



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



TITULO: Turismo Accesible: Una herramienta para el desarrollo de ciudades turísticas inclusivas. Caso: “Montes para Todos”.

EJE: Extensión, docencia e investigación.

AUTORES: Luis Alberto Grünewald, José Luis Sebastian, Agueda Fernandez, Gabriela Capel

REFERENCIA INSTITUCIONAL: Proyecto de Extensión Universitaria “Universidad Gobierno y Empresa para el Desarrollo de Destinos Turísticos Sustentables”.

CONTACTOS: lgrunewald@unq.edu.ar; jlseba@unq.edu.ar; aguedanfer@gmail.com; gcapel@unq.edu.ar

RESUMEN

En el año 2005 la OMT aprobó una resolución denominada “Hacia un turismo accesible para todos”, que establece los lineamientos básicos en el sector turístico para permitir una igualdad de oportunidades para las Personas con Capacidades Restringidas. Interpretamos por Turismo Accesible el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante.

El turismo accesible lleva a establecer pautas de integración durante la actividad para este conjunto de personas que involucra en el turismo entre otros segmentos de la demanda al grupo de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, niños y personas pequeñas, mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc. y personas con discapacidad (motrices, sensoriales, mentales y múltiples); que según las estadísticas generales conforman este segmento casi 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.

En dicho marco, el Municipio de Monte elabora el Plan de gestión sobre accesibilidad, diseño universal y turismo accesible con la colaboración de la Universidad Nacional de Quilmes a través del Proyecto de Extensión “Universidad Gobierno y Empresa”.

El objetivo de este convenio es implementar el Plan, coordinando estrategias y acciones para la provisión de recursos necesarios con las áreas de gobierno correspondientes, tendientes a la implementación, coordinación y monitoreo del mismo. También busca lograr la generalización de la accesibilidad en edificios, calles, servicios comunicaciones o productivos, dependientes de agentes públicos y privados.



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



El Plan de gestión sobre accesibilidad, diseño universal y turismo accesible apunta a favorecer al desarrollo sostenible del turismo en el municipio de San Miguel del Monte, planteando las políticas, estrategias y programas de acción que contribuirán a la mejora de la competitividad del destino. El mismo tiene como eje principal de trabajo el programa “Monte para Todos”.

En una acción interinstitucional el programa “Monte para Todos” apunta a la inclusión, la integración y la igualdad de oportunidades para todos los visitantes (turistas y excursionistas) durante su estancia en el municipio de Monte. La propuesta metodológica del programa, tiene por finalidad la determinación de un modelo conceptual-operativo que sirva como herramienta para poder determinar políticas turísticas en base al conocimiento de la demanda con capacidades restringidas.

El proyecto de Extensión trabaja con un abordaje interdisciplinario, integrando la extensión, la docencia y la investigación, respetando plenamente los Derechos Humanos y la participación ciudadana, priorizando la lucha contra la exclusión y la vulnerabilidad social e integrando la teoría con la práctica.

El proyecto plantea acciones a través de tres ejes de trabajo: accesibilidad arquitectónica y urbanística, calidad de atención y educación y formación.

En el año 2009 el Municipio de Monte adhiere al Plan Nacional de Accesibilidad de la CONADIS y conjuntamente con la Universidad Nacional de Quilmes se comprometen a trabajar asociadamente en acciones para el fomento de un turismo accesible.

DESARROLLO

Introducción

El Municipio de Monte elabora en el año 2008 el “Plan de gestión competitiva de la actividad turística y recreativa del municipio Monte” y tiene como un eje de trabajo el Programa “Monte para Todos”. Este programa contempla el Plan de gestión sobre accesibilidad, diseño universal y turismo accesible, contando con la colaboración de la Universidad Nacional de Quilmes a través del Proyecto de Extensión Universitaria “Universidad Gobierno y Empresa para el Desarrollo de Destinos Turísticos Sustentables”.

El Programa “Monte para Todos” tiene como objetivos generales:

- favorecer al desarrollo accesible y sostenible del turismo en el municipio de Monte, planteando las políticas, estrategias y programas de acción que contribuirán a la mejora de la competitividad del destino.
- Integrar e igualar las oportunidades para todos los visitantes (turistas y excursionistas) durante su estancia en el municipio de Monte.



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



- trabajar con un abordaje interdisciplinario, integrando la extensión, la docencia y la investigación, respetando plenamente los Derechos Humanos y la participación ciudadana, priorizando la lucha contra la exclusión y la vulnerabilidad social e integrando la teoría con la práctica.

La propuesta metodológica del programa “Monte para Todos” tiene por finalidad la determinación de un modelo conceptual-operativo que sirva como herramienta para poder determinar políticas turísticas en base al conocimiento de la demanda con capacidades restringidas.

El Plan de gestión sobre accesibilidad, diseño universal y turismo accesible plantea acciones a través de tres ejes de trabajo: Accesibilidad arquitectónica y urbanística, calidad de atención y educación y formación.

En el año 2009 el Municipio de Monte adhiere al Plan Nacional de Accesibilidad de la Comisión Nacional asesora para la integración de personas discapacitadas -CONADIS- y conjuntamente con la Universidad Nacional de Quilmes se comprometen a trabajar asociadamente en acciones para el fomento de un turismo accesible.

Plan de gestión competitiva de la actividad turística y recreativa del municipio de San Miguel del Monte, provincia de Buenos Aires

El objetivo de la propuesta es favorecer al desarrollo sostenible del turismo en el municipio de San Miguel del Monte, planteando políticas, estrategias y programas de acción que contribuirán a la mejora de la competitividad del destino.

Este Proyecto se propuso establecer un campo de acción en dos niveles estratégicos:

- A nivel político: dirigido a fortalecer el diálogo, así como los acuerdos y mecanismos institucionales que son básicos para que tanto el Gobierno municipal como los prestadores de servicios puedan sostener estas actividades a lo largo del tiempo.
- A nivel programático: en el cual se identificaron una serie de temas prioritarios para asegurar la implementación focalizada y efectiva del Proyecto y que son de especial interés para las autoridades del municipio.

Programa “Monte para Todos”. Marco conceptual

Desde la óptica de distintas disciplinas se afirma que nos dirigimos hacia una civilización del ocio donde la correcta utilización del tiempo libre destinado al turismo y la recreación adquiere una importancia fundamental para nuestro desarrollo psíquico y social.



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



La Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo constituida en Manila en el año 1980 afirmó en su Declaración sobre Turismo Mundial 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..."

En 1991 la Organización Mundial de Turismo -OMT- plantea en su documento "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90" que en todas las naciones existe una considerable proporción de personas con capacidades restringidas -PCR-, concepto que busca no ser discriminatorio y apunta a las posibilidades "de hacer" de estas personas, que están en gran parte impedidas de disfrutar de las posibilidades que se ofrecen hoy en materia de turismo, sobre todo cuando las instalaciones están generalmente concebidas para ser utilizadas por personas "ideales". Actualmente, las personas con capacidades restringidas se incorporan cada vez más a las actividades sociales, económicas y culturales en igualdad de condiciones con el resto de la comunidad. Esto implica el deseo y el derecho de toda persona de disfrutar individual o colectivamente de las distintas actividades integrado al conjunto de la población.

En este sentido, y según las estadísticas generales conforman el segmento de las PCR casi el 40% de la población mundial. A su vez, el Informe mundial sobre discapacidad publicado en 2011 por la Organización Mundial de la Salud y el Grupo del Banco Mundial, estima que más de 1000 millones de personas viven con algún tipo de discapacidad.

En el año 2005 la OMT aprobó la resolución A/RES/492(XVI)/10, denominada "Hacia un turismo accesible para todos", que establece los lineamientos básicos a considerar en el sector turístico para permitir una igualdad de oportunidades para las PCR. Además, La Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad celebrada en 2007, en su artículo 30 hace referencia a la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte de las mismas. Por ello se propone un turismo para todos, sin restricciones, un turismo que permita la plena equiparación de oportunidades durante el desarrollo de una actividad que debe responder a un mercado cada vez más numeroso y global.

Plan de accesibilidad, diseño universal y turismo accesible en la Ciudad de Monte.

En el Municipio de Monte se pudo observar que carecía de una estrategia local sobre la temática de la accesibilidad y el turismo. La propuesta tiene por finalidad la determinación de



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



un modelo que sirva de herramienta para determinar el desarrollo local en conjunto, es decir a nivel público y privado, estableciendo estrategias de marketing con el fin de reposicionar el territorio y conseguir accesibilidad plena.

Las variables establecidas y de mayor significación serán: Accesibilidad al medio físico, Diseño Universal y Turismo accesible, conceptos que desarrollaremos en forma sintética a continuación.

Accesibilidad al medio físico

“Se entiende por accesibilidad la característica del urbanismo, la edificación, el transporte o los medios de comunicación que permite a cualquier persona su utilización y la máxima autonomía personal. Una buena accesibilidad es aquella que existe pero que pasa desapercibida para la mayoría de usuarios, excepto evidentemente para las personas con graves problemas en su movilidad y/o con limitaciones sensoriales, visuales y/o auditivas. Al realizar el diseño de los espacios, elementos, transportes y productos que nos envuelven tendremos siempre presente estas características para mejorar la calidad de vida de todos. Si las actuaciones de mejora de la accesibilidad se realizan en entornos, edificios, transportes y medios de comunicación existentes, es cuando tendremos que suprimir las barreras arquitectónicas existentes en ellos”. (Arq. Rovira Beleta)

Al hablar de accesibilidad nos referimos a la cualidad que tienen, en este caso, el conjunto de espacios relacionados con el turismo para que cualquier persona, incluso las afectas de discapacidades de movilidad o comunicación, pueda:

- Llegar a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos.
- Acceder a los establecimientos en los que se le ofrecen servicios turísticos y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad.
- Hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos turísticos con comodidad.

Por tanto, al tratar la accesibilidad, hay que entender que plantea estas tres condiciones que han de darse a la vez. Esto es, si una de ellas falta como en el símil de una cadena cuando falla un eslabón, se rompe la “cadena” que garantiza la accesibilidad plena¹. La accesibilidad en el sector turístico debe estar presente en las oficinas de información y agencias de viaje, en las estaciones, puertos y aeropuertos, en los vehículos de transporte, en los

¹ Grunewald, Luis Alberto, Sanjuanbenito Aguirre, Rafael, 2004, Agencias de viajes y turismo, Manual de calidad de atención para el cliente con capacidades restringidas, Fundación turismo para todos



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



establecimientos, en la hotelería, en los servicios de oferta complementaria. En definitiva, en el conjunto de equipamientos y servicios que configuran la oferta turística.

Podemos observar dos alternativas para la plena integración de las personas con capacidades restringidas en el proceso de desarrollo de los espacios turísticos urbanos o naturales; por un lado un “diseño universal” o sea el correcto diseño durante la etapa de elaboración del proyecto, sea a escala urbana o arquitectónica; y por el otro, el desarrollo de las “prótesis” como un elemento de la creatividad del hombre que permite potencializar la restricción natural del individuo o del medio. Así tenemos “prótesis arquitectónicas” como las rampas de acceso como complemento a accesos restrictivos (escaleras) y las “prótesis urbanísticas” como es el caso de la incorporación de los bancos de plaza en espacios públicos para personas de la tercera edad que no pueden recorrer largos trayectos sin un descanso.

Diseño universal

Uno de los principios del diseño en el siglo XIX parte de considerar la eliminación de las barreras físicas que se manifiestan en el entorno material, cuando sus conformaciones dimensionales y/o morfológicas crean trabas a la independencia de la persona con y sin discapacidad. El entorno sin barreras se alcanza por dos caminos, no coincidentes, pero conducentes al mismo fin: proyectando y planificando en futuro sin barreras lo que denominamos “diseño universal” y adaptando el medio existente, eliminando gradualmente las barreras que se encuentren.

El proceso de transformación actual de las ciudades plantea la necesidad de un enfoque innovador, en la cual la construcción de nuevos espacios como la renovación de los existentes de nuestras ciudades deba partir del principio del “diseño universal”. Este principio apunta a la creación de productos y entornos diseñados de modo que sean utilizables por todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de que se adapten o especialicen.

El “diseño universal” propone que para toda actividad humana que concibe, proyecta y construye el entorno físico en una ciudad, ninguna persona, sea cual sea su condición, queda excluida de su uso y disfrute. Todos debemos movernos en ella en forma autónoma, segura y cómoda, entendiendo que las soluciones que aporta un diseño universal benefician a toda la comunidad y no solo a las personas con capacidades diferentes.

Turismo accesible



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



La definición de una actividad implica establecer un "punto de vista" que determinará la forma en que se entenderá la realidad. Lo expuesto plantea en el caso del turismo accesible establecer como definición: Turismo accesible es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante.

El turismo accesible lleva a establecer pautas de integración durante la actividad para este conjunto de personas con capacidades restringidas que se manifiestan por una deficiencia física o por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas.

Perfil general de la demanda con capacidades restringidas

Desde la reflexión de distintas disciplinas se afirma que nos dirigimos hacia una civilización del ocio donde la correcta utilización del tiempo libre del hombre, adquiere una importancia fundamental para su desarrollo psíquico y social. Debemos considerar que especialmente cuando ese tiempo está dedicado al turismo y la recreación en ese espacio se desenvuelve un conjunto de visitantes que genéricamente podemos denominar personas con capacidades restringidas -PCR-, concepto que involucra entre otros segmentos de la demanda al grupo de la tercera edad, grupo familiar con niños pequeños, niños, discapacitados temporales –mujeres embarazadas, enyesadas, operados, etc.- y permanentes -motrices, sensoriales, mentales y múltiples-, etc.

Es necesario identificar las diferencias entre capacidad/discapacidad y valías/minusvalías a fin de comprender que esta problemática social nos involucra a todos y no solo a un grupo reducido de personas. "Las capacidades son cuestiones propias del individuo y hay distintos tipos de discapacidades: los motrices, los visuales, los auditivos, etc. En cambio la "valía" es la relación entre la capacidad de uno y el medio físico que lo rodea. Podemos decir que por un lado las capacidades o discapacidades son temas médicos, y por el otro que las valías o minusvalías (situación desventajosa de una persona, como consecuencia de una deficiencia o discapacidad para el desempeño de actividades propias de la edad²) son temas de todos porque todos somos minusválidos en algún momento de nuestra vida"³.

En definitiva, puede concluirse que todas las personas pasan a lo largo de su vida por alguna situación en la que su movilidad o capacidad para comunicarse puede verse alterada

² Fique Pinto L., Ceron Saenz D., et al, 2000, Accesibilidad al medio físico y al transporte, Universidad nacional de Colombia, Bogotá, facultad de artes, oficina del proyecto, p. 8

³ Barón Concha (Periodista turística), Pepa Franco (Folia Consultores), Xavier García-Milà (Arquitecto) y otros. 2004, Curso de turismo accesible, España, Editorial Real Patronato sobre Discapacidad,



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



en mayor o menor medida y de forma transitoria o permanente en el tiempo. “Por ello, estas “necesidades especiales” no son algo ajeno que sólo les ocurra a “otros”, cualquiera, en un momento u otro, va a ser un cliente que requiera de unos servicios e instalaciones turísticas accesibles”⁴.

De manera que, este conjunto de individuos están en gran parte impedidas de disfrutar de las posibilidades que se ofrecen hoy en materia de turismo porque la mayoría de las instalaciones turísticas y recreativas están concebidas para ser utilizadas por personas “ideales” (generalmente el modelo es el adulto joven), lo que nos plantea tener en cuenta una cierta consideración en una serie de servicios o informaciones adicionales que permitan su libre desenvolvimiento; ya que “para el pleno desarrollo de un individuo se necesita potencializar principalmente tres variables: la confianza en si mismo, la independencia y sentimiento de solidaridad en las distintas fases de su desarrollo”⁵.

Lo expuesto plantea considerar tres etapas de integración durante el desarrollo de actividades turísticas que se tomaron en cuenta para San Miguel del Monte: “una integración física, que le permita acercarse a otras personas o transitar por cualquier espacio geográfico; una integración funcional, que le permita coordinar los distintos servicios y que no permita una discriminación con las personas sin movilidad restringida; y una integración social, utilizando juntos los diferentes servicios y atractivos a través de la cooperación entre las distintas personas intervinientes en el desarrollo de la actividad turística, basándose en sus intereses mutuos”⁶.

Turismo accesible: el destino y su posicionamiento

Para el caso de San Miguel del Monte fue necesario seleccionar un marco de acción adecuado donde el destino se pueda posicionar firmemente en el turismo para todos.

En principio se observó que el eslogan del municipio es “Monte para Todos”, de manera que, es aquí donde el Marketing y la Comercialización del destino debe perseguir la consolidación y crecimiento, contribuyendo de forma sostenida, equilibrada y creciente a su desarrollo y de este modo lograr posicionarse.

Para ello, se encontraron e implementaron mecanismos y herramientas como la comunicación, promoción y la forma de distribución del destino, con el objetivo de crecer

⁴ Idem

⁵ Grunewald, Luis Alberto, Sanjuanbenito Aguirre, Rafael, 2004, Agencias de viajes y turismo, Manual de calidad de atención para el cliente con capacidades restringidas, Fundación turismo para todos

⁶ Idem



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



diversificando e incrementando su competitividad a través de valores añadidos que influyan positivamente en la experiencia turística del visitante.

Es así que la posible respuesta al aumento de la competitividad y calidad de los servicios turísticos encontró su sentido en la captación de nuevos segmentos de mercado susceptibles de visitar el destino con características específicas que le diferencien del resto. Sin duda alguna, “el turismo accesible podría suponer esta nueva concepción de turismo capaz de contribuir al desarrollo del destino⁷”. De este modo podemos encontrar tres fundamentos que justifican el atractivo de este "nuevo mercado":

- 1- casi el 40% de la población padece alguna discapacidad temporal o permanente, es decir que pueden considerarse potenciales turistas.
- 2- es un segmento de mercado que crece indefinidamente por cambios sociodemográficos y en los hábitos de vida.
- 3- el fomento del empleo y mejorar la calidad de vida de este segmento hacen que el turismo se convierta en una actividad fundamental en sus vidas.

Los beneficios que traerá aparejado el turismo accesible en Monte serán:

- Aumento del porcentaje de mercado. La captación de este segmento de mercado permitirá aumentar considerablemente el porcentaje de mercado actual, contribuyendo a un aumento de los niveles de rentabilidad empresarial y posibilitando el aumento, en la misma dirección, de los niveles de seguridad de cualquier empresa o destino.
- Mejora de la imagen. Paralelamente a la seguridad y rentabilidad se sitúa la imagen. Las diferencias de imagen entre destinos turísticos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos, en cómo se vive y se disfruta del turismo en un destino determinado. De esta manera, el ofrecer una imagen dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de distinción y/o exclusión contribuye al desarrollo turístico del destino a la vez que posibilita la consecución de un verdadero turismo para todos.
- Multicliente. Cada persona discapacitada es muy probable que viaje con algún acompañante, de modo que, a estos se los llama “multiclientes⁸”.
- Desestacionalidad. La captación de este segmento de población posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico. Esta realidad viene fundamentada por el elevado número de personas con discapacidad que no tiene

⁷ Pérez Daniel M., Gonzalez Velasco Diego J., 2003, Turismo accesible. Hacia un turismo para todos, nº 4, España, Editorial CERMI

⁸ Según el manual editado por la Comisión Europea, “Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades”, las cifras sobre el potencial turístico de los ciudadanos europeos con discapacidades no son concluyentes, ya que desde un punto de vista turístico prudente se calcula que cada viaje realizado por una persona discapacitada atrae a 0,5 acompañantes. Estos datos nos permiten denominar al segmento de personas con discapacidades como “Multiclientes”. Pérez Daniel M., 2003 Diego J. Gonzalez Velasco, Turismo accesible. Hacia un turismo para todos, nº 4, España, Editorial CERMI



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



responsabilidades laborales. Este segmento es en general laboralmente inactivo, viviendo de pensiones por invalidez, jubilación, etc.

Programa “Monte para Todos”. Plan de acción

Como ya se ha mencionado, en el Municipio de Monte se pudo observar que carecía de una estrategia local y regional sobre la temática de la accesibilidad y el turismo.

Para solucionar esta problemática hemos tomado el caso del municipio de Luján como un claro ejemplo de desarrollo integral de actividad turística y recreativa con el objeto de disminuir las diferencias entre las expectativas y la realidad percibida en el destino por los visitantes de San Miguel del Monte, así como también de mejorar la calidad de vida de la población residente.

Selección de un marco de acción.

Se ha utilizado el plan que tiene como objetivo el desarrollo recreativo y turístico equilibrado y sostenible que contribuya en forma óptima al aumento de la rentabilidad social, económica y ambiental de todos aquellos involucrados en esta actividad a través de la cualificación de los productos turísticos en este caso de San Miguel del Monte; preservando el patrimonio histórico y natural buscando satisfacer las necesidades del visitante y de la población residente.

Los principales pasos de este plan son estrategias y programas que requieren de una clara articulación temporal, territorial y sectorial a fin de estructurar productos turísticos de calidad. Se plantea en todo caso “generar alternativas que permitan obtener beneficios superiores a los existentes en el mercado para el mismo producto y mantenerlo pese a los cambios en la oferta empresarial y de los destinos competitivos⁹”.

Primera etapa: Relevamiento y diagnóstico

Se consideraran todos los aspectos estructurales y coyunturales para el desarrollo de la actividad. En esta etapa comienza a emerger la filosofía que permite la elaboración de una estrategia competitiva ya que permite distinguir claramente una diferencia básica de los objetivos propuestos: el futuro deseable, el futuro posible que nos da la realidad.

De manera que se plantea a partir de este concepto, potencializar el futuro deseable para la comunidad de San Miguel del Monte y sus visitantes en el campo de la actividad turística y recreativa a partir de un relevamiento general que nos va a permitir visualizar las variables

⁹ Grūnewald, Luis Alberto, Falicoff Licia, Lujan Para Todos, Plan de Accesibilidad Integral del Sector Histórico Basílica de la Ciudad de Lujan, Secretaría de Turismo de la Nación, Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas, Municipalidad del Partido de Luján, Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, Universidad del Salvador, Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos, pag. 5



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



más significativas para luego implementar todos los conceptos y acciones caracterizadas en la primera parte de esta propuesta. El análisis y diagnóstico del mencionado relevamiento nos va a permitir definir los siguientes objetivos: analizar en forma particular la accesibilidad en el municipio; incorporar elementos necesarios para un mejor aprovechamiento del sector por parte del visitante; adecuar desde la óptica física, los espacios a las necesidades de la demanda; y ofrecer calidad de atención al visitante.

Segunda etapa: Programas de acción

Estos ejes se instrumentarán a través de programas ubicados temporalmente de acuerdo a la infraestructura, equipamiento y capacidad operativa para la materialización de las acciones que, permiten en su conjunto configurar el objetivo inicial de desarrollar un modelo para el municipio de Monte en base a calidad turística y recreativa. Los programas básicos a desarrollar serán:

Programa de normativas. A partir de los contenidos de la ley 22.431, las modificaciones de los artículos 20, 21:22 de la ley 24.314 y de los decretos reglamentarios 914/97 y 467/98 que promueven la eliminación de barreras físicas, se propone en primera instancia la redacción de ordenanzas municipales sobre accesibilidad al marco físico, que permitan incorporar los criterios de accesibilidad al sector en estudio, es decir al municipio.

Programa de accesibilidad urbana. En este caso se contempla el desarrollo por medio de pautas de diseño universal que contempla la eliminación de barreras urbanísticas así como el trazado de itinerarios accesibles.

Programa de accesibilidad al transporte. Las acciones propuestas en este caso se orientan a resolver desde la óptica física de la terminal de transporte público desde las plataformas de detención de vehículos públicos, los estacionamientos vehiculares claramente señalizados y de fácil visualización, y las señales de tránsito en la vía pública con la incorporación de semáforos con sonidos.

Programa de accesibilidad arquitectónica. Como se ha mencionado en otras oportunidades, aquí se contemplarán implementar pautas de diseño universal en el proyecto de desarrollo físico de nuevas construcciones a instrumentar en el sector y la adecuación de las estructuras edilicias existentes para llegar a lograr la plena accesibilidad del visitante.

Programa de calidad de atención al visitante. "La calidad debe ser entendida como dedicación de la administración municipal y las instituciones privadas para optimizar los beneficios basados en una mayor eficiencia en la prestación de los servicios a fin de obtener



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



la satisfacción del visitante¹⁰ y debemos considerar principalmente la calidad de los servicios en todas las partes del sistema turístico que ya hemos mencionado.

Programa de comunicación turística. Este programa propone establecer una estrategia de marketing comunicacional que permita diferenciar a San Miguel del Monte en el mercado nacional a partir de la accesibilidad.

Programa de concientización turística. Aquí se propone incorporar el análisis de la accesibilidad como alternativa para la eliminación de barreras culturales en el proceso educativo que permita un cambio de conducta hacia el segmento y el conocimiento de la problemática relacionada a la actividad turística. Este proceso permite a la comunidad receptora desarrollar el sentido de pertenencia al medio y al visitante obtener la plena satisfacción durante su tiempo libre. Los instrumentos de esta estrategia de orden social suponen implementar acciones como la educación no formal con campañas de concientización, y educación formal introduciendo la temática turística, teniendo en cuenta las necesidades del colectivo mencionado.

Programa “Monte para Todos”. Accesibilidad arquitectónica y urbana.

Primera etapa. Circuito recreativo accesible

En este caso se contempla el desarrollo de un Circuito recreativo accesible desde la laguna hasta el Centro Cívico por medio de pautas de diseño universal que contempla la eliminación de barreras urbanísticas así como el trazado de itinerarios accesibles.

El proyecto contempla el desarrollo de una primera oferta recreativa accesible sobre el margen de la laguna, una segunda oferta recreativa cultural sobre la Plaza España y una tercera oferta recreativa en el Centro Cívico.

A continuación se listan las pautas de accesibilidad que se han considerado en el Circuito recreativo accesible en el marco del Plan de gestión sobre accesibilidad, diseño universal y turismo accesible respecto al medio físico:

Adaptación de los centros de información al visitante; señalización; tratamientos de solados; elección apropiada o adecuación de aberturas y mobiliarios existentes; circulaciones; ejecución de rampas en los transportes; desarrollo de recorridos alternativos accesibles; equipamiento integral accesible; adecuación de los espacios recreativos y gastronómicos; seguridad; servicios de transporte; y asistencia profesional.

¹⁰ Grünewald Luis Alberto, Falicoff Licia, Lujan Para Todos, Plan de Accesibilidad Integral del Sector Histórico Basical de la Ciudad de Lujan, Secretaría de Turismo de la Nación, Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas, Municipalidad del Partido de Luján, Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, Universidad del Salvador, Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos, Pág. 12



**XI CONGRESO
IBEROAMERICANO
DE EXTENSION
UNIVERSITARIA**

**INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL**

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA





INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



Debemos siempre pensar en todo el circuito que debe realizar nuestro visitante así como del residente desde que arriba hasta que se retira a su domicilio, de ser esto posible.

Programa “Monte para Todos”. Concientización turística.

Se propuso trabajar en el marco de la Educación no formal con campañas de concientización en los distintos segmentos de la sociedad.

Las necesidades a cubrir son:

- 1- Necesidades por cambio de la actividad: la dinámica actual de la actividad turística lleva a la necesidad de una formación permanente por cambios tecnológicos, por cambios funcionales o motivacionales de la demanda turística.
- 2- Necesidades por perfeccionamiento: ante la especialización de las distintas actividades se presenta la necesidad de una actualización de la información sobre las distintas variables del desarrollo de la actividad turística.
- 3- Necesidades por conocimiento: cuando la actividad no se puede implementar o desarrollar de acuerdo a estándares mínimos de calidad excepto que medie un acto de aprendizaje previo.

Se ha elaborado material técnico: "Hacia un turismo accesible para todos"; y "Turismo accesible. Habilitación y recepción en establecimientos turísticos".

Micro de radio “Turismo accesible, turismo para todos”.

El objetivo fue elaborar un conjunto de módulos de concientización turística radiales a fin de capacitar a todos aquellos relacionados a la actividad turística en la temática del turismo accesible.

Algunos Micros realizados fueron: “Turismo accesible, turismo para todos”; “Trato a personas con discapacidad”; “Accesibilidad y turismo accesible competitivo”; “¿Sabe Usted a que se llama “turismo accesible”?”; “¿Sabe Usted lo que es el “turismo accesible” para las personas con capacidades restringidas?”, entre otros.

Programa “Monte para Todos”. Calidad de atención.

La calidad y la demanda con capacidad restringida.

Podemos afirmar que la demanda turística en general, y las PCR en particular, buscan evadirse de las rutinas cotidianas y se encuentran en la búsqueda de un estado de permanente bienestar durante el tiempo destinado al turismo; por lo que buscan productos y servicios que le ofrezcan los mejores beneficios y que le permitan obtener el más alto grado



de satisfacción durante su estadía en un destino turístico. Para que podamos estar satisfechos es necesaria la calidad.

¿Qué se entiende hoy por calidad? En su programa de trabajo, la OMT entiende la calidad del turismo como “el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural” (OMT, 2003).

Desde la óptica turística podemos considerar, de acuerdo con la OMT, que la calidad es un elemento de gran significación transversal para la competencia, el comercio, la sostenibilidad y la ética empresarial; que la dinámica de la actividad turística requiere de los prestadores de servicios una innovación y mejora constante en la calidad de su servicio y que esta mejora en las operaciones implica la necesidad de establecer y desarrollar estándares de calidad en distintos niveles, además de las capacidades de los prestatarios, y orientados hacia la capacidad de acceder a las normas nacionales o internacionales (OMT, 2005).

Una vez interpretado el concepto debemos aclarar la importancia que tiene para la demanda. Debemos considerar desde la óptica del cliente, que ante la actual competitividad en todos los campos de la actividad, la diferencia entre una empresa y otra es la calidad en la prestación de los servicios junto al precio, siendo la primera variable la que determina muchas veces la elección de un prestador de servicios o un destino y que esta variable adquiere mayor importancia cuando una persona tiene capacidades restringidas.

Podemos decir también, que la calidad es una variable subjetiva que se encuentra presente siempre en las necesidades del hombre durante el tiempo libre y tienen una interpretación distinta de acuerdo al segmento de la demanda al cual el visitante pertenece (los jóvenes, el grupo familiar con hijos pequeños o adolescentes, la tercera edad o las personas con discapacidad por ejemplo, tienen una interpretación muy distinta de acuerdo a su realidad).

Desde el campo empresarial, la excelencia del servicio buscada, parte de no considerar al conjunto como “un cliente” sino que se subdivide en tantos clientes como segmentos de demanda contamos, cada una de ellos con necesidades comunes (precio justo, calidad del servicio, servicio en el menor tiempo, seguridad, respeto, confiabilidad) y distintas (las características del comportamiento, las conductas de cada segmento y sus capacidades). Este concepto adquiere mayor importancia en el caso de las PCR, por lo que la capacitación



de los prestadores de servicios es un eje fundamental que permitirá disminuir o eliminar aquellas barreras físicas, funcionales y sociales que marginan a este grupo significativo de la sociedad.

Sintetizando los conceptos expuestos, podemos decir que la accesibilidad y la calidad deben ser entendidas como la dedicación de la empresa para optimizar la atención en beneficio de una mayor eficiencia en la prestación de los servicios a fin de obtener la satisfacción del cliente con discapacidad y que la calidad se convierte entonces en una ventaja competitiva fundamental para diferenciarse en el mercado, como así también ampliar las posibilidades de incrementar la cantidad de visitantes y de fidelizar la demanda actual.

Podemos decir que un indicador de calidad básico a desarrollar es una estrategia educativa dado que el desconocimiento de cómo tratar a una PCR es la principal debilidad del sector turístico. Este objetivo parte de que:

- Una posibilidad real de ofrecer una mejora de un servicio a las PCR es la capacitación permanente de aquellos que están vinculados a ese servicio.
- La falta de capacitación se manifiesta más en el personal en contacto directo con personas que tienen alguna capacidad restringida.
- La excelencia buscada solo es posible cuando se conoce la problemática y se la interrelaciona con el conjunto de variables de cada actividad.

El desarrollo de la actividad turística plantea hoy básicamente tres variables para lograr la satisfacción de la demanda: calidad de los productos, calidad de los servicios, entendiendo por producto turístico al conjunto integrado de recursos naturales y/o culturales con los respectivos servicios que motivan el desplazamiento del turista y un precio accesible.

Debemos considerar que ante la actual competitividad en todos los campos de la actividad turística la diferencia entre un destino turístico y otro con el mismo producto turístico, la calidad en la prestación de los servicios y el precio son las variables que determinan la elección de un destino al programar el tiempo libre destinado al turismo.

La competitividad plantea la necesidad progresiva de establecer objetivos hacia la demanda a partir de las siguientes necesidades básicas:

- Partir del concepto de excelencia en la calidad del servicio.
- Adaptar el servicio a los gustos y preferencia de la demanda.
- Conocer mejor la demanda real y potencial.
- Comprobar que la demanda potencial conoce la existencia de la empresa, las actividades y servicios que encontrara en la misma.



- Tener un precio accesible y competitivo.
- Mejorar sostenidamente en el tiempo el nivel de vida de sus habitantes y procurarles un alto nivel de empleo y cohesión social¹¹ (competitividad de bienestar).

El conjunto de estas variables permite sentar las bases de la calidad turística en el campo del turismo y que conceptualmente y prácticamente no deberían diferir en las personas válidas como en las Personas con Capacidades Restringidas (PCR).

Calidad de atención al cliente.

En San Miguel del Monte se deberán tener en cuenta los siguientes puntos a desarrollar para la buena atención a los clientes que en este caso, como estamos observando son PCR.

El punto más importante aquí es la localización de personal competente en cada área para el trato adecuado de los clientes con capacidades restringidas. Afortunadamente, las empresas comienzan a reconocer que uno de los factores del éxito de un emprendimiento en el turismo es la capacitación de lo que podemos denominar la "línea de fuego", denominación que corresponde al conjunto de empleados de la empresa que más contacto directo y personal tienen con el cliente. Este grupo de personas, responsables de la atención directa de los clientes, son los que permiten una relación altamente satisfactoria por medio de sus actitudes, cordialidad y eficacia así como son también responsables de que estos no regresen y divulguen su insatisfacción a otros clientes actuales o potenciales ante una mala atención en algún servicio. Lo expuesto plantea la capacitación permanente del personal así como su revalorización en la empresa, lo que permitirá un crecimiento a nivel empresarial y de valorización del destino que nos compete.

En este sentido, debemos pensar que todos los que atienden al visitante con capacidades restringidas son guías turísticas (eje. los de gastronomía, los transportistas, hotería, etc.) y deberían profesionalizarse para ser eficientes en su atención. Asimismo, se deberá tener en cuenta: capacitar al personal en otras maneras de comunicación (lenguaje de señas, braille, etc.) en lugares que se dediquen a esta capacitación; tratar de conectar a los encargados de la atención con profesionales y familiares de personas con discapacidad para investigar y planear actividades y servicios del sector; tener en cuenta también los gustos del grupo a atender, como las diferencias, capacidades y los gustos individuales que se pueden respetar; y contemplar que la persona en la mayoría de los casos, llega con un familiar o

¹¹ Bianco Carlos, 2007, ¿De qué hablamos cuando hablamos de competitividad?, Documento de trabajo n° 31, Centro de Estudios sobre Ciencia, Desarrollo y Educación Superior



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



acompañante que también debe quedar satisfecho y disfrutar, entonces sería interesante pensar en personal de asistencia ocasional o permanente según el lugar.

Por otro lado, es muy importante contar con seguridad médica, es decir, con personal médico y de enfermería de emergencia que esté capacitado para atender al viajero.

Respecto los servicios de gastronomía, alojamiento y recreación se plantean la posibilidad de brindar cartas de menús con platos aptos para celíacos, diabéticos, hipertensos; adecuación de habitaciones, pasillos amplios, mostradores de baja altura, paredes y pisos con texturas diferentes para ciegos; planear estratégicamente la integración física, funcional (servicios) y social (actividades recreación juegos, charlas) para que el viajero quiera retornar y pueda sentirse satisfecho y con ganas de contar a su regreso una experiencia hermosa, también para otros; contar con personal para recreación activa y pasiva porque algunos visitantes pueden tener dificultades para trasladarse de un lugar a otro no adaptable y tener que mirar el paisaje desde el auto u otro lugar y no por eso permanecer solo sin charla; entre otros servicios.

Por otra parte, se intentan desarrollar los servicios de información. En este sentido es muy importante contar con información amplia y pertinente antes y durante la estadía en el destino como por ejemplo, folletería con información en relieve, circuitos accesibles y al o con personal capacitado, información sobre empresas de alquiler venta y reparación de equipamiento ortopédico. La información antes de su llegada al destino puede estar dada por un sitio Web en Internet con información de los circuitos accesibles existentes.

Durante la estadía, una variable de gran valoración para el movimiento de este segmento es una "guía de accesibilidad" que permite la identificación de los circuitos accesibles así como identificar el grado de accesibilidad de las estructuras arquitectónicas existentes en el área dedicada a la gastronomía, el alojamiento, el transporte y otros servicios complementarios.

Se complementara esta propuesta con una correcta señalización de cada uno de los atractivos del conjunto, que permita la libertad de desplazamiento del visitante como ya he mencionado.

Por último y no menos importante, es de gran relevancia contar con servicios de transporte adaptado desde en todo el destino para aquellas personas que posean sillas de ruedas o elementos ortopédicos que requieran de servicios de transporte diferenciado.

Desde el proyecto se ha elaborado material técnico considerando los servicios mencionados, en donde se plantea la necesidad de tener en cuenta una serie de variables que requieren una mayor atención cuando las personas tienen alguna capacidad restringida.



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



En definitiva, debemos contar siempre con la buena disposición de todo el personal para armarle al pasajero una estadía a la medida de sus posibilidades y gustos; con información amplia y pertinente antes y durante la estadía en el destino.

El éxito dependerá del Personal competente, que implica personas bien seleccionadas, adecuadamente formadas, positivamente motivadas.

Programa “Monte para Todos”. Comunicación turística

La comunicación como variable de la competitividad tiene una incidencia significativa en cualquier acción que establezcamos en un destino turístico y distintos autores han publicado excelentes trabajos sobre esta temática. Podemos definir por comunicación de acuerdo con Avila: "...la comunicación turística son todas aquellas ciencias, artes y técnicas que envían, con la mayor fidelidad posible, un mensaje comercial o ideológico a través de distintos canales, buscando demostrar que sus productos o servicios satisfacen las necesidades de los turistas actuales y potenciales, con el objetivo final de obtener de ellos una respuesta favorable..."

Disponer de una empresa o destino turístico accesible requiere crear plataformas conjuntas que agilicen y permitan canalizar la comunicación con los operadores turísticos, turistas y medios de comunicación de los principales mercados emisores de este segmento.

Por tanto, surge la necesidad de crear diferentes herramientas de comunicación capaces de captar la atención de los distintos operadores especializados y del público objetivo. Entre las herramientas más importantes destacan:

- **Guías de Accesibilidad Turística:** Los objetivos principales que persigue la edición de estas guías son dar a conocer a millones de personas con discapacidad, a través de una simbología universal, la existencia de una oferta turística accesible (alojamientos, restaurantes, recursos, etc.) en los destinos. Con estas guías, estaríamos dando un paso muy importante al conseguir que fueran interpretadas, sin diferencias lingüísticas, por cualquier ciudadano.
- **Diseño de Páginas Webs Accesibles:** Actualmente Internet constituye un elemento de comunicación muy importante con el que acceder al público objetivo potencial. El diseño de páginas webs accesibles para personas con discapacidad constituye una herramienta y poder de venta básico.
- **Informadores Turísticos:** La correcta gestión y distribución de los flujos turísticos en el destino pasa por la correcta formación de la figura del informador turístico. La información y la forma de comunicación al turista con discapacidad difiere de la de cualquier turista. La



premisa básica que todo informador turístico debería tener para prestar un servicio de calidad a todo el mundo es el conocimiento de la accesibilidad en el transporte, en el alojamiento, etc., unido a la forma de comunicar y tratar a una persona en función de su discapacidad¹².

- La promoción. La promoción turística radicaría en dar a conocer al segmento de personas con discapacidad y a los canales de distribución susceptibles de emitir este segmento aquellas iniciativas puestas en marcha que han contribuido o contribuyen a hacer accesible el destino o empresa turística. Aunque la edición de guías constituye un elemento de comunicación, también supone una herramienta de promoción muy útil, especialmente si se tiene en cuenta que son escasas las que existen en el mercado.
- La distribución y comercialización. Finalmente, aunque la promoción y la distribución van fuertemente unidas, al tratarse de servicios turísticos de los que sólo se puede realizar la distribución a través de imágenes y promesas por su carácter intangible, es importante mencionar los principios rectores que deben guiar la comercialización de cualquier oferta turística.

Una vez identificados los principales mercados emisores de PCR, es importante realizar ejercicios de segmentación de los operadores emisores, de los buscadores de Internet y de los medios de comunicación de dichos mercados. Es necesario centrar la distribución a través de canales altamente especializados que garanticen la captación de este segmento.

Posicionamiento de la marca “Monte para Todos”

El concepto de “marca” en el campo de la actividad comercial, debe ser entendido como un nombre, término, signo, símbolo o combinaciones de ellos que permitan en forma verbal, visual o acústica diferenciarlos de la competencia. Las marcas permiten identificar un producto turístico, asociándolos a un determinado origen que, se cree, garantiza calidad y características constantes a través del tiempo. Las marcas son interpretaciones a nivel emocional de una calidad superior que es percibida por la demanda y es simplemente la reputación que adquiere un destino con el paso del tiempo.

La comunicación de una marca genera “imágenes”, entendiendo por imagen una representación figurada de la realidad; es un hecho subjetivo producto de las percepciones de un individuo como resultado de sus experiencias, conocimientos y sentimientos que el hombre construye con respecto a un producto turístico.

¹² Pérez, Daniel M., González Velasco, Diego J., 2003, Turismo accesible. Hacia un turismo para todos, nº 4, España, Editorial CERMI



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



Conclusión

El modelo que se desarrolla en la presente propuesta surge de una estrategia integral para la actividad turística a partir de líneas de acción que deben tener un claro cuadro económico-social de los organismos públicos y las instituciones privadas relacionadas a cada programa que permita una estrategia operativa exitosa.

El municipio de Monte como destino o las empresas relacionadas con actividades turísticas podrán posicionarse como el destino accesible sólo si logran establecer alguna diferencia que puedan mantener en el tiempo. La base para este proceso de cambio es la diferenciación y la especialización en la accesibilidad integral de la oferta, ya que va a permitir incrementar la rentabilidad económica y social de aquellos relacionados con la actividad y principalmente del conjunto de personas con capacidades restringidas (PCR). Esto va a reducir la sensibilidad al precio, generando fidelidad y atracción de una nueva demanda y va a facilitar la consolidación de la marca "Monte para todos" y la creación de una imagen de calidad en el mercado del municipio y de las empresas.

La accesibilidad es principalmente un problema de solidaridad, que simplemente es pensar en el otro y una forma de potencializar la solidaridad es conociendo las limitaciones reales de aquellos que la manifiestan o no.

Se requiere una conciencia colectiva en la comprensión de esta temática que permita transitar sin barreras por la vida a todos aquellos que tienen una discapacidad o se les presenta una minusvalía, a fin de mejorar la calidad de vida de todos.

Bibliografía

- Alonso López, F., Roca Parés A., et all, (2003), Libro verde. Accesibilidad en España. Diagnostico y bases para un plan integral de supresión de barreras, editor IMSERSO, España
- Barón, C. Franco, P. García-Milà, X. y otros, (2004), Curso de turismo accesible, Editorial Real Patronato sobre Discapacidad, España.
- Bianco, Carlos, (2007), "¿De qué hablamos cuando hablamos de competitividad?", Documento de trabajo nº 31, Centro de Estudios sobre Ciencia, Desarrollo y Educación Superior, Argentina-
- Figue Pinto L., Ceron Saenz D., et all, (2000), Accesibilidad al medio físico y al transporte, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Facultad de artes, Oficina del proyecto.



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



- Grūnewald L., Sanjuanbenito Aguirre, R., y Pantano, L., (2007), Manual de pautas de calidad de atención para personas con capacidades restringidas, Fundación Turismo para Todos.
- Grūnewald, L. Rafael Sanjuanbenito Aguirre, (2004), Agencias de viajes y turismo, Manual de calidad de atención para el cliente con capacidades restringidas, Fundación Turismo para Todos
- Grūnewald, L. Falicoff, L. (1998). Lujan Para Todos, Plan de Accesibilidad Integral del Sector Histórico Basical de la Ciudad de Lujan, Secretaría de Turismo de la Nación , Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas, Municipalidad del Partido de Luján, Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, Universidad del Salvador, Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos. Turismo para todos.
- Organización Mundial de la Salud –OMS- y Banco Mundial, (2011), “Informe mundial sobre la discapacidad”, Ediciones de la OMS, Suiza.
- Organización de Naciones Unidas -ONU-, (2007), “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, Nueva York, ONU
- Organización Mundial de Turismo -OMT-, (1980), “Declaración de Manila sobre el turismo mundial”, Manila, Filipinas.
- Pérez, D. Gonzalez Velasco, 2003. Turismo accesible. Hacia un turismo para todos, nº 4, España, Editorial CERMI.
- Secretaria de Turismo de la Nación, -SECTUR- (2009), “Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos”, Argentina, Edita Secretaria de Turismo de la Nación y Ministerio de Salud de la Nación.