

-*¿Il signore vuole compagnia?*

-*Perdón, caballero, no le entiendo* –dice el turista, sorprendido.

-*lo le dico si il signore desea una signorina, una putanna per facherle compagnia...*

-*No, señor* -responde el turista, al comprender-; *yo estoy aquí para ver al Papa.*

-*Ma ío tengo una ragazza de diechinuove anni, bellíssima, per solamente diechi mile lire...*

-*No insista, señor... Yo vine a ver al Papa.*

-*Ma in caso contrario, signore, io tengo altra ragazza de quindichi anni, bianca a bionda, per sólo veinte mile lire...*

-*¡No, señor!* –exclama el turista, ya fuera de sí-. *¡Cómo tengo que decirles que he venido aquí por el Papa!*

Entonces, el italiano hace un gesto y concluye:

-*Bueno, il Papa no... Ma per treinte mile lire podería efecherle un cherto cardenale...*". ¹³²

Aquiles Fabregat (1990)

"Cuando ingresamos a un *hotel* nos dicen que *nos sintamos como en nuestras casas* y cuando estamos en *casa* y nos ponemos cómodos nos dicen que *esto no es un hotel*".

Anónimo

"TURISTA

¹³¹ **Libro de Hortensia**. Siglo XXI Editores. Segunda edición. Páginas sin numerar. Buenos Aires Argentina. Diciembre de 1973.

¹³² Fabregat, Aquiles (Fabre). **De Quevedo a Jaimito**. Ediciones de la Urraca. Páginas 50 y 51. Buenos Aires, Argentina. Agosto de 1990.

El borracho empedernido entra a una agencia de viajes.
-Quiero conocer Europa –dice tambaleándose.
-¿Qué lugares, señor? –pregunta el empleado- ¿Londres? ¿París?...
-Nada de eso: Oporto y Ginebra”.¹³³

Ácido Nítrico

“El guaso estaba colgado de una rama, al borde del barracón. Un turista se acerca:
-¿Se cayó?
-No; si vua a estar prescindible”.

“El turista fue a alquilar un caballo. Cuando vio el freno, dijo:
-Che pibe. ¡Este caballo está masticando un fierro!
-E' que está recién rectificado y le estoy dando vitaminas”.¹³⁴

Bazar Dos Mundos

(Una pareja de turistas con características habitualmente atribuidas a los intelectuales, caminado a la vera de un espejo de agua, mientras en la otra orilla se observan dos jóvenes locales conversando entre ellos mientras pescan)

“-Que querés que te diga. A mí el campo no me motiva, me deprime, no me enseña nada...
- A mi me postra

-Mamá me dijo que volviera a casa cuando el sol escondiera los ojos detrás del cerro...
-Entonces es temprano. Todavía el agua no se ha puesto roja y ningún coyuyo ha cantado”.

Cognigni

Pajuerano

En una excursión local, un anciano residente en un pequeño pueblo provinciano visita por primera vez la Capital de su país. Al pasar frente a un enorme y lujoso edificio, el guía explica:

-Ese es el Congreso Nacional.

-(Anciano) ¡Huy! ¿Cuánta gente trabaja allí?

-(Guía, luego de pensar unos instantes le responde con mucha seguridad) y... un 20% aproximadamente.

Anónimo

“Crean un avión gigante de 500 toneladas para viajar al espacio. Es del tamaño de un campo de futbol. Jajaja. ¡Lo que necesitaba la humanidad: un nuevo Titanic con alas! ¡El problema es que carga 50.000 personas y la cola tarda una semana! ¡En Aerolíneas Argentinas lo quieren comprar para demostrar que mil pilotos no bastan para una cabina tan grande! Jajaja”.

¹³³ Ácido Nítrico. **Furgón de cola**. Paturuzú. N° 1638. AÑO XXXIII. Página 42. Buenos aires, Argentina. 28 de junio de 1969.

¹³⁴ Cognigni. ... **Y buhé!** Siglo XXI. Segunda edición. Páginas sin numerar. Buenos Aires, Argentina. Abril de 2001.

“Chávez expropió la zona turística de la Isla margarita. Dijo: ‘No puede ser sólo para ricos’. Perdón, pero con la cantidad de islas que hay en la zona, no creo que les lleve más de un mes a los millonarios decir: ‘Che, ¿cuánto sale la isla de enfrente? ¿Te acordás que la teníamos vista en el mapa?’”.¹³⁵

Roberto Petinato (2011)

“-¡Último momento! Los países centrales encuentran una solución para la economía griega
-¡Que los griegos se encarguen de conseguir turistas!’ dicen
-Y agregan: ‘Nosotros nos vamos a encargar de que haya muchas ruinas’”.¹³⁶

Sendra (2012)

“**AQUÍ SE QUEDA TU ALIENTO**

Los argentinos bienintencionados vuelven de Cuba con un bagaje de conocimientos e inquietudes sociales. Traen datos sobre la revolución, descubren a un tal Camilo Cienfuegos, el rodar de los autos viejos y las carencias siempre dignas de los habitantes de la isla. Después de una breve estadía en La Habana arriban a la aduana de Ezeiza graduados en igualdad y solidaridad. Sobre diez días, siete transcurrieron en un resort de Varadero o de algún cayo. Al regreso y en cena con amigos exponen la experiencia entusiasmados y, con algo de culpa, reconocen que jamás podrían vivir allí. Los interlocutores sonrían con aceptación y la mesa se distiende. ¿A quién le interesa la falta de jabones o de coches nuevos? Paraíso por siete días y realidad por tres. Mar transparente, servidumbre hotelera y mojitos. Después, un poco de conciencia social. Vacaciones esquizofrénicas”.¹³⁷

Carestía

-Querido ¿a dónde vamos de vacaciones?
-Ni lo ...
-¡A Egipto!
-ni lo pienses, nos quedamos en casa.

Anónimo

Propinas

(En la Recepción de un hotel boutique de montaña, en una región violenta)

-(*Visitante al botones*) He observado que cada vez que se despide un turista usted dispara al aire una ráfaga de ametralladora.
-Es en agradecimiento por la cantidad de propina que nos dejan.
-¿Qué pasa si un turista no les deja propina?

¹³⁵ Petinato, Roberto. **¡plop!** Clarín, Suplemento Espectáculos. Página 16. Buenos Aires, Argentina. 16 de diciembre de 2011.

¹³⁶ Sendra. Clarín. Página 2. Buenos Aires, Argentina. 13 de febrero de 2012.

¹³⁷ Repiso, Jorge y Rep, Miguel. **Arquetipos del turista argentino**. Orsai. Página 22. Número 9. Buenos Aires, Argentina. Septiembre y octubre de 2012.

-Nunca ha sucedido.

Aquel empresario turístico construyó en el desierto un *hotel 1.000 estrellas* pues ninguna habitación tenía techo.

ARV (2013)

“TRADICIONAL CALENDARIO

(*En la sala de arribos de un aeropuerto en el extranjero*)

-Te traje un mate... es una tradición argentina...

-Pero acá dice 'Made in Korea'... ¡te estafaron!

-Otra tradición argentina...”.¹³⁸

Jorh Pati (2015)

“-Me parece que se abre un nuevo curro...

-¿Por?

-Mirá este aviso: 'Exilio soñado: 8 días, 7 noches, all inclusive'.¹³⁹

Pati(2015)

A las cosas

“Nunca habrá vientos favorables para el que no sabe adónde va”.

Séneca (4 a.C.-65 d.C.)

Una comunidad que se precie de tal debe desenvolverse de manera que incluya, en equiparables condiciones, a todos sus miembros y a quienes eventualmente la visitan.

Desde las *cavernas*, los toldos, las chozas, los palacios, los mega complejos habitacionales y tantas otras expresiones del ingenio humano, la *Historia* nos señala con claridad como siempre fue progresiva, inclusive superando algunos *errores*, la capacidad técnica y científica con respecto al hábitat. Pero aún subsisten *valores* y *criterios* que por efecto o defecto dejan al margen a una parte de la población; nos estamos refiriendo a las *barreras arquitectónicas y urbanísticas*.

Al respecto es dable recordar las ciudades de los siglos XII a XV. En tal sentido Nilda Guglielmi puntualizó: “Las calles de la ciudad medieval fueron tortuosas y de complicado diseño. Su tránsito se hacía penoso debido a que no todos transitaban por ellos a pies. Además de la circulación de nobles ciudadanos ricos o soldados a caballo, hay que tener en

¹³⁸ Pati, Jorh. **Tradicional calendario**. Sátira 12, suplemento humorístico de Página 12. Página 1. Buenos Aires, Argentina. 3 de enero de 2015.

¹³⁹ Pati. Sátira 12, suplemento humorístico de Página 12. Buenos Aires, Argentina. 1 de febrero de 2015.

cuenta el transporte de mercaderías o materiales a lomo de mulas o asno. Todo está atestiguado en las pinturas de Ambrosio Lorenzetti.

Precisamente los estatutos de Spoleto disponían que las vías públicas y vecinales -es decir las que estaban a cargo de la comuna de la comuna y las que corrían por cuenta de los vecinos en las diferentes circunscripciones- estuvieran 'libres, desembarazadas y expeditas'.

¹⁴⁰ Ya en el tercer Milenio seguimos observando que la prioridad urbana la tienen los vehículos en desmedro de los peatones y que lejos estamos de contar que las vías de circulación, como las veredas, faciliten los desplazamientos de los padres que llevan bebés en cochecitos, las personas con discapacidad, operarios cargando bultos, etcétera. Por suerte que ya no vemos "soldados a caballo".

Aunque subsisten varios muros que interrumpen la movilidad humana, el acabose del comunismo en Alemania en noviembre de 1989, significó también que parte de su población, que tenía cercenado el derecho a transitar integralmente por Berlín, demoliera el *Muro de la vergüenza*, como fue llamado por muchos. Hoy es un multitudinario *punto de interés turístico*, sobre todo para las nuevas generaciones que no salen de su asombro que haya subsistido 28 años y significado numerosas muertes de quienes trataron de sobrepasarlo en busca de la paz y el desarrollo en libertad. El sitio más visitado es el reconstruido puesto *Checkpoint Charlie*, siendo una buena oportunidad para conocer en detalle hasta dónde pueden llegar los seres humanos. También, por caso, nos ha resultado de gran interés conocer las sedes de la Inquisición en Cartagena y Lima y poder apreciar en forma directa las aberraciones cometidas por la Iglesia Católica temerosa de perder parte de su poder económico, político y del generado por fieles que se convertían a otras religiones.

Entrados en el Siglo XXI es necesario lograr, sobre todo, un salto cualitativo donde el ser humano, más allá de su circunstancia eventual o permanente, tenga cabida en equiparables condiciones. De esto se trata: **que todo hombre y mujer, sea infante, niño, joven, adulto, anciano, en estado de gravidez, acarreado objetos, de muy baja o alta estatura, desplazándose en una silla de ruedas o apoyado en un bastón, con sobrepeso, etcétera pueda trasladarse, acceder y circular adecuadamente en todo espacio y ambiente como sujeto de derecho propio. Desde luego que las medidas de seguridad deben incluir a estos grupos poblacionales.**

En este sentido es dable tener presente el aporte de Silvia A. Coriat: "Al introducir conceptos de accesibilidad remarcamos la necesidad de verificarlos en cada etapa del proceso de diseño y en las etapas de su culminación: el uso. En las primeras, para generar los ajustes necesarios propios del desarrollo de todo el proyecto. En la etapa de uso, para producir las correcciones pertinentes y para realimentar la información necesaria en las etapas de diseño para todo otro nuevo proyecto.

Ambos atributos –el reconocer un nivel hipotético y el de aceptar un 'ida y vuelta' en el proceso de diseño- son esenciales a nuestro objetivo, porque en el área de accesibilidad no contamos con la experiencia decantada a lo largo de siglos en otras áreas, como por ejemplo, en la lucha contra los agentes externos –el agua o el frío-.

La participación del usuario con discapacidad en ambas instancias y en cada etapa del proceso de diseño –generación de ideas, prefiguración, distintos niveles de concreción y en el proceso de verificación en 'ida y vuelta'-, es fundamental poniendo a prueba y verificando cada decisión, particularmente en los aspectos funcionales. La accesibilidad re-significa el sentido del proceso de diseño en su doble carácter de hipotético e interactivo.

¹⁴⁰ Guglielmi, Nilda. *La ciudad medieval y sus gentes*. Fundación para la Educación, La ciencia y la cultura. Página 136. Buenos Aires, Argentina. Noviembre de 1981.

Más ampliamente, el protagonismo del usuario idóneo con discapacidad en las diferentes etapas de gestión –desde la planificación hasta la habilitación y la verificación en el uso- contribuye a la optimización y a la excelencia del producto arquitectónico resultante. (...)

Las normas de diseño accesible incluida la legislación nacional y los antecedentes internacionales, son necesarios, pero no suficientes. La discapacidad no se vive uniformemente en todas las latitudes y en todos los sectores sociales”.¹⁴¹

El problema de las barreras arquitectónicas y urbanísticas está extensamente difundido y, el mismo, mantiene una estrecha relación con los valores culturales de cada comunidad. Al respecto un documento español expresa que “la accesibilidad no es cosa que interese únicamente a las personas con minusvalía; inmediatamente interesa a muchos más y a largo plazo nos interesa a todos.

Por de pronto el círculo familiar y de amistad de las personas con minusvalía padece, como éstas, bien que de un modo indirecto, las barreras físicas y sociales. Si en nuestra sociedad, según estimaciones confiables, algo más de un millón de españoles padecen deficiencias, ello significa que no menos de cinco millones de personas se ven afectados por las citadas barreras de una manera directa o indirecta.

En segundo lugar, la accesibilidad interesa a aquellas personas que, sin padecer discapacidades estables, se ven afectadas circunstancialmente en su capacidad de circulación por la vida social. En el caso de las barreras físicas esto es bien claro; su supresión interesa también a los ancianos con dificultades en su movilidad, a las mujeres embarazadas, a quienes conducen cochecitos con bebé, e, incluso, a quienes llevan un *carrito de la compras*.

Mirando bien las cosas, la accesibilidad la necesitamos muchos y podemos necesitarla todos. La sociedad accesible no es un ideal altruista, es una conveniencia práctica. La accesibilidad es un elemento de calidad de vida de interés universal”.¹⁴²

Indudablemente que nos hace falta aún una profunda *reconversión cultural*, que sea tal que la solución de estos asuntos surja espontánea y naturalmente.

¿Qué cuesta que en los selectores de nivel de los ascensores, figure también la enumeración de los mismos en el sistema braille?

¿En cuanto cambiaría en calidad si en determinados puntos panorámicos, edificios de valor cultural, inicio de senderos turísticos, etcétera existieran maquetas de los mismos perceptibles al tacto y a la vista?

¿Es demasiado complejo adaptar los baños públicos para que sean adecuados a las personas muy mayores, los individuos con obesidad, los que deben higienizar a un bebé y a las que tienen alguna discapacidad?

¿Es complicado que todas las escaleras tengan pasamanos, con prolongaciones diseñadas para que a las personas les resulte menos dificultoso su empleo?

¿Es tan complicado que los sistemas de comunicación pública a través de la amplificación de sonido incluyan su correlato visual, como en el caso de las terminales de transporte?

No es nuestra intención aquí enumerar las medidas de fácil realización, pues ocuparíamos una extensión mayor a este escrito, pero las explicitadas bastan para demostrar que el problema no radica en la posible complejidad o en un coste proporcionalmente

¹⁴¹ Coriat, Silvia Aurora. **Lo Urbano y lo Humano. Hábitat y Discapacidad**. Librería Técnica, Universidad de Palermo y Fundación Rumbos. Páginas 70 y 71. Buenos Aires, Argentina. Febrero de 2003.

¹⁴² Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía, Secretaría Ejecutiva y SIIS, Equipo Técnico. **Accesibilidad para personas con minusvalía**. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Página 15. Madrid, España. 1987.

elevado. Además la bibliografía es muy diversa y es fácilmente accesible. En ese sentido un documento español esquematizó: “un primer tipo de barreras las encontramos en el **medio urbanístico** de ciudades y pueblos. Los bordillos de las aceras o las escaleras en la vía pública impiden que un usuario de silla de ruedas se desplace sin ayuda. Las señales luminosas de los semáforos no son percibidas por los ciegos. Ciertas indicaciones con redacción oscura no son comprensibles para personas con limitaciones mentales, aunque sean leves.

También presentan barreras físicas los **edificios**. En los de uso público son frecuentes las escaleras monumentales que cortan el paso a las personas con dificultades de ambulación. En los edificios privados son frecuentes los ascensores y pasillos inaccesibles para usuarios de sillas de ruedas.

Finalmente, hemos de recordar las aún frecuentes barreras en los medios de **transporte**. Recordemos las dificultades que ofrecen los aviones, los barcos y los trenes para los usuarios con limitaciones en su movilidad. Pero incluso los autobuses convencionales de transporte urbano, resultan inaccesibles para no pocos potenciales usuarios con deficiencias motóricas. Además, los automóviles para uso particular que se ofrecen en el mercado no son directamente accesibles.

La equiparación de oportunidades exige **evitar y suprimir las barreras físicas**. Esta es una empresa que reviste algunas dificultades, pero hay soluciones. No se trata de soluciones teóricas sino prácticas; pueden verse en las ciudades y pueblos que están a la vanguardia del movimiento pro **accesibilidad**. (...)

Es opinión común que falta mucho por hacer en el campo normativo, pero probablemente no sea menor la tarea pendiente en lo que se refiere a cumplir las normas ya dictadas. El perfeccionamiento del cuadro normativo y su mejor cumplimiento dependen de muy diversos factores. Los principales son de carácter político, jurídico y administrativo, pero no pueden desdeñarse los de carácter técnico.

Los países en los que la evitación y supresión de barreras físicas ha logrado mayores avances no son los que tienen normas más severas y detalladas sobre el asunto, sino los que tienen más conciencia técnica y social en estas materias”.¹⁴³

Pero también existen empresarios responsables y con amplia visión por la cual procuran realizar las inversiones necesarias con el fin que sus servicios mejoren en calidad. Vaya el testimonio de Mario Piero Guatti, con respecto al Hotel Posada de lo Álamos:

"Hemos implementado en nuestro hotel el concepto de *Arquitectura accesible* antes que sea exigido por las normas. Aplicamos el sentido común y experiencias que visualizamos. Trabajamos por un lado para que todo lo nuevo contemple esta característica y por otro adaptar todos los obstáculos existentes para minimizar las dificultades que generaban. Por ejemplo, en 1994 cuando remodelamos una *Suite Júnior*, eliminamos un escritorio para poder ampliar el baño y cambiamos la puerta por una más grande y que abriera para afuera.

También, para algunos casos, armamos *rampas móviles* de madera para colocar en los escalones cuando tenemos alojados huéspedes con movilidad reducida. Ya para el año 1998, al ampliar el Hotel, el diseño contemplaba dos habitaciones con accesibilidad total y la Arquitectura en general respetaba estos conceptos.

Como anécdota cabe detallar que en el 2003 y gracias a un asesoramiento oportuno de un especialista que visualizó que dentro de nuestro Centro de Convenciones iba a existir

¹⁴³ Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía, Secretaría Ejecutiva. **Curso básico sobre accesibilidad al medio físico**. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Tercera edición. Páginas 3 y4. Madrid, España. Marzo de 1990.

un baño *unisex* exclusivo para personas con discapacidad, nos recomendó que eso ya era una forma de menguar la integración y que lo mejor era incluirlos en el mismo espacio al que acceden los demás usuarios. La obra estaba muy avanzada así que significó un replanteo y el correspondiente debate interno en la empresa; por suerte al fin todos lo comprendieron y hoy estamos muy contentos del servicio que brindamos.

Para mi adaptar el Hotel y afrontar con **responsabilidad** todas las *complicaciones* que esto produce, es demostrar que cada uno de nosotros puede generar cambios que mejoren la calidad de vida de los demás, que cada uno de nosotros puede influir en las conductas de los colegas del sector y, en definitiva, **materializar** el concepto de **respeto a la diversidad**".

144

Otro ejemplo es el Jardín Botánico de Buenos Aires que dentro de su *oferta* incorporó un área denominada *Jardín de los Sentidos* donde el tacto y el olfato son los elementos principales que se han tenido en cuenta para su diseño.

Ya lo hemos sostenido en varias oportunidades: debemos contribuir al desarrollo cultural ecuánime a través de la educación hogareña, escolar y universitaria. El empleo de los medios de comunicación social en este sentido es de primerísima prioridad.

Sin lugar a dudas, entre otras, **podemos justipreciar la calidad humana de una comunidad en cómo prioriza y resuelve las barreras urbanísticas y arquitectónicas reflejando los valores predominantes en esa sociedad.**

El trabajo

“En un mundo en el que los avances tecnológicos prometen incrementar de forma dramática la productividad y la fabricación de productos terminados mientras que se marginan o se eliminan del proceso económico millones de trabajadores, la tecnología cambiante emerge en forma inocente y hasta absurda. Aferrarse a un paradigma económico viejo y pasado de moda en una nueva era postindustrial podría resultar desastroso y hartamente peligroso para la economía global y para la civilización del siglo XXI”.¹⁴⁵

Jeremy Rifkin (1994)

Ha sido muy largo y escarpado el camino recorrido por las personas con discapacidad, como sujetos de derecho pleno, para avanzar entre intrincadas marañas de prejuicios que, a cada instante, sus semejantes acrecientan las dificultades para lograr la *vida independiente en equiparables condiciones*. La resignación o la falta de una decidida acción positiva, por parte de los individuos con discapacidad afectados, para revertir cualquier situación de menoscabo, incluyendo las presentaciones judiciales, frecuentemente, ha favorecido la generalización de valores culturales predominantes que los relegan a estratos de dependencia, objetos del paternalismo y, desde luego, *beneficiarios* de espurias dádivas, atención del clientelismo sectorial o de estar *encorsetados* en la pasividad improductiva.

Desde el monte Taygueto (elevación donde los espartanos tiraban al vacío a los recién nacidos con alguna deficiencia), el ocultamiento (reclusión en las habitaciones más alejadas de la puerta de entrada de las viviendas), la eliminación sistemática por parte del Estado en

¹⁴⁴ Testimonio especialmente obtenido por el autor, vía electrónica, para ser incluido en este libro. Octubre de 2008.

¹⁴⁵ Rifkin, Jeremy. **El fin del trabajo**. Paidós. Páginas 64 y 65. Buenos Aires, Argentina. 1996.

aras de una política perversa de una supuesta *pureza de la raza* como el caso del Partido Nacional Socialista Alemán de los Trabajadores, hasta los sistemas de *institucionalización* en mega encierros y las estrategias nefastas de proteccionismo y asistencialismo, los individuos subvalorados por un gran sector de la sociedad fueron accediendo a mejores servicios de salud y formación. El paso ineludible siguiente fue el ir generando sus propios ingresos económicos, dejando la alternativa de las *pensiones graciabes* únicamente para quienes, por múltiples razones, poseen serias dificultades de desempeñarse laboralmente.

“En nuestra ‘sociedad de mercado’ el problema laboral de las personas afectadas por limitaciones físicas está supeditado a la eficiencia de su rehabilitación y reinserción en la sociedad. Es necesario que tengan fácil acceso a una formación profesional adecuada, único medio de poder conseguir una igualdad de oportunidades con el resto de la población.

De todas formas la sociedad entera y de forma especial las instituciones competentes, deben plantearse mucho más en serio que hasta ahora, la creación de puestos de trabajo adaptados a las distintas limitaciones físicas de las personas con disfunciones físicas.

Es cierto que hay trabajos difícilmente adaptables para ciertas limitaciones físicas, pero no es menos cierto que hay muchísimas personas a las que no se las considera ‘minusválida’ que no ejercen de conductores o deliniantes sin ser mancos, ni de albañiles sin ser mutilados de las piernas, simplemente porque pueden hacer mejor otras cosas y les gusta más. ¿Por qué no aplicar y con más motivo, el mismo principio para los disminuidos físicos? (...)

Cualquiera que sea la capacidad laboral del ‘minusválido’ y la producción que desarrolle, los resultados son extremadamente beneficiosos para la sociedad y excepcionalmente estimulantes para el desarrollo de su personalidad”.¹⁴⁶

Aún hoy en día, frecuentemente al iniciar el diseño arquitectónico, cuando comienza la labor de tener en cuenta la accesibilidad, se analiza el *público* posible y, a veces, la situación de las personas con discapacidad trabajando es una cuestión que *incorporarla* en la *rutina* implica un *esfuerzo adicional*. Es verdad, en gran parte de la población, incluyendo a los profesionales, todavía no está asimilado en el *inconsciente colectivo* a los individuos con alguna discapacidad ejerciendo una actividad de generación de ingresos económicos; por caso es más fácil *imaginarlos* realizando un trámite que siendo los encargados de resolverlos.

La habilitación y rehabilitación laboral es una cuestión principal de toda comunidad que valore como un derecho fundamental la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad. También debe sumarse una férrea vocación de quienes tienen algún tipo de discapacidad de procurar la generación de ingresos económicos y de participar activamente en la construcción de una ciudadanía responsablemente participativa como cualificadora de la democracia.

La formulación de políticas públicas a través de procesos participativos de la ciudadanía es una magnífica estrategia para crear las condiciones suficientes que propendan a la inclusión social, sin distingo de ninguna naturaleza.

Entonces, **turismo para todos es que el mismo sea accesible para los usuarios y, desde luego, para los prestadores de servicios.**

Algunas líneas de acción

¹⁴⁶ Río, Cástor y Enrique del. *Los minusválidos físicos... A LO CLARO*. Editorial Popular. Página 35. Madrid, España. 1982.

“Las actuaciones cambiarán el fondo del problema. Sí, es necesario que la concepción de la minusvalía cambie y lo que es, repito, una teoría aceptada por todos, sea una realidad: la minusvalía es una cuestión social independientemente de las deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales, que tenga la persona. El ejemplo más claro y rápido es que el problema no radica en que yo utilice bastones o el compañero una silla de ruedas, sino en la inaccesibilidad de la ciudad que impide que podamos ejercitar nuestros derechos, dificulta o impide nuestra participación en la sociedad. No existe la igualdad de oportunidades porque el medio -no sólo el entorno físico- lo impide.

A nadie se le ocurriría en nuestra sociedad tecnificada sacrificar seres humanos para aplacar a los dioses presentes en las entrañas de los volcanes y, sin embargo, diaria y continuamente se está sacrificando a millones de ellos impidiéndoles desarrollarse como personas. La ciencia ha explicado las causas que originan los volcanes, y eso ha servido para evitar sacrificios, la ciencia ha explicado las causas de las deficiencias o las sigue buscando, pero se reconocen como perfectamente naturales y, sin embargo, por afectarnos directamente, no han servido para eliminar las prácticas de la antigüedad.”¹⁴⁷

Josefa Álvarez (1990)

1. Es imperioso que se incluyan los planes de estudio, de todos los niveles, los valores e información referidos al respeto a la condición humana más allá de cualquier contingencia, no únicamente como una *bolilla* o materia, sino como filosofía de vida personal y comunitaria.

El pedagogo Johann Heinrich Pestalozzi (1746-1827) afirmó “cuando la enseñanza escolar no abarca todo el espíritu no produce, a mi entender, otra cosa que un método de anquilosamiento artificial del género humano”.

Mientras subsistan las barreras arquitectónicas y urbanísticas tendremos pruebas suficientes del nivel de deshumanización de nuestra sociedad.

No podemos amar a la humanidad sino nos preocupa nuestro vecino, nuestro prójimo y una comunidad no es plena hasta que incluye activamente a todos sus miembros. A la calidad de una democracia también la podemos justipreciar por su nivel de condiciones equiparables para el desarrollo humano.

2. En todos los pliegos de licitación y en la descripción de los requerimientos del usuario a tener en cuenta al momento del diseño, debe incluirse taxativamente la necesidad de que se contemple la inexistencia de cualquier tipo de restricción para las personas con discapacidad. Las medidas de seguridad han de prestar particular atención a esta cuestión.

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas (creadas por el hombre), truncan la vida independiente de parte de los integrantes de nuestra sociedad, que trabajan participando plenamente de la vida de la comunidad a la que todos pertenecemos.

En este sentido Clotilde Amengual expuso “Esta disminución ética y estética del diseñar y el habitar accesible reconoce como pauta instrumental a la accesibilidad al medio físico, no sólo como actividad proyectual sino como intervención en el entorno existente y como acciones de investigación y de desarrollos experimentales de conceptos articulados a signos de materialidad y de significación que requieren la posesión de un código y su imposición por mediadores con poder, usado en sentido de posibilidad y no de coerción, para

¹⁴⁷ Álvarez, Josefa. **Las personas con minusvalía como protagonistas de su rehabilitación**, en Perspectivas de Rehabilitación Internacional. Ministerio de Asuntos Sociales. Página 191. Madrid, España. 1990.

la comunicación, la información y la especialización sobre el tema en su estructura y contenidos, cuya efectivización se traduce por la evitación y eliminación de barreras”.¹⁴⁸

3. Debemos trabajar intensa y coherentemente para que los valores culturales predominantes de la sociedad respeten claramente la condición humana.

Desde hace algunas décadas la humanidad tomó conciencia del empobrecimiento de la calidad de vida como consecuencia del mismo accionar del hombre, en lo que respecta a la edificación del hábitat. Pero el reconocimiento de esta paradójica situación no acarrió ni lleva implícita un cambio de actitud que tienda a revertir sus causas, lo que se transforma en una nueva paradoja y flagrante contradicción.

Para comprender cabalmente lo que estamos describiendo ineludiblemente habrá que separar y observar las diferencias entre las declaraciones y los hechos.

Si pudiéramos en forma equidistante la estructura ética que decimos sustentar, de las acciones que realizamos y fundamentalmente con nuestra forma de vida, la perspectiva que obtendríamos sería la de una total asimetría o un conjunto bastante incoherente incapaz de ser basamento del desarrollo sustentable de una sociedad.

Aldous Huxley (1894 -1963) escribió: “el progreso material es sólo una consecuencia del progreso intelectual”.

Es verdad que en nuestra etapa de educación formal hemos recibido hasta el cansancio la definición de *hombre como aquel animal que razona*. Y en actualidad pareciera que se está configurado una nueva *clase social*, la de los que trabajan principalmente con el intelecto.

Entonces se comienza a aceptar otra escala de valores en donde el poder intelectual se equipara al material e, innecesariamente, relegando los componentes elementales de la ética.

Paulo VI (1894-1963) expresó “Si para llevar a cabo el desarrollo se necesitan técnicos, cada vez en mayor número, para este mismo desarrollo se exige más todavía pensadores de reflexión profunda que busquen un humanismo nuevo, el cual permita al hombre moderno hallarse a sí mismo (...) Así podrá realizar, en toda su plenitud, el verdadero desarrollo, que es el paso para cada uno y para todos, de condiciones de vida menos humanas, a condiciones más humanas”.¹⁴⁹

Si la economía, la técnica, el intelecto, etcétera, no están al servicio del hombre, de la sociedad, el relativo progreso que acusa es nada más que un crecimiento distorsionado, un elemento enfermo que medra a costa del género humano.

Tengamos en cuenta lo ya dicho, no nos estamos refiriendo a las expresiones de *buenos deseos* sino a las consecuencias palpables; decenas de miles de personas con discapacidad pueden ratificarlo.

4. Es necesario realizar acciones positivas como al formular un Plan Estratégico, donde en forma concertada y participativa se estipulen estrategias, metodologías y metas absolutamente evaluables, por las cuales edifiquemos **sociedades inclusivas**.

Siempre es conveniente consultar acabadamente con el usuario o el potencialmente posible *público* al que, eventualmente, podría acceder al espacio urbano de que se trate. El **diseño para todos** es tener en cuenta al ser humano que está muy lejos de ser homogéneo o el resultado de una producción seriada. **Incluir el valor de la diversidad en lo cotidiano es también cualificar nuestra vida en sociedad.**

¹⁴⁸ Amengual, Clotilde. **Dimensión ética y estética del diseño y el habitar accesible**. Universidad Nacional del Comahue. Facultad de Ingeniería. Boletín Informativo “Sin Barreras 1”. Año I, N° 2. Página 10. Neuquén, Provincia del Neuquén, Argentina. Septiembre de 1996.

¹⁴⁹ Paulo VI. **Populorum Progressio**. Apartado N°. 20.

Si hacemos una encuesta entre la población en general y le preguntamos si con su accionar discrimina a otro ser humano, seguramente recibiremos múltiples e indignadas respuestas negativas.

Es más, si planteamos hechos claramente individualizados que atentan contra la participación activa de parte de los integrantes de la sociedad las respuestas, casi siempre, tratarán de justificar lo injustificable o, directamente, a negar la situación. Otras veces se apelará a que *no hubo mala intención* cuando únicamente lo que estamos evaluando son las **consecuencias**.

“Que barbaridad”; “hay que hacer algo”; “tengan paciencia”; “no entiendo como es posible”; “no sabía que es así”; “este año tenemos un presupuesto muy malo”; “veremos que se puede hacer”; etcétera, etcétera.

Pero en definitiva la situación no es modificada. A las pruebas nos remitimos.

Contradiendo nuestra ética juzgamos o comparamos a las personas por sus discapacidades, en vez de, partiendo de la esencia, fijar nuestra atención en la condición humana que es, en definitiva, lo que nos caracteriza como seres únicos e irrepetibles.

5. La generación económica, sea por prestar de servicios o por la producción de bienes, ha de incluir la evitación y la eliminación de las barreras arquitectónicas y urbanísticas como una cuestión que, además, contribuye al desenvolvimiento positivo de esas iniciativas.

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas también inciden negativamente en cuanto al desarrollo de las actividades recreativas y turísticas. Esta cuestión significa que, por un lado, habrá muchos individuos que no podrán acceder al disfrute en equiparables condiciones y, por el otro, algunas comunidades seguirán desaprovechando interesantes oportunidades financieras al no brindar adecuadas ofertas con carácter universal.

El turismo es una actividad altamente lucrativa que se incrementa tanto en cantidad como en diversidad. Además, como movimiento económico local abarca los más variados puestos de trabajo requiriendo, por lo general, gran cantidad de mano de obra. Asimismo es una oportunidad de difundir el resultado de producción cultural y de ampliar la perspectiva en la interrelación con personas de otras regiones. También puede ser un emprendimiento a escala familiar y comunitario donde se valore ancestrales costumbres culturales poniendo a disposición de los visitantes la oportunidad de compartir la vida diaria, el trabajo rural o como de la pesca, el desempeño artístico, la creación manual, la *cocina* regional, etcétera.

Las posibilidades son ingentes y van multiplicándose a medida que el ingenio humano, la difusión y el interés despertado confluyen en su *punto de encuentro*; en tal sentido recordemos lo expresado por Sir Francis Bacon (1561-1626): “Los viajes son en la juventud una parte de educación y, en la vejez, una parte de la experiencia”.

El impacto económico y en el bienestar general de las inversiones y previsiones realizadas, por caso, para que el transporte público sea una opción válida y adecuadamente útil a la mayor cantidad posible de individuos, es tan evidente que pareciera una perogrullada insistir en la cuestión. “Las mejoras de accesibilidad aportadas a los transportes públicos para hacerlos más accesibles a un mayor número y a una mayor diversidad de personas puede disminuir la demanda de servicios especializados, más costosos, y paralelamente permite a las personas con discapacidad desplazarse de forma fácil en un entorno integrado y normalizado.

El hecho de posibilitar a las personas con movilidad reducida desplazarse con facilidad y seguridad crea unas condiciones materiales y psicológicas susceptibles de evitar, en

algunos casos, que aquellas personas tengan que instalarse en establecimientos especializados y poco gratificantes. (...)

El proceso de envejecimiento progresivo de la población obliga a planear, proyectar y construir el entorno físico de forma tal que se cumplan los requisitos del Diseño Universal que permita el desenvolvimiento de cualquier persona en condiciones de seguridad y comodidad. Dentro del entorno físico accesible, el caso del transporte público es de especial relevancia ya que se trata del factor decisivo propiciador de la movilidad y, sin ella, no es posible plantearse ni la autonomía personal ni la integración social”.¹⁵⁰

Algunas *minorías sociales* como, los adultos mayores y las personas con discapacidad, antes relegadas a posturas próximas a la pasividad, cada vez más acceden a mayores posibilidades económicas y culturales para realizar turismo. Estos grupos como otros, por caso, los matrimonios con hijos pequeños, demandan algunos requerimientos específicos.

En la medida que construyamos comunidades culturalmente inclusivas estaremos también evitando y suprimiendo barreras arquitectónicas y urbanísticas que, además de los propios ciudadanos habremos abierto las *puertas* a una de las iniciativas económicas más dinámicas y lucrativas: el turismo.

Por caso, una muy interesante investigación española identificó cinco criterios generales para la incorporación de la accesibilidad al diseño y gestión de servicios e instalaciones turísticos:

- **“Diversidad:** las situaciones y necesidades personales de los clientes son múltiples.
- **Autonomía:** ha de favorecerse la máxima autonomía posible de los clientes en el uso de instalaciones y servicios, especialmente la de aquellos que tengan alguna limitación en su movilidad o comunicación, evitando que dependan de otras personas.
- **Dignidad:** en ningún caso debe atentarse contra la dignidad de la persona y su derecho a la privacidad, las soluciones de accesibilidad deben garantizar el respeto a la persona con discapacidad.
- **Seguridad:** el uso de las instalaciones y servicios turísticos ha de ser seguro para todos los clientes, por lo tanto cualquier ayuda técnica o solución de accesibilidad ha de velar por la integridad de quienes las utilizan y de quienes no las necesitan.
- **Compatibilidad:** la accesibilidad ha de ser una cualidad integrada en los servicios e instalaciones turísticas, que garantice la posibilidad de uso y disfrute de todo tipo de clientes, sin perder la esencia propia o naturaleza de las mismas”.¹⁵¹

Por otro lado, permítasenos insistir, **que las personas con discapacidad accedan a generar sus propios ingresos económicos también incide de sobremanera el ejercicio del derecho a la vida autónoma, a la posibilidad de ampliar sus posibilidades de**

¹⁵⁰ Juncá Ubierna, José Antonio. **Transporte público accesible en los países de la CE.** Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Páginas 24 y 25. Madrid, España. Junio de 1992.

¹⁵¹ Barón, Concha; Franco, Pepa; García-Milá, Xavier; Godoy, Antonio; del Moral, Consuelo; Sanchiz, Nieves; Sanjuanbenito, Rafael; Sanz, José Félix. **Curso de turismo accesible.** Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Primera reimpresión. Páginas 19 y 20. Madrid, España. Septiembre de 2000.

elección en cuanto al consumo de bienes y servicios, a aportar al sostenimiento del Estado y a cotizar genuinamente en algún sistema de seguridad social. En tal sentido el Premio Nóbel de Economía (1998) Amartya Sen afirmó: “La eficacia instrumental de alguno tipos de libertad para fomentar otros tipos de libertad es un poderoso complemento de la importancia intrínseca de la libertad del hombre, en general, como objetivo sublime del desarrollo. Las relaciones entre los distintos tipos de libertad son empíricas y causales más que constitutivas y componentes del desarrollo”.¹⁵²

La *equiparación de oportunidades*, como derecho pleno, es posible únicamente en la *inclusión social*; las estrategias de desarrollo por separado en instancias supuestamente *especiales* poco inciden en la *integración* y mucho refuerzan los prejuicios que menoscaban la condición humana. El estado actual de las barreras urbanísticas y arquitectónicas es un fiel reflejo de lo *logrado* en las últimas décadas. Es de inteligente y *valiente* analizar críticamente en el Siglo XXI para que, nunca más, una *creación* humana sea un impedimento o restricción para el desarrollo pleno de todos los integrantes de cada comunidad. Que cada uno se ponga el sayo que le quepa.

Son las instancias naturales de la sociedad las que deben también incluir a los asuntos referidos a las personas con discapacidad.

Las estrategias de *desarrollo por separado*, las instituciones o servicios segregados, las normas especiales, etcétera, han provocado resultados alejados de la equiparación de oportunidades. A las pruebas nos remitimos con sólo observar nuestras comunidades.

De lo que se trata es de *normalizar las condiciones de vida*, es decir las personas con discapacidad, en equiparables condiciones y ejerciendo el derecho a la *vida independiente* encuadrada en su respectiva realidad, acceden a los bienes, servicios y productos como el resto de sus conciudadanos.

Por caso y solamente a título de ejemplo, los respectivos *códigos de edificación*, las normas de *habilitación comercial*, etcétera, deben contemplar los asuntos específicos a las barreras urbanísticas y arquitectónicas pues, la estrategia de sancionar ordenanzas y leyes separadas ha provocado su poca aplicabilidad y, además, ha reforzado los prejuicios focalizados en las personas con discapacidad.

En este sentido Verónica Camisão escribió: “À medida que el concepto de ciudadanía se sedimenta y las conquistas sociales llegan, tórnase notorio que la movilidad con autonomía es un derecho universal. Basada en esa *universalidad*, la ‘Arquitectura Accesible’ se ocupa actualmente que todo individuo acceda, a lo que sus necesidades especiales indiquen.

En cualquier proyecto, siempre se prioriza al ser humano como el centro generador y, en los espacios creados, buscamos las mejores condiciones de uso, función, seguridad, bienestar, acceso. ¿Pero, a cuál ser humano nos referimos?

Es bastante significativa la estimación de que el 80% de la población está compuesta por ancianos, obesos, personas con estatura excesivamente baja o alta, personas portadoras de alguna deficiencia y mujeres en el 8° y 9° mes de gestación. Pasamos, así, a cuestionar el mito del ‘hombre modelo’ en el cual fuimos inducidos a creer y para el que hemos proyectado por siglos”.¹⁵³

El diseño refleja la *ciencia*, la cultura y la ideología imperantes. Si deseamos ser coherentes con los *derechos humanos* debemos respetar esos valores universales en la

¹⁵² Sen, Amartya. **Desarrollo y libertad**. Planeta. Primera reimpresión. Página 16. Buenos Aires, Argentina. Agosto de 2000.

¹⁵³ Camisão, Verónica. **Curso Básico sobre Acessibilidade ao Meio Físico**. Centro de Vida Independiente do Rio de Janeiro, Coordenadoria Nacional para Integração de Pessoa Portadora de Deficiência. Página 5. Brasília, Brasil. 1994. (*La traducción es nuestra*).

planificación y construcción de los servicios brindados a los turistas en particular y a los pasajeros y habitantes de la zona en general.

Al respecto la Organización Mundial del Turismo señaló: “Un aspecto esencial de la planificación local del turismo es conseguir que las instalaciones turísticas, incluidos hoteles y complejos, restaurantes y servicios para visitantes en los lugares de atracción, estén adecuadamente diseñados y emplazados.

Estas normas y directrices determinan, en gran medida, el carácter físico de las instalaciones y su entorno inmediato y la medida en que el desarrollo turístico se integra en el medio natural y cultural. También evitan la aparición de muchos problemas ambientales que pudieran derivarse del desarrollo turístico. Además inciden tanto en los niveles de satisfacción de los turistas como sobre la calidad y caracterización global del entorno en que viven los residentes.

Así pues, la fijación y aplicación de estándares de desarrollo y directrices de diseño adecuados son necesarias para guiar el desarrollo de la instalación. Este nivel de planificación corresponde a los planificadores del sitio, arquitectos, paisajistas y diversas ramas de ingenieros. Sin embargo las administraciones locales debe formular estándares y directrices y además revisar las propuestas de desarrollo para asegurarse que esa normativa se está aplicando debidamente. Estos estándares locales, incluidos los pertinentes a la calificación de terrenos y ordenanzas de construcción. Si no existen reglamentos locales de calificación de terrenos, la administración local puede adoptar separadamente estándares de diseño y desarrollo o incluirlos en planes turísticos ya aprobados”.¹⁵⁴

En el *turismo* la *calidad* es un factor importante que, muchas veces en nada se relaciona con el lujo o la *grandilocuencia*: un desayuno auténticamente *casero* en un *ambiente órgano* es valorado por muchos más que una amplia mesa llena de alimentos hipercalóricos, productos preparados *en serie*, innumerable personal *revoloteando*, etcétera. Entonces, de lo que se trata es que incluyamos como valor constitutivo de *calidad* los aspectos relacionados con la diversidad como constituyente ineludible y fundamental de los seres humanos, es decir de los *clientes*.

Por lo que es fundamental tener presente que: “El turismo es una de las actividades económicas más importantes del mundo contemporáneo. Desde hace décadas ha ido incrementando su presencia en el mercado económico global de forma sostenida y, más allá de cuestiones coyunturales, es hoy un tema prioritario en las agendas internacionales.

La actividad turística impacta en diversos campos tales como la cultura, la economía y el ambiente, por lo que su desarrollo, sin una adecuada planificación, puede generar graves problemas. Por ello, el turismo debe basarse en modelos sostenibles de producción y consumo para satisfacer las expectativas económicas y al mismo tiempo considerar las exigencias ambientales y respetar la estructura socioeconómica y física de cada destino, contribuyendo así a la conservación y protección de los recursos culturales y naturales.

La ampliación de la oferta turística aumenta los requerimientos por parte del usuario, que demanda cada vez más y mejores servicios. Los sistemas de gestión de la calidad constituyen valiosas herramientas para responder a esas demandas y lograr un mejor posicionamiento de los destinos turísticos.

Por otra parte, el desarrollo sostenible del turismo implica instrumentar propuestas integrales elaboradas con decisión política, así como promover la formación de profesionales con capacidades técnicas avanzadas y la participación activa y coordinada de todos los

¹⁵⁴ Organización Mundial del Turismo. **Desarrollo Turístico Sostenible**. En Periódico Agenda U21. Año 4, número 18. Página 18. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. 2006.

agentes representantes de los distintos sectores implicados: turistas, empresarios, profesionales, trabajadores, pobladores locales y autoridades públicas.

En los últimos años, los actores involucrados en el desarrollo del sector turístico nacional han consensuado una planificación estratégica donde la gestión de la calidad ocupa un rol vital. Así se recoge en el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable —PFETS—.

En este sentido, la administración pública nacional se ha convertido en un actor proactivo e innovador en el diseño y facilitación de herramientas de aplicación de la cultura de la calidad, que demuestra su compromiso para con la mejora de las condiciones de desarrollo económico, social y ambiental de la actividad turística.

Es por ello que desde la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística se propone la creación de un Plan Nacional de Calidad Turística que defina aquello que se desea alcanzar a través de una política turística consensuada en materia de calidad.

El Plan Nacional de Calidad Turística define un esquema evolutivo de implementación de la calidad, que contempla los factores característicos de Argentina, sus productos, la estructura empresarial y el marco legislativo aplicable. Todo con el fin de garantizar su aplicabilidad, comprensión, eficiencia y capacidad de adaptación en función de todos aquellos que deseen sumarse a esta nueva forma de trabajo.

Objetivo

Desde el punto de vista estratégico, a través del PFETS se ha definido y consensuado un modelo de desarrollo sustentable basado en la calidad del producto, los servicios turísticos y las condiciones ambientales, que aseguren un desarrollo turístico competitivo capaz de posicionar a la Argentina como un destino de calidad en el mercado internacional.

A tales efectos, el Plan Nacional de Calidad Turística buscará alcanzar los siguientes objetivos:

- Establecer un diagnóstico del nivel de calidad turístico nacional que sirva de base para el diseño del Plan Nacional de Calidad Turística y que permita organizar las intervenciones locales.
- Establecer los sistemas de consenso necesarios para incorporar a la definición e implantación del Plan Nacional de Calidad Turística a todos los actores que hacen a la concreción de una experiencia turística de calidad.
- Definir un esquema escalonado para la implementación de herramientas de gestión de la calidad aplicables a todas las actividades turísticas".¹⁵⁵

Un programa para la acción

"En todo el mundo, las personas con discapacidad han empezado a unirse en organizaciones en defensa de sus propios derechos, para ejercer influencia sobre instancias decisorias de los gobiernos y sobre todos los sectores de la sociedad. La función de esas organizaciones incluye abrir causas propias de expresión, identificar necesidades, expresar opiniones sobre prioridades, evaluar servicios y promover el cambio y conciencia pública. Como vehículo de auto desarrollo, tales organizaciones proporcionan la oportunidad de desarrollar aptitudes en el proceso de negociación, capacidades en materia de organización, apoyo mutuo, distribución de información y, a menudo, aptitudes y oportunidades profesionales. Dada su

¹⁵⁵ Secretaría de Turismo de la Nación. **Plan Nacional de Calidad Turística**. Buenos Aires, Argentina.

vital importancia para el proceso de participación, es imprescindible que se estimule su desarrollo".¹⁵⁶

Asamblea General de las Naciones Unidas (1982)

El bregar por la **equiparación de oportunidades** fue produciendo, a lo largo del tiempo, diversos textos que, sin duda, marcaron claramente el pensamiento propio de cada etapa del desarrollo social y político o, a veces, propuestas que luego se fueron generalizando o desechando.

Quizá uno de los antecedentes más remotos y de real valía sea la obra de José Luís Vives (1492-1540), sobre todo *El socorro de los pobres* (1526), con casi 500 años de existencia.

Posiblemente en la *Declaración Universal de Derechos del Retrasado Mental* (1971) y la *Declaración Universal de Derechos del Impedido* (1975) podemos encontrar los primeros intentos contemporáneos de enunciar principios liminares para el accionar integral, aunque separando por tipo de discapacidad. A nuestro entender, en su momento, estos aportes tuvieron un en nada desdeñable impacto aunque no se extendieron en ningún sentido, sobre todo por la revalorización de la *Declaración Universal de Derechos Humanos* (1948).

La *Carta de los 80* constituye un hito indeleble ya que fue la *pedra de toque* que abrió la puerta conceptual de las ideas imperantes en las dos últimas décadas del Siglo XX y, posiblemente, mantendrá su influencia en el tercer milenio. Asimismo, fue uno de los pilares principales para la redacción del *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad* (1982) que, por lo menos hasta el momento, sigue siendo el documento fundamental para quienes bregan por la equiparación de oportunidades de los individuos con deficiencias.

Su texto, claramente conceptualizado y ordenado es, a nuestro entender, la herramienta inexcusable para el trabajo tendiente a cumplir con los postulados básicos de una *sociedad para todos* participando en su construcción cotidiana y nunca definitiva. El mismo está subdividido en tres partes, la tercera incluye las "Propuestas para la ejecución del Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad". Es decir, es el núcleo de la obra.

Al respecto, permítasenos subrayar una cuestión clave: la primera propuesta de la Asamblea General de las Naciones Unidas es que los Estados Miembros favorezcan la "participación de las personas con discapacidad en la adopción de decisiones". Es decir, el umbral de acceso es que los destinatarios directos de las medidas estén involucrados en los procesos de priorización, planificación, asignación de recursos, etcétera.

A nuestro entender esta es la *mirada* que nos permitirá dar en el blanco. Al evaluar el trabajo de los poderes públicos debemos focalizar la atención en este asunto además, desde luego, de observar las ejecuciones de los proyectos, pero nunca éstos solamente. Otro tanto le cabe el sector empresarial: las inversiones deben estar en consonancia con la población local; la *Responsabilidad Social Empresarial* debe incluir taxativamente lo relacionado con el respeto a la diversidad del ser humano y evitar cualquier tipo de discriminación o exclusión por falta de adecuación del espacio físico.

A continuación transcribimos algunos párrafos introductorios a lo sugerido *para llevar adelante* por cada Estado Miembro, aclarando que lo denominado "medidas nacionales"

¹⁵⁶ Naciones Unidas, Asamblea General. **Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad**. Párrafo 28. Versión castellana del Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía de España. Edición del periódico La Voz de las personas con discapacidad de América Latina. Montevideo, Uruguay. Mayo de 1992.

también puede ser de incumbencia de las comunidades locales, departamentales y provinciales o estatales.

"Los objetivos del Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad consisten en promover medidas eficaces para la prevención de la discapacidad y para la rehabilitación y el logro de los objetivos de 'igualdad' y 'plena participación' de las personas con discapacidad en la vida social y el desarrollo. Al aplicar el Programa de Acción Mundial, ha de prestarse la debida atención a la situación especial de los países en desarrollo y, en particular, a la de los menos adelantados. La inmensidad de la tarea de mejorar las condiciones de vida de toda la población y la escasez general de recursos hacen que el logro de los objetivos del Programa de Acción Mundial resulte más difícil en estos países. Al mismo tiempo, debe reconocerse que la aplicación del Programa de Acción Mundial contribuirá de por sí al proceso de desarrollo mediante la movilización de todos los recursos humanos y la participación plena de toda la población.

Aunque algunos Estados Miembros hayan iniciado o realizado ya algunas de las medidas recomendadas en el Programa, es necesario hacer más. Esto se aplica también a los países que tienen un nivel de vida elevado.

Como la situación de las personas con discapacidad está estrechamente relacionada con el nivel de vida, la solución de sus problemas depende, en gran medida, de la creación de condiciones internacionales adecuadas para un desarrollo socio-económico más rápido. En consecuencia el establecimiento de un nuevo orden económico internacional es de importancia directa para el logro de los objetivos del Programa. Es fundamental que la corriente de recursos hacia los países en desarrollo se aumente de manera considerable, con arreglo a lo acordado en la Estrategia Internacional del Desarrollo Para el Tercer Decenio de las Naciones Unidas Para el Desarrollo.

El logro de estos objetivos exigirá una estrategia mundial plurisectorial y multidisciplinaria, para la aplicación combinada y coordinada de políticas y medidas encaminadas a la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad, servicios eficaces de rehabilitación y medidas de prevención.

Deberá consultarse a las personas con discapacidad y a sus organizaciones en el posterior desarrollo del Programa de Acción Mundial y durante su ejecución. Con este fin, debe hacerse cuanto sea posible para alentar la formación de organizaciones de personas con discapacidad a nivel local, nacional, regional e internacional. Su singular experiencia, derivada de sus vivencias, puede hacer aportaciones considerables a la planificación de programas y servicios para las personas con discapacidad. Al expresar su opinión sobre los asuntos, presentan puntos de vista ampliamente representativos de todos sus intereses. Su repercusión sobre las actitudes públicas justifica que se les consulte y, en cuanto fuerza que propicie el cambio, tienen influencia apreciable para que las cuestiones de la discapacidad se conviertan en una cuestión de prioridad. Las propias personas con discapacidad han de ejercer una influencia sustantiva para decidir la eficacia de las políticas, programas y servicios concebidos en beneficio suyo. Deben hacerse esfuerzos especiales para lograr la participación en este proceso de las personas con deficiencia mental.¹⁵⁷

Como puede observarse claramente el involucramiento de la población directamente involucrada es clave. En este caso nos estamos ocupando de las personas con discapacidad pero el concepto es igualmente válido para, llegado el caso, quienes viven en áreas rurales, miembros de comunidades aborígenes, inmigrantes, etcétera.

Pero continuemos con la lectura.

¹⁵⁷ Naciones Unidas, Asamblea General. **Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad**. Párrafos 82.al 85 Versión castellana del Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía de España. Edición del periódico La Voz de las personas con discapacidad de América Latina. Montevideo, Uruguay. Mayo de 1992.

"Para instrumentar el Programa de Acción Mundial, los Estados Miembros habrán de:

- a) Planificar, organizar y financiar actividades en cada nivel.
- b) Crear, mediante la legislación adecuada, las bases jurídicas y las competencias necesarias para la adopción de medidas orientadas al logro de los objetivos.
- c) Proporcionar oportunidades, mediante la eliminación de barreras a la plena participación.
- d) Ofrecer servicios de rehabilitación, mediante la prestación de las personas con deficiencia de asistencia social, nutricional, médica, docente y de orientación, y formación profesional, así como ayudas técnicas.
- e) Establecer o movilizar las pertinentes organizaciones públicas y privadas.
- f) Prestar apoyo a la creación y desarrollo de organizaciones de personas con discapacidad.
- g) Preparar la información pertinente sobre los puntos del Programa de Acción Mundial y difundirla entre todos los sectores de la población, incluyendo las personas con discapacidad y sus familiares.
- h) Promover la educación del público, a fin de conseguir una comprensión amplia de las cuestiones clave del Programa de Acción Mundial y su ejecución.
- i) Facilitar la investigación sobre asuntos relacionados con el Programa de Acción Mundial.
- j) Promover la asistencia y la cooperación técnicas respecto al Programa de Acción Mundial.
- k) Facilitar la participación de las personas con discapacidad y de sus organizaciones en las decisiones relacionadas con el Programa de Acción Mundial".¹⁵⁸

También es importante tener en cuenta la *Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad* (1999).

En Latinoamérica el *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad* dista en mucho de estar por cumplirse más allá de los discursos o de los *espejismos* de algunas aisladas medidas gubernamentales que, muchas veces, son más formales que de fondo, por lo menos si las contrastamos con las prioridades apremiantes en extremo de los que carecen de poder para influir aunque sean cuantitativamente mayoría.

Dicho *Programa* será, en gran parte, una verdad palpable en la medida que las entidades representativas de las personas con discapacidad asuman creativa y coherentemente el compromiso de bregar por la equiparación de oportunidades, es decir, ser capaces de visualizar lo que puede ser para algunos una utopía ya que si intentamos férreamente concretarla, el resto se dará por añadidura.

En este sentido reiteramos un aspecto principal del documento que nos ocupa. El punto focal se centra en que **las personas con discapacidad, o sus familiares cuando corresponda, participen activamente en los procesos de toma de decisiones en los asuntos atinentes a su específica situación.**

Comprender cabalmente esta cuestión será la vía que nos permitirá, por ejemplo, generalizar la tan mentada *normalización de las condiciones de vida*.

¹⁵⁸ Naciones Unidas, Asamblea General. **Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad**. Párrafo 90 Versión castellana del Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía de España. Edición del periódico La Voz de las personas con discapacidad de América Latina. Montevideo, Uruguay. Mayo de 1992.

Desde luego que, para contribuir al éxito de este cometido, las personas con discapacidad deben expresarse por su propia voz, inclusive, en la medida de sus posibilidades, los individuos con deficiencia mental.

Casi ningún gobierno se ocupó de difundir ampliamente el texto completo del *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad*. En América Latina las ediciones realizadas para completar significativamente la reducida distribución efectuada por las Naciones Unidas fueron, sobre todo, efectuadas por unas pocas entidades representativas de las personas con discapacidad. Este hecho hay que remarcarlo especialmente pues habla a las claras a donde apuntan, en definitiva, las distintas políticas más allá de las declaraciones *voluntaristas* llenas de triunfalismos que, a veces, poco se condicen con la situación cotidiana de millones de individuos con deficiencias. Es decir, como escribió John Rawls (1921-2002) en 1971: “El criterio fundamental para juzgar cualquier procedimiento es la justicia de sus resultados”.¹⁵⁹

Recopilando

“Reposé durante una semana de las fatigas de mi excursión. (...)

Mi vida era ahora mucho más cómoda que al principio, y mucho más tranquila para el alma y para el cuerpo. Con frecuencia me sentaba a comer, agradeciendo a Dios que tendiera así mi mesa en el desierto”.¹⁶⁰

Daniel Defoe (1660-1731)

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas son producto del hombre que limitan o restringen la vida independiente de otros seres humanos. Es un menoscabo flagrante a la condición humana.

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas discriminan a los usuarios, cercenando la libertad de elección de todos los integrantes de la sociedad por igual. **Las comunidades inclusivas son las capaces de procurar su desarrollo sustentable.**

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas proyectadas infravalorando las dificultades que provocan, son contradictorias con los más elementales principios éticos y criterios profesionales aceptados universalmente.

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas erigidas únicamente en función de la estética es producto de una deformación o distorsión ética.

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas concebidas aduciendo razones de economía es una mezquindad denigrante.

Para completar el cuadro debemos sumar a las barreras arquitectónicas y urbanísticas las barreras sociales, es decir, los prejuicios hacia las personas con discapacidad.

¿Sabemos cómo relacionarnos naturalmente con una persona que no ve u oye?

¿Somos conscientes que, a veces, con nuestro accionar estamos segregando a los individuos con discapacidad?

Separaremos aquí la cuestión técnica de la actitud de vida. Los especialistas, con los propios interesados, elaborarán propuestas (la mayoría ya están, falta llevarlas a la práctica).

¹⁵⁹ Rawls, John. **Teoría de la Justicia**. Fondo de Cultura Económica. Segunda reimpresión de la segunda edición. Página 218. D.F. México. Abril de 2000.

¹⁶⁰ Defoe, Daniel. **Robinson Crusoe**. Editorial ACME. Quinta edición. Páginas 107 y 123. Buenos Aires, Argentina Agosto de 1954.

Pero de lo que no podemos desentendernos es de esa postura personal que a todos incluye, para que nuestras limitaciones conceptuales o de valores culturales no dificulten la integración plena.

Recordemos que la sobreprotección es una de las más nefastas formas de menoscabo. Desde luego que el *temor* o la *aprehensión* frente a un cliente con discapacidad o alguien que nos puede *llamar la atención* por su vestimenta, hábitos, etcétera es una clara sensación que debe ser reconocida como tal y canalizada adecuadamente.

El cliente que tenga algún requerimiento específico lo planteará. Ante alguna duda con quedar a disposición es suficiente como para establecer la comunicación. De la misma manera que los pasajeros que necesitan el mayor silencio posible para descansar van a anticiparse solicitando una habitación a contrafrente, alejada del ascensor y al extremo del pasillo, todo quien necesite que le retiren alguna mesa o silla para circular mejor lo manifestará claramente.

Las relaciones con los clientes se van construyendo a medida que transcurre la relación; el resto se da por añadidura.

El turismo accesible es éticamente coherente con el respeto a la condición humana de todo individuo y una respuesta inteligente al incremento cualitativo y cuantitativo de los servicios ofertados a una demanda cada vez más creciente, diversa y exigente.

Cabe señalar que el éxito del *Tren del Fin del Mundo*, en el Parque Nacional Tierra del Fuego, se debe a la alta cualificación de la oferta, que incluye una significativa inversión para lograr y mantener en perfecto estado la réplica de un servicio de trocha angosta, la madera como principal elemento de construcción, el vapor como fuerza de tracción, instalaciones perfectamente preparadas para personas con discapacidad, amabilidad del personal y, desde luego, unas vistas privilegiadas.

Vista panorámica

“He aquí nuestros pensamientos. Son pensamientos del viajero.
En ellos no sólo figura la tierra, la firme, acaso entonces digan
El cielo es aquí una cúpula y bajo nuestros pies ondula el puente.
Sentimos el prolongado latido y reflujos de un movimiento perpetuo,
Los tonos de un misterio invisible, las vastas sugerencias del salobre mundo, las sílabas
fluidas,
el perfume, el débil crujir del cordaje, el ritmo melancólico,
el panorama infinito y el horizonte distante y borroso, están aquí:
Este es el poema del océano”.¹⁶¹

Walt Whitman (1871)

Si a principios del siglo XX, del *progreso ilimitado*, un legislador argentino luchó por la sanción de la denominada *Ley de la silla*, por la cual gozamos de algunas comodidades en los puestos de trabajo y el entonces Diputado Nacional Alfredo Lorenzo Palacios (1880-1965) debió insistir durante seis años para que el Congreso Nacional aprobara una Ley que, entre otros *avances*, obliga a los empleadores a que en los ámbitos laborales existan baños tanto

¹⁶¹ Whitman, Walt. *Hojas de hierba*. Aguilar. Páginas 76 y 77. España. 2004.

para los hombres como para las mujeres que allí se desempeñan, podríamos identificar a esta nueva centuria, llamándola la del *desarrollo humano integral*, eliminando todo sistema de segregación, incluyendo las barreras arquitectónicas y urbanísticas, como resultado inteligente de la conducta humana hacia sus semejantes, sin exclusión de ningún tipo.

Domingo Faustino Sarmiento (1811-1888), en su libro *Viajes* (1849) dejó plasmado para siempre un gran interrogante y su magnífica respuesta: “¿Dónde está pues, el origen del mal? No en otra parte que donde se halla el origen del bien: en el hombre, en la acción personal, en las pasiones buenas o malas de los que están en situación de crear la historia”. Es decir todos nosotros.

El Tercer Milenio nos encuentra en una situación auspiciosamente positiva pero, si la analizamos proporcionalmente al desarrollo general del cumplimiento de los *derechos humanos* observaremos con claridad que, la mayoría de las personas con discapacidad siguen en situaciones de menoscabo y con escaso acceso a los medios más elementales para su desarrollo integral como individuos.

La tarea por incidir comunitariamente es posible y vale la pena intentarla.

Asimismo es importante tener en cuenta que “El turismo es el cuarto complejo exportador de la Argentina, después del aceitero –soja pura-, el petrolero y el automotor. Según el último dato oficial disponible, en 2006 entraron al país 4,2 millones de turistas, alrededor de 22% europeos y 17% norteamericanos, que generaron divisas por 3.873 millones de dólares. Una cuenta basada en la tasa de crecimiento reciente, eleva el saldo a unos **US\$ 4.500 millones para 2007**.

El sector emplea a más de un millón de personas y aporta 6% a la recaudación impositiva”.¹⁶²

Unas primeras cuestiones al respecto:

¿cuántos turistas tienen discapacidad?

¿cuántos de quienes trabajan en el sector turístico tienen discapacidad?

Las respuestas nos indicarán claramente si hemos *progresado* tanto como algunos lo afirman, sobre todo funcionarios públicos, o si seguimos viviendo en sociedades discriminatorias aunque *modernizadas* en solamente algunos aspectos, por lo general los de menos gravitación en la vida de los individuos con discapacidad.

Por otro lado es dable recordar que, el incremento del turismo también conlleva, casi siempre, el aumento de la prostitución, habilitaciones de comercios poco frecuentes en ciudades sin gran afluencia de visitantes, etcétera. Aquí, una vez más, **en cada localidad los vecinos tienen que decidir que tipo de centro receptor desean ser y bregar para se cumpla a rajatabla. Las inversiones pueden ser benéficas pero siempre que estén al servicio del proyecto de vida de los ciudadanos. La inversa es una clara distorsión.** En tal sentido es conveniente realizar *audiencias públicas y consultas populares* para poder estar suficientemente informados y apreciar las distintas opiniones y cuáles prevalecen. En este sentido quienes bregan por la *Responsabilidad Social Empresarial*, las cámaras, etcétera deben focalizar particularmente su atención.

¹⁶² Oña, Alcadio. **Apretados, en un mundo distinto**. Clarín. Página 9. Buenos Aires, 21 de octubre de 2008.

Otra cuestión clave en el turismo es la incidencia de quienes trabajan en el sector en cuanto a la *calidad del servicio*. De lo que se trata es de lograr eficiencia, hospitalidad y cumplimiento de lo acordado previamente o de lo ofrecido al cliente. En este sentido, el folleto institucional con motivo de la inauguración del Atlas Tower Hotel de Buenos Aires podemos leer: “Con todo el confort, y lo más importante para que su estadía sea placentera, una esmerada atención con personal altamente capacitado.

¡porque nuestra gente hace la diferencia!”¹⁶³

En tal sentido María A. Soldaban puntualizó “Cuando hablamos de calidad en un establecimiento hotelero o en un restaurante, definimos una serie de condiciones que deberá reunir el soporte físico con que se presta el servicio, pero también contemplamos las capacidades que deberá poner en juego su personal, en modo tal de poder dar una respuesta eficaz y eficiente a la diversidad de situaciones que supone el ejercicio de un rol ocupacional específico. El concepto de competencia laboral designa precisamente una capacidad compleja que permite al individuo integrar habilidades cognitivas, destrezas y actitudes para llevar a cabo exitosamente una actividad profesional plenamente identificada.

Desde el punto de vista técnico, el trabajo se inicia con la definición de los mapas ocupacionales y la normalización de roles, definiendo los logros laborales que un trabajador debe ser capaz de conseguir e identificando en forma conjunta los criterios de desempeño, es decir, los parámetros de calidad que deberá exhibir la ejecución de una tarea. Conforme los requerimientos de calidad esperados por el sector hotelero y gastronómico, y más allá de las acreditaciones formales que otorga el sistema educativo, en razón de que dichas capacidades pueden haber sido adquiridas a través de la propia experiencia laboral, las competencias requieren de un sistema especial de evaluación y certificación. (...)

Desde la óptica empresaria, las competencias constituyen una fuente para la generación de ventajas competitivas, en un escenario con profundas transformaciones productivas y que tiene una gran necesidad de mejora continua. Dado que, conjuntamente con los activos físicos y financieros, uno de los elementos clave en esta nueva realidad es la gestión del factor humano, el desarrollo de las capacidades del personal ofrece una efectiva posibilidad de diferenciación”.¹⁶⁴

La actividad turística es altamente competitiva, por eso los prestadores sean agencias de viajes, guías, transportadores, hoteles, restaurantes, etcétera se esfuerzan constantemente por mantener y mejorar la *calidad del servicio*. Casi todos buscan *diferenciarse* desde el dejar un *caramelo* sobre la cama hasta los complementos como piscinas, material gráfico de distribución gratuita, *arreglos florales*, amplios espacios comunes para el esparcimiento, sectores de estacionamientos próximos a la recepción, guarda de equipajes, etcétera. Desde luego que es fundamental una equilibrada relación entre el precio y la calidad que el cliente recibe. Cualquier *valor adicional* al esperado, como una copa de bienvenida invitación de la casa, incrementa notablemente la sensación de satisfacción por quien ha contratado una excursión, un alojamiento, etcétera. Aquí el *factor sorpresa* juega un papel primordial sobre todo cuando el mismo se lo relaciona con cada cliente en particular y no con una práctica generalizada ya que esta última tiende a incorporarse como un *derecho adquirido* incluido en el precio abonado. Desde luego que la sobrevaloración de la potencial demanda puede desequilibrar cualquier inversión fija en tal

¹⁶³ www.atlastower.com.ar

¹⁶⁴ Soldavini, María Alejandra. **Más y mejor empleo**. H & G. Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina. Número 18. Página 62. Buenos Aires, Argentina. Noviembre de 2008.

sentido. El crecimiento *responsablemente* sostenido es más sólido y duradero que las *audaces* decisiones basadas en supuestos reiterados sin mucho sustento.

La *atención personalizada* incluye tener en claro los *requerimientos específicos* de cada cliente y brindarlos en la medida de las posibilidades. Si en determinados casos algunas cuestiones generan gastos extraordinarios más allá de la tarifa pactada, por caso que un pasajero en sillas de ruedas necesita asistencia física para subir a un taxi, el chofer le tiene que comunicar si está dispuesto a realizarla, si está en condiciones de hacerlo, si considera que debe cobrar un adicional, etcétera. Es decir, operan las mismas *reglas* comunes para todos como, por caso, el cliente está acostumbrado a que debe solicitar autorización para quedarse en la habitación unas horas más una vez que venció el periodo pactado y que dicha estadía extra puede ser gratuita, con coste o denegada según las posibilidades del hotel y de su política en tal sentido.

En muchos países es costumbre que el cliente entregue una *propina* a quienes lo atiende, sobre todo cuando la relación ha sido adecuada o sobresaliente; en bastantes oportunidades la suma mensual de ese importe equivale o supera al sueldo del trabajador. También es oportuno recordar que el laudo gastronómico en la Argentina, establecido el 4 de septiembre de 1945, en definitiva fue un sobrepeso a cargo del consumidor incluido en la factura y que, a veces, se lo abonaba además del dinero dejado en la mesa o entregado en mano a quien brindaba el servicio en forma directa. Pero en definitiva, es nuestra opinión que las personas con discapacidad están incluidas en la *generales de la ley* y cada una debe decidir qué hacer en tal sentido.

El turismo está estrechamente relacionado con la *suerte* económica de la gente y es particularmente frágil frente a las *crisis* económicas, de ahí la importancia de evaluar acabadamente todos los costes fijos. También hay que tener muy en cuenta la vinculación con las *temporadas*, buscando denodadamente alternativas para las épocas de *baja* como pueden ser las *ofertas*, la inclusión de beneficios extraordinarios, organización de congresos y convenciones, etcétera. El Hotel de las Termas de Panimávida, Chile, organizó la puesta en escena de una ópera con la participación de Plácido Domingo, en los inicios de su carrera, logrando ampliar su *tasa de ocupación* y una notoria difusión de su oferta.

La calidad en la atención es el centro y, aún en momentos de crisis, el factor humano compuesto por el personal que trabaja prestando servicios al turismo es uno de los atractivos principales que *hace la diferencia*.

La calidad conlleva a generar *clientes fieles* y entusiastas difusores y publicistas con *carteras* directas en nada desdeñables. Desde luego que la creación de falsas expectativas redunda negativamente con un alto impacto. La información ecuánime y suficiente es la base de una buena relación.

Sin duda que, el *turismo de calidad* incluye a la **accesibilidad** como una cuestión primordial pues, además del respeto al ambiente, la consideración a los requerimientos específicos como una práctica habitual manifiestan claramente los valores éticos sustentados por los prestadores; esto es percibido por los clientes y lo tienen en cuenta al momento de decidir y comentar las experiencias.

El turismo está íntimamente relacionado con la cultura, por lo que hay una enorme diversidad de manifestaciones, hasta a veces podemos anticipar determinados requerimientos según de qué grupo se trate. Pero al mismo tiempo es muy dinámico en cuanto a la aparición de nuevas *demandas* y la presencia de otras en forma absolutamente explícitas como las anunciadas excursiones o destinos exclusivos o especializados según preferencias sexuales, prácticas religiosas, *camino del vino*, etcétera. Curiosamente, **las opciones para luego de las excursiones pueden determinar la elección del destino.** De

la misma manera, la accesibilidad determina que una parte de los potenciales clientes presten particular atención a la hora de decidir.

Con respecto al *Camino de Santiago* cabe recordar el *Códice Clixino*, de aproximadamente el Siglo XII, que se conserva en la Catedral de Santiago de Compostela, en su Libro V, Capítulo XI, encontramos las recomendaciones de cómo deben ser acogidos los peregrinos que llegaban a la localidad, es una de las más antiguas *guías de viajeros*; dicha actividad generaba también nuevos servicios de alimentación y alojamiento. En el mismo sentido en un muy interesante trabajo Isabel Belmonte apunto: “La Iglesia veía en las construcciones religiosas un instrumento para consolidar y extender la fe cristiana a través de las celebraciones litúrgicas, la formación a través de los sermones, la veneración de sus figuras principales (Cristo, la Virgen, los santos) y el culto a las reliquias. Al mismo tiempo, aconsejaban o imponían realizar una peregrinación para visitar los lugares sagrados por su estrecha relación con Cristo o con sus discípulos directos: Roma, Santiago de Compostela, Tierra Santa. De modo que se habían creado rutas de peregrinación que recorrían el territorio cristianizado. A lo largo de esas vías de comunicación circulaban los fieles, las transacciones, los contactos, los conocimientos, los principios estéticos, los canteros y los libros manuscritos. La afluencia de viajeros y el crecimiento urbano impuso la necesidad de acogerlos en edificios más grandes”.¹⁶⁵

En Ushuaia, por caso, se inauguró un hotel buscando satisfacer preferentemente demandas específicas de *visitantes orientales* y “la región de la Patagonia también tiene un particular atractivo para la comunidad judía local e internacional. Sin embargo, faltaban hospedajes que cumplieran con las normas del rito kosher en cuanto a la oferta gastronómica y otros servicios se refiere.

Es por ello que en la ciudad de Bariloche se levantará un hotel cuatro estrellas, aún sin nombre, que demandará una inversión cercana a los U\$S 20 millones.

Con una empresa creada para este propósito, Paradise Dreams, con el empresario Ángel Calcano a la cabeza, se disputará este mercado que actualmente en la ciudad lo tenía copado el Hotel Llao Llao y planifica replicar algunas actividades que definen la diversidad que ofrece el alojamiento ubicado en la provincia de Río Negro.

El tradicional hotel barilichense, propiedad del empresario Eduardo Elsztain, organiza un viaje kosher durante los días de Pesaj, donde alquila el establecimiento exclusivamente para la comunidad judía que quiere pasar esa festividad visitando el sur argentino.

Allí se les brinda un paquete de servicios especiales, que incluyen los traslados, actividades recreativas fuera y dentro del hotel, además de cumplir con los ritos religiosos que se llevan a cabo en la semana de la fiesta judía.

De esta manera, el lujoso alojamiento colma año tras año durante esa época su capacidad que es de 144 habitaciones”.¹⁶⁶ En Cuzco, Perú, la oferta en tal sentido es significativa.

Quizá la más generalizada *oferta internacional con gusto local* es la ampliamente desarrollada para los estadounidenses que encuentran, en los sitios más remotos, hoteles y lugares para alimentarse como si no hubieran salido de sus hogares.

El estar atentos a las *modalidades* que buscan satisfacer determinados requerimientos como espacios específicos para degustar vinos, alimentación oriental, oportunidad de probar

¹⁶⁵ Belmonte, Isabel. Las catedrales. Páginas 1361 y 1362. Apéndice. Ken Follett. **Los pilares de la tierra**. Editorial Debolsillo. Cuarta edición ampliada. Barcelona, España. Abril de 2008.

¹⁶⁶ **Levantarán un complejo destinado al turismo kosher**. La Gaceta del Cielo. Página 10. Buenos Aires, Argentina. 12 de diciembre de 2008.

productos locales como el mate y los pasteles de dulce de membrillo o batata, etcétera es ampliar la visión y acrecentar las posibilidades de sustentabilidad.

En tal sentido Antonio Torrejón puntualizó: “Lejos de la ya anticuada concepción ‘homo turisticus’ que tomaba un periodo de vacaciones más o menos largo al año, circunscrito al sol y playa en verano (vacación estática, que los italianos sintetizaban, como la del ‘dolce far niente’), la nueva práctica turística de las regiones desarrolladas del mundo ha variado radicalmente. Actualmente, se compone de una vacación principal más corta, dentro de la región donde se vive en forma permanente, algunas salidas cortas y de un número importante de fines de semana largo del año en torno de actividades muy diversas, tales como el descanso, la naturaleza en sus múltiples facetas, el deporte, la aventura, la gastronomía, el arte, la cultura, la búsqueda de raíces, los incentivos, los negocios, las convenciones, etc., lo que conforman una vacación pluridireccional. En el desarrollo de estos nuevos objetivos de ocio y negocio adquieren una dimensión especial la implicación personal en la organización del viaje, la autorrealización, el exotismo y la sociabilidad en el lugar de destino. La empresa turística, ya sea multinacional o de servicios locales receptivos o emisivos, tiene que ser concebida a partir de esta nueva realidad pluridireccional del consumidor de turismo. Se impone, pues, un nuevo tratamiento de la planificación y del marketing turístico en aras de satisfacer las expectativas del nuevo consumidor. Esto requiere un complejo entramado de gestión en el diseño de los productos de los destinos turísticos, en la comercialización, en la comunicación, en la prestación y en la utilización de herramientas más adecuadas de planificación en los mercados”.¹⁶⁷

También, aunque por ahora para muy pocas personas, se está desarrollando viajes suborbitales como los que lleva adelante Virgin Galactie del empresario Richard Branson. Asimismo, los *atractivos* locales cada vez más se hacen *apetecibles* mundialmente lo que significa para la industria turística mayor capacidad de articulación de servicios para satisfacer una demanda creciente con capacidad económica para afrontarlos: “Hay que hacer números: Buenos Aires-Río de Janeiro, dos horas y media más otra hora y media de escala en el aeropuerto Tom Jobim. Después, catorce horas hasta Dubai, con cinco de escala. Y ocho horas hasta Yakarta, capital de Indonesia. Desde allí, dos horas de vuelo hasta la isla de Bali. Y una hora y media (500 kilómetros) en otro avión hasta Labuan Bajo, en la isla de Flores, provincia indonesia de Nusa Tenggara Oriental.

Más de 34 horas de exposición a los altos y bajos de la industria aerocomercial para, ahí sí, llegar al pequeño embarcadero, en Labuan Bajo, de donde sale la mayoría de las lanchas hacia la mítica isla de Komodo, parque nacional desde 1980.

El objetivo es ver al dragón de Komodo, uno de los animales más extraños del planeta. Raro por sus características y también por su escasa visibilidad y limitadísimo número de ejemplares sobrevivientes. Visitarlo en su exclusivo hábitat, la remota Komodo (también hay algunos en las islas Gili Motang, Gili Dasami, Rinca y Flores), implica gran dedicación; el mencionado itinerario, un día y medio a dieta pollo-o-pasta en bandejas de plástico; un festival de husos horarios y un cuadro de jet lag para manual. Lo que no mata, fortalece. Y en turismo, lo que no desanima potencia el viaje”.¹⁶⁸

Otro ejemplo es el denominado turismo de salud que, por caso, en Argentina es significativo: “Es una fuente de divisas que creció más de un 25 por ciento en los últimos cuatro años y que cobró mayor importancia desde las restricciones cambiarias. El ingreso de dinero por turismo médico o estético creció de 71,4 millones de dólares en 2009, a 80,7

¹⁶⁷ Torrejón, Antonio. **Se consolida el turismo**. Diario Río Negro. Página 13. General oca, Provincia de Río Negro, Argentina. 9 de marzo de 2004.

¹⁶⁸ Flores, Daniel. **Monsters Inc**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 21 de septiembre de 2014.

millones en 2010, dio un salto a 95,1 millones en 2011 y hasta julio pasado fue de 57,2 millones de dólares.

Lo revela un informe del Ministerio de Turismo de la Nación, obtenido por **Clarín** mediante un pedido de acceso a la información. Contiene datos de la Encuesta de Turismo Internacional y de instituciones privadas que integran la Cámara de Instituciones Argentinas para la Promoción de la Salud (Ciapsa).

Llegan más de 9.000 pacientes por año a Ezeiza y al Aeroparque metropolitano en busca de especialidades como **by pass cardíacos, implantes de busto, tratamientos dentales, lifting faciales o angioplastias**. Hace cuatro años se quedaban unos ocho días en el país y gastaban, en promedio, 960 dólares diarios. El año pasado, prolongaron su estadía a 10 días, y **gastaron 1.100 diarios**, según precisa el reporte oficial.

Se trata de servicios médicos VIP, que contrastan con la realidad de hospitales públicos de la Argentina y barreras económicas que **impiden el pleno acceso a la salud** de la población más vulnerable. Aquí, se posponen cirugías por falta de insumos, hay pacientes que viven una odisea para conseguir turnos y hasta se opera bajo la tenue luz de una linterna, como sucedió en el Chaco, cuando un quirófano se quedó sin electricidad".¹⁶⁹

Entonces, el turismo es una clara manifestación cultural y, a la vez, es una magnífica oportunidad para el conocimiento de otras comunidades con sus peculiaridades que les son propias. Viajar a una gran ciudad o a un remoto paraje rural encierra un sin número de alternativas donde el *ojo* y la *actitud* de quien recorre y experimenta directamente le dará su propio valor. De la misma manera que decenas de miles de personas que visitan Londres incluyen en su estadía el concurrir a alguno de sus magníficos teatros, millones de individuos cuando están en París *soportan* casi interminables esperas para entrar a un museo, muchos en la Habana, Cartagena, Panamá, Cuzco, Oro Preto, Salvador, Parati, etcétera recorren sus calles que parecieran detenidas en el tiempo contando viejas historias. En cada lugar encontramos la cultura que le es propia, a veces en las cuestiones más cotidianas como en la magnificencia de un puente colgante.

Viajando podemos llegar hasta paisajes extraordinarios por su magnificencia y realizar *turismo con lupa* como en el Parque Etnobotánico OMORA en Puerto Williams en la austral Isla Navarino, Chile.

El reconocer explícitamente al turismo como una actividad cultural es dimensionarlo adecuadamente y nos permite reflexionar sobre el mismo desde una perspectiva amplia que supera la visión económica como único encuadre o el esparcimiento como exclusiva razón. Una visión integral es clave, desde luego incluyendo a los habitantes y el ambiente locales. En este sentido es válido traer a colación lo expresado por el poeta y ensayista alemán Hans Magnus Enzensberger (1929): "En cualquier época, y por las razones más diversas, una parte importante de la humanidad siempre ha estado en movimiento".

Una constante y creciente demanda turística es la relacionada con el conocer y experimentar intensamente la vida cotidiana de quienes trabajan en pequeñas organizaciones productivas rurales: "Una organización internacional con presencia en más de 100 países propone recorrer el mundo intercambiando trabajo en granjas orgánicas por alojamiento y comida; en la Argentina ya hay más de 160 chacras que brindan este tipo de experiencia. (...)

Wwoof viene de World Wide Opportunities in Organic Farms (Oportunidades internacionales en granjas orgánicas), una organización internacional que abarca más de 100

¹⁶⁹ Calvo, Pablo. **Dólar quirófano": El turismo médico es fuente de divisas: creció 25% en 4 años**. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 20 de enero de 2013.

países, y que invita a trabajar y vivir en establecimientos que desarrollen actividades sustentables: permacultura, construcción viva, alimentos orgánicos y un estilo de vida en armonía con el entorno natural que los rodea. (...)

La mayoría de los voluntarios son jóvenes, graduados universitarios, que quieren hacer una experiencia viajera diferente de la de los mochileros que paran en hostels y se mueven con paquetes turísticos diseñados para ellos. Los que lo eligen buscan conocer las culturas de las sociedades que visitan en forma más profunda, en una convivencia en la que se construyen lazos más sólidos y en donde el intercambio es más espiritual que monetario”.

170

Turismo accesible

“Lo que distingue a los hombres no es su manera de ganarse la vida, sino más bien su manera de perder el tiempo”.

Frederik Pohl

La inteligencia de un pueblo se nota claramente en cómo resuelve sus cuestiones más elementales, por ejemplo, la transformación de sus problemas en soluciones para todos.

Sólo en el hemisferio norte hay 40 millones de turistas con discapacidad, con poder adquisitivo para trasladarse a otras regiones en busca de conocer paisajes, culturas y poblaciones dispuestas a recibirlos adecuadamente. Desde luego que la antedicha cifra se incrementa año a año pues la tendencia generalizada es que los individuos con alguna deficiencia van logrando mayores niveles de *vida autónoma* y, por ende, mejores posibilidades de acceder a las fuentes laborales y así subvenir sus propios gastos y de sus familiares. Por otro lado, son cada vez más las personas mayores que, luego de su retiro laboral, mantienen sus estándares económicos y condiciones de salud que les permiten continuar activos en otros quehaceres como el viajar en forma individual o integrando grupos de intereses afines. También es dable sumar a lo antedicho a las jóvenes parejas que realizan grandes trayectos con sus hijos pequeños cuando antes, por lo general, optaban por alternativas *sedentarias* o *focalizadas* para sus primeras *vacaciones en familia*. En América Latina el proceso de incorporación al escenario productivo por parte de las personas con discapacidad es mucho más lento, pero es creciente por lo que, poco a poco, también se van sumando a la enorme demanda de propuestas turísticas, recreativas, culturales, etcétera.

Asimismo es dable recordar que el turismo es *una cadena de servicios* donde intervienen múltiples actores, servicios, recursos, productos, bienes intangibles, etcétera; cada uno tiene que estar a disposición en igualdad de calidad lográndose la *unicidad de la experiencia*. Por caso, en todos los segmentos: transporte, alojamiento, alimentación, etcétera el *cliente* debe acceder a equivalentes disponibilidades; por caso, llegar a la habitación en sillas de ruedas y al comedor del hotel sin barreras arquitectónicas.

Quien viaja, por lo general, organiza sus actividades con anticipación y busca tener confirmadas las respectivas reservas. En tal sentido la información veraz y suficiente es

¹⁷⁰ Buscaglia, Teresa Sofía. **Wwoofing: una nueva, y muy distinta, manera de viajar**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 24 de noviembre de 2014.

fundamental, por lo que hay que incluir la descripción pertinente con respecto a las barreras arquitectónicas o la ausencia de las mismas. Nótese la importancia de la precisión pues, para una persona que se traslada en sillas de ruedas un *centímetro puede hacer la diferencia* en la accesibilidad, por caso, al baño de una habitación. Desde luego que el que no prevé las reservas se atiene a las contingencias propias de esa decisión.

Una información *mentirosa* dura poco y las consecuencias son negativamente relevantes: pérdida de un cliente por no tener el servicio requerido o por que la calidad del mismo resultó muy inferior a lo ofertado.

La mayoría de los *contratos turísticos* se basan, casi exclusivamente, en la información anticipada y en la relación de confianza establecida entre el prestador de servicios y el cliente. Permítasenos insistir, la **confianza** es clave y destruirla es la peor inversión.

Por lo menos desde fines del siglo XX, con particular gravitación, podemos apreciar en los operadores turísticos mejores prácticas con respecto al cuidado del ambiente. Sin duda es un paso importante en cuanto al resguardo de nuestra *casa grande*. También es una inteligente respuesta a la demanda de los clientes ya que, cada vez más, se generaliza el *consumo responsable*.

En los países donde existe libertad en la población, con su opción cuando contrata o compra un producto, puede al momento de decidir, incorporar también el factor *respeto ambiental* y así, por un lado, son coherentes con sus principios y, por el otro lado, están incidiendo para que los mismos se expandan. En las dictaduras donde el *jefe supremo* decide por todo el pueblo y los visitantes la inteligencia humana es relegada a los arbitrios del tirano de turno.

Vaya un ejemplo bastante frecuente donde un prestador turístico toma una decisión involucrando en la misma al pasajero:

“Estimado Huésped. Playa Tortuga Hotel & Beach Resort le invita a participar en su programa para la **“Protección del Medio Ambiente y la Conservación del Agua”** y la disminución del uso de detergentes.

Cada tercer día cambiaremos su ropa de cama. Si prefiere no participar en nuestro programa de ‘Protección del Medio Ambiente y la Conservación del Agua’ por favor coloque sobre su almohada esta tarjeta.

Las toallas se cambiarán de igual manera cada tres días. Si desea que se le cambien las toallas todos los días sólo déjelas en el piso del baño.

Agradecemos mucho su colaboración”.¹⁷¹

Otro caso es la campaña de difusión “Deje su huella en las buenas obras” que el Hotel Hilton de Buenos Aires realizó en sus habitaciones para que los pasajeros contribuyan con la Asociación de Padrinos de Alumnos de Escuelas Rurales: “(...) para que los niños de las escuelas públicas del interior de nuestro país puedan terminar el ciclo primario y capacitarse para una futura salida laboral que les permita desarrollarse como personas”.

Observemos otras propuestas donde la adecuada atención a las personas con movilidad reducida es tenida en cuenta y es tomado como un valor en si mismo a tal punto que es una característica sobresaliente a la hora de efectuar la inversión publicitaria, de una página completa:

- “Avalon Resorts, Gran Panamá.

167 habitaciones incluyendo Junior Suites, Dobles y Villas.

Áreas públicas y habitaciones adecuadas para personas con discapacidad.

¹⁷¹ Playa Tortuga, Hotel 6 Beach Resort. Bocas del Toro, Panamá. 2008.

2 piscinas. (...).¹⁷²

- “Contamos con 148 departamentos y suites (...) room service 24 horas, apartamentos especiales para deficientes físicos, anti-alérgicos y no fumadores”.¹⁷³
- “A su servicio en:
 - Viajes particulares con condiciones especiales para Colectivos
 - Atención especializada a las personas con discapacidad (...).¹⁷⁴
- “270 espaciosas y elegantes habitaciones y suites- (...) Pisos para no fumadores- Habitaciones para discapacitados”.¹⁷⁵
- “En El Calafate hay un auténtico hotel de 4 estrellas:
 - 60 habitaciones (58 standard y 2 suites). Habitación para discapacitados. (...).¹⁷⁶
- “Tower Inn & Suites San Rafael, Mendoza.
(...) El Hotel Tower Inn & Suites cuenta con 89 habitaciones alfombras, con aire acondicionado (...). Una habitación diseñada exclusivamente para discapacitados con habitación lindante de apoyo”.¹⁷⁷
- “Microtel Inn & Suites
A 3 minutos del Aeroparque (...). Habitaciones para discapacitados”.¹⁷⁸
- “Hotel Posada los Álamos
(...) 144 habitaciones decoradas para los viajeros más exigentes, con cocina internacional, cancha de golf y tenis, sala de conferencias, habitación para personas con movilidad reducida y mucho más”.¹⁷⁹
- “Chapelco. Temporada a pleno. Localizado a 20 km. de la Ciudad de San Martín de los Andes, en la Provincia de Neuquén, el centro de esquí Chapelco inicia este 18 de junio una temporada de nieve muy especial. (...) Asimismo, más de un centenar de instructores de reconocida profesionalidad ofrecen clases particulares y colectivas según la modalidad preferida y nivel del esquiador o snowboarder. A estas se suma una escuela de esquí infantil y un sector exclusivo para ‘Esquí Adaptado’, con clases destinadas a personas con capacidades diferentes”.¹⁸⁰
- “Galerías Pacífico. (...) Más Servicios. Puesto de Informes, pañalera y cochecitos de paseo, sillas de ruedas, salón de lustrado, (...)”.¹⁸¹
- “Los beneficios de esforzarnos más”. Folleto de servicios ofrecidos por AVIS Argentina que incluyen la posibilidad de alquilar “autos para discapacitados”.¹⁸²
- En la Guía Worldwide Travel Directory donde se incluyen los caso 700 hoteles de la cadena Hilton, observamos que todos, salvo unos pocos, sus servicios contemplan a la personas con discapacidad.¹⁸³

¹⁷² www.avalongrandpanama.net Focus Panamá. Volumen 34#2. Página 7. Panamá. Septiembre de 2008.

¹⁷³ City Hotel. Folleto. Porto Alegre. Brasil.

¹⁷⁴ Viajes 2000 S.A. Aviso a página completa. Perfiles. N° 196. Página 21. Madrid, España. Marzo de 2004.

¹⁷⁵ Información General. Habitaciones. Hotel Emperador. Buenos Aires, Argentina.

¹⁷⁶ Hotel Kosten Aike. Guía de servicios y turismo. Municipalidad de El Calafate y Comisión de Fomento de El Chanten. Año 3, N° 3. Página 11. (Página completa).

¹⁷⁷ Magazine Aerolíneas Argentinas. Guía de Hoteles. Página 156. Buenos Aires, Argentina. Agosto de 2004.

¹⁷⁸ Magazine Aerolíneas Argentinas. Guía de Hoteles. Página 181. Buenos Aires, Argentina. Julio de 2004.

¹⁷⁹ Magazine Aerolíneas Argentinas. Guía de Hoteles. Página 122. Buenos Aires, Argentina. Junio de 2004.

¹⁸⁰ Magazine Aerolíneas Argentinas. Guía de Hoteles. Página 38. Buenos Aires, Argentina. Junio de 2004.

¹⁸¹ Art & Shopping. Galerías Pacífico. Folleto. Buenos Aires, Argentina. S/f.

¹⁸² Avis Argentina. Información general. S/f. www.avis.com

¹⁸³ www.hilton.com

Una creciente modalidad de *alojamiento individual* es la idea para emplearla unas pocas horas en las terminales de transportes públicos, que por lo general cuentan con una cama, y pequeño escritorio y un reducido espacio para dejar el equipaje como es el caso de la diseñada por la empresa rusa *Arch Group*, denominadas cajas de dormir con una superficie total por unidad de 3,75 metros.

Permítasenos insistir. Como se puede fácilmente observar los ejemplos citados responden todos a una franja de servicios y productos de 4 y 5 *estrellas*, notándose claramente que el concepto de *turismo accesible* lejos está de ofrecer *diversidad de ofertas* previsto también para quienes pueden acceder a los mismos o por opción buscan otras alternativas.

Asimismo cabe reiterar que, cada vez más turistas emplean los medios de transporte público, confiterías y restaurantes ubicados fuera de los hoteles, supermercados, parques y plazas pues así logran un mejor conocimiento de las poblaciones que visitan, además de ahorrar en los costes. Entonces, las adecuaciones realizadas incluyendo a la población local también beneficia al turismo. **Lejos estaríamos de estar orgullosos de que en un pueblo existiera un hotel 5 estrellas accesible mientras las veredas y locales de acceso público del lugar fueran un cúmulo de barreras arquitectónicas y urbanísticas.**

En este sentido, durante años la Asociación de Propietarios de Taxis de Ushuaia (www.taxiushuaia.com.ar) brindó su servicio incluyendo un “vehículo adaptado” satisfaciendo los requerimientos de la población y de turistas y así lo difundieron en los folletos bilingües.

Otra cuestión que a nuestro entender debe ser adecuada es el caso de los autos de alquiler que llevan un depósito de gas donde se ubica el equipaje y las sillas de ruedas pues estas últimas casi nunca caben. Quizá la solución más sencilla es agregar sobre el techo del vehículo un arnés para que, con seguridad, pueda reemplazar el espacio *perdido*.

El Salón VIP Pacific Club del Aeropuerto Internacional de Santiago de Chile, en cuyo folleto de difusión podemos leer “amplio y remodelado salón” y que obtuvo en el 2005 un premio al mejor servicio en Sudamérica, posee varios baños pero ninguno con ni siquiera adaptaciones mínimas para personas con discapacidad. (www.salonesvip.cl). En este sentido entendemos que los jurados deben incluir los conceptos aquí expuestos además de valorar la calidad del mármol, los cristales, el diseño y amplitud de los sillones, el lustra zapatos, cargadores de celulares, los servicios de Internet, la calidad del café y bebidas ofrecidas, televisores de alta resolución, etcétera. Otro tanto es necesario tener en cuenta al otorgar *certificados* como ISO-9002. Cabe recordar que ISO son las siglas en inglés de la International Standard Organization, creada en 1946 como una entidad sin fin de lucro, que ha logrado generalizar normas de calidad.

Con respecto a los respectivos diseños y funcionalidad con respecto al tráfico aéreo, el personal y los viajeros, algunos aeropuertos se destacan como, por caso, el de Carrasco, Uruguay, proyectado por Rafael Viñoly, la Terminal 1 Chep Lap Kok de Hong Kong, China diseñado por Foster y Partners y el casi *mítico* Giovanni Nicelli, emplazado en el Lido, Venecia, Italia, de la década de 1930. Con respecto a la mencionada terminal aérea uruguaya también es importante recordar que: “La licitación para construir el nuevo Aeropuerto de Carrasco, también fue observada y se terminó haciendo por subasta pública.

En ambos casos (*terminal de contenedores y el aeropuerto*), la divulgación por la prensa de informaciones sobre posibles coimas y tráfico de influencias, fue determinante y le dio exposición y relevancia a la decisión del TCR (*Tribunal de Cuentas de la República*).¹⁸⁴

¹⁸⁴ Lanza, Edison y Luzzi, Leonardo. **La corrupción y su freno**. Instituto de Comunicación y Desarrollo. Página 41. Montevideo, Uruguay. 2009.

Desde luego que la cuestión de la *señalización* es clave en general, ya sea en un hospital, el cruce de caminos, los egresos de emergencia en los edificios, el ingreso a una autopista, la posibilidad de que existan animales sueltos en determinados caminos, la proximidad de un puente angosto o de una curva cerrada, etcétera. Por suerte esta cuestión ha ido mejorando notablemente y se extiende cada vez más, aunque son notoriamente significativos los actos de vandalismo, inclusive dañando ex profeso las indicaciones en Braille y en sobre relieve. También es dable destacar que los ideogramas como los colores y tamaños tienden a universalizarse lo que facilita en mucho el tránsito humano fluido, más allá de las fronteras culturales y de regímenes que diferencian a un país de otro.

El *turismo accesible* ha ido incorporando al sistema general de señalización algunas cuestiones específicas que contribuyen en mucho a la vida independiente de las personas con discapacidad cuando viajan y visitan puntos de interés como los *circuitos* urbanos o en áreas naturales. Pero en tal sentido es importante recordar que la cartelera turística como, por caso, las reseñas históricas, las descripciones de la fauna del lugar, mapas sectoriales, etcétera deben ser confeccionados con dibujos y letras de tamaño suficiente como para poder ser empleados por personas con baja visión o que por el desplazamiento de la silla de ruedas deben leerlos a mayor distancia que para el resto de los usuarios. Aquí es importante subrayar lo fundamental que la información también esté en Braille y los dibujos en sobre relieve. (Ver Anexo VII).

Entonces es necesario subrayar que, por lo menos en la primera década del Tercer Milenio, muchos de los servicios turísticos adecuados a las exigencias ambientales y a la eliminación de barreras arquitectónicas son los de *mayor categoría*, aún donde la respectiva normativa atinente incluya a todas las instancias de alojamiento, transporte, esparcimiento, alimentación, etcétera. Por otro lado, sí hemos avanzado notablemente en lo que respecto a los grandes centros de compras, teatros, estadios y otros lugares de esparcimiento.

Asimismo ha habido importantes modificaciones positivas con relación a los requerimientos específicos del turismo extranjero como, por caso, personal bilingüe, posibilidad de cenar a partir de las 18:00 horas, opciones diversas para el desayuno, *listas de productos y precios* traducidas, previsión de los requerimientos de clientes celíacos, *platos vegetarianos*, cocción de alimentos sin el agregado de sal cuando así es solicitado, etcétera. Ojalá que pronto existan menús en Braille, como es el caso de la cadena de restaurantes *Piacere* que lo realizó para “seguir ofreciendo a sus clientes el mejor servicio”.¹⁸⁵

Una cuestión fundamental es la *capacitación* de los que trabajan en el sector a los efectos de incorporar conocimientos generales sobre la *atención del cliente con discapacidad*.¹⁸⁶

Desde luego que es clave seguir realizando *jornadas* convocando a profesionales y a quienes trabajan con relación al turismo, a los efectos de acrecentar la visibilidad social de la cuestión y generar espacios de intercambio de experiencias. Un buen ejemplo fueron las *Primeras Jornadas Accesibles*, en San Martín de los Andes. ([www.smandes.gov.ar / accesibilidad@smandes.gov.ar](http://www.smandes.gov.ar/accesibilidad@smandes.gov.ar)). También se puede consultar en: info@turismoaccesible.com.ar y a la Fundación Turismo para todos (www.turismoparatodos.org.ar).

En tal sentido es importante subrayar lo establecido para el transporte aéreo en la Unión Europea. En el Anexo V transcribimos el Reglamento en tal sentido, por considerarlo

¹⁸⁵ ComunicaRSE. prensa@comunicarseweb.com.ar

¹⁸⁶ La Bandurria. Semanario. Año IX. N° 329. Páginas 1 y 9. San Martín de los Andes, Provincia del Neuquén, Argentina. 5 de junio de 2004.

un buen ejemplo integral, donde quedan claros los derechos y las obligaciones de los pasajeros con discapacidad. Con respecto a la preparación específica de los que se desempeñan laboralmente, en su artículo 11° establece:

“Las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos:

a) velarán por que su personal y el personal empleado por cualquier subcontratista que preste asistencia directa a las personas con discapacidad o movilidad reducida tengan el conocimiento necesario para responder a las necesidades de las personas con diversas discapacidades o dificultades para su movilidad;

b) proporcionarán a todo su personal que trabaje en el aeropuerto y tenga trato directo con los viajeros formación relativa a igualdad de trato y sensibilización en materia de discapacidad;

c) velarán por que, en el momento de la contratación, los nuevos empleados reciban formación relativa a la discapacidad y por que su personal reciba asimismo cursos de actualización cuando sea necesario”.¹⁸⁷

Una experiencia interesante fue la que realizó en el 2001 la Fundación Inclusión Patagónica con la colaboración de la Fundación Ushuaia XXI, la Secretaría de Turismo de Ushuaia y la Secretaría de Turismo de la Nación en cuanto a la capacitación de personas que trabajaban en restaurantes, confiterías, hoteles, agencias de viajes, etcétera en cuanto al *Turismo Accesible*, a través de 4 talleres intensivos llevados a cabo en la sede local de la Universidad Nacional de la Patagonia, en los que se distribuyó abundante bibliografía específica, incluyendo el documento *Ushuaia Accesible* que es un resumen de un Plan Integral confeccionado en el 2003.

Tiempo después, la Secretaría de Turismo de Ushuaia llevó una muy interesante campaña de *conciencia pública* mediante un personaje creado especialmente: el pingüino *Anuk*. La misma consistió, entre otras cuestiones, en la difusión de 25 láminas generales de las cuales 8 incluyeron conceptos referidos a turistas con requerimientos específicos ya sea por una discapacidad, altura, etcétera. También apela al involucramiento de los habitantes: “Alentar una mayor y mejor participación ciudadana, como dueña, promotora y fiscalizadora del Plan de Desarrollo Turístico, sosteniéndolo en el tiempo” y establece tres principios rectores: “Calidad, sustentabilidad y planificación: estas tres palabras encierran quizás todo lo que debemos considerar a la hora de hablar de turismo en Ushuaia. Todas reflejan la necesidad, la imperiosa y estrecha relación ellas y el poder que en su conjunto o individualmente encierran. Podemos presentarlas en cualquier orden. Cada una de ellas contiene a las otras dos. Cada una de ellas denuncia lo que aún nos hace falta. Cada una de ellas nos obliga a superarnos, proteger el producto y, por sobre todo, pensar el futuro”.

Otro ejemplo notable es el libro *Parque Nacional Los Glaciares* de Rita Pepe y Juan Parengo, que en sus más de 60 páginas incluye abundante información en español, inglés, italiano, lenguaje gestual y en Braille. De esta manera los turistas y vecinos de El Calafate tienen una magnífica oportunidad de acceder a datos relevantes.

En esa misma localidad se ejecutó el Proyecto: *El Calafate una Ciudad Accesible*, en el cual se realizó un primer relevamiento con motivo del *Taller Técnico: Turismo Accesible en el Corredor Turístico Patagónico*, 28 de abril de 2001, organizado por la Secretaría de Turismo de la Nación.

¹⁸⁷ Parlamento Europeo y del Consejo. **Reglamento CE N° 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo**. Estrasburgo, Francia. 5 de julio de 2006.

EDIFICIOS	ACCESO	CIRCULACIÓN INTERIOR	SANITARIO PARA DISCAPA.	TELÉFONO PÚBLICO PARA DISCAP.	PERSONAL Capacitado	OBSERVACIONES
MUNICIPALIDAD	Posee escalones Puerta de ingreso inaccesible	Las aberturas de puertas son chicas. Recorrido trabado	NO	NO	NO	Existe una rampa en la esquina Elevada altura de mostrador de recepción No posee estacionamiento Específico
TERMINAL DE ÓNBIBUS	Posee cordón Falta rampa Puerta inaccesible	Buena, pasillos amplios	NO	SI	NO	Mostrador de venta de pasajes alto No posee estacionamiento reservado
CENTRO DE INFORMES (Terminal)	Ídem terminal	Buena	NO	SI	NO	Mostrador de atención alto No posee estacionamiento reservado
CENTRO DE INFORMES (Aeropuerto)	Accesible	Accesible	SI	SI	NO	Mostrador de atención alto
MUSEO	Accesible	Accesible (rampa interna)	NO	NO	SI	No posee estacionamiento reservado
TEATRO	Accesible	Accesible (espacio reservado para silla de ruedas)	NO	NO	No	No está preparado con sistema para hipoacúsico No posee estacionamiento reservado
COMISARÍA	Inaccesible escalones y desniveles	Inaccesible (pasillos angostos. Recorrido trabado)	NO	NO	NO	Mostrador de atención en guardia alto No posee estacionamiento reservado
HOSPITAL	Accesible (rampa de acceso)	Accesible	NO	NO	SI	No posee estacionamiento reservado
AEROPUERTO	Accesible	Accesible	SI	SI	NO	Mostrador de venta de pasajes alto Mostrador de pago de tasas alto
ADMINISTRACIÓN DE PARQUE NACIONAL	Accesible	Accesible	NO	NO	NO	
PLAZAS Y PASEOS	Inaccesible	Inaccesible	NO	NO	NO	No existen juegos infantiles, paseo aeróbicos, etc.
GIMNASIO MUNICIPAL	Inaccesible (Posee puerta giratoria)	Para el deportista buena Para el espectador inaccesible	NO	NO	NO	Alojamiento en primer piso por escaleras
BANCO SANTA CRUZ	Inaccesible (muchos escalones)	Buena (atención en mostradores accesibles)	NO	NO	NO	Las cajas son altas Posee escalones para el cajero automático No posee estacionamiento reservado
BANCO TIERRA DEL FUEGO	Inaccesible	Inaccesible (desniveles sin	NO	NO	NO	Cajero automático accesible

	(escalones y no posee rampas)	rampas)				Cajas accesible (mostradores bajos, sin vidrio)
IGLESIA	Inaccesible (cordón sin rampa y escalón en ingreso)	Buena	NO	NO	NO	No posee estacionamiento para discapitados
SUPERMERCADOS	Buena	Buena	NO	NO	NO	No poseen caja de cobros especiales para discapitados
CORREO	Inaccesible (escalón de ingreso) No tiene rampa de acceso desde la calle	Buena	NO	NO	NO	Mostrador de atención al público muy elevados No posee estacionamiento reservado para discapitados
CASINO	Inaccesible	Buena	NO	NO	NO	Mostrador de cambio de fichas alto No posee estacionamiento reservado para discapitados
LOCUTORIO	Inaccesible (posee escalón alto)	Inaccesible (posee desniveles)	NO	NO	NO	Posee cabina adaptada para discapitados
LAGUNA NIMES	Malo: falta acceso específico	No posee senderos accesibles	--	--	--	
CONFITERIA BAILABLE	Accesible	Accesible	NO	NO	NO	Barras inaccesibles, están muy elevadas No posee estacionamiento reservado para discapitados
BIBLIOTECA	Inaccesible por escalones	Sala de lectura en primer piso por escalera	NO	NO	NO	
CIRCUITO URBANO						

Relevamientos pendientes:

Transporte

Hotelería

Recursos Humanos

Parque Nacional (Anexo proyecto de la Intendencia de Parques Nacionales)

Excursiones frecuentes

Como se ha podido observar, con una metodología sencilla, la comunidad de El Calafate logró aproximarse a su situación; desde luego que es necesario completar el estudio, profundizar las descripciones y generar un Plan de Adecuación progresivo e integral.

De esta manera mejorarán notablemente las condiciones de vida de sus habitantes y de los turistas de todo el mundo que los visitan.

¿Qué mensaje presenta una comunidad que busca que la accesibilidad esté generalizada? ¿Qué valor cultural está manifestándose claramente cuando un pueblo decide que la equiparación de oportunidades sea la regla general?

Bien sabemos que la mejor propaganda es la que realiza quien queda satisfecho.

Uno de los pilares del *destino turístico* es el producto que se ofrece y el otro es el referido a los servicios puestos a disposición de los clientes. Pero también hay un tercero: el intangible que resulta del *recuerdo* que queda latente en el visitante. **La eliminación de las barreras arquitectónicas y urbanísticas cualifica en mucho la oferta y, sobre todo habla de la ética sustentada por quienes viven en la localidad. El turismo para todos es un buen negocio y el resultado de una práctica en la que se respeta cabalmente la condición humana.**

La *planificación integral* es la piedra basal para el desarrollo de una política turística y para poder realizarla es necesario contar con adecuada y suficiente información. Algunas de las preguntas que debemos formularnos son:

- ¿Cuáles son las principales limitaciones que en la actualidad tenemos para satisfacer las diversas necesidades de todo tipo de cliente?
- ¿Qué podemos hacer en lo inmediato, con bajo coste, para comenzar a brindar respuestas a algunas de las necesidades actualmente insatisfechas?
- ¿Cuáles son las acciones a emprender en el mediano plazo y cuales en el largo plazo?
- ¿Cuáles son las medidas que debe realizar la actividad turística, las que tiene que llevar adelante el Estado y cuáles se pueden ejecutar en forma conjunta?
- ¿Cómo podemos alentar el involucramiento de la población en general con respecto a las personas con algún requerimiento específico, dentro del proceso de concientización referido a la atención de los visitantes?
- ¿Cómo y qué estamos informando con respecto a la accesibilidad?

En el Anexo VIII hemos incluido la versión completa del Documento *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90* de la Organización Mundial del Turismo, ya que el mismo contribuyó a clarificar las bases para la formulación de políticas tanto en el sector empresarial como en el Estado.

En el 2001 La Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal de México desarrolló el Programa *Vive tu ciudad*, en el que podemos leer: “con la finalidad de atender a

la ciudadanía en materia de esparcimiento y recreación, así como propiciar el disfrute y rescate de nuestra Ciudad Capital.

Nuestro propósito es recuperar sitios con alto valor histórico, cultural y natural; renovar aquellos que necesitan de infraestructura, servicios y amenidades; ofrecer nuevos sitios para su goce y disfrute, además de un sinfín de actividades en cada uno de los sitios, propiciar experiencias nuevas, didácticas, lúdicas, divertidas, vivenciales y significativas.

Más importante aún, es que 'Vive tu Ciudad' ha desarrollado el primer **'Programa Turístico de Atención a Personas con Discapacidad'**.

Recuperando **la ciudad para todos** y cada uno de los capitalinos que tienen alguna discapacidad. Con ello se pretende promover la integración familiar y el sentido de orgullo y pertenencia a esta ciudad”.

También es dable recordar el Programa *Por una ciudad sin barreras* que desde 1999 reconocen públicamente a los *Establecimientos Amigos*, que reúnan los siguientes criterios:

- “Accesibilidad peatonal y vehicular suficiente en los establecimientos para personas con discapacidad.
- Condiciones suficientes para realizar la actividad sustantiva del establecimiento por personas con discapacidad.
- Mínimo de servicios adecuados para los requerimientos especiales de personas con discapacidad (principalmente baños adaptados).
- Mínimo de señalizaciones especializadas.
- Suficiencia en la funcionalidad de las adecuaciones.
- Acceso al establecimiento, recorridos internos y hacia baños libres de obstáculos”.¹⁸⁸

También las empresas de *salud* están incursionando en este sentido: “El turismo médico es una práctica habitual en el mundo, que crece año a año y está representada por las personas que viajan de su lugar de origen a otros países en la búsqueda de tratamientos médicos y aprovechando la estadía para conocer los atractivos turísticos de las naciones visitadas.

La variedad y belleza de los paisajes de la Argentina junto al reconocimiento internacional de la medicina local convierten a nuestro país en uno de los destinos cada vez más elegidos por este tipo de turismo. En este marco, en nuestra organización comenzamos a pensar en un servicio especial que tomará en cuenta estas condiciones, ofreciendo la posibilidad a la gente que reside en el exterior de viajar a la Argentina con este propósito”.¹⁸⁹

Por otro lado se siguen diversificando las opciones como *turismo alternativo*, turismo *aventura*, *turismo rural* o *agroturismo*,¹⁹⁰ *turismo idiomático*, *ecoturismo* como la Ruta de la Ballena Franca Austral en Uruguay, el *glamping* que se inició en África ofreciendo una completa oferta con todos los detalles de confort emplazada en medio de la naturaleza como los *tipis* cubiertas con pieles de bisonte y, por caso, “El actor Leonardo DiCaprio está trabajando en la construcción de un exclusivo complejo turístico en una isla desierta de Belice, en Centroamérica, un proyecto que pretende combinar la hostelería con el ecologismo y recuperar la naturaleza de la zona. El diseño está a cargo del arquitecto Jason Mc Lennan.

¹⁸⁸ www.libreacceso.org

¹⁸⁹ OSDE Turismo médico. Osde.binario *informa*. Sin datos de edición.

¹⁹⁰ Por ejemplo la Red *Patagonia Rural Aysén* está integrada por prestadores turísticos en el sur de Chile.

Nombrado embajador de la ONU, como Mensajero de la Paz para el cambio climático, su nuevo proyecto resulta bastante ambicioso. ‘El principal objetivo es hacer que cambie el mundo’, dijo DiCaprio en una entrevista publicada en The New York Times, en la que aseguró que pretende crear algo ‘revolucionario en el movimiento ecologista’.

La isla en la que se llevará a cabo el ecohotel fue comprada por el actor en 2005, por unos 1,75 millones de dólares. ‘Era como el cielo en la tierra’ dijo Leonardo cuando la adquirió, pero las irresponsabilidades humanas, y el cambio climático consecuente, han provocado un importante deterioro medioambiental en la zona.

Por ello, el actor ha tenido que buscar un socio que le ayude a financiar su idea para poder llevarla a cabo cuanto antes. El elegido fue Paul Sciall, un empresario neoyorkino comprometido con su causa. Entre ambos han decidido instalar arrecifes artificiales alrededor del hotel para dar cobijo a especies marinas en peligro. Además, se replantarán la vegetación propia de la zona y se volcarán los esfuerzos en proteger varias especies de animales. Al mismo tiempo, se vigilará en todo momento el impacto ambiental del hotel y los residuos que produce. Ya que, según palabras del propio intérprete: ‘Lo importante no es crear algo únicamente ecológico, sino restaurador’. Según sus planes, el hotel estará abierto en 2018. Por ahora se desconocen las tarifas de este nuevo complejo, pero se estima que alguna de las villas salga a la venta por unos 13,6 millones de euros. Es el precio que se ha de pagar por tener de vecino al director de El Padrino. Francis Ford Coppola comparte paraíso con DiCaprio y tiene, también, dos hoteles ecológicos de lujo en la zona que le harán competencia a Leonardo”.¹⁹¹

También es oportuno mencionar a otras alternativas: la *ruta de la manzana*, *camino de los dinosaurios*, *turismo cultural*, *turismo científico*, *turismo social*, *turismo juvenil*, *miniturismo* (por el día, fin de semana y fin de semana largo), *bus-hotel*, *lodge de pesca*, *viajeros en moto*, *senderos*, *turismo salud*, etcétera. Asimismo muchos de los servicios manifiestan el mismo fenómeno como, por caso, el alojamiento: *casas de familia*, *albergues juveniles*, *hostel*, *Bed & Breakfast*, *hotel boutique*¹⁹² *tiempo compartido* y *condominios*. Con relación a este último Steven Rich lo definió como: “Un verdadero hotel-condominio es un hotel normal en donde cada habitación es propiedad de un individuo. Estas habitaciones están disponibles para alquilar bajo la administración del hotel. Un condominio actuando como un hotel ofreciendo todas las amenidades de un hotel como casino, piscina, playa, restaurantes, clubes nocturnos, bares, gimnasio, servicio de mucama, servicio de comida y bebidas a la habitación. Las ganancias del alquiler son compartidas entre los dueños de las habitaciones y la administración del hotel. El hotel también puede estar abanderado por una franquicia hotelera como Holiday Inn, Hilton o Best Western para mayor exposición. Los dueños individuales pueden usar su habitación cuando quieran o pueden rentarla. El hotel decora las habitaciones de acuerdo a los estándares del mismo para mantener la consistencia”.¹⁹³

Para quienes deseen *acampar* en contacto directo con el entorno natural, en sitios prístinos pero con bastantes *comodidades hoteleras*: “Despuntan tímidamente en enclaves selectos, pero claros y consistentes en su propuesta: camuflarse en un entorno natural e intocado, junto a un lago, una montaña o en el medio de la selva. Si bien por fuera no dicen mucho —la idea es que pasen desapercibidos, con un mínimo de impacto ambiental—, estas estructuras geodésicas diseñadas con materiales resistentes al viento, impermeables y conectadas a través de pasarelas suspendidas, sorprenden puertas adentro con comodidades

¹⁹¹ Leonardo Di Caprio construirá un hotel sustentable en Belice. Clarín. Suplemento Arq. Buenos Aires, Argentina. 17 de abril de 2015.

¹⁹² Al estadounidense Jan Sachrager se le atribuye el ser el iniciador de esta exitosa modalidad desarrollada por él en Nueva York a partir de 1984, con el *Morgan* y luego el *Delano* y el *Royalton*.

¹⁹³ Rich, Steven. **Apostando por el turismo: los “Condo hotel”**. El visitante. Página 7. Volumen 14, N° 37. Panamá, Panamá. 10 al 16 de octubre de 2008.

insospechadas, como camas King size, baños con ducha, mesa de luz, salamandra, detalles de decoración y ventanas transparentes a los costados y en el techo para mirar alrededor. Con servicios como desayuno buffet, comidas preparadas por un chef y excursiones guiadas por parajes inaccesibles, son la versión más cabal de hotel de lujo a cielo abierto, en plena naturaleza.

Los domos se inscriben dentro del concepto glamping, una manera de acampar con glamour, que se traduce en precios bastante más elevados que los de un camping convencional. A no confundirse con su estética agreste y su rusticidad: no son baratos. Todavía son pocos y muy exclusivos. (...).

Tres ejemplos de que el concepto se impone del otro lado de la Cordillera. El primero es Indo Atacama, a cinco kilómetros del pueblo de San Pedro de Atacama. Diseñados sobre la tierra agrietada, estos 20 domos invitan a vivir el desierto de verdad. Cuando los instalaron eran blancos y radiantes, y de a poco se fueron cubriendo de polvo, a tono con el ocre imperante. El lugar incluye un domo comedor, más grande que los otros, y un fogón donde se hacen las comidas.

En el corazón del Valle del Elqui, donde el cielo es diáfano y claro la mayor parte del año, construyeron unos domos traslúcidos ideados para hacer observaciones astronómicas. Se llaman Elqui Domos. Tienen terraza, living y baño completo. En la segunda planta está la cama matrimonial, y se puede abrir una ventana en el techo para ver las estrellas.

El tercero está dentro del Parque Torres del Paine y es el más pro, pensado para los trekkers que llegan a hacer la famosa W, el circuito más famoso del parque. Se trata de Eco Camp, una sucesión de domos al pie de las mismísimas torres que se conectan a través de una pasarela suspendida en medio del bosque. Son un lujo: tienen piso de madera, camas, baño, duchas, alfombra, cortinas y hasta una pequeña terraza. Además de confortables, sostienen políticas ambientales como paneles solares, calentadores de propano para el agua, reciclado de basura y un innovador sistema de baño de compost¹⁹⁴.

Otra alternativa, de relativas muy *abultadas* tarifas, son los hoteles de las casas de diseñadores que, quizá, todos comenzaron creando indumentaria femenina de *alta costura* pero también fueron diversificándose aunque siempre manteniendo los respectivos estilos y audacias que los caracterizan notablemente; en algunos casos incursionaron en valijas o maletas de viaje hasta llegar a construir hoteles con sus sellos personales: *Missoni* en Edimburgo, *Maison Moschino* en Milán y, entre otros, *Armani* en Dubai.

Una manera muy antigua de alojarse es hacerlo en *casas de familia* que pueden ser identificadas mediante las propias relaciones como por caso, *visitar* a un tío lejano lusitano y *de paso* conocer Lisboa, *amigos de amigos*, a veces totalmente conocidos y que luego de la estadía *provechosa* se van diluyendo o no las cercanías, etcétera; desde luego que, frecuentemente, son gratuitos para los que *llegan* apelando a *lazos afectivos* reales o imaginados aunque, a veces, contribuyen generosamente o no con los gastos y al retirarse les dejan la heladera y la alacena llena; particularmente conocen estas situaciones los que viven en parajes *codiciados* por los turistas pues, en temporada alta, despiertan particular interés y afecto por parte de quienes nunca antes habían tenido contacto o era infrecuente. Pero también existen ofertas rentadas en las cuales los interesados ofrecen alguna habitación de la vivienda familiar compartiendo el resto de la casa. En todos los casos los costos y precios son relativamente más bajos que en un hotel además, por caso, acceder a la oportunidad de *conocer gente*. En algunos países y localidades, para muchas personas es un importante ingreso económico como las que viven en zonas rurales o en regímenes

¹⁹⁴ Dormir en un domo. La Nación. 30 de agosto de 2014.

autoritarios planificados que prohíben la iniciativa individual o colectiva para generar los propios recursos financieros.

También se busca alojamiento en casas de familia cuando hay interés en conocer, *más realmente*, la vida en algunos países cuyos gobiernos han impuesto severas medidas de censura inclusive limitando o prohibiendo el libre acceso a internet, evitando así que se conozcan públicamente los respectivos resultados de sus políticas públicas, en algunos casos llevadas durante décadas por dinastías que administran arrogándose la representación popular. En otros casos las estadias de *viajeros voluntarios* se organizaron para suplir mano de obra local a la hora de las zafras, cumplir turnos de vigilancia en territorios colonizados, etcétera.

Cabe señalar que desde los primeros viajeros que dejaron registro, encontramos siempre muy distintas motivaciones aunque, siempre, un particular interés por conocer en *carne propia* lo que el *turismo tradicional y masivo* en general poco aporta; en tal sentido es interesante recordar un relato de Sir Francis Bond Head (1793-1875) en las pampas argentinas de principios del siglo XIX, publicadas en 1826: “El rancho, generalmente, se compone de una sola habitación, para toda la familia, muchachos, hombres, mujeres y chicuelos, todos mezclados. (...) En invierno la gente duerme dentro del rancho y el espectáculo es muy original. Tan pronto como la cena del pasajero está lista, se trae adentro el gran asador de hierro en que se ha preparado la carne y se clava en el suelo; el gaucho luego brinda al huésped un cráneo de caballo y él y varios de la familia, en asientos semejantes, rodean el asador del que sacan con sus largos cuchillos bocados muy grandes”.

195

En la enorme diversidad de posibilidades de *demandas* y eventuales *ofertas* también hay que tener en cuenta a los turistas pues hay quienes buscan espacios determinados con ciertos parámetros para la convivencia como, por ejemplo, “Todos los días de sus vacaciones, Ricardo, que es ingeniero en sistemas y tiene 42 años, conduce unos 12 km desde Mar de las Pampas hasta playa Querandí. Con la familia a bordo, la 4x4 se abre paso por la arena casi virgen. En el camino, se cruzan con caballos libres que galopan por los médanos y con algún que otro pescador. Eligen un lugar cerca del mar y desembarcan con sombrilla, heladerita, tablas. Es entonces cuando Ricardo, su hija y su hijo, de 6 y 5 años, se sacan la ropa y corren desnudos hacia el mar.

El ritual se repite a diario con distintos grupos en la playa Querandí, la primera playa de nudismo familiar del país. A diario, unas 30 personas llegan para broncearse desnudas junto a los suyos en las arenas de este remanso.

El parador se inauguró en 2008, gracias a un convenio que firmaron la Asociación para el Nudismo Naturista Argentina (Apanna) y el municipio de Villa Gesell. Es único en su tipo porque allí se practica un nudismo *soft*. Es decir que es el balneario de tipo familiar, en el que están prohibidas las relaciones sexuales y en el que las normas de convivencia son muy estrictas. Pueden ingresar menores de edad con sus padres.

Las playas nudistas en el mundo están clasificadas en distintos tipos. Están aquellas que atraen a la movida *swinger*, las que se caracterizan por nuclear a un público gay y están aquellas tipo *soft* o familiares, en las que hay reglas de convivencia claras y en las que quienes llegan tienen un objetivo: pasar el día bajo el sol, con la libertad de sentir la arena en el cuerpo. Allí, el encuentro de padres e hijos desnudos no es un problema.

Desde hace tres años, Ricardo frecuenta el parador con su familia. Su mujer no practica el nudismo y sus hijos, según el humor. “Tenía ganas hacía tiempo. Fui a distintas

¹⁹⁵ Bond Head, Francis. *Las Pampas y los Andes*. Londres. 1826.

playas nudistas, me sentaba en la arena, me tapaba con una manta, me cambiaba la sunga, pero no me animaba. Hasta que un día, mi hija me preguntó por qué yo me metía al mar vestido si todos estaban desnudos. Le contesté: «Porque soy un tarado». Entonces, me animé y me la saqué. Desde entonces, lo que me parece raro es tenerla puesta', cuenta. Prefiere no dar su apellido. 'Todavía hay muchos prejuicios. Hay mucha gente que cree que los nudistas somos sátiros o que esto tiene un componente sexual. Y nada que ver', aclara.

El parador está a unos cinco kilómetros de la playa más cercana, a la que sólo se accede en vehículos de doble tracción. Está delimitado por banderas que lo identifican a la distancia como para que nadie se lleve una sorpresa. Igual, los curiosos siempre se las ingenian para llegar y mirar.

'Cuando comenzamos, colocamos un cerco para mantener la privacidad. Era peor. Eso atraía a muchos a treparse. Entonces lo sacamos y sólo dejamos banderas', explica Hernán Buono, de 38 años, abogado, miembro de Appana e impulsor de esta playa".¹⁹⁶

También es dable recordar que existen verdaderas pocilgas que sustentan la denominación de hotel y que pareciera que los poderes públicos están lejos de intervenir procurando generar las ofertas lo más transparentes posibles; vaya una descripción extraída de la *ficción literaria* pero de absoluta realidad y actualidad: "Él cerró la desvencijada puerta del ascensor y una línea de luz descendió con repugnancia por el espejo, como algo que fuera desagotando con un sifón: lo dejó en sombras y vacío.

Ella dio media vuelta y avanzó por el mohoso corredor pobremente iluminado, a lo largo de una tira de tela de alfombra que se mantenía unida sólo por la terquedad de la esquelética trama. Puerta oscuras, absortas, inescrutables se deslizaban furtivamente: sobrecogía el sólo mirarlas. Toda esperanza había desaparecido de ellas y de quienes entraban y salían por su vano. Eran sólo una fila más de agujeros tapados en el gigantesco panal de la ciudad. Los seres humanos no deberían tener que traspasar estas puertas, no deberían tener que habitar detrás de ellas. Allí nunca entraba la luna, ni las estrellas, ni nada. Era peor que la tumba, pues en la tumba la conciencia está ausente. Y Dios, reflexionaba Brickly, ordenó la tumba para todos nosotros, pero Dios no ordenó esas cuevas en un hotel de tercera clase de la ciudad de Nueva York".¹⁹⁷

Sin duda una de las formas más frecuentes de viajar con fines turísticos es hacerlo en *grupo de afines* como es el caso de los que, cada tanto, exploran el paisaje en bicicleta o en moto. A veces, erradamente, se supone que siempre lo hacen para ahorrarse *algunos fondos* en la incapacidad de apreciar el particular disfrute de quienes lo hacen; por caso:

-Diario Prensa. ¿La finalidad del viaje es turística?

JD: (Natal José Díaz) Sí, turística, con el solo fin de alivianar la cabeza de nuestras ocupaciones laborales. Trabajamos todo el año intensamente pero destinamos un período para hacer un paseo como éste.

DP: ¿Cuántas personas integran el grupo?

JD: Estamos con nueve motocicletas, ocho Harley Davidson y una Kawasaki.

DP: ¿Se conocen hace tiempo?

JD: Sí, nos conocemos la mayoría hace treinta años y otros un poco menos. Somos personas de varias ciudades de Brasil, San Pablo, Río Claro y Salvador de Bahía. Siempre viajamos juntos.

DP: ¿Cuál es la edad promedio del grupo?

JD: Tenemos entre 45 y 62 años.

¹⁹⁶ Himitian, Evangelina. **Un balneario en el que padres e hijos se broncean juntos y... desnudos.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 25 de enero de 2014.

¹⁹⁷Irish, William. **Plazo: al amanecer.** EMECÉ. Página 180. Buenos Aires, Argentina. Mayo de 1971.

DP: ¿Cada uno paga sus gastos?

JD: Sí, así es. Y cada uno viaja con su esposa.

DP: ¿Cuántos días llevan ya de viaje?

JD: Comenzamos el viaje el día 26 de diciembre. (...)

DP: ¿A qué se dedican en Brasil?

JD: Todos tenemos distintas especialidades. Hay abogados, empresarios agrícolas, empresarios de comunicación, del gobierno, de empresas y consultorías, cada uno tiene una especialización.

DP: ¿Terminado este viaje piensa hacer alguna publicación de lo que han visto?

JD: Sí, una de las personas del grupo va a escribir un libro que sirva de guía para para otros grupos que quieran venir a Ushuaia, para que sepan dónde proveerse de combustible, dónde dormir, qué hacer, etc. En definitiva va a ser un pequeño documental. Yo también escribo para un periódico que es solamente de motociclismo. La revista se llama 'Moto Adventury'. Es una revista de moto turismo donde salen los relatos de todos los viajes y es de aparición mensual".¹⁹⁸ También están los que optan por una *casarodante* que, como los caracoles llevan todo a cuestas inclusive algunas comodidades como refrigeración, baño completo, espacios bien delimitados y con particular intimidad, prolongaciones externas con toldos fácilmente rebatibles, medidas de seguridad ante eventuales intentos de robo, etcétera, como la posibilidad de siempre poder alojarse en sitios privilegiados en forma gratuita o a bajos costes. Es una opción más que pueden acceder personas con discapacidad, si cuentan con un vehículo adaptado, para ampliar sus posibilidades de esparcimiento a través del turismo.

Otro caso muy particular, sin duda aberrante, de *antigua data* es el referido a la pobreza: "Cuando María Antonieta quería escapar de las presiones de la vida de la corte, se retiraba a su pintoresca Aldea de la Reina, donde ella y sus invitados podían lucir sus mejores ropas de campesinos y fingir ser pobres. Un siglo después, los londinenses más a la moda llevaron esa fantasía de indigencia a un nuevo extremo: visitas nocturnas a las barriadas del este de la ciudad, donde podían mirar boquiabiertos a las señoras de la noche. Allí fue donde acuñaron el término 'villerear'.

Ese pasatiempo de clase finalmente cruzó el Atlántico, y más temprano que tarde los personajes de la sociedad neoyorquina ya estaban deambulando por la calle Bowery en busca de fumaderos de opio y aventuras de bajo fondo.

En aquel entonces, el turismo villero era una especie de diversión improvisada y espontánea. Ahora se ha vuelto un destino vacacional con pensión completa. El turismo de villas del siglo XXI es un recuerdo lejano de las excursiones a los callejones de antaño. Por un precio justo, los viajeros entendidos podrán experimentar de primera mano cómo viven los más pobres de los pobres, sin siquiera tener que sacrificar sus comodidades del Primer Mundo".¹⁹⁹

También existe el *turismo de largo aliento* como, por ejemplo: "Sin salir de su casa, Mark y Deb Bennett pueden pasar unas noches en Copenhague, Italia e incluso Antártida. Entre 2011 y 2012, su residencia en alta mar navegó a los seis continentes, donde sus aventuras incluyeron visitar una selva tropical y ver morsas en su hábitat natural. Si la pareja

¹⁹⁸ **Empresarios brasileños llegaron a Ushuaia en moto.** Diario Prensa. Página 2. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. 16 de enero de 2014.

¹⁹⁹ Traywick, Catherine. **Turismo villero: el nuevo y polémico hobby de los ricos.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 25 de noviembre de 2013.

quiere cenar en casa, hay una lista de chefs disponibles que les pueden cocinar. Si prefieren salir, pueden elegir entre seis restaurantes a los que pueden ir caminando desde su apartamento de un dormitorio.

Los Bennett son dueños de una de las 165 residencias privadas a bordo de The World, un crucero de lujo que permite a sus residentes vivir en alta mar. Lanzado en 2002, The World es uno de los más grandes y antiguos buques residenciales en operación. Ahora, hay dos competidores en el horizonte: Utopia, un crucero de US\$1.000 millones y 200 unidades residenciales que los desarrolladores dicen que estará terminado en unos tres años; y Marquette, un proyecto de barco de apartamentos de US\$110 millones con hasta 180 residencias que viajaría en aguas continentales de Estados Unidos.

Residentes previos y actuales de The World dicen que la vida en el crucero de lujo satisface su deseo de viajar, sin muchos de sus inconvenientes. Las residencias son para uso exclusivo de sus propietarios, por lo tanto la ropa y las pertenencias personales siempre están a la mano. Los residentes aprenden los nombres de sus "vecinos", y los cuantiosos eventos sociales y salidas crean un ambiente de comunidad.

‘Nunca hay un momento para aburrirse’, señala John Demartini, un quiropráctico jubilado y especialista en conducta humana que desde hace tiempo considera The World como su hogar. Demartini, que antes vivió en Houston y Nueva York, pagó unos US\$800.000 por una suite de un dormitorio.

Los dueños de las unidades, que van desde monoambientes hasta un penthouse con espacio para 12, pagan cuotas anuales de entre 10% y 15% del precio de compra para cubrir gastos como salarios de empleados y mantenimiento del buque. Los residentes provienen de 19 países, incluyendo Australia y EE.UU., y la edad promedio es de 64 años, apunta una vocera. Las residencias se han vendido por entre US\$700.000 y US\$10 millones, y algunas están actualmente disponibles para reventa. Bennett no quiso revelar cuánto pagó por su residencia de un dormitorio”.²⁰⁰

El turismo es una de las actividades humanas y económicas más dinámicas a lo largo de su extensa y diversa historia pues, continuamente surgen nuevas oportunidades: “Quedó en evidencia más que nunca en el último Mundial de Brasil, cuando exactamente 166.772 turistas argentinos cruzaron la frontera por amor a la camiseta.

A los ídolos deportivos ya no solamente se los sigue por la TV. Una de las tendencias turísticas de los últimos tiempos, que continúa creciendo sin pausa, son los viajes para ver encuentros deportivos por el mundo.

Es verdad que el fútbol en nuestro país es el principal motor de los turistas que viajan por deporte, pero son varios los torneos y las competencias que incentivan cada vez más a armar las valijas en busca de una ubicación preferencial en alguna platea del mundo, como rugby, básquet, tenis, automovilismo y boxeo.

Las agencias de viaje ante esta demanda de los viajeros-fans crearon, durante los últimos años, departamentos especializados en eventos deportivos. Ofrecen paquetes organizados, entradas garantizadas y algunos extras como encuentros con periodistas deportivos y la posibilidad de presenciar entrenamientos o asistir a cenas con integrantes de los equipos. También suelen incluir el alojamiento en el mismo hotel donde están los jugadores, traslados a los estadios y es habitual que viaje un coordinador de la agencia para asistir a los pasajeros ante cualquier inconveniente.

La clave y el éxito de las agencias es asegurarle a sus pasajeros las entradas (en muchos casos con ubicación preferencial), lo más difícil de conseguir y a precios competitivos, no a valores de reventa.

²⁰⁰ Wotapka, Dawn. **Un apartamento de lujo... en alta mar**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 10 de julio de 2013.

Ya se lo llama turismo deportivo, como una rama más en el frondoso árbol de los viajes temáticos".²⁰¹

Otra forma de *viajar sin tiempo y por períodos muy prolongados* es la que eligen los que deciden dejar sus *ocupaciones y círculos de referencia* para largarse a recorrer el mundo a veces con un plan previamente concebido o como las circunstancias lo vayan construyendo; los modos de vida son los más diversos como realizando algunos trabajos en determinados sitios que les permite ahorrar para continuar la aventura. Algunos suman a toda la familia y los menores estudian a distancia y todos aprenden en los *libros de las experiencias*. Al respecto Teresa Buscaglia apuntó: "Los mochileros 2.0 tienen su antecedente en el Grand Tour que las familias más acomodadas realizaban especialmente por Italia y Francia desde mediados del siglo XVIII. No son nuevos, pero, por mi experiencia, puedo ver una característica en común: desde 1750 hasta acá, todos se creen los primeros y los últimos -decreta Soledad Gil, editora de la revista Lugares-. Son grandes aventureros que van en bicicleta de Alaska a Ushuaia, en velero a través de los siete mares, con un proyector pasando cine por pueblos del interior de la selva y escriben a la redacción con la ilusión de que su viaje sea único. Y lo es, claro... para ellos. La diferencia de entonces a ahora es que en la actualidad ese tipo de aventura no es para una elite que puede pagarlo, sino para aquel que quiere permitírselo. Hay familias enteras que viajan, convencidas de que la geografía que se aprende in situ es mejor que la de los libros, y que no hay mejor universidad que el viaje. Yo estoy de acuerdo. Quizá para un niño que hizo la escuela a distancia, online y sugestionado por exóticos paisajes de Asia o África, sea más difícil cursar regularmente en una facultad... Probablemente las vacaciones allí inclusive le resulten una pesadilla, aunque tampoco hace falta atravesar el mundo para vivir una aventura. Y al final, ¿quién les quita lo viajado?".²⁰²

Una modalidad de turismo también muy antigua y bastante difundida es la relacionada con algún conocimiento específico como, por caso, el que una vez realizamos siguiendo el derrotero de vida de determinados personajes históricos, para visitar edificios de un estilo específico o diseñados por un arquitecto de nuestro interés; al respecto es dable tener presente: "El mapa, que fue lanzado por la Asociación Art Nouveau de Buenos Aires (AANBA), tiene cinco recorridos que pasan por distintos barrios (San Telmo, Recoleta, Congreso, Balvanera y Centro) y con él apuntan tanto a vecinos de la Ciudad como a turistas que buscan experiencias no convencionales: **recorrer las calles con otros ojos**, con cuidado y memoria y también con fascinación. El mapa se consigue gratis en hoteles, comercios, oficinas de turismo y de tours, edificios Art Nouveau, librerías, kioscos de revistas, museos, lugares turísticos y hasta en Internet. Y se completa con una serie de tours personalizados que los mismos especialistas armaron para descubrir, en un paseo a pie, los grandes secretos detrás de estas construcciones".²⁰³

Con respecto al turismo, de manera notable, surgen nuevos servicios que muchas veces son apreciados por numerosos turistas y que generan ingresos económicos a los emprendedores y más oportunidades para conocer y entretenerse en los *destinos* elegidos: "Un día pensé: ¿por qué no usar estos lugares para un tour de hombres? Las mujeres ya tenían su circuito de compras armado", cuenta a LA NACION Jed Rothenberg, el creador de The Man Tour y propietario de LandingPadBA. El recorrido empieza en Congreso y termina en Recoleta. Durante seis horas, pasa por la fábrica de gorros de la familia Maidana, la

²⁰¹ Ventura, Andrea. **Viajar por deporte**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 17 de agosto de 2014.

²⁰² Buscaglia, Teresa. **Vivir de vacaciones**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 21 de diciembre de 2013.

²⁰³ **Destacan a Buenos Aires como la capital Art Nouveau sudamericana**. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 10 de enero de 2014.

barbería La Época de Caballito, donde los turistas son afeitados a navaja, y una casa de puros. Tiene un costo de 165 y 215 dólares, según el paquete que se contrate.

‘Es un tour nostálgico, pero una nostalgia fabricada porque todos los que lo hacen no vivieron en la época de sombreros, puros y afeitadas a navaja’, cuenta Jed. También dice que ‘la semilla’ del tour que ‘primero se llamó Caballeros de 1920’ prendió cuando viajaba en los viejos vagones de madera de la línea A. (...)

Mariana y Johnny son amigos de Jed. Ellos son Graffiti Mundo, que ofrece un tour en bicicleta por los sitios más intervenidos por artistas urbanos. Las pinturas callejeras se van encadenando por diferentes barrios que los turistas recorren en bicicleta. ‘Descubrir el arte de las calles de Buenos Aires en áreas que no son muy visitadas es una experiencia inolvidable’, dice Mariana.

Otro de los paseos no tradicionales es el tour Eva Perón, que cuenta la historia y la vida de Evita. El recorrido abarca la CGT, la Avenida de Mayo, la Casa Rosada, el Ministerio de Trabajo de la Nación, la iglesia Nuestra Señora del Pilar, el Museo Evita, la Biblioteca Nacional y la tumba del cementerio de Recoleta.

Cebarse unos mates, a cualquier hora del día o la noche, es una de las costumbres más comunes de los argentinos, si no la más común. El termo junto al mate son la compañía ideal para tomarse una pausa. Nuestra tradición puede verse, en ojos extranjeros, como un simple acto de chupar por un cañito el agua verdosa que inunda un vaso raro. Para luchar contra esa incultura criolla nacieron las reuniones de mate meeting que son, ni más ni menos, mateadas para educar al turista.

‘Damos una charla sobre la historia del mate, la costumbre y el ritual que representa para los argentinos. También hacemos degustación para que lo prueben cimarrón [amargo] o con azúcar’, cuenta Romina Pistolesi, del hostel Portal del Sur. La actividad no tiene costo, pero es uno de las carnadas del lugar. ‘Se nos ocurrió en 2004 y empezó a funcionar. Le fuimos incorporando tortas fritas caseras y una guitarreada al final’, explica Romina.

El rebusque también se encuentra en las peatonales Florida y Lavalle. Allí está Chispita, de mameluco violeta y rojo, con un gorro y una espada hecha de globos retorcidos y otros, alargados, colgándoles de todo el cuerpo. ‘Esto es una changa que hago hace 14 años. Al principio era a voluntad, pero ahora cobro las figuras’, cuenta Carlos, de 39 años, electricista. ‘Te hago un Pluto, a Mickey, Popeye, la Pantera Rosa. Y el precio va de 5 a 25 pesos, depende del trabajo y la cantidad de globos que lleve’, enumera.

El Hombre Viento es otro de los clásicos buscavidas de las calles que recorren los turistas. Hace unos años era hábitat de San Telmo, pero ahora se lo puede ver en Florida con su corbata, su abrigo y el pelo engominado hacia atrás, simulando estar atravesando un temporal. ‘Hace 9 años que hago el personaje porque elegí trabajar de esto. Hubo una época muy buena, ahora puedo sobrevivir’, cuenta Diego, de 35 años, que antes enfrentaba al viento en pareja con una mujer, pero ahora lo hace en soledad”.²⁰⁴

La *guía gratuita con propina a voluntad*, como lo planteado por muchos artistas callejeros en todo el mundo, es otra floreciente opción: “Un turista australiano se arruga el brazo con los dedos. ‘Siento la Ciudad en la piel’, comenta frente al Congreso de la Nación. El mundo cabe en el grupo de veinte que rodea al guía. Cada vez son más los extranjeros que eligen **conocer la Ciudad a la gorra**: con tours **gratuitos** de vecinos –algunos guías profesionales de turismo y otros no–, que se manejan con un sistema de **propina no obligatoria**. Sin reserva, a pie y en inglés, los hay cada día y duran entre dos horas y media y cuatro. Recorren íconos porteños y lo combinan con opiniones de la actualidad

²⁰⁴ Giambartolomei, Mauricio. *Buscavidas: cómo seducir a los turistas con creatividad y picardía*. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 14 de septiembre de 2013.

sociopolítica y trucos de la vida cotidiana. Casi todos llegan por recomendaciones de otros turistas en portales de viajes como TripAdvisor, y vía Facebook.

‘Es visitar la Ciudad con calidad, pero también con gracia, como con un amigo. Equilibramos datos históricos importantes con otros curiosos y poco conocidos, e información práctica’, explica Gastón Cardiner, uno de los creadores de Buenos Aires Free Tour”.²⁰⁵

También existen *recomendaciones terapéuticas* que alientan los viajes turísticos para olvidar penas u otros males equivalentes como el propuesto a Hamlet por su padrastro y asesino del padre del príncipe de Dinamarca: “Su lenguaje, con todo y su falta de ilación, parecíase a la locura. Algo hay en su ánimo que su melancolía está incubando, y mucho me temo que al romperse el cascarón no surja algún peligro. En previsión de lo cual, tomando una súbita determinación, he aquí lo que he resuelto: Hamlet saldrá sin demora hacia Inglaterra, para exigir nuestros olvidados tributos. Acaso los diferentes mares y países, con su variedad de objetos, expulsarán ese no sé qué tan tenazmente arraigado en su corazón y contra el cual los continuos choques de su seso de tal modo le enajenan”.²⁰⁶

Sin duda, la diversidad de las ofertas se va incrementando notablemente como, por caso, en Sucia construyeron un hotel en lo que fue una mina de plata desactivada a principios del siglo XX y otro, en altura pues las habitaciones independientes una de otras (*treeroom*) están suspendidas en medio del bosque de Harads; en algunos sectores incluye accesibilidad para personas con discapacidad motora.

Con respecto al *turismo comunitario* es muy interesante analizar la experiencia ecuatoriana. En tal sentido la reglamentación específica se encuadra en la ley general de la materia en vez de caer, a nuestro juicio, en el error de haber generado otra norma de igual rango pero únicamente para regular y promover lo que aquí nos ocupa. En los considerandos podemos leer: “Que en el Art. 3, numeral e) de la Ley de Turismo define entre otros, como principios de la actividad turística la iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia y afroecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en la ley y sus reglamentos;

Que en el Art. 4, literal a), de la Ley de Turismo, reconoce que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potenciar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;

Que el Art. 12 de la Ley de Turismo dispone que cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta ley y a los reglamentos respectivos;

Que es necesario elevar los estándares en la prestación de los servicios turísticos en los centros de turismo comunitario, cuya intención es ofrecer un turismo sustentable, solidario y de calidad a los visitantes y una alternativa de trabajo interesante, justo y significativo para sus miembros; (...).²⁰⁷

Con respecto a *turismo alternativo*, por caso, la Ley 8801 de la Provincia Córdoba, Argentina, establece que:

²⁰⁵ Warszawski, Diana. Turismo a la gorra. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 29 de diciembre de 2013.

²⁰⁶ Shakespeare, William. **Hamlet, Príncipe de Dinamarca**. Acto Tercero. Escena Primera. Página 110. Centro Editorial Artístico de Miguel Seguí. Barcelona, España. 1915.

²⁰⁷ Ministerio de Turismo del Ecuador. Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios. Acuerdo N° 20100016.

“De las modalidades

Artículo 2.- Se reconocen como modalidades del Turismo Alternativo las siguientes: a) Ecoturismo;
b) Turismo de Aventura;
c) Turismo Rural;
d) Turismo Cultural;
e) Turismo de Salud;
f) Turismo Deportivo, y las que en el futuro se reconozcan como tales.

De las actividades

Artículo 3.- Se reconocen como Actividades del Turismo Alternativo las siguientes:

- a) Actividades Aéreas;
- b) Actividades Náuticas;
- c) Buceo;
- d) Cabalgatas;
- e) Caminatas de hasta segundo grado;
- f) Cicloturismo;
- g) Escalada;
- h) Espeleísmo;
- i) Observación de la Flora y la Fauna;
- j) Safari Fotográfico;
- k) Supervivencia y
- l) Turismo en rodados doble tracción, y las que en el futuro se reconozcan como tales”.²⁰⁸

Es importante señalar que ni en la Ley ni el Decreto reglamentario antedichos se hace ningún tipo de referencia a las personas con discapacidad.

Por otro lado, continuando el análisis de la misma Jurisdicción, la Ley N° 6483 y su Reglamentación lejos están de incluir una concepción amplia de *turismo accesible* aunque, en algunos casos es incluido como, por ejemplo: “4. Tener como mínimo dos (2) unidades de alojamiento, con equipamiento adecuado para el uso de discapacitados motrices, conforme lo establezca el Organismo de Aplicación. (...)”

Artículo 8°.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la Clase HOTEL Categoría 4 ESTRELLAS, los siguientes: (...)”

e) Las puertas de acceso a las habitaciones tendrán un ancho mínimo de 0,80 m, debiendo contar con cerradura. (...)”

9. Tener bar-desayunador con una superficie mínima de 100,00 m², que se incrementará en 0,50 m² por plaza a partir de las doscientas (200) plazas. Deberá ofrecer desayuno y comidas ligeras. Contará con sanitarios diferenciados por sexo dentro del mismo nivel. (...)”

12. En ningún caso las circulaciones internas de las habitaciones (**excepto los baños**) serán menores de 0.80 m. libre de todo obstáculo y/o mobiliario”.²⁰⁹

²⁰⁸ Promulgada el 15 de octubre de 1999. Reglamentada por Decreto N° 812)02.

²⁰⁹ Decreto N° 1359/00 reglamentario de la Ley N° 6483. Sancionado el 5/9/2000, publicado en el BO del 12/9/2000.

Otra modalidad de turismo son los *gastrohoteles* donde, además de un alojamiento de alta calidad, sobresale particularmente el servicio gastronómico a cargo de destacados chefs como, por ejemplo, Toño Pérez en el Hotel Atrio, Cáceres, Extremadura, España. En Buenos Aires existe un servicio de *siestario* que abierto desde las 11 a las 18 horas, en el cual los que deseen dormir un rato, lo pueden realizar en gabinetes especialmente acondicionados. (Sigue la modalidad de dormir en la última fila de los cines con aire acondicionado o calefacción).

Cabe destacar que Gabriela Cabezón Cámara puntualizó claramente la importancia y las características del *turismo aventura*: “A un río se lo puede ver desde la orilla o desde un barco, por supuesto. Pero cualquiera que quiera vivirlo –conocerlo en sus ritmos y recovecos, con sus juncos y garzas, con sus aguas y sus peces- debe ponerse un chaleco salvavidas, subirse a un kayak y recorrerlo varias horas: los ríos sólo se entregan completamente a los que reman.

Quienes optan por el turismo aventura, elijan la geografía que elijan, lo saben. Y lo cuentan, tal vez por eso son cada vez más en todo el mundo. En nuestro país son tanto los turistas que prefieren esta modalidad, que la cantidad de prestadores se duplicó: en apenas dos años, pasaron de 2.400 a 5.000, según el Diagnóstico Nacional de Turismo Aventura hecho por la Asociación Argentina de Ecoturismo y Turismo Aventura (AAETAV, www.aaeta.com.ar).

La cantidad de visitantes extranjeros -2.200.000 el año pasado- y el creciente interés local explica el crecimiento del sector. (...)

Esta clase de vacaciones, que también se conocen como ‘Turismo Activo’ involucra tres factores: intensa interacción con la naturaleza, actividad física e inmersión cultural en el lugar que se visita, según la definición de la ATTA. Además, se vincula fuertemente con la preservación de la ecología, con el respeto a las comunidades originarias y con la pasión por el deporte.

Según un estudio realizado por la National Geographic en 2002, el 20% de los turistas de todo el mundo prefieren esta clase de viajes. Esto representa entre 16 y 20 millones de personas, de la que el 81% viaja a lugares donde pueda interactuar con culturas diferentes y el 80% prefiere ciudades pequeñas o zonas rurales.

¿Cómo son los turistas activos? No padecen problemas económicos, tienen entre 30 y 50 años, suelen viajar solos o en grupos de amigos, -aunque las familias incluyen con frecuencia creciente alguna actividad de aventura en sus vacaciones- y son tres veces más proclives que los turistas comunes a visitar parques nacionales o áreas naturales.

Nuestro país es considerado uno de los mejores del mundo para desarrollar esta clase de turismo, por su enorme variedad geográfica y la calidez de sus habitantes”.²¹⁰

Y Ángel Perticará escribió con respecto al denominado *turismo alternativo*: “La consolidación de este tipo de turismo es el próximo escalón a abordar por la comunidad turística nacional, y sólo se logrará por medio de políticas públicas deliberadas y concertadas con el sector privado a nivel local, de regiones turísticas y nacional. El derecho y los invernáculos académicos que imparten carreras de turismo tienen un rol capital que cumplir.

Teniendo en cuenta que el turismo alternativo es en esencia contradictorio, lo anterior se advierte a todas luces como urgente.

La tipología que nos ocupa, por un lado, se presenta como una tabla de salvación que puede insuflar nuevas energías a destinos deprimidos, crear más y nuevos puestos de

²¹⁰ Cabezón Cámara, Gabriela. **Turismo aventura, un fenómeno que crece**. La Razón. Pagina 4. Buenos Aires, Argentina. 13 y 14 de diciembre de 2008.

trabajo y permitir la evolución socioeconómica de clases sociales vulnerables. Por otro lado, ha aumentado sensiblemente la presencia humana en eco-sistemas delicados, de ahí la necesidad de contar con recursos humanos capaces de resolver en forma racional el problema y lograr un equilibrio entre la oferta y demanda turística de la naturaleza, la esencia del turismo sustentable".²¹¹

Y, específicamente con respecto al turismo sustentable Alejandra Abrodos escribió: Ser un hotel *ecofriendly* implica, antes que nada, un compromiso con la sustentabilidad. Lo sabemos. El turismo deja huella. En el espíritu de los que viajan, sí, pero también en el ambiente y en las comunidades locales. **El desafío, entonces, es satisfacer las necesidades y los deseos de los viajeros con un menor impacto en el planeta (árboles, ríos, ¡personas!).**

Acercarse a ese objetivo requiere poner en marcha una serie de acciones. Desde los cimientos. *'En la construcción del edificio se usaron materiales sustentables, como madera de pino Carolina con certificación FSC y empapelados con certificación «green»'*, detalla **Marcelo Kohen, gerente de Casa Calma**, el primer hotel con contaminación cero de Argentina. Puertas adentro, todos y cada uno de los cuartos ofrecen prestaciones de lujo. Pero, además, cuentan con un sistema de corte de energía (el huésped se va, la luz se apaga), doble vidriado (asegura una temperatura ideal y aleja los ruidos), *amenities* de origen orgánico, *packaging* ecológico y *dispensers* para el champú (elegantes, pero principalmente solidarios, porque evitan la generación de basura plástica). Afuera, un jardín vertical abraza el edificio. *'Las plantas actúan como filtro y contribuyen al balance térmico'*, explica Kohen. Bienvenida la naturaleza entre tanto cemento.

Verdes los semáforos que no andan. Verdes los dólares que no hay. Argentina desespera, atrapa, promete. Verde cuarto, verde sábana. Buenos Aires hospeda, recibe, cobija. El verde da para todo. Incluso para ser hotel. **Un poco en la retaguardia, es cierto, pero en el camino, la reina del Plata se suma a la lista de las grandes ciudades del mundo que ofrecen alojamientos amigables con el ambiente.**

Lejos de las habitaciones móviles francesas, esas con forma de burbuja y paredes transparentes que permiten establecer una relación íntima con el entorno, pero muy cerca de la meta de un turismo sustentable, las propuestas locales van paso a paso. *'¡De eso se trata! No de haber hecho todo. ¡De hacer algo! Todos comenzamos poniendo un pie delante del otro -contempla Juan José Galeano, secretario ejecutivo de la Red de Turismo Responsable-. Creo que muchos hoteles en Argentina están poniendo un pie adelante, separando sus residuos, dejando los aires acondicionados en 24 grados. Algunos son pioneros y otros están comenzando, pero definitivamente todos los días son más'*.²¹²

Quienes están relacionados con el turismo, con respecto a las *nuevas* modalidades, han de prestar particular atención a lo referido a las personas con discapacidad a los efectos de evitar generar alternativas innecesariamente excluyentes, sobre todo cuando interfieren los prejuicios o una inadecuada información. Permítasenos insistir, frecuentemente con prestar particular atención y, si es necesario, obtener asesoramiento específico, es posible que muchas de las actividades de *turismo aventura* las puedan realizar personas con discapacidad.

También es interesante señalar la experiencia en *Las Grutas*, Provincia de Río Negro, con la propuesta turística *Pulpero por un día*, por la cual un pequeño grupo de visitantes

²¹¹ Perticará, Ángel. **Introducción al Turismo Alternativo**. Ediciones Grupo Cuenca. Páginas 9 y 10. Santa Fe. Argentina. S/f.

²¹² Abrodos, Alejandra. **Turismo sustentable: Viajar con conciencia**. Revista Brando. Buenos Aires, Argentina. 25 de marzo de 2013.

acompañan, en el transcurso de una jornada, a quienes trabajan en la pesca artesanal, convirtiéndose en una alternativa para conocer con más profundidad las características del lugar y el desempeño de quienes obtienen en pequeña escala el producto tan apetecible por quienes eligen esas playas para veranear.

Cada vez más personas cuando viajan trasladan a sus *mascotas*, generándose así una creciente demanda de servicios específicos y un replanteo de los prestadores involucrados pues, en muchos casos, no están organizados a tal efecto y en otros existen normas generales y reglamentos internos que prohíben el traslado o alojamiento de animales. En tal sentido, en una interesante nota periodística de Cecilia de Castro sobre el desarrollo del emprendimiento *Las Lunas*, de Manuel Leunda, podemos leer: “Encontraron una asociación que permite coordinar los viajes con agentes del exterior. ‘Tiene representantes en más de doscientos países. Ellos reciben al animal y lo entregan a domicilio’. (...) Hoy ellos también son miembros de la Independent Pet and Animal Transportation Association Internacional (IPATS). (...) El 90% de los animales que mudaron son perros y gatos. Pero también se encargaron de pájaros, conejos y hámsters”.²¹³

También ya existen servicios de guardas de *mascotas viajeras* como el del Aeropuerto JFK de Nueva York, con su área especializada *The Ark*, con capacidad para albergar todo tipo de 70.000 animales por año, tanto brindándoles servicios específicos de embarque, desembarque y en tránsito.

Es importante señalar que algunas personas con discapacidad visual emplean como guías a perros especialmente adiestrados, por lo que cuando se trasladan en transportes públicos, ingresan y circulan por edificios, consumen en restaurantes y confiterías, etcétera lo hacen con su *lazarillo*. Hace varias décadas esta situación causó un relativo desconcierto pero, entendemos, que hoy en día está perfectamente generalizada la información y rara vez tienen algún inconveniente en tal sentido.

El desarrollo de actividades como las competencias deportivas atraen una importante cantidad de público que se traslada especialmente para presenciarlas como, por caso, la final de la Copa Davis (2008) que generó una fuerte disputa entre los gobiernos y empresarios de las dos ciudades que estaban consideradas como posibles sede por los organizadores: Córdoba y Mar del Plata, provocando acusaciones cruzadas e intensas acciones para incidir en quienes debía resolver la cuestión, pues estaba en juego, además de los partidos de tenis, millonarias cifras que, en definitiva, *dejaron* los que, además presenciaron las confrontaciones en el estadio elegido en definitiva.

Las carreras de autos, inclusive las que se realizan de noche para que las *vean* de día en los países donde viven los potenciales clientes de los avisadores, las cuatrienales olímpicas y campeonatos mundiales de fútbol, etcétera casi se miden más por los réditos económicos que por los resultados deportivos; de ahí de la cada vez más intensa puja por ser designados como responsables de los mismos. En tal sentido, la periodista chilena escribió: “Maravillarse de océano a océano es la promesa que hacen los organizadores del Rally Dakar 2009. Luego de que las amenazas terroristas provocaran que el más importante evento de la especialidad no se realizara este año, la prueba se llevará a cabo en enero en la Argentina y Chile.

Serán 530 equipos y cerca de 3.500 personas los que participarán en la competencia que ya lleva 29 años de historia. Sin embargo, al país también llegarán más de mil turistas

²¹³ de Castro, Cecilia. **Cuando los perros vuelan**. Clarín. Suplemento iECO. Página 18. Buenos Aires, Argentina. 16 de noviembre de 2008.

Europeos siguiendo la ruta. La agencia encargada de traerlos es VSO, que ofrece distintos paquetes para conocer el país.

Uno de los organizadores, Jean Marc Théodose, cuenta desde Francia que el cambio de lugar ha tenido una buena respuesta entre los turistas. 'Chile les parece interesante. Ciudades como Valparaíso y los paisajes que ofrece el país son muy atractivos para los europeos', dice.

Hay siete alternativas para los interesados. Los vuelos parten desde Frankfurt, Madrid y París, para llegar a Valparaíso, La Serena o Copiapó. En las ciudades se pueden ver las carreras, visitar los atractivos e incluso acceder a una cena con los competidores.

El organizador de VSO agrega que quienes contrataron los servicios fueron los franceses. Estos pagarán en promedio cuatro mil euros (cerca de \$ 3 millones) por persona, aunque hay planes por dos mil euros. Otra alternativa para seguir el rally son carpas de lujo que ofrece la empresa argentina Nueva Tribu. La tienda VIP tiene un costo diario de US\$ 450, mientras que la Club cuesta US\$ 100 (www.dakar.com).

Aún no se realiza el rally 2009 y ya se está pensando en la versión de 2010, que también se podría realizar en Chile y Argentina. Esto, porque los encargados de turismo sacan cuentas alegres del evento.

En Valparaíso, por ejemplo, ya hay al menos 13 hoteles que tienen reservas. El director nacional de Sernatur, Oscar Santelices, espera que la ciudad reciba más de US\$ 1 millón sólo considerando a los miembros de la caravana. Además, agrega que gracias al rally se verán más turistas extranjeros en los próximos años. (...)'.²¹⁴ Dado que estas actividades pueden impactar negativamente en el ambiente y en las poblaciones que viven ancestralmente en las zonas donde se desarrollan, es menester prever evitar cualquier perjuicio al respecto. Sabemos que esta competencia en particular y otras similares generan una enorme controversia entre especialistas en ambiente, turismo rural y, por lo menos, en algunos dirigentes de pueblos originarios. A nuestro entender, muchos de los argumentos esgrimidos son importantes de tener en cuenta y que es necesario realizar un profundo debate al respecto con la intervención directa de la poblaciones involucradas en los recorridos, teniendo en cuenta los derechos directos y los difusos.

Un caso equivalente pero que atrae menos público y menos diferencias es la Regata Vuelta al Mundo (*Volvo Ocean Race*) que hace tres décadas se desarrolla con total éxito deportivo en su recorrido de 68.570 kilómetros.

Otra cuestión a tener particularmente en cuenta son los *corredores turísticos* como, por ejemplo: Puerto Madryn, Ushuaia y El Calafate; Bariloche, Villa la Angostura y San Martín de los Andes; Mendoza y San Juan o Salta y Jujuy. También: Cancún, Mérida y el Distrito Federal México; Andalucía; países centro europeos, etcétera. Cada vez más turistas optan por incluir en su *plan de viaje* a más de un *destino* aprovechando así la relativa cercanía, la posibilidad de adquirir un solo pasaje que les permita realizar el recorrido, etcétera. Entonces, los *corredores turísticos accesibles* es la consecuencia lógica para satisfacer este tipo de modalidad dentro del concepto de *turismo para todos*. Aquí de una manera particular es necesario recordar que el servicio turístico es una cadena que debe tener algunas pautas mínimas en toda su extensión y, en muchas oportunidades, una homogeneidad en la calidad y características de las prestaciones. De la misma manera que, por lo general, el cliente solicita un determinado tipo de alojamiento para todo el *recorrido* también necesita, si tiene discapacidad que el *paquete* completo sea accesible.

²¹⁴ Herrera, Javiera. **Dakar traerá 1.000 turistas europeos que seguirán el rally por Chile y Argentina**. La Tercera. Página 17. Santiago, Chile, 1 de diciembre de 2008.

Los empresarios y autoridades involucradas en algún *corredor turístico* deben particularmente acordar pautas comunes y hacer esfuerzos mancomunados para efectuar la correspondiente difusión, teniendo muy en cuenta que un corredor turístico es una unidad peculiar de creciente demanda desechado cualquier improvisación que distorsione en los hechos lo que busca el cliente y entiende que va a encontrar.

La empresa *Aeropuertos Argentina 2000* y la *Fundación Barrera Zoofitosanitaria Patagónica* enhorabuena realizan una campaña de concientización entre los visitantes con el siguiente mensaje: “Sr. Turista **BIENVENIDO**. Está ingresando a la **Región Protegida Patagónica**, reconocida a nivel nacional por sus bellezas naturales y por la calidad de sus productos. Ayúdenos a mantenerla libre de plagas y enfermedades. ¿Nos imaginamos una acción equivalente donde los distintos sectores anuncian en conjunto que también es una Región de alta calidad humana por lo que está libre de todo tipo de barreras urbanísticas y arquitectónicas?

Una de las tareas primordiales de planificación y desarrollo de la actividad es diseñar *circuitos accesibles* y que los mismos estén claramente señalizados y difundidos. Desde luego que contendrán la mayor diversidad posible de opciones y reunirán las condiciones generales necesarias para el disfrute de los visitantes. A veces, con incluir servicios sanitarios adecuados a las personas con discapacidad, cambiadores de bebés, indicaciones en braille, guía capacitada específicamente y que preste particular atención a los clientes con deficiencia auditiva, etcétera, un *atractivo* como puede ser un punto panorámico será parte principal del *turismo para todos*.

Asimismo, es clave para una acertada planificación el contar con información conducente y oportuna, de allí la importancia de la estadística e investigaciones cualitativas pues, sin duda, son bases significativas para *conocer* la realidad mediata y proyectar posibles escenarios en el mediano y largo plazo. En tal sentido es necesario incorporar la *variable discapacidad* pues, sino seguiremos ignorando cuál es la *demand*a de servicios y productos y cuántos son los *requerimientos insatisfechos* por estar inadecuadamente preparados inclusive en lo que se refiere a la información atinente. El *Informe Estadístico 2006-2007* de la Municipalidad de Ushuaia es un excelente trabajo y de una gran riqueza desarrollado en 165 páginas, con una destacada diagramación e impresión, pero no hemos encontrado datos específicos a los *turistas con discapacidad*, listado de hoteles con *habitaciones sin barreras arquitectónicas*, servicios gastronómicos con *baños accesibles* y, por ejemplo, con *cambiadores para bebés*, cantidad y tipo de consultas al Servicio de Informes Turísticos sobre alternativas en tal sentido, etcétera. (www.e-ushuaia.com).²¹⁵ Comenzar a generar información e investigaciones contribuirá en mucho a propender a la generalización de un *turismo para todos*.

Un caso equivalente, a nuestro entender, es el resumen de gestión en materia turística de la gestión municipal de Santa Fe de la Vera Cruz (2003-2007) ya que la falta de mención a los asuntos referidos al *turismo accesible* es muy notoria. Por ejemplo en las *debilidades FODA* queda en evidencia que las personas con discapacidad y viajeros con algunos requerimientos específicos lejos estuvieron de ser considerados específicamente. Tampoco surge ninguna *propuesta* atinente para el período 2008-2012.²¹⁶

También es importante señalar que la tendencia hacia la generalización de *turismo accesible* todavía dista mucho de ser posible visualizar un horizonte medianamente lejano, más allá de los avances logrados; vaya un ejemplo de un artículo periodístico que destaca a

²¹⁵ Ushuaia, *Informe estadístico, 2006-2007*. Secretaría de Turismo, Municipalidad de Ushuaia. Provincia de Tierra del Fuego, Argentina.

²¹⁶ Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe de la Vera Cruz. *Programa Estratégico de Turismo Sustentable*. Santa Fe, Provincia de Santa fe, Argentina. Julio de 2007.

cinco hoteles con características muy atractivas por sus respectivas concepciones, pero no incluye ninguna referencia en cuanto, por ejemplo, a la accesibilidad: “La experiencia hotelera ahora va mucho más allá de la tradicional. No sólo el destino y las excursiones pueden definir tu viaje, también la elección de alojamientos alternativos puede hacer a la diferencia. Te contamos sobre cinco destinos con hospedajes particulares que le darán un plus a la vivencia de tus vacaciones.

PUEBLO BARRANCAS. LA PEDRERA

De lo primero que hay que olvidarse en Pueblo Barrancas es del auto. Es más, allí la consigna es: un pueblo para descubrir a pie. En sintonía con esta idea, el lugar, que a pleno alberga a 80 personas en cinco hectáreas y media, ofrece cabañas y tiendas de campaña con vista al mar y a las barrancas, en total armonía con la naturaleza. ‘Nuestra propuesta es concientizar acerca del cuidado del medio ambiente, con cabañas y tiendas de campaña que minimizan el impacto contra el entorno y fueron construidas sobre palafitos, con drenajes naturales y tendido eléctrico subterráneo’, explica Jorge Tiscornia, director del complejo, en La Pedrera, Uruguay.

Las tiendas tienen capacidad para cuatro personas y están equipadas con sommier, baño, duchas con agua caliente, luz eléctrica, frigobar, ventilador y hamaca. Se trata de carpas estructurales blancas, sobre un deck, a un metro y medio del suelo.

Claro, de camping puro, nada. Hay otras opciones: los yurk, un tipo de tienda tradicional mongol, de forma circular, que suelen interesar más a las parejas, y cuentan con una claraboya en el centro para disfrutar de las noches estrelladas desde la cama, y las cabañas de madera, muy rústicas y con techos de paja.

En todos los casos, hay que olvidarse del televisor (no hay), pero hay conexión a Web. La gastronomía es sencilla y hay que decir que se basa en los productos locales, a partir de una huerta orgánica, de unos 250 metros cuadrados donde hay verduras de todos los colores y sabores para abastecer al restaurante del complejo, con una buena carta de pastas caseras, parrilla y pescado.

Una planta de tratamiento para todos los residuos que genera el complejo y un manual de *Poblador responsable*, que se les entrega a los huéspedes, con tips acerca del cuidado del medio ambiente, son otras de las particularidades de este pueblo ecológico. En temporada alta, desde 130 dólares la unidad”.²¹⁷

También es dable poner particular énfasis en que las cámaras empresariales, asociaciones gremiales y profesionales, los medios de comunicación, los centros de formación académica, los gobiernos en sus distintas instancias, etcétera tienen un cometido muy amplio por desarrollar, para generalizar las condiciones que contribuyan a un *turismo para todos*. A nuestro entender quienes trabajan por la *Responsabilidad Social Empresarial* deben incluir los criterios de accesibilidad dentro de sus planes y acciones.

Sin duda las *agencias de viajes* cumplen una función significativa al desarrollo del turismo y a la prestación de servicios de calidad. La *atención personalizada* es una de las principales condiciones que muchos clientes buscan cuando focalizan su interés a través de un especialista, aún si la misma conlleva un coste adicional. En tal sentido Rafael Sanjuanbenito Aguirre y Luis A. Grünewal puntualizaron en un interesante trabajo: “Satisfacer una demanda significa, en primer lugar, conocerla, individualizarla. Por ello, la cadena de la información tiene como primer eslabón saber cuáles son las necesidades del cliente que se han de satisfacer. Esta información a facilitar por el cliente hace referencia a lo que vamos a llamar ‘necesidades especiales’.

²¹⁷ Céliz, Julio. **Hoteles que hacen la diferencia**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 26 de enero de 2014.

Se entiende que los turistas con movilidad reducida no ocultan la existencia de estas necesidades, pero, sin duda, la Agencia de Viajes o el establecimiento turístico, si el cliente no dice nada espontáneamente, deberán hacer una pregunta genérica al respecto.

Si el cliente manifiesta tener algunas necesidades especiales, es necesario averiguar concretamente cuales son, en qué consisten, ya que es necesario valorarlas a efecto de aceptar o rechazar al cliente. Recuérdese lo enormemente dañino que es para un empresario turístico dar un producto o servicio inferior a las expectativas del cliente y cuanto cuesta borrar esa sensación de decepción y frustración.

Es fundamental determinar si el cliente tienen limitaciones de movilidad y en que grado (necesidad de sillas de ruedas, fatigas en largas distancias, perdidas de equilibrio, imposibilidad o dificultad de subir peldaños o transportar cargas, etc.).

Si las necesidades no pertenecen al grupo de las motrices o físicas, sino que derivan de limitaciones de tipo sensorial o de comunicación, la investigación se centrará en el grado de deficiencia que las personas con necesidades especiales presentan. Si ve algo o nada, si utiliza bastón, si lee en los labios o utiliza el lenguaje de signos, si va con acompañante o con perro guía, son cuestiones de crucial importancia para prestar el servicio con la calidad adecuada.

Es también importante que el cliente determine sus necesidades particulares, si está aquejado de algún tipo de enfermedad o dolencia (por ejemplo asma, alergia) y las medidas que conviene adoptar (equipo de oxígeno, máquinas de diálisis, etc.).

Se considera extraordinariamente valioso saber si la persona con necesidades especiales va ir sola o llevará algún acompañante y el nivel de asistencia que éste pueda prestarle. Obviamente, esta búsqueda de información debe ser hecha con habilidad y mesura, sin producir en el cliente irritación o suponer una intromisión en su intimidad”.²¹⁸

Los sistemas de recepción y respuesta sobre *denuncias, reclamos y comentarios o sugerencias* son invalorable oportunidades de contacto con el cliente y para detectar cuestiones a mejorar. Desde luego que quien realiza el aporte debe tener la seguridad de que, por lo menos, *será escuchado*. El cliente ha generado derechos particulares además de los que les son propios como ciudadano. Aquí vuelve a surgir la cuestión de los valores y la *forma* individual y colectiva por la cual *construimos* la sociedad.

Con sólo tomar la resolución de avanzar para que el turismo sea accesible universalmente en poco tiempo tendremos logros sustanciales. Eso sí, **que las buenas intenciones sean buenas prácticas**.

La *creatividad* del *emprendedor* es una cuestión clave para su positivo desenvolvimiento; el estar *atento* a las posibilidades de *innovación* es el rasgo distintivo por excelencia de quien procura avanzar en su cometido como empresario, sea del tamaño que sea. Desde luego que la posibilidad de invertir para *idear* y *generar* las *modificaciones* es una cuestión de envergadura que lejos estamos de desdeñarla. El turismo en general como los *viajeros frecuentes* en particular continuamente demandan y saben reconocer las adaptaciones y mejoras de los servicios: “no basta con almohadas mullidas, un succulento desayuno y un buen servicio: los huéspedes reclaman más tecnología y la valoran tanto como al mejor de los colchones. Los hoteles del país, siguiendo la tendencia internacional, incorporan cada vez más servicios para complacer a los turistas tecno. Buenas conexiones de Wi-Fi, puertos para dispositivos móviles, televisores interactivos, impresoras inalámbricas

²¹⁸ Sanjuanbenito Aguirre, Rafael y Grünewald. **Agencias de Viajes y Turismo. Manual de Calidad de Atención para Clientes con Capacidades Restringidas**. Secretaría de Turismo de la Nación, Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas, Universidad del Salvador, Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo, Asociación de Agencias de Viajes y Turismo de Buenos Aires. Páginas 11 y 12. Buenos Aires, Argentina. S/f.

y hasta persianas que suben y bajan con un botón son sólo algunas de las innovaciones que se suman a la gran lista de amenidades, a esta altura fundamentales, de los hoteles”.²¹⁹

En tal sentido es dable recordar aquí a George Mortimer Pullman (1831-1897), tristemente célebre por el inequitativo trato con su personal, por su capacidad de innovación que, entre otras, logró generalizar el concepto de *viajar con comodidad* y que las *inversiones* en tal sentido son altamente rentables pues la demanda es alta y siempre buscando nuevas alternativas. Los coches de ferrocarril comedor y dormitorios y los dispositivos para evitar el ingreso de ruido y tierra en los compartimentos fue el inicio de una industria que se continúa expandiendo y mejorando notablemente la calidad de los traslados por extensos que éstos sean. Y con respecto a los viajes en avión: “Las primeras secciones de clase ejecutiva en aviones datan de la década de 1970, cuando los asientos eran como butacas acolchadas de gran tamaño que podían inclinarse unos 40 grados. Asientos más cómodos para los viajeros de negocios frecuentes llegaron en los años '90 con el arribo de los aviones que podían volar sin escalas a casi cualquier parte del mundo. Esta nueva generación de aviones de alcance ultra largo, que podían volar durante 10 a 14 horas (como el Boeing 777) hizo que los pasajeros quisieran poder dormir realmente, no sólo tomar una intermitente siesta entre cabeceos.

El crecimiento de las compañías aéreas de Medio Oriente y Asia también provocó una transformación en el diseño de la cabina. Emirates, por ejemplo, creó suites semicerradas para sus pasajeros de primera clase. Instaló duchas en sus aviones Airbus A380 de dos pisos, así como grandes barras detrás de la cabina de clase ejecutiva, donde los pasajeros pueden socializar durante el vuelo. En un breve lapso, las expectativas de los pasajeros cambiaron.

‘La clase ejecutiva de la actualidad es lo que supo ser la primera clase hace 10 o 20 años’, señala Jacques Pierrejean, un diseñador con sede en París, quien ayudó a crear la cabina de primera clase de Emirates.

El negocio y el mercado de viajes de negocios son, lejos, los más lucrativos para las compañías aéreas”.²²⁰

¿Por qué?

“Resulta fundamental que el visitante deje de sentirse como tal, para convertirse en parte activa del paisaje y que logre desarrollar una actividad en armonía con el ambiente. Hacer sentir a un ser humano parte de la naturaleza que lo rodea crea una conciencia de pertenencia que lo invita, casi sin darse cuenta, a amarla y cuidarla. A defenderla de cualquier agresión y a pretender que todo el mundo la conozca”.²²¹

Duillo Greenber (2008)

Son posibles las *comunidades inclusivas* donde cada individuo respete la condición humana de cada habitante y el conjunto actúe en tal sentido. Sociedades que cuando

²¹⁹ Ventura, Adriana. **Tecnología, el amenity preferido por los huéspedes**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 1 de mayo de 2014.

²²⁰ Mouaward, Jad. **La carrera para crear una mejor clase ejecutiva en los aviones**. La Nación, Buenos Aires, Argentina. 11 de agosto de 2013.

²²¹ Gremberg, Duilio. **Para interpretar la naturaleza**. Clarín, Suplemento Viajes. Página 2. Buenos Aires, Argentina. 5 de octubre de 2008.

planifican tengan en cuenta las necesidades de cada uno y se alejen de propuestas que sólo atienden a *ideales humanos* inexistentes. La equidad es el camino y fundamento de la paz. Insistimos, cada hombre y cada mujer somos únicos e irrepetibles y parte inexcusable del conjunto *naturaleza*, de nuestra casa grande.

Lo antedicho se funda en valores culturales predominantes en comunidades donde la *equiparación de oportunidades* prevalece sobre los prejuicios, la injusticia, etcétera. Cuando en cada individuo y en los grupos que conforman el respeto a lo pactado es un *bien de alta consideración* las normas legales son cumplidas cabalmente; entonces, como muchas otras cuestiones, las condiciones generales adaptadas a las personas con discapacidad, que hace décadas fueron *estipuladas*, se extienden ampliamente como cuestión asociada al ejercicio de los derechos de cada ciudadano.

Asimismo, quien necesita de algún requerimiento específico dada su situación personal sabe perfectamente cuales son sus derechos y exige su acabado cumplimiento. Por caso, las denominadas barreras arquitectónicas y urbanísticas: las rampas, los rebajes en los cordones de las veredas, las cabinas telefónicas ampliadas, etcétera son tomados como *condiciones de mínima* que deben existir como los baños públicos, sitios para estacionamiento, comprobantes legales de los pagos efectuados, señalización urbana, etcétera.

Cabe señalar muy particularmente que, a nuestro entender, la ciudad de San Martín de los Andes es la localidad patagónica que mejor está resolviendo las barreras arquitectónicas y urbanísticas; en tal sentido destacamos que la cooperativa de teléfono ha instalado cabinas en la vía pública adecuadas, los rebajes en las esquinas son generalizados y bien contruidos, las plazas son accesibles, el paseo de la costanera inaugurado en el 2009, restaurantes y confiterías, centro de informes, etcétera.

Pero además de responder a los principios establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), las personas con alguna necesidad específica conforman un sector muy importante de consumidores que poco a poco se va incorporando al mercado que le brinda satisfacción en cuanto a sus requerimientos. Pongamos por caso, una pareja con un niño pequeño está frente a dos restaurantes, de los cuales uno tiene cambiador para bebés en los baños: ¿cuál elegirán?

¿Qué hacer?

“Los viajes son el complemento de la educación de los hombres”.

Domingo Faustino Sarmiento (1849)

En el lenguaje coloquial existe una expresión muy adecuada a lo aquí planteado: **tomarse las cosas en serio**, esto significa pasar de la etapa *declamativa* a la *acción*. En otras palabras: cumplir con las normas vigentes, trabajar para que los valores culturales predominantes incorporen como cuestión inexcusable el respeto a la condición humana más allá de cualquier *contingencia* como puede ser la ceguera, la ancianidad, el sobrepeso, etcétera. También, por ejemplo, apreciar cabalmente que el favorecer la vida independiente de las personas con discapacidad en zonas turísticas aumenta notoriamente las posibilidades de incremento de visitantes. Un ejemplo incipiente es el de la ciudad de Buenos Aires: "El gobierno porteño presentó hoy butacas adaptadas para personas con sobrepeso y

obesidad mórbida en la Sala Martín Coronado del Complejo Teatral San Martín.

La vicejefa de gobierno de la Ciudad, María Eugenia Vidal, remarcó que la iniciativa se lanzó para facilitar el acceso a personas con sobrepeso a las actividades culturales públicas de la ciudad, como un primer paso para su inclusión: 'Para las personas muy obesas, algo tan simple como ir a ver un espectáculo se vuelve un problema real', además señaló que 'por falta de espacios adaptados la mayoría de personas con obesidad no salen de sus casas para poder realizar actividades como ir al cine o al teatro'. (...)

Un grupo de pacientes que estuvo presente en la presentación e implementación de la iniciativa manifestó la necesidad de replicar este tipo de medidas en más salas de la ciudad".

222

Asimismo, la supresión de las barreras arquitectónicas y urbanísticas y la capacitación atinente del personal cualifica la calidad de la oferta de los servicios incluidos en los parámetros de *calidad* exigidos como mínimos en muchas regiones. Las instituciones de formación en turismo tienen un papel clave por cumplir en tal sentido, recordando siempre que los prejuicios lejos están de generarse por falta de información y que la *educación en valores* es clave para contribuir en la construcción de sociedades inclusivas.

Quienes trabajan en el denominado *turismo cultural* deben también involucrarse activamente para lograr un escenario integral donde, quizá, es necesario hacer mayores esfuerzos por la concientización de quienes planifican y brindan servicios y que, cada vez que sea necesario, procurar el asesoramiento pertinente. Ver en tal sentido el Artículo 15° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.²²³

En este sentido observamos como auspicioso el *Programa de Gestión y Desarrollo del Turismo Cultural* de la Municipalidad de Ushuaia y la Fundación Ushuaia 21 que definen su *Política* como: "Diseñar una estrategia de trabajo tendiente a desarrollar, en todo su potencial el Turismo Cultural de Ushuaia, propiciando el diálogo entre turismo y cultura, posibilitando la identificación, estructuración, accesibilidad, promoción y puesta en oferta del patrimonio cultural de Ushuaia. Gestionando estrategias que ayuden a mejorar el producto turístico y la consecuente captación de nuevos nichos de mercado".²²⁴

Por otro lado, por caso, las adecuaciones a los distintos tipos de requerimientos de los visitantes está evidenciando la filosofía imperante en la *oferta del servicio* que la resumimos en: **usted es bienvenido (yo soy bienvenido)**, valorizada muy particularmente por quienes buscan un trato personalizado. De hecho, los hoteles, restaurantes, centrales de transporte, confiterías, parques de diversiones, etcétera difunden notoriamente que sus servicios están previstos para atender, en equiparables condiciones, a quienes pueden requerir puertas amplias, ascensores, rampas, sistemas de transmisión de informaciones tanto orales como escritas, etcétera. Desde luego que la información debe ser veraz y si es posible, favorecer la consulta y las reservas previas con el fin de que el *contrato* de la *oferta* sea suficientemente preciso quedando en claro las limitaciones como, por ejemplo, la cantidad de habitaciones adaptas, sectores que presentan alguna dificultad para el tránsito de personas en sillas de ruedas, etcétera.

En nuestra vida cotidiana en general y en el turismo en particular son fundamentales los desplazamientos entre distintos puntos de una localidad y en distancias mayores. En tal sentido José Antonio Juncà Ubierna puntualizó: "Las propuestas y sugerencias formuladas por las personas con movilidad y comunicación reducidas contribuyen a facilitar la utilización

²²² Colocan butacas especiales para obesos en el Teatro San Martín. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 6 de diciembre de 2013.

²²³ Naciones Unidas, Asamblea General. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Artículo 15. Nueva York, USA. 16 de diciembre de 1966.

²²⁴ Subsecretaría de Cultura y Educación, Municipalidad de Ushuaia. Programa Turismo Cultural. S/f.

de los transportes por parte de todos. Así, los pasamanos mejor adaptados permiten a todos los usuarios subir y bajar de los autobuses y permanecer en el trayecto en unas condiciones de mayor seguridad; las superficies a nivel y los escalones rebajados permiten a las personas que llevan equipaje o bolsas de alimentos o que llevan coches de niños, entre otras situaciones, entrar y salir de los vehículos de forma cómoda y segura.

Además, las informaciones y los paneles de señalización más claros permiten a los usuarios que no conocen ni el trayecto ni el lugar viajar con menor incertidumbre. Un buen número de medidas de acondicionamiento sencillas susceptibles de ayudar a las personas con movilidad reducida pueden ser integradas con poco gasto en un nuevo vehículo, en una nueva estación o en un nuevo sistema gracias a modificaciones menores, en la concepción de las implantaciones, de los pasamanos, de los timbres para solicitar la parada, de la decoración y de los asientos”.²²⁵

Última parada

“Hubo en otro tiempo un mercader que poseía muchos haberes, así en tierras y mercaderías como en dinero. Tenía un sinnúmero de dependientes, factores y esclavos. De cuando en cuando había de hacer viajes para avistarse con sus corresponsales, y un día que un negocio importante le llamaba lejos del paraje que habitaba, montó a caballo y se puso en camino, llevando en grupa unas alforjas que contenían una escasa provisión de galletas y dátiles, porque debía atravesar un país desierto en donde no hubiera hallado con que mantenerse. Llegó sin tropiezo a su paradero, y cuando hubo terminado sus negocios, volvió a montar a caballo para regresar a su casa”.²²⁶

Anónimo (Circa 850)

En primer lugar, la generalización de la supresión de las barreras arquitectónicas y urbanísticas contribuye a la equiparación de oportunidades de quienes viven en las comunidades en donde se encara la solución de esta cuestión. Las mejores condiciones para la vida independiente de las personas con discapacidad están estrechamente relacionadas con el aumento de las posibilidades de mayor desarrollo en la educación, el deporte, el esparcimiento, el turismo, las expresiones artísticas, la generación de ingresos económicos propios, etcétera. Y el otro factor principal es *la actitud en la relación* evitando las conductas prejuiciosas ya sean manifestadas en forma *paternalista* como las que son *despreciativas* o que incluyen un manifiesto *rechazo*.

La inclusión social de todos los seres humanos enriquece notoriamente el acervo cultural y es la condición necesaria para un desarrollo sustentable.

Además, una *comunidad armónica*, sin duda, es un factor principal de toda oferta turística propia del Siglo XXI. *Innovar* en este sentido es focalizar la atención en la *diversidad* humana y actuar en consecuencia. Y como expresó en 1986 el peruano Hernando de Soto: “Se gana poco a poco dentro de un mercado activo donde se intercambian bienes, servicios,

²²⁵ Juncà Ubierna, José Antonio. **Transporte público accesible en los países de la CE.** Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Documentos 32/92. Página21. Madrid, España. Mayo de 1992.

²²⁶ Anónimo. **Las mil y una noches.** Librería de Garnier. Página 17. París, Francia. S/f.

ideas y donde la gente esté continuamente aprendiendo y dispuesta a ajustarse a las necesidades de los otros”.²²⁷

La inclusión en los planes de estudio de las carreras terciarias y universitarias referidas al turismo de aspectos relacionados con las personas con discapacidad y otros individuos con algunos requerimientos específicos contribuirá en mucho a cualificar los servicios.

La veraz y completa difusión de la situación de cada *producto* turístico explicando la supresión o no de barreras arquitectónicas y urbanísticas acrecentará y diversificará las posibilidades de captación de clientes.

El turismo accesible siempre es la consecuencia del accionar de los miembros de una comunidad por lo que, en definitiva, también es un claro indicador de sus valores prevalecientes.

Asimismo, es necesario insistir que de lo que se trata es de ejercer los valores culturales existentes en cada comunidad y de ser muy precisos a la hora de las definiciones y de las expresiones formales pues las generalizaciones poco impactan. En tal sentido, en 2015, encontramos en un formulario de un organismo público destinado a que los prestadores y entidades turísticos

Y finalizamos este ensayo con el inicio de la *Carta de la Tierra* (2000) por lo relevante del texto y como parte del proceso de su difusión. Sin duda, el *turismo para todos* es la expresión de una sociedad evolucionada en la línea directriz de los *derechos humanos*; y es posible generalizarlo como parte del proceso cultural, social y económico tan íntimamente arraigado al deseo ancestral de *conocer* y experimentar personalmente.

“Estamos en un momento crítico de la historia de la Tierra, en la cual la humanidad debe elegir su futuro. A medida que el mundo se vuelve cada vez más interdependiente y frágil, el futuro depara, a la vez, grandes riesgos y grandes promesas. Para seguir adelante, debemos reconocer que en medio de la magnífica diversidad de culturas y formas de vida, somos una sola familia humana y una sola comunidad terrestre con un destino común. Debemos unirnos para crear una sociedad global sostenible fundada en el respeto a la naturaleza, los derechos humanos universales, la justicia económica y una cultura de paz. En torno a este fin, es imperativo que nosotros, los pueblos de la Tierra, declaremos nuestra responsabilidad unos hacia otros, hacia la gran comunidad de la vida y hacia las generaciones futuras.

La humanidad es parte de un vasto universo evolutivo. La Tierra, nuestro hogar, está viva con una comunidad singular de vida. Las fuerzas de la naturaleza promueven a que la existencia sea una aventura exigente e incierta, pero la Tierra ha brindado las condiciones esenciales para la evolución de la vida. La capacidad de recuperación de la comunidad de vida y el bienestar de la humanidad dependen de la preservación de una biosfera saludable, con todos sus sistemas ecológicos, una rica variedad de plantas y animales, tierras fértiles, aguas puras y aire limpio. El medio ambiente global, con sus recursos finitos, es una preocupación común para todos los pueblos. La protección de la vitalidad, la diversidad y la belleza de la Tierra es un deber sagrado”.

²²⁷ de Soto, Hernando. *El otro sendero*. Sudamericana. Cuarta edición. Página 296. Buenos Aires, Argentina. Julio de 1992.

BIBLIOGRAFÍA

A

Abrodos, Alejandra. **Turismo sustentable: Viajar con conciencia**. Revista Brando. Buenos Aires, Argentina. 25 de marzo de 2013.

Ácido Nítrico. **Furgón de cola**. Paturuzú. N° 1638. AÑO XXXIII. Buenos Aires, Argentina. 28 de junio de 1969.

Álvarez, Eduardo y Amarillo, Teresita con colaboradores. **Plan de Accesibilidad de Atlántida, área central y puntos de interés**. Montevideo, Uruguay. 22 de noviembre de 2008.

Anónimo. **Las mil y una noches**. Librería de Garnier. París, Francia. S/f.

Arruda de Miranda Sá, Roberta. Embratur, Empresa Brasileira de Turismo. **Turismo para portadores de deficiência física**. Brasil. Sin fecha de publicación.

B

Balmes y Urpiá, Jaime Luciano Antonio. **El Criterio**. Editorial Bruguera. Barcelona, España. 1967.

Barbieri, Aldo; Schvrtzman, Viviana; Papis, Otto; Allegue, Hugo M. **Arquitectura Deportiva II**. Librería Técnica. Páginas 35, 189 y 190. Buenos Aires, Argentina. Junio 1992.

Barón, Concha; Franco, Pepa; García-Milá, Xavier; Godoy, Antonio; Moral, Consuelo del; Sanchiz, Nieves; Sanjuanbenito, Rafael y Sanz, José Félix. **Curso de turismo accesible**. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Primera reimpresión. Madrid, España. Septiembre de 2000.

Bazín, René François Nicolás Marie. **La aislada**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 1910.

Belmonte, Isabel. Las catedrales. Apéndice. Ken Follett. **Los pilares de la tierra**. Editorial Debolsillo. Cuarta edición ampliada. Barcelona, España. Abril de 2008.

Beltrán, Iván. **Diez hermosos secretos de Colombia**. Panorama. Panamá, Panamá. Octubre de 2012.

Bermúdez, Gabriel. **Turismo súper VIP: venden el viaje más costoso del mundo: US\$ 1,5 millón**. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 25 de abril de 2013.

Blasco Ibáñez, Vicente. **La Catedral**. F. Sempere y Compañía, Editores. Páginas 28, 29, 61, 62, 102, 103 y 104. Valencia, España. 1904.

Boetti, Ezequiel. **“Amo la idea del viaje como un disparador de emociones”**. Página 12. Buenos Aires, Argentina. 5 de abril de 2015.

Bond Head, Francis. **Las Pampas y los Andes**. Londres. 1826.

Buscaglia, Teresa Sofía. **Vivir de vacaciones**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 21 de diciembre de 2013.

Buscaglia, Teresa Sofía. **Wwoofing: una nueva, y muy distinta, manera de viajar**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 24 de noviembre de 2014.

Bustamante, Claudia. Manual de Agenda 21: **Aportes metodológicos desde la práctica para la planificación territorial sustentable, en base a la experiencia en la Provincia de Valdivia**. Programa Eco-Región Los Lagos Sustentable. Valdivia, Xª Región, Chile. S/f.

C

Cabezón Cámara, Gabriela. **Turismo aventura, un fenómeno que crece.** La Razón. Buenos Aires, Argentina. 13 y 14 de diciembre de 2008.

Cabo, Almudena de y Leszczynski, Ulrike von. **Harta de los excesos, Berlín ya piensa en un manual de conducta para el turismo.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 12 de septiembre de 2014.

Calvo, Pablo. **Dólar quirófano”: El turismo médico es fuente de divisas: creció 25% en 4 años.** Clarín. Buenos Aires, Argentina. 20 de enero de 2013.

Campanario, Sebastián. **Confianza ciega.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 19 de julio de 2014.

Campo Tello, Paula del. **Guía de turismo patrimonial de Aconcagua.** Centro Almendral. San Felipe, Chile. Agosto de 2002.

Castro, Cecilia, de. **Cuando los perros vuelan.** Clarín. Suplemento iECO. Buenos Aires, Argentina. 16 de noviembre de 2008.

Céliz, Julio. **Hoteles que hacen la diferencia.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 26 de enero de 2014.

Chase, James Hadley. **Si usted cree esto....** EMECÉ. Buenos Aires, Argentina. Noviembre de 1978.

Cipriani, Carlos y Melgar, Pablo. **En Piriápolis comenzó el turismo místico que se expande por el país.** El País. Montevideo, Uruguay. 10 de febrero de 2013.

Cognigni. ... **Y buhé!** Siglo XXI. Segunda edición. Buenos Aires, Argentina. Abril de 2001.

Corradini, Luisa. **Todo un récord: invitó a sus 6400 empleados a un viaje a Francia.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 10 de mayo de 2015.

D

Darío, Rubén. **Viaje alrededor de una isla.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 22 de mayo de 1895.

Defoe, Daniel. **Historias de piratas.** Bruguera. Barcelona, España. Mayo de 1981.

Donadío, Mariano. **Un cuarto reservado en el Hotel del Llanto.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 10 de mayo de 2015.

Doyle, Conan. **El sabueso de los Baskerville.** Sherlock Holmes. Obras completas. Diada. Segunda edición. Tomo 1. Buenos Aires, Argentina. Junio de 2014.

Downes, Patricio. **Boom turístico en la iglesia de Almagro donde fue bautizado el papa Francisco.** Clarín. Buenos Aires, Argentina. 18 de mayo de 2013.

Dumas, Alexandre. **El Paje del Duque de Saboya.** Sopena.

Dumas, Alejandro. **Las lobas de Machecoul.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. Sin fecha de edición. Aproximadamente 1900.

DutyFreeShopping AeroSur. **La Creatividad de AeroSur.** Contratapa. Marzo de 2011. Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.

E

Eco, Umberto. **¿Y si el asombro llegara a su fin?** Ñ. Año VII, N° 324. Buenos Aires, Argentina. 12 de diciembre de 2009.

Entenza de Solare, Beatriz. **Benito Pérez Galdós.** Centro Editor de América Latina. Buenos Aires, Argentina. 1967.

F

Fabregat, Aquiles (Fabre). **De Quevedo a Jaimito.** Ediciones de la Urraca. Buenos Aires, Argentina. Agosto de 1990.

Fernández, Nelson. **Turismo cambiario, otro de los atractivos de Uruguay para los viajeros argentinos**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 30 de marzo de 2013.

Fevel, Paul Henri Corentín. **Los compañeros del silencio**. Alejandro Martínez Editor. Barcelona, España. 1899.

Flores, Daniel. **Monsters Inc**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 21 de septiembre de 2014.

Fragos, María Mabel y otros. **Directrices de Gestión Turística Municipios**. Federación Argentina de Municipios, Ministerio de Interior y Secretaría de Turismo. Buenos Aires, Argentina. Sin fecha de edición.

G

Giambartolomei, Mauricio. **Buscavidas: cómo seducir a los turistas con creatividad y picardía**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 14 de septiembre de 2013.

Guglielmi, Nilda. **La ciudad medieval y sus gentes**. Fundación para la Educación, La ciencia y la cultura. Buenos Aires, Argentina. Noviembre de 1981.

Gutiérrez, Laura. **Turismo accesible en San Martín de los Andes**. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata, Provincia de Buenos Aires, Argentina. Mayo de 2011.

H

Harling, Robert. **La colunata interminable**. EMECÉ. Buenos Aires, Argentina. 23 de octubre de 1959.

Hernández, J. **Accesibilidad total en cafés, bares y restaurantes**. ONCE. Madrid, España. 2007.

Herrera, Javiera. **Dakar traerá 1.000 turistas europeos que seguirán el rally por Chile y Argentina**. La Tercera. Santiago, Chile, 1 de diciembre de 2008.

Himitian, Evangelina. **Un balneario en el que padres e hijos se broncean juntos y... desnudos**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 25 de enero de 2014.

Houston, James. **Amanecer blanco**. EMECÉ. Tercera impresión. Buenos Aires, Argentina. Enero de 1972.

Huxley, Aldous. **Los escándalos de Crome**. Plaza & Janés Editores. Barcelona, España. 1970.

I

Irish, William. **Plazo: al amanecer**. EMECÉ. Buenos Aires, Argentina. Mayo de 1971.

J

Juncà Ubierna, José Antonio. **Transporte público accesible en los países de la CE**. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Documentos 32/92. Madrid, España. Mayo de 1992.

Huncá Ubierna, José Antonio. **Accesibilidad y Patrimonio Cultural. Una búsqueda de un equilibrio compatible**. Boletín del Real Patronato sobre discapacidad. Número 64. Madrid, España. Agosto de 2008.

L

Laiglesia, Álvaro de. **Sólo se mueren los tontos**. Plaza & Janés, editores. Barcelona, España. 1970.

Laiglesia, Álvaro de. **En el cielo no hay almejas**. Plaza & Janés, editores. Barcelona, España. 1970.

Lanza, Edison y Luzzi, Leonardo. **La corrupción y su freno**. Instituto de Comunicación y Desarrollo. Montevideo, Uruguay. 2009.

Lawrence, Thomas Edgard. **Los siete pilares de la sabiduría**. Editorial Óptima. Barcelona, España. Junio de 2000.

López, Álvaro Coordinador. **Plan Nacional de Turismo Sostenible 2009-2020**. Página 18. Montevideo, Uruguay. Junio de 2009.

Lucas, Juan. **Evangelio**. Versículos 1 hasta 7, Capítulo 2, Primera Parte. Biblioteca de Autores Cristianos. Vigésima segunda edición. Madrid, España. 11 de marzo de 1967.

M

Maupassant, Guy de. **Nuestro Corazón**. HispanoSud América. 1898.

Mouaward, Jad. **La carrera para crear una mejor clase ejecutiva en los aviones**. La Nación, Buenos Aires, Argentina. 11 de agosto de 2013.

P

Pati, Jorh. **Tradicional calendario**. Sátira 12, suplemento humorístico de Página 12. Página 1. Buenos Aires, Argentina. 3 de enero de 2015.

Pati. Sátira 12, suplemento humorístico de Página 12. Buenos Aires, Argentina. 1 de febrero de 2015.

Pereda y Sánchez Porrúa, José María de. Biblioteca de Buenos Aires. **Pedro Sánchez**. Buenos Aires, Argentina. 1897.

Perticará, Ángel. **Introducción al Turismo Alternativo**. Ediciones Grupo Cuenca. Santa Fe, Argentina. S/f.

Pettinato, Roberto. **¡Plop!** Clarín. Suplemento Espectáculos. Buenos Aires, Argentina. 23 de enero de 2009.

Petinato, Roberto. **¡Plop!** Clarín, Suplemento Espectáculos. Buenos Aires, Argentina. 16 de diciembre de 2011.

Pozzi, Sandro. **Starwood estrena robot botones**. El País, España. 12 de agosto de 2014.

Puerto Madryn, Provincia del Chubut, Argentina. **Carta Orgánica**. Octubre de 2010. Vigencia: setiembre de 2011.

Q

Queen, Ellery. **Besa y mata**. EMECÉ. Buenos Aires, Argentina. Enero de 1971.

R

Rawls, John. **Teoría de la Justicia**. Fondo de Cultura Económica. Segunda reimpresión de la segunda edición. D.F. México. Abril de 2000.

Reinoso, Susana. **Porteños y uruguayos quieren que el tango sea de la humanidad**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 5 de octubre de 2008.

Repiso, Jorge y Rep, Miguel. **Arquetipos del turista argentino**. Orsai. Número 9. Buenos Aires, Argentina. Septiembre y octubre de 2012.

Rich, Steven. **Apostando por el turismo: los "Condo hotel"**. El visitante. Volumen 14, N° 37. Panamá, Panamá. 10 al 16 de octubre de 2008.

Rodriguez, Carlos. **La gran bestia pop**. Página 12. Buenos Aires, Argentina. 5 de enero de 2014.

Rojo Vivot, Alejandro. **Turismo y Discapacidad**. Revista Agenda U 21. Año 1, Número 4. Fundación Ushuaia XXI y Secretaría de Turismo y Cultura, Municipalidad de Ushuaia. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina.

Rojo Vivot, Alejandro. **Cultura y Turismo**. Revista Agenda U 21. Año 1, Número 3. Fundación Ushuaia XXI y Secretaría de Turismo y Cultura, Municipalidad de Ushuaia. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina.

S

Sanjuanbenito Aguirre, Rafael y Grünawal, Luis A. **Agencias de viajes y turismo. Manual de calidad de atención para el cliente con capacidades restringidas**. Secretaría de Turismo de la Nación, Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas, Universidad del Salvador, Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo, Asociación de Agencias de Viajes y Turismo de Buenos Aires. Argentina. S/f.

Sanjuanbenito Aguirre, Rafael; Di Santo, Silvia; Pantano, Liliana y Grünewald, Luis A. **Turismo para todos: Manual de Pautas de Calidad de Atención para Personas con Capacidades Restringidas**. Universidad del Salvador, CONADIS, Secretaría de Turismo de la Nación y Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos. Buenos Aires, Argentina. Marzo de 2000.

Santagati, Adriana. **Arquitectura viviente: espectaculares mansiones modernas en alquiler**. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 21 de mayo de 2015.

Schlimovich, Ana. **Una hermana menor, silvestre y sin complejos, Menorca**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 14 de septiembre de 2014.

Sen, Amartya. **Desarrollo y libertad**. Planeta. Primera reimpresión. Buenos Aires, Argentina. Agosto de 2000.

Sendra. Clarín. Página 2. Buenos Aires, Argentina. 13 de febrero de 2012.

Serra, Laura. **Los costosos y llamativos viajes de senadores y diputados al exterior**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 6 de enero de 2014.

Shakespeare, William. **Hamlet, Príncipe de Dinamarca**. Acto Tercero. Escena Primera. Centro Editorial Artístico de Miguel Seguí. Barcelona, España. 1915.

Shaw, Franck, H. **Los conquistadores del Polo**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 1910.
de Soto, Hernando. **El otro sendero**. Sudamericana. Cuarta edición. Buenos Aires, Argentina. Julio de 1992.

Soldavini, María Alejandra. **Más y mejor empleo**. H & G. Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina. Número 18. Buenos Aires, Argentina. Noviembre de 2008.

T

Taboada y Coca, Luis. **Titirimundi**. Tipografía de Manuel G. Hernández. Madrid, España. 1892.

Torrejón, Antonio. **Se consolida el turismo**. Diario Río Negro. Página 13. General oca, Provincia de Río Negro, Argentina. 9 de marzo de 2004.

Torres, Juan Carlos, Velasco, Mercedes y colaboradores. **Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable de Ushuaia**. Planta SA. Página 7. Madrid, España. 2007.

Traywick, Catherine. **Turismo villero: el nuevo y polémico hobby de los ricos**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 25 de noviembre de 2013.

V

Vargas Llosa, Gabriel. **Diccionario del amante de América Latina**. Paidós. Barcelona, España. 2006.

Vázquez G., Francisco. **Manual de Facilitación aeroportuaria y a bordo para personas con discapacidad, adultos mayores y pasajeros especiales**. CORPORACIÓN PERUANA

DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL S.A. (CORPAC SA). Imprenta del CIAC, Callao, Perú. 2003.

Ventura, Andrea. **Tecnología, el amenity preferido por los huéspedes.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 1 de mayo de 2014.

Ventura, Andrea. **Viajar por deporte.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 17 de agosto de 2014.

Ventura, Andrea. **Intercambiar y compartir, las claves de los nuevos viajes.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 26 de abril de 2015.

Villa, Santiago. **Amor y odio: todos quieren atraer a los turistas chinos, pero no a sus raros hábitos.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 28 de febrero de 2015.

W

Whitman, Walt. **Hojas de hierba.** Aguilar. España. 2004.

Wiñazki, Nicolás. **La AFIP le sacó el CUIT a un hotel de Cristina por irregularidades.** Clarín. Buenos Aires, Argentina. 15 de marzo de 2015.

Wotapka, Dawn. **Un apartamento de lujo... en alta mar.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 10 de julio de 2013.

Z

Zapala, Provincia del Neuquén, Argentina. **Carta Orgánica.** Artículo 22.

Zola, Emile. **Teresa Raquin.** SARPE. Madrid, España. 1985.

Sin firma

Sagrada Biblia. Éxodo. Versículos 17 y 18, Capítulo 13, Primera Parte. Biblioteca de Autores Cristianos. Vigésima segunda edición. Madrid, España. 11 de marzo de 1967.

VIA. **May I help you? How?** Canadá. Sin fecha de edición.

Antología del humor. 1953-1954. Aguilar. Página 313. Madrid, España. 1957.

Libro de Hortensia. Siglo XXI Editores. Segunda edición. Páginas sin numerar. Buenos Aires Argentina. Diciembre de 1973.

La Bandurria. Semanario. Año IX, N° 392. San Martín de los Andes, Provincia del Neuquén, Argentina. 5 de junio de 2004.

Levantarán un complejo destinado al turismo kosher. La Gaceta del Cielo. Buenos Aires, Argentina. 12 de diciembre de 2008.

La escala humana el mayor atractivo de Montevideo. Revista de Paseo. Páginas 22 y 23. Montevideo, Uruguay. Diciembre de 2010.

Argentina se abarata más para los uruguayos; venta de pasajes sube 25%. El País. A 18. Montevideo, Uruguay. 28 de abril de 2013.

OSDE Turismo médico. Osde.binario *informa*. Sin datos de edición.

Colocan butacas especiales para obesos en el Teatro San Martín. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 6 de diciembre de 2013.

Boudou lideró la lista de viajeros y se destacó por su amplia comitiva. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 6 de enero de 2014.

Destacan a Buenos Aires como la capital Art Nouveau sudamericana. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 10 de enero de 2014.

Empresarios brasileiros llegaron a Ushuaia en moto. Diario Prensa. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. 16 de enero de 2014.

La discapacidad a la cabeza de las denuncias por discriminación. El diario del fin del mundo. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. 29 de enero de 2014.

Obligan a azafatas a usar minifalda para atraer clientes. Entre mujeres. Buenos Aires, Argentina. 22 de marzo de 2014.

Una casa “canta” con la lluvia. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 13 de junio de 2014.

¿Otro INDEC, pero con cifras de turismo? Clarín. Buenos Aires, Argentina. 10 de julio de 2014.

Un crucero para fanáticos de la tecnología. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 28 de agosto de 2014.

Dormir en un domo. La Nación. 30 de agosto de 2014.

Slow travel: viajar sin estresarse. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 6 de septiembre de 2014.

Shenzhen, la aldea pesquera china que se volvió capital tecnológica. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 12 de septiembre de 2014.

Los templos de Angkor en riesgo ante la avalancha de turistas. Perfil. Buenos Aires, Argentina. 14 de septiembre de 2014.

Vergüenza en pleno centro de Ushuaia. El diario del fin del mundo. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. 17 de septiembre de 2014.

Alojamientos de terror para (no) dormir en Halloween. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 26 de octubre de 2014.

Un informe señala que no hay planes de lucha contra el fuego en el Sur. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 29 de marzo de 2015.

Leonardo Di Caprio construirá un hotel sustentable en Belice. Clarín. Suplemento Arq. Buenos Aires, Argentina. 17 de abril de 2015.

El esplendor de una ciudad melancólicamente dulce. CAT. Página 66. Año 2. Edición N°. Buenos Aires, Argentina. 2015.

Crítico informe de la AGN sobre el PN Los Glaciares. Ahora Calafate. El Calafate, Provincia de Santa Cruz, Argentina. 9 de junio de 2015.

Turistas conflictivos, una tendencia que se expande por el mundo. Clarín. Buenos Aires, Argentina. 18 de julio de 2015.

Institucionales

AENOR-Asociación Española de Normalización y Certificación. **Accesibilidad en las playas y su entorno.** Madrid, España. 2007.

Argentina. **Ley N° 23.849, de adhesión a la Convención Internacional sobre Derechos del Niño.**

Argentina. **Ley N° 25.179. Aprobación Convención Interamericana sobre Tráfico Internacional de Menores.**

Argentina. **Ley 25358, de Aprobación de la Convención Interamericana sobre Restitución Internacional de Menores.**

Argentina. **Ley N° 26.061, de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.**

Argentina. Secretaría de Turismo de la Nación. **Directrices de Gestión Turística de Municipios.** Buenos Aires, Argentina. Sin fecha de publicación.

Asociación Internacional de Transporte Aéreo. (IATA). **CIRCULAR 274: "Acceso al transporte aéreo de las personas con impedimentos".** Año 1999.

Federación Dominicana de Municipios. **Guía para la Formulación del Plan Operativo Anual (POA) Municipal.** Página 8. Santo Domingo, República Dominicana. Diciembre de 2009.

Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe de la Vera Cruz. **Programa Estratégico de Turismo Sustentable.** Santa Fe, Provincia de Santa fe, Argentina. Julio de 2007.

Municipalidad de Ushuaia. **Proyecto "Ushuaia, una ciudad accesible"**. Ushuaia, provincia de Tierra del Fuego, Argentina. Noviembre 2000.

Municipalidad de Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. **Decreto Municipal N° 1153**.

Municipalidad de Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. **Resolución N° 205/2014**.

Naciones Unidas, Asamblea General. **Declaración Universal de Derechos Humanos**. París, Francia. 10 de diciembre de 1948.

Naciones Unidas, Asamblea General. **Programa de Acción Mundial para Personas con Discapacidad**. Trigésimo séptimo período de sesiones. Resolución 37/52. Nueva York, USA. 3 de diciembre de 1982.

Naciones Unidas, Asamblea General. **Convención sobre los Derechos de los Niños**. Nueva York, USA. 20 de noviembre de 1989.

Naciones Unidas, Asamblea General. **Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad**. Resolución 48/96. 20 de diciembre de 1993.

Concejo Deliberante de Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. **Resolución N° 205/2014. Ratificación del Decreto Municipal N° 1153/2014.**

Convención Internacional sobre Derechos del Niño.

Convención Interamericana sobre Tráfico Internacional de Menores.

Convención Interamericana sobre Restitución Internacional de Menores.

Organización Mundial del Turismo. **Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90**. Organización Mundial del Turismo. Madrid, España.

Argentina. **Ley N° 25.643**. 11 de septiembre de 2002.

Ecuador. **Ley de Turismo. N° 2002-97**. Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 733 de 27 de diciembre de 2002.

Argentina. **Ley N° 25.997**. 5 de enero de 2005.

Parlamento Europeo y del Consejo. **Reglamento CE N° 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo**. Estrasburgo, Francia. 5 de julio de 2006.

Fundación CETMO. **Buenas prácticas y recomendaciones para la mejora de la satisfacción del cliente de transporte público de viajeros por carretera**. España. Noviembre de 2006.

UNESCO. **Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Mundial**.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. **Decálogo de buenas prácticas de accesibilidad turística**. Madrid, España. 2007.

Empresa Municipal de Servicios de Medio Ambiente Urbano de Gijón S.A. y Unión de Discapacitados del Principado de Asturias. **Manual de Parques Accesibles**. Gijón, España. 2008.

Incapacitated Passengers Physicians Guide. Incapacitated Passengers Handling Guide. Airport Handling Manual.

Departamento de Transporte del Reino Unido. Disabled Persons Transport Advisory Committee. (DPTAC). **Access to Air Travel for disabled people. Guía para pasajeros con discapacidad; especificaciones de diseño de sillas de rueda a bordo de aeronaves comerciales; entrenamiento al personal de líneas aéreas/aeropuertos para el tratamiento de pasajeros con discapacidad.**

OACI. ANEXO 9 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional: "Facilitación" - Duodécima edición. Capítulo 8 - G: Facilitación del transporte de los pasajeros que requieren asistencia especial.

Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. **Ley N° 521.**

Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. **Ley N° 1024.**

Amélior l'accès aux taxis. OCDE. París, Francia. 2007.

Culture el handicap. Guide pratique de l'accessibilité. Ministère de la Culture el de la Communication. París, Francia. 2007.

Municipalidad de Ushuaia. **Decreto Municipal N° 1153.** Aprobó el Acta Compromiso de adhesión para la promoción del Código de Conducta para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. 16 de julio de 2014.

Secretaría de Turismo de la Nación. **Plan Nacional de Calidad Turística.** Buenos Aires, Argentina.

Secretaría de Turismo, Gobierno del Distrito Federal, Ciudad de México. **Vive tu Ciudad, Personas con Discapacidad.**

Uruguay. **Ley N° 18.651.** Artículo 85°. 9 de febrero de 2010.

Turismo y generación de basura. Editorial. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 23 de marzo de 2015.

Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. **Carta Orgánica Municipal.** 2002.

Secretaría de Turismo. Tríptico institucional. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. 2015.

Anexo I

TALLER: TURISMO ACCESIBLE

ORGANIZA: Subsecretaría de Turismo, Provincia de Santa Cruz. Declarado de Interés Provincial.

SEDE: El Calafate, Provincia de Santa Cruz

FECHA: 16 y 17 de Abril de 2004

EXTENSIÓN: 12 horas reloj

EXPOSITOR: Alejandro Rojo Vivot

DESTINATARIOS: Quienes trabajan directamente en la atención y planificación del turismo.

OBJETIVO: contribuir a optimizar la calidad de los servicios a través de una atención eficiente de los turistas que necesitan algún tipo de requerimiento específico, dada alguna dificultad que presenten por su condición.

META: Capacitar a, por lo menos, 40 habitantes de El Calafate que trabajan en el turismo en cuestiones generales referidas a la atención personalizada de quienes tienen discapacidad u otras situaciones de desventaja física como, por ejemplo, personas mayores, adultos con bebes, mujeres embarazadas, etcétera.

CONTENIDOS:

1. Analizar la conformación de algunos de los estereotipos más comunes en relación con las personas con discapacidad y desventaja y turistas con capacidades restringidas en general. Esto implica realizar un análisis sobre los lugares *asignados* y la imagen pública. Los estereotipos corresponden, en general, a las expectativas de personas comprendidas homogéneamente como *impedidas, discapacitadas, especiales* o, en su defecto, desde una presunción sin fundamento sobre la independencia y la pasividad. Turismo pasivo, turismo activo. Nuevas generaciones de turistas.
2. Introducción a la clasificación de restricciones. Descripción de las dificultades y requerimientos que pueden presentar los turistas a arribar a El Calafate.
3. Conceptualización sobre las barreras arquitectónicas y urbanísticas. Evitación y supresión.
4. Demandantes de turismo accesible. Conceptos básicos sobre discapacidad, accesibilidad y vida independiente. Identificación y caracterización. Necesidades. Criterios generales para la incorporación de la accesibilidad. Atención a clientes con requerimientos específicos. Anticipación y previsión.
5. Identificación de soluciones bien resueltas. Identificación de barreras arquitectónicas y urbanísticas.
6. Análisis de la resolución A/Res/284 (IX) de la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, 1991.
7. El turismo como una cadena de servicios. El corredor turístico de la Patagonia. La excelencia en la calidad del servicio y satisfacción del cliente. El trato y la satisfacción. La atención como valor agregado. La difusión de la satisfacción. La información necesaria y suficiente. Identificación de los servicios. Guías de servicios turísticos. La información basada únicamente en la verdad es la que es útil. La confiabilidad. Las falsas expectativas.
8. Identificación de algunas barreras arquitectónicas y urbanísticas. Algunas experiencias vivenciales con los participantes.
9. Análisis de los problemas presentados y propuestas de solución, por lo menos manteniendo la calidad del servicio.

Red de Turismo Para Todos

Instituto Interamericano sobre Discapacidad y Desarrollo Inclusivo

Presentación

Este proyecto fue elaborado por el Instituto Interamericano sobre Discapacidad y Desarrollo Inclusivo – IIDI y sus aliados, para ofrecer respuestas a la enorme demanda potencial de turistas especialmente de los EUA, Europa y Asia, que buscan los cruceros marítimos para realizar sus viajes de turismo, por gran ventaja que estos ofrecen en relación a las cuestiones de accesibilidad.

Nos referimos, principalmente, a las millones de personas jubiladas y en edad avanzada, que poseen tiempo, dinero y quieren viajar, pero se encuentran en situación de movilidad reducida, generalmente por limitaciones físicas, visuales y auditivas, entre otras. Esta población se encuentra en un proceso de rápida expansión demográfica y aumento de su expectativa de vida. En América Latina, solo en la primera década de este nuevo siglo, un millón de personas por año se incorporarán al grupo de más de 60 años. Para 2025, se espera que el número de adultos mayores en la región aumente de 42 para 100 millones, lo que representa un enorme desafío para el sector privado, los gobiernos y la sociedad en su conjunto.

Nuestro proyecto, incorpora valores y objetivos de diversidad e integración generacional, buscando a la vez generar oportunidades de trabajo a través del Desarrollo económico y social, con la participación activa de las poblaciones locales, los grupos excluidos y los emprendedores locales.

Visión

Aplicar los principios de sostenibilidad y de inclusión en destinos turísticos de forma integrada, apuntando a la búsqueda de transformaciones de infraestructura, económicas y socioculturales, que eleven la calidad de vida y el bien estar de quienes los visitan o residen.

Objetivo

Crear una red de destinos turísticos accesibles, estructurada con planes que integren los ambientes socioculturales junto a la accesibilidad y la atención inclusiva a turistas con diferentes niveles de capacidades funcionales, entre ellos, personas adultas y personas con Discapacidades.

Objetivos Específicos

Perfeccionar las ofertas turísticas actuales, ofreciendo servicios accesibles para todos;

- Preservar el medioambiente
- Revalorizar la cultura local
- Promover la inclusión social, minimizando la discriminación, el prejuicio y la exclusión
- Combatir la pobreza y generar mejores condiciones de distribución de renta
- Sensibilizar a la industria turística, a la población y a los gestores públicos, sobre valores como la sostenibilidad ambiental, la inclusión y el turismo responsable
- Concienciar a la población y a los gestores públicos sobre los beneficios sociales y económicos generados por la práctica de la inclusión y el turismo responsable

Justificativo

Actualmente, solo en los Estados Unidos, las personas adultas con Discapacidad y/o movilidad reducida gastan, en media, 13.600 millones de U\$S en turismo. En 2002, estas personas realizaron 32 millones de viajes gastando: 4.200 millones de U\$S en hotelería, 3.300 millones de U\$S en pasajes aéreos, 2.700 millones de U\$S en alimentación y 3.400 millones de U\$S en los comercios, transportes locales y otras actividades. Los destinos más populares para este segmento turístico son, por orden de preferencia: Canadá, Méjico, Europa y Caribe.

De un total de 21 millones de personas, 69% viajaron al menos una vez en los últimos dos años, incluyendo: 3,9 millones de viajes de negocios, 20 millones de viajes de turismo, 4,4 millones de viajes de negocios/turismo.

Durante estos dos últimos años y de un total de 2 millones de adultos americanos con movilidad reducida, 7% gastaron más de 1,6 mil millones de U\$S fuera de los Estados Unidos. El 20% de estas personas viajan al menos 6 veces cada dos años.

Un estudio de la *Open Doors Organization* estimó, en 2005, que personas con Discapacidad y/o movilidad reducida gastaron 35 mil millones de U\$S en restaurantes durante ese año. El mismo estudio reveló que más del 75% de esas personas frecuentan restaurantes por lo menos una vez por semana. El ministerio de trabajo de los EUA informó que el creciente mercado de norteamericanos con Discapacidad y/o movilidad reducida posee 175 mil millones de U\$S de poder para compra/consumo.

En Inglaterra, el *Employers Forum of Disability* reveló que existen 10 millones de adultos con Discapacidad y/o movilidad reducida en el Reino Unido, con un poder de compra anual de 80 mil millones de libras. En Canadá, la *Conference Borrada of Canada* afirma que la renta anual de los canadienses con Discapacidad y/o movilidad reducida en edad económicamente activa, es de 25 mil millones de dólares canadienses.

Dada la demanda turística actualmente desaprovechada de estos segmentos, los números tienden a multiplicarse en cuanto los destinos pasen a ofrecer mayores condiciones de acceso y ambientes inclusivos para todos. Vemos este hecho como una gran oportunidad para fomentar el turismo nacional e internacional en América del Sur, dando al mismo tiempo visibilidad a los enfoques inclusivos, generando así mayores posibilidades para la educación ciudadana, la reducción de la pobreza y el crecimiento socioeconómico de la región.

Solo en el puerto de Río de Janeiro, cerca de 30 mil turistas de cruceros dejaron de visitar la ciudad por falta de acceso adecuado. Si invertimos en la accesibilidad de los puertos, mercados, espacios culturales y en infraestructura de transporte, hotelera y de restaurantes, seguramente atraeremos aún más a el segmento de cruceros, que actualmente no cuenta con grandes ofertas en tierra para personas con Discapacidad y/o movilidad reducida. Acciones en este sentido

generarán demandas inmediatas, que se traducirán en mayor cantidad de turistas visitando la ciudad y dejando divisas para el país.

En el caso de Uruguay y Argentina, hemos acompañado el desarrollo de iniciativas puntuales para la promoción del Turismo para Todos, principalmente llevando en cuenta el gran potencial del desarrollo del turismo social en el Cono Sur. La continuación de iniciativas en esa línea es de vital importancia para el estímulo de millones de nuevos viajeros.

Foco del Proyecto

La estrategia central del proyecto es desarrollar este gran y casi inexplorado mercado turístico ya existente, contribuyendo al mismo tiempo a generar mayor responsabilidad socio ambiental en las comunidades, como también en lo referente a los aspectos de inclusión en todos sus sentidos.

La propuesta consiste en detectar las áreas con fuerte apelo turístico, en los puertos clave que son utilizados por los cruceros a lo largo del litoral del Cono Sur. En estos destinos serán identificados los recursos y las oportunidades existentes, tomando en cuenta la vocación natural de la localidad, y buscando apoyo para la instalación de un abordaje inclusivo integral. El foco de actuación engloba políticas, servicios y obras públicas y acciones de la iniciativa privada y del tercer sector.

El proyecto prevé también la creación de módulos experimentales específicos, de acuerdo con las características y recursos propios de cada localidad, que puedan funcionar como “laboratorio” para el estudio de situaciones puntuales que sirvan para luego ser multiplicados en otros destinos.

Ejes centrales del trabajo

El proyecto busca la creación de una red de destinos turísticos piloto, donde se establezcan planos de gestión que envuelvan a toda la comunidad, principalmente dirigidos, a atacar algunos problemas puntuales:

- 1) Infraestructura para Todos, aplicando las normas básicas de accesibilidad y diseño universal a los ambientes y espacios construidos, incluyendo puertos, mercados, establecimientos turísticos, medios de transporte, atractivos naturales e histórico culturales, intentado abarcar así todos los servicios turísticos;
- 2) Turismo para Todos, promoviendo iniciativas innovadoras y descubriendo oportunidades para nuevos emprendedores, fortaleciendo alianzas entre el sector privado y los gobiernos locales, capacitando recursos humanos y adecuando equipamientos y tecnología, en la búsqueda de soluciones que permitan el acceso y la plena participación de turistas con diferentes niveles de capacidad funcional, incluyendo adultos y personas con Discapacidad;
- 3) Gestión Ambiental Sostenible, impulsando programas de sensibilización y educación para pobladores, empresarios, gestores públicos y turistas; y manipulación y destinación final de los residuos, capacitando a las comunidades sobre la importancia de proteger sus ambientes naturales y generando emprendimientos en temas de tratamiento de residuos, depuración de efluentes, protección de las aguas, etc.

- 4) Transformación Cultural, basada en los principios de una sociedad inclusiva, mediante programas educacionales y capacitación, principalmente de jóvenes como agentes de promoción para la inclusión social;

Como cada localidad posee su vocación e intereses propios, cualquiera área o proyecto que esté en sintonía con el abordaje de desarrollo inclusivo o sostenible, y que esté alineada con los objetivos buscados, podrá integrarse a cualquier momento. Actividades como comercio justo (Fair Trade), micro crédito, atención a la diversidad, son esperadas y bienvenidas.

Siendo uno de los ejes principales del proyecto, combatir la pobreza y la desigualdad, en sintonía con los objetivos de desarrollo del presente milenio. La propuesta prevé la implementación de programas sociales y de Desarrollo socioeconómico con la población local menos favorecida, a través de alianzas con ONGs, con agencias de las Naciones Unidas (como la OMT, PNUD, UNICEF, UNESCO, OIT, FAO), con redes sociales (como Ashoka y Avina), y con la cooperación internacional en general.

Destinos a ser seleccionados

La Red de Destinos de Turismo para Todos estará compuesta de destinos clave en diferentes países, buscando así establecer criterios, directrices y estándares de calidad comunes, y que sirvan para atender una futura aplicación global, independientemente de las particularidades que puedan ser halladas en las diferentes culturas locales.

La transformación de destinos internacionales, dentro de la ruta Sudamericana de cruceros, será un eje inicial del proyecto, con la expectativa de que este dinámico sector, actualmente en total expansión en Sudamérica, permita dar visibilidad a nuestro enfoque y demostrar el potencial existente. Esta estrategia garantiza no solamente generar demanda automática, con la consecuente posibilidad de efectuar mediciones para correcciones y para el levantamiento de estadísticas de mercado, como también permite el monitoreo y evaluación de los resultados del proyecto, teniendo en cuenta que los adultos y las personas con Discapacidad y/o movilidad reducida son uno de los principales públicos de los cruceros.

Financiamiento y Sostenibilidad

La iniciativa se propone a trabajar con estructuras y programas existentes para potenciar las estrategias asociativas, evitando así crear sub-proyectos específicos, o mismo para no generar costos desnecesarios. Para esto la propuesta visualiza la creación de una red donde cada aliado que se incorpora se compromete a ofrecer un abordaje inclusivo dentro de los servicios que maneja y dentro de su espacio de actuación, utilizando sus recursos propios o buscando financiamiento para atender eventuales necesidades de su área específica, si hubiera alguna. Por ejemplo:

- Si un municipio en cuestión está ejecutando obras de infraestructura urbana, pasará a incorporar elementos de accesibilidad y diseño universal en el proyecto, utilizando su dotación presupuestaria disponible. Hoy en día existen datos que confirman que la construcción de espacios accesibles no demanda mayores costos a la obra (máximo un 1 %);

- Si una ONG está trabajando con niños y adolescentes en proyectos relacionados a educación y ciudadanía, podrán, adoptando abordajes más inclusivos, generar intercambios e iniciativas turísticas que sin duda potenciarán los aspectos del contenido y del desarrollo de su trabajo;
- Si la red hotelera local mantiene programas regulares de capacitación de recursos humanos, ya previstos en su planificación de costos, estos pasarán a incorporar entrenamiento en atención inclusiva dentro de sus programas usuales;
- Las empresas que operan con viajes de turismo pueden expandir sus catálogos de ofertas incorporando destinos y servicios para un segmento que actualmente tiene una oferta muy limitada.

En términos de costo para la realización del proyecto como un todo, al contrario de lo que pueda sugerir su “macro-alcance”, se dependerá únicamente de una correcta asistencia técnica para responder a las diferentes necesidades de cada sector. La región Latinoamericana posee recursos y capacidad instalada suficiente para desarrollar esta iniciativa, en prácticamente todas las áreas. Los costos pueden ser absorbidos también por los propios proyectos y acciones que soliciten apoyo.

Lo que representa el mayor desafío de esta propuesta, de hecho, es el mantenimiento a largo plazo del compromiso con la estrategia de abordaje y al proceso de Desarrollo inclusivo. Para que el proyecto sea sustentable, es fundamental invertir en el cambio de la cultura y en su apoderamiento (ownership) por la comunidad local. Para eso es necesario que se mantenga un permanente proceso de apoyo, monitoreo y evaluación; y que cada sector pase a absorber las responsabilidades y los costos inherentes a esta inversión.

Los Consorcios

Para la formación de consorcios multi-sectoriales que deberán gestionar el proyecto en cada localidad donde sea implantado, es fundamental la alianza con los gobiernos nacionales, provinciales y municipales, como también con el sector privado y sus asociaciones representativas, como cooperativas de taxis, redes de restaurantes y hoteles, mercados de artesanías, operadoras de cruceros, entre otros. Estos serán los primeros beneficiados de la iniciativa, pues ganarán acceso a un mercado en ascensión, hasta ahora poco explotado por la falta de ofertas y servicios adecuados. Agencias bi y multi-laterales, ONGs y representantes de la sociedad civil organismos de defensa de los derechos del consumidor y redes de apoyo al desarrollo también deberán ser incorporados, como actores o apoyando directa o indirectamente en estos consorcios, así mismo que los organismos interesados en favorecer dinámicas de inclusión y combate a la pobreza.

Además de los consorcios locales, para supervisar las acciones de la Red de Turismo para Todos, deberá ser considerada también la creación de Consorcios Nacionales, de cada país envuelto en el proyecto, y de un Comité Regional/Internacional que tenga la función consultiva, además de servir como regulador y fiscalizador.

Alcance e Impacto

Las acciones permitirán trazar una línea base, monitorear, evaluar y medir permanentemente el impacto de los resultados concretos, la evolución del mercado y el desarrollo local generado mediante los programas realizados con el sector turístico y con las comunidades involucradas.

Actividades de evaluación, monitoreo y control de la aplicación de normas técnicas, de certificación y de reglamentaciones locales, y la creación de centros de referencia en desarrollo inclusivo, serán parte permanente y servirán de apoyo a las acciones macro del proyecto.

Toda iniciativa servirá como laboratorio y apoyo para la implementación, en los países involucrados, de la Convención Internacional Amplia e Integral para Promover los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad, firmada en la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006. La región también celebra así el comienzo de la Década de las Américas para los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad (OEA 2006-2016).

Esta iniciativa, en su abordaje innovador, viene generando mucho interés en distintos sectores y sus varios niveles, y pretende extender sus alianzas a entidades como:

- Organización Mundial de Turismo – OMT
- Ministerios y Secretarías de Turismo, agencias y entidades representativas del sector en Brasil, Uruguay y Argentina.
- Gobiernos provinciales y municipales interesados en integrarse a la Red
- ONG nacionales e internacionales en el área social
- Movimientos sociales y emprendedores sociales dedicados al Desarrollo sostenible
- Operadores, prestadores y agentes de turismo
- Escuelas y universidades de turismo
- Organismos representativos del MERCOSUR, entre otros.

Durante el último Forum Mundial de Turismo para el Desarrollo y la Paz – DestiNations 2006, en Porto Alegre, Brasil (29/11 a 02/12 de 2006), fueron establecidas las primeras alianzas, y ya existen otras en construcción.

Plan de Acción: Eje de la Red de Destinos de Turismo para Todos

El primer paso será identificar los organismos, ONGs, empresas y gobiernos interesados en asociarse a la iniciativa y recibir el proyecto, estableciendo términos de referencia sobre el tipo de colaboración.

A continuación se deberá realizar una selección de los destinos y un relevamiento de las condiciones de acceso a los puertos y de las demás condiciones de accesibilidad turística de estos destinos, para luego valorar los servicios disponibles conforme los objetivos del proyecto y proponer las medidas correctivas, de capacitación, etc. y demás planes de acción. Simultáneamente comenzarán a desenvolverse planes de acción, y establecerse cronogramas, costos y estrategias de mercado.

Sobre la base de estas dos condiciones (consorcios establecidos y paquetes turísticos accesibles identificados), se dará inicio a la Red y al lanzamiento concreto de una experiencia demostrativa, generando actuaciones que posibiliten la propuesta y movilicen a los diferentes aliados entre los sectores mencionados.

A partir de conversaciones exploratorias ya iniciadas, deberán incorporarse a la Red en esta etapa de creación, las ciudades abajo mencionadas, que están en la ruta de los principales cruceros del litoral de Sudamérica: Brasil (Salvador, Búzios, Río de Janeiro, Angra dos Reis, Santos y Florianópolis); Uruguay (Montevideo y Punta del Este); Argentina (Buenos Aires, Puerto Madryn y Ushuaia).

Para más información entrar en contacto con:

Rosangela Berman Bieler – e-mail: rbbieler@aol.com o iidisab@aol.com

Anexo III



CONCEJO DELIBERANTE DE VIEDMA Sesión N° 01/07
Capital de la Provincia de Río Negro Fecha Sesión: 15/03/07
Capital Histórica de la Patagonia Argentina

Reg. Int. N° 2720/07
Expte N° 30192/M/06

O R D E N A N Z A N° 6088

Viedma, 10 de Abril del 2007.

ANTECEDENTES:

Están dados por la Declaración de los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1959, con rango constitucional desde 1994 (Artículo N° 75, inciso 22) de la Constitución de la Nación Argentina), el Artículo N° 21 de la Carta Orgánica Municipal y la Comunicación N° 09/04 del Concejo Deliberante de la Ciudad de Viedma.

FUNDAMENTOS:

El derecho a la recreación es entendido y dimensionado como un factor cuya valoración y trascendencia posibilita el desarrollo humano y social, razón por la cual después de la nutrición, la salud, la educación, la vivienda, el trabajo y la seguridad social, es catalogado como una necesidad fundamental del ser humano que estimula su capacidad de crecimiento, posibilitando encontrar otras estrategias pedagógicas, sociales y culturales, para la convivencia del individuo dentro de un marco de valores.

La protección de las personas que poseen algún tipo de discapacidad es una urgente prioridad de una correcta política municipal y como consecuencia surge una imperiosa necesidad de eliminar aquellas barreras físicas y arquitectónicas que impiden su necesario desenvolvimiento.

Nuestra Carta Orgánica a través del Artículo N° 21 adhiere a lo establecido en la Ley Provincial N° 2055 y promueve acciones tendientes a favorecer la inserción social y la realización del propio proyecto de vida de las personas con discapacidad o con sus capacidades disminuidas en igualdad de oportunidades. A tal fin convoca a la participación de la comunidad en la búsqueda de soluciones a los problemas que lo afectan a través e programas integrados y coordinados que eviten la duplicación de esfuerzos.

En general se considera persona con discapacidad o con sus capacidades disminuidas a todo ser humano que presente temporal o permanentemente una limitación, pérdida o disminución de sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, para realizar actividades connaturales.

Por otro lado, se reconoce que las personas con discapacidad o con sus capacidades

disminuidas, sufren marginación y discriminación, por la sociedad. En este marco, si una democracia bien entendida tiene como objetivo fundamental igualar condiciones para que todos puedan participar en la vida común, es innegable que el poder público debe formular y aplicar programas, recursos, políticas y acciones orientados a atemperar las desigualdades físicas o morales de la discapacidad y lograr que esta se convierta en capacidad. No hay sociedad que pueda decirse democrática cuando un sector de su población está al margen de las oportunidades de desarrollo y sus derechos son ignorados con mas frecuencia de la que todas deseáramos.

Las condiciones de accesibilidad, transitabilidad y adaptabilidad en espacios públicos, modificando las barreras arquitectónicas y físicas, es un paso a la renovación que actualmente son inconvenientes en la vida cotidiana de aquellas personas que poseen algún tipo de discapacidad y debe subsanarse a la mayor posible, no solo legislando sino ejemplificando cívicamente.

El principio N° 7 de la Declaración de los Derechos del Niño, establece: *"...El niño debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deberán estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzarán por promover el goce de este derecho"*.

Desde hace ya, varias décadas se trabaja para la integración social y productiva de personas con capacidades restringidas que lleva a establecer pautas de accesibilidad integrales para este conjunto de seres. La valoración contemporánea del tiempo libre nos lleva a proponer un análisis particularizado de la accesibilidad en el uso de ese tiempo de ocio. Este conjunto tan amplio involucra a la demanda de grupos de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños personas con discapacidades temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales y mentales); que según las estadísticas generales conforman este segmento el 40% de la población mundial, por lo que se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas.

La creación de una plaza con juegos accesibles e integradores para niños con discapacidades, no es idea de que sea exclusivamente para ellos sino que sirva como elemento integrador al ser compartida la diversión con los demás chicos que no presentan esas dificultades, erradicando cualquier tipo de discriminación. Un ejemplo en el país es la existencia de 4 parques con instalaciones denominadas "plazas integradoras" que poseen juegos accesibles que permiten la interacción de los niños y de sus padres, uno se encuentra en Rosario, dos en Las Parejas (Provincia de Santa Fe), el cuarto en Parque Patricios (Capital Federal) y el quinto en la ciudad de Luis Beltrán (Provincia de Río Negro).

En la búsqueda de la integración de los niños con discapacidades este sería el primer espacio público en la Capital de la Provincia que contaría con estas singulares características.

Por ello:

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE VIEDMA

SANCIONA CON FUERZA DE

ORDENANZA

ARTÍCULO 1°: Afectar el sector de "Plaza España" delimitada entre las calles Descalzi, Colectora, Italia, lindante con el fondo de vivienda de las parcelas 2 - lote N° 1 y 12 - lote N°

10 de la manzana 156, a espacio público accesible denominado "Plaza Integradora".

ARTÍCULO 2°: Facultar al Poder Ejecutivo Municipal a través de la Dirección de Espacios Verdes dependiente de la Secretaría de Obras Públicas a realizar la adquisición de los juegos accesibles e integrados los que serán instalados en dicha plaza.

ARTÍCULO 3°: Registrar, comunicar, cumplido archivar.

|
Gladis Mabel Muñoz
Secretaria Parlamentaria
Concejo Deliberante de Viedma

Dra. Graciela S. Palazzesi
Presidente
Concejo Deliberante de Viedma

Anexo III

“PARA UN TURISMO ACCESIBLE A LOS MINUSVÁLIDOS EN LOS AÑOS 90 ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO

Documento aprobado por la resolución A/RES/284 (IX) de la Asamblea General del Turismo en su novena reunión (Buenos Aires-Argentina, 30 de septiembre-4 de octubre de 1991)

La Asamblea General

1. **Recordando** que la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (1980) afirmaba que el derecho al turismo, que debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país, supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad,
2. **Habida cuenta** de que en todas las naciones existe una considerable proporción de personas con deficiencias motoras, sensoriales o de desarrollo, y que estas personas están en gran parte impedidas de disfrutar de las posibilidades que se ofrecen en materia de turismo y viajes, sobre todo cuando las instalaciones están generalmente concebidas para su utilización por personas con pleno uso de sus facultades físicas,
3. **Consciente** de que, gracias a la educación y a la tecnología, así como al aumento de los imperativos sociales y económicos, los minusválidos se están integrando cada vez más en las actividades sociales, económicas y culturales, en igualdad de condiciones con las personas sin minusvalías,
4. **Consciente** asimismo del deseo de los minusválidos de disfrutar individual o colectivamente, de las posibilidades que se ofrecen en materia de turismo y viajes, junto con otros turistas minusválidos o no minusválidos, incluidos los miembros de sus propias familias,
5. **Haciendo suyos** los objetivos del Decenio de las Naciones Unidas para los Minusválidos (1983-1992) y del Programa de Acción Mundial para los minusválidos, donde se propone la preparación de normas encaminadas a asegurar la igualdad de oportunidades de los niños, los jóvenes y los adultos minusválidos con el resto de la población,
6. **Sumándose** a otras organizaciones intergubernamentales, en particular a la organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y a la Organización Marítima Internacional (OMI), que han adoptado recomendaciones para que se mejore el acceso de los ancianos y de los pasajeros minusválidos a los medios de transporte aéreo y marítimo,
7. **Convencida** de que la consecución del pleno acceso de los minusválidos a los viajes y al turismo será beneficiosa, a la larga, para el sector operacional del turismo,
8. **Recomienda** que los Estados sigan las orientaciones del documento titulado ‘Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90’ cuyo texto figura en el anexo de la presente resolución, con objeto, en particular, de aplicar sus disposiciones a la reglamentación de los servicios turísticos y a la construcción de nuevas instalaciones de turismo así, como, en lo posible, a la adaptación en consecuencia de las existentes.

ANEXO

Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90

I. DEFINICIÓN DEL TÉRMINO 'MINUSVÁLIDO'

Para los efectos del presente documento, se entiende por 'minusválido' a toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene necesidades especiales en los viajes, y en particular los individuos con discapacidad físicas, sensoriales y mentales o con otras afecciones médicas que requieran atención especial, los ancianos y otras personas que necesitan asistencia temporal.

II. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD TURÍSTICA

1. La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo deberían incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones disponibles para los minusválidos, incorporando preferiblemente símbolos de fácil comprensión.
2. Las zonas receptoras de turistas deberían proporcionar, en consulta con las organizaciones de la población minusválida, una lista de todos los servicios e instalaciones disponibles para los turistas minusválidos.
3. La enumeración de servicios e instalaciones para los minusválidos deberían comprender, como regla general, las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y equipos, las clínicas veterinarias para perros lazarillos y los proveedores y distribución de asistencia médica especializada.
4. Los sistemas de reserva deberían disponer de los datos sobre instalaciones y servicios anunciados para turistas minusválidos a fin de prever y facilitar los adecuados procedimientos de reserva.
5. Las instancias encargadas de recibir y atender las quejas del consumidor turístico deberían registrar y solucionar por un procedimiento claramente diseñado todas las quejas relativas a las deficiencias en la provisión de servicios e instalaciones cuya disponibilidad para minusválidos se haya presentado o anunciado.

III. PREPARACIÓN DEL PERSONAL

1. El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines deberían estar preparados para comprender y tratar los problemas a que se enfrentan los clientes minusválidos, en especial los que utilizan sillas de ruedas y los que padecen deficiencias auditivas o visuales.
2. El personal debería recibir una formación adecuada para supervisar y prestar los servicios necesarios y conocer el funcionamiento de las instalaciones diseñadas para clientes minusválidos.
3. Entre el personal debería haber empleados que conozcan los medios de comunicar con deficientes sensoriales.
4. El personal debería estar formado para tratar a los minusválidos con cortesía y eficacia, ofrecerles información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios no adaptados a sus problemas físicos y sensoriales específicos.
5. Los funcionarios encargados de la seguridad o sus homólogos en los establecimientos y vehículos turísticos que alojen y transporten, respectivamente, a los minusválidos, deberían disponer, en todo momento y por regla general, de una lista de los números de habitaciones o compartimientos ocupados por esas personas, como previsión de los casos de emergencia.

IV. REQUISITOS GENERALES ²²⁸

²²⁸ Con respecto a las instalaciones de transporte aéreo y afines, las zonas de transporte y estacionamiento de las terminales y otras áreas semejantes, se encontrarán recomendaciones específicas y detalladas en el capítulo 9.11 del manual de planificación de aeropuertos de la OACI (documento 9184) y en el capítulo 6 (dedicado a las instalaciones de aeropuertos internacionales y servicios para el tráfico), del anexo

A continuación se indican los requisitos generales que las instalaciones y sitios de interés turístico deben observar:

1. Zonas de estacionamiento

a) Se debería disponer de zonas especiales de estacionamiento con identificación adecuada para los vehículos de los minusválidos, situadas lo más cerca posible de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos. Esas zonas deberían estar vigiladas para evitar su uso por personas no minusválidas.

b) Se deberían situar puntos especiales de bajada y recogida de viajeros lo más cerca posible de los puntos de acceso a los edificios o lugares turísticos para facilitar la llegada y salida de los pasajeros minusválidos. Esos puntos deberían tener vigilancia para evitar que se ocupen con otros vehículos y objetos.

Los espacios de estacionamiento individuales serán lo suficientemente amplios para que los pasajeros minusválidos puedan manejarse con comodidad entre los coches y sillas de ruedas, y estarán situados de manera que las personas que utilicen sillas de ruedas, muletas o prótesis no se vean obligadas a rodear los coches. Siempre que sea posible, el acceso viario al edificio o lugar debe encontrarse resguardado.

2. Señalización

a) Los mostradores de información, facturación y venta de billetes deberían estar claramente indicados y bien equipados para su utilización para personas en sillas de ruedas y situados lo más cerca posible de la entrada.

b) Los anuncios deberían ser a la vez visuales (e.j. caracteres claros en tableros electrónicos o en grandes pantallas) y orales (precedidos por una sintonía).

c) Los servicios e instalaciones especiales para viajeros minusválidos deberían estar claramente indicados con símbolos de fácil comprensión.

3. Ascensores

Las estructuras de varias plantas deberían disponer de un número adecuado de ascensores lo suficientemente amplios para que pueda entrar y moverse con facilidad una persona en silla de ruedas y deberían estar especialmente diseñados y equipados para su funcionamiento por dichas personas así como por los invidentes (es decir, con indicaciones orales o en brille).

4. Teléfonos públicos

Además de los teléfonos normalmente instalados en los lugares públicos, deberían existir teléfonos especiales para minusválidos y personas de corta estatura (e.j. teléfonos con amplificadores para personas con dificultades auditivas, cabinas amplias para las personas en sillas de ruedas, aparatos situados a una altura inferior a la habitual, etc.).

5. Servicios higiénicos públicos

En el mismo emplazamiento donde se encuentran los servicios higiénicos normales, debería haber servicios públicos unisexo, especiales para los usuarios de sillas de ruedas.

6. Precios

Independientemente de los gastos adicionales necesarios para preparar o adaptar servicios e instalaciones al uso de los minusválidos, las tarifas correspondientes deberían ser iguales a las de los no minusválidos.

V. REQUISITOS PARA INSTALACIONES ESPECÍFICAS

A) Terminales, estaciones e instalaciones afines

1. Los pasajeros con deficiencias de movilidad, en especial los que utilizan sillas de ruedas, deberían tener fácil acceso a servicios de transporte de ida y vuelta hacia y desde todas las terminales de los medios de transporte.
2. Siempre que sea posible, las terminales deberían estar situadas a un mismo nivel o equipadas con rampas donde exista un cambio de altura.
3. Cuando sea necesario, debería preverse rampas especiales o ascensores no utilizados para carga y otros fines, con destino a las personas con deficiencias de movilidad y las que utilizan sillas de ruedas.
4. Los cruces de las vías de acceso deberían estar provistos de señales y semáforos para personas con deficiencias visuales o auditivas para que puedan atravesarlas con seguridad.
5. El acceso a los medios de transporte debería ser lo más sencillo posible y disponer de asistencia cuando sea requerida.
6. Las personas en silla de ruedas que tengan que trasladarse a sillas especiales de embarque, deberían poder hacerlo lo más cerca posible del medio de transporte, y las sillas de ruedas deberían ser almacenadas de modo que se les puedan devolver intactas inmediatamente a la llegada al destino o punto de tránsito.

B) Instalaciones de alojamiento

1. Los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda para las personas en sillas de ruedas.
2. Esas habitaciones deberían estar equipadas con puertas de entrada y de cuarto de baño que cumplan las normas internacionales para usuarios de sillas de ruedas, instalaciones de cuarto de baño y servicios higiénicos accesibles, algunas de ellas con duchas móviles especiales para tetraplégicos y personas con deficiencias similares, dispositivos para facilitar su traslado y un espacio de maniobra adecuado, junto a la cama.
3. esas habitaciones deberían estar equipadas con sistemas de alarma adecuados para huéspedes sordos e invidentes y tener un número o designación en braille para estos últimos.
4. Los corredores y pasillos deberían tener una anchura que permita el paso de dos sillas de ruedas de manera que no queden bloqueadas en circulación normal.
5. Las recomendaciones que anteceden se deberían aplicar igualmente a las instalaciones de camping, en especial en lo que respecta a cuartos de baño y servicios higiénicos accesibles así como a sistemas de alarma.

C) Instalaciones de restauración

Un número adecuado de restaurantes, cafeterías, cafés y bares de la zona deberían disponer de instalaciones para minusválidos (mesas especiales accesibles, menús impresos en grandes caracteres, así como en braille y servicios higiénicos y teléfonos accesibles). Estos establecimientos deberían estar adecuadamente indicados para facilitar la orientación.

D) Museos y otros edificios de interés turístico

1. Los museos y otros edificios de interés histórico, cultural y religioso abiertos para las visitas de los turistas deberían tener al menos una entrada claramente señalizada para los usuarios de sillas de ruedas.
2. Se debería contar con un suministro adecuado de sillas de ruedas para personas con movilidad limitada durante sus visitas turísticas.
3. Debería instalarse para los invidentes un sistema especial de orientación, sin cables o similar, con dispositivos táctiles siempre que sea posible.

E) Excursiones

1. Los autocares de excursiones deberían estar previstos para acomodar a los turistas con minusvalías físicas y facilitar tanto informaciones auditivas como visuales y demás tipos de ayuda para invidentes y sordos.
2. Siempre que sea posible, las empresas organizadoras de excursiones deberían tener contratados intérpretes del lenguaje de señas para los turistas con sordera u otras deficiencias auditivas y/o colocar material descriptivo impreso en todos los lugares abiertos a las visitas de turistas.

F) Instalaciones para congresos

Además de las características mencionadas aplicadas a los edificios utilizados por los turistas (entradas, servicios higiénicos, teléfonos, señalización, ascensores, estacionamiento, etc.), las instalaciones de congresos deberían estar equipadas con asientos especiales para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales para personas con deficiencias auditivas.

G) Carreteras importantes

Las estructuras viarias deberían disponer en las carreteras principales, particularmente en las autovías de peaje, de instalaciones y servicios especiales para viajeros minusválidos, tales como entradas, cuartos de baño, servicios higiénicos y teléfonos accesibles, y de señalización".²²⁹

²²⁹ Organización Mundial del Turismo (OMT). Capitán Haya 42. 28020 Madrid, España.

Anexo V

Reglamento CE N° 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y, en particular, su artículo 80, apartado 2,

Vista la propuesta de la Comisión,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo (1),

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado (2),

Considerando lo siguiente:

(1) El mercado único de servicios aéreos debe resultar beneficioso para todos los ciudadanos. Por consiguiente, las personas con discapacidad o movilidad reducida por motivos de discapacidad, edad o cualquier otro factor deben tener las mismas oportunidades de utilizar el transporte aéreo que los demás ciudadanos. Las personas con discapacidad o movilidad reducida tienen el mismo derecho que todos los demás ciudadanos a la libertad de circulación, la libertad de elección y la no discriminación. Esto se aplica tanto al transporte aéreo como a otros ámbitos de la vida.

(2) No debe por lo tanto denegarse el transporte a las personas con discapacidad o movilidad reducida alegando su discapacidad o movilidad reducida, salvo por motivos justificados por razones de seguridad y establecidos en la ley. Antes de aceptar reservas de personas con discapacidad o movilidad reducida, las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos deben hacer todos los esfuerzos que sean razonables para comprobar si existe un motivo justificado por razón de seguridad que impida que dichas personas viajen en los vuelos en cuestión.

(3) El presente Reglamento no debe afectar a los demás derechos de los pasajeros establecidos en la normativa comunitaria, y, especialmente, en la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (3), y en el Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos (4). En caso de que un mismo suceso diera lugar al mismo derecho de reembolso o de cambio de reserva con arreglo a uno de esos actos legislativos así como al presente Reglamento, la persona interesada debe poder ejercer tal derecho una sola vez como mejor le convenga.

(4) Para conseguir que las oportunidades de viajar en avión de las personas con discapacidad o movilidad reducida sean comparables a las de los demás ciudadanos, es preciso prestarles asistencia para satisfacer sus necesidades particulares tanto en los aeropuertos como a bordo de las aeronaves, haciendo uso del personal y del equipamiento necesario. El objetivo de inclusión social exige que esta asistencia no implique cargo adicional alguno.

(5) La asistencia dispensada en los aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado debe, entre otras cosas, permitir a las personas con discapacidad o movilidad reducida desplazarse desde un punto designado de llegada al aeropuerto hasta el avión, y desde el avión hasta un punto designado de salida del aeropuerto, incluyendo las operaciones de embarque y desembarque. Estos puntos deben designarse como mínimo en las entradas principales de los edificios terminales, en zonas

con mostradores de facturación, en estaciones de tren, tren de cercanías, metro y autobús, paradas de taxi y otros puntos de bajada, así como en los aparcamientos del aeropuerto. La asistencia debe organizarse de modo que no sea objeto de interrupción ni demora alguna, presentar un nivel de calidad elevado y homogéneo en toda la Comunidad y hacer el mejor uso posible de los recursos, con independencia del aeropuerto o la línea aérea de que se trate.

26.7.2006 ES Diario Oficial de la Unión Europea L 204/1 (1) DO C 24 de 31.1.2006, p. 12.

(2) Dictamen del Parlamento Europeo de 15 de diciembre de 2005 (no publicado aún en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de 9 de junio de 2006. (3) DO L 158 de 23.6.1990, p. 59. (4) DO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

(6) Para alcanzar estos objetivos, garantizar una asistencia de alta calidad en los aeropuertos debe ser responsabilidad de un órgano central. Dado que las entidades gestoras de los aeropuertos desempeñan un papel crucial en la prestación de servicios en todo el aeropuerto, debe atribuírseles esa responsabilidad general.

(7) Las entidades gestoras de los aeropuertos pueden proporcionar ellas mismas asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida. Como alternativa, en vista del papel positivo desempeñado en el pasado por determinados operadores y compañías aéreas, las entidades gestoras pueden contratar con terceros la prestación de esta asistencia, sin perjuicio de la aplicación de las normas pertinentes del Derecho comunitario, incluidas las relativas a la contratación pública.

(8) La asistencia debe financiarse de forma que los costes se distribuyan equitativamente entre todos los pasajeros que utilicen el aeropuerto y con la finalidad de evitar cualquier factor que desincentive el transporte de las personas con discapacidad o movilidad reducida. La imposición a cada una de las compañías aéreas usuarias de un aeropuerto de una tarifa proporcional al número de pasajeros que transporte con origen o destino en el mismo se considera la mejor forma de financiación.

(9) Con objeto de garantizar, en particular, que las tarifas impuestas a una compañía aérea sean proporcionales a la asistencia proporcionada a las personas con discapacidad o movilidad reducida, y que dichas tarifas no sirvan para financiar actividades de la entidad gestora distintas de las relacionadas con la prestación de dicha asistencia, las tarifas deben adoptarse y aplicarse de una forma totalmente transparente. Por lo tanto, la Directiva 96/67/CE del Consejo, de 15 de octubre de 1996, relativa al acceso al mercado de asistencia en tierra en los aeropuertos de la Comunidad (1), y, en particular, las disposiciones relativas a la separación de actividades, deben aplicarse siempre que no entren en conflicto con el presente Reglamento.

(10) Al organizar la prestación de asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida, así como la formación de su personal, los aeropuertos y las compañías aéreas deben tener en cuenta el documento 30 de la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC), parte I, sección 5, y sus anexos, en particular el Código de conducta para la asistencia en tierra de las personas con movilidad reducida establecido en su anexo J, con la redacción que tenga en el momento de adopción del presente Reglamento.

(11) A la hora de decidir el diseño de los nuevos aeropuertos y terminales, o en caso de renovaciones importantes, las entidades gestoras de los aeropuertos deben tener en cuenta, siempre que sea posible, las necesidades de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Asimismo, en la medida de lo posible, las compañías aéreas deben tomar dichas necesidades en consideración a la hora de decidir el diseño de los aviones nuevos y nuevamente acondicionados.

(12) La Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos

personales y a la libre circulación de estos datos (2), debe ser de estricta aplicación, con el fin de garantizar que se respete la intimidad de las personas con discapacidad o movilidad reducida, que la información requerida se limite a cumplir las obligaciones de asistencia establecidas en el presente Reglamento y que no se utilice en contra de los pasajeros que solicitan el servicio.

(13) Toda la información esencial facilitada a los pasajeros del transporte aéreo debe proporcionarse en formatos alternativos que sean accesibles para las personas con discapacidad o movilidad reducida, y estar disponible, como mínimo, en los mismos idiomas que la proporcionada a los demás pasajeros.

(14) En caso de que las sillas de ruedas u otros equipos de movilidad y dispositivos de asistencia se pierdan o sufran daños durante el manejo en el aeropuerto o durante el transporte a bordo de las aeronaves, se debe indemnizar al pasajero a quien pertenezcan con arreglo a las normas del Derecho internacional, comunitario y nacional.

(15) Los Estados miembros deben supervisar y asegurar el cumplimiento del presente Reglamento y designar al organismo responsable del control del mismo. Esa supervisión no afecta al derecho de las personas con discapacidad o movilidad reducida a recurrir a los tribunales para obtener indemnización con arreglo a las leyes nacionales.

(16) Es importante que una persona con discapacidad o movilidad reducida que considere que se ha infringido el presente Reglamento pueda hacerlo saber a la entidad gestora del aeropuerto o a la compañía aérea interesada, según proceda. En caso de que la persona con discapacidad o movilidad reducida no obtuviera satisfacción de esa manera, puede elevar una reclamación al organismo u organismos designados a tal efecto por el Estado miembro pertinente.

(17) Las reclamaciones relativas a la asistencia prestada en un aeropuerto deben elevarse al organismo u organismos designados para dar cumplimiento al presente Reglamento por el Estado miembro donde esté situado el aeropuerto. Las reclamaciones relativas a la asistencia prestada por una compañía aérea deben elevarse al organismo u organismos designados para dar cumplimiento al presente Reglamento por el Estado miembro que haya otorgado la licencia de operador a la compañía aérea.

L 204/2 ES Diario Oficial de la Unión Europea 26.7.2006 (1) DO L 272 de 25.10.1996, p. 36. Directiva modificada por el Reglamento (CE) N°1882/2003 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 284 de 31.10.2003, p. 1).(2) DO L 281 de 23.11.1995, p. 31. Directiva modificada por el Reglamento (CE) N°1882/2003.

(18) Los Estados miembros deben establecer las sanciones aplicables a las infracciones del presente Reglamento y garantizar la ejecución de las mismas. Dichas sanciones, que podrían incluir una orden de pago de una compensación a la persona afectada, deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.

(19) Dado que los objetivos del presente Reglamento, a saber, garantizar unos niveles de protección y asistencia elevados y equivalentes en todos los Estados miembros y asegurar que los agentes económicos operan en condiciones armonizadas en un mercado único, no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, debido a la escala o los efectos de la actuación, pueden lograrse mejor en el ámbito comunitario, la Comunidad puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.

(20) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, entre otros textos, en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

(21) Las disposiciones relativas a una mayor cooperación en el uso del aeropuerto de Gibraltar fueron el resultado de un acuerdo alcanzado en Londres el 2 de diciembre de 1987 por el Reino de España y el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte en una declaración conjunta de los Ministros de Asuntos Exteriores de ambos países. Dichas disposiciones todavía no se han aplicado.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

Objetivo y ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento establece las normas de protección y asistencia de personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, tanto para protegerlas de la discriminación como para asegurar que reciban asistencia.
2. Las disposiciones del presente Reglamento serán aplicables a las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros que salgan de los aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, lleguen a esos aeropuertos o transiten por ellos.
3. Lo dispuesto en los artículos 3, 4 y 10 se aplicará, asimismo, a los pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, si la compañía aérea operadora es comunitaria.
4. El presente Reglamento no afectará a los derechos de los pasajeros establecidos en la Directiva 90/314/CEE y en el Reglamento (CE) N° 261/2004.
5. En la medida en que las disposiciones del presente Reglamento entren en conflicto con las de la Directiva 96/67/CE, prevalecerá el presente Reglamento.
6. La aplicación de las disposiciones del presente Reglamento al aeropuerto de Gibraltar se entenderá sin perjuicio de las respectivas posiciones jurídicas del Reino de España y del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte acerca de la controversia respecto de la soberanía sobre el territorio en el que el aeropuerto se encuentra situado.
7. La aplicación de las disposiciones del presente Reglamento quedará suspendida hasta que comience la aplicación del régimen contenido en la Declaración conjunta de los Ministros de Asuntos Exteriores del Reino de España y del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte de 2 de diciembre de 1987. Los Gobiernos de España y del Reino Unido informarán al Consejo sobre dicha fecha de aplicación.

Artículo 2

Definiciones

A efectos del presente Reglamento se entenderá por:

- a) «persona con discapacidad» o «persona con movilidad reducida»: toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros;
- b) «compañía aérea»: toda empresa de transporte aéreo que posee una licencia de explotación válida;
- c) «compañía aérea operadora»: la compañía aérea que realiza o pretende realizar un vuelo en virtud de un contrato con un pasajero, o en nombre de otra persona, física o jurídica, vinculada a dicho pasajero por un contrato;
- d) «compañía aérea comunitaria»: toda compañía aérea que posee una licencia de explotación válida expedida por un Estado miembro de conformidad con el Reglamento

(CEE) N° 2407/92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, sobre la concesión de licencias a las compañías aéreas (1);

e) «operador turístico»: con excepción de las compañías aéreas, todo organizador o detallista definido en el artículo 2, apartados 2 y 3, de la Directiva 90/314/CEE;

f) «entidad gestora del aeropuerto» o «entidad gestora»: organismo cuya finalidad principal, con arreglo a la legislación nacional, es la administración y gestión de las infraestructuras aeroportuarias, así como la coordinación y el control de las actividades de los distintos operadores presentes en el aeropuerto o el sistema aeroportuario correspondiente;

g) «usuario del aeropuerto»: toda persona física o jurídica responsable del transporte de pasajeros por vía aérea con origen o destino en el aeropuerto correspondiente;

h) «comité de usuarios de aeropuertos»: comité de representantes de los usuarios de los aeropuertos o de las organizaciones que los representen;

i) «reserva»: el hecho de que el pasajero disponga de un billete o de otra prueba que demuestra que la reserva ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea o el operador turístico;

j) «aeropuerto»: todo terreno especialmente adaptado para el aterrizaje, despegue y maniobra de aviones, incluidas las instalaciones auxiliares que estas operaciones necesitan para el tráfico y los servicios aéreos, e incluidas asimismo las instalaciones necesarias para los servicios aéreos comerciales;

k) «aparcamiento del aeropuerto»: aparcamiento reservado a los vehículos automóviles y situado dentro de los límites del aeropuerto o bajo control directo de la entidad gestora de un aeropuerto, que sirve directamente a los pasajeros que utilizan dicho aeropuerto;

l) «servicio comercial de transporte aéreo de pasajeros»: servicio aéreo de transporte de pasajeros operado por una compañía de transporte aéreo mediante vuelos regulares o no regulares ofrecidos al público en general mediante pago separado o como parte de un paquete.

Artículo 3

Prohibición de denegar el embarque

Las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos no podrán negarse, alegando la discapacidad o movilidad reducida del pasajero a:

a) aceptar una reserva para un vuelo que salga de o llegue a un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento;

b) embarcar a una persona con discapacidad o movilidad reducida en un aeropuerto de este tipo, siempre que la persona de que se trate disponga de un billete válido y de una reserva.

Artículo 4

Excepciones, condiciones especiales e información

1. No obstante lo dispuesto en el artículo 3, las compañías aéreas o sus agentes o los operadores turísticos podrán negarse, por motivos de discapacidad o movilidad reducida, a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o movilidad reducida o denegarle el embarque:

a) con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos mediante legislación internacional, comunitaria o nacional, o con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos por la autoridad que emitió el certificado de operador aéreo a la compañía aérea en cuestión;

b) si las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte de la persona con discapacidad o movilidad reducida. En caso de denegación de aceptación de una reserva por los motivos mencionados en las letras a) o b) del párrafo primero, la compañía aérea, su agente o el operador turístico deberán hacer esfuerzos razonables para proponer una alternativa aceptable a la persona en cuestión. Se ofrecerá a

toda persona con discapacidad o movilidad reducida a quien se haya denegado el embarque a causa de ello, así como a su acompañante, en aplicación de lo dispuesto en el apartado 2 del presente artículo, el derecho al reembolso o a un transporte alternativo con arreglo al artículo 8 del Reglamento. (CE) N° 261/2004. El derecho a la opción de un vuelo de vuelta o de un transporte alternativo estará sujeto a que se cumplan todas las disposiciones de seguridad.

2. En las mismas condiciones a que hace referencia el apartado 1, párrafo primero, letra a), la compañía aérea, su agente o el operador turístico podrán exigir que una persona con discapacidad o movilidad reducida vaya acompañada por otra persona capaz de facilitarle la asistencia necesaria.

3. Las compañías aéreas o sus agentes pondrán a disposición del público, en formatos accesibles y como mínimo en los mismos idiomas que la información proporcionada a los demás pasajeros, las normas de seguridad que apliquen al transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida, así como toda restricción del transporte de estas personas o del equipo de movilidad debida a las dimensiones de la aeronave. Los operadores turísticos se encargarán de que esas normas y restricciones de seguridad en relación con los vuelos incluidos en los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados que organicen, vendan o pongan a la venta estén disponibles.

4. Cuando una compañía aérea, su agente o un operador turístico se acojan a las excepciones fijadas en los apartados 1 o 2, deberán notificar por escrito sus motivos a la persona con discapacidad o movilidad reducida afectada. Si esta así lo solicita, la compañía aérea, su agente o el operador turístico le comunicarán dichos motivos por escrito en un plazo de cinco días hábiles desde la fecha de la solicitud.

Artículo 5

Designación de los puntos de llegada y salida

1. En colaboración con los usuarios de los aeropuertos a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, y con las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida, las entidades gestoras de los aeropuertos designarán, teniendo en cuenta las condiciones locales, puntos de llegada y salida dentro de los límites del aeropuerto o en puntos bajo control directo de la entidad gestora, tanto dentro como fuera de los edificios terminales, en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida podrán, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia.

2. Los puntos de llegada y salida mencionados en el apartado 1 estarán señalizados claramente y contarán con información básica sobre el aeropuerto disponible en formatos accesibles.

Artículo 6

Transmisión de información

1. Las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos adoptarán cuantas medidas sean necesarias para poder recibir las notificaciones de necesidad de asistencia de personas con discapacidad o movilidad reducida en todos sus puntos de venta situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, incluidas las ventas por teléfono e Internet.

2. Cuando una compañía aérea, su agente o un operador turístico reciba una notificación de necesidad de asistencia al menos cuarenta y ocho horas antes de la hora de salida del vuelo publicada, transmitirá la información en cuestión a más tardar

36 horas antes de la hora de salida del vuelo publicada:

a) a las entidades gestoras de los aeropuertos de salida, llegada y tránsito, y

b) a la compañía aérea operadora del vuelo, si no se ha efectuado una reserva con la misma, salvo que se desconozca la identidad de la compañía aérea operadora en el momento de la notificación, en cuyo caso la información se transmitirá lo antes posible.

3. En todos los demás casos distintos del contemplado en el apartado 2, la compañía aérea o su agente o el operador turístico transmitirán la información lo antes posible.

4. En cuanto sea posible después de la salida del vuelo, la compañía aérea operadora notificará a la entidad gestora del aeropuerto de destino, si este se halla situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, el número de personas con discapacidad o movilidad reducida que requerirán la asistencia especificada en el anexo 1 y las características de esa asistencia.

Artículo 7

Derecho a asistencia en los aeropuertos

1. Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida llegue a un aeropuerto para viajar en un vuelo, la entidad gestora del aeropuerto asumirá la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia que se especifica en el anexo I de forma que esa persona pueda coger el vuelo para el que dispone de reserva, siempre que las necesidades particulares de asistencia de esa persona se notifiquen a la compañía aérea, a su agente o al operador turístico en cuestión al menos 48 horas antes de la hora de salida del vuelo publicada. Esta notificación cubrirá, asimismo, un vuelo de regreso si el vuelo de ida y el de vuelta han sido contratados con la misma compañía.

2. Cuando se requiera el uso de un perro guía, se admitirá al animal a condición de que se haya notificado previamente su presencia a la compañía aérea o a su agente o al operador turístico de conformidad con la normativa nacional aplicable al transporte de perros guía a bordo de aeronaves, si procede.

3. Si no se efectúa notificación alguna con arreglo al apartado 1, la entidad gestora hará todos los esfuerzos razonables por prestar la asistencia especificada en el anexo I de forma que la persona interesada pueda coger el vuelo para el que dispone de reserva.

4. Lo dispuesto en el apartado 1 se aplicará siempre y cuando:

a) la persona se presente para facturación:

i) a la hora fijada por anticipado y por escrito (incluso por medios electrónicos) por la compañía aérea o su agente o el operador turístico, o

ii) si no se ha fijado hora alguna, como mínimo una hora antes de la hora de salida publicada, o

b) la persona llegue a uno de los puntos designados dentro de los límites del aeropuerto, con arreglo al artículo 5:

i) a la hora fijada por anticipado y por escrito (incluso por medios electrónicos) por la compañía aérea o su agente o el operador turístico, o

ii) si no se ha fijado hora alguna, como mínimo dos horas antes de la hora de salida publicada.

5. Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida transite por un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento o sea transferida del vuelo para el que disponga de reserva a otro vuelo por una compañía aérea o un operador turístico, la entidad gestora asumirá la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia especificada en el anexo I de forma que dicha persona pueda coger el vuelo para el que dispone de reserva.

6. Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida aterrice en un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento, la entidad gestora del aeropuerto asumirá la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia especificada en el

anexo I de forma que dicha persona pueda llegar al punto de salida del aeropuerto mencionado en el artículo 5.

7. La asistencia prestada se adaptará, en la medida de lo posible, a las necesidades particulares del pasajero.

Artículo 8

Responsabilidad de la asistencia en los aeropuertos

1. Las entidades gestoras de los aeropuertos asumirán la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia especificada en el anexo I a las personas con discapacidad o movilidad reducida, sin ningún cargo adicional.

2. Las entidades gestoras de los aeropuertos podrán prestar la asistencia por sí mismas. Como alternativa y para asumir su responsabilidad, la entidad gestora podrá contratar con terceros la prestación de la asistencia, cumpliendo siempre las normas de calidad mencionadas en el artículo 9, apartado 1. En colaboración con los usuarios de los aeropuertos, a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, la entidad gestora podrá celebrar este tipo de contratos por propia iniciativa o previa solicitud, incluida la procedente de una compañía aérea, teniendo en cuenta los servicios presentes en el aeropuerto en cuestión. En caso de rechazo de la solicitud, la entidad gestora deberá justificarlo por escrito.

3. Las entidades gestoras de los aeropuertos podrán imponer, con carácter no discriminatorio, una tarifa específica a los usuarios del aeropuerto para la financiación de la asistencia.

4. Esta tarifa específica, que deberá ser razonable, proporcional a los costes y transparente, se fijará por la entidad gestora del aeropuerto en cooperación con los usuarios de los aeropuertos a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, o cualquier otro organismo idóneo. Dicha tarifa se distribuirá entre los usuarios del aeropuerto, de forma proporcional al número total de pasajeros que cada una de ellas transporte con origen y destino en el mismo.

5. La entidad gestora del aeropuerto deberá separar las cuentas de sus actividades relacionadas con la asistencia prestada a personas con discapacidad o movilidad reducida, de las cuentas de sus restantes actividades, en consonancia con las prácticas comerciales habituales.

6. La entidad gestora del aeropuerto pondrá a disposición de los usuarios del mismo, a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, o cualquier otro organismo idóneo, así como de los organismos responsables de la aplicación del Presente Reglamento a que se refiere el artículo 14, un resumen anual auditado de las tarifas percibidas y los gastos efectuados en relación con la asistencia prestada a personas con discapacidad o movilidad reducida.

Artículo 9

Normas de calidad de la asistencia

1. Salvo en los aeropuertos cuyo tráfico anual sea inferior a 150 000 pasajeros comerciales, las entidades gestoras fijarán normas de calidad aplicables a la asistencia que se indica en el anexo I y determinarán los requisitos acerca de los recursos necesarios para su cumplimiento, en cooperación con los usuarios de los aeropuertos, a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, y con las organizaciones representantes de los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida.

2. Al fijar dichas normas, tendrán plenamente en cuenta las políticas y los códigos de conducta internacionalmente reconocidos para la facilitación del transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida, y en particular el Código de conducta para la asistencia en tierra de las personas con movilidad reducida de la CEAC.

3. Las entidades gestoras de los aeropuertos publicarán sus normas de calidad.

4. Las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos podrán convenir en que estas últimas presten a los pasajeros transportados por las compañías aéreas desde y hasta el aeropuerto una asistencia de nivel superior al fijado con arreglo a las normas mencionadas en el apartado 1, o servicios adicionales a los especificados en el anexo I.

5. Para la financiación de esta asistencia superior o adicional, las entidades gestoras podrán imponer a las compañías aéreas una tarifa adicional a la indicada en el artículo 8, apartado 3, que también será transparente y proporcional a los costes y se fijará previa consulta a las compañías aéreas interesadas.

Artículo 10

Asistencia prestada por las compañías aéreas

Las compañías aéreas prestarán, sin cargo adicional, la asistencia indicada en el anexo II a las personas con discapacidad o movilidad reducida que salgan de, lleguen a o transiten por un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento, y que cumplan las condiciones establecidas en el artículo 7, apartados 1, 2 y 4.

Artículo 11

Formación

Las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos:

a) velarán por que su personal y el personal empleado por cualquier subcontratista que preste asistencia directa a las personas con discapacidad o movilidad reducida tengan el conocimiento necesario para responder a las necesidades de las personas con diversas discapacidades o dificultades para su movilidad;

b) proporcionarán a todo su personal que trabaje en el aeropuerto y tenga trato directo con los viajeros formación relativa a igualdad de trato y sensibilización en materia de discapacidad;

c) velarán por que, en el momento de la contratación, los nuevos empleados reciban formación relativa a la discapacidad y por que su personal reciba asimismo cursos de actualización cuando sea necesario.

Artículo 12

Indemnizaciones por pérdida o daños a sillas de ruedas, otros equipos de movilidad y dispositivos de asistencia

En caso de pérdida o daños a sillas de ruedas u otros equipos de movilidad o dispositivos de asistencia durante el manejo en el aeropuerto o el transporte a bordo de la aeronave, el pasajero al que pertenezca el efecto será indemnizado con arreglo a las normas del Derecho internacional, comunitario y nacional.

Artículo 13

Inadmisibilidad de exenciones

Las obligaciones para con las personas con discapacidad o movilidad reducida que se establecen en el presente Reglamento no podrán limitarse ni derogarse.

Artículo 14

Organismos de aplicación y competencias

1. Cada uno de los Estados miembros designará uno o varios organismos responsables de la aplicación del presente Reglamento en relación con los vuelos que salgan de los aeropuertos situados en su territorio o lleguen a los mismos. Cuando proceda, ese o esos organismos adoptarán las medidas necesarias para asegurarse de que se respetan los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida, incluida la observancia de las normas de calidad mencionadas en el artículo 9, apartado 1. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el nombre del organismo u organismos designados.

2. Los Estados miembros establecerán que, cuando proceda, el o los organismos responsables de la aplicación del presente Reglamento a que se refiere el apartado 1 garanticen también la correcta aplicación del artículo 8, incluido lo relativo a las tarifas destinadas a evitar la competencia desleal. Los Estados miembros podrán, asimismo, designar un organismo específico al efecto.

Artículo 15

Procedimiento de reclamación

1. Una persona con discapacidad o movilidad reducida que considere que se ha infringido el presente Reglamento podrá hacerlo saber a la entidad gestora del aeropuerto o a la compañía aérea interesada, según proceda.

2. Si la persona con discapacidad o movilidad reducida no obtuviera satisfacción de esa manera, podrá presentar la reclamación por presunta infracción del presente Reglamento ante cualquiera de los organismos designados con arreglo al artículo 14, apartado 1, o cualquier otro organismo competente designado por los Estados miembros.

3. Todo organismo de un Estado miembro que reciba una reclamación sobre un asunto que sea competencia de un organismo designado de otro Estado miembro remitirá la reclamación a este último organismo.

4. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para informar a las personas con discapacidad o movilidad reducida de sus derechos en el marco del presente Reglamento y de la posibilidad de presentar reclamaciones ante los organismos designados.

Artículo 16

Sanciones

Los Estados miembros determinarán el régimen de sanciones aplicable a las infracciones de las disposiciones del presente Reglamento y adoptarán cuantas medidas sean necesarias para garantizar su ejecución. Las sanciones previstas deberán ser eficaces, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros notificarán esas disposiciones a la Comisión y le comunicarán con la mayor brevedad toda posterior modificación de las mismas.

Artículo 17

Informe

No más tarde del 1 de enero de 2010, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación y los resultados del presente Reglamento. En caso necesario, se adjuntarán a dicho informe las propuestas legislativas pertinentes que detallen las disposiciones del presente Reglamento o las modifiquen.

Artículo 18

Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su fecha de publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*. Será aplicable a partir del 26 de julio de 2008, a excepción de los artículos 3 y 4, que se aplicarán a partir del 26 de julio de 2007.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Estrasburgo, el 5 de julio de 2006.

Por el Parlamento Europeo

El Presidente

J. BORRELL FONTELLES

Por el Consejo

La Presidenta

P. LEHTOMÄKI

ANEXO I

Asistencia prestada bajo la responsabilidad de las entidades gestoras de los aeropuertos

Asistencia y disposiciones necesarias para permitir a las personas con discapacidad o movilidad reducida:

comunicar su llegada a un aeropuerto y su solicitud de asistencia en los puntos designados dentro y fuera de los edificios terminales que se mencionan en el artículo 5, desplazarse desde uno de esos puntos designados al mostrador de facturación, proceder a la comprobación de su billete y a la facturación de su equipaje, desplazarse desde el mostrador de facturación al avión, pasando los controles de emigración, aduanas y seguridad, embarcar en el avión, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda, desplazarse desde la puerta del avión a sus asientos, guardar y recuperar su equipaje dentro del avión, desplazarse desde sus asientos a la puerta del avión, desembarcar del avión, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda, desplazarse desde el avión hasta la sala de recogida de equipajes, pasando los controles de inmigración y aduanas, desplazarse desde la sala de recogida de equipajes hasta un punto designado, conectar con otros vuelos, cuando se hallen en tránsito, para lo que habrá que prever asistencia en el aire y en tierra y tanto dentro de las terminales como entre terminales, si es preciso desplazarse a los servicios si es preciso.

Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, esta persona deberá poder prestar, si así se solicita, la asistencia necesaria en el aeropuerto y durante el embarque y desembarque.

Manejo en tierra de todos los equipos de movilidad, incluidos equipos como las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de 48 horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).

Sustitución temporal del equipo de movilidad extraviado o averiado, aunque no necesariamente por idéntico tipo de equipo.

Asistencia en tierra a los perros guía reconocidos, cuando así proceda.

Comunicación de la información necesaria para tomar los vuelos en formato accesible.

ANEXO II

Asistencia prestada por las compañías aéreas

Transporte de perros guía reconocidos en cabina, con arreglo a las normativas nacionales.

Además del equipo médico, transporte de hasta dos aparatos de equipos de movilidad por persona con discapacidad o movilidad reducida, incluidas las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de 48 horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).

Comunicación de la información esencial relativa a los vuelos en formato accesible.

Realización de todos los esfuerzos razonables para disponer los asientos conforme a las necesidades de cada persona con discapacidad o movilidad reducida que así lo soliciten, siempre que los requisitos de seguridad y la disponibilidad lo permitan.

Ayuda para desplazarse a los servicios si es preciso.

Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, la compañía aérea hará todos los esfuerzos razonables para ofrecer a la persona acompañante un asiento junto a la persona con discapacidad o movilidad reducida.

26.7.2006. ES. Diario Oficial de la Unión Europea L 204/9

TURISMO ACCESIBLE: SEÑALIZACIÓN EN DESTINOS Y CIRCUITOS TURÍSTICOS

Secretaría de Turismo de la Nación, Área: Desarrollo de la Oferta, 2001

1. OBJETIVOS

- La señalización turística a realizar en los destinos y circuitos que se planifiquen con criterios de accesibilidad para todos los visitantes, incluidas las personas que tienen movilidad y comunicación restringida ya sea temporaria o permanente, tiene como objetivo el permitir el desplazamiento adecuado de las mismas en todos los recorridos diseñados especialmente e informar sobre los servicios y actividades existentes en los lugares de acceso a los destinos turísticos, en los traslados hacia los atractivos principales motivadores de los desplazamientos, en los circuitos urbanos y en las áreas naturales.
- Los mensajes que componen la señalización han de estar resueltos de manera que puedan ser comprensibles por las personas con distintos tipos de movilidad y comunicación restringida, o sea que ha de abarcar a las personas con problemáticas visuales, motrices y auditivas.
- Los diseños y los materiales a utilizar han de contemplar las normativas que se hayan aprobado en el ámbito nacional e internacional respetando las dimensiones, colores y simbologías específicas integrándolas en el “Sistema Nacional de Señalización de Turismo Accesible” que elabore la Secretaría de Turismo de la Nación en coordinación con los organismos que están relacionados con el Turismo Accesible y con los organismos de turismo que tengan definidos circuitos accesibles.
- Los diseños y simbologías que se consideren necesarias y que no estén comprendidas en la señalización actual en Argentina o en otros países, se elaborarán especialmente teniendo en cuenta las características para cada tipo de discapacidad.
- Las señales que compongan el Sistema de información y comunicación para el Turismo Accesible han de ser utilizadas en toda publicación y cartografía donde se promocionen los destinos turísticos con circuitos accesibles.

2. OBJETIVOS TURÍSTICOS A SEÑALIZAR

A fin de establecer en una primera etapa el umbral mínimo de las señales que se consideran necesarias para indicación de atractivos, servicios y actividades posibles de realizar en los circuitos de turismo accesible, se han tomado como base algunos de los elaborados por la Secretaría de turismo de la Nación, en el Sistema Nacional de Señalización Turística, los realizados en Estados Unidos, en España y los contenidos en las Normas IRAM 3722, 3723, 3724 y 3741.

A partir de aquí se efectuó un listado con la clasificación de las señales teniendo en cuenta tres grandes grupos a señalar:

-Facilidades Turísticas: incluye la indicación de algunos servicios o la existencia de equipamiento e infraestructura.

-Actividades Turísticas: informa las actividades que pueden realizarse en los circuitos.

-Atractivos Turísticos: indican la existencia de atractivos naturales o culturales dentro de los circuitos.

Dentro de cada grupo se han identificado objetos turísticos a señalar, pudiendo ampliarse esta clasificación de carácter general a situaciones particulares, incorporando otros según las

necesidades de información que surja dentro de los circuitos que se planifiquen para el turismo accesible.

Facilidades: información, camping, pic-nic (aire libre), casa rodantes, enfermería/primeros auxilios/centro de salud, teléfono/TTY/Braille, baños, escaleras, ascensores, correos, servicio mecánico, combustibles, lavandería, gastronomía/restaurante, hotel, refugio, explanada para lanchas, aeropuerto, ferry, puerto, hidroavión, Terminal de ómnibus, estación de ferrocarril, telesilla.

Actividades: natación, pesca, remo, ciclismo, vehículos todo terreno, arquería, ala-delta, kayak, wind-surf, buceo, canotaje, bicicleta, caminata/treking.

Atractivos: playas, vista panorámica, museo, fauna, flora.

3. CIRCUITOS A SEÑALIZAR: SU PLANIFICACIÓN

A los fines de proyectar la señalización en los circuitos de turismo accesible que se planifiquen en cada destino se han de tener en cuenta los siguientes criterios de diseño:

- Se ha de trabajar en la señalización global y particular en cada uno de los sitios que se definan dentro de los lugares de acceso al destino (aeropuertos, terminales de ómnibus, puertos), en los recorridos del área urbana y en donde se localizan los atractivos naturales que son los motivadores principales de los desplazamientos, así como en el interior de los edificios que se indiquen como accesibles (hoteles, atractivos culturales, edificios públicos, restaurantes, etc.).
- La señalización debe estar integrada en el diseño total del circuito accesible, definiendo bien su localización de manera que cumpla adecuadamente con su función para cada tipo de discapacidad o restricción, no perturbando los desplazamientos y seleccionando la forma de comunicación más efectiva para cada caso.
- La elección de los tamaños, de los materiales, de los colores y de la simbología de las señales se ha de adecuar para ámbitos que se señalicen ya sean estos cerrados o al aire libre, respetando las normativas existentes ya estudiadas y aprobadas en el ámbito nacional o internacional.
- Para los casos en que se requiera diseñar algún atractivo, facilidad o actividad específica dentro de los circuitos planificados y que no existan antecedentes respecto a simbología se procederá a su diseño encuadrándolo dentro de los criterios expresados.

4. CRITERIOS DE DISEÑO DE LAS SEÑALES

El diseño de las señales prevé los siguientes componentes:

- a) Ideograma representativo de los atractivos, las facilidades o de las actividades que puedan encontrarse o realizarse en el circuito accesible definido.
- b) Símbolos gráficos para discapacitados que indican que ese atractivo, facilidad o actividad puede ser realizada por personas con movilidad o comunicación restringida específica.
- c) Dimensiones acordes a las características de los circuitos y sus accesos (en ámbitos cerrados, abiertos, urbanos, rurales, etc.).
- d) Materiales y texturas adecuados para la transmisión correcta de los mensajes de acuerdo a los distintos tipos de discapacidad.

5. CONFORMACIÓN DE LAS SEÑALES PARA TURISMO ACCESIBLE

La composición de las señales para turismo accesible indicarán las posibilidades que se brindan a las personas con necesidades especiales. Para ello se emplearán los símbolos de acceso para personas con “discapacidad motora” previsto en la Norma IRAM 3722, “sordas e hipoacúsicas” en la Norma IRAM 3723 y “ciegas y disminuidas visuales” en la Norma IRAM 3724.

En consecuencia, se formarán un conjunto integrado en la parte superior por un ideograma representativo de un objeto turístico, conocido por su universalidad o especificidad, y debajo del mismo los símbolos de acceso aludidos, que podrán estar en forma individual, de a dos o los tres según las posibilidades de accesibilidad que existan.

La señal que utiliza el “Sistema Nacional de Señalización Turística” contempla una parte superior cuadrada y un rectángulo inferior con distancias y direcciones. En la Señalización de Turismo Accesible se toma un criterio similar reemplazando en la parte inferior la información mencionada por los símbolos de acceso respectivo.

De acuerdo a las normas vigentes y Normas IRAM citadas, los ideogramas de la parte superior serán de color negro, insertos en un cuadrado blanco bordeado por una orla azul, en tanto los símbolos de acceso serán de color blanco sobre fondo azul.

En todos los casos, las proporciones de los símbolos e ideogramas se ajustarán a las dimensiones establecidas, las que serán supervisadas por la secretaría de turismo de la nación en su carácter de órgano rector del “Sistema Nacional de Señalización de Turismo Accesible”.

Anexo VIII

"El Congreso fue, durante el año pasado, un jubileo casi constante. Un cuarto de los integrantes de la Cámara de Diputados (el 26%) y más de la mitad de los miembros del Senado (el 55,5%) se embarcaron en costosos viajes hacia el exterior para asistir a foros, convenciones, conferencias y reuniones de las más diversas temáticas. Solos o acompañados por asesores, los legisladores viajaron con sus pasajes y viáticos costeados íntegramente por los presupuestos de ambas cámaras, buena parte de ellos pagados en dólares o en euros, según fuera el destino.

Con tantos viajeros parlamentarios por el planeta no debería extrañar, entonces, que 2013 haya sido uno de los más improductivos en cantidad de leyes sancionadas desde el inicio de la democracia. En efecto, se aprobaron sólo 85 leyes (cuando el promedio histórico ronda las 110 normas), buena parte de ellas originadas en el Poder Ejecutivo. Hubo viajes para todos los gustos. Entre ellos, uno de los más publicitados fue el que protagonizaron Amado Boudou y la senadora Betriz Rojkés de Alperovich a Holanda, donde asistieron a la asunción de los reyes Guillermo y Máxima. Pero no viajaron solos. El vicepresidente y titular del Senado estuvo acompañado por su jefe de prensa, Sergio Poggi, que viajó en primera clase y contó con 1350 euros de viáticos y otros 10.000 euros para "gastos eventuales con cargo de rendir cuentas"; también viajaron una asesora de su despacho y dos custodios, con viáticos similares y 5000 euros "para gastos eventuales". Como Boudou, la presidenta provisional del Senado también viajó con custodia y una asesora, obviamente con pasajes y viáticos incluidos. Según los decretos presidenciales, sólo en pasajes para esa gira se abonó un total de \$ 193.541, mientras se gastaron otros 12.630 euros en viáticos.

Boudou y Rojkés no fueron los únicos privilegiados en viajar al exterior tanto en el Senado como en Diputados.

En el caso del viaje de Boudou a Holanda, para evitar contingencias o eventuales sobresaltos, Poggi y la custodia del vicepresidente contaban con otros 15.000 euros extra, eso sí, con cargo de rendir cuentas.

Ahora bien, Boudou y Rojkés no fueron los únicos privilegiados en viajar al exterior el año pasado. Quienes conocen los pasillos parlamentarios saben que estos viajes constituyen uno de los grandes "incentivos" para senadores y diputados rasos de todos los colores políticos.

De hecho, muchos buscan aprovecharlos antes que sus mandatos fenezcan. Pero lo más llamativo es que, por lo menos, en el Senado -en la Cámara baja no hay datos disponibles hasta ahora- los senadores pueden viajar acompañados de asesores y todo (pasajes y viáticos incluidos) corre por cuenta del presupuesto de la cámara.

Ejemplos hay de sobra. En junio pasado, por caso, las senadoras kirchneristas Liliana Fellner, Elena Corregido y María Rosa Díaz (MC), aliada al Gobierno, asistieron junto a tres asesores al "Taller Parlamentario sobre el derecho a la identidad y la protección: promoción de la inscripción universal en América latina", que se realizó en Perú. En rigor, ese taller duró sólo dos días, pero se abonaron viáticos por hasta siete días para los seis viajeros.

Más exótico, el senador ultrakirchnerista Aníbal Fernández viajó a Suecia a la XXVI Conferencia Mundial de Asociaciones de Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales que se realizó en diciembre de 2012. No viajó solo; lo hizo acompañado por un asesor, según consta en el DP (decreto presidencial) número 334 al que tuvo acceso LA NACION. Según ese documento, cada pasaje costó 42.500 pesos y cada viajero recibió 1500 euros para viáticos.

Otros senadores, en tanto, envían a sus secretarios de viaje. Como es el caso de Rojkés de Alperovich, que mandó a una asesora suya a Dubai, para asistir a la Feria Gulfood 2013 a fines de febrero pasado, con pasajes y viáticos incluidos. En abril envió tres asesores a Italia,

al Foro Eurolatino de la Mujer, con siete días de viáticos. El costo total de este viaje fue de 117.618 pesos en pasajes y 5670 euros en viáticos.

Las senadoras Corregido y María de los Ángeles Higonet, del PJ La Pampa (aliado del Gobierno), son de las que más millas acumularon el año pasado. Entre los viajes que realizó la senadora pampeana figura uno a Cuba, donde se realizó la III Conferencia Mundial por el Equilibrio del Mundo, entre el 28 y el 30 de enero. Acompañada por dos asesores, permaneció allí en total cinco días (pidió ampliar los viáticos).

Información acotada

En la Cámara de Diputados, la información que se divulga es más acotada, pero por lo menos ahora se puede saber qué diputados viajaron y hacia qué destinos lo hicieron. Al igual que en el Senado, los motivos son de lo más diversos, cuando no polémicos.

Por caso, el diputado Rubén Sciutto, ex kirchnerista devenido massista, ex presidente de la Comisión de Deportes, viajó en enero pasado a España al lanzamiento de la Copa del mundo de ski. La diputada oficialista María Chieno, por su lado, se embarcó hacia Palestina, donde participó de la XI reunión internacional por el arresto de Marwan Barghouthi, mientras que sus colegas Nora Videla (Compromiso Federal) y Olga Guzmán (Movimiento Popular Neuquino) pudieron disfrutar, en septiembre pasado, de la exótica isla de Bali, en Indonesia, donde se realizó el X Congreso Mundial de Educación. Ambas terminaron su mandato el 10 de diciembre pasado.

Los viajes al exterior no fueron de exclusiva competencia de los legisladores del oficialismo. También figuraron destinos llamativos para referentes de la oposición.

Por caso, la ex senadora de la Coalición Cívica María Eugenia Estenssoro viajó por siete días a Colombia para participar del XVIII Congreso de Teatro joven con todos los gastos pagos.

A su vez, la senadora del Frente Amplio Progresista Norma Morandini viajó por cuenta del Congreso a Miami para participar de un Foro Latinoamericano de Telecomunicaciones. Lo hizo por seis días y sólo recibió viáticos.

Por otra parte, el ex senador radical Emilio Rached realizó un exótico viaje a Marruecos, junto con un asesor que también recibió, al igual que el legislador de la UCR, los gastos de viáticos que fueron pagados por la Cámara alta.

La información disponible en las páginas web

Los viajes que realizaron los senadores el año pasado pueden hallarse en la página web del Senado, donde figuran los decretos presidenciales de la Cámara alta que autorizan esos periplos. Allí se detalla el motivo, la fecha y el destino de cada visita, así como los gastos en pasajes y viáticos de cada uno de los viajeros.

En la página web de la Cámara de Diputados la información es más acotada: sólo se detalla la fecha de cada viaje, el legislador que lo realiza, el destino y el motivo de la visita. De todas maneras, es un avance en materia de transparencia que se logró el año pasado, ya que es la primera vez que estos datos se publican.

En los decretos presidenciales del Senado también figuran aquellos viajes que, por distintas razones, no se concretaron, pero que, igualmente, debieron ser abonados. El año pasado hubo tres viajes frustrados, por lo que el Senado tuvo que abonar las penalidades respectivas".²³⁰

"El vicepresidente y titular del Senado, Amado Boudou, protagonizó numerosos viajes por el mundo el año pasado. En cada uno de ellos lo hizo acompañado por una importante comitiva

²³⁰ Serra, Laura. **Los costosos y llamativos viajes de senadores y diputados al exterior**. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 6 de enero de 2014.

de asesores y de custodios, cuyos pasajes y viáticos fueron íntegramente costeados por el presupuesto del Senado.

Uno de los viajes más importantes, además del que realizó a Holanda para asistir a la aunción de los reyes de Holanda (de lo que se informa por separado), fue el que hizo a Qatar, donde asistió en mayo pasado al 13er Foro de Doha. Hacia ese destino partieron, además, su jefe de prensa, Sergio Poggi, y otros cuatro asesores, a los que se sumaron dos custodios. Además de los pasajes y los viáticos por siete días, la Cámara alta también autorizó "gastos eventuales con cargo de rendir cuentas" por un total de 20.000 dólares.

Estos "gastos extras", siempre en moneda extranjera, sólo se autorizaron para los viajes al exterior que realizó Boudou; ningún otro senador raso tuvo esta prerrogativa. El costo de los pasajes para la comitiva variaba según la categoría del empleado que viajaba, pero es una constante que Poggi gozó siempre de pasajes en primera clase. Cuando viajó a China y Dubai, en agosto pasado, Boudou se llevó cinco agentes de la Cámara alta y dos custodios. Los pasajes costaron, en promedio, poco más de 62.000 pesos cada uno, mientras que en concepto de viáticos se llevaron 1890 dólares per cápita.

Pero eso no fue todo: también se les autorizaron 20.000 dólares en total en materia de "gastos extras", para luego rendir cuentas.

El vicepresidente fue un viajero incansable el año pasado: ese mismo mes de agosto también viajó a Surinam acompañado por Poggi, dos asesores y tres agentes de custodia. Pero uno de los destinos más polémicos fue Venecia, donde Boudou concurre a la Bienal de Arte. Llevó cuatro asesores con 10.000 euros para gastos extras (pasajes y viáticos ya incluidos) y dos custodios, también con gastos para rendir cuentas. En Haití, donde viajó para la inauguración del hospital Néstor Kirchner, Boudou fue acompañado por tres asesores y tres custodios, con gastos y viáticos en dólares. Otros destinos fueron México, Alemania, Armenia, Venezuela y Ecuador, donde asistió a la asunción del presidente Rafael Correa".²³¹

ANEXO IX

TURISMO Y LA CARTA ORGÁNICA DE USHUAIA

Propuestas para una planificación estratégica

Artículo 21º

1) **Concientización turística de la población local**

ACTIVIDAD

Incorporar en la papelería, folletería, cartelería, etcétera:

"El Municipio reconoce al turismo como un recurso genuino, de vital importancia para el desarrollo socio económico de nuestra Comunidad". (Carta Orgánica, Artículo 21).

ACTIVIDAD

Incorporación en las currículas educativas (se puede comenzar con las escuelas municipales)

2) **Formalizar las denominaciones como parte del patrimonio de la ciudad**

²³¹ Boudou lideró la lista de viajeros y se destacó por su amplia comitiva. La Nación. Buenos Aires, Argentina. 6 de enero de 2014.

“Ciudad más Austral del Mundo” y “Puerto y Puerta de Entrada a la Antártida”

Meta asociada: involucramiento de la población

ACTIVIDAD

Concursos de imágenes asociadas

3) El turismo como un recurso genuino, de vital importancia para el desarrollo socio económico de nuestra Comunidad

ACTIVIDAD

Elaboración de información económica y social, directa e indirecta, anualizada y comparada con otros sectores.

Meta asociada: concientización turística de la población local

ACTIVIDAD

- Confección de material de consulta para el desarrollo curricular escolar

4) Garantizar el uso y la protección del patrimonio turístico (recursos naturales y culturales)

ACTIVIDAD

- Identificación en el Presupuesto Municipal las acciones directas e indirectas
- Realizar *talleres municipales* sobre la *Planificación Turística Integral Municipal*
- Confección de material de consulta para el desarrollo curricular escolar
- Elaborar un *Registro activo del Patrimonio Turístico de Ushuaia*

Meta asociada: "El Municipio de Ushuaia organiza sus instituciones bajo la forma representativa, republicana, democrática y **participativa**" (Artículo 4º, CO); "Se establece el carácter participativo del **presupuesto municipal**". (Artículo 96º, CO)

ACTIVIDAD

- Taller sobre Presupuesto Participativo en conjunto con la Cámara de Turismo, Buró
- Organizar el involucramiento de la población en propuestas para la confección del *Registro activo del Patrimonio Turístico de Ushuaia*

5) Favorecer el acceso a todos los sectores de la población al turismo, tiempo libre y la recreación

ACTIVIDAD

- Elaborar el Programa *Visitando nuestra ciudad*
- Concurso anual *Búsqueda del tesoro conociendo Ushuaia* en alianza con:
- Cuponera turística local para residentes*

Textos citados

CARÁCTER TURÍSTICO

ARTÍCULO 21.- El Municipio reconoce al turismo como un recurso genuino, de vital importancia para el desarrollo socio económico de nuestra Comunidad. Fomenta su desarrollo a través de políticas y estrategias que consoliden a Ushuaia como “Ciudad más Austral del Mundo” y “Puerto y Puerta de Entrada a la Antártida”, denominaciones que son

consideradas parte del patrimonio de la ciudad de Ushuaia.

Garantiza el uso y la protección del patrimonio turístico, constituido por sus recursos naturales y culturales, en un marco de planificación integral, creando las condiciones necesarias de satisfacción para el visitante como, asimismo, del acceso a todos los sectores de la población al turismo, tiempo libre y la recreación, arbitrando los medios tendientes a lograr una plena concientización turística.-

PREÁMBULO

El pueblo de Ushuaia, capital de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, a través de sus representantes reunidos en Convención Constituyente, con el objeto de promover el bienestar general, afirmar la autonomía municipal, organizar jurídica y políticamente sus instituciones, resguardar y fortalecer la democracia como forma de vida, exaltar la dignidad humana protegiendo los derechos individuales y sociales sin ningún tipo de discriminación, generar la participación activa de los vecinos en el funcionamiento del Municipio, promover el desarrollo económico sustentable, preservar el patrimonio natural y cultural, la protección del ambiente, fomentar actividades para la promoción de las bellezas naturales, inspirados en los principios de Libertad, Igualdad, Solidaridad y Justicia para los hombres y mujeres que decidan habitarla, invocando la protección de Dios, sanciona la presente Carta Orgánica para la ciudad de Ushuaia.

ARTÍCULO 37.- Son del propio y exclusivo ejercicio del Municipio de la ciudad de Ushuaia las siguientes competencias: (...)

15. conservar, defender y divulgar el patrimonio histórico, cultural, natural y artístico de la comunidad; (...)

18. promover acciones tendientes a preservar y valorizar las áreas de interés histórico y cultural, representativas de la identidad de nuestra ciudad; (...)

22. entender dentro del ejido urbano en relación a la ubicación y funcionamiento de establecimientos comerciales, industriales o de servicios;

ARTÍCULO 38.- El Municipio ejerce su competencia en forma **concurrente** con la Provincia y la Nación, dentro del marco de la Constitución Provincial y Constitución Nacional, en lo referido a: (...)

4. cuestiones vinculadas con la protección del ambiente, el equilibrio ecológico y el patrimonio natural, histórico y cultural; (...)

9. promoción del desarrollo económico local;

10. promover la actividad turística y recreativa, en especial las de invierno y de montaña y aquellas que se desarrollan en la naturaleza.

CULTURA

ARTÍCULO 72.- El Municipio promueve la consolidación de la identidad cultural de la ciudad, valorando y preservando las diferentes corrientes que la componen.

Estimula toda aquella manifestación popular que la caracterice y garantiza el pluralismo y la libertad de expresión, asignando los recursos para los fines enunciados.-

PATRIMONIO CULTURAL

ARTÍCULO 73.- Las riquezas arqueológicas, históricas, documentales, bibliográficas, edilicias y los valores artísticos y científicos, así como el paisaje natural, forman parte del patrimonio cultural de la Comunidad y están bajo tutela del Municipio que, conforme con las normas respectivas, puede disponer las acciones que sean necesarias para su defensa.-

REGISTRO

ARTÍCULO 74.- El Municipio organiza un registro de su patrimonio cultural, a la vez que asegura su custodia y atiende a su preservación. Puede establecer relaciones y convenios con otros municipios, provincias, Gobierno Nacional, entidades privadas y otros países para la protección de dicho patrimonio.-

ARCHIVOS, MUSEOS Y BIBLIOTECAS

ARTÍCULO 75.- El Municipio reconoce y apoya a los archivos documentales, museos y bibliotecas en su carácter de custodios y promotores del patrimonio y los bienes culturales de la sociedad.

Promueve la acción de las bibliotecas populares, creadas y gestionadas por la comunidad, debiéndose reglamentar por ordenanza su categorización y las formas de apoyo por parte del Municipio.-

PROTECCIÓN DEL PAISAJE

ARTÍCULO 86.- El Municipio protege el paisaje, fuente primordial de su atractivo, y resguarda las vistas principales de sus espacios naturales de valor, reglamentando y haciendo cumplir las normas sobre la prohibición de generación de barreras u obstáculos visuales.

En los aspectos que sean de competencia municipal, son consideradas Rutas Escénicas y protegidas por el régimen que a tal efecto establezca una ordenanza: la porción de la Ruta Nacional N° 3 que se encuentra dentro de su ejido, la traza vial costera de rutas y avenidas, el camino que conduce al pie del Glaciar Martial y todo otro que por norma se determine.-

BOSQUES NATIVOS URBANOS

ARTÍCULO 87.- El Municipio debe preservar y proteger los bosques nativos urbanos y suburbanos, que constituyen áreas de alto valor ecológico con alto potencial de desarrollo recreativo, educativo y turístico para el esparcimiento y beneficio de las presentes y futuras generaciones.-

ARTÍCULO 88.- Es política pública del Municipio de Ushuaia:

1. Fomentar la creación, establecimiento, conservación y restauración de los bosques nativos urbanos y suburbanos de Ushuaia a fin de proteger la salud pública, seguridad y bienestar general del vecino y futuras generaciones;
2. Promover la siembra, plantación, mantenimiento y restauración de los árboles nativos y el cuidado y preservación de los ecosistemas relacionados a los bosques nativos urbanos y suburbanos;
3. Establecer, mantener y restaurar las áreas verdes de transición entre las áreas urbanas y suburbanas;
4. Administrar los recursos humanos, financieros y materiales para la conservación de los bosques nativos urbanos;
5. Promover, coordinar y ejecutar acciones en materia de educación forestal para el conocimiento de la siembra, plantación, mantenimiento, restauración y cuidado de la flora nativa y ecosistemas relacionados;
6. Promover la suscripción de convenios con instituciones públicas o privadas, a efectos de fomentar las actividades culturales, deportivas, recreativas o sociales relacionadas con los bosques nativos urbanos y suburbanos;
7. Queda expresamente prohibido el uso extractivo de los bosques nativos urbanos y suburbanos;
8. Delimitar y proteger áreas silvestres representativas de los diversos ecosistemas, promover su conocimiento y organizar y facilitar el ingreso responsable con fines turísticos y educativos.

ALEJANDRO ROJO VIVOT es autor y co autor de 20 libros como, por ejemplo, *Cultura y discapacidad*, *El trabajo y las personas con discapacidad*, *Aproximación metodológica al tratamiento estadístico de la educación especial en la República Argentina*, *Dishumor*, *Trabajo y desempleo* y *Los medios de comunicación social y las personas con discapacidad*. También ha publicado más de 400 artículos periodísticos, algunos traducidos al portugués, inglés y francés. Desde 1970 trabaja, como voluntario, contribuyendo a la generalización de la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad, habiendo desarrollado sus actividades en casi todos los países de América, muy particularmente en áreas rurales.

Ha redactado numerosas normas legales.

Ha participado como expositor en más de 50 congresos internacionales y en más de 100 talleres en casi todas las provincias de la Argentina.

Ha recibido varias distinciones por su labor relacionada con los derechos de las personas con discapacidad.

Desde el 2007 se desempeña en la Fundación AVINA.



"El propósito de este trabajo es presentar algunas ideas referidas al desarrollo sustentable del turismo, haciendo particularmente hincapié en la equiparación de oportunidades para que la misma contribuya decididamente a incrementar las posibilidades de acceso de más personas en tal sentido. Hoy en día, tanto por actitudes prejuiciosas como por barreras físicas, muchas personas con discapacidad infrecuentemente trabajan en el sector y son usuarios de estos servicios. Desde luego que nos encuadramos en el cumplimiento de la Declaración Universal de Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948) y en que, cualquier menoscabo a la dignidad humana de un individuo es una grave afrenta y denigra al género todo. El turismo es una extraordinaria fuente de generación de riqueza, de intercambio cultural, de esparcimiento, adquisición de conocimientos y tantas otras cualidades. También puede ser un factor que distorsiona la vida de pueblos enteros y que afecta al ambiente. La inteligencia y la ética humana es la que determina uno u otro camino".

CES

AVINA