

Este documento ha sido descargado de:
This document was downloaded from:



**Portal *de* Promoción y Difusión
Pública *del* Conocimiento
Académico y Científico**

<http://nulan.mdp.edu.ar>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
CARRERA: LICENCIATURA EN TURISMO
MONOGRAFÍA DE GRADO
TUTOR: LIC. MARTA ARANA

**Turismo y Discapacidad: Usos del tiempo
libre de las personas con discapacidad visual de
Mar del Plata**

Autor: Maglione Paola H.
Matrícula: 9971
Mar del Plata, 27 de noviembre de 2004.

Indice sumario

□ Introducción, Fundamentos y Marco Conceptual	4
□ Problema	6
□ Objetivos	7
□ Métodos y técnicas a emplear	7
□ Palabras claves	9
□ La persona con discapacidad y su relación con el entorno.....	12
- Rehabilitación – Integración – Socialización	14
□ Análisis histórico	17
□ Discapacidad visual: Concepto	24
- Barreras: concepto y categorías	25
□ Análisis legal	27
□ Turismo y Discapacidad	36
- Calidad del servicio	39
- Turismo y accesibilidad	42
□ Diagnóstico de la situación	43
- UMASDECA	43
- Escuela Especial 504 para ciegos y disminuidos visuales	45
- Ente Municipal de Turismo	46
- Resultado de las encuestas	51
- Campeonato Mundial de Natación.....	56

□ Estrategias de acción para lograr un turismo para todos	59
- De la formación profesional	59
- De los recursos	60
- De los atractivos	70
□ Conclusión.....	75
□ Bibliografía.....	76
□ Anexo.....	79

Introducción, Fundamentos y Marco Conceptual

El tema de la discapacidad se ha convertido en una de las grandes deudas que tiene la sociedad de nuestro tiempo. Durante la historia las personas con discapacidad han sido apartadas y marginadas de la actividad social, no se han tenido en cuenta totalmente sus necesidades y, aún en nuestros días son rechazadas y se les niega la posibilidad de participar en condiciones de igualdad de oportunidades con los demás seres humanos.

Sin dudas la cuestión es muy vasta porque involucra al *individuo con discapacidad* que vive en una *sociedad* muy compleja, la cual tiene la tendencia a no considerar todas las *necesidades* y los problemas de todos sus miembros. Las personas con discapacidad tienen múltiples necesidades pero también como cualquier otra persona lo fundamental es ser valorada básicamente por lo que es: ser humano y no por lo que no es o no puede hacer.

Ahora bien, dentro de ese gran número de necesidades que todos tenemos se encuentran la de gozar de tiempo libre y acceder a actividades recreativas y turísticas.

Pero ¿se puede hablar de recreación y turismo cuando hay tanto para resolver desde el punto de vista de las personas con discapacidad ?

Considero que puede hacerse porque el turismo ya no se reduce a la noción de tour y desarrollo económico y tampoco se piensa en el usuario como un simple turista consumidor.

El turismo es mucho más, actualmente se apela a la idea de tiempo libre como oportunidad de realización más plena del hombre, como posibilidad de desarrollo personal y social y se transforma al mismo tiempo en un derecho para cualquier persona. Para afirmar lo anterior cabe citar a Dumazedier en su enumeración de las funciones del ocio: *“la posibilidad de liberarse de la fatiga física y nerviosa, por su poder de recuperación u ocasión de holganza, de liberarse del aburrimiento cotidiano debido a las tareas parcelarias y repetitivas, abriendo el universo real o imaginario de la diversión autorizada o prohibida por la sociedad; y de salir cada uno de las rutinas estereotipos impuestos por el funcionamiento de los organismos de base, abriendo la vía de una libre superación de sí mismo y de una*

*liberación del poder creador, en contradicción o en armonía con los valores dominantes de la civilización”.*¹

Desde el punto de vista conceptual partiré del análisis de las necesidades que todas las personas como sujetos dotados de características propias tenemos sin distinción alguna, a saber: personalidad, individualidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales. Para ello recorro a la Teoría de las Necesidades de Maslow² quien formuló su concepto de jerarquía de las necesidades que influyen en el comportamiento humano como demostración de que el hombre manifiesta sus necesidades en el transcurso de la vida, sin olvidar que a su vez esas necesidades varían según el sujeto y el contexto. Para ello las dividió en primarias (fisiológicas, de seguridad y sociales) y secundarias (de estimación y de auto-realización) entre las que se encuentran las actividades recreativas y turísticas, aunque si tomamos en cuenta el amplio concepto que se le adjudica hoy en día al turismo, su práctica satisface más de una jerarquía.

Además la teoría presenta los siguientes aspectos:

1. El individuo nace con un cierto contenido de necesidades fisiológicas que son innatas o hereditarias.
2. A partir de ahí, el individuo ingresa en una larga trayectoria de aprendizaje de nuevos patrones de necesidades.
3. A medida que el individuo pasa a controlar sus necesidades primarias, surgen lenta y gradualmente las necesidades secundarias.
4. Las necesidades más bajas requieren un ciclo motivacional relativamente rápido mientras que las más elevadas requieren un ciclo más largo.

Ahora bien, el hecho de que según Maslow las necesidades secundarias requieran un ciclo motivacional más largo: necesidades-deseo-valores-beneficios hace pensar que el individuo buscará un producto o servicio que le brinde la mayor satisfacción y esto, sin dudas se logrará, en la medida que ese producto o servicio sea de calidad.

La noción de calidad total alude a una estrategia que vincula una filosofía de trabajo con técnicas aplicadas y enfatiza las expectativas del consumidor. El éxito de la empresa estará

¹ Munne Frederic, *Psicosociología del Tiempo Libre*, Trillas, Méjico 1985.

² Maslow Abraham H., *A Theory of Human Motivation*, Psychological Review, 1943, págs. 370-396.

dado por la aceptación por parte de los clientes de sus productos o servicios y, por lo tanto, si sus esfuerzos no guardan relación con los deseos del cliente, su producto o servicio no será para ese cliente suficientemente bueno y optará por no comprarlo.

Hablar de turismo equivale a hablar de servicio el cual requiere un alto grado de participación de factor humano, tanto desde el punto de vista de la oferta como de la demanda. Un servicio es pensado e ideado por personas que buscan satisfacer las necesidades de otras y también puede una persona constituir un servicio en si misma como por ejemplo un botones de un hotel, el telefonista en la recepción de un hotel, etc.

Por todo ello es que la calidad del sector turístico está fundamentada en gran medida en la cualificación y motivación del capital humano, en su capacidad creativa, en su habilidad en el uso de nuevas tecnologías, etc. Por lo tanto, un planteamiento de calidad total en el sector no debe estar separado de un enfoque sobre la calidad educativa.

En cuanto a los límites del trabajo puede decirse que los problemas que afectan a las deficiencias son complejos y que si bien la estructura conceptual podría aplicarse al total de las deficiencias, advierto que me referiré en particular a las personas con discapacidad visual: ciegos y disminuidos visuales y, en especial al segmento de esta población mayor a 20 años porque a esta edad ya han adquirido las herramientas necesarias para trasladarse en forma independiente, porque pertenecen a la población económicamente activa y porque se presenta un notorio incremento de estas patologías con el envejecimiento de la población.

La idea es realizar un estudio exploratorio para conocer las actividades turísticas y recreativas que realizan en el ámbito de la ciudad de Mar del Plata, individualizar las barreras físicas y culturales con las que se enfrentan durante su práctica, distinguir las estrategias (espontáneas o aprendidas) que utilizan para evitarlas y también conocer las acciones que, desde el ámbito público y privado se están llevando a cabo para lograr mayor accesibilidad en la ciudad, principalmente dado su carácter turístico.

Problema

Las barreras físicas son producto de la existencia de barreras culturales: no hay conciencia de ello y por consiguiente tampoco se toman medidas al respecto.

Objetivos

1. contribuir con la integración social de las personas con discapacidad a través del turismo
2. tratar de cooperar para que la industria turística incluya a las personas con discapacidad
3. concientización de los prestadores de servicios
4. generar una conciencia en los educadores en turismo
5. concientizar a quienes planifican, tanto en el ámbito público como privado
6. crear una sensibilidad en quienes legislan en el tema
7. generar mayor información sobre el particular

Métodos y técnicas a emplear

Para el desarrollo de la presente investigación, se tendrán en cuenta las fuentes de información que se detallan a continuación, en correspondencia con su aporte a los objetivos planteados anteriormente.

Datos secundarios: los mismos se refieren a la información ya existente. Aunque en este caso esta fuente no conforma un amplio referente, constituye un buen punto de inicio para la investigación, lo cual me permitirá incurrir luego en la búsqueda de datos primarios.

En este sentido, trabajaré cuidadosamente ya que mucha de la información requerida no se encuentra disponible.

Datos primarios: constituyen la información recopilada para el propósito en cuestión. La misma será recolectada mediante un sistema cuidadosamente estudiado de entrevistas a los diferentes actores involucrados en el tema.

Entrevistas personales: conforman una de las principales técnicas a utilizar en esta investigación, ya que me permitirán, además de reunir mayor cantidad de información,

propiciar una interacción entre entrevistador y entrevistado. La misma me ayudará a indagar acerca de temas sobre los que existe cierto vacío teórico.

En una primera instancia, esta metodología será adecuada para complementar los datos secundarios ya que existen temas que los entrevistados manejan con propiedad, a la vez que se les dará libertad para tratar aspectos en los términos que ellos consideren más relevantes.

Con respecto a la determinación de las unidades de análisis a entrevistar tendré en cuenta:

1. En relación a las personas con discapacidad indagaré a las asociaciones más representativas de la ciudad que los nucleen y no sólo a quienes las dirigen sino también a sus socios integrantes.
2. Con respecto a las instituciones u organismos municipales encargados del tema, concertaré entrevistas con sus responsables para conocer las políticas y acciones que se están llevando a cabo.
3. Además interrogaré al sector gubernamental encargado del turismo en la ciudad para saber sobre la existencia o no de políticas turísticas en el tema de las personas con discapacidad.

Palabras Claves

DISCAPACIDAD: Es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Se caracteriza por excesos o insuficiencias en el desempeño y comportamiento en una normal actividad rutinaria, los cuales pueden ser temporales o permanentes, reversibles o irreversibles y progresivos o regresivos. La discapacidad representa la objetivación de una deficiencia y, en cuanto tal, refleja alteraciones en el ámbito de la persona.

PERSONA CON DISCAPACIDAD: Toda persona que padezca una alteración funcional, permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional, laboral, y para el disfrute efectivo de sus derechos humanos. (Ley 22.431).³

DEFICIENCIA: Es toda anormalidad o pérdida de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Se caracteriza por pérdidas o anormalidades que pueden ser temporales o permanentes y, representa la exteriorización de un estado patológico.

MINUSVALÍA: Es una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales). Se caracteriza por la discordancia entre el rendimiento o status del individuo y las expectativas del individuo mismo o del grupo concreto al que pertenece. La minusvalía representa entonces, la socialización de una deficiencia o discapacidad, y en cuanto tal refleja las consecuencias - culturales, económicas y ambientales- que para el individuo se derivan de la presencia de la deficiencia y la discapacidad.

³ Luego de una búsqueda de definiciones sobre el particular y siendo este término uno de los más utilizados, me parece acertado debido a que se refiere a lo que alguien tiene y no a lo que alguien es, se pone el acento en el primer término (persona) y se informa que la misma tiene una discapacidad o capacidades diferentes pero, asimismo posee un potencial que puede desarrollar.

INTEGRACIÓN SOCIAL: La **integración** es lo opuesto al aislamiento, a la segregación y a la marginación. No implica sólo tolerancia sino también el empeño de convertir a las personas con discapacidades en sujetos plenos a través del reconocimiento de su dignidad humana. La **integración social** consiste en el grado de participación que pueda alcanzar o desea alcanzar la persona inválida en el curso de la vida en sociedad. Tiene por propósito la creación de una sociedad inclusiva, en la que cada persona con sus propios derechos y responsabilidades, tenga una función activa que desempeñar.

ACCESIBILIDAD: 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.⁴

TURISMO ACCESIBLE: Es aquel que puede realizar cualquier persona con independencia de su edad o que padezca alguna discapacidad o haya sufrido algún accidente o enfermedad.

CALIDAD TOTAL: Consiste en una estrategia que vincula principalmente una filosofía de trabajo con técnicas aplicadas. Una estrategia que permite sobrevivir y progresar en mercados cada vez más competitivos y, que se traduce en sistemas, prevención, hace hincapié en la mejora de los procesos y, participación, compromiso, comunicación, motivación y capacitación de todos y de cada uno de los integrantes de la organización.

BARRERAS CULTURALES: Conceptos, valoraciones y actitudes sociales generalizadas o sectorizadas, prejuiciosas y discriminatorias contra las personas con discapacidad. Constituyen uno de los principales impedimentos para la integración y plena participación de quienes tienen discapacidad, en todos los aspectos de la vida social y en aspectos trascendentes de la vida privada.⁵

⁴ Mario Serrat, compilador, *Vocabulario para el estudio interdisciplinario de la discapacidad*, UNMdP, Pág.15.

⁵ Mario Serrat, ob.op.cit. Pág. 31

BARRERAS FÍSICAS URBANAS: Las existentes en vías y espacios libres públicos, a cuya supresión se orientan el ordenamiento y las adaptaciones en los itinerarios peatonales, escaleras y rampas, parques y jardines, plazas y espacios libres, estacionamientos, señales verticales y otros elementos urbanos.⁶

⁶ Mario Serrat compilador, ob. Op.cit., Pág. 31.

La persona con discapacidad y su relación con el entorno

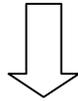
La discapacidad constituye un problema social⁷, entre otras razones porque afecta a un número importante de personas, porque debe ser corregido mediante la acción social colectiva, porque reconoce un origen social e implica situaciones creadas por el hombre o que pueden ser modificadas por él y, fundamentalmente, porque incluye diversos factores por los cuales ciertas personas ven limitadas sus posibilidades para vivir en sociedad o según el patrón cultural vigente. La reducción de esas posibilidades entonces, no depende solamente de la persona afectada sino de la misma comunidad en la que intenta desarrollarse, que no le ofrece suficientes alternativas para activar las capacidades subyacentes.

Tradicionalmente encontramos dos conceptos: discapacidad y minusvalía, generalmente utilizados como sinónimos. Las capacidades son cuestiones propias del individuo. Hay distintos tipos de discapacidad: motrices, sensoriales (visuales y auditivas), mentales, viscerales, etc. En cambio la valía es la relación entre la capacidad de uno y el medio físico que lo rodea, así el niño que no puede transitar por la ciudad sin el cuidado de sus mayores, el segmento de la tercera edad que no encuentra en el equipamiento urbano las facilidades para cubrir su necesidad de libre desplazamiento, aquellos que tienen restricciones motoras, visuales y auditivas y sus parientes directos y los discapacitados transitorios pueden ser considerados minusválidos. La discapacidad se transforma en minusvalía cuando los componentes sociales actúan negativamente sobre la persona y en comunidades que mantienen conductas de discriminación, marginación, compasión, ocultamiento, prejuicio y mitificación que aun siguen influyendo fuertemente en las relaciones entre las personas con y sin discapacidad.

⁷ Se entiende por problema social aquello que constituye una condición que afecta a un número importante de personas de un modo considerado inconveniente, y que, según se cree, debe corregirse mediante la acción social colectiva. Hortorn P. B. y Leslie G.R., *The Sociology of Social Problems*, 5a Edición, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall Inc., 1974, pág. 4, cit. por Pantano L. *La Discapacidad como problema social, Un enfoque sociológico, reflexiones y propuestas*, Eudeba, Buenos Aires, 1987, pág 61.

Semántica de la discapacidad⁸

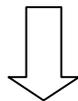
Enfermedad, accidente, malformación congénita, envejecimiento, etc.



Deficiencia:

Pérdida o anomalía de una estructura o función anatómica, fisiológica o

Psicológica.



Discapacidad:

Restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad.



Minusvalía:

Situación de desventaja.

Esos componentes sociales por un lado consisten en la concepción cultural, en la idea que una sociedad tiene de la “persona con discapacidad” y el trato o maltrato del que la hace objeto y que resulta en forma directa de esa concepción.

Si bien por naturaleza todos los hombres son diferentes, una sociedad está representada por un conjunto de individuos que muestran una mayor cantidad de semejanzas que de diferencias, y es esa “mayoría” la que determina las normas con las que se compara a cada individuo componente de la sociedad. Es así que cuando una persona muestra una desviación de una norma es considerada diferente y esa diferencia suele tener una connotación o valor negativo. Por supuesto que esta “normalidad” o “anormalidad” es subjetiva y variable según el contexto social, cultural e histórico y, tal vez lo más importante, no se encuentra en la persona sino fuera de ella, lo cual reafirma lo dicho con anterioridad respecto al tratamiento de la

⁸ Tortosa Lourdes y otros, *Ergonomía y Discapacidad*, Grupo de Biomecánica Ocupacional del IBV (Instituto de Broin de Valencia), 1º Edición, Valencia 1997.

discapacidad como un problema social: reconoce un origen social e implica situaciones creadas por el hombre.

Rehabilitación – Integración – Socialización

Decir que la discapacidad es un problema social, no significa que su tratamiento se agote allí sino que también implica la comprensión de los factores que intervienen en términos de la interacción social.

¿Cuál es el propósito que debe guiar toda acción en este tema de la discapacidad?

Igualar las oportunidades de desarrollo personal de aquellos que tienen una capacidad en más o en menos diferente del resto de la población.

Rehabilitación

En nuestro país la *Dirección Nacional de Rehabilitación* la define como “la aplicación coordinada de un conjunto de medidas médicas, sociales, educativas y profesionales, para preparar o readaptar al individuo con el objeto de que alcance la mayor proporción posible de capacidad funcional, tendiendo al logro de su máxima autonomía, a los efectos de posibilitar su plena integración a la sociedad”.⁹

Según Cibeira¹⁰ es necesario persuadir al paciente, a la familia, a los médicos y a la comunidad en general que en el proceso de la rehabilitación se mejoran al máximo las posibilidades de la persona con discapacidad, se la prepara o readapta al entorno, a la sociedad, se le enseña a vivir con su propia incapacidad, fomentando especialmente el criterio de no juzgar por la falta sino aprender a desarrollar el potencial existente.

¿Quién es el protagonista de la rehabilitación?

El rehabilitando. El proceso va más allá de la recuperación funcional y reconoce como única meta a la “persona”. No debe dejarse de lado la individualidad, es decir, el reconocimiento de que cada individuo constituye un problema particular, que es de esa única

⁹ “Subprogramas que integran el programa 015: Rehabilitación”. Ministerio de Salud Pública y Medio Ambiente, Dirección Nacional de Rehabilitación. Sin fechar. Sin paginar.

¹⁰ José Cibeira. “*La Rehabilitación como filosofía, como proceso y como especialidad médica*”. Trabajo presentado como correlator en las Jornadas de Medicina Social y Trabajo. Octubre, 1965. Pág. 1.

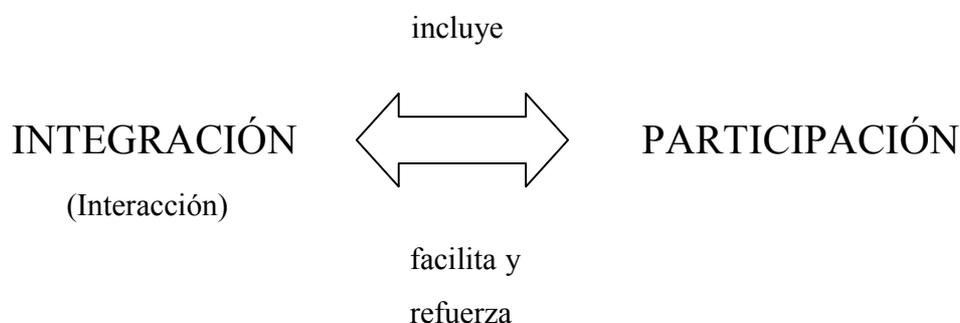
persona de quien depende el “aprovechamiento” tanto del tiempo profesional como de los recursos que se pongan a disposición en los procesos adaptativos.

Integración

La integración social tiene por propósito la creación de una “sociedad para todos” en la que cada persona, con sus propios derechos y responsabilidades, tenga una función activa que desempeñar, lo cual implica la posibilidad de recibir una adecuada preparación y formación. El concepto incluye la capacidad de las personas de vivir juntas respetando plenamente la dignidad de cada uno, el bien común, el pluralismo y la diversidad, la eliminación de la violencia, la solidaridad, y la capacidad de participar en la vida social.

La persona que ha participado de un proceso de rehabilitación y cumplido con su objetivo, el de lograr su más alto nivel funcional, desde el punto de vista sociológico está en condiciones de integrarse más plenamente a la sociedad. Pero, la posibilidad de participar, de tener una función activa que desempeñar están definidas culturalmente y a veces su concreción no depende de lo que el individuo quiera o pueda ofrecer sino de las alternativas que la comunidad plantea para que un individuo se integre.

La integración implica interacción en el grupo, en este caso la sociedad en su conjunto; esto se genera por un ajuste, un acomodamiento recíproco que se presenta por la posibilidad de participar, lo cual a su vez refuerza y facilita la integración que de otra manera no dejaría de ser un concepto abstracto. La integración se concreta a través de la participación real del individuo en la vida social de su tiempo, en condiciones de igualdad respecto a los demás habitantes.



Participación que por otra parte se plantea como básica para la satisfacción de las necesidades de las personas con discapacidad y las del conjunto social, dado que dichas necesidades constituyen la base legítima y eficiente para el diseño y ejecución de las políticas generales y sectoriales tendientes a la integración social del grupo del que forman parte. Esto por supuesto es extensivo a las consideraciones de los familiares respecto de la discapacidad mental, como también en el período de la infancia y adolescencia en todos los tipos de discapacidad.

Pero esa interacción individuo-sociedad en la que la persona con discapacidad busca una función que cumplir y la sociedad le ofrece o no alternativas para su integración dependen en gran medida de la *socialización*: “proceso de influjo mutuo entre una persona y sus semejantes, por medio del cual la sociedad transmite normas y valores culturales de generación en generación, que le sirven para adaptar al individuo a las formas aceptadas y propias de la vida social organizada”¹¹.

A través de todo el proceso de socialización se transmiten valores, así como también mecanismos de sanción para la transgresión de éstos. La minusvalía sería la socialización de la deficiencia o de la discapacidad al reflejar las consecuencias culturales, sociales, económicas o ambientales, que para el individuo se derivan de la presencia de la discapacidad. Siempre que estas consecuencias no aparezcan, o no tengan suficiente incidencia, no existirá, pues, una situación de minusvalía.

Hay etapas en ese proceso como en la niñez o en la adolescencia que se intensifica ese aprendizaje a la vez que se traslada la responsabilidad a ciertos agentes de socialización. Pero la existencia de la enseñanza sistematizada lleva muchas veces a pensar que la difusión de ciertos elementos y valores compete exclusivamente a los docentes y a la escuela como institución, olvidando que la verdadera responsable de la vigencia y transmisión de los valores de una comunidad es ella misma a través de instituciones, entes privados, ONGs, etc y que, por otra parte, excede esa transmisión, los límites cronológicos de la enseñanza sistematizada.

¹¹ Mario Serrat compilador, ob. op. cit., pág. 155.

Con respecto a las personas con discapacidad existen dos valores fundamentalmente que hacen referencia a lo antes dicho: El valor de la vida, el hecho de que la vida humana posee un valor intrínseco y el respeto por la propia vida y la de los demás .

El valor de las diferencias humanas, la irrepetibilidad de cada ser humano, su individualidad muestran que somos todos diferentes y por ende que tenemos capacidades diferentes, por lo que debe haber tolerancia y respeto por las diferencias.

Análisis histórico

Los procesos antes analizados de integración, rehabilitación y socialización involucran, por supuesto, al conjunto de la sociedad, la que a su vez cambia, se transforma a lo largo de la historia. En el caso de la discapacidad es interesante ver cómo en cada momento histórico la problemática fue tratada por la sociedad, lo cual se puede resumir utilizando algunas variables.

Ramón Puig de la Bellacasa¹² utiliza tres modelos o reproducciones ideales del fenómeno con fines de estudio, a saber: el tradicional, el de la rehabilitación y el de la autonomía personal.

El *tradicional* (1) se caracteriza por la asignación de un lugar o status determinado e inamovible en la sociedad, junto a los atípicos y a los pobres. Es así como eran marginados tanto por su deficiencia como por su posición social. En la antigua Grecia existían relatos de seres fabulosos con rasgos distintivos que los colocaban cerca de las divinidades y que luego en la cultura grecorromana sería considerados sátiros.

Más tarde se lo vincula con la exteriorización del mal y la existencia del pecado. Sin embargo, la pertenencia a una clase social u otra determinaba el tipo de relación con los demás.

Definición del problema: presencia del mal

Localización del problema: en el individuo

Solución del problema: según la posición social alejamiento
y marginación o internación y cuidado

¹² Ramón Puig de la Bellacasa, *Documento del II Seminario sobre discapacidad e información* Madrid, noviembre 1987.

Rol social: bufón – ejemplo negativo, motivo de redención para el no discapacitado

Quien controla: los privilegiados de la sociedad

Resultados pretendidos: preservar el orden social

El *modelo de la rehabilitación* (2) si bien posee las características del anteriormente mencionado, el problema se centra en el individuo. Son sus deficiencias y dificultades, las que hacen necesaria su rehabilitación psíquica, física o sensorial a cargo de equipos interdisciplinarios que controlan el proceso. El éxito es medido por la cantidad de destrezas o nuevas habilidades que sea capaz de adquirir el individuo bajo este proceso.

Definición del problema: falta de destreza – deficiencia

Localización del problema: en el individuo

Solución del problema: intervención del equipo profesional médico

Rol social: médico – paciente

Quien controla: profesional médico

Resultados pretendidos: máximas destrezas funcionales.

Y por último, el *modelo de la vida independiente* (3) apunta a la autodeterminación de la persona para decidir su propio proceso de rehabilitación propiciando la lucha por la supresión de todo tipo de barreras y la difusión del apoyo mutuo para desempeñarse autónomamente como adultos en una sociedad competitiva. Surge de una desinstitucionalización desde abajo, donde las propias personas con discapacidad tratan de construir su propia autonomía, trazar los esquemas y los límites de la integración que desean y obtener una *normalización*¹³ no otorgada..

¹³ Principio de normalización: se basa en la obtención de una vida tan normal como sea posible para el deficiente. Las consecuencias prácticas serían: ritmo de vida diaria normal para cada edad, separar trabajo, tiempo libre y vida de hogar, ritmo anual normal (vacaciones, viajes, visitas), respetar curso de vida normal, respetar necesidades personales, permitir contactos adecuados entre ambos sexos, dar lugar a un estándar económico normal, brindar

Mientras el paradigma (2) insiste por solucionar el problema en la intervención del equipo de rehabilitación, éste (3) arguye que lo que está faltando es una labor de orientación y capacitación entre iguales, es decir entre los que conocen las dificultades por experiencia propia; que lo que falta son acciones legales apropiadas para cambiar un entorno desfavorable u hostil, emprender programas de autoayuda y asumir el rol de los servicios en cuanto ciudadanos consumidores. Además comparando entre el paradigma (2) y el paradigma (3) se constata que lo que para la rehabilitación puede llegar a ser un instrumento (intervención de los profesionales, familiares, etc.), en este nuevo paradigma llega a ser la clave o definición del problema, cuando esa intervención genera dependencia.

Se combate el rol de los pacientes y se sustituye por el rol exigente del consumidor que controla. El resultado que se pretende no pone énfasis en la habilidad física o en el empleo sino en la *búsqueda de autonomía personal*.

Definición del problema: falta de autonomía y existencia de barreras

Localización del problema: en la labor de los especialistas, en la sociedad en general

Solución del problema: acciones legales, programas de autoayuda

Rol social: paciente que busca ser autónomo

Quien controla: las ONGs y de otro tipo

Resultados pretendidos: reivindicación social, equiparación de oportunidades.

Ahora bien, estos modelos lejos de haberse dado en orden cronológico a través de la historia, actualmente coexisten, dándose una tendencia por la difusión del modelo de la rehabilitación y una débil propagación del modelo de la autonomía personal.

instituciones con las mismas características que las destinadas para otras personas. Mario Serrat compilador, ob. op.cit. pág. 120.

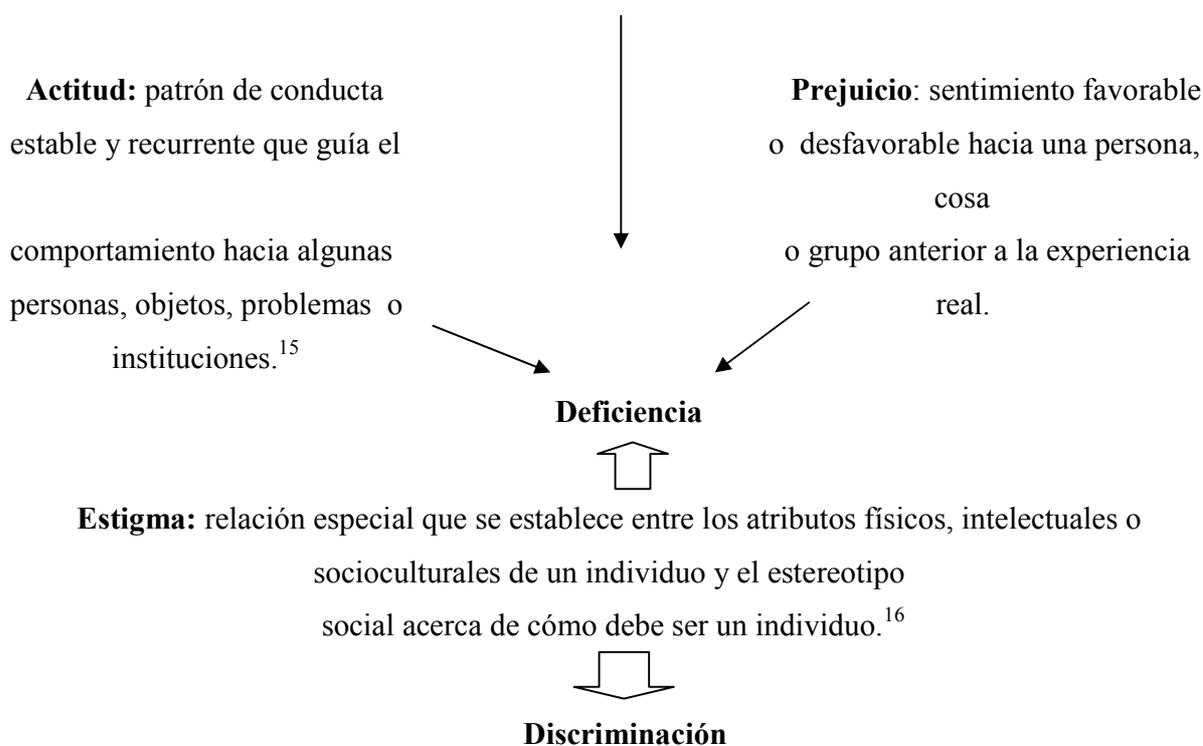
¿Por qué débil? Porque la situación global de crisis de los últimos años en todos los ámbitos: económico, político, religioso, cultural, se encuentra plasmada en las actitudes sociales. Crisis que nace de la búsqueda por parte del hombre moderno de bienestar y de satisfacción a través del progreso económico, el cual a su vez permitiría acceso a mayor educación y por lo tanto posibilidad de movilidad socio-ocupacional a futuro, un poder de consumo cada vez más difundido, lo que implica acceso a una gama diversificada de bienes y servicios, mejor inserción, etc.

Entonces, lo social y la cultura basados en el progreso económico constituyen las formas en que se organizan el deseo, las formas de vínculo entre los individuos, la percepción de las necesidades y la búsqueda de satisfacción dando lugar a un sistema de vida individualista que asigna importancia a la apariencia y al consumo. Como correlato se observa una gran discordancia entre las necesidades y posibilidades de las personas con discapacidad y las imágenes de consumo entre los modelos estéticos y de conducta impuestos y la posesión o no de determinados atributos. Todo esto otorga a la discapacidad un carácter estigmatizante y discriminatorio, generándole un alto costo psicológico, colocando a la persona con discapacidad en un plano de inferioridad, alejándola de la tan ansiada autonomía personal.

Sin embargo hay una luz de esperanza en todo este asunto y se trata de una emergente revalorización de los derechos humanos y de la dignidad de la persona y una búsqueda de los valores esenciales, haciendo que las minorías y, en especial las personas con discapacidad, se orienten hacia la realización de sus valores y capacidades subyacentes. Actualmente los estudiosos del tema se refieren a la *equiparación de oportunidades* que consiste en el proceso mediante el cual el sistema general de la sociedad se hace accesible para todos, y también de la rehabilitación de la sociedad en su conjunto porque los ajustes no son sólo necesarios a nivel de la persona que sufre discapacidad, como se sostenía en un principio.

Esta es una lucha difícil que no debe permitirse que quede en declaraciones y acuerdos escritos entre naciones, sino que es responsabilidad de todos que se plasme en la realidad cotidiana. Porque los cambios deben producirse a nivel de la sociedad, en las actitudes, prejuicios y estereotipos que convierten las consecuencias de una deficiencia en un permanente estigma y, también a nivel de los afectos en particular, asociándose y contestando a esa sociedad que es en parte responsable de la discriminación a la que se ven sometidos.

Estereotipo: generalización distorsionada por ser desfavorable, exagerada y simplificada, sobre un grupo de personas.¹⁴



Con referencia a las actitudes, prejuicios, estigmas y estereotipos me propuse ahondar más en el tema y debido a ello surgió el concepto de representaciones sociales. Según Denise Jodelet¹⁷ es una modalidad de pensamiento práctico (el del sentido común) orientada hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del ambiente social, material e ideal. El estudio de

¹⁴ Mario Serrat, compilador, ob. op. cit. Pág. 87.

¹⁵ Mario Serrat, compilador, ob. op. cit. Pág. 17.

¹⁶ Mario Serrat, compilador, ob. op. cit. Pág. 87.

¹⁷ Jodelet, D., *Introducción al modelo de representaciones sociales*, Conferencia dictada en la Escuela de Psicología, Universidad Central de Venezuela, Junio 1982.

las representaciones sociales a diferencia del estudio sobre formación de impresiones, actitudes, estereotipos, etc. se refiere al ser humano en la medida en que éste observa, recibe información, la procesa mecánicamente y responde a esa información. Es decir que una persona no se limita a recibir información y a seleccionarla sino que produce a su vez información y significados.

El objetivo de las representaciones sociales es el de mantener al individuo dentro del circuito social, comunicar, tratar de comprender y dar explicaciones a la realidad que a diario lo rodea. Por otro lado las representaciones sociales se dan en sociedades modernas porque aluden a un conocimiento dinamizado por el cúmulo de informaciones nuevas recibidas diariamente. En este sentido se diferencian del conocimiento mítico, ya que debido a su dinamismo no tienen tiempo de asentarse, de solidificarse y de convertirse en tradiciones.

Jodelet menciona tres dimensiones de la representación social, a saber:

1. la actitud: orientación positiva o negativa, favorable o desfavorable de ese conocimiento.
2. la información: la organización de conocimiento que posee un grupo a propósito de un tema o de un objeto social. Cabe destacar además que la cantidad y calidad de la información influyen directamente en la representación.
3. el campo de representación: se refiere a la estructura de la misma (que se forma a partir de la información), es decir al conjunto de proposiciones que poseen una organización y por ende le otorgan un orden a la representación. En la medida que el sujeto posee más información sobre el objeto, el campo de la representación se enriquece y aparece definida la estructura.

El autor de esta teoría señala tres factores que afectan a una representación social:

1. La dispersión de la información: nunca se posee toda la información necesaria o existente sobre un objeto socialmente relevante. Por un lado la información que circula varía en calidad y cantidad de un grupo a otro y además de la información que circula la que se acepta y adquiere varía según los intereses y las normas culturales de los grupos.
2. Presión a la inferencia: en la medida en que un nuevo objeto, situación o evento

adquiere relevancia dentro de un grupo social, los miembros de ese grupo exigen de los demás el conocimiento de ese objeto.

3. El grado de focalización: se refiere al grado de interés que tiene un objeto dentro de cada grupo social.

Con referencia a la información me parece interesante agregar lo que señalan las investigaciones realizadas en los últimos años sobre las actitudes de la sociedad hacia la discapacidad y hacia los sujetos que las soportan., Juker y Block (1985) expresan que las actitudes negativas ante las personas con discapacidad se relacionan con el etnocentrismo y el prejuicio y, por el contrario, cuanto mayor es el conocimiento de la discapacidad más baja es esa actitud negativa. Además, si el conocimiento es a través de la relación interpersonal con la persona con discapacidad este cambio positivo es más marcado. Pero en las discapacidades donde el conocimiento común es más débil, es decir en el caso de las alteraciones mentales, las actitudes son más negativas.

Discapacidad visual: Concepto

La discapacidad visual es la carencia, disminución o defecto de la visión lo cual significa que la definición incluye no sólo la ceguera total, ausencia total de visión sino también otras categorías, a saber: ceguera lega, 1/10 de agudeza visual en el ojo de mayor visión con correctivos y/o 20 grados de campo visual, disminución o limitación visual (visión parcial), 3/10 de agudeza visual en el ojo de mayor visión con corrección y/o grados de campo visual total, la baja visión, visión parcial o visión subnormal que se define como la reducción de la agudeza central o la pérdida del campo visual. En todos los casos debe tenerse en cuenta el hecho de que la discapacidad sea de nacimiento o en edad posterior, o sea aquellos que recuerdan haber tenido visión normal y los que no.

La agudeza visual es el grado de visión expresado en valores numéricos, lo que indica a qué distancia es capaz de percibir con claridad y, el funcionamiento visual indica qué cosas es capaz de hacer un sujeto en particular utilizando su visión y en qué condiciones. Este último depende de múltiples factores físicos, psíquicos, ambientales, variando incluso en dos personas con idéntica patología o en una misma persona en distintos días u horas de un mismo día.

El proceso de rehabilitación según el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad consiste en un proceso de duración limitada y con un objetivo: permitir que una persona con deficiencia alcance un nivel físico, mental y/o social óptimo. Puede comprender medidas encaminadas a compensar la pérdida de una función o a superar la limitación funcional (ayudas técnicas) y otras medidas que tienden a facilitar ajustes o reajustes sociales como *orientación y movilidad*: enseñar a conducirse en espacios abiertos o cerrados, utilizando como indicios sus otros sentidos, asistiéndose generalmente con bastones blancos; *actividades de la vida diaria*: manejo en el hogar, quehaceres domésticos, cuidados personales; *comunicación*: aprendizaje del Sistema Braille, escritura en máquina de escribir Braille o común, escritura en tinta, etc. Generalmente se incluyen también trabajos manuales y actividades preprofesionales (carpintería, costura, etc.) y la participación de profesionales

como psicomotricistas, asistentes sociales y psicólogos.

La percepción visual normal es analítica: se recibe gran cantidad de información por vía visual y se realiza un proceso, no del todo consciente de selección de la información útil. El tacto es sintético: se va percibiendo de a partes, que luego son interpretadas en un todo. La percepción con visión disminuida se parece más al tacto.

Es conveniente tener en cuenta que no es real que las personas con discapacidad visual “escuchan mejor” lo que ocurre es un entrenamiento selectivo en la percepción y análisis de los datos que ingresan por vías no visuales, los estímulos que para quien utiliza su visión como sentido principal de orientación, serían secundarios e irrelevantes, para alguien que ve poco devienen en dato principal y, dicho aprendizaje se obtiene a través de la rehabilitación.

Barreras: concepto y categorías

¿Qué es lo que impide que esas personas encuentren acceso al trabajo, a la educación y a una vida social plena?

Las *barreras* son cualquier obstáculo o impedimento físico o del comportamiento que imposibilita a las personas relacionarse con el resto de la sociedad. Todos, según sean nuestras capacidades funcionales o mentales, tropezamos con barreras en nuestra capacidad de movimiento, en nuestras comunicaciones o fuentes de información, y en nuestro alcance de comprensión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas. Los efectos de dichas barreras son aún más graves cuando se trata de una persona con discapacidad física, sensorial, visceral, etc porque pueden llegar a producir exclusión social, estigmatización y agravios psicológicos para las personas afectadas, porque producen un sentimiento de inseguridad y desvalorización y, porque ven mermadas sus posibilidades de control de la situación.

Entre los distintos tipos de barreras existen las *ambientales* que son aquellas impuestas directamente por las condiciones físicas o sociales del medio: arquitectónicas, del transporte, ecológicas y también las de actitud o rechazo.

- Vinculadas con el entorno construido (arquitectónicas, urbanísticas). Constituyen una de las razones principales por las que las personas con discapacidad no participan en variadas actividades de ocio, trabajo, etc.

- Vinculadas con el medio natural. Los obstáculos físicos o las condiciones meteorológicas que se dan en el medio natural impiden o dificultan la movilidad.
- Vinculadas con el transporte
- Vinculadas con las reglas y regulaciones. Aunque son necesarias en cualquier sociedad a veces limitan las posibilidades de participación de los individuos con discapacidad.

Las *barreras interactivas* son las relativas a la habilidad requerida para determinada actividad y a la necesidad de comunicación. Con independencia del origen de las limitaciones (cognitiva, del habla, de la vista y la audición) este tipo de barreras raramente se produce en un solo sentido: dado que la comunicación consiste en un proceso recíproco que requiere la participación activa tanto del que emite el mensaje como del que lo recibe.

- Vinculadas con las telecomunicaciones. Son los impedimentos o dificultades que se presentan en la comprensión y captación de los mensajes, vocales y no vocales y en el uso de los medios técnicos disponibles para las personas con distinta clase y grado de discapacidad.

Las *barreras intrínsecas* son aquellas relacionadas con los niveles de funcionalidad física, psicológica o cognitiva de cada individuo. Además, pueden derivarse en forma directa de sus discapacidades específicas pero también existen otros factores tales como sobreprotección familiar o falta de igualdad de oportunidades en la educación.

- Vinculadas al conocimiento. Las personas con déficit cognitivo pueden tener limitadas sus capacidades de aprendizaje o acceso a la información.
- Vinculadas a la salud. Existen ciertos problemas de salud asociados con discapacidades específicas, es decir, enfermedades que producen discapacidades temporales.
- Vinculadas con la dependencia física o psicológica. En determinadas discapacidades se da con frecuencia la dependencia de otras personas para su movilidad o el desarrollo de las actividades cotidianas.

La situación de las personas con discapacidad mental puede ser más limitativa con respecto a las barreras dado que superar una barrera requiere de perseverancia y de asunción de riesgos, condiciones que no se desarrollan en el plano de la dependencia psicológica.

Análisis Legal

La legislación constituye un medio de progreso social representa un vehículo de cambio y desarrollo de la sociedad pero, al mismo tiempo ciertas prácticas erróneas pueden ser resultado de normas sociales y culturales que están institucionalizadas por la ley. Lo dicho anteriormente justifica en cierto modo tratar de conocer algunas normas existentes tanto en la normativa general como en la del turismo en particular, saber cuáles son los conceptos que se manejan en la materia y los cambios que se fueron sucediendo.

La importancia y la función creciente del derecho internacional en el fomento de los derechos de las personas con discapacidad es reconocida por la comunidad internacional y constituye una fuente para establecer normas comunes en este tipo de legislación. Sin embargo la legislación a escala nacional es un nexo fundamental para promover los derechos de estas personas.

La *Declaración de Manila*¹⁸ declara que el derecho al uso del tiempo libre y el derecho de acceso a las vacaciones implica 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 el Art. 11 hace referencia a que el turismo es un factor de equilibrio social, de aumento de la capacidad de trabajo de las colectividades humanas y de bienestar individual y colectivo. En el Art. 15 dice que se deben conceder los máximos estímulos y facilidades posibles al turismo de la juventud, de la tercera edad y de los minusválidos.

Por otra parte la *Declaración Universal de Derechos Humanos* (1948) constituye la base normativa sobre la cual han evolucionado las normas y principios internacionales relativos a las personas con discapacidad. En el Art. 1 se afirma que “*todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos*”. En el Art. 2 se dispone que “*toda persona*

¹⁸ Conferencia Mundial del Turismo que se celebró en Manila, Filipinas, el 27 de septiembre al 10 de octubre de 1980, convocada por la Organización Mundial del Turismo.

tiene todos los derechos y libertades proclamadas en la Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo (...) o cualquier otra condición”.

Las *Naciones Unidas* se han ocupado desde sus comienzos de la condición de la personas con discapacidad y del fomento de sus derechos. En el Preámbulo de la *Carta de las Naciones Unidas* se afirma que los Estados miembros están resueltos a “*reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana*”. En el Art.1.3 se afirma que entre otros propósitos figuran “*...realizar la cooperación internacional en la solución de problemas internacionales de carácter económico, social, cultural o humanitario, y en el desarrollo y estímulo del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales de todos, sin hacer distinción por motivos de raza, sexo, idioma o religión*”.

En los primeros años de labor en la esfera de la discapacidad (década 45-55) la preocupación de las Naciones Unidas por las personas con discapacidad se expresó en la creación de mecanismos y en la preparación de programas para tratar esas cuestiones. Se fomentaron los derechos de las personas con discapacidades físicas como los ciegos y se concentró el trabajo en la prevención de la discapacidad y en la rehabilitación.

Más tarde, hacia los años 60 una reevaluación de la política llevada a cabo hasta ese momento llevó a demandar mayor participación de las personas con discapacidad en la sociedad. Se tomó conciencia de la necesidad de promover la plena participación en la vida social y en el desarrollo de sus sociedades.

La *Declaración sobre el Progreso y el Desarrollo en lo Social* aprobada el 11 de diciembre de 1969, afirmó las libertades fundamentales y los principios expuestos en la Carta de las Naciones Unidas y destacó la necesidad de proteger los derechos y el bienestar de los impedidos y de los desfavorecidos física y mentalmente.

Durante la década del 70 la *Declaración de los Derechos del Retrasado Mental* de 1971 afirmaba que el retrasado mental, de ser posible, debe vivir con su familia o con sus padres adoptivos y debe participar en los diversos aspectos de la vida de la comunidad. La *Declaración de los Derechos de los Impedidos* en 1975 reconoció que corresponden a los impedidos los mismos derechos políticos y civiles que a los demás, incluidas las medidas necesarias para permitirles llegar a ser autónomos. Además reconoció sus derechos a la seguridad económica y social, al empleo, a vivir con sus familias, a participar en

acontecimientos sociales y creadores, a gozar de protección contra toda explotación, abuso o trato degradante y a valerse de asesoramiento jurídico.

Por otro lado, para promover de forma activa y eficaz la plena participación en la vida social el 16 de diciembre de 1976 la Asamblea General declaró 1981 *Año Internacional delos Impedidos*. Durante ese año se celebraron conferencias, se ejecutaron programas, proyectos de investigación, innovaciones de política y recomendaciones.

Resultado importante de dichas tareas fue la formulación del *Programa de Acción Mundial para los Impedidos*, primer instrumento internacional que trata de la promoción de las personas con discapacidad en un marco amplio de desarrollo; tenía dos metas: la plena participación de las personas con discapacidad en la vida social y el desarrollo y la igualdad. Los tres objetivos operacionales fueron:

- Prevención de deficiencias, discapacidades y minusvalías
- Rehabilitación
- Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad

Más tarde, con el fin de otorgarle un marco a la aplicación posterior de dicho programa, la Asamblea General declaró el período comprendido entre 1983 y 1992 *Decenio de las Naciones Unidas para los Impedidos*. Se distribuyeron fondos para llevar a cabo actividades promocionales y aumentar la participación de organizaciones de este ámbito, acopio de datos, investigación y capacitación.

En agosto de 1987 se llevó a cabo una reunión de expertos para realizar un examen de mediados de decenio y se concluyó que en lo sucesivo las cuestiones relativas a la discapacidad se tratarían en un contexto interdisciplinario más amplio para propiciar una campaña de información y evaluación general coordinada, la creación de una base de datos sobre la discapacidad y la creación de programas de cooperación técnica..

Como resultado a destacar del decenio cabe nombrar a las *Directrices de Tallin* para el desarrollo de los recursos humanos de los impedidos porque fomentaron el reconocimiento de los impedidos como agentes de su propio destino y no como necesitados de protección. Además promovieron:

- La educación en el marco del sistema escolar corriente
- La enseñanza de aptitudes para que logren autonomía
- Que su capacitación incluya socialización independiente y aptitudes de autoayuda.

También merece ser destacada la *Convención sobre Derechos del Niño*, adoptada por la Asamblea General de la ONU, en noviembre de 1989, la cual en su Art. 23 establece que “*los Estados Partes reconocen que el niño mental o físicamente impedido deberá disfrutar de una vida plena y decente en condiciones que aseguren su dignidad, le permitan llegar a sí mismo y faciliten su participación activa en la comunidad...*”.

En 1993, la Asamblea General aprobó las *Normas Uniformes* sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Las 22 normas se basan en la experiencia adquirida durante el Decenio para lograr la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y si bien, estas normas no son jurídicamente vinculantes, pueden convertirse en consuetudinarias cuando un gran número de estados las aplican.

En diciembre de 1994 la Asamblea General aprobó la *Estrategia a Largo Plazo* para promover la aplicación del Programa Mundial para los impedidos hasta el años 2000 y años posteriores. En la Estrategia se expone una secuencia de actividades sugeridas por los gobiernos para el período comprendido entre 1995 y 2010 bajo el concepto de una sociedad para todos.

En las cinco Conferencias Mundiales más recientes de las Naciones Unidas: 1) *Conferencia sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo* (Río de Janeiro 1992): se alentó a los gobiernos a mejorar la atención de la salud, la educación universal y la disminución del índice de pobreza para las personas con discapacidad; 2) la *Conferencia Mundial de Derechos Humanos* (Viena 1993): reconoció que “*todos los derechos humanos y las libertades fundamentales son universales, por lo que comprenden sin reservas a las personas con discapacidad*”; 3) la *Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo* (El Cairo 1994): reconoció la importancia de “*... crear, mejorar y difundir las condiciones necesarias para garantizar la igualdad de oportunidades (...), preservar la dignidad de las personas con discapacidad y promover su facultad de valerse por sí mismas*”; 4) la *Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social* (Copenhague 1995) estipula: el desarrollo sostenible está compuesto por el

desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente, y cita a los discapacitados como uno de los grupos desfavorecidos como merecedores de atención especial; y por último la *Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer* (Beijing 1995) propone intensificar los esfuerzos para garantizar el igual disfrute de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales para todas las mujeres que se enfrentan con múltiples barreras a su autonomía y a su adelanto debido a factores como la discapacidad.

Si analizamos la acción llevada a cabo por los organismos internacionales de Derechos Humanos, podemos notar el cambio de discurso con referencia a los derechos de las personas con discapacidad y a su tratamiento como sujetos investidos de todos los derechos humanos. Ejemplo de ello es la visión que se refleja al principio de que esas personas necesitan apoyo social y asistencia solamente para más tarde pasar a ser los titulares de toda la gama de derechos humanos y, lo más importante, ser ellos mismos los hacedores de su destino y participantes plenos de la vida de la comunidad.

En lo que respecta a nivel nacional, la Constitución Nacional sancionada en 1853 y más tarde reformada en varias ocasiones, si bien no hace expresa referencia a las personas con discapacidad sí menciona los derechos de que gozan los habitantes de este país. En el capítulo correspondiente a *Declaraciones, Derechos y Garantías*: Art. 14 “*todos los habitantes de la Nación gozan de los siguientes derechos conforme a las leyes que reglamenten su ejercicio (...)*” y los enumera a continuación, algunos de ellos son: trabajar, comerciar, enseñar, aprender, etc; Art. 16 “*(...) Todos sus habitantes son iguales ante la ley, y admisibles en los empleos sin otra condición que la idoneidad (...)*”.

Con respecto a las leyes nacionales y provinciales tomaré en cuenta el objetivo y el grado de integración que propician cada una de ellas. Debo aclarar que no he realizado un recuento exhaustivo sino que he tomado ejemplos significativos en cuanto al lugar que se le concede a la persona con discapacidad en la sociedad y de qué manera se favorece su integración en términos generales.

- Ley nacional 22431 (Sistema de Protección Integral de las personas

discapacitadas, 1981): En su Art.1 instituye un sistema de protección integral entre otras cosas para tender a ...” *su educación y su seguridad social, así como a concederles las franquicias y estímulos que permitan en lo posible neutralizar la desventaja que la discapacidad les provoca y les den oportunidad mediante su esfuerzo de desempeñar en la comunidad un rol equivalente al que ejercen las personas normales*”.

En el Art. 2 enuncia una definición de persona con discapacidad. En el Art. 4 hace referencia a los servicios de asistencia que deben ser brindados por el Estado: a) rehabilitación integral, b) formación laboral o profesional, c) préstamos y subsidios para facilitar su actividad laboral e intelectual, d) regímenes diferenciales de seguridad social, e) escolarización en establecimientos comunes con los apoyos necesarios, o en establecimientos especiales si fuera necesario, f) orientación o promoción individual, familiar y social. El Art. 5 se habla de las funciones del Ministerio de Bienestar Social de la Nación: a) actuar para lograr el cumplimiento de la presente ley, b) reunir información sobre los problemas que plantea la discapacidad, c) desarrollar planes estatales en la materia y dirigir la investigación en esta área, d) prestar atención técnica y financiera a las provincias, e) realizar estadísticas, f) apoyar y coordinar la actividad de las entidades privadas sin fines de lucro que trabajen en este tema, g) estimular a través de los medios de comunicación el uso efectivo de los recursos y servicios existentes.

- Ley nacional 24314 (Sistema de Protección Integral, accesibilidad de personas con movilidad reducida, 1994. Modificación de la ley 22.431): En el Art. 20 establece ...”*la prioridad de la supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos, arquitectónicos y del transporte (...) con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con movilidad reducida (...)*”. Además define una serie de conceptos relacionados con el tema: accesibilidad, practicabilidad, adaptabilidad y visitabilidad como una forma de aunar criterios para finalmente lograr el libre acceso a las personas con discapacidad.
- Ley nacional 25643: (Sistema de Protección Integral de las Personas con discapacidad, Prestación de Servicios Turísticos de acuerdo a los criterios

universales establecidos en la ley 24314 y el decreto reglamentario N° 914/97, Agencias de Viajes,2002). Art. 1° Definición de turismo accesible. Art. 3° sobre la obligación de las agencias de viajes de informar a las personas con movilidad reducida y/o grupo familiar sobre los inconvenientes que pudiere encontrar en la planificación de un viaje. Art. 4° los prestadores que cumplieren las condiciones de diseño universal establecidas en la ley 24314 y su decreto reglamentario deberán ser identificadas con los símbolos de accesibilidad adoptados por la ley 19279 y normas IRAM 3722, 3723 y 3724. Art. 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*”.

- Ley de la provincia de Buenos Aires 10592 (Régimen jurídico básico e integral para las personas discapacitadas, 1987): El Estado Provincial brindará los beneficios y estímulos que permitan neutralizar su discapacidad, teniendo en cuenta la situación psico-física, económica y social, y procurará eliminar las desventajas que impidan una adecuada integración familiar, social, cultural, económica, educacional y laboral. El Art. 7 dice que el Ministerio de Acción Social proveerá de los medios de rehabilitación e integración sociales, para que desarrollen al máximo sus capacidades; también procurará sistemas de préstamos, subsidios, subvenciones y becas destinados a facilitar la actividad laboral y el desenvolvimiento social de las personas con discapacidad. Además promoverá, coordinará y supervisará a los entes mencionados que orientes sus actividades a favor de la integración social, la asistencia social, los deportes, el turismo y todo lo concerniente al pleno desarrollo de las personas con discapacidad.

A nivel municipal el Decreto 1459-93 establece que las personas discapacitadas que necesiten obtener un pase para uso gratuito del transporte público de pasajeros urbano, urbano mixto y suburbano, para usar en el trayecto que media entre el domicilio y el establecimiento educacional, de rehabilitación en talleres protegidos al que deba concurrir, deberá presentar al

Departamento de Atención al Discapacitado diferentes documentaciones.

La Ordenanza 9795 con fecha de sanción: Diciembre 1994, crea el Consejo del Discapacitado del Partido de Gral. Pueyrredon que tendría como tareas principales las siguientes: Reunir toda la información sobre problemas y situaciones que plantea la discapacidad, desarrollar planes, estadísticas y programas municipales en la materia y dirigir la investigación en el área de la discapacidad, apoyar y coordinar la actividad de las entidades privadas sin fines de lucro que orienten sus acciones a favor de las personas discapacitadas y coordinar con los entes nacionales y provinciales componentes en materia de discapacidad los planes respectivos.

La ordenanza N° 13007 promulgada en el año 1999 incorpora al Reglamento General de Construcciones (RGC) el Reglamento de Accesibilidad para usuarios con movilidad y/o comunicación reducida (UMR).

El Art. 1 apartado 6.1.1 dice que los edificios enumerados más adelante deberán cumplir las prescripciones de: franqueabilidad, accesibilidad y uso. El apartado 6.1.2 menciona que el reglamento se aplicará en toda obra nueva, ampliación o remodelación de construcciones existentes, sea intraedilicia y/o extraedilicia, de propiedad pública o privada, que requiera de acceso público libre, de ingreso colectivo de usuarios o de público en general.. El apartado 6.1.4 enumera los lugares que deberán contar con componentes especiales para UMR, dejando en claro que el listado es meramente enunciativo, de manera que no sea considerado taxativo. Asimismo en 6.1.5 alude a la Dirección de Obras Privadas como organismo encargado de verificar la aplicación de esta ordenanza.

A continuación hay un detalle de los componentes intraedilicios (ubicados en superficies cubiertas) y extraedilicios (ubicados en superficies semicubiertas y descubiertas) y de las características que cada uno de ellos debe poseer:

Intraedilicios:

1. puertas y pasillos
2. escaleras
3. rampas
4. ascensores
5. locales sanitarios
6. estacionamiento cubierto

Extraedilicios:

1. vía pública
2. patios, jardines y plazas
3. estacionamiento descubierto

Lo hasta aquí expuesto permite conocer a grandes rasgos la situación “legal” y lo que de ella se deriva tanto a nivel internacional como nacional, y permite extraer algunas ideas sobre el particular. A saber:

- Los derechos fundamentales del hombre son en todos los casos tenidos en cuenta, incluyendo a todos sin distinción alguna.
- Se fomenta la prevención de la discapacidad y la rehabilitación.
- La formulación de políticas y la toma de las medidas necesarias para que estas personas logren autonomía, lo cual facilitaría su participación en todos los aspectos de la vida en sociedad.
- Se analiza la problemática con un enfoque interdisciplinario.
- Se tuvo en cuenta la capacitación y socialización de las personas con discapacidad.
- Se establecen Sistemas de Protección Integral para evitar cualquier tipo de desventaja que signifique ir en contra de la tan ansiada igualdad de oportunidades
- Se demuestra interés por la supresión de barreras físicas.

Las leyes hacen referencia a los derechos, sistemas de protección, rehabilitación, capacitación, etc. pero falta saber cómo se articulan en el presente realmente, en la vida diaria de las personas con discapacidad y qué es lo que falta legislar. Para ello realizaré una serie de entrevistas a algunas de las instituciones más representativas que nuclean a las personas con discapacidad.

Turismo y Discapacidad

Dentro de lo que llamamos desarrollo personal y social del hombre, el tiempo libre y la recreación tienen un valor muy importante. Además de sus dimensiones cuantitativas, el turismo es una actividad que posee también una dimensión cultural y moral que es necesario preservar más allá de lo económico sin omitir que constituye una actividad en constante cambio y en permanente expansión. Decimos que es cambiante porque es muy sensible a la coyuntura política y económica, y expansiva por lo que reflejan las cifras referentes a viajes y gasto cuando se comparan los distintos períodos. Pero, también es cambiante porque el turista del presente no se satisface con la contemplación pasiva de los atractivos turísticos o de los clásicos binomios sol y playa, nieve y esquí. Cada vez más los distintos segmentos de la demanda se caracterizan por un nuevo estilo de hacer turismo y emplear su tiempo de ocio, buscan la diversificación de la oferta frente a la monoproducción, la creación de productos específicos frente a los genéricos, el desarrollo de un modelo de turismo activo y el tratamiento profesional de los turistas frente a los mecanismos propios del turismo de masas.

Al analizar el comportamiento de la demanda se considera la interrelación de cuatro variables: necesidades, deseos, valores y beneficios. Una necesidad humana es un sentimiento de privación en una persona. Cuando una necesidad no es satisfecha, la persona está descontenta. Una persona insatisfecha hace una de dos cosas: emprende una gestión para obtener un objeto que satisfaga la necesidad o trata de extinguir el deseo.

Los deseos humanos son la expresión de las necesidades humanas, son creados por el desarrollo cultural e individual de una persona. Consciente o inconscientemente el individuo establece una escala de valores para la selección del producto o servicio y prioriza aquel que le otorgue los mejores beneficios desde la óptica psicológica, funcional y económica.

El hacer turismo generalmente implica evadirse de las rutinas diarias, la búsqueda de un estado de bienestar integral, el desarrollo personal, la diversión, conocer lugares, otras culturas, por lo tanto el potencial turista buscará productos y servicios turísticos y recreativos en destinos que le ofrezcan los mejores beneficios y que le permitan obtener el mayor grado de satisfacción durante la totalidad de su viaje.

En el caso del turismo se habla de servicio, el cual implica características tales como intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y carácter perecedero, por lo tanto se puede decir que la demanda inicialmente compra una “ilusión”:

- *Intangibilidad:* a diferencia de los productos físicos, los servicios no pueden verse, degustarse, sentirse ni olerse antes de su adquisición. Para reducir la incertidumbre causada por la intangibilidad, los compradores buscan una evidencia tangible que les proporcione información y confianza sobre el servicio. Ejemplo de tangibilidad es el caso del estado de las instalaciones y la limpieza del lugar donde se brinda el servicio y en especial la apariencia de los empleados y su capacitación puesta en evidencia a través del trato profesional.
- *Inseparabilidad:* en la mayoría de los servicios de hospitalidad, tanto el proveedor de servicios como el cliente deben estar presentes para que la transacción se lleve a cabo. Esta característica también implica que tanto el cliente como el empleado forman parte del sistema del servicio, lo cual significa que el empleado debe conocer el servicio que está brindando a la perfección para poder transmitirlo y brindarlo adecuadamente y de esta manera lograr la satisfacción del cliente.
- *Heterogeneidad:* los servicios son muy variables porque se producen y consumen en forma simultánea, la demanda fluctuante dificulta la entrega de productos consistentes durante los períodos de demanda excesiva y porque la satisfacción del cliente depende de las habilidades y el desempeño del proveedor de servicios en el momento del intercambio.
- *Carácter perecedero:* la intangibilidad de los servicios hace imposible hacer un stock de los mismos lo cual implica por ejemplo que una habitación desocupada un día resulte en una pérdida irrecuperable para el hotelero.

Con referencia a las personas con discapacidad, son muchas las actividades recreativas a las que no tienen facilidad para acceder, por ejemplo una obra de teatro, una función de

cine, una visita a un museo y, si acceden no lo hacen en pleno, es probable que exista una barrera que les impida el disfrute total. Lo mismo sucede con los servicios: el hecho de que un ascensor no posea voz o que los números de las habitaciones, por ejemplo, no estén escritos en relieve, que los mostradores sean muy altos, que los teléfonos no posean luces de llamada, etc, se traduce en barreras. Pero la accesibilidad abarca tanto el medio físico como la existencia de información fiable y la sensibilización del personal que trata con los clientes como ya se ha visto al analizar las características del servicio.

Parte importante del servicio reside en la atención al cliente, el personal de cualquier establecimiento directa o indirectamente relacionado con la actividad turística debe saber cómo comportarse frente a un cliente, conocer muy bien el servicio que está brindando y saber también que todos los clientes no son iguales, que algunos poseen necesidades distintas a los demás.

¿ No es cierto que si los productos y servicios de una empresa no guardan relación con las expectativas y necesidades del cliente, ese producto o servicio no será para ese cliente bueno y por lo tanto no lo comprará ?

El cliente percibe la calidad en sus propios términos, de nada vale cualquiera de los estándares con que una empresa define cuándo algo está bien o mal, en tanto y en cuanto ello no quede convalidado con el acuerdo y la aceptación del cliente y, para que eso suceda se deben conocer las necesidades del cliente, se debe estudiar la demanda.

En este caso en particular el cliente no se limita a la persona con discapacidad sino que incluye a su entorno familiar, amigos, etc.

Entonces, si las personas con discapacidad conforman un segmento de la demanda importante (según la UNESCO: tercera edad 12%, personas con restricciones motoras, visuales y auditivas 10%, discapacitados transitorios: personas embarazadas, enyesadas, discapacitados viscerales, etc. 18%, total 40% aproximadamente del total de la población mundial) con necesidades específicas, por qué no diagramar los servicios turísticos para satisfacer también a esa demanda. Además debe tenerse en cuenta que, según el concepto de calidad total el producto o servicio implica entrega, precio, prestigio, pertenencia y que la

calidad de un producto también alude a la comunicación, a la capacitación, a los procesos y a los requisitos del cliente, lo cual no siempre debe traducirse en costos altos.

Calidad del servicio

La calidad consiste en una estrategia que pone el énfasis en el consumidor, centrándose en sus necesidades y en el análisis de las diferencias que existen entre las expectativas y las percepciones. En el caso de los servicios, dadas sus características, la calidad estaría dada en la comparación entre el servicio esperado y las percepciones recibidas.

La *calidad del servicio* es una medida de cómo el nivel del servicio prestado satisface las expectativas del cliente. Prestar un servicio de calidad significa responder a las expectativas del cliente.

Los principios básicos que rigen en la materia son:

1. *Todo trabajo es un proceso*: en los sistemas complejos de producción, el cumplimiento de los requerimientos del cliente exige la interacción, sin errores, de múltiples personas. Cada una de ellas recibe el trabajo de alguien, lo procesa y lo entrega a otro en una cadena múltiple, antes de llegar al producto o servicio final.
2. *Cumplir con los requisitos del cliente*: se trata de analizar con el cliente sus necesidades y nuestras posibilidades de cumplir con sus requisitos y eso se logra a través de una efectiva comunicación.
3. *Prevenir los incumplimientos*: esto significa, a grandes rasgos que el producto o servicio esté libre de defectos. Para asegurar esta condición pueden ponerse en juego dos criterios: la detección y la prevención. El primero consiste en un control del producto o servicio una vez que emerge del proceso de producción; el segundo parte de la idea de la evaluación continua del producto para advertir las tendencias hacia eventuales desviaciones y poderlo corregir. Pero realmente, como ya hemos visto al caracterizar el servicio, el primer criterio resulta imposible de poner en marcha.

4. *Mejora continua*: supone el compromiso de cumplir con todos los requisitos del cliente, logrando el más bajo costo dentro de lo presupuestado y a tiempo dentro de lo programado.

Valor: es lo que percibe el cliente. Se debe pensar en agregar valor y no sólo en reducir costos.

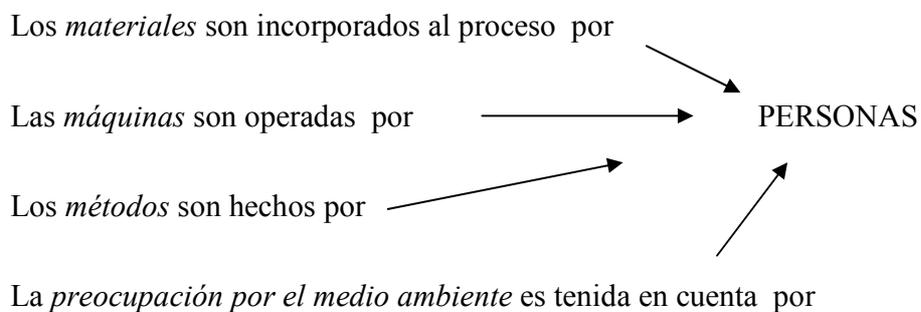
5. *Medir la calidad por el precio del incumplimiento*: todo dentro de una organización implica un costo pero, la eficiencia operativa exige que cada costo tenga la contrapartida de un valor agregado. Por ello es necesario detectar y calcular el costo de las situaciones y acciones que no generan valor para:

- Dar prioridad a los problemas
- Decidir dónde se necesita acción correctiva
- Saber si se está mejorando

Existen dos tipos de costos: los visibles que son aquellos que se registran en los libros contables y los invisibles, los cuales no son relevados pero que suelen ser más importantes y con el agravante de que, dada su intangibilidad, son difíciles de detectar, reconocer, aceptar y corregir.

6. *La base es la gente*: un proceso reconoce cinco elementos básicos: máquinas, materiales, métodos, mano de obra y medio ambiente, sin embargo lo que es realmente cierto es que:

Las personas son el motor de toda organización.



La continua mejora de la calidad no es un costo, sino una inversión a largo plazo, basada en lograr la fidelidad del cliente a través de la satisfacción de sus necesidades.

La calidad del servicio es especialmente importante en la industria turística por:

- La intensa competitividad nacional e internacional en el mercado del tiempo libre.
- Consumismo progresivo que deriva en expectativas más elevadas de los consumidores con respecto al nivel de calidad de los productos y servicios.
- Progresiva sofisticación de los mercados de consumidores.
- La repetición de eventos y los efectos de la recomendación boca-oído.

La búsqueda de la calidad y la consecuente satisfacción del cliente puede derivar en un aumento de los ingresos y en una reducción de los costos internos.

El mayor atractivo económico de la actividad turística está propiciando el desarrollo turístico de zonas con potencial, dando lugar a la aparición de nuevos destinos y a un crecimiento de la competencia entre los diferentes sitios turísticos.

Este incremento de la competencia unido a los cambios que se producen en la demanda requieren una fuerte adaptación de los destinos y empresas turísticas especialmente en lo referente a los recursos humanos.

Relacionado con la calidad existe un concepto muy útil que es el de *ergonomía*, la cual se define como el campo de conocimiento multidisciplinar que estudia las características, necesidades, capacidades y habilidades de los seres humanos, analizando aquellos aspectos que afectan al diseño de productos, de servicios o de procesos de producción. Su objetivo consiste en diseñar los servicios, los productos y los trabajos de manera que sean éstos los que se adapten a las personas y no a la inversa. Se basa en un razonamiento muy simple: las personas son más importantes que los objetos o los procesos.

El planteamiento ergonómico analiza cuáles son las reacciones, comportamientos, limitaciones y habilidades de las personas, previendo los posibles problemas y diseñando o rediseñando los objetos, servicios, puestos de trabajo y distintos entornos para evitar las consecuencias adversas.

Turismo y accesibilidad

Dentro de la calidad en turismo, el criterio técnico es el de accesibilidad tanto para las personas con discapacidad, como para cualquier otra persona y debe ser considerado un factor básico con el fin de acercarse a la calidad total del producto turístico. La accesibilidad es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo, es decir, permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido. Desde este punto de vista, la inaccesibilidad implica marginación y pérdida de calidad de vida para cualquier persona, pero es evidente que las personas con discapacidad serán las más afectadas.

Por otra parte es necesario remarcar que el concepto de turismo para todos engloba no sólo a las personas con discapacidad, sino también a todo aquel que por una u otra razón posee movilidad reducida, como el envejecimiento de la población, las mujeres embarazadas, personas con algún tipo de restricción temporal (enyesados) etc. Este turismo como sinónimo de calidad tampoco debe ser considerado como un privilegio sino como una ventaja comparativa, una herramienta competitiva. Herramienta que tendría dos funciones bien específicas: la adición de calidad al producto turístico y la apertura del sector turístico frente al mercado.

Asimismo en la calidad se debe dar prioridad a la fiabilidad, armonía, funcionalidad y ergonomía sobre la ostentación y lo llamativo, logrando de esta manera la calidad del destino turístico en general y no la de un servicio en particular. De igual manera se toma como protagonista prioritario al visitado y no al visitante porque se provee al residente de una mejor calidad de vida durante los 365 días del año para brindar accesibilidad al turista durante su reducida estancia.

Diagnóstico de la situación

Cuando se analiza el concepto de calidad dentro del marco de la calidad total es casi inevitable hacer referencia a los principios básicos que lo rigen y uno de ellos precisamente consiste en conocer las necesidades del cliente. En este caso el cliente – turista es una persona con discapacidad visual y por ende dada su discapacidad es un cliente con algunas necesidades particulares. Para conocer justamente esas necesidades recurrí a los lugares donde se educan y se rehabilitan para entender cuáles son sus luchas, sus intereses, de qué manera se enfrentan a la realidad que les toca vivir y saber qué actividades realizan durante el tiempo libre.

Según las estadísticas de las Naciones Unidas el 10% de la población padece algún tipo de discapacidad y a su vez el 1% corresponde a personas con discapacidad visual. En Mar del Plata dicho número resulta prácticamente un enigma tanto para el sector estatal encargado del tema como para el ámbito privado o de las ONGs.

UMASDECA

En la ciudad a nivel privado existe sólo una asociación: UMASDECA (Unión Marplatense de Acción Social por los Derechos del Ciego y Amblíope), es una sociedad civil sin fines de lucro, y si bien el número puede parecer muy reducido dado que la población con esta discapacidad no es demasiado numerosa, la tarea que llevan a cabo es muy efectiva.

La ONG fue fundada el 15 de noviembre de 1981, está compuesta tanto por personas con discapacidad visual como por videntes (120 socios aproximadamente) y, por estatuto, más del 50% de su comisión directiva debe estar formada por personas con discapacidad visual por dos motivos: conocen sus necesidades mejor que nadie y además, el pertenecer a una institución permite la integración tanto a nivel social como personal.

Dentro de la asociación funciona el Centro de Rehabilitación “Alas”, el cual desarrolla actividades desde el año 1998 y está destinado a personas a partir de los 16 años. La rehabilitación abarca 6 áreas:

1. Servicio social y psicología: comprende el asesoramiento jurídico en diferentes temas y la ayuda psicológica tanto en forma individual como familiar.
2. Educación física, expresión corporal, orientación y movilidad¹⁹.
3. Area de comunicación: lectura y escritura en Braille, informática, taller de mantenimiento de la firma y de escritura en tinta.
4. Terapia ocupacional: actividades de la vida diaria y tacto propioceptivo (desarrollo del tacto en todo el cuerpo).
5. Desarrollo de habilidades manuales: cerámica, cestería, pintura, etc.
6. Taller para disminuidos visuales.

En relación a la actividad que desarrolla la institución propiamente dicha, hay 2 grandes áreas que cubre: la social y la laboral. La primera es cubierta a través de charlas, reuniones con los asociados, organización de almuerzos para recaudar fondos y, la laboral, a través de un banco de trabajo y de la lucha continua que se lleva adelante para hacer cumplir la ley 22.431, que en su Art. 8 estipula que el 4% del personal de las oficinas públicas deben ser personas con discapacidad y, por otro lado, que en dispensarse a una persona con discapacidad visual (ver anexo), se hacen actos en las instituciones que los todos los colegios públicos la prioridad para concesionar los kioscos les sea dada también a las personas con discapacidad.

Con respecto a las campañas de concientización, es decir, el trabajo que efectúa la institución hacia fuera, hacia el resto de la comunidad, existen dos fechas bien definidas. Una de ellas consiste en la llamada “Semana del Bastón Blanco”, es la semana del 15 de octubre. Principalmente se difunde el trato que debe agrupar, se divulgan los derechos atribuidos a estas personas, los cuales aún estando legislados en muchos casos no se cumplen, también se concurre a las escuelas para crear conciencia en la juventud, se utilizan los medios de comunicación, etc. Otra fecha importante es la del aniversario de la institución, el 15 de noviembre, el cual es utilizado para promover la participación de nuevos socios protectores y dar a publicidad la obra que llevan adelante.

¹⁹ Técnica de Hoover, uso del bastón plegable de aluminio. El bastón no es para afirmarse o para avisar que se acerca una persona ciega, sino que es una prolongación de la mano y se mueve delante de ella en semicírculo en forma acompasada y alternada al movimiento de los pies.

También cabe destacar la labor que lleva a cabo con otras instituciones como la Red de Enlace de ONGs y el Consejo Municipal del Discapacitado.

Escuela Especial 504 para ciegos y disminuidos visuales

El servicio educativo para personas con discapacidad visual comenzó siendo un complemento en algunas escuelas para convertirse en el año 1969 en una escuela provincial autónoma. Dicho establecimiento presta servicios a niños y jóvenes hasta los 16 años y su matrícula es de alrededor de 110 alumnos, aproximadamente el 50% recibe educación integral en tanto que el resto son educandos integrados en escuelas comunes que reciben apoyatura en diversas áreas, a saber:

1. Educación física
2. Lectura y escritura en Braille
3. Terapia ocupacional
4. Pretaller: manualidades (cestería, tejido)
5. Economía doméstica (cocina, panificación)
6. Orientación y movilidad
7. Computación
8. Estimulación visual
9. Apoyo escolar

Además cuenta con una cooperadora que brinda el servicio de comedor, se encarga del mantenimiento del edificio, de la compra de material didáctico y de la organización de salidas programadas.

Con referencia a la relación que mantiene con otras instituciones y organismos la lista es muy variada:

1. Biblioteca Argentina para Ciegos
2. Editora Nacional Braille
3. Libroparlante de Buenos Aires
4. Biblioteca Parlante de Mar del Plata

5. Organización de Ciegos de España (ONCE)
6. Fundación Braille de Uruguay
7. Unión Latinoamericana de Ciegos (ULAC)

El intercambio que se produce no consiste sólo en información sino también en material bibliográfico, material básico de estudio y mapas.

Ente Municipal de Turismo

El Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata (EMTur) es el encargado de las tareas de promoción y concientización turística, además de brindar información general a los turistas que visiten nuestra ciudad. En lo referente al turismo accesible desarrolla programas de calidad de los servicios y de concientización y, en la primera etapa que se llevó a cabo durante el año 2003, se pretendió determinar el nivel de accesibilidad de los establecimientos hoteleros de la ciudad para las personas que poseen alguna discapacidad o movilidad reducida. La siguiente etapa consistirá en la evaluación de los servicios de restauración y esparcimiento.

Entre las distintas tareas cabe mencionar:

1. Recopilación y análisis de la normativa vigente a nivel nacional, provincial y municipal.
2. Confección de una cartilla de sugerencias.

Las acciones estuvieron encaminadas a: 1) lograr concientizar a los prestadores de servicios sobre el potencial turístico que representan las personas con discapacidad; 2) transmitir que las modificaciones poco costosas y de poca importancia son a menudo las más apreciadas y las más eficaces.

El ente de turismo cuenta con una base de datos: DATAEMTur, la cual consiste en un registro de todos los relevamientos referentes al sector como sus correspondientes estadísticas. En este caso la DATAEMTur tiene en sus registros 53 establecimientos que han manifestado prestar servicios y contar con facilidades para personas con discapacidad, los mismos están distribuidos de la siguiente forma: 35 establecimientos poseen rampas para discapacitados, 14

establecimientos poseen baños para discapacitados, el resto dice poseer alguna facilidad para personas con discapacidad.

Es importante tener en cuenta que Mar del Plata cuenta con alrededor de 600 establecimientos hoteleros:

- Los datos anteriores son poco fiables ya que fueron relevados telefónicamente o consignados en la ficha técnica de relevamiento sin la verificación ocular de la información proporcionada por los responsables de los establecimientos.
- Los hoteles de mayor categoría: 4 y 5 estrellas (construidos en la última década) no cuentan con todas las instalaciones requeridas para prestar servicio a personas con discapacidad acorde a su nivel.

Con respecto a las medidas que tomará el EMTur para mejorar la situación en torno al turismo accesible en la ciudad, podemos citar las siguientes:

1. Realización de un relevamiento en profundidad de la oferta hotelera para dimensionar la magnitud de la oferta y describir la característica de la prestación. Se completaría una ficha técnica que permita evaluar las condiciones de accesibilidad.
2. Confección de un logo que identifique a los establecimientos accesibles, el cual podría utilizarse en todos sus impresos.
3. Antes de realizar el relevamiento se considera necesario crear conciencia en el empresariado local a través de una consulta voluntaria para conocer quiénes están interesados en la accesibilidad turística y del envío de una cartilla de sugerencias sobre accesibilidad en los establecimientos hoteleros.
4. Como acción complementaria se presentaría el Programa de Calidad y Turismo Accesible en una reunión para hoteleros.
5. Está en estudio realizar una prueba piloto para la adjudicación de una Marca de

Calidad avalada por el Ente Municipal de Turismo, Cultura y Deporte, a desarrollarse en el mediano plazo.

6. Establecer contacto con los inspectores de la Dirección de Inspección General para acordar acciones en cumplimiento de la normativa vigente.

Con referencia al programa antes mencionado el día 22 de julio del corriente año se celebró el *Seminario “Integrar nos Integra”* que forma parte del cronograma de acciones tendientes a la integración de las personas con discapacidad, organizado por el Servicio Nacional de Rehabilitación y Promoción de las Personas con Discapacidad, dependiente del Ministerio de Salud de la Nación.

Dicho seminario tuvo como fin orientar el desarrollo de acciones de promoción para aumentar los lazos de participación de la comunidad destinados a integrar a las personas con discapacidad en ámbitos culturales, educativos y en organismos estatales y comerciales, entre otros. Tomaron parte personal de hoteles, agencias de viajes, empresas gastronómicas, guías de turismo y establecimientos recreativos, contó con alrededor de 25 asistentes.

Curso de capacitación y orientación turística

Metodología:

- Destinatarios: afiliados al Sindicato de Empleados de Comercio
- Cantidad de participantes: 25 – 30
- Duración: 8 encuentros de frecuencia semanal
- Inicio: 11 de agosto
- Finalización: 29 de septiembre
- Sede: EMTur
- Horario: miércoles de 13.00 a 15.00 horas
- Contenidos: conciencia turística, atención al turista, impactos del turismo en la comunidad (valores ambientales, sociales, económicos, culturales y educativos), estructura turística de Mar del Plata, turismo accesible (integración de personas con capacidades restringidas), atractivos turísticos y actividades

recreativas (presentación del plano, calles, circuitos).

La segunda etapa del programa de accesibilidad que se lleva a cabo cuenta con los siguientes lineamientos:

- Relevamiento de la oferta hotelera: en caso que la respuesta a la convocatoria sea escasa o medianamente pobre como ha ocurrido en otras oportunidades, se tomarán como muestra los 53 establecimientos que en la base de datos figuran que poseen facilidades para discapacitados, para corroborar la exactitud de los datos proporcionados. Es por esto que se cree necesario contar con el permiso del responsable del establecimiento.
- En todos los establecimientos visitados se preguntará a su responsable si está interesado en participar de una prueba piloto para la ADJUDICACIÓN DE UNA MARCA DE CALIDAD AVALADA POR EL ENTE MUNICIPAL DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTE, que podría comenzar a desarrollarse en el mediano plazo.

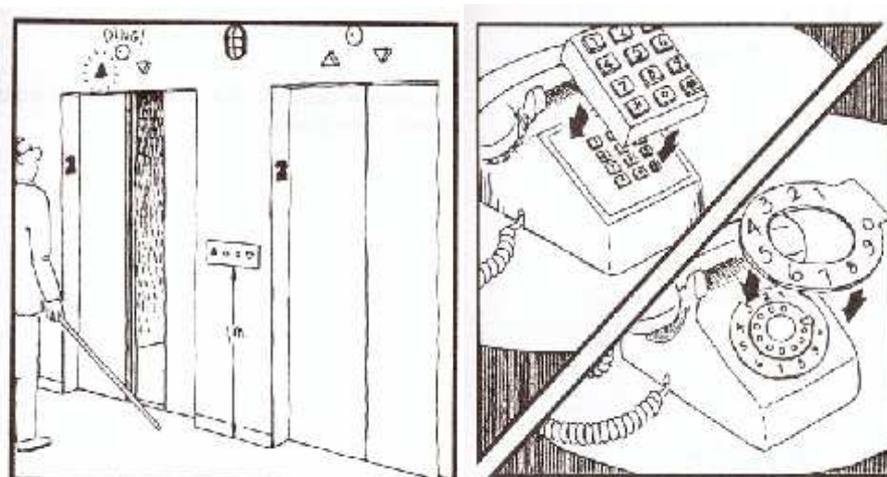
CARACTERÍSTICAS DEL RELEVAMIENTO:

- Se sugiere que el relevamiento sea realizado por personal de este organismo, teniendo en cuenta que el mismo posee personal profesional y capacitado para efectuar la tarea de manera eficaz.
- Que el contacto y la entrevista sea personalizada con la persona encargada responsable del establecimiento que se visita y no con personal de recepción, para evitar confusiones, errores en los datos proporcionados y obtener los permisos que sean necesarios para efectuar el relevamiento ocular.
- Los datos proporcionados deberán ser objetivos, claros y fidedignos, conviene que el encuestador o relevador revise que los datos proporcionados sean lo más exactos posibles.
- Establecer contacto con los inspectores de la Dirección de Inspección General para acordar acciones en cumplimiento de la normativa vigente.
- Desarrollar una tarea de prensa tendiente a comunicar la realización del relevamiento, la

difusión de la importancia del “Turismo Accesible” y la idea de una MARCA DE CALIDAD.

En dicho trabajo será excluida toda normativa que se refiera a medios de acceso, circulación, servicios básicos y complementarios que no tengan que ver con establecimientos hoteleros, ya que el objeto de estudio es el grado de accesibilidad de la hotelería marplatense. Por lo tanto se hará referencia a la legislación vigente y en proyecto que incluyan a los establecimientos hoteleros (en el ámbito municipal rige la ordenanza N° 13007, ver legislación).

Sólo con el cumplimiento de la normativa vigente se puede crear conciencia de la necesidad de eliminar las barreras arquitectónicas que impiden a las personas con alguna discapacidad gozar de los beneficios que pueden reportar el hecho de que un establecimiento sea accesible para todos.



Los gráficos hacen alusión a algunas de las facilidades que deberían existir en los establecimientos hoteleros para poder ser catalogados como accesibles.

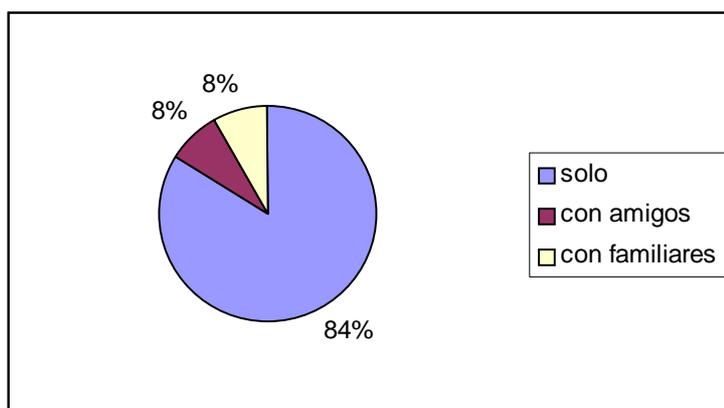
Resultados de las encuestas

A propósito de las necesidades y para tener la posibilidad del contacto directo con la discapacidad, la diaria realidad de las personas con discapacidad visual, saber si realizan actividades recreativas y conocer la utilización que hacen de su tiempo libre, realicé una serie de encuestas (ver modelo en el anexo) y los resultados son los siguientes:

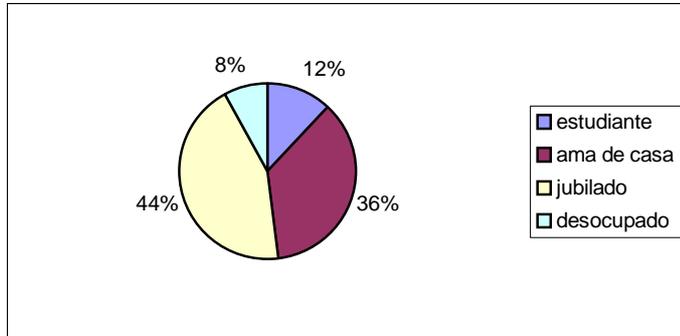
Características generales de las personas encuestadas:

- Total de encuestas realizadas: 50
- Rango de edad: 20 – 80 años
- Lugares donde se llevaron a cabo: UMASDECA y Escuela Especial para Ciegos 504. La cantidad y variedad de actividades que realizan las personas que concurren a estos establecimientos hizo que las encuestas se llevaran a cabo en forma espontánea y no mediante la utilización de algún método de muestreo.
- La discapacidad varía entre la visión reducida y la ceguera total.
- En todos los casos la realización de la encuesta fue bien recepcionada, existiendo una total colaboración para responder a las preguntas.
- Según el sexo: 28 mujeres y 22 hombres.

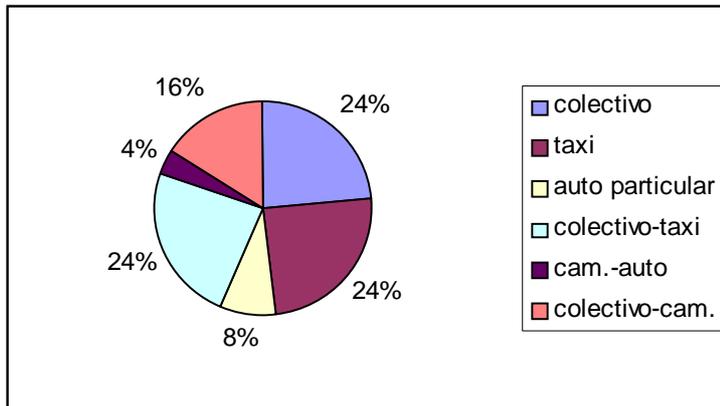
¿Cómo realizan los traslados?



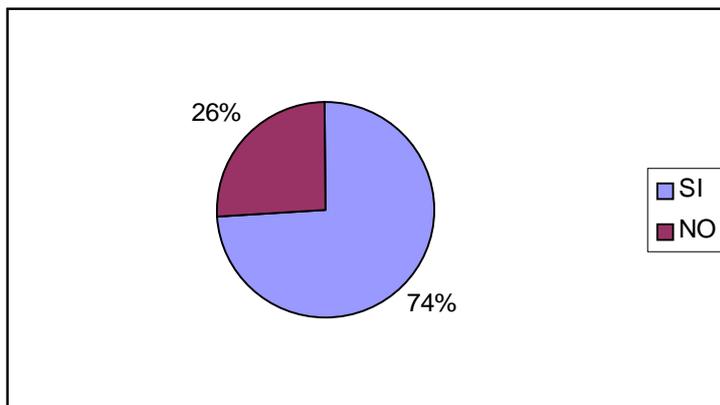
Ocupación



Medio de transporte utilizado

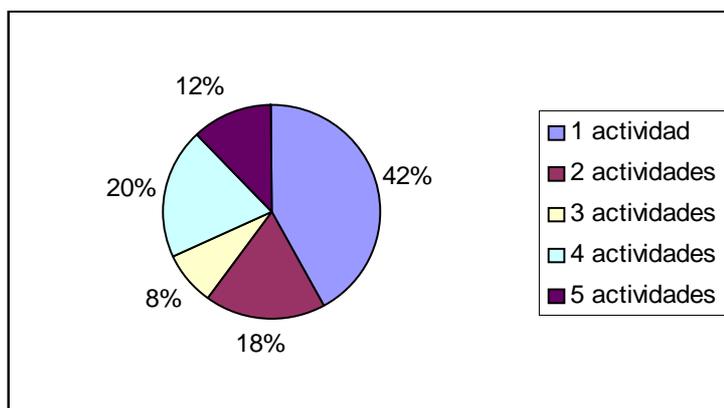


Realización de actividad deportiva



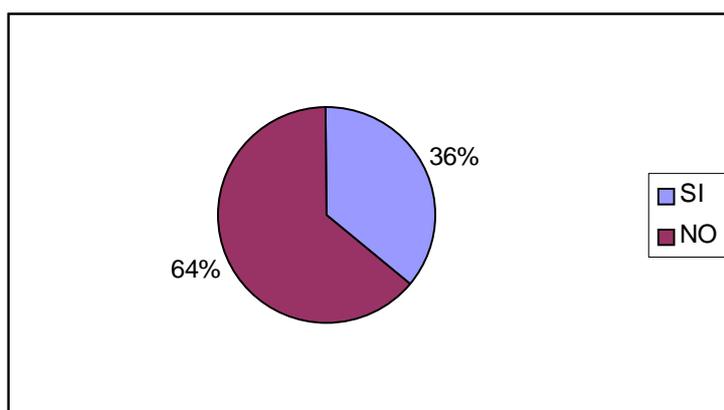
Aclaración: en el 98% de los casos realizan gimnasia y expresión corporal en UMASDECA y no en clubes.

Asistencia a espectáculos, utilización del tiempo libre

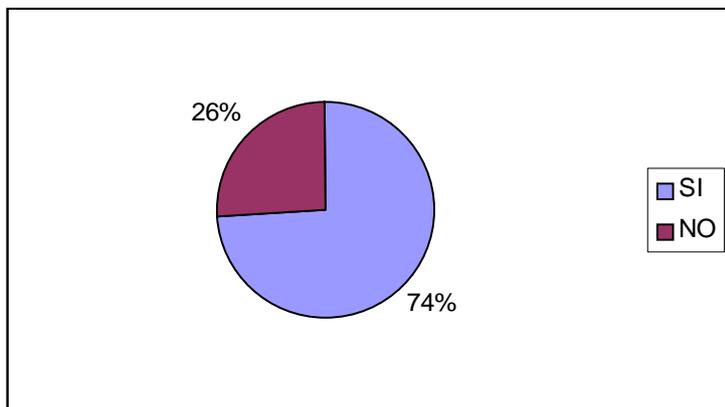


El 42% de las personas manifestaron realizar sólo una de las actividades del listado y en la mayoría de los casos la desarrollan en el ámbito del hogar: escuchar radio, música y reunirse con amigos.

Prerrogativa en los espectáculos

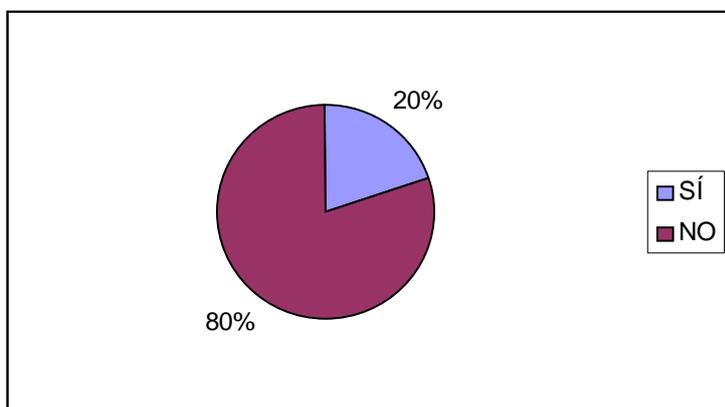


Pertenencia a algún club, asociación, etc.



Aclaración: los lugares a los que están asociados en el 90% de los casos son UMASDECA y la Biblioteca Parlante.

Tiempo de vacaciones:



Elección del destino: en la totalidad de los casos el motivo del viaje fueron cuestiones médicas, lugar de nacimiento, visitas a familiares, etc. Los viajes de placer son considerados un lujo al que no pueden acceder por cuestiones de índole económico.

Barreras arquitectónicas y culturales

En el 100% de los casos las barreras arquitectónicas mencionadas fueron : la existencia de cajones con mercadería, percheros, carteles, bicicletas, motos y autos atravesados en las veredas, calles rotas y autos estacionados en las esquinas.

Con respecto a las barreras culturales y si bien también en el 100% de los casos consideraron que la actitud de la gente en general es totalmente positiva y que la colaboración es permanente, lo antes mencionado denota falta de conciencia y una desidia total, porque el hecho de que las veredas, por ejemplo, permanezcan ocupadas con todo tipo de obstáculos habla de la falta de colaboración y compromiso. Por otra parte hay ordenanzas que regulan el uso del espacio público (veredas, calles, etc.) y no se hacen cumplir.

Por otro lado si consideramos que el 44% de las personas son jubilados no por edad sino por discapacidad y además que hay un 8% de desocupados la primera barrera cultural que existe es la inexistencia de trabajo. En una ciudad con un alto índice de desocupación como Mar del Plata las primeras y más perjudicadas son las personas con discapacidad, a pesar de que existe una ley que habla de un 4% obligatorio de empleados con discapacidad en organismos públicos.

Con la discapacidad se presenta un fenómeno que consiste en que estas personas viven y sienten la necesidad de la ciudad donde habitan pero no la usan realmente como espacio público en su totalidad. Esta no constituye un espacio para el intercambio, la comunicación, la interrelación, la recreación, un lugar para trabajar – si hay suerte - sino que se reduce a la vivienda, a la permanencia. Lo mismo sucede a nivel de la sociedad toda, o tal vez sea la sociedad propiamente dicha la generadora de toda esta situación.

Aprendemos a conocer por experiencia la ciudad donde vivimos, a través de la información y los estímulos del medio, los cuales no solamente no provocan idénticas reacciones sino que además varían en función del sujeto, del mensaje y del entorno. Pero, ¿qué sucede cuando esos mensajes no son claros o no llegan a todos los individuos o, por el contrario, la dificultad reside en la persona que lo recibe?

A través de las encuestas y entrevistas realizadas se puede conocer algo de la realidad que viven las personas con discapacidad visual y si bien, el término adverso no sería el adecuado para definir la situación, lo cierto es que en lo que se refiere a la vida personal, laboral y recreativa (por resumir en tres grandes aspectos) el panorama no es demasiado alentador.

En cuanto al trabajo, como dije antes, la imposibilidad de poder obtener una remuneración justa por su labor, teniendo en cuenta además, que la actividad productiva resulta importante como expresión personal y de relación social, constituye un modo encubierto de aislamiento o discriminación.

La accesibilidad a la vida social pone de manifiesto otras facetas no menos trascendentes que la anterior pero de algún modo ligadas, ellas son: la familia, el barrio, las actividades culturales y recreativas.

El diálogo con los encuestados permite ver que de parte de la familia y los amigos la contención existe y es satisfactoria, pero existe una amplia gama de actividades que no realizan fundamentalmente por falta de información general. ¿Por qué general? Porque desconocen la variedad y calidad de los espectáculos y de otro tipo de actividades que se organizan en la ciudad, y también desconocen la gratuidad de la gran mayoría de ellos (todos los espectáculos que se realizan en ámbitos municipales y que a su vez son organizados por la comuna tienen entrada libre y gratuita para las personas con discapacidad). Además el hecho de no pertenecer a un club social y deportivo, grupo de teatro, colectividad (por dar algún ejemplo) reduce en gran medida a la posibilidad de realizar actividades.

Campeonato Mundial de Natación para discapacitados 2002

Durante el mes de diciembre de 2002 se llevó a cabo en la ciudad el Tercer Campeonato Internacional de Natación para Discapacitados y el EMTur realizó una serie de encuestas a 200 participantes para conocer el nivel de los servicios y la opinión con respecto a la ciudad, consideré como una alternativa viable tomar en cuenta estos datos para tener una visión objetiva de Mar del Plata con respecto a la accesibilidad.

- El 14% del público asistente fueron personas con discapacidad visual.

Resultados parciales de la encuesta:

1. El 55% de las personas con discapacidad visual se alojó en hoteles de categoría 4 estrellas, el 33% de tres estrellas y el 11,1 % en hoteles de 5 estrellas.

2. En cuanto a la percepción sobre la relación entre categoría y servicios estuvo repartido: el 50% encontró que hay relación y el otro 50% que no es compatible la categoría con los servicios ofrecidos.

3. El 55,6 de las personas con discapacidad visual encuestadas manifestó tener Braille en los hoteles, pero el 89% contestó que no hay señalización en Braille en la ciudad en general.

4. El 100% no encontró menú Braille en el comedor y el 66,7% de los que usaron un bar tampoco encontraron una carta en Braille.

5. Para el alojamiento: en general manifestaron que no hay sanitarios accesibles para sillas de ruedas, si bien el establecimiento en general es accesible y pudieron acceder a ellos en forma autónoma.

6. De los encuestados el 83% manifestó la buena predisposición del personal de los

establecimientos tanto en lo referente a la hotelería como a la gastronomía y que el mismo se hallaba capacitado.

7. Transporte: el 50% manifestó haber usado transporte público y el 50% restante usó servicio de transfer.

8. Mayormente no se reconocen señales indicativas de información turística y más del 50% no recibió ningún tipo de información turística sobre la ciudad.

Estrategias de acción para lograr un turismo para todos

De la formación profesional

La actividad turística se encuentra en la actualidad en una etapa de transformación en que se están modificando los factores de competitividad empresarial. En esta nueva época del sector, los recursos humanos adquieren un peso todavía más relevante al que ostentaban por lo que la capacitación de dichos recursos deberá ser muy superior a la requerida hasta el momento, y la estrategia competitiva de los destinos turísticos y la estructura del sistema educativo deben estar íntimamente relacionadas.

A nivel general:

- Perfeccionar los programas educativos y elevar el nivel de exigencia del alumnado.
- Incrementar constantemente la calidad de la enseñanza
- Adaptar los programas y centros formativos, así como el profesora, a las nuevas necesidades del sector.

En particular:

- Los profesionales deben tener una mayor capacidad para comprender los hábitos de consumo de los distintos segmentos y adaptar su comportamiento a los mismos.
- En un entorno en el que el cliente está aumentando el nivel de exigencia y en el que el éxito en el mercado depende de la capacidad de atender a las necesidades de un segmento, la obtención del éxito requiere no sólo un buen diseño del servicio y una buena planificación de su ejecución, sino la ampliación de las técnicas de gestión, para poder obtener información del cliente constantemente y dotar a la organización de la capacidad de respuesta necesaria para adaptar el servicio a sus necesidades concretas y a las circunstancias de cada momento.

En los niveles básicos del sistema de formación profesional es necesaria la consolidación de la enseñanza a través de la planificación para, de esta manera, evitar capacitar sólo a través de la experiencia y la autodidáctica. Además, no debe olvidarse la adaptación a las nuevas tecnologías como por ejemplo el manejo de los métodos informáticos, nuevas técnicas de gestión museística, etc.

En los niveles medios del sistema educativo se requiere formar para superar la visión general de los niveles básicos porque ya no es suficiente conocer el contexto sectorial, sino que es necesario dominar sus claves para poder dar respuestas a las posibles situaciones que surjan.

En los niveles superiores, en los cuales se aborda la capacitación en materias como la dirección, la gestión, la planificación y la definición de estrategias, se debe exigir el reconocimiento educativo de dichos profesionales. Es decir, son personas formadas para el manejo de la actividad desde una perspectiva holística pero generalmente el ámbito laboral en el que se desarrollan posee características más de tipo operativo (agencias de viaje, etc.).

De los recursos

A propósito de los bienes que componen el patrimonio turístico de una comunidad y, siguiendo los lineamientos de Nakayama²⁰ generalmente se consideran que son tres los requisitos que deben cumplir los bienes para que puedan ser incorporados al mercado turístico: ser atractivos, aptos y disponibles.

1. Atractividad: es la cualidad básica y consiste en el poder de un bien de generar una visita. A su vez este aspecto depende de dos factores:
 - Cualidades intrínsecas: representatividad, autenticidad, valor estético y otros propios de cada bien en particular. Esta calificación es por lo general realizada por especialistas debido a que la mayor o menor valoración de esos elementos tiene un fuerte carácter subjetivo.

²⁰ Lía Domínguez de Nakayama, *Relevamiento turístico*, Santa Fe, Argentina 1993, pág. 82.

- Conocimiento de los usuarios acerca del bien: esto requiere que la información sobre el bien sea no sólo eficiente, sino además abierta y veraz de modo que permita al usuario ejercitar su facultad de elección.
2. Aptitud: este concepto consiste en la capacidad de inserción del bien en la actividad turística. Su estudio admite varios enfoques:
- Capacidad de uso: también llamado capacidad de carga o estándar de saturación, plantea la necesidad de saber cuál es el número de personas que pueden disfrutar simultáneamente o sucesivamente el bien, y si están previstas medidas de protección para la conservación de sus valores.
 - Satisfacción del usuario: consiste en prevenir objetivamente ciertas condiciones como por ejemplo ambientación, iluminación, sonido, etc.
 - Capacidad de integración: consiste en la capacidad de armonización con el ambiente o la integrabilidad de un recurso cultural con otros análogos; resulta importante brindar al turista una imagen más compleja que le permita tener una comprensión más plena del patrimonio territorial.
3. Disponibilidad: se refiere a la accesibilidad desde tres aspectos diferentes:
- Física: se analiza la distancia entre el bien y los centros turísticos y qué cualidades presentan las vías de acceso (estado de conservación, señalización) como asimismo la existencia de algún medio de transporte.
 - Temporal: se refiere tanto al horario como a los días de la semana y a la época del año en que el bien se encuentra disponible para ser disfrutado.
 - Administrativa: se refiere a la prohibición, a la disponibilidad absoluta y a toda la gama de posibilidades que existen entre estas dos opciones: visita con autorización previa, con pago de arancel, con el cumplimiento de ciertos requisitos, con la presentación de determinada documentación, etc. Además es posible que durante la visita sea obligación observar determinada conducta: no fumar, no sacar fotografías, etc.

Por otra parte y a los fines de este trabajo propongo el análisis de un cuarto aspecto a

ser incluido dentro del requisito de disponibilidad y es, justamente el de accesibilidad propiamente dicho. Es decir, la cualidad que debe tener un atractivo para posibilitar a todas las personas, independientemente de sus características físicas, el goce del mismo, como así también desarrollar las actividades que en el se ofrecen.

Para realizar un inventario del patrimonio turístico de una ciudad, por ejemplo, se lleva a cabo un fichaje y registro de los bienes culturales, a continuación transcribo un ejemplo.

I- Nombre: Villa Ortiz Basualdo

II- Localización: Colón 1159

III- Descripción:

- Fecha de construcción: 1909
- Proyectistas –Arquitectos: Louis Dubois y Paul Pater
- Corriente estilística: Pintoresquismo –Normando
- Propietario original: Ana Elía de Ortiz Basualdo
- Dominio actual: Público – municipal
- Destino inicial: vivienda unifamiliar
- Evolución: ampliación 1919 por el arquitecto Camus.
- Uso actual: Museo Municipal de Arte J.C. Castagnino
- Uso posible: visitas, exposiciones, ferias, biblioteca, etc
- Valor propio o representativo: construida sobre un punto alto, con una implantación exenta y formando un ángulo de 45°, esta villa se destaca en el entorno heterogéneo por sus características tipológicas particulares, generando un gran impacto visual.
- Relación contextual: singular
- Estado de conservación: el estado general es bueno
- Declaraciones y premios: Bien de interés patrimonial municipal por Ordenanza 10.075 de 1995.
- Observaciones: se ubica en un barrio aledaño al micro centro, a 300 mts de la costa, en una de las avenidas más importantes de la ciudad.

IV - Evaluación turística

Atractividad: Cualidades intrínsecas	2	Aptitud: Capacidad de carga	1
Conocimiento usuarios	<u>2</u>	Capacidad de integración	<u>2</u>
	4		2
Disponibilidad: Temporal	2		
Física	<u>2</u>		
	4		

Análisis de accesibilidad: la Villa se ubica en una loma muy pronunciada de la ciudad, en la entrada y dentro de la vivienda existen escalones, así como también un ascensor tipo jaula con medidas muy reducidas, además por Av. Colón existe un ingreso señalizado con el símbolo de accesibilidad el cual desemboca en el museo. No hay baños para discapacitados. Los horarios de atención son de miércoles a lunes de 12 a 17 h., miércoles gratis, siendo la entrada general de \$ 2 y para estudiantes y jubilados \$ 1.

Los símbolos de accesibilidad en edificios, espacios públicos, medios de transporte y comunicación, no deberían indicar solamente la inexistencia de barreras físicas y menos aún la exclusividad de uso (como única excepción sería la reserva de zonas de estacionamiento para vehículos que guíen o transporten personas con movilidad reducida) sino la característica de acceso total a todas las personas con movilidad y/o comunicación reducidas.

Pictograma del Símbolo de accesibilidad para personas con movilidad reducida, adoptado por el IRAM, que fue creado por Rehabilitación Internacional y su uso reglamentado por la Convención de Rehabilitación Internacional de Bajío en 1978



El EMTur tiene entre sus objetivos el diseño de un logo que permita la identificación de los sitios y recursos accesibles, como vemos dicha “marca” ya existe.

A propósito del patrimonio turístico y su divulgación, el EMTur es el encargado de promocionar todo lo referente a la actividad y a modo de ejemplo tomo uno de los circuitos que divulga dicho organismo para analizarlo desde el punto de vista de la accesibilidad.

Nombre del circuito: Loma Stella Maris y Centro Comercial Güemes

Hitos del barrio: El barrio de Stella Maris se encuentra emplazado en la loma del mismo nombre la que a su vez constituye la altura máxima de la ciudad con 40 mts sobre el nivel del mar. Este barrio se distingue por el contraste de la arquitectura moderna y de principios de siglo XX que lo convierten en uno de los más elegantes.

Algo de historia: Dos hitos importantes marcaron la afluencia de gran cantidad de visitantes a nuestra ciudad: la inauguración de la prolongación del ramal ferroviario entre Maipú y Mar del Plata y la construcción del Bristol Hotel. Los asiduos veraneantes eran hasta ese momento integrantes de la clase más adinerada de la sociedad porteña y es por ello que buscando aislarse trasladan su lugar de permanencia a la Loma de Stella Maris y a Playa Grande. Es así como surge un incipiente barrio de chalets muy pintorescos de los cuales en la actualidad todavía existen algunos exponentes.

Referencias

1. Villa Ortiz Basualdo
2. Villa Blaquier
3. Villa Normandy
4. Museo del Mar
5. Capilla Stella Maris
6. Torre Tanque
7. Chalet del Ocean Club. Pellegrini 2743
8. Villa Magnasco. Brown 1300
9. Villa Tur. Güemes 2342
10. Casa Riglos. Güemes 2417

= rampas para personas con discapacidad (con y sin baranda)

Accesibilidad general del barrio: este circuito orientado a conocer los barrios más elegantes de la ciudad comienza su recorrido en Av. Colón y Güemes pasando por el Museo J.C. Castagnino, Villa Blaquier, Villa Normandy (fieles exponentes de principios de siglo XX, el Museo del Mar de arquitectura moderna, la Capilla Stella Maris en Viamonte y Brown, la Torre Tanque en Falucho y Mendoza para descender la Loma hasta calle Güemes, arteria donde se encuentra una importante oferta gastronómica, comercial y recreativa, finalizando en la Plaza del Agua, con exposiciones, muestra y parque.

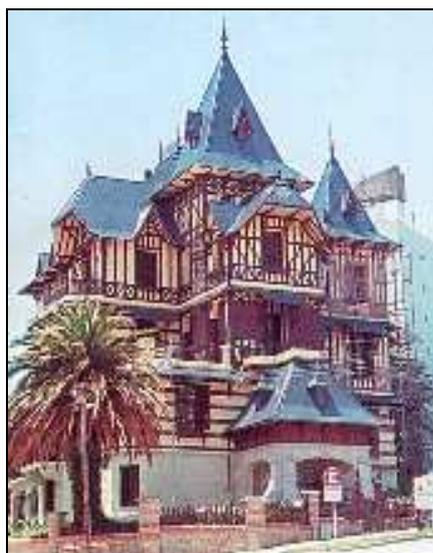
El estado de conservación de las calles es regular y el de las veredas es bueno, acorde a las edificaciones de categoría del barrio. El sector posee una arboleda muy rica en variedad de especies y en lo que refiere a señalización de las calles y existencia de rampas es muy pobre. Las líneas de colectivo del barrio son 592, 221 y 581 (recorrido por la costa).

Descripción del itinerario:

1. La Villa Ortiz Basualdo ubicada en la Av. Colón 1159 fue construida en el año 1909 por los arquitectos Louis Dubois y Paul Pater quienes le otorgaron un estilo pintoresquista – normando. Su destino inicial fue el de vivienda unifamiliar y el uso actual es el de museo de Arte Juan Carlos Castagnino pero, además, se realizan ferias y exposiciones⁶⁶

en planta baja mientras que en el primer piso se exhiben los muebles auténticos de la casa en su ambientación original, los que constituyen la mayor colección de Serrurier-Bovy en el mundo. Está ubicada a 300 mts. de la costa, en una de las avenidas más importantes de la ciudad.

Análisis de accesibilidad: ya efectuado.



2. La Villa Blaquier , Alvear 2132, fue construida en el año 1905 y el arquitecto fue Walter Bassett Smith quien le otorgó un estilo pintoresquista inglés y su uso actual es el de vivienda unifamiliar. Constituye una de las pocas muestras subsistentes del estilo, excepcional por mantenerse en manos de la familia y conservar todos los rasgos originales que definen su estilo.

Análisis de accesibilidad: no se puede visitar la casa porque es de dominio privado.

3. La Villa Normandy ubicada en la calle Viamonte 2216 fue construida por el arquitecto Gastón Mallet y su estilo es pintoresquista - normando. Su uso original fue el de vivienda familiar y en la actualidad funciona el Vice Consulado de Italia en Mar del Plata. La edificación constituye uno de los pocos exponentes de la época que sobrevivió a las demoliciones operadas en la zona a partir de la década del '50.

Análisis de accesibilidad: no se puede visitar la casa excepto para realizar trámites.

4. El Museo del Mar ubicado en la Av. Colón 1114 constituye uno de los más importantes exponentes de la arquitectura moderna. Cuenta con una colección de 30.000 caracoles que perteneció a Benjamín Cisterna quien necesitó más de 60 años y 26 viajes alrededor del mundo para reunir estas piezas. El museo también recrea el ambiente submarino de nuestras costas (más de 130.000 litros de agua de mar), en la planta baja está el café Gloria Maris junto a un escenario donde se hacen todo tipo de representaciones (corales, teatrales, etc). En la parte exterior se encuentra la terraza, desde la que se puede obtener una vista panorámica de la ciudad de Mar del Plata.

Análisis de accesibilidad: puede afirmarse que la accesibilidad del edificio es óptima, la construcción es moderna y todos los detalles fueron tenidos en cuenta: rampa de entrada, todos los niveles tienen la opción de acceso por rampa, por escalera y por ascensor, este último es sonoro y cuenta con números en sistema Braille. También hay baños para discapacitados. Toda la folletería posee el signo internacional de discapacidad lo que permite al potencial visitante verificar su accesibilidad. Abierto en invierno de lunes a viernes de 9 a 19 h., sábados de 9 a 22 h., domingos de 9 a 20 h. y en verano de lunes a viernes de 9 a 20 h. Visitas guiadas sábados y domingos 19 h., entrada general \$ 5, menores, estudiantes y jubilados \$ 3 y menores de 4 años gratis.

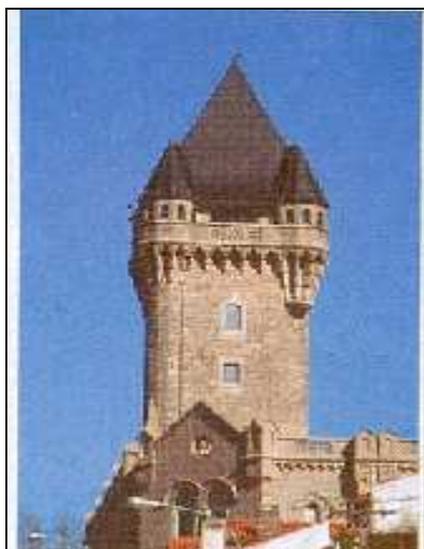
5. La Capilla Stella Maris ubicada en la calle Brown 1088 data del año 1908 y posee un estilo ecléctico – gótico. Su propietaria es la Asociación Hermanas Adoratrices y está implantada en la loma a la que da su nombre. Tiene capacidad para 300 personas y además cuenta con un colegio cuya construcción data del mismo año que la capilla habiendo sufrido diversas modificaciones.

Análisis de accesibilidad: la entrada de la capilla cuenta con tres escalones y no cuenta con rampa para discapacitados. Los horarios de misa son de lunes a viernes 20 h, sábados 19 h. y domingos 9, 11 y 19 h.

6. La Torre Tanque ubicada en Falucho esquina Mendoza, los trabajos comenzaron en 1942 y fue inaugurada a mediados del año 1943 con la presencia del Pres. de

la República Ramón Castillo. Tuvo un doble propósito: proveer de agua a gran parte de la zona más alta de la ciudad y contribuir al embellecimiento urbano de Mar del Plata. Obras Sanitarias llamó a concurso en el año 1939 el cual fue ganado por Cornelio Lange quien había utilizado el estilo Tudor, predominante en Inglaterra en el siglo XV, el cual por sus líneas recias encuadraba con la naturaleza del lugar en que sería emplazado.

La torre es de planta cuadrada con una altura máxima de 88 mts sobre el nivel del mar, en los que se desarrollan una planta de acceso, el tanque de reserva que conserva medio millón de m³ una vivienda y el mirador terraza.



Análisis de accesibilidad: la torre cuenta en la entrada con cinco escalones y no hay rampa. En la planta baja existe un ascensor muy espacioso el cual, junto con los 194 escalones constituyen los medios de acceso al mirador. No hay baños para discapacitados. Los horarios de visita son de lunes a viernes de 8.15 a 14.45 h., siendo la entrada libre y gratuita, se hacen visitas guiadas.

El circuito antes descrito forma parte de la información que posee el EMTur, la cual es brindada a los turistas en los puestos ubicados estratégicamente en la ciudad. En líneas generales puede decirse que dicho recorrido es prácticamente inaccesible siendo notable el grado de inacción por parte de la municipalidad porque la ausencia de rampas, de

señalización en las calles y, por sobre todas las cosas la falta de cumplimiento de la normativa local es de responsabilidad exclusivamente municipal.

De los atractivos

1. Una maqueta consiste en una fiel reproducción del original, ya construido o a construirse y tiene varias finalidades a saber:

- Para propaganda: las exposiciones modernas se basan en la exhibición de modelos en miniatura que demuestran al visitante, en forma visual y agradable lo que un plano no puede ni podrá mostrar
- Para corregir defectos: el profesional que proyecta una obra necesita, para su propio conocimiento y perfecta observación, poder admirar el edificio cómo quedará una vez construido. El estudio de la maqueta le demostrará realmente lo que sus planos no le alcanzan a demostrar y podrá entonces realizar las correcciones que juzgue oportunas hasta alcanzar el ideal que ha previsto.
- Para estudio: la realización de maquetas con interiores se presta para el estudio de la ubicación que se dará a los distintos elementos que componen el mobiliario.
- Para fotografías: una fotografía de una maqueta puede reemplazar eficientemente la fotografía de la obra real y servir a los fines de divulgación o propaganda, como si esta ya hubiese sido realizada.

Cuando se realizó la descripción de la discapacidad visual se habló del desarrollo del tacto y la propiocepción durante el proceso de rehabilitación. Estas personas reciben un entrenamiento específico de los datos que ingresan por vías no visuales de manera tal que el resto de sus sentidos “parecería” estar más desarrollado de lo normal. De esta manera es como pueden conocer perfectamente un lugar, por ejemplo la escuela donde estudian o la casa que habitan, identificar cuáles son las habitaciones y el uso de cada una de ellas, saber si hay escalones, percibir la textura del mobiliario, etc., pero no pueden saber qué forma tiene la vivienda o el colegio en forma global, más aún conocer el barrio donde viven. En Mar del Plata por ejemplo, conocer su costa, la apariencia de los acantilados o simplemente la envergadura de la loma de Santa Cecilia (un hito histórico de la ciudad). Es por todo ello que propongo la realización de maquetas por ejemplo de sectores importantes de la ciudad y en

especial de sus atractivos turísticos, por qué privar a una persona de conocer con sus manos la belleza arquitectónica de la Capilla de Stella Maris o la figura imponente de la Torre de Agua.

La existencia de la Facultad de Arquitectura, Urbanismo y Diseño propicia su realización debido a que serían sus estudiantes los candidatos ideales para llevarlas a cabo. Además que como estudiosos en la materia sabrían con qué materiales trabajar y sobretodo estarían capacitados para considerar qué detalles son importantes para hacer una lectura general de una obra.

2. Mar del Plata desarrolla actividades culturales durante todo el año, la variedad de cines, teatros, museos, galerías de arte, exposiciones y festivales artísticos demuestran que la cultura juega un papel preponderante en la ciudad, sin embargo el acceso a dichos eventos no es para todos, independientemente del costo que puedan tener dado que muchos de ellos son gratuitos, el problema mayor consiste en la divulgación de los mismos y en el hecho de que de alguna u otra manera existen barreras que hacen casi imposible su disfrute.

Uno de los items de las encuestas realizadas consistió en conocer sobre la realización de actividades recreativas por parte de las personas con discapacidad visual, siendo su resultado negativo dado que el porcentaje de personas que realizan este tipo de actividades es extremadamente escaso y en la mayor parte de los casos, la falta de información y de motivación son las causantes principales de dicha deserción.

¿ Cómo cambiar esa realidad ?

El Ente de Cultura de la Municipalidad junto al Ente de Turismo realiza en forma bimestral en invierno y mensual en temporada alta un listado de actividades recreativas para todas las edades, dicho calendario se distribuye en los puestos de información turística de la ciudad. Esta información resultaría más accesible a las personas con discapacidad visual si también fueran distribuidos en la Escuela Especial 504, la Biblioteca Parlante y UMASDECA (lugares de asistencia más frecuente) y a su vez escritos en Braille por alguno de estos organismos dado que cuentan con la tecnología necesaria.

¿ Resultan dichos lugares y eventos accesibles para las personas con este tipo de discapacidad ?

La respuesta es desafortunadamente negativa pero dicha realidad puede cambiarse si se toma conciencia de la problemática: educación, concientización, trabajo interdisciplinario (museólogos, terapeutas ocupacionales, psicólogos, lic. en turismo, etc), formación profesional son algunas de las soluciones a tener en cuenta.

Salidas grupales

Los adolescentes y adultos jóvenes con discapacidad, no tienen en general actividades sociales extrafamiliares ni tampoco realizan salidas o paseos como otros jóvenes de su edad. Salir es abrirse a un mundo nuevo, realizar salidas y paseos por la ciudad en compañía de un grupo de pares, junto a coordinadores especializados, permite ampliar las fronteras de la casa, la escuela, el taller protegido y de los lugares habituales. Sabemos que la realidad nos brinda múltiples recursos para trabajar una serie de dificultades que dentro de un mismo ámbito a veces cuesta observar y abordar. Cada salida es a la vez una nueva oportunidad, que dejen de ser alumnos o pacientes, para empezar a ser *paseantes*, puede ayudarles a elegir cómo ser y estar en el mundo. Esta actividad se propone ampliar el campo de acción de las personas con discapacidad. No sólo para que sientan que tienen derecho de hacerlo, sino –y esto es lo más importante– para que encuentren la posibilidad.

Organización de encuentros de artistas con discapacidad

Un proyecto que contemple ciertas inquietudes y necesidades como una forma de canalizar y trascender problemáticas personales y sociales y para estos fines se deben abrir espacios para la participación que brinden la posibilidad de que todos puedan expresarse con libertad, producir una gran movilización, despertar una actitud positiva de solidaridad y buena voluntad. Esto sería viable con el aporte de los ámbitos municipales de cultura abriendo sus puertas y espacios para que participen activamente artistas discapacitados integrados, independientes y agrupados, para brindarles la posibilidad de demostrar que son parte de un todo, con el auspicio de Ente de Cultura declarándolo de Interés Cultural, más el apoyo de los Medios de Comunicación.

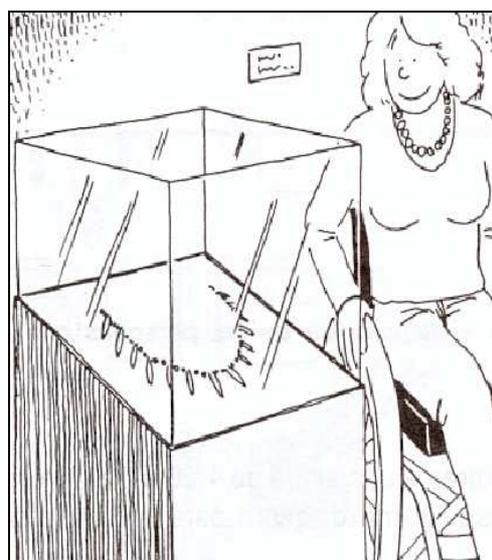
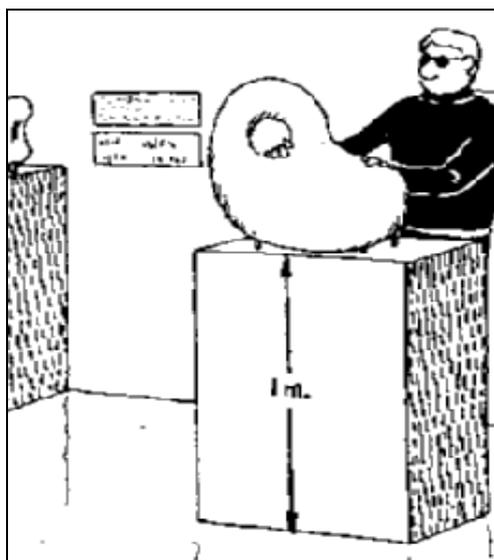
Además este tipo de eventos ayudaría a la utilización de técnicas apropiadas de señalización de obras artísticas y a la divulgación de las mismas.

Utilización de técnicas específicas

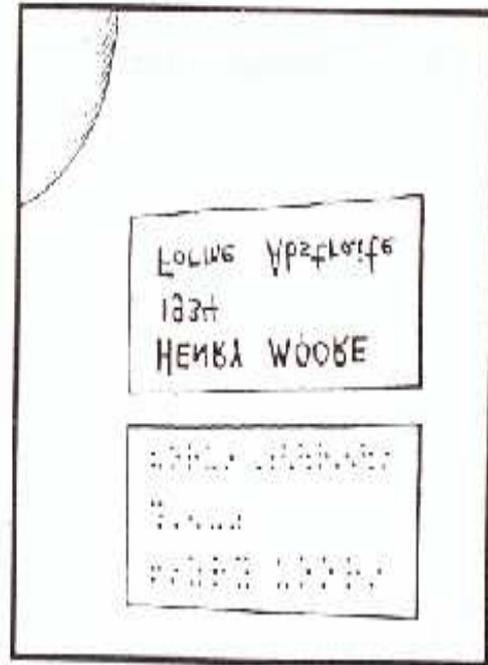
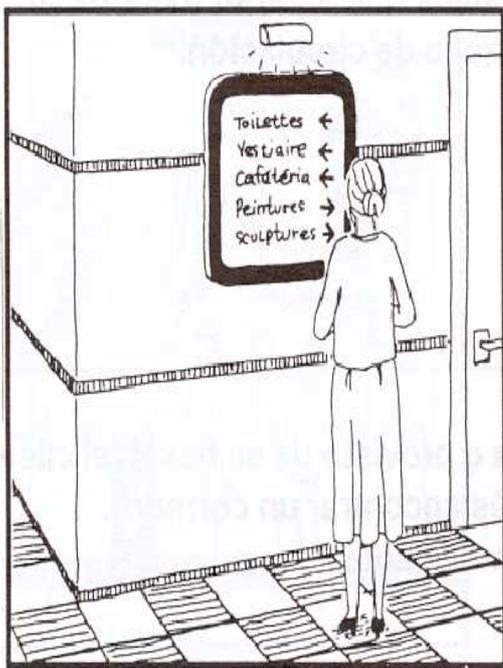
El proceso de rehabilitación de una persona con discapacidad visual comprende, entre otras cosas, medidas consistentes en la utilización de sus otros sentidos, lo cual debe ser considerado en el momento de organizar muestras, charlas, visitas guiadas, etc. Es decir, buscar complementar el evento con técnicas que mejoren la calidad del servicio que se está brindando. Estas son algunas sugerencias:

- Evitar poner piezas en vitrinas que no permitan aproximarse a las personas con problemas de visión y tocarlas a las personas ciegas, mientras ello sea posible.

En el campo de las ciencias naturales existe una técnica que recibe el nombre de taxidermia, la cual consiste en preparar, disecar y disponer los animales de modo que representen de la forma más fiel posible al animal vivo. Normalmente en los vertebrados se realiza con la piel del animal, conservando el cráneo, la mandíbula y el esqueleto de los miembros. Su aplicación facilita el contacto de las personas ciegas a través del tacto y les permite conocer las distintas especies.



- Los carteles que describen las piezas expuestas llevarán el texto en letras mayúsculas y minúsculas de no menos de 20 mm. de altura para ser bien leídas. A su vez deberán estar transcritos en Braille.
- Para enriquecer la exposición se puede apelar a la utilización de música, sonidos llamados efectos especiales, locuciones de personajes importantes (especialmente en el caso de muestras históricas), etc.
- Los paneles deberán estar apropiadamente iluminados.



Conclusión

Siendo el turismo una actividad pluridimensional es decir, que implica los diversos sistemas: cultural, social, económico y político, su práctica supone una sociedad abierta, integrada, una política persuasiva y acciones que abarquen al conjunto de la población.

A través de lo analizado en el presente trabajo puede decirse que en lo referente a la discapacidad en general y a la visual en particular, si bien la acción desde lo legal y lo político es abundante, los resultados no son satisfactorios.

Privar a una persona de un tratamiento de rehabilitación desde una obra social, negar el empleo o dar un trabajo de escasa responsabilidad y mal pago o “impedir” el acceso a un ámbito recreativo son todas formas de discriminación, porque todo ello está teñido de olvido, de ignorancia y de indiferencia y, lo que es más grave aún, es el resultado de las políticas vigentes.

Desde el ámbito del turismo y la recreación las acciones deberían ser lo suficientemente específicas y directas para generar toda una conciencia sobre esta problemática en todos los niveles, dado que es una actividad que privilegia el intercambio, el crecimiento individual y grupal, además de que su desarrollo implica equidad social, es decir, la generación de un reparto tanto de costos como de beneficios, un desarrollo que tienda a disminuir las diferencias sociales y económicas internas de la sociedad.

La tarea por delante entonces a los que estamos involucrados con la actividad nos exige que a través de una paulatina supresión de barreras culturales, el trabajo interdisciplinario, una labor exhaustiva de concientización de empresarios, educadores y demás personas conectadas con la misma, se concrete un acercamiento lo más profundo posible a los niveles de accesibilidad y participación de que gozamos los demás ciudadanos, se produzca un efecto derrame de resultados positivos desde el espacio del turismo y la recreación hacia los restantes ámbitos de la sociedad y por fin lograr el avance hacia la integración de estas personas a una vida que les brinde, en igualdad de posibilidades, el pleno desarrollo de sus potencialidades.

Bibliografía

Libros

- Aguilar Montero, Luis Angel, *Discapacidad e Igualdad de Oportunidades*, Colección Humanitas 2000, Serie Intervención Social 1997 Editorial Lumen-Humanitas, Buenos Aires.
- Alvarez Amelia y otros, *Discapacidad e Información*, Documento 14/92, Edita: Secretaría General del Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía, Madrid 1992.
- Chiavenato, Idalberto, *Administración de Recursos Humanos*, Mc Graw Hill, Méjico 1992.
- Dell'Anno, Amelia, compiladora, *Actualidad y Futuro de la Integración de las personas con discapacidad*, UNMdP 1995.
- Dell'Anno, Amelia, compiladora, *Discapacidad y Tercer Sector. La Participación de la Sociedad Civil*, UNMdP, Facultad de Ciencias de la Salud y Servicio Social.
- Dell'Anno, Amelia, coordinadora, *Política Social y Discapacidad. Sujeto y Contexto*, Editorial Lumen-Humanitas, UNMdP, 1998.
- Hopenhayn, Martín y otros, *Integración o Desintegración Social en el Mundo del Siglo XXI*, Espacio Editorial, Buenos Aires 1998.
- Kotler, Philip, *Mercadotecnia*, Editorial Prentice Internacional, España 1982.
- Naciones Unidas, *Boletín sobre las personas con discapacidad*, Nº 1, Nueva York 1999.
- Naciones Unidas, *Incapacidad: Situación, estrategias y políticas*, Nº 2, Nueva York 1987.
- Naciones Unidas, *Informe sobre la situación social en el mundo*, Nueva York 1997.
- Naciones Unidas, *Informe sobre legislaciones nacionales para la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad*, Nueva York 1989.

- Naciones Unidas, *Naciones Unidas, Desarrollo Social: Cuestiones relativas a la situación social en el mundo*, Nueva York 1992.
- Naciones Unidas, *Naciones Unidas: Programa de Acción Mundial para las Personas con discapacidad*, Nueva York 1981.
- Orozco, José, *La Sociedad y los discapacitados, Barreras estructurales arquitectónicas y urbanísticas*, s.n., 1998.
- Pantano, Liliana., *La discapacidad como problema social*, Un enfoque sociológico, reflexiones y propuestas, Eudeba , Buenos Aires 1983.
- Sancho Pérez, Amparo, *Educando Educadores en Turismo*, OMT, Instituto de Turismo, Empresa y Sociedad y Universidad Politécnica de Valencia, 1º edición, Valencia 1995.
- Serrat, Mario. A. H. Compilador, *Vocabulario para el Estudio interdisciplinario de la Discapacidad*, UNMdP, Editorial Martín 1999.
- Tortosa, Lourdes y otros, *Ergonomía y Discapacidad*, Grupo de Biomecánica Ocupacional del IBV (Instituto de Broin de Valencia), 1º edición, Madrid 1997.

Revistas

- OMS, “*Foro Mundial de la Salud*”, *Revista internacional de desarrollo sanitario*. Volumen 13 Nª 1. Ginebra 1992.

Otros

- www.aragon.com.ar
- www.turismoaccesible.com.ar
- www.nodo50.org

- www.bibliotecaconcejomdp.gov.ar

Informantes claves

- José Pedro García (Profesor de Braille de la Escuela Especial 504)
- Gladis Correa (Presidenta de UMASDECA)
- Lic. Silvia Codagnone (EMTur)

ANEXO

Entrevista

La primera parte contiene los datos referentes a la entidad y a la persona entrevistada. La segunda parte está relacionada con la actividad específica de la organización, su funcionamiento interno (fines, actividades, relación con sus asociados) y su relación con el ambiente, con la sociedad.

1. Nombre de la Institución

- 1.1 Tipo de organización
- 1.2 Fecha de fundación
- 1.3 Fines de la Institución
- 1.4 Cantidad de asociados
- 1.5 Fuente de recursos económicos

2. Nombre del entrevistado

- 2.1. Cargo que desempeña

3. Preocupaciones fundamentales de la Institución

- 4. Ambitos de participación en la sociedad
- 5. Barreras sociales y físicas que considera más frecuentes
- 6. Tipo de apoyo que se brinda al asociado
- 7. Actividades que organizan: charlas, debates, seminarios, cursos, etc. Temas que motivan su organización
- 8. ¿Llevan a cabo algún tipo de campaña de concientización hacia la comunidad ?
- 9. Posee grupo de voluntarios
- 10. Participación o contacto con alguna organización a nivel nacional e internacional.

Encuesta

1. Nombre
2. Edad
3. Tipo de discapacidad
4. Profesión
5. Habitualmente, cómo realiza las actividades?
 solo con amigos con familiares
6. ¿ Qué medio de transporte utiliza habitualmente ?
 colectivo caminando taxi auto particular
7. ¿ Practica algún deporte ? Sí No
 - ¿ cuál es ?
 - Horarios (diurno – nocturno)
 - Periodicidad
7. Actividades recreativas:
 cine museos teatro conciertos charlas
 grupos de lectura reunión con amigos otros
 - ¿ Ha tenido alguna prerrogativa en los espectáculos (promoción, descuento) ?
 - ¿ Pertenece a algún club o asociación ?
8. Tiempo de vacaciones:
 - Elección del destino: personal recomendación
 - Duración
 - Período del año
 - Elección del hotel

- Elección de excursiones
 - El personal que brinda los servicios turísticos, estaba capacitado ?
9. ¿ Cuáles son las barreras arquitectónicas más frecuentes ?
10. ¿ Qué actitud encuentra en la gente en general ?

Metodología aplicada en la obtención del índice ponderado para la evaluación turística.

Atractividad: cualidades intrínsecas

Bueno: las cualidades estéticas del lugar son suficientes como para atraer la atención del público en general.

Regular: estéticamente poco atractivo.

Malo: el recurso no presenta rasgos estéticos suficientes para ser objeto de observación.

Conocimiento de los usuarios:

Bueno: la información sobre el lugar le permite al potencial visitante cubrir sus principales interrogantes, motivándolo a visitarlo.

Regular: la información no cubre uno de los siguientes requisitos: veraz, eficaz, completa, equilibrada, persuasiva, etc.

Malo: la información acerca del lugar es insuficiente, tendiendo a inexistente.

Aptitud: capacidad de carga

Bueno: el lugar se halla adecuadamente conservado, a la vez que sus instalaciones le permite a un grupo numeroso de visitantes disfrutar de él.

Regular: el lugar no presenta una de las dos características antes mencionadas.

Malo: el lugar no es conservado y presenta síntomas de deterioro o bien sus instalaciones restringen el acceso a los visitantes, ya sea por sus características propias o como consecuencia de lo anterior.

Capacidad de integración:

Bueno: el recurso cultural se encuentra integrado en el ambiente en el que se halla inserto.

Regular: el recurso, por alguna característica propia, hace que su poca integrabilidad con el

medio sea notoria.

Malo: el recurso no está integrado en el ambiente en el cual se halla inserto.

Disponibilidad: Administrativa – temporal

Bueno: el lugar posee horarios adecuados así como un arancel, en el caso que existiese, accesible por ejemplo \$2, \$4.

Regular: alguno de los anteriores requisitos no se halla cubierto o lo es en forma deficiente.

Malo: el recurso presenta un arancel caro, no puede ser visitado por el público o bien, presenta restricciones para ser visitado por razones climáticas.

Física:

Bueno: las vías y medios de transporte que acercan al potencial visitante lo hacen en forma rápida y confortable, existiendo también una cercanía entre el recurso y los centros prestadores de los servicios básicos.

Regular: alguno de los anteriores requisitos no se encuentra cubierto o lo está en forma deficiente.

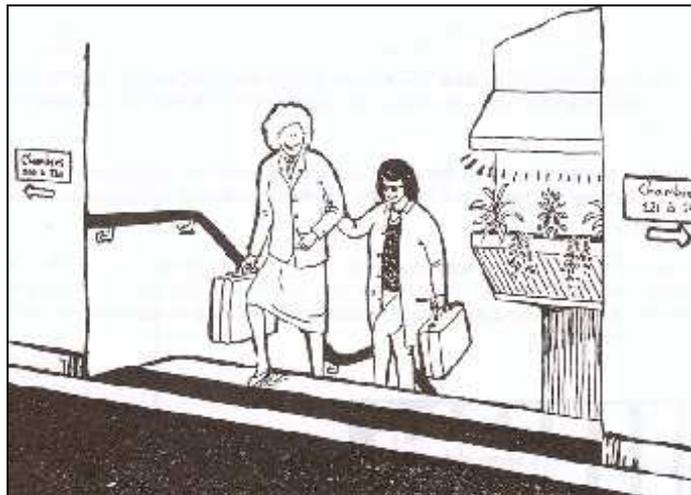
Malo: el recurso se halla muy apartado del centro turístico y las vías y medios de transporte no existen o son insuficientes.

Bueno 2 Regular 1 Malo 0

El puntaje máximo que un recurso puede obtener en su evaluación es de 12 puntos para formar parte del patrimonio turístico de un lugar.

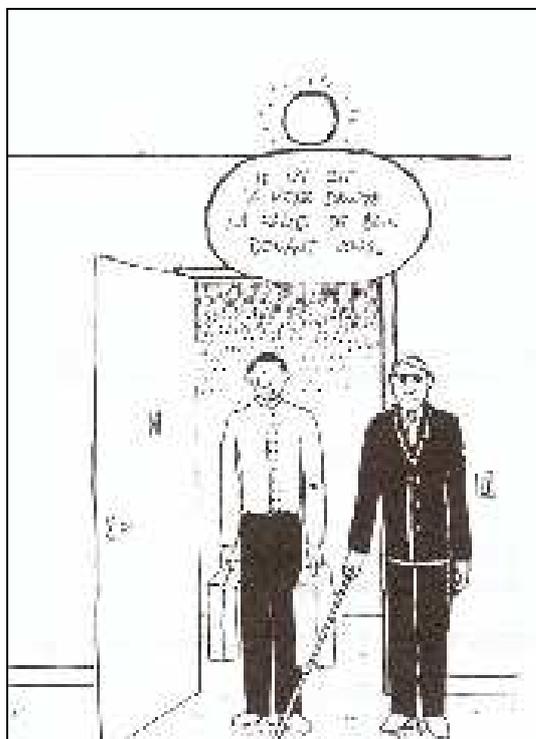
Campaña de concientización: ¿Usted vio a un ciego? Entonces debe saber esto:

1. Cuando entre a una pieza donde se encuentre un ciego, hable, aunque más no sea una palabra. Es preciso hacerle notar su presencia y también prevenirlo cuando uno se retira.
2. Jamás se dirija a un ciego por intermedio de otra persona, en los casos en que le pueda hablar libremente. Hágalo con normalidad y asegúrese que él sepa que usted se está dirigiendo a él llamándolo por su nombre, tocándole el brazo o de cualquier otra forma.
3. No modifique su modo de expresarse para evitar ciertas palabras o expresiones, tales como “ciego” o “ver”. En general, un ciego no se muestra sensibilizado cuando se emplean locuciones de ese género.
4. Cuando se encuentre con un ciego, ofrézcase para acompañarlo, pero no insista si él le dice que puede arreglárselas solo. Si él acepta, ofrézcale siempre el brazo, pues así él podrá seguirlo y realizar los mismo movimientos que usted, lo que le será imposible si usted lo toma del brazo y lo empuja hacia delante.



5. Cuando cruce una calle acompañando a un ciego, deténgase un momento junto al cordón de la vereda, a menos que él prefiera que se le advierta mediante una presión del brazo. Encare las veredas de frente, nunca en diagonal. Lo mismo rige para las escaleras fijas o rodantes. No lo abandone hasta que ambos se encuentren sanos y salvos, del otro lado de la calle y salve junto a él, cualquier otro tipo de obstáculos eventuales, montículos de arena, escombros, trabajos en la vía pública, bicicletas que circulan por la vereda, etc.
6. Para indicar un asiento a un ciego, colóquese la mano sobre el respaldo de la silla o sobre el brazo del sillón y él sabrá tomar asiento por sus propios medios.
7. Para subir a un auto, coloque la mano del no vidente sobre la manija de la puerta o si está abierta, sobre el techo del vehículo e indíquele si el frente del auto está a su derecha o a su izquierda. El ciego se ubicará de inmediato en el lugar correcto, sin ninguna otra ayuda.
8. Para subir a un colectivo con un ciego, precédalo en un paso y tome su mano para que él pueda seguirlo. En el Interior, coloque su mano sobre una agarradera, para que pueda mantener el equilibrio.
9. Para subir una escalera común, colóquese la mano sobre el pasamanos al pie de los escalones. Si se trata de una escalera mecánica, indíquele si sube o si baja, luego colóquese la mano sobre la cinta sin fin, en el momento que vaya a usarla.
10. Si usted entrega a un ciego billetes diferentes: de distintos valores, déselos por separado, agrupados por cada valor, identificándolos vez por vez.
11. Si un ciego le pide una dirección, indíquesela tan precisamente como sea posible, señalándole la distancia a recorrer, si debe doblar a izquierda o a derecha o seguir en línea recta.
12. Si convive con alguna persona ciega en su casa, lugar de estudio o trabajo, procure que las puertas y ventanas estén siempre bien abiertas o bien cerradas, e infórmele de los cambios que se produzcan en la ubicación de los muebles.
13. Cuando se encuentre con un conocido ciego, preséntese por su nombre al saludarlo, no pretenda que él siempre adivine con quién está hablando.
14. Háblele con voz normal, ellos no ven, pero oyen normalmente.
15. Evite comunicarse indirectamente con mensajes silenciosos o gestuales a terceras personas.

16. Al llegar a un nuevo lugar comuníquele puntos de referencia tales como tipo de suelo, amplitud, aberturas, ubicación espacial para que la persona se sitúe.



Usted puede contribuir con el proceso de rehabilitación de muchas personas que carecen de un sentido pero pueden desarrollar una vida normal y activa.

Abstract

Dentro de lo que llamamos desarrollo personal y social del hombre, el tiempo libre y la recreación tienen un valor muy importante. Además de sus dimensiones cuantitativas, el turismo es una actividad que posee también una dimensión cultural y moral que es necesario preservar más allá de lo económico sin omitir que constituye una actividad en constante cambio y en permanente expansión.

La calidad de vida de las personas con discapacidad visual depende en gran medida de la accesibilidad al medio físico, es decir de la inexistencia de barreras físicas, y a todas las actividades que el mismo ofrece, entre las que se encuentra el turismo y la recreación, barreras que sin lugar a dudas son el resultado de la presencia de barreras culturales.

Este trabajo propone conocer más en profundidad la discapacidad visual, el significado de integración y socialización, qué es calidad del servicio para una persona con discapacidad y su aplicación a las actividades turísticas y recreativas, indagar en las necesidades de las personas con este tipo de discapacidad, para finalmente delinear estrategias de acción en el campo del tiempo libre y mejorar de esta manera su calidad de vida.