

DOCUMENTOS DE TRABAJO



Trayectorias de Becarios/as en formación

Evangelina Luciana Lopez, Alejo Ezequiel Isoardi y Priscila Viletto

Documento de Trabajo N° 13

Junio 2024

[ISSN 2718-8604](https://doi.org/10.24245/2718-8604)

Cita sugerida: Lopez, L. E., Isoardi, A. E., y Viletto, P. (2024). Trayectorias de Becarios/as en formación. Documentos de Trabajo del IIT N° 13, junio 2024, Instituto de Investigaciones en Turismo, Universidad Nacional de La Plata.

Documentos de Trabajo del IIT

Publicación periódica del Instituto de Investigaciones en Turismo, Secretaría de Investigación y Transferencia, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata.

Comité Editorial

Editora: Josefina Mallo

Editora Asociada: Agustina Romero

Secretaria de Edición: Stefanía Santovito

Comité Científico

Alfredo Luis Conti

Uriel Charne

Fabrizio Gliemmo

Silvina Gómez

Aluminé Gorgone Pampín

Gloria Edith Molinari

Elisabet Rossi

Ana Clara Rucci

María Lucila Salessi

Virginia Sahores Avals

Propósito de la publicación

La serie Documentos de Trabajo del IIT reúne textos elaborados en el Instituto de Investigaciones en Turismo (Secretaría de Investigación y Transferencia, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata) por sus grupos de investigación. Los Documentos de Trabajo del IIT son estudios, informes técnicos e informes parciales de proyectos de investigación, que se publican para comentarios y discusión. Los trabajos de esta serie pasan por un proceso de referato a cargo de un Comité Científico. Las opiniones incluidas en los estudios son exclusiva responsabilidad de los autores.

Índice

Turismo Accesible. Análisis de la accesibilidad de los recursos turísticos en el destino Villa Gesell. Provincia de Buenos Aires, Argentina. <i>Becaria Doctoral: Luciana Evangelina Lopez</i>	4
Resumen.....	4
Introducción.....	5
Hipótesis	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	8
Metodología	8
Antecedentes del turismo accesible	9
Normativa internacional en turismo accesible.....	9
Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad .	11
Turismo accesible en Argentina	13
Propuesta de acciones y estrategias.....	20
Modelo de sistema de seguridad turística	21
Situaciones de riesgo que pueden existir para la seguridad y la salud de las personas con discapacidad	23
Estrategias preventivas que minimicen los riesgos	24
Conclusiones.....	25
Referencias bibliográficas	27
Breve recorrido sobre investigaciones de personas con discapacidad y su uso de las tecnologías de la información. <i>Becario de Maestría: Alejo Ezequiel Isoardi</i> ..	31
Resumen.....	31
Antecedentes	31
El perfil del turista con discapacidad	33
Oportunidades y nuevas líneas de investigación.....	34
Referencias bibliográficas	40
Aproximaciones al estudio de la relación entre la accesibilidad y la tecnología en los destinos turísticos. Un trayecto hacia la formación en investigación. <i>Becaria Alumna: Priscila Viletto</i>	44
Resumen.....	44
Antecedentes	45
El turismo, la tecnología y la accesibilidad. Un trayecto hacia la formación en investigación	47
Referencias bibliográficas	55

Turismo Accesible. Análisis de la accesibilidad de los recursos turísticos en el destino Villa Gesell. Provincia de Buenos Aires, Argentina

Luciana Evangelina Lopez, Instituto de Investigaciones en Turismo, Facultad de Cs. Económicas, Universidad Nacional de La Plata, evangelina.lopez@econo.unlp.edu.ar

Resumen

El turismo accesible implica una mirada distinta y positiva sobre las personas con discapacidad y sobre la consideración de sus capacidades y adaptaciones de la sociedad hacia ellas. Implica también el convencimiento de que pueden vivenciar las mismas sensaciones que sus pares y acceder a diferentes propuestas turísticas en los espacios y ambientes que brindan accesibilidad.

Las personas con discapacidad reclaman cada vez más su sitio en la actividad turística, sin embargo, el turismo accesible no está suficientemente desarrollado, siendo el principal problema la urgente promoción de acciones concretas para hacer posible un verdadero turismo para todos.

Este trabajo corresponde a un resumen de la investigación realizada para mi tesis de Maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo, titulada “Turismo Accesible. Análisis de la accesibilidad de los recursos turísticos en el destino Villa Gesell. Provincia de Buenos Aires, Argentina”; con el objetivo de realizar un diagnóstico sobre la situación de la oferta de turismo accesible en el destino Villa Gesell que promueva la accesibilidad e integración social en turismo.

Se estudió principalmente la normativa nacional e internacional en turismo accesible, el Código Ético Mundial para el Turismo y la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Además, entre 2020 y 2022 se recopiló información a partir de la aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos de modo de evaluar el grado de accesibilidad en espacios turísticos seleccionados previamente (espacios recreativos, culturales, naturales). Finalmente, en base a los indicadores de accesibilidad elaborados por el Arq. Luis Grünewald y la Mag. Águeda Fernández, se plantearon propuestas concretas en torno al indicador referente a la seguridad.

Con el propósito de realizar un aporte significativo en favor de la accesibilidad del destino Villa Gesell, se desarrolló un modelo de seguridad turística para el caso de la Reserva Pinar del Norte. A partir del cual se abordaron los requerimientos de las personas con discapacidad física, visual y auditiva; las pautas de seguridad, las situaciones de riesgo, las estrategias frente a dichos riesgos y el sistema de auditoría.

Palabras clave: Discapacidad - Turismo Accesible - Villa Gesell - Recursos Turísticos – Seguridad

Introducción

El acceso directo y personal de cada ser humano al descubrimiento de la belleza de nuestro planeta es una condición indispensable para ejercer el derecho al turismo de parte de todos los ciudadanos. La insuficiencia de conocimientos y de conciencia sobre las necesidades relacionadas con la accesibilidad, se muestra no sólo en las personas que tratan directamente con los turistas, sino también en la carencia de acciones y estrategias encaminadas a fomentar la accesibilidad en los servicios turísticos.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011) alrededor del 40% de la población mundial sufre algún impedimento permanente o transitorio en sus capacidades. El 10% serían personas con una discapacidad permanente; el 15% serían personas con una discapacidad transitoria o reversible (mujeres embarazadas, familias con niños pequeños, personas obesas, personas que han sufrido un accidente y se encuentran en rehabilitación, entre otros) y el 12% serían aquellas personas pertenecientes al grupo de la tercera edad.

El número de personas con discapacidad se encuentra en continuo crecimiento. Esto es debido al envejecimiento poblacional (las personas ancianas tienen un mayor riesgo de discapacidad) y al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a discapacidad, como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos mentales (OMS, 2011).

En Argentina, según los datos extraídos del Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad llevado a cabo por el INDEC (2018)¹, el 10,2% de la población de 6 años y más tiene algún tipo de dificultad. En términos absolutos, se

¹Últimos datos oficiales publicados.

corresponde con una estimación de 3.571.983 personas. Es decir, aproximadamente 10 de cada 100 personas que viven en localidades de 5.000 habitantes y más poseen algún tipo de dificultad. Esta prevalencia varía ampliamente según el grupo de edad, la menor prevalencia corresponde a la población de 15 y 39 años (4,8%) y la mayor al grupo de 80 años y más (46,6%). En la región la Pampeana y el Gran Buenos Aires las personas con discapacidad alcanzan el 10,3%.

En este estudio se analiza, además, la cantidad y tipo de dificultad que afecta a la población con limitaciones de 6 años y más, información relevante para describir y analizar el nivel de complejidad con el que debe desenvolverse el individuo frente a la variedad de barreras y obstáculos que puede hallar en su vida cotidiana y que, conforme el tipo de limitación en la actividad, se refleja en la restricción en su participación social. El marco legal que regula la actividad turística en Argentina se refiere a la accesibilidad como mejora de la calidad. Mediante la Ley Nacional N° 26378 se incorpora a nuestra legislación la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, con el propósito de promover, proteger y asegurar el goce pleno, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente. La Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25643 se refiere al Turismo Accesible como el “complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida” (Art. 1).

Desde la promulgación de esta Ley en el año 2002 hasta nuestros días se ha contribuido a estimular el desarrollo del turismo accesible de diferentes maneras y hacia los distintos sectores. Es así que, en el año 2008 el Ministerio de Turismo de la Nación junto al Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR) publican las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y dos años más tarde las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, junto a la guía de Autoevaluación². Ambas con el objetivo de fomentar la planificación turística que contemple la plena integración de las personas con discapacidad. Existe un amplio marco legal a nivel nacional que regula esta temática, sin embargo, el turismo accesible no está suficientemente desarrollado, siendo

²Recientemente, el Sistema Argentino de Calidad Turística ha elaborado un documento que unifica los manuales sobre Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y en Servicios Turístico, el cual se ha denominado Directrices de Accesibilidad para Espacios y Servicios Turísticos.

el principal problema la urgente promoción de acciones concretas para hacer posible un verdadero turismo para todos.

Hipótesis

Dentro del listado de alojamientos y servicios distinguidos en cuanto a la aplicación de las Directrices de Accesibilidad en la Provincia de Buenos Aires (Turismo Provincia de Buenos Aires, s/f), el destino Villa Gesell se presenta como un ejemplo en desarrollo de accesibilidad³.

Villa Gesell, viene creciendo sostenidamente en el desarrollo del turismo accesible. En el año 2010, con la reconstrucción del frente costero, comienza una etapa de renovación de los balnearios y playas dando lugar al desarrollo en favor de la accesibilidad turística. Se destaca por contar con treinta y cinco balnearios que han realizado mejoras en su accesibilidad, los cuales disponen de las condiciones necesarias para el acceso y disfrute con fines turísticos de las personas con discapacidad física. Las obras efectuadas en el centro comercial, la accesibilidad de las calles, veredas y el acondicionamiento de la Reserva Pinar del Norte, sitio natural e histórico; contribuyeron a afianzar este destino.

Si bien se ha comenzado a trabajar en la accesibilidad de Villa Gesell, el conocimiento de la situación actual de los servicios turísticos, principalmente de los recursos turísticos permitirá mejorar la oferta de turismo accesible y ser una herramienta para el desarrollo de acciones concretas, que contemplen las necesidades de todos los turistas.

Objetivo general

Realizar un diagnóstico que contribuya al desarrollo de un turismo accesible en el destino Villa Gesell, destinado a personas con discapacidad para promover la accesibilidad e integración social en turismo.

³En 2012, el Balneario Nocticula, el Balneario Sunset y el Balneario Municipal Playa para Todos fueron distinguidos por sus instalaciones accesibles. El reconocimiento se efectuó en el marco del programa de "Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos" y "Servicios Turísticos" del Ministerio de Turismo de la Nación. La Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires entregó tres distinciones a balnearios de la ciudad que adaptaron sus instalaciones para que puedan ser utilizadas por vecinos y turistas que presentan alguna discapacidad. En el año 2019, Villa Gesell, fue distinguida por su desarrollo en favor de la accesibilidad turística, en el segundo Plenario Nacional de Turismo Accesible, evento que también fue convocado y coordinado por la Red de Turismo Accesible.

Objetivos específicos

- Describir la oferta turística accesible del destino Villa Gesell, específicamente de los recursos turísticos.
- Analizar los indicadores de accesibilidad, particularmente los indicadores de seguridad y salud en turismo.
- Enunciar acciones y propuestas de mejora dirigidas al sector público y privado.

Metodología

Este trabajo de investigación tiene un diseño descriptivo y es de carácter cualitativo. Busca conocer las características del turismo accesible en el destino Villa Gesell, la situación de la oferta existente, su desarrollo y progresividad. Respecto a la dimensión temporal se trata de un diseño transversal, de modo de profundizar en las características del fenómeno analizado durante el período correspondiente de 2020 a 2022.

En primer lugar, se realizó un análisis cualitativo de carácter documental y bibliográfico mediante la revisión de la literatura en función del problema planteado. Estudiando principalmente los paradigmas y modelos históricos de la discapacidad, la normativa nacional e internacional en turismo accesible, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de cumplimiento obligatorio para los Estados Parte que adhieren a la misma. Y el Código Ético Mundial para el Turismo, marco de referencia fundamental para el desarrollo del turismo responsable y sostenible, de cumplimiento voluntario.

Seguidamente, se recopiló información a partir de la aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, elaboradas por el Ministerio de Turismo de la Nación (MINTUR, 2010), de modo de evaluar el grado de accesibilidad en espacios recreativos, culturales y naturales en lo que respecta a la accesibilidad al medio físico, a los medios de transporte, a la información y comunicación, a la seguridad y salud, al buen trato y calidad de atención al visitante, teniendo como marco de referencia la cadena de accesibilidad en turismo (OMT, 2015).

Se realizó una observación directa en espacios turísticos de la ciudad, seleccionados previamente, específicamente en la Reserva Pinar del Norte, Museo y Archivo Histórico Municipal, Museo de los Pioneros, Museo del Veterano de Guerra de Malvinas, Centro Cultural "Chalet de Don Carlos", Balneario Noctiluca y Paseo de los Artesanos. Además,

se hicieron observaciones en la Terminal de Ómnibus, el centro comercial de Villa Gesell y la rambla costera.

Además, a través de las entrevistas semiestructuradas dirigidas a agentes del sector turístico (personal de los balnearios, de la Terminal de ómnibus, de la reserva natural y museos), se accedió a la interacción con personas relacionadas con el turismo y la accesibilidad, lo cual permitió indagar de manera directa y específica lo que se consideró relevante para la investigación.

Finalmente, en base a los indicadores de accesibilidad, desarrollados por el Arq. Luis Grünewald y la Mag. Águeda Fernández, se plantearon propuestas concretas en torno al indicador referente a la seguridad (Grünewald, 2021).

Antecedentes del turismo accesible

El desarrollo de la investigación requirió profundizar en la normativa nacional e internacional en Turismo Accesible de modo de poder elaborar un marco teórico apropiado en el cual se encuadra este trabajo. Se expone a continuación un resumen de los principales antecedentes normativos que resultaron de relevancia para el avance de la tesis.

Normativa internacional en turismo accesible

La Ley de Rehabilitación promulgada en Estados Unidos en septiembre de 1973, se considera la primera norma de protección de derechos civiles para personas con discapacidad. En la sección 504 se establece la obligación estatal de brindar a las personas con discapacidad igual acceso a las ofertas laborales para las que estén calificadas. En 1975, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Declaración de los Derechos de los Impedidos que en su artículo cinco hablaba de medidas destinadas a lograr la mayor autonomía posible. Un año más tarde se crea la “Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados” (Society for the Advancement of Travelers with Handicaps) con el objetivo de promover y mejorar el turismo para las personas con discapacidad en los Estados Unidos, incluyendo a los mayores de edad y a aquellas personas con necesidades especiales, como las mujeres embarazadas o que viajan con niños (Fernández Alles, 2007).

El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), a través de la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1980), se asocia por primera

vez el término turismo al de accesibilidad. Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística. El concepto de turismo accesible adquiere una importancia relevante en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe “Tourism for all” (Baker, 1989). Este informe estudiaba los progresos que se habían alcanzado desde el Año Internacional de los Minusválidos, teniendo como objetivo fomentar en la industria turística el diseño de servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su edad o discapacidad.

En 1999, la OMT aprueba el Código Ético Mundial para el Turismo, concebido para orientar a los principales actores del desarrollo turístico y cuyo objetivo es ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando las posibles consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades alrededor del mundo. Plantea la voluntad de fomentar un turismo responsable y sostenible, al que todos tengan acceso en ejercicio del derecho que corresponde a todas las personas de emplear su tiempo libre para fines de ocio y viajes. Se presenta como un marco de referencia para el desarrollo del turismo mundial, de cumplimiento voluntario. El Art. 2 inc. 2 (Turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo) menciona que las actividades turísticas deberán promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, los cuales se enmarcan dentro de las personas con discapacidad.

En el año 2005, a partir de la decimosexta sesión de la Asamblea General de la OMT se elaboró el documento “Hacia un Turismo Accesible para Todos”. El mismo explica, con cierto detalle, los requisitos de accesibilidad que debería tener cada elemento que forma el servicio turístico. El año siguiente la Organización de las Naciones Unidas aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, con el propósito de promover, proteger y garantizar el disfrute pleno y equitativo de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad; normativa en la cual se profundizará más adelante.

En 2011 la Organización Mundial de la Salud da a conocer el Informe Mundial sobre Discapacidad, teniendo como objetivo brindar a los gobiernos y a la sociedad civil una descripción completa de la importancia de la discapacidad y las recomendaciones para

la adopción de medidas a escala nacional e internacional. Este mismo año, se firma un acuerdo de colaboración tripartito entre la OMT, Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de las personas con discapacidad y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT, European Network of Accessible Tourism). Como primer resultado de este acuerdo, en el año 2012, se actualiza la resolución del año 2005, creando un breve documento de recomendaciones generales sobre el Turismo Accesible aprobado por la Asamblea General en agosto de 2013 (A/RES/637). En dicho documento se indican las medidas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad (al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones y otros servicios e instalaciones abiertos al público) en igualdad de condiciones que los demás. Luego de esta introducción sobre la normativa internacional en turismo accesible se considera relevante profundizar en la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con Discapacidad.

Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

En 2006, se aprobó el texto de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. La Convención es el primer instrumento que protege de manera general los derechos de las personas con discapacidad, reconociendo la importancia de la cooperación internacional y de su promoción.

En el Preámbulo de la Convención (inc. e) se reconoce a la discapacidad como un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas al entorno que evitan su plena participación en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Además, se hace referencia a la promoción del pleno goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad y su plena participación lo cual tendrá como resultado un mayor sentido de pertenencia de estas personas y avances significativos en el desarrollo económico, social y humano de la sociedad (inc. m). Las personas con discapacidad deben tener la oportunidad de participar activamente en los procesos de adopción de decisiones sobre políticas y programas, incluidos los que les afectan directamente (inc. o).

En el artículo 3 se definen los principios a través de los cuales deberá interpretarse la Convención, siendo estos la dignidad, autonomía e independencia (inc. a); la no discriminación (inc. b); la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad (inc.

c); el respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana (inc. d); la igualdad de oportunidades (inc. e) y la accesibilidad universal (inc. f).

En el artículo 4 se define, como obligaciones generales, proporcionar información que sea accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo (punto 1 inc. h), así como, promover la formación de los profesionales y el personal que trabajan con personas con discapacidad, a fin de prestar un mejor servicio y asistencia (inc. i). En relación a ello, en el artículo 8 sobre toma de conciencia, se plantea como medida (inc. d) promover programas de formación sobre sensibilización que tengan en cuenta a las personas con discapacidad y los derechos de estas personas.

En particular, el artículo 9 se refiere a las medidas que tienen que adoptar los Estados Partes para asegurar que las personas con discapacidad puedan vivir en iguales condiciones que los demás. Se refiere específicamente a la accesibilidad al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público. El artículo 19 se refiere al derecho de ser incluido plenamente en la comunidad y a vivir en forma independiente. En este sentido, el artículo 30 hace referencia a la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte, asegurando el acceso a las mismas.

La Convención pone énfasis en las barreras del entorno que impiden la plena participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que los demás, dando un mayor sentido de pertenencia de estas personas y avances significativos en el desarrollo económico, social y humano de la sociedad. En este orden de ideas, la discapacidad está dada en el entorno socio-cultural y físico y se deriva de la falta de conciencia del Estado y la sociedad hacia la diferencia, que representa la discapacidad. Por ello se insta a los Estados a tomar medidas con el fin de promover y garantizar el respeto de la dignidad e igualdad de derecho de todas las personas.

La Convención constituye el primer instrumento que protege de manera general los derechos de las personas con discapacidad, hecho imprescindible para el logro de garantías más efectivas de cumplimiento, goce y ejercicio de los derechos de la población de referencia en todo el mundo. A través de la Convención y su Protocolo Facultativo, que fueron aprobados el 13/12/2006, mediante resolución de la Asamblea

General de las Naciones Unidas A/RES/61/106, se insta para como objetivo dar mayor visibilidad a las personas con discapacidad en el ámbito de los derechos humanos.

En el año 2008 la República Argentina ratificó la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, mediante la Ley 26378. A partir del 11 de diciembre de 2014, el Congreso Argentino le otorga jerarquía constitucional a la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, en términos del artículo 75, inciso 22 de la Constitución Nacional.

Turismo accesible en Argentina

En Argentina, en el año 1981 se toma por primera vez a nivel nacional el tema de la accesibilidad física y la eliminación de barreras como una política de estado, a través de la sanción de la Ley Nacional N° 22431 (Sistema de protección integral de las personas con discapacidad). Esta ley establece la definición de discapacidad y su clasificación, así como el otorgamiento de un certificado único de discapacidad que permite a las personas con discapacidad acceder a la educación, la salud y la seguridad social.

Con el comienzo del nuevo siglo se sanciona al 3 de diciembre "Día Nacional de las Personas con Discapacidad" (ley N°25346) y la Ley de Turismo Accesible (N°25643 del año 2002), proyecto presentado por el Arq. Luis Grunewald. Es la primera vez que se define al turismo accesible en el ámbito estatal y establece que las prestaciones de servicios turísticos deben adecuarse a los criterios universales de la ley N° 24314 sobre Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Esta Ley 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.

La Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25643 se refiere al Turismo Accesible como el "complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida" (Art. 1).

Otro tema relevante que se trata en esta Ley refiere a la obligación de las Agencias de Viajes de informar a las personas con movilidad y/o comunicación reducida y/o grupo familiar y/o acompañante sobre los inconvenientes e impedimentos que pudiere

encontrar en la planificación de un viaje que obstaculicen su integración física, funcional o social (Art. 3). Los prestadores que adecúen sus servicios de conformidad con los criterios del diseño universal deberán ser identificados con el símbolo de accesibilidad (Art. 4). Además, se plantea la necesidad de 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 reducida (Art. 5).

La Ley Nacional de Turismo N° 25997 fija principios y objetivos de la actividad turística. En su artículo 2 sostiene la accesibilidad como uno de los principios rectores del turismo en nuestro país y establece que el turismo es un derecho y se deben eliminar todas las barreras que impiden el uso y disfrute de la actividad turística para todas las personas, incentivando la equiparación de oportunidades. Además, establece la creación de un Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Uno de los cuatro campos de acción de este Plan en sus inicios fue asegurar y mejorar la calidad. Sumado a ello, en 2016 se presentó un Plan Integral de Gestión 2016-2019, con cinco lineamientos estratégicos, uno de ellos “Mejorar la competitividad y sustentabilidad del sector” y entre sus metas establece: “Promover la calidad y formación de los recursos humanos” y “Promover el turismo sustentable, responsable y accesible”. Para sentar los lineamientos del PFETS que estructuran a la gestión de la calidad como herramienta, basada en la planificación y gestión de recursos, productos y destinos, se desarrolló el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) un conjunto de herramientas operativas cuyo objetivo es el de promover la cultura de la calidad y la mejora continua en todos los actores que conforman la cadena de valor del sector turístico nacional. En este mismo orden, es importante mencionarla Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística la cual diseña, implementa y difunde planes, programas y proyectos tendientes a promover una eficiente administración de productos y servicios turísticos, en pos de la competitividad de los destinos, sostenida en la calidad y en la formación integral de las personas. Entre sus objetivos principales está fortalecer la competitividad de los destinos turísticos a través de la realización de talleres de sensibilización y la implementación de programas de calidad del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) a los destinos y organizaciones que así lo soliciten.

Desde la promulgación de la Ley Nacional de Turismo Accesible en el año 2002, hasta nuestros días se ha contribuido a estimular el desarrollo de dicha actividad a través de diferentes maneras y hacia los distintos sectores.

En el año 2008, Argentina aprueba y adhiere a la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo, mediante la Ley

Nacional N° 26378, con el propósito de promover, proteger y asegurar el goce pleno, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente.

La Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS) era el organismo gubernamental encargado de las cuestiones relativas a la aplicación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Este organismo fue reemplazado por la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) en virtud del Decreto N° 698/2017.

La Agencia Nacional de Discapacidad, asesora para la Integración de Personas con Discapacidad tiene como objetivo propiciar el acceso a la justicia, en igualdad de condiciones, de las personas con discapacidad, brindando acompañamiento jurídico en materia de derecho y discapacidad, potenciando la transformación social e instalando en la población una visión de equidad e igualdad de derechos. La ANDIS preside el Directorio del Sistema Único de Prestaciones y el Comité Coordinador de Programas para Personas con Discapacidad, cuyas funciones, respectivamente, se dirigen a administrar el Sistema de Prestaciones Básicas de Atención Integral a favor de las Personas con Discapacidad (Ley N°24901).

En el año 2008 el Ministerio de Turismo de la Nación junto al Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR) publican las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. En el año 2010 publican las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. Ambas son pautas voluntarias de acción que trabajan sobre arquitectura, comunicación, iluminación, señalética, seguridad y capacitación del personal en pos de satisfacer las necesidades en materia turística de las personas con discapacidad y sus acompañantes. Las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos surgieron para poder ampliar el marco en el que funcionaban las directrices publicadas en el año 2008. El objetivo principal es poder abarcar la mayor cantidad de espacios y servicios destinados al turismo, ocio, cultura, recreación y deporte. Estas directrices buscan fomentar la planificación turística que contemple la plena integración de las personas con discapacidad, optimizando la prestación de los servicios turísticos.

Cabe mencionar que en la actualidad se viene trabajando en la Nueva Ley de Discapacidad, la cual se tratará de una ley que promueva diseños universales de todos

los entornos y que entienda a la persona con discapacidad como sujeto activo de la vida en sociedad en todas sus esferas, amparándose en los lineamientos del Modelo Social. A nivel provincial la Ley N° 14209 de 2011 establece entre los principios rectores, la accesibilidad en lo que respecta a la eliminación de los obstáculos que impidan el uso y disfrute de los atractivos y la actividad turística para todos los individuos, incentivando la equiparación de oportunidades. En el artículo 21 se hace referencia a la implementación de instrumentos y medios que otorguen facilidades para que todos los sectores de la sociedad puedan acceder al ocio turístico en todas sus formas, en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad.

Por otro lado, la Ley N°14968 de 2017 establece el Régimen Jurídico Básico Integral para las personas con discapacidad, por medio del cual el Estado provincial, debe asegurar los servicios de atención médica, educativa y de seguridad social a las personas con discapacidad en imposibilidad de obtenerlos.

El artículo 22, hace referencia a las empresas de transporte, colectivo terrestre y fluvial que operen regularmente en territorio provincial, las cuales deberán facilitar el traslado de las personas con discapacidad, en forma gratuita o mediante sistemas especiales y además, deberán publicar, en forma fácilmente legible y entendible, las frecuencias de las unidades accesibles para personas con movilidad reducida, agregando un número telefónico para recibir consultas sobre dicha información.

El artículo 24 establece que todo edificio de uso público, sea su propiedad pública o privada, existente o a proyectarse en el futuro deberá ser completa y fácilmente accesible a personas con movilidad reducida, contemplando no sólo el ingreso al mismo, sino también, el uso de los espacios comunes y de circulación interna e instalación de servicios sanitarios, que posibiliten la vida de relación de dichas personas. La accesibilidad al edificio deberá contemplar, además, la existencia de estacionamientos reservados y señalizados para vehículos que transporten a personas con movilidad reducida, cercanos a accesos al interior del edificio que carezca de barreras arquitectónicas. En este mismo artículo (inc. g), refiere que todos los balnearios de la provincia deberán contar con al menos una silla anfibia para su uso gratuito por parte de personas con alguna discapacidad física, permanente o transitoria, debiendo disponer de cartelería indicativa donde se especifique la existencia del servicio, sus condiciones de uso y contar con personal capacitado en el uso de las mismas.

Se puede mencionar, además, la Ley 11695 que establece la equiparación de oportunidades para personas sordas e hipoacúsicas. El Artículo 1º de la presente Ley tiene por objeto la remoción de barreras comunicacionales a fin de conseguir la equiparación de oportunidades para personas sordas e hipoacúsicas en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires. A tal fin se instrumentará las acciones tendientes a disponer de los recursos humanos y tecnológicos necesarios para asistir en forma efectiva a las personas con discapacidad. En el Art. 3º se menciona que todo establecimiento oficial o privado, con acceso al público, deberá contar con señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas o de emergencias luminosos aptos para su reconocimiento de personas con discapacidad auditiva.

La Ley 14272 hace referencia a los comercios de rubro gastronómico los cuales deberán tener a disposición de los consumidores, además de sus cartas habituales, un diez por ciento de las mismas en el sistema Braille.

La Ley 15018 hace mención a los alojamientos turísticos, los cuales deberán garantizar plenamente las condiciones de accesibilidad para el uso por personas con sillas de ruedas, ostentando un símbolo indicativo de tal hecho y contar con un número de plazas adaptadas para personas con movilidad reducida, en una proporción no inferior a una cada veinte habitaciones. Además, los establecimientos comprendidos en la presente ley que cuenten con estacionamiento de vehículos, deberán reservar y señalizar espacios para personas con movilidad reducida, ubicados próximos al ingreso del edificio o de las rampas de acceso, en proporción no inferior a uno cada diez lugares (Art. 2). En las publicidades que se hagan de los establecimientos señalados, cualquiera sea el medio empleado, deberá indicarse mediante un símbolo indicativo, que el mismo se encuentra adaptado y es accesible para personas en sillas de ruedas (Art. 3).

Para poder avanzar en el estudio que desarrollé en esta tesis, fue importante mencionar la gestión que se realiza a nivel provincial en materia de accesibilidad, a saber:

-El Programa Provincial de Capacitación en Turismo Accesible, acerca de la temática de accesibilidad, discapacidad y su vínculo con la actividad turística, lo cual constituye uno de los principales lineamientos dentro de las políticas de gestión pública en materia de accesibilidad. El objetivo central de este programa es el de capacitar al público en su conjunto acerca de la temática de Turismo Accesible, mediante la realización de charlas en distintos municipios, instituciones académicas, ONG de personas con discapacidad y demás organismos interesados.

-El Programa de Asistencia Técnica y Asesoramiento en Accesibilidad. A través del Departamento de Turismo Accesible, la Subsecretaría de Turismo ofrece de manera gratuita asesoramiento arquitectónico/edilicio/comunicacional para que los servicios turísticos logren alcanzar un mayor grado de accesibilidad. Así, se llevan adelante distintos relevamientos en los destinos/municipios de la mano de un asesoramiento técnico en materia accesible, reforzado con la posterior remisión de Informes Técnicos detallados. Este Proyecto busca relevar y asesorar a los distintos establecimientos que componen la oferta turística y recreativa de los diversos municipios –mediante la aplicación del Manual de Accesibilidad Turística de la Provincia-, a los efectos de determinar las condiciones de accesibilidad y sugerir las recomendaciones pertinentes. Estos relevamientos y asesoramientos incluyen también a los espacios públicos urbanos de cada distrito como, por ejemplo, parques y plazas, balnearios, circulaciones peatonales, bajadas y pendientes, circuitos turísticos y demás sitios que componen la vía pública.

- Base de datos de Accesibilidad Turística Provincial. Con el objetivo de relevar y sistematizar la oferta de los principales servicios accesibles de la provincia de Buenos Aires, se continúa relevando la accesibilidad de los balnearios, establecimientos hoteleros, extrahoteleros y atractivos turísticos más relevantes de los destinos turísticos de la Provincia.
- Evaluación de accesibilidad para “Declaratorias de Interés Turístico Provincial”. Evaluación y posterior elaboración de Informes sobre el nivel de accesibilidad arquitectónica/edilicia y/o comunicacional de cada evento cultural, gastronómico, recreativo u otro, por el que el municipio anfitrión requiere a la Subsecretaría la declaratoria de “Interés Turístico provincial”.
- Programa Nacional de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. Implementación en municipios de la Provincia junto al Ministerio de Turismo de la Nación y el Servicio Nacional de Rehabilitación. La aplicación de estas directrices alcanza a gran cantidad de destinatarios potenciales, entre los que se pueden mencionar los espacios recreativos, deportivos, gastronómicos, culturales, y naturales entre otros. El Programa se desarrolla durante un período de ocho meses, donde se capacita y se asesora al personal de cada establecimiento.
- Elaboración de la Guía de Servicios Accesibles de la Provincia de Buenos Aires.

A nivel municipal en el año 2006 el Concejo Deliberante de Villa Gesell sanciona la Ordenanza N° 2050, denominada “Plan de Manejo Integrado del Frente Costero de Villa Gesell” (Caparé, 2016). Las disposiciones del plan, alcanzan y rigen todos aquellos

asuntos relacionados directa o indirectamente con el uso del suelo, edificios, estructuras e instalaciones y todos aquellos aspectos que tengan relación con el desarrollo y ordenamiento del frente costero del Partido de Villa Gesell. A través de dicha ordenanza, todos los balnearios del Partido deberán adecuar sus instalaciones en función de procurar una mayor sostenibilidad y responsabilidad social, incluyendo entre otros requisitos construcciones de madera con alturas y dimensiones máximas determinadas por dicha norma legal, sanitario público accesible y rampas adaptadas con barrales. En el Artículo 25 se establece que el Paseo Peatonal Rambla Costanera deberá establecer accesos debidamente señalizados para el uso exclusivo de vehículos de emergencia tales como Ambulancia, Policía, Bomberos, Municipalidad y Seguridad en Playa.

Dentro de las normas particulares, en el Artículo 95 y 96 se especifican los requerimientos de los sanitarios para personas con discapacidad, correspondiente a 1 box con inodoro y 1 bacha con espejo, adecuados para personas con discapacidad, de acuerdo a las reglamentaciones vigentes.

En el año 2019 se sanciona la Ordenanza 2918, según el Artículo 1 se autoriza, en todo el ámbito del Partido de Villa Gesell, el acceso, deambulación, o permanencia, de toda persona con discapacidad, acompañada de su perro guía o de Asistencia, o cualquier otra mascota que oficie en tal sentido, a todo espacio público o privado, que sean de acceso público y el uso de todo medio de transporte público o privado de pasajeros.

Cabe mencionar, además, la Ordenanza 2924 de 2019, por la cual se autoriza a las agencias de remis, a contar con al menos un vehículo adaptado y un máximo de tres unidades para transportar personas con discapacidad que necesiten llevar sillas de ruedas (Art. 1). Las agencias que contraten autos con estas características gozarán de una rebaja del cincuenta por ciento en el costo de habilitación del mismo (Art. 5).

Por medio de la Ordenanza 3029 de 2020 se adhiere a la Ley 27420 referida a concientizar y difundir el derecho a la plena inclusión y la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad visual, auditiva y con sordoceguera. En este sentido, propiciar tareas de concientización en escuelas y otros ámbitos de su competencia, a través de todos los medios de comunicación a su alcance.

En noviembre de 2022 se sanciona la Ordenanza Municipal 3299/22 la cual establece la facultad, a través de la Secretaría de Planificación, Obras y Servicios Públicos, a colocar en espacios de uso público cartelería con el abecedario en lengua de señas Argentina. Por espacios de uso público, entiende al edificio municipal, concejo

deliberante, terminal de ómnibus, aeroparque, museos, ferias de emprendedores, centros culturales, hospital, centros de atención primaria entre otros.

En lo que respecta al rubro gastronómico, se han establecido pautas de accesibilidad para los servicios gastronómicos por medio de la Ordenanza 3453/23, que establece que los comercios que elaboren o expendan sustancias alimenticias, como restaurantes, parrillas y pizzerías, bares y cafeterías, deberán tener instalaciones para el uso de personas con discapacidad y sus accesos, aberturas y pasillos de circulación deberán ser lo suficientemente amplios para permitir el ingreso y traslado en sillas de ruedas de los mismos (mínimo 0,90m). Por otro lado, la Ordenanza 2927/19 determina que los establecimientos gastronómicos deben contar con la opción de un menú sin T.A.C.C verificados por la Dirección de Bromatología.

Propuesta de acciones y estrategias

En el análisis desarrollado sobre la oferta turística de Villa Gesell, pude obtener información en profundidad sobre la accesibilidad de los atractivos turísticos del destino. Las características del centro comercial permiten la circulación de las personas con discapacidad. El ancho de las veredas, la disposición de los cestos de basura, el mobiliario urbano y la existencia de rampas para salvar los desniveles, son aspectos que facilitan el desplazamiento.

La rambla costera permite la circulación para personas con movilidad reducida a través de sus 4,5 kilómetros. En algunos tramos el piso de madera se encuentra levantado y no hay barandas laterales o un zócalo que indique el borde lateral.

Existen atractivos naturales y culturales preparados para recibir a las personas con discapacidad, aunque con ayudas para su acceso al mismo, siendo este el caso de la Reserva Pinar del Norte donde se localiza el Museo y Archivo Histórico Municipal. El acceso al mismo se ve dificultado por la existencia de obstáculos como raíces y baldosas levantadas. Al tratarse de un sitio histórico no puede modificarse arquitectónicamente siendo el ancho de la puerta de ingreso otro inconveniente. En el interior de los espacios la circulación, disposición del mobiliario y la información brindada es adecuada.

Finalmente, los balnearios en gran parte poseen características accesibles, en cuanto al ingreso, circulación horizontal, sanitarios accesibles, disposición de sillas anfibas y

capacitación del personal, lo cual se complementa con adecuada información que se obtiene a través del sitio web oficial.

Se han identificado conceptos claves que vale la pena resaltar en el marco de la cadena de accesibilidad: información imprescindible en la planificación y desarrollo del viaje; transporte hacia y en destino; accesibilidad al entorno en el espacio urbano y natural; accesibilidad en espacios específicos como el alojamiento, restauración y atractivos turísticos seleccionados. Sin dejar de lado, la accesibilidad en espacios comunes, donde además de la accesibilidad física, toma relevancia la comunicación y fundamentalmente el tema de la seguridad. Siendo esta última una de las principales pautas de valoración en la elección de un destino turístico.

La relación entre la seguridad y el turismo es de vital importancia para la protección de la salud y la integridad física y psicológica de los visitantes. La primera exigencia de la persona con discapacidad es tener la certeza de que va a poder acceder al entorno físico y va a poder utilizarlo de forma autónoma y segura (Bertolucci y Grünewald, 2014). La información fehaciente y veraz permite reducir la incertidumbre y los temores que las personas con discapacidad puedan llegar a tener al emprender el viaje hacia un destino desconocido. De este modo, la información correcta y actualizada brinda certeza y genera seguridad.

Que un entorno accesible sea apropiado implica que no suponga un riesgo para los usuarios, pudiendo ser utilizado por la mayoría de las personas tengan o no una discapacidad. Además, todos los elementos que forman parte del entorno deben estar diseñados teniendo en cuenta la seguridad (Fernández, s/f).

Modelo de sistema de seguridad turística

A partir del diagnóstico realizado y de la información obtenida, se elaboró una propuesta integral correspondiente a un **modelo de sistema de seguridad turística para personas con discapacidad física, visual y auditiva, aplicado a la Reserva Pinar del Norte**, atractivo natural e histórico fundamental, donde se conservan las primeras viviendas del fundador de la ciudad, Carlos Gesell.

El Modelo se estructuró en torno a los siguientes elementos:

-Requerimientos técnicos, Pautas de seguridad, Situaciones de riesgo, Estrategias que minimicen los riesgos, Componentes humanos y técnicos y Auditoría.

A modo de mencionar los conceptos fundamentales, haré hincapié en las pautas de seguridad, las situaciones de riesgo, las estrategias a considerar frente a dichos riesgos y el sistema de Auditoría.

Pautas de seguridad en la Reserva Pinar del Norte

- Brindar información sobre los medios de transporte disponibles
- Disponer de un ingreso accesible y bien identificado
- Registrar el número de personas con discapacidad que ingresan a la reserva para organizar de mejor manera la asistencia necesaria.
- Llevar un registro de acuerdo al tipo de discapacidad, edad, procedencia, contacto y número de acompañantes.
- Informar sobre la dificultad del recorrido (longitud del sendero, tipo del suelo, presencia o no de zona de descanso y cada cuántos metros se encuentra).
- Prever las dificultades que puede presentar el recorrido en caso de lluvia.
- Capacitar al personal en el trato a personas con discapacidad.
- Brindar información concreta, veraz y actualizada.
- Disponer de un área de wifi, de modo que las personas con discapacidad puedan acceder a los medios de comunicación disponibles.
- Establecer un sistema de comunicación sencillo e intuitivo para todas las personas.
- Incluir en el protocolo de evacuación a las personas con discapacidad.
- Emplear ayudas técnicas y visuales para complementar la información.
- Disponer de un mapa táctil, donde se identifique los ingresos, recorrido y salidas de emergencia.
- Contar con la información de ubicación y teléfonos de los servicios de seguridad pública (policía, gendarmería, etc.).
- Contar con la información de farmacias y días de guardias de las mismas, hospitales u otros centros de asistencia cercanos, estos datos se los puede incluir en mapas a lo largo del recorrido, folletos, etc.
- Contar con información de los sitios de reparación, reposición de prótesis y equipos y de las clínicas veterinarias para perros guías.
- Disponer de un botiquín de primeros auxilios, como así también capacitar al personal en la asistencia primaria ante una urgencia.

Pautas de seguridad en las salas de los museos y áreas comunes:

- Transmitir a través de la folletería y en forma digital la información sobre el recorrido de los museos, donde se encuentran las salidas de emergencia.
- Monitorear las salas y espacios para garantizar la seguridad de todos los turistas.
- Que las personas con discapacidad puedan reconocer e identificar rápidamente las señales de emergencia, como ser una señal lumínica o sonora y las puertas de salida.
- Capacitar al personal que se encarga de recibir a las personas con discapacidad en el manejo de la lengua de señas y trato adecuado.
- Que exista una buena iluminación para facilitar la comunicación.
- Disponer el mobiliario (vitrinas en exposición, muebles) dentro del museo de manera que permita una circulación segura, donde no existan elementos salientes o en punta.
- Transmitir la información a través de pantallas, contemplando el audio y subtítulos.
- Incorporar bucles magnéticos en las salas de exposición.
- Contar con una adecuada señalización de los sanitarios
- Los sanitarios deberán contar con una luz, alarma y timbre de emergencia, en caso de ser necesario evacuar el edificio.
- Las puertas de los aseos, deben disponer de un sistema de colores que permita desde el exterior saber si está libre u ocupado. Así como, apertura hacia afuera.

Situaciones de riesgo que pueden existir para la seguridad y la salud de las personas con discapacidad:

- Inaccessibilidad del medio de transporte al atractivo turístico.
- Tropezar con los senderos en mal estado. Tener un accidente por falta de señalización, delimitación o presencia de obstáculos como ramas, faroles, carteles que invaden el espacio aéreo.
- Disponer de información desactualizada e imprecisa.
- No conocer la existencia de una emergencia.
- Sufrir un robo.
- Extraviar sus elementos personales (celular, documentos).
- Que se rompa la silla de ruedas, muletas, bastón u otro producto de apoyo empleado.
- Quedarse encerrado en los sanitarios y no disponer de un sistema de aviso de emergencia.

- Sufrir desorientación.
- Perderse del grupo por estar concentrado observando algo en particular.
- No comprender lo que el guía informa sobre las salidas de emergencia, evacuación o salas que no están abiertas al público.

Estrategias preventivas que minimicen los riesgos:

- Brindar información completa sobre los medios de transporte de acceso (bus de línea, taxi, remis) a través de la página web.
- Brindar folletería o información con QR y en Braille con el detalle de los senderos y recorridos.
- Mantener la información actualizada en la página web
- Disponer de un mapa táctil al ingreso a través del cual se puede reconocer el recorrido y el punto de encuentro en caso de estar perdido.
- Transmitir la información relevante de los recorridos y ubicación de espacios por medio de audios descriptivos.
- Colocar un zócalo en los bordes de las pasarelas para marcar bien el camino.
- Establecer un plan de mantenimiento continuo con el fin de reparar las roturas, grietas y/o pozos de los senderos.
- Identificar claramente el punto de encuentro en caso de extravío.
- Proporcionar información de manera física o digital sobre los servicios que dispone el turista cuando necesita asistencia.
- Disponer de una silla de ruedas para el ingreso y recorrido por los museos.
- Monitorear las salas de los museos para evitar robos. Colocar alarmas sonoras y visuales en las áreas comunes, en las salas de exposición y en los sanitarios.
- Incorporar carteles con letra de tamaño grande y Braille, en los museos y espacios comunes, que indique el cuidado de los efectos personales.
- Elaborar un protocolo de evacuación adecuado.
- Capacitar al personal en el trato adecuado a personas con discapacidad, en aspectos referidos a la seguridad y en el manejo de lengua de señas. Contar con el acompañamiento de un intérprete de ser necesario.
- Establecer los requisitos sanitarios y de higiene.
- Contar con información sobre teléfonos útiles, principalmente servicios de seguridad y emergencias médicas, ortopedias, farmacias de turno.
- Contar con un sistema adecuado y en regla de protección ante incendios.
- Indicación clara y visible de la prohibición de fumar en los lugares donde ello constituya peligro de incendio.

- Identificar claramente las salidas de emergencia.
- Colocar un dispositivo de bucle magnético en las salas de los museos.

Respecto a la implementación de un sistema de auditoría se consideraron los métodos más convenientes para corroborar la efectividad del modelo planteado, de modo de hacer una revisión de los procedimientos desarrollados en el sistema de seguridad turística y realizar modificaciones e introducir mejoras.

La auditoría se podrá realizar a través de charlas e intercambios que los guías especializados puedan tener con las personas con discapacidad, una vez finalizado el recorrido. En este mismo sentido se podrán formalizar encuestas (en papel o por medio de aplicaciones móviles) sobre la calidad en la prestación del servicio y aspectos vinculados a la seguridad en los recorridos y visitas. A fin de establecer un registro de los comentarios de los turistas respecto a la seguridad del sitio.

El personal deberá estar capacitado para actuar en caso de emergencia y en primeros auxilios, de modo de poder asistir a las personas con discapacidad de ser necesario. Se deberán programar simulacros de emergencia de manera periódica.

Registrar y verificar el correcto funcionamiento de las cámaras de seguridad y de las alarmas de emergencia instaladas en los espacios comunes, salas de museo, área de servicios y sanitarios. Finalmente se contempla prever la existencia de un sistema de notificación de problemas de seguridad de los turistas.

Conclusiones

La accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma. Los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios. Facilitarán la experiencia turística y mejorarán la calidad de vida de los ciudadanos y visitantes, de modo que todos puedan participar plenamente y en iguales condiciones.

A nivel nacional, Villa Gesell es uno de los principales lugares turísticos preocupados por el desarrollo de la accesibilidad del destino. Con la reconstrucción del frente costero comienza una etapa de renovación de los balnearios y playas dando lugar al desarrollo en favor de la accesibilidad turística. Por otro lado, las obras efectuadas en el centro

comercial, la refacción de calles, veredas y el acondicionamiento de la Reserva Pinar del Norte, sitio natural e histórico; contribuyeron a afianzar este destino en materia de accesibilidad.

A lo largo de este estudio he investigado en profundidad la situación del turismo accesible en el destino. El análisis de la información documental y bibliográfica; la observación directa llevada a cabo hacia fines del año 2020, durante 2021 y 2022, períodos en los cuales en reiteradas oportunidades me hice presente en Villa Gesell y las entrevistas realizadas me permitió ahondar, obtener y acceder a información de primera mano. Conociendo el destino en diferentes temporadas y períodos del año, lo cual me ha posibilitado tener una mirada más abarcativa y general del campo de estudio. Podemos afirmar que a partir del diagnóstico realizado sobre la oferta turística de Villa Gesell, se ha logrado comprender la situación actual del destino en lo que refiere a la accesibilidad. Lo cual permite contar con información de base de modo implementar estrategias concretas y acciones para cada caso particular.

Luego del análisis en detalle de cada eslabón de la cadena de accesibilidad, aplicada al caso de estudio, se decidió elaborar y plantear una propuesta integral de desarrollo correspondiente a un Modelo de Sistema de Seguridad Turística para personas con discapacidad física, visual y auditiva.

La seguridad es un factor que cada vez tiene más relevancia en la toma de decisiones de los turistas al hacer sus planes de viaje. La percepción de seguridad puede afectar positiva o negativamente en la experiencia de viaje, así como en la imagen del destino. La seguridad turística tiene un carácter multidimensional que incluye temas como la protección de la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes. Así como también, de los prestadores de servicios y de las comunidades receptoras.

La propuesta concreta del modelo de seguridad turístico planteado, permitió sintetizar y esbozar de forma práctica los aspectos a tener en cuenta en lo que refiere a seguridad, en el marco de un atractivo turístico concreto de gran relevancia para el destino, correspondiente a la Reserva Pinar del Norte. Por medio de este modelo, se establecieron los requerimientos técnicos de acuerdo a la discapacidad física, visual y auditiva, las pautas de seguridad, las situaciones de riesgo que pueden existir para las personas con discapacidad y frente a ello las estrategias a aplicar para minimizar los riesgos. El componente humano y técnico para llevar a cabo las estrategias y un sistema de auditoría.

El diagnóstico realizado en esta tesis, sobre la situación de la oferta turística accesible de Villa Gesell permitirá aportar un mayor conocimiento de la temática; tanto como información veraz y actualizada sobre la accesibilidad del destino. El desarrollo de un Modelo de Seguridad Turística permitirá tener en cuenta pautas conceptuales, a la hora de evaluar la seguridad de un área natural e histórica.

Hay un largo camino aún por recorrer para que la accesibilidad universal sea una realidad dentro del sector del turismo. Es preciso un cambio de mentalidad y de acciones políticas organizadas y tangibles, que contemplen el respeto de los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias y que busque satisfacer las necesidades de todos los turistas y ciudadanos.

Referencias bibliográficas

Baker, M. (1989). *Tourism for All: A report of the working party chaired by Mary Baker*. English TouristBoard.

Bertolucci Blanco, M. y Grünwald, L. (2014). *Seguridad Turística. Información, Asistencia y Protección al Turista. Experiencias Latinoamericanas*. Revista de ciencias sociales, 4(21), 141-158. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/1545>

Caparé, M. (2016). *Accesibilidad en playas turísticas argentinas: Caso Balneario Municipal Villa Gesell* [Tesis de grado, Universidad Nacional de La Plata]. SEDICI, Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de La Plata.

Fernández, A. (s/f). *Recuerde. Turismo accesible. Sistema de información y prevención en turismo accesible*. Universidad Nacional de Quilmes. Recuperado de: <https://argentinaaccesible.com.ar/wp-content/uploads/2022/11/13-Campana-Recuerde-Serie-02-TURISMO-ACCESIBLE.pdf>

Grünwald, L. (2021). Accesibilidad, Seguridad y Calidad. Indicadores básicos del turismo accesible para el éxito de un destino o empresa turística. En M. Calgaro, C.Curbelo, J. Ruival y L. Grünwald (Comp.), *Turismo Accesible, inclusivo y para todos. El legado de Águeda Fernández* (pp. 117-127). Universidad Nacional de Quilmes.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2018). *Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad: resultados definitivos 2018*. INDEC.

Ministerio de Turismo de la Nación (2010). *Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y guía de autoevaluación*. MINTUR.

Organización Mundial del Turismo (1980). *Declaración de Manila sobre el turismo mundial*. OMT.

Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. OMT.

Sistema Argentino de Calidad Turística (2023). *Directrices de Accesibilidad para Espacios y Servicios Turísticos*. SACT.

Turismo Provincia de Buenos Aires (s/f). *Servicios Accesibles distinguidos*. Buenos Aires Provincia.

https://buenosaires.tur.ar/media/files/buenosairesturar_servicios_distinguidos_accesibles.pdf

Leyes y documentos legales

Rehabilitation Act of 1973. U.S. Equal Employment Opportunity Commission. 29 de septiembre de 1973.

Declaración de los Derechos de los Impedidos. Resolución A/RES/3447(XXX). 9 de diciembre de 1975.

Reconocimiento del Código Ético Mundial para el Turismo. Resolución A/RES/56/212. 21 de diciembre de 2001.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Resolución A/RES/61/106. 13 de diciembre de 2006.

Recomendaciones generales sobre el Turismo Accesible. Resolución A/RES/637(XX). Agosto de 2013.

Ley N° 22431 de 1981. Sistema de protección integral de discapacitados. 20 de marzo de 1981. B.O. N° 24632.

Ley N° 24314 de 1994. Accesibilidad de personas con movilidad reducida. 12 de abril de 1994. B.O. N° 27868.

Ley N° 24901 de 1997. Sistema de prestaciones básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad. 5 de diciembre de 1997. B.O. N° 28789.

Ley N° 25346 de 2000. Día nacional de las personas con discapacidad. 27 de octubre de 2000. B.O. N° 29534.

Ley N° 25643 de 2002. Ley Nacional de Turismo Accesible. 12 de septiembre de 2002. B.O. N° 29.982.

Ley N° 25997 de 2005. Ley Nacional de Turismo. 7 de enero de 2005. B.O. N° 30565.

Ley N° 26378 de 2008. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 9 de junio de 2008. B.O. N° 31422.

Ley N° 27420 de 2017. Personas con sordoceguera. 21 de diciembre de 2017. B.O. N° 33776.

Ley N° 11695 de 1995. Personas discapacitadas; sordas e hipoacúsicas. 21 de noviembre de 1995. B.O. N° 23015

Ley N° 14209 de 2011. Declaración de interés provincial al turismo. 14 de enero de 2011. B.O. N° 26514.

Ley N° 14272 de 2011. Cartas en sistema Braille en comercios del rubro gastronómico. 15 de junio de 2011. B.O. N° 26610.

Ley N° 14968 de 2017. Régimen Jurídico Básico e Integral para las personas con discapacidad. 12 de octubre de 2017. B.O. N° 28133.

Ley N° 15.018 de 2018. Condiciones de accesibilidad en alojamientos turísticos. 26 de enero de 2018. B.O. N° 28204.

Ordenanza Municipal N° 2050 de 2006. Plan de manejo integrado del frente costero de Villa Gesell. 1 de marzo de 2006.

Ordenanza Municipal N° 2918 de 2019. Acompañamiento de perro guía. 5 de agosto de 2019.

Ordenanza Municipal N° 2924 de 2019. Autorización a las agencias de remise a contar con al menos un vehículo adaptado. 7 de octubre de 2019.

Ordenanza Municipal N° 2927 de 2019. Alimentos aptos para celíacos. 21 de octubre de 2019.

Ordenanza Municipal N° 3029 de 2020. Plena inclusión y a la equiparación de oportunidades para Personas con Discapacidad Visual y Auditiva, Sordo ceguera. 16 de noviembre de 2020.

Ordenanza Municipal N° 3299 de 2022. Cartelería con el abecedario en lengua de señas en espacios de uso público. 7 de Noviembre de 2022.

Ordenanza Municipal N° 3453 de 2023. Habilitaciones comerciales. 11 de diciembre de 2022.

Decreto N° 698 de 2017. Agencia Nacional de Discapacidad. 5 de septiembre de 2017.

Breve recorrido sobre investigaciones de personas con discapacidad y su uso de las tecnologías de la información

Alejo Ezequiel Isoardi, Instituto de Investigaciones en Turismo, Facultad de Cs. Económicas, Universidad Nacional de La Plata, alejo.isoardi@econo.unlp.edu.ar

Resumen

Las tecnologías de la información y comunicación han sido disruptivas en la forma de vivir de las personas, entre ellas el viaje, desde hace décadas. Las personas con discapacidad no son ajenas a estos cambios, ya que hay algunas tecnologías de la información y comunicación que promueven la inclusión de estos en la sociedad. Por esta razón, estas tecnologías se han convertido en uno de los pilares fundamentales del nuevo modelo de gestión turística, conocido como Destino Turístico Inteligente.

Este presente documento es una descripción de la investigación realizada durante la primera parte de mi beca de maestría desde mi tesis de grado de la Licenciatura en Turismo, “El perfil del turista con discapacidad en el turismo doméstico”. Es por eso que, en la primera sección, se estableció la relación existente entre el turismo accesible y las tecnologías de la información y comunicación. Luego continúa con los resultados obtenidos en la tesis de grado, ya que hubo una sección dedicada a cómo las personas con discapacidad acceden y obtienen información en la etapa previa al viaje. Esto fue fundamental para establecer las nuevas líneas de investigación de mi tesis de maestría. A su vez, en la última sección se detallaron todas las actividades relacionadas a mi objeto de estudio y a la formación desde lo profesional y lo personal.

Palabras clave: Accesibilidad – Personas con discapacidad – Tecnologías de la información y comunicación – Destino turístico inteligente

Antecedentes

El turismo es una actividad que se ha ido diversificando recientemente en cuanto a las tipologías y es por eso que se habla de éstas en la actualidad, entre ellos el turismo sustentable, el de sol y playa y el accesible. Este último está basado en la experiencia de las personas con discapacidad antes, durante y después de un viaje. Asimismo, el

turismo accesible ha cobrado no solamente relevancia en la agenda pública nacional e internacional, sino también en el ámbito científico (Rucci, 2021). Para tomar una noción de su importancia, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) calculó que hay 1300 millones de personas, es decir, 1 de cada 6 personas posee una discapacidad en 2023. Alrededor del 16% de la población mundial, esto sin considerar aquellas personas con discapacidades temporales, mujeres embarazadas y personas mayores de 60 años, entre otros. Es por eso que en la actualidad hay muchas ramas que estudian el turismo accesible, las principales se dedican a estudiar las condiciones de la accesibilidad de transportes turísticos, hospedaje, agencias de viajes, espacios culturales y naturales (Darcy y Dickson, 2009), por lo que se entiende accesibilidad o diseño universal.

A la par, en los últimos años, modelos de ciudades y destinos turísticos inteligentes han surgido y toman la accesibilidad entre los componentes más importantes del diseño (Muñoz de Dios, 2014; SEGITTUR, 2015; INVATTUR, 2015). La accesibilidad aparece como aquel indicador de inclusión entendiendo que una ciudad o destino que no pueda ser transitada, utilizada y disfrutada por todos, no cumpliría con las condiciones de “inteligente” (Muñoz de Dios, 2014).

Al estar hablando de las Tecnologías de la Información (TICs) y accesibilidad, hay algunas TICs que promueven la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad. Entre ellas, el Internet de las cosas (IoT) juega un papel importante en la accesibilidad de las ciudades y destinos, ya que ofrece a las personas con discapacidad la asistencia y el apoyo que necesitan para lograr una buena calidad de vida y les permite participar en la vida social, cultural y económica de manera autónoma (Nitti et al., 2018; Buhalis y Michopoulou, 2011; Michopoulou y Buhalis, 2013). Desde este aspecto, la inclusión de las TICs en todos los ámbitos de la vida familiar, laboral y social está introduciendo cambios en la forma de vivir y comunicarse (Agencia Nacional de Discapacidad [ANDIS], s.f.). A su vez, en estos cambios subyace una promesa de esperanza para las personas con discapacidad, cuya integración como sujetos sociales de pleno derecho aún resulta, cuantitativa y cualitativamente, escasa y contradictoria. A pesar de esto, las TICs se pueden conformar en una nueva barrera y un motivo de desigualdades entre ciudadanos si no presentan las condiciones necesarias para que puedan ser utilizadas por cualquier persona al margen de sus discapacidades. Por otra parte, esta revolución tecnológica está ejerciendo influencia de manera fundamental en el incremento de las posibilidades de empleo de las personas con discapacidad. Los desarrollos tecnológicos mitigan las dificultades derivadas de la reducción de la

movilidad, la audición o la visión, en la vida general de las PCD, posibilitando que estas mismas utilicen su potencial cognitivo y se desempeñen en puestos de trabajo que antes les estaban vedados (ANDIS, s.f.).

En turismo, las TICs no solo democratizan el proceso de viaje para todas las personas, sino particularmente para aquellas personas con algún requerimiento de accesibilidad (Loi y Kong, 2017), facilitando la búsqueda de información especializada o logrando una interacción con el destino turístico de manera más autónoma. Asimismo, se ha evidenciado en los últimos años un creciente surgimiento de empresas de soluciones tecnológicas aplicadas al sector turístico para dar respuesta a las necesidades de accesibilidad desde las tecnologías, tal como pueden verse en el Catálogo de Soluciones Tecnológicas de SEGITTUR (SEGITTUR, 2022a).

El perfil del turista con discapacidad

Una de las áreas más comunes en cuanto a la investigación en turismo es el estudio de las personas como turistas y de sus respectivas características, entre ellas su estadía, el promedio gasto y la cantidad de acompañantes, entre otros detalles. Las personas con discapacidad no han sido la excepción. Es más, es un grupo diverso a la hora de estudiar. Un informe de España (Hernández-Galán et. al., 2017) indica que casi 7 de 10 de los encuestados que poseen una discapacidad, han utilizado el internet para informarse, elegir el destino a visitar y reservar los servicios, en comparación con recurrir a agencias de viajes y otras variables. Además, se destaca la valoración que tienen otros usuarios en internet a la hora de organizar un viaje, consultando opiniones de otros viajeros en foros y buscadores, y siguiendo las recomendaciones de amigos y familiares. La búsqueda de información sobre condiciones de accesibilidad, precisa y actualizada es uno de los determinantes de la elección del destino de viaje por parte de las personas con discapacidad (Rucci, 2021), las personas no se arriesgarán a trasladarse de un lugar a otro si los destinos no les garantizan las condiciones de accesibilidad.

Mi tesis de Licenciatura en Turismo (Isoardi, 2021) se basó en el perfil de los turistas con discapacidad en el turismo doméstico de Argentina. Este trabajo tuvo el objetivo de describir el perfil de las personas con discapacidad (PCD) como turistas e identificar las principales dificultades que presentan en el turismo doméstico, en relación a las personas sin discapacidad. No obstante, el enfoque estuvo en la comparación de las personas que requieren accesibilidad (PCD, personas mayores de 60 años) con aquellas que no requieren de accesibilidad.

Se obtuvo que ambos grupos analizados comparten similitudes entre sí, como viajar 2 o 3 veces al año, suelen viajar acompañado (familiar o amigo) y suelen viajar principalmente por Argentina (Isoardi, 2021), aunque haya diferencias significativas, como es el caso de las variables a la hora de elegir un destino. Las personas que requieren accesibilidad tienen en cuenta la disponibilidad de información sobre cuán accesible es el servicio previo al viaje, entre otros. Una de las preguntas realizadas se dirigía al uso del internet para reservar prestaciones turísticas en el destino. En general, las respuestas fueron que no han necesitado utilizar la accesibilidad web durante su navegación, aunque ha habido algunos encuestados que han presentado problemas. Los problemas que mencionaron fueron la falta de información de accesibilidad de los alojamientos, o por lo que entienden de accesibilidad, y la falta de capacidad de respuestas por parte de las agencias de viajes. Esto último se refiere cuando las personas decían tener una discapacidad la respuesta era que no había ningún hospedaje para aquellas personas. Aparte manifestaron problemas con la página de web accesible al no estar preparada para personas con discapacidad visual. Sin embargo, estas cuestiones respecto a las TICs no se siguieron indagando en la tesis de grado, dejando una oportunidad para profundizar en otra investigación, como en esta ocasión.

Bajo este marco, y considerando que los últimos datos registran que el 10,5% de la población argentina se encuentra en situación de discapacidad (INDEC, 2018), mi tesis de maestría tiene como objetivo realizar un diagnóstico sobre el uso de las TICs por parte de las PCD para la realización de actividades turísticas (antes, durante y después de un viaje) en Argentina.

Oportunidades y nuevas líneas de investigación

Para alcanzar los objetivos mencionados anteriormente, obtuve una beca de Maestría de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), que me brinda oportunidades y posibilidades para crecer de manera profesional tanto como licenciado en Turismo como investigador. A su vez, esta beca me permite cursar la maestría en Gestión y Tecnologías de Ciudades Inteligentes, llevada a cabo por la Facultad de Informática de la UNLP y por la Universidad del Sur (UNS).

En la primera materia de la maestría, "Introducción a la gestión de ciudades inteligentes", tuve que realizar un trabajo que se ha centrado sobre la accesibilidad en la ciudad

inteligente. Este es un modelo de gobernanza territorial que es altamente receptivo al aprendizaje y la innovación, y dotado con infraestructura digital y tecnologías de comunicación. Sin embargo, la accesibilidad no se encuentra como una de las dimensiones del modelo. A razón de esto, el trabajo se enfocó en la vinculación entre ambas partes. Hay literatura que respalda la existencia de este vínculo. Para empezar, en 2006, la Organización de Naciones Unidas (ONU, 2006) proclamó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en la cual en el artículo 9 está enfocado a la accesibilidad, como se puede leer a continuación:

A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. (p. 10)

Luego, en 2015, se adoptaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que son un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible (ONU, 2015). Es interesante destacar que en el trabajo se relevó que 3 objetivos poseen metas enfocadas a la accesibilidad y a las personas con discapacidad:

- Objetivo 5 - Igualdad de género: Esta tiene la finalidad de lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
- Objetivo 10 - Reducir la desigualdad en y entre los países. En una versión actualizada, se añade una mención sobre la discapacidad: “De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición” (ONU, 2018, p. 47).
- Objetivo 11 - Ciudades y comunidades sostenibles: Dentro de las metas de este objetivo aparece la mejora de la proporción al acceso universal a zonas verdes, espacios públicos y sistemas de transporte seguros, inclusivos y accesibles, entre otros, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con

discapacidad y las personas de tercera edad.

Estos objetivos, junto con la convención, resaltan la importancia de considerar la accesibilidad en todas las dimensiones de una ciudad inteligente. Esto se da en el contexto de una tendencia de mayor cantidad de personas mayores en comparación a jóvenes, como ejemplo la estimación de que una de cada cuatro personas podría tener 65 años o más en América del Norte y Europa para el 2050, del informe “Perspectivas de la población mundial 2019” (ONU, 2024).

En el último capítulo, se describió la integración de la accesibilidad en el modelo a través de algunos ejemplos de implementación de acciones. Uno de los casos es el buzón ciudadano del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, España. Este proyecto, que nació en 2009, cuenta con una categoría de accesibilidad en el apartado de “espacio público”, por el cual los ciudadanos pueden notificar situaciones relacionadas con las condiciones de accesibilidad de la ciudad, a través de los diferentes canales municipales: Página web, presencial y telefónico. A su vez, se pueden consultar las opiniones de otros ciudadanos y las respuestas del Ayuntamiento dependiendo de si decide realizar la participación de manera pública o privada (SEGITTUR, 2022b). Se llegó a la conclusión de que la accesibilidad es transversal en el modelo de ciudad inteligente, aunque nunca es mencionada. Este trabajo planea ser presentado en el Congreso Argentino de Ciencias de la Computación (CACIC), que se realizará en octubre en la Facultad de Informática de la UNLP.

Este trabajo está relacionado con dos que he realizado en conjunto a Ana Clara Rucci, Priscila Viletto y Natalia Carman, en los que nos hemos enfocado en la búsqueda y clasificación de tecnologías accesibles en los destinos turísticos (Rucci et al., 2024a; Rucci et al., 2024b). Para lograr el objetivo primario, fue necesario definir qué es la cadena de accesibilidad del turismo, que se trata de la sumatoria de diferentes eslabones que componen la actividad turística desde el inicio hasta su conclusión, se encuentran relacionados entre sí y cumplen las condiciones de accesibilidad. Este paso fue fundamental para identificar TICs en cada uno de los eslabones.

Se han identificado una serie de productos y servicios tecnológicos que cuentan con condiciones de accesibilidad en cada una de los eslabones de la cadena de accesibilidad en turismo, como los ejemplos la guía "València accesible" de la Comunidad Valenciana en el eslabón de Planificación e Información y el centro de información turística accesible

en la nueva terminal de partidas del aeropuerto Internacional de Ezeiza de Argentina formando parte del eslabón de transporte de llegada y salida. De esta manera, se visibilizan aplicaciones para turistas con discapacidad y que mejoran la oferta accesible del destino (Rucci et. al., 2024a). Esto es de suma importancia destacar, ya que la accesibilidad es la dimensión de los DTI que tiene mayor dificultad para cumplirse (Ivars-Baidal et al., 2021).

Los resultados obtenidos fueron presentados en el XI Simposio Internacional y XVII Jornadas de Investigación - Acción en Turismo “Turismo, oportunidades, contribuciones y desafíos ante la diversidad” organizado por el Departamento de Turismo, Instituto de Investigaciones en Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas y el Hotel AMAU de la UNLP, realizado los días 27, 28 y 29 de septiembre de 2023 en la ciudad de La Plata, Buenos Aires, Argentina. Cuyo resumen está publicado en el libro correspondiente del evento. Luego estos mismos resultados fueron ampliados en Documentos de Trabajo del Instituto de Investigaciones en Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, bajo el título “Identificación y clasificación de tecnologías accesibles en destinos turísticos” (Rucci et al., 2024a). En el libro de la red CYTED “El turismo poscovid: ¿Recuperación y/o transformación?”, en el capítulo “La importancia de la tecnología accesible en los destinos turísticos” (Rucci et al., 2024b) se continuó la discusión con nuevos ejemplos de buenas prácticas que corresponden a España, el país pionero de habla hispana del modelo DTI.

Continuando con estas acciones, junto a mis compañeras Natalia Carman y Priscila Viletto, hemos expuesto en el encuentro “Jóvenes investigadores, discapacidad, tecnologías e inteligencia artificial”, organizado el jueves 23 de noviembre de 2023, en el marco del seminario “Discapacidad: un enfoque interdisciplinario y latinoamericano”, por la Dirección de Inclusión, Discapacidad y Accesibilidad de la UNLP, junto con la Comisión sobre Accesibilidad y Discapacidad de la Universidad Nacional de Lanús (UNLa). Asimismo, he participado con la publicación de un póster con el nombre de “Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la cadena de accesibilidad turística” (Isoardi y Rucci, 2023) en la 8ª Jornada de Investigación en Ciencias Económicas de la UNLP.

Si bien Natalia Carman, Priscila Viletto y yo compartimos la línea de investigación en turismo accesible, como se ha mencionado nuestras participaciones en conjunto, cada uno de los tres tiene una rama específica. Natalia se enfoca en la inclusión de

condiciones de accesibilidad de la comunicación de información turística en los sitios web (Carman, 2022), mientras que Priscila estudia la relación existente entre la accesibilidad y la tecnología, en el marco de los modelos de destinos turísticos inteligentes (Viletto, 2024). En cuanto a mi objeto de estudio, es la relación existente entre las PCD y las TICs en los viajes, es decir, que mi enfoque está orientado a la perspectiva de las PCD y cuáles son los desafíos que se les presentan antes, durante y después de un viaje. Entender las características de las PCD, desde sus aspectos socioeconómicos hasta las decisiones de elegir un destino, es fundamental al momento de proponer respuestas adecuadas y garantizar una integración de accesibilidad en cada una de las etapas de un viaje.

Dentro del ámbito temático de destinos turísticos inteligentes, se realizó la segunda edición de la Feria Internacional de Destinos Inteligentes (FIDI), realizada los días 17, 18 y 19 de marzo de 2024 en la ciudad de Curitiba, Brasil. Es un encuentro que propone compartir experiencias y conocimientos acerca del modelo DTI, en la cual se encuentran profesionales, empresas e instituciones públicas. El Instituto de Ciudades del Futuro (ICF), que es un organismo de Argentina cuyo propósito es el acompañamiento a comunidades locales de Latinoamérica en el diseño e implementación del modelo DTI, la Fundación Ciudad de La Plata y el Municipio de Curitiba fueron los organizadores de la Feria. Tuve la oportunidad de participar como disertante, este último exponiendo la presentación “Asociación Argentina por un Turismo Accesible (AAPT): Oportunidades y desafíos del turismo accesible en Argentina”. AAPTA es un grupo de profesionales de los sectores público, privado y académico especializados, dedicados y apasionados por la accesibilidad turística y su objetivo es alcanzar una sinergia mediante el intercambio de información y experiencias, así como a través de la cooperación entre diversos sectores, que aporten propuestas de promoción de la oferta turística accesible del país y soluciones de mayor calidad. Asimismo, estoy escribiendo una reseña del evento, que será publicada en la revista “Ayana. Revista de Investigación en Turismo”.

La formación desde lo personal también es fundamental para el crecimiento como investigador y como persona. Es por eso que destaco mi participación en calidad de colaborador y de revisor en el XI Simposio Internacional y XVII Jornadas de Investigación - Acción en Turismo “Turismo, oportunidades, contribuciones y desafíos ante la diversidad”. Asimismo, resaltar mi participación en las Jornadas de Turismo Accesible organizadas por el Ente de Turismo de La Plata (EMATUR), en el mes de julio del año 2023. En esa ocasión, tuve el placer de presentar “La investigación en Turismo

Accesible”, ya que es fundamental transmitir los conocimientos que uno sabe a estudiantes y otros profesionales del ámbito académico de turismo.

Como parte de mi objetivo de adquirir conocimientos sobre herramientas accesibles para personas con discapacidad, he completado varios cursos. Entre ellos se incluyen la "Creación de Contenidos Accesibles", ofrecido por CILSA ONG en su segunda edición, así como el programa "1,000 Talentos para el Desarrollo Digital de América Latina y El Caribe. Cerrando la Brecha Digital de Género - Tercera Edición", organizado por HUAWEI y Relaciones Exteriores de los Estados Unidos de México. El primer curso se presenta como un punto de partida para reflexionar y enseñar algunas adecuaciones que se pueden realizar sobre un recurso digital de modo que este se vuelva accesible principalmente para personas que tengan algún tipo de discapacidad o adultos mayores. Mientras, el segundo curso tenía como objetivo promover el desarrollo de talentos digitales para fortalecer su competitividad y reducir la brecha digital.

La escritura es una de las habilidades que uno más aprende siendo investigador y a su vez la producción académica supone la familiarización con algunas formalidades de este tipo particular de escritura. Es por eso que realizar cursos respecto a esta herramienta es fundamental para mejorar la escritura propia. He participado y aprobado el Curso de escritura académica en inglés en el marco de Asistencia para Actividades de Fortalecimiento de Equipos, organizado por el Instituto de Investigaciones en Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, realizado durante los meses de abril y junio de 2023. Además, participé del Seminario-taller “Introducción a la Escritura Académica” organizado por la Secretaría de Investigación y Transferencia de la misma facultad. Los encuentros fueron realizados durante los meses de octubre y noviembre.

Como he dicho previamente, la formación es un proceso de aprendizaje constante, en el cual uno tiene que buscar activamente cursos y herramientas. Por otro lado, es esencial contar con el apoyo y la orientación de profesionales de diferentes ámbitos. Un ejemplo de esto es mi directora, quien me ha elegido para postularnos a las becas de maestría de la UNLP. Por eso uno tiene que estar abierto a las oportunidades de aprendizaje que se presenten, ya que cada una de ellas contribuye de manera significativa a nuestra formación integral.

Referencias bibliográficas

Agencia Nacional de Discapacidad [ANDIS] (s.f.). La discapacidad y las TIC. <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/gestion-y-empleo%20publico/empleadopublico/discapacidad/buenaspracticastic>

Buhalis, B. y Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145-168. <http://dx.doi.org/10.1080/13683501003653361>

Carman, N. (2022). *Análisis de los sitios web con condiciones accesibles y su información para la experiencia turística de las personas con discapacidad visual* [Tesis de grado, Universidad Nacional de La Plata]. SEDICI, repositorio de la Universidad Nacional de La Plata.

Darcy, S. y Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16 (1), 32-44. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>

Hernández-Galán, J., Borau Jordán, J. L., Sánchez Martín, C., Martorell Martínez, V., Medina Higuera, M., Carmona Rojo, I., López Gómez, R., Almonacid Ramos, J. C., Barragán Iturriaga, A., Bascones, L. M., Aymerich Sabariego, M., y Clemente Izquierdo, M. S. (2017). *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España*. Fundación ONCE/ Vía Libre.

INDEC (2018). *Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad: resultados definitivos 2018*. Autoedición. https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/estudio_discapacidad_12_18.pdf

INVATTUR (2015). *Destinos turísticos inteligentes. Manual operativo para la configuración de destinos inteligentes*. Autoedición. https://invattur.es/uploads/entorno_37/ficheros/62690a0d5bc1b967049880.pdf

Isoardi, A. E. (2021). *El perfil del turista con discapacidad en el turismo doméstico* [Tesis de grado, Universidad Nacional de La Plata]. SEDICI, repositorio de la Universidad Nacional de La Plata.

Isoardi, A. E., y Rucci, A. C. (23 de noviembre de 2023). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la cadena de accesibilidad turística* [Póster]. 8ª Jornada de Investigación en Ciencias Económicas UNLP, La Plata, Argentina. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/161749>

Ivars-Baidal, J., Celdrán-Bernabeu, M. A., Femenia-Serra, F., Perles-Ribes, J. F. y Giner Sánchez, D. (2021). Measuring the progress of smart destinations: The use of indicators as a management tool. *Journal of Destination Marketing & Management*, 19(1), 100-531. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100531>

Loi, K. I. y Kong, W. H. (2017). Tourism for All: Challenges and Issues Faced by People with Vision Impairment. *Tourism Planning & Development*, 14(2), 181-197, <https://doi.org/10.1080/21568316.2016.1204357>

Michopoulou, E. y Buhalis, D. (2013). Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. *Information & Management* 50(5), 229-239. <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.04.001>

Muñoz de Dios, M.D., Hernandez-Galan, J. y De La Fuente Robles, Y. (2014). Social Work and Smart Cities: Towards a new conception of accessibility in tourism destinations for the promotion of personal autonomy. *Revista internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 63-68. <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/198371>

Naciones Unidas (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Autoedición. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>

Naciones Unidas (22 de mayo 2024). *Envejecimiento*. Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/global-issues/ageing>

Nitti, M., Giusto, D., Zanda, S., Di Francesco, M., Casari, C., Clemente, M.L., Lai, C., Milesi, C. y Popescu, V. (2018). Using IoT for Accessible Tourism. En Garcia Ramirez, A. R., y Gitirana Gomes Ferreira, M. (Eds.), *Assistive Technologies in Smart Cities* (pp. 31-50). IntechOpen. <http://dx.doi.org/10.5772/intechopen.72240>

Organización de Naciones Unidas (2006). Convención de los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo. Autoedición. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Organización Mundial de la Salud [OMS] (7 de marzo de 2023). Discapacidad. WHO. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Rucci, A. C. (24-25 de junio de 2021). Measures of accessibility into competitiveness destination: three cases of study, one thesis [Discurso principal]. Workshop Turismo: Economía y Gestión, Niterói, Brasil. <https://www.youtube.com/watch?v=z3MO19yUADw>

Rucci, A. C., Isoardi, A., Carman, N. y Viletto, P. (2024a). *Identificación y clasificación de tecnologías accesibles en destinos turísticos*. Documentos de Trabajo del IIT N° 12, marzo 2024, Instituto de Investigaciones en Turismo, Universidad Nacional de La Plata.

Rucci, A. C., Isoardi, A., Carman, N. y Viletto, P. (2024b). La importancia de la tecnología accesible en los destinos turísticos. En J. A. Ivars Baidal y J. C. Soares (Eds.), *El turismo poscovid: ¿Recuperación y/o transformación?* (pp. 306-335). Programa Iberoamericano Ciencia y Tecnología para el Desarrollo (CYTED). <https://www.cytcd.org/assets/img/redes/2/publicacao/Libro%20TURISMO%20POSCOVID%20CYTED.pdf>

SEGITTUR (2015). *Informe Libro Blanco de los destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2019/11/Libro-Blanco-Destinos-Tursticos-Inteligentes.pdf>

SEGITTUR (2022a). *Catálogo de soluciones tecnológicas para destinos turísticos inteligentes 2022*. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/01/Catalogo-de-Soluciones-Tecnologicas-para-destinos-turisticos-inteligentes-2022-r1-1.pdf>

SEGITTUR (2022b). *Guía de buenas prácticas de accesibilidad para Destinos Turísticos Inteligentes - 21 actuaciones destacadas en accesibilidad turística en destinos nacionales e internacionales*. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/12/Guia-de-buenas-practicas-en-accesibilidad-para-DTI-ACCESIBLEok.pdf>

Viletto, P. (2024). *Una aproximación al estudio de la accesibilidad turística y la tecnología desde los enfoques de los destinos turísticos inteligentes* [Tesis de grado,

Universidad Nacional de La Plata]. SEDICI, repositorio de la Universidad Nacional de La Plata.

Aproximaciones al estudio de la relación entre la accesibilidad y la tecnología en los destinos turísticos.

Un trayecto hacia la formación en investigación

Priscila Viletto, Instituto de Investigaciones en Turismo, Facultad de Cs. Económicas,
Universidad Nacional de La Plata, priscila.viletto@econo.unlp.edu.ar

Resumen

Las tecnologías de la información y la comunicación junto con la accesibilidad se han posicionado como dos dimensiones que han generado un gran impacto en el sector turístico (Beck, 1998 como se cita en Belloch Ortí, 2011), siendo esto reflejado tanto en su presencia en los últimos modelos de gestión turística (los modelos de Destinos Turísticos Inteligentes), como también en su creciente importancia en la agenda internacional de turismo y en el ámbito académico, donde los estudios que relacionan la accesibilidad con el uso de tecnologías y los que abordan la implementación de tecnologías en turismo se han profundizado (Hernández Sánchez et al., 2020; Fernández-Díaz et al., 2023; Lizano y Sánchez, 2020). En este contexto, las Tecnologías de la información y la comunicación también han tomado relevancia en el plano de la accesibilidad turística durante los últimos años dado a que han demostrado tener la potencialidad para mejorar la autonomía en la vida de las personas con discapacidad e incrementar su inclusión como clientes de los destinos turísticos (Koon y de la Vega, 2014; Rodríguez Moreno, 2018).

No obstante, más allá de las prometedoras aplicaciones que presenta la tecnología para mejorar las condiciones de accesibilidad de los destinos turísticos, la temática de las tecnologías accesibles y su aplicación en turismo es aún un área con necesidad de mayor investigación (Koutkias et al., 2016 como se citó en Rodríguez Moreno, 2018). En este sentido, el presente documento de trabajo delinea un breve trayecto de mi formación a la investigación, atravesando diferentes experiencias enmarcadas principalmente en una beca de investigación de alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, y culminando con el inicio de mi Beca de Maestría de la misma Universidad, teniendo siempre como línea principal de investigación el estudio de la vinculación entre accesibilidad, tecnologías y turismo. En este trayecto, tanto la investigación como la docencia y la extensión han sido factores que han contribuido a mi formación como investigadora.

Palabras clave: Turismo accesible - Tecnologías accesibles - Destinos Turísticos Inteligentes - Investigación – Formación

Antecedentes

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha generado un gran impacto en todos los ámbitos de la sociedad, cuyos efectos se extienden a todos los habitantes, grupos e instituciones (Beck, 1998 como se cita en Belloch Ortí, 2011), generando que se vuelva una parte fundamental en la vida de las personas. Actualmente, diversos autores hablan de una Cuarta Revolución Industrial, protagonizada por las tecnologías disruptivas, que se caracteriza por generar saltos innovadores cada vez más veloces, profundos y continuados (Schwab, 2017; Moreno Izquierdo et al., 2022). Además, este escenario de transformación tecnológica se ha profundizado a raíz de la pandemia por el COVID-19, que provocó una aceleración nunca antes vista de las innovaciones y cambios tecnológicos (Mur Sangrá, 2020; Berrino, 2023), aumentando su empleo y el traslado del mundo a relacionarse en el entorno digital.

Frente a este contexto, el sector turístico caracterizado por su alta sensibilidad a su entorno no ha quedado exento a los grandes cambios consecuentes de la transformación digital a nivel mundial, siendo de hecho uno de los sectores que más profundamente ha cambiado (Herranz, 2015). Transformaciones en el comportamiento del consumidor y la manera en que se viaja, modificaciones en los procesos de consumo y producción (Gretzel et al., 2000 como se cita en Ivars Baidal, 2016; Lojano Chapa et al., 2023), la creciente utilización de tecnologías complejas en equipamientos turísticos (Bowen et al., 2017 como se cita en Alonso Almeida, 2019) y cambios en la operación, estructura y estrategias de las organizaciones turísticas (Lemos Gomes et al., 2018), modificaciones en la gestión e infraestructura de los destinos (López Rodríguez y López Rodríguez., 2018) y mejoras en la calidad del destino (Cañero Guillén, 2019) son algunos de los efectos que ha generado la revolución tecnológica en el sector. Entre ellos también puede destacarse el rol que están iniciando a tener las tecnologías en mejorar las condiciones de accesibilidad en los destinos.

Para que las personas con discapacidad puedan realizar actividades turísticas de forma autónoma, digna y equitativa, es necesario que los destinos cuenten con la prestación de productos, servicios y entornos turísticos contemplados desde el diseño universal, que permitan satisfacer requerimientos de accesibilidad de tipo físicos, de audición, de movilidad o de dimensiones cognitivas (Darcy y Dickson, 2009). Estas condiciones

permiten la realización de un turismo accesible, que se caracteriza por contar con elementos funcionales al turismo accesibles para que todas las personas puedan hacer uso de ellos de manera independiente (Darcy y Buhalis, 2011).

En esta búsqueda de mejora de las condiciones de accesibilidad en los destinos turísticos, las TIC han tomado relevancia en los últimos años como consecuencia de su potencialidad para mejorar la autonomía en la vida de las personas con discapacidad (Koon y de la Vega, 2014) e incrementar su inclusión como clientes de los destinos turísticos (Rodríguez Moreno, 2018). Así, las tecnologías se han vuelto una herramienta que no solo ha transformado la manera en que las personas viajan (Schwab, 2017), sino que también ha generado que ahora viajar sea mucho más fácil para todas las personas (Sert, 2019), transformando la experiencia turística de las personas con discapacidad (Lam et al., 2020).

Frente a este contexto, tanto la accesibilidad como la tecnología se han presentado como dos dimensiones con creciente relevancia en la agenda internacional de turismo, siendo esto reflejado en la elección por parte de la Organización Mundial del Turismo (OMT) de los lemas “Turismo accesible para todos” y “Turismo y la innovación digital” para el Día Internacional de Turismo de los años 2016 y 2018 respectivamente, o en su inclusión en los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el año 2030, puntualmente en los objetivos 9, 10 y 11 (ONU Turismo, s.f.).

Asimismo, en las últimas dos décadas han ganado cada vez mayor atención las investigaciones vinculadas al turismo y la discapacidad (Domínguez Vila et al., 2015), profundizándose tanto los estudios que relacionan la accesibilidad con el uso de tecnologías (Hernández Sánchez et al., 2020; Fernández-Díaz et al., 2023) como los que abordan la implementación de tecnologías en turismo (Lizano y Sánchez, 2020). En esta línea, también ha surgido un especial interés en el área académica la temática de los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), que se presentan como modelos de gestión de destinos turísticos con relevantes implicaciones económicas, estratégicas y competitivas (Flores Ruiz et al, 2018; Ivars-Baidal et al., 2019; Gelter et al., 2021; Shafiee et al., 2021), desde los cuáles se considera al uso estratégico de la tecnología como un factor clave para la gestión inteligente (López de Ávila Muñoz y García Sánchez, 2015; Lamsfus et al., 2015; Fernández Alcantud y García Moreno, 2020; Lobelos, 2022) pero también como una herramienta para alcanzar diversos objetivos, entre ellos, la accesibilidad (López de Ávila Muñoz y García Sánchez, 2015, 2015).

El turismo, la tecnología y la accesibilidad. Un trayecto hacia la formación en investigación

Son numerosas las barreras que las personas con discapacidad pueden encontrar a la hora de realizar actividades turísticas. Algunas de ellas pueden ser la ausencia de una infraestructura accesible, la carencia de espacios adaptados o la inexistencia y falta de acceso a información clara acerca de las condiciones de accesibilidad del entorno y los servicios turísticos (Martínez Carrillo y Boujrouf, 2017; OMS, 2018).

En este sentido, toma relevancia el concepto de la cadena de accesibilidad en turismo, desde donde se entiende que la accesibilidad, un factor esencial de la calidad turística (Martínez Carrillo y Boujrouf, 2020), debe estar presente en cada uno de los eslabones que componen la cadena de valor turística y en la interrelación entre cada uno de ellos (García Moreno y Fernández Alcantud, 2022). Es decir que la accesibilidad debe ser comprendida como una dimensión global a ser aplicada tanto en la planificación y búsqueda de información, como en el transporte, el alojamiento, el entorno urbano, las actividades recreativas y de ocio, contemplando su interrelación. Esto se debe a que el turismo accesible sólo se alcanza cuando cada uno de los elementos son abordados desde el diseño universal y existe una continuidad en la cadena (Martínez Carrillo y Boujrouf, 2020).

Frente a este desafío, diversas innovaciones tecnológicas se presentan como una herramienta útil para la eliminación o disminución de las diversas barreras existentes en entornos y servicios turísticos (Rodríguez Moreno, 2018; Cañero Guillén, 2019). Algunos ejemplos prácticos de su uso pueden ser aplicaciones accesibles que permitan la interpretación por voz de mapas como lo es el caso de *Maps Voice* (Benidorm, 2023) o que brinden información acerca de la ubicación del usuario garantizando su orientación, como lo plantea la tecnología *NaviLens* (Mercader, 2021), ambas empleadas en Benidorm, España y útiles para facilitar la movilidad urbana a las personas con disminución visual o ceguera; la colocación de dispositivos con inteligencia artificial en edificios que brinden notificaciones luminosas o avisos personales a los teléfonos móviles de los usuarios acerca de sonidos relevantes como alarmas de incendios, como lo propone *Visualfy* (Segittur, s.f.) o las balizas inteligentes para el guiado en interiores, provechoso para las personas con disminución auditiva; o el empleo de la domótica en el sector hotelero, donde por medio de la utilización de sensores inteligentes se pueden realizar controles inteligentes de la luz o la temperatura, facilitando estas acciones a las personas con dificultades de movilidad (Berrino, 2023); entre otros.

Resulta menester destacar que las tecnologías empleadas deben cumplir con los criterios de diseño universal para ser accesibles y usables por personas con diferentes tipos de discapacidades a fin de aprovechar su potencial para mejorar la calidad de la experiencia turística y garantizar la autonomía de los usuarios a la hora de viajar (Rodríguez Moreno, 2018; Cañero Guillén, 2019). Esto es porque en la práctica, las tecnologías pueden convertirse en una variable que intensifique la desigualdad si es que no cumplen con las condiciones de accesibilidad necesarias para su empleo por parte de las personas con discapacidad (Conv.Disc., 2020; Ramón Fernández, 2022). Dependiendo del tipo de discapacidad, las personas pueden encontrar límites y verdaderos retos a la hora de emplear TIC de forma independiente (Guenaga et al., 2007; Rodríguez Moreno, 2018). En este sentido, las tecnologías que no contemplen los ejes estratégicos de adaptación, diseño y asequibilidad pueden generar diversas barreras de acceso y de uso, denominadas barreras tecnológicas (Toboso, 2011; Cassia et al., 2020; Lin et al., 2022).

No obstante, más allá de las prometedoras aplicaciones que presenta la tecnología para mejorar las condiciones de accesibilidad de los destinos turísticos y el desafío que representa el deber comprender a las tecnologías bajo la óptica del diseño universal que permita su empleabilidad por las personas con distintos tipos de discapacidad, la temática de las tecnologías accesibles y su aplicación en turismo es aún un área con necesidad de mayor investigación (Koutkias et al., 2016 como se citó en Rodríguez Moreno, 2018). En esta línea, la Universidad Nacional de La Plata incentiva la formación en investigación por medio de la Secretaría de Ciencia y Técnica, a través de un sistema de Becas. Por un lado, a nivel Universitario y orientado a graduados, se encuentran las Becas de Maestría, Doctorado y Posdoctorado, cuya finalidad reside en acompañar con un estipendio la formación de los becados en ofertas académicas de posgrado pertenecientes a las diversas Facultades de la Universidad. Por otro lado, y en esta ocasión orientadas a fomentar el inicio de la formación en investigación de los alumnos, la Facultad de Ciencias Económicas ofrece las denominadas Becas de Investigación para alumnos, con la cuál durante un año el becario debe realizar actividades vinculadas a su formación como investigador.

En este sentido, el presente documento de trabajo tiene como finalidad compartir brevemente mis primeras experiencias en el trayecto hacia la formación en investigación, mayormente enmarcadas en una beca de alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata. En este trayecto (y

actualmente), mi principal línea de investigación se fundamenta en temáticas vinculadas a la tecnología accesible, la accesibilidad turística y los DTI, siendo mi lugar de trabajo el Instituto de Investigaciones en Turismo (IIT) de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP.

Hacia el inicio de la beca en el mes de julio del año 2022, las primeras actividades realizadas vinculadas a la investigación derivaron de mi participación en el proyecto de investigación PIO denominado “Ciudades y Destinos Turísticos Inteligentes: de los casos de éxito a las realidades de Latino América”, dirigido por la Dra. Natalia Porto y co-dirigido por la Dra. Ana Clara Rucci. En este proyecto, cuya finalidad residía en la realización de un diagnóstico de los modelos existentes de ciudades y destinos inteligentes para la identificación y comparación de estados de situación en diferentes ciudades capitales e intermedias de América Latina, obtuve experiencia e instrucción fundamentalmente en la recopilación de datos acerca de 50 municipios argentinos para su posterior análisis, comparación y obtención de resultados. Los datos recolectados fueron parte de los insumos que resultaron en el artículo “Mediciones sobre la potencialidad de inteligencia en ciudades y destinos de Argentina” (Rucci *et al.*, 2023a), expuesto en la VII Jornada de Investigación en Ciencias Económicas, de la Facultad de Ciencias Económicas.

En los meses subsiguientes, colaboré en la realización del artículo titulado “Accesibilidad e inteligencia artificial. Aplicaciones y discusiones en el sector turístico” (Rucci y Viletto, 2022). Este artículo se consagró como mi primera publicación en revista y un antecedente de la línea de investigación que posteriormente sería profundizada y desarrollada en mi Tesis de Grado: la implementación de tecnologías para alcanzar la accesibilidad en los destinos. Puntualmente en este trabajo, elaborado en conjunto y bajo la tutela de la Dra. Ana Clara Rucci, se describe de manera introductoria cómo la aplicación de diversas tecnologías como la inteligencia artificial, la robótica o el *big data* por medio de asistentes de voz, teléfonos celulares, entre otros, pueden presentarse como herramientas útiles para mejorar la autonomía de las personas con discapacidad a la hora de realizar actividades turísticas. De esta manera, se presentaron diversos ejemplos concretos o potenciales de la aplicación de la inteligencia artificial en el marco de los DTI, y a su vez, se planteó la discusión acerca de las posibles problemáticas y controversias derivadas de su implementación.

Posteriormente, bajo esta misma línea de investigación y como respuesta a un escaso

abordaje en el ámbito académico, elaboramos en colaboración con Alejo Isoardi, Natalia Carman y Ana Clara Rucci un trabajo de carácter descriptivo-exploratorio centrado en reflejar el vínculo existente entre tecnología y accesibilidad en los destinos turísticos por medio de la identificación de tecnologías que facilitan la autonomía e inclusión de las personas con discapacidad en los destinos (Rucci et al., 2023b). Así, a través de la recopilación de diversos ejemplos concretos de aplicación de tecnología en destinos de Iberoamérica, se evidencia cómo esta herramienta puede estar presente en cada uno de los eslabones que componen la cadena de accesibilidad en turismo, contribuyendo a la mejora de las condiciones de accesibilidad en los destinos. La elaboración de este trabajo y sus conclusiones fueron posteriormente presentadas en el XI Simposio Internacional y XVII Jornadas de Investigación - Acción en Turismo “Turismo, oportunidades, contribuciones y desafíos ante la diversidad” realizado los días 27, 28 y 29 de septiembre de 2023 en la ciudad de La Plata, Buenos Aires, Argentina y organizado por el Departamento de Turismo, Instituto de Investigaciones en Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas y el Hotel AMAU de la UNLP. Si bien ya había concurrido en carácter de asistente durante el año 2022 a este Congreso (de los más importantes en el país y de convocatoria tanto nacional como internacional) celebrado en la ciudad de Mar del Plata, en el año 2023 tuve la posibilidad de participar por primera vez en carácter de ponente con la presentación de este trabajo.

A raíz de este último estudio y a modo de profundización de la temática, con el mismo equipo de trabajo ampliamos los resultados obtenidos. Posteriormente estos fueron publicados en el Documentos de Trabajo del Instituto de Investigaciones en Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, bajo el título “Identificación y clasificación de tecnologías accesibles en destinos turísticos” (Rucci et al., 2024a). Asimismo, luego de una revisión e inclusión de casos de buenas prácticas en España, la cuna de los modelos de DTI, hemos publicado el capítulo de libro “La importancia de la tecnología accesible en los destinos turísticos” (Rucci et al., 2024b) en el libro de la red CYTED “El turismo poscovid: ¿Recuperación y/o transformación?”.

Adicionalmente a la elaboración de los diferentes artículos, documentos y capítulos, en este trayecto también fueron relevantes los diversos cursos de formación en los que tuve la oportunidad de participar. En primer lugar, durante los meses de abril y junio del 2023, realicé el curso de escritura académica en inglés dictado desde el Instituto de Investigaciones en Turismo de la FCE, que me ha brindado herramientas útiles y estratégicas para la confección de artículos en lengua inglesa. Encuentro esta formación

de vital importancia, debido a que gran parte de las revistas científicas con mayor reputación y prestigio, y también la mayor parte de la producción académica en turismo se escribe en inglés (Topsakal et al., 2020; Novera et al., 2022; Bastidas Manzano, 2022). Además, los artículos que se escriben en este idioma tienen mayores probabilidades de generar impacto y de tener un mayor alcance en la comunidad académica (Di Bitetti y Ferreras, 2017), ya que el inglés se presenta como el idioma universal utilizado por la academia científica (Vidal-Serrano et al., 2022). En segundo lugar, en los meses de abril y mayo del 2023, formé parte del Programa de Formación a Becarios, también ofrecido por el Instituto de Investigaciones en Turismo de la FCE y enmarcado en el Programa de Apoyo a la Investigación (PAI). El objetivo de este Programa se concentraba en la introducción a estudiantes y graduados a los distintos proyectos y actividades de investigación radicados en el IIT. En ese camino, se abordaron temas y conceptos básicos vinculados al mundo de la investigación en general, se brindaron herramientas para comprender la producción científica, se compartieron experiencias en investigación de distintos graduados de la carrera de Licenciatura en Turismo y por último, se hizo una introducción acerca de cómo escribir un plan de trabajo. Finalmente, hacia el mes de julio de 2023, realicé el curso denominado “Creación de Contenidos Accesibles” del Centro de Integración Libre y Solidario de Argentina (CILSA). En este curso gratuito y asincrónico, obtuve información, recomendaciones y herramientas acerca de cómo elaborar documentos digitales en Word y PDF, materiales audiovisuales y páginas web bajo un formato accesible para todas las personas.

Asimismo, también resulta interesante destacar que, si bien la beca se enfoca a fomentar tareas vinculadas a la investigación, las mismas fueron compatibles y se vieron retroalimentadas por diversas prácticas académicas dentro de la Facultad vinculadas a los restantes dos pilares de la Universidad Nacional de La Plata: la docencia y la extensión universitaria. Esto se vincula a que la función investigativa establece nexos con las otras funciones sustantivas de la Universidad (Pinchao Benavides et al., 2019). De esta manera, de forma paralela a las tareas propias de investigación, pude desempeñarme en diversas actividades académicas relacionadas directa e indirectamente a mi línea de investigación.

Por un lado, la investigación se ha posicionado como un proceso imprescindible para el desarrollo de la educación superior, donde parte del prestigio y calidad de las instituciones recae en la construcción de nuevo conocimiento, la consolidación de redes

académicas de investigación y la difusión y socialización de la creación académica (Perdomo, 2011 como se menciona en Tesouro y Puiggali, 2015; Pinchao Benavides et al., 2019). De hecho, la investigación se establece como un apoyo fundamental a la enseñanza del docente universitario, ya que forma parte de las misiones esenciales de la Universidad, a saber, la producción, asimilación y divulgación del saber, junto con el desarrollo de la ciencia y la tecnología (De Simancas, 2000 como se cita en Segura Cardona, 2008). En este sentido, Molina (2010, como se cita en Pinchao Benavides et al., 2019) sostiene que un docente universitario no puede encontrarse desvinculado a las tareas de investigación, dado a que la misma brinda elementos fundamentales para la renovación conceptual, la recreación del conocimiento y la dinamización del quehacer pedagógico y disciplinar. De esta manera, la investigación enriquece la labor docente (Neumann, 1996 como se cita en Orler, 2012) y otorga diversos beneficios como la actualización de contenidos curriculares, el uso de estrategias de investigación como herramientas didácticas, la tendencia hacia un aprendizaje por descubrimiento, entre otros (Pino Farías, 2008).

En esta línea, durante el trayecto de la beca y en la actualidad, las tareas, técnicas y conocimientos obtenidos en la investigación se han visto vinculados y retroalimentados con mi participación como alumna adscripta en una materia del primer año de la carrera de Licenciatura en Turismo, denominada “Introducción al Turismo y a la Estructura del Mercado Turístico”. En ella, la vinculación se estableció puntualmente en la interpretación del turismo como un sistema compuesto por varios elementos que cumplen una función pero que también se interrelacionan y afectan entre sí, concepto directamente relacionado a la idea de la cadena de accesibilidad en turismo. Tanto la accesibilidad como las tecnologías son variables que cada vez tienen mayor influencia e importancia en el ámbito turístico. Además, también tuve la posibilidad de ser parte, junto a mis colegas Alejo Isoardi y Natalia Carman, del dictado del seminario “Discapacidad: un enfoque interdisciplinario y latinoamericano” de la Universidad de Lanús, donde se socializaron los resultados del trabajo realizado en conjunto, como también los del artículo realizado con la Dra. Ana Clara Rucci acerca de la inteligencia artificial aplicada para la accesibilidad en los destinos.

Por otro lado, la Universidad de La Plata entiende a la extensión como aquel medio para promover, coordinar y gestionar una serie de actividades que fortalezcan los vínculos con la comunidad y contribuyan a lograr su función social. Por medio de estas actividades, se busca contribuir al tratamiento de los problemas que afectan al bienestar

de la sociedad, el desarrollo económico, la reconstrucción del tejido social y el fortalecimiento de la identidad cultural. Todo ello, por medio de este proceso educativo no formal de doble vía, que se planifica de acuerdo a los intereses y necesidades de la comunidad en la que la institución está inmersa (Facultad de Ciencias Económicas, s.f.; Universidad Nacional de La Plata, s.f.). La extensión universitaria relacionada a la investigación resulta en la presentación de los conocimientos científicos y técnicos en comunicación y diálogo entre investigadores y participantes, para comprender y analizar un problema o aspecto determinado de la realidad experimentada por el grupo (Rodríguez de Mello, 2009). En este sentido, vincular la investigación con la extensión da lugar al desarrollo y transmisión del conocimiento a la sociedad (Jorge, 2020), además de aportar a la interacción entre diversos actores y saberes (Monetti et al., 2021). Esta vinculación proporciona beneficios mutuos, tales como el aporte de temas reales para el trabajo académico, la definición de agendas para la investigación, la estimulación de un aprendizaje significativo y auténtico y la construcción de un conocimiento transformador legitimado y validado por la sociedad (Elsegood y Carivenc, 2020), convirtiéndose en procesos cíclicos y complementarios (Azofeifa-Bolaños Paniagua-Vasquez, 2015).

En este marco, desde marzo del año 2023 hasta la actualidad, soy parte del equipo de trabajo del proyecto de extensión denominado “Huellas Patrimoniales”, donde participan de forma conjunta la Facultad de Ciencias Económicas, la de Informática y de Artes de la Universidad Nacional de La Plata desde el año 2017 (Huellas Patrimoniales, s.f.). Este proyecto tiene como objetivo la promoción de la inclusión educativa e identitaria de niños y jóvenes de barrios periféricos de La Plata, en situación de exclusión social (Facultad de Cs. Económicas, 2018). Así, por medio del aprovechamiento de las oportunidades que brinda la realidad virtual y puntualmente a través del uso de la aplicación HUVI (Huellas Virtuales), se propone una dinámica lúdica y de aprendizaje donde los participantes pueden realizar viajes interactivos y generar experiencias en base a aspectos simbólicos e identitarios más característicos de la cultura nacional y del patrimonio (Comparato, 2018; Chirino Delfino et al., 2020). De esta manera, no solo se incentiva al conocimiento y puesta en valor de los referentes patrimoniales del país, sino que también se promueve la inclusión social mediante el uso de la tecnología (Comparato, 2018). Específicamente durante el año 2023, se trabajó de forma conjunta con la asociación civil El Roble, un centro de día para niños en situación de vulnerabilidad de La Plata y su zona de influencia. Se coordinaron diferentes encuentros en los cuales, por un lado, como grupo empezamos a conocer e interactuar con los niños que asistían al centro y por otro, de a poco y por medio de actividades lúdicas, se

introdujeron conceptos claves como el de patrimonio. Estos encuentros, culminaron con la presentación y utilización de los juegos de realidad virtual HUVI, donde los niños pudieron aprender, pero también visualizar e interactuar con tres de los declarados Patrimonio de la Humanidad pertenecientes a la República Argentina, a saber: el Parque Ischigualasto y Talampaya, el Parque Nacional Iguazú y el Tango y la Casa Curutchet. Actualmente, desde el proyecto se continúan planificando encuentros con la asociación, además de participaciones en jornadas para la difusión de la actividad.

Me gustaría resaltar que cada actividad, ya sea de investigación, docencia o extensión, se ha presentado como una fuente tanto de recopilación de información y bibliografía como de ideas, contactos y herramientas que culminaron en la publicación de mi Tesis de Grado a los pocos meses de la finalización de la beca. Así, hacia marzo del 2024, defendí mi trabajo de investigación de fin de grado denominado “Una aproximación al estudio de la accesibilidad turística y la tecnología desde los enfoques de los destinos turísticos inteligentes” (Viletto, 2024). En este trabajo indagué acerca de la vinculación existente entre la accesibilidad y la aplicación de las TIC en los destinos, teniendo como base los más recientes modelos de gestión turística hasta la actualidad conocidos como modelos de DTI. En función a ello, llevé a cabo una revisión de la literatura, junto con una identificación de los indicadores que componen los ejes de accesibilidad y de tecnología en los modelos existentes y realicé cuatro entrevistas semiestructuradas a referentes expertos en la temática, que han participado en implementaciones y estudios de los modelos de inteligencia turística tanto en España como en países de América Latina. Toda esta información fue estructurada en dos capítulos. En el primero de ellos, se realiza una breve descripción de los modelos existentes de DTI, detallando las dimensiones que conforman a los ejes de tecnología y accesibilidad en cada uno de ellos, para finalmente cerrar con la ejemplificación de casos de buenas prácticas en destinos consolidados como DTI. Por su parte, en el segundo capítulo, se vuelca la información relevada en las entrevistas, presentando discusiones vinculadas a la implementación de los modelos y acciones en pos de la accesibilidad y la implementación de tecnología en destinos turísticos. Como resultado de la investigación, se identificó que más allá que la accesibilidad y las TIC son dos vertientes que han generado un gran impacto en el sector turístico durante los últimos años y que cada vez se visualiza más la relación entre ambas, el reconocimiento y la incorporación de las tecnologías accesibles en los modelos junto con su aplicación en los destinos turísticos aún se encuentra en un estado incipiente, posicionándose como un campo con amplio potencial de desarrollo y profundización (Viletto, 2024).

Finalmente, considero relevante destacar que cada una de estas enriquecedoras experiencias sirvieron de base y antecedente para mi postulación y posterior adjudicación de una Beca de Maestría de la Universidad Nacional de La Plata. Así, mi trayecto en investigación, lejos de haber terminado, continúa con mi formación en la Maestría en Gestión y Tecnologías de Ciudades Inteligentes dictada de manera conjunta entre la Facultad de Informática de la Universidad Nacional de La Plata y la Universidad Nacional del Sur. La finalidad de este próximo trayecto es, a través de la instrucción y herramientas recibidas en las distintas materias que conforman la Maestría, realizar una continuación y profundización de mi trabajo realizado en la tesis, siguiendo mi línea de investigación acerca de la implementación y utilización de condiciones de accesibilidad y su relación con la tecnología en los modelos de DTI de España. Desde luego, este trayecto será también nutrido con la continuación de las tareas de docencia en distintas materias de la carrera de la Licenciatura en Turismo y aquellas relacionadas a la extensión por medio del proyecto huellas patrimoniales, pero también de actividades vinculadas a la investigación, como la participación en el proyecto de investigación denominado “La accesibilidad y la tecnología como herramientas de inclusión. Estudios sobre turismo y empleo para América Latina”, la creación de diferentes artículos y publicaciones, la participación en jornadas, cursos y talleres vinculados a mi línea de investigación, la asistencia y presentación de diferentes congresos relacionados a la temática y otras actividades que contribuyan a mi formación como investigadora.

A modo de cierre y conclusión, me gustaría reflexionar acerca de la importancia de la formación de profesionales en la investigación académica, pero también de su vinculación con el resto de las actividades que nutren a la Universidad, como lo son la docencia y la extensión. Cada una de estas actividades, junto con la realización de capacitaciones, talleres, cursos y la asistencia y participación en congresos y jornadas, van moldeando el carácter y perfil de profesionales preparados no solo para la creación de nuevo conocimiento, sino también para su difusión y transmisión en las aulas, siendo conscientes de la importancia de la acción social de la Universidad, y trabajando para fortalecer las relaciones con el resto de los actores de la sociedad. Que como profesionales en esta y cualquier disciplina podamos trabajar para una investigación abierta a la colaboración, consciente, responsable y crítica, acompañada de una formación continua.

Referencias bibliográficas

Alonso-Almeida, M. D. M. (2019). Robots, inteligencia artificial y realidad virtual: una aproximación en el sector del turismo. *Cuadernos de turismo*, 1(44), 13-26. <https://doi.org/10.6018/turismo.44.404711>

Azofeifa-Bolaños, J. B. y Paniagua-Vasquez, A. (2015) Investigación y Extensión, ¿Son complementarias? El caso de la vainilla. *Universidad En Diálogo: Revista De Extensión*, 5(1), 73-86.

<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/dialogo/article/view/7429>

Bastidas Manzano, A. B. (2020). *Destinos turísticos inteligentes: un análisis de su origen, evolución y potencial de futuro*. Universidad de Granada.

Belloch Ortí, C. (2011). Las tecnologías de la información y comunicación (T.I.C) como recurso para la educación. *Universidad de Valencia, Unidad Tecnol. Educ.* (951), 1-7. https://www.uv.es/bellochc/pdf/08edu_tema1.pdf

Berrino, C. (2023). *Los impactos de la tecnología en el turismo* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio Institucional de la UNSAM.

Benidorm. (2 de marzo de 2023). *Mapas de itinerarios accesibles centro ciudad*. <https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/turismo/benidorm-accesible/mapas-de-itinerarios-accesibles-centro-ciudad>

Cañero Guillén, C. M. (2019). *La tecnología como aliada del Turismo Inclusivo* [Tesis de Grado, Universidad de Sevilla]. Depósito de Investigación Universidad de Sevilla.

Cassia, F., Castellani, P., Rossato, C. y Bacarani, C. (2020). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems. *The TQM Journal*, 33(1), 205-221. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2020-0062>

Chirinos Delfino, Y., Sanz, C. V., Rucci, A. C., Comparato, G. J., Gonzalez, G. y Dapoto, S. H. (2020). HUVI: una aplicación de realidad virtual para acercar el patrimonio argentino. En L. Cecchi, S. Roger y A. Buccella (Comps.), *TE&ET 2020: Libro de Actas XV Congreso de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología - REDUNCI* (1 ed., pp. 224-227).

Conv.Disc. (14 de mayo de 2020). *Inteligencia Artificial y Personas con Discapacidad desde una visión exigente de derechos humanos*. CERMI, Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Una convención para la discapacidad.

<http://www.convenciondiscapacidad.es/2020/05/14/inteligencia-artificial-y-personas-con-discapacidad-desde-una-vision-exigente-de-derechos-humanos/>

Comparato, G. J. (2018). Huellas Patrimoniales: un proyecto para la inclusión. *Revista Econo*, (16), 35-36. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/68100>

Darcy, S. y Buhalis, D. (2011). Introduction: From disabled tourists to accessible tourism. En D. Buhalis y S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism: Concepts and issues* (pp. 1-20). Channel View Publications.

Darcy, S. y Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>

Di Bitetti, M. S. y Ferreras, J. A. (2017). Publish (in English) or perish: The effect on citation rate of using languages other than English in scientific publications. *Ambio*, 46, 121-127. <https://doi.org/10.1007/s13280-016-0820-7>

Dominguez Vila, T., Darcy, S. y Alén Gonzalez, E. (2015). Competing for the disability tourism market - A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47, 261-272. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.008>

Elsegood, L. y Carivenc, N. (2020). Curricularizar la extensión universitaria. La integralidad de las funciones: investigación, docencia, extensión. *Trayectorias Universitarias*, 6(11). <https://doi.org/10.24215/24690090e030>

Facultad de Ciencias Económicas (2018). Huellas Patrimoniales. Viajes inclusivos y nuevas experiencias sensoriales por medio de realidad virtual. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/91162>

Fernández Alcantud, A. y García Moreno, B. (2020). Los destinos turísticos inteligentes: el pilar de la recuperación turística. *Ayana, Revista de Investigación en Turismo*, 1(1), 17-29. <https://doi.org/10.24215/27186717e002>

Fernández-Díaz, E., Jambrino-Maldonado, C., Iglesias-Sánchez, P. P. y de las Heras-Pedrosa, C. (2023). Digital accessibility of smart cities-tourism for all and reducing inequalities: tourism agenda 2030. *Tourism Review*, 78(2), 361-380. <https://doi.org/10.1108/TR-02-2022-0091>

Flores Ruiz, D., Perogil Burgos, J. y Miedes Ugarte, B. (2018). ¿Destinos turísticos inteligentes o territorios inteligentes? Estudios de casos en España. *Revista de Estudios Regionales*, (113), 193-219. <http://www.revistaestudiosregionales.com/documentos/articulos/pdf-articulo-2557.pdf>

García Moreno, B. y Fernandez Alcantud, A. (2022). El modelo destinos turísticos inteligentes (DTI): la apuesta por la sostenibilidad turística. *Economía industrial*, (426), 93-106.

Gelter, J., Lexhagen, M. y Fuchs, M. (2021). A meta-narrative analysis of smart tourism destinations: implications for tourism destination management. *Current Issues in Tourism*, 24(20), 2860-2874.

Guenaga, M. L., Barbier, A., y Eguiluz, A. (2007). La accesibilidad y las tecnologías en la información y la comunicación. *TRANS: revista de traductología*, (11), 155-169. <https://doi.org/10.24310/TRANS.2007.v0i11.3104>

Hernández Sánchez, B., Vargas Morua, G., González Cedeño, G. y Sánchez García, J. C. (2020). Discapacidad intelectual y el uso de las tecnologías de la información y comunicación: Revisión sistemática. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 177-188. <http://hdl.handle.net/10662/16095>

Herranz, F. J. B. (2015). *Libro blanco de los destinos turísticos inteligentes*. Editorial Almuzara.

Huellas patrimoniales (s.f.). *¿Qué es huellas patrimoniales?* <https://www.huellaspatrimoniales.econo.unlp.edu.ar/>

Ivars-Baidal, J. (2016). Nuevos enfoques en la gestión turística: ¿hacia destinos turísticos inteligentes? *Canelobre*, 66, 427-433. <http://hdl.handle.net/10045/92536>

Ivars-Baidal, J. A., Celdrán Bernabeu, M. A., Mazón, J. N., y Perles-Ivars, Á. F. (2019). Smart destinations and the evolution of ICTs: a new scenario for destination management? *Current Issues in Tourism*, 22(13), 1581-1600.

<https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1388771>

Jorge, E. (2020). Intervenciones en relación. Extensión universitaria e investigación. *Revista Tekohá*, 1(10), 26-35.

Koon, R. A. y de la Vega, M. E. (2014). *El impacto tecnológico en las personas con discapacidad*.

Lam, K. L., Chan, C. S. y Peters, M. (2020). Understanding technological contributions to accessible tourism from the perspective of destination design for visually impaired visitors in Hong Kong. *Journal of Destination Marketing & Management*, 17.

<https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100434>

Lamsfus, C., Martín, D., Alzua-Sorzabal, A. y Torres-Manzanera, E. (2015). Smart Tourism Destinations: An Extended Conception of Smart Cities Focusing on Human Mobility. En L. Tussyadiah y A. Inversini (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2015* (pp.363-375). Cham: Springer.

https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9_27

Lemos Gomes, E., Moscardi, E. H., Alves Pinto, M. J., y Nakatani, M. S. (2018). Las relaciones entre la información turística y las tecnologías de la información y la comunicación: Análisis de publicaciones científicas en revistas latinoamericanas. *Estudios y perspectivas en turismo*, 27(3), 569-587.

Lin, K. J., Ye, H. y Law, R. (2022). Conceptualizing accessible tourism with smart technologies. *Journal of Smart Tourism*, 2(2),5-14.

<https://doi.org/10.52255/smarttourism.2022.2.2.2>

Lizano, H., y Sánchez, P. P. (2020). Evolución Tecnológica en Turismo: Un Análisis Bibliométrico. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (36), 480-495.

<https://hdl.handle.net/11441/137912>

Lobelos, D. V. (2022). *El rol de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) en la sostenibilidad de un Destino Turístico Inteligente (DTI)* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de La Plata]. SEDICI, Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de La Plata.

Lojano Chapa, P. M., Benenaula Lojano, J. F. y Gómez Ceballos, G. P. (2023). Tecnología e innovación en destinos turísticos inteligentes. Caso Cuenca, Ecuador. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 21(1), 195-212.

<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2023.21.013>

López de Ávila Muñoz, A. y García Sánchez, S. (2015). Destinos turísticos inteligentes. *Economía industrial*, 395, 61-69.

López Rodríguez, A. L. y López Rodríguez, S. A. (2018). Impacto de las TIC en el Turismo: caso colombiano. *Cuadernos de Turismo*, (41), 399-418.

<https://doi.org/10.6018/turismo.41.327081>

Martínez Carrillo, M. J. y Boujrouf, S. (2017). Turismo accesible para todos: Análisis del grado de accesibilidad de las infraestructuras turísticas de transporte de Marrakech. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, 10(23), 24.

<http://www.eumed.net/rev/turydes/23/accesibilidad-marrakech.html>

Martínez Carrillo, M. J. y Boujrouf, S. (2020). Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(1), 57-81.

<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>

Mercader, A. (20 de enero de 2021). *Benidorm apuesta por una tecnología desarrollada por la UA para servir de guía en el Casco Antiguo*. Alicanteplaza.

<https://alicanteplaza.es/benidorm-apuesta-por-una-tecnologia-desarrollada-por-la-ua-para-servir-de-guia-en-el-casco-antiguo>

Monetti, E. M., Baigorria, L. B. y Fraga, S. (2021). *La vinculación entre investigación, docencia y extensión en la universidad. Aportes para su análisis y problematización* [Resumen de presentación de la conferencia]. VIII Jornadas de Investigación en Humanidades: las Humanidades en el siglo XXI. Debates emergentes y luchas irrenunciables, Bahía Blanca, Argentina.

Moreno Izquierdo, L., Más Ferrando, A., Suárez-Tostado, M. y Ramón Rodríguez, A. B. (2022). Reinención del turismo en clave de inteligencia artificial. *Apuntes FEDEA*, 19, 1-17.

Mur Sangrá, M. (2020). Situación del empleo después de la crisis. En F. J. Bauzá Martorell y F. J. Melgosa Argos (Dirs.), *Turismo Post Covid. El turismo después de la pandemia global, análisis perspectivas y vías de recuperación* (1 ed., Vol. 296, pp. 273-430). Ediciones Universidad de Salamanca.

Novera, C. N., Ahmed, Z., Kushol, R., Wanke, P. y Azad, M. A. K. (2022). Internet of Things (IoT) in smart tourism: a literature review. *Spanish Journal of Marketing*, 26(6), 325-344. <https://doi.org/10.1108/SJME-03-2022-0035>

Ramón Fernández, F. (2022). Inteligencia artificial y su aplicación al turismo. *Revista General de Derecho del Turismo*, (6), 1-48. <http://hdl.handle.net/10251/191774>

Orler, J. (2012). Docencia-Investigación: ¿una relación antagónica, inexistente o necesaria?. *Academia*, (19), 289-301. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/117645>

Organización de las Naciones Unidas Turismo. (s.f.). *El turismo en la Agenda 2030*. <https://www.unwto.org/es/turismo-agenda-2030>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2018). *Discapacidad y Salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/assistive-technology>

Pinchao Benavides, L. E., Rosero, A. R. y Montenegro, G. A. (2019). La relación investigación-docencia y su incidencia en la calidad educativa. *Revista Unimar*, 37(1), 13-33. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/unimar/article/view/1911/1991>

Pino Farías, A. (2008). La relación entre docencia e investigación: El caso del Departamento de Biología de la Facultad de Ciencias de la UNAM. *Andamios*, 5(9), 205-239.

Rodríguez de Mello, R. (2009). Sobre investigación y extensión universitaria: relación entre concepciones y metodologías. *REXE. Revista de Estudios y Experiencias en*

Educación, 8(15), 87-102.

<http://beu.extension.unicen.edu.ar/xmlui/handle/123456789/105>

Rodríguez Moreno, D. C. (2018). Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(1), 125-146. <https://doi.org/10.18359/rfce.3142>

Rucci, A. C., Becka, L. F., Barrios, D. E., López Arata, R., Lobelos, D. V., Viletto, P., Isoardi, A. y Sarmiento, N. (2023a). *Mediciones sobre la potencialidad de inteligencia en ciudades y destinos de Argentina* [Póster]. VII Jornada de Investigación en Ciencias Económicas. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/164482>

Rucci, A. C., Isoardi, A., Carman, N. y Viletto, P. (2023b). *Identificación y clasificación de tecnologías accesibles en destinos turísticos*. En L. B. Renzella, A. C. Rucci y M. Espósito (Ed.) *Libro de Resúmenes del XI Simposio Internacional y XVII Jornadas de Investigación - Acción en Turismo "Turismo, oportunidades, contribuciones y desafíos ante la diversidad"* (pp. 89-93). CONDET. <https://congresos.unlp.edu.ar/condetlaplata/>

Rucci, A. C., Isoardi, A., Carman, N. y Viletto, P. (2024a). *Identificación y clasificación de tecnologías accesibles en destinos turísticos*. Documentos de Trabajo del IIT N° 12, marzo 2024, Instituto de Investigaciones en Turismo, Universidad Nacional de La Plata.

Rucci, A. C., Isoardi, A., Carman, N. y Viletto, P. (2024b). La importancia de la tecnología accesible en los destinos turísticos. En J. A. Ivars Baidal y J. C. Soares (Ed.), *El turismo poscovid: ¿Recuperación y/o transformación?* (pp. 306-335). Programa Iberoamericano Ciencia y Tecnología para el Desarrollo (CYTED). <https://www.cytcd.org/assets/img/redes/2/publicacao/Libro%20TURISMO%20POSCOVID%20CYTED.pdf>

Rucci, A. C., y Viletto, P. (2022). Accesibilidad e Inteligencia Artificial. Aplicaciones y discusiones en el sector turístico. *Economía industrial*, (426), 85-92.

Schwab, K. (2017). *The Fourth Industrial Revolution*. Crown Business.

Sert, A. N. (2019). Senior Tourism in the aging world. En V. Krystev, R. Efe y E. Atasoy (Eds.), *Theory and practice in social sciences* (pp. 488-498).

Segura Cardona, A. M. (2008). ¿La docencia y la investigación son aspectos complementarios? *Investigaciones andinas*, 10(17), 46-57.

Shafiee, S., Ghatari, A.R., Hasanzadeh, A. y Jahanyan, S. (2019). Developing a model for sustainable smart tourism destinations: A systematic review. *Tourism Management Perspectives*, 31, 287-300. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.06.002>

Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas [SEGITTUR]. (s.f.). *Visualfy Places*.
<https://www.destinosinteligentes.es/soluciones/visualfy-places/>

Tesouro, M. y Puiggali, J. (2015). La relación entre la docencia y la investigación según la opinión del profesorado universitario. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 196, 212-218. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.07.031>

Toboso, M. (2011). Rethinking disability in Amartya Sen's approach: ICT and equality of opportunity. *Ethics and Information Technology*, 13, 107-118.
<https://doi.org/10.1007/s10676-010-9254-2>

Topsakal, Y., Bahar, M., y Yüzbaşıoğlu, N. (2020). Review of smart tourism literature by bibliometric and visualization analysis. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 3(1), 1-15. <https://dergipark.org.tr/en/pub/jtis/issue/53359/706543>

Universidad Nacional de La Plata. (s.f.). *Secretaría de Extensión Universitaria*.
https://unlp.edu.ar/la_secretaria_de_extension/

Vidal-Serrano, L., Rodríguez-Antón, J. M., Rubio-Andrada, L., y Narbona-Reina, B. (2022). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas de gestión turística sostenible: un análisis bibliométrico. *Cuadernos de Turismo*, (50), 97–117. <https://doi.org/10.6018/turismo.541881>

Viletto, P. (2024). *Una aproximación al estudio de la accesibilidad turística y la tecnología desde los enfoques de los destinos turísticos inteligentes* [Tesis de grado, Universidad Nacional de La Plata]. SEDICI, Repositorio de la Universidad Nacional de La Plata.