

TESIS DE GRADO

TURISMO Y ACCESIBILIDAD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN LA CIUDAD DE LA PLATA.



TESISTA: María Antonela Juaristy.

LEGAJO: 75871/3.

DIRECTORA: Lic. Sandra Katz.

No puedo pertenecer a este mundo si no puedo imaginarlo a mi manera.

Evgen Bavcar

DEDICADA A MI FAMILIA

Principalmente y con mucho cariño a mis padres, **Sandra** y **Pedro**, que hicieron todo en la vida para que yo pudiera alcanzar mis sueños, por sus enseñanzas, por la motivación constante, por su amor, porque son mi claro ejemplo de perseverancia y constancia.

A mis hermanos, **Pedro**, **Lucas** y **Nadia**, por acompañarme en todo momento y demostrarme que siempre juntos todo es más fácil.

A mi sobrino **Bautista**, por llegar a nuestras vidas y brindarnos momentos infinitos de alegría y felicidad.

AGRADECIMIENTOS

A mi Directora de Tesis, **Sandra Katz**, quien supo guiarme y acompañarme en este trabajo. Gracias por los aportes y sugerencias.

A **Carlos Garay**, por ayudarme en el inicio de este trabajo.

A mis **amigos y compañeros**, con los cuales he compartido infinidad de momentos, porque siempre me brindaron la motivación y las fuerzas necesarias en este largo camino.

A **Migue**, por su sostén diario, por su paciencia, por enseñarme a amar día a día la vida, y con quien espero seguir compartiendo todo.

A **Sofía Barros Sayavedra**, por el diseño de las portadas.

A la **Biblioteca Braille, Digital y Parlante de la Provincia de Buenos Aires**, por la impresión en tinta y Braille.

A **Angélica Sangronis**, por la asesoría técnica.

Del mismo modo quiero agradecer a todas aquellas personas que brindaron un ratito de su tiempo para proporcionarme la información necesaria, especialmente a las personas entrevistadas que sin ellas este trabajo no se hubiera llevado a cabo.

A todos muchas gracias por su constante motivación y comprensión para mi desarrollo profesional.

María Antonela Juaristy

ÍNDICE

RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN	8
Tema de investigación	8
Fundamentación del tema	10
Metodología	11
Objetivos	12
Estructura de la tesis.....	12
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	15
Discapacidad: evolución de su concepción	15
Modelo social	16
La discapacidad.....	17
Concepto	17
Clasificación de la discapacidad	18
Discapacidad visual	18
Inclusión e integración de personas con discapacidad.....	21
Desarrollo personal y turismo.....	22
Accesibilidad.....	23
Barreras.....	25
Turismo accesible y turismo para todos.....	25
Tiflotecnología	27
Perro guía	29
Cuatro ejemplos de actividades turísticas para personas con discapacidad visual...30	
Contribuciones de investigaciones anteriores en la ciudad de La Plata en relación al turismo accesible.....	33
CAPÍTULO II: MARCO EMPÍRICO	36
Ente Municipal para la Actividad Turística (EMATUR)	36
Escuela Pública N° 515 para ciegos y disminuidos visuales.....	37
Fundación Tiflos	38
Biblioteca Braille, Digital y Parlante de la Provincia de Buenos Aires.....	39
Sociedad Braille.....	39
Instituto Platense de Asistencia para Ciegos y Disminuidos Visuales (IPAC).....	40
Entrevistas	40

Ente Municipal para la Actividad Turística (EMATUR).....	40
Escuela Pública N° 515 para ciegos y disminuidos visuales.....	43
Fundación Tiflos	45
Biblioteca Braille, Digital y Parlante de la Provincia de Buenos Aires	45
Instituto Platense de Asistencia para Ciegos y Disminuidos Visuales (IPAC)	46
Personas con discapacidad visual.....	48
Resultados de las entrevistas	49
Análisis de las entrevistas	60
CAPÍTULO III: PROPUESTA DE MEJORA.....	63
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES FINALES.....	70
Consideraciones personales	72
BIBLIOGRAFÍA.....	73
ANEXOS	76
Modelo de entrevista a personas con discapacidad visual	76
Modelo de la entrevista al EMATUR.....	77
Modelo de la entrevista a las Instituciones	78
Accesibilidad en información.....	79
Tecnología	79
Señalética.....	80
Muestras accesibles.....	82
Exhibición en 3D.....	82
Maquetas.....	82
Desplazamiento horizontal	83
Desplazamiento vertical.....	83
Ascensores	83
Escalera.....	84
Rampa.....	84

RESUMEN

El turismo ha sido reconocido como una herramienta para abordar la exclusión social, pero la discapacidad ha sido un área descuidada en el turismo.

Este trabajo propone conocer las posibilidades turísticas de las personas con discapacidad visual en la ciudad de La Plata, el acceso a los lugares, las barreras y facilitadores a las diferentes actividades turísticas. También la propuesta pasa por indagar en las necesidades de las personas con este tipo de discapacidad, para finalmente delinear estrategias de acción en materia de accesibilidad en el área de las actividades turísticas y contribuir de esta manera a mejorar su calidad de vida.

Para ello se realizó un trabajo empírico que consistió en realizar un relevamiento en la ciudad de La Plata para conocer las diferentes actividades que garantizan la accesibilidad al público con discapacidad visual brindadas por el EMATUR. Esto se acompañó de entrevistas a los directivos de las cinco instituciones platenses destinadas al público con discapacidad visual: Escuela Nro. 515, Fundación Tiflos, Biblioteca Braille, Digital y Parlante de la Provincia de Buenos Aires, Sociedad Braille e Instituto Platense de asistencia para ciegos y disminuidos visuales (IPAC), y a la presidenta del EMATUR, con el objetivo de conocer las actividades destinadas a personas ciegas y disminuidas visuales, y si dichas actividades están acompañadas del uso de la tiflotecnología.

Para completar este análisis se llevaron a cabo entrevistas semi-estructuradas a personas con discapacidad visual con el propósito de que expongan sus necesidades y expectativas a la hora de realizar actividades turísticas.

Por último, se concluye señalando la escasa accesibilidad a las actividades turísticas de la población en condiciones de discapacidad visual, y se elabora una serie de propuestas pensadas para mejorar las actividades turísticas.

INTRODUCCIÓN

Tema de investigación

En los últimos años el *Turismo Accesible* tomó una significativa relevancia en la oferta turística de nuestro país, por ello entendemos que es necesario que los sitios destinados al turismo incluyan información accesible para las personas con discapacidad visual.

El *Turismo Accesible* vincula dos grandes elementos: por un lado el turismo, y por otro, la discapacidad (Rucci, 2012). La importancia del turismo accesible está basada en varias razones: el turismo es un elemento básico de la vida cotidiana debido a que es un factor de integración social al que deben tener acceso todos los ciudadanos sin que haya lugar para la exclusión, es una oportunidad de negocios y es un elemento básico de calidad de la oferta turística. (PREDIF, 2005).

En el año 2005 la Organización Mundial de Turismo (OMT) aprobó la resolución denominada “Hacia un turismo accesible para todos”, que estableció los lineamientos básicos a considerar en el sector turístico para permitir la igualdad de oportunidades. En Argentina la Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25643, lo define como:

“el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado a 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 la misma la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida.”

Es así como las personas con discapacidad tienen el derecho a participar plenamente en la comunidad y a disfrutar de la misma calidad de vida que las personas sin discapacidades. Esto incluye el derecho a viajar, a participar en actividades de ocio y a incluir en la oferta turística los medios para superar las barreras existentes en una sociedad que por siglos ha dejado de lado la accesibilidad. De ese modo se multiplican las oportunidades turísticas.

A nivel internacional se cuenta con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo, que entró en vigor el 3 de mayo del año 2008, tras su ratificación por parte de veinte países. El propósito de dicha Convención es:

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

El 21 de mayo de 2008 Argentina se incorpora a la Convención sancionando la Ley 26.378, con rango jurídico supra-legal, y promulgándola el 6 de junio de ese mismo año.

El artículo 30 de la Convención dice:

“La participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte.” Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad: a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles; b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles; c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos, y en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.

La presente investigación trata acerca de las posibilidades de inclusión de las personas con discapacidad visual en las diversas actividades turísticas brindadas por el Ente Municipal para la Actividad Turística (EMATUR) de la ciudad de La Plata. Se enfoca el tema según la opinión de los usuarios, las entrevistas a los directivos de las cinco instituciones platenses destinadas al público con discapacidad visual y la presidenta del EMATUR. La investigación se llevó a cabo en el período que va del mes de noviembre de 2015 a abril de 2016.

A pesar del avance legal Darcy & Taylor (2009) señalan que las personas con discapacidad siguen teniendo una menor participación en lo que abarca el turismo, en la vida cultural, en el deporte, en las artes y en el ocio. Al mismo tiempo, Richards, Pritchard, & Morgan (2010) confirman que las investigaciones sobre discapacidad siguen estando marginadas en los estudios del turismo.

En cuanto a la *tiflotecnología*, de acuerdo a lo que declara la Fundación Once para la Cooperación e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad, “es el conjunto de técnicas, conocimientos y recursos encaminados a procurar a las personas con ceguera o deficiencia visual los medios oportunos para la correcta utilización de la tecnología.”

Uno de los pocos estudios sobre el turismo y las personas con discapacidad visual hallados hasta la fecha es el de los investigadores Packer, Small y Darcy (2008). Ellos han profundizado en las experiencias turísticas de las personas que son ciegas o con disminución visual en Australia Occidental y en Nueva Gales del Sur. Sus estudios también exploran las experiencias y las actitudes de las personas videntes para con las personas ciegas. Estas experiencias se refieren a la preparación del viaje y el acceso a la información, a los recorridos por el entorno físico, a los conocimientos y actitudes de la comunidad y a la gestión de la experiencia turística.

Las principales motivaciones que tienen las personas que deciden realizar actividades turísticas son el desarrollo personal, la integración social, el enriquecimiento cultural y espiritual, sin embargo, acciones tan simples como visitar un museo, elegir un hotel o realizar una excursión en un paisaje, pueden constituir enormes problemas, incluso la inaccesibilidad para las personas con algún tipo de discapacidad. La sociedad está organizada principalmente para estilos de vida sin limitaciones, por lo que es muy

frecuente que las personas con discapacidad se enfrenten a múltiples barreras de tipo físico, económico, cultural, social y político.

De lo mencionado surgen los siguientes interrogantes:

- ✓ En la ciudad de La Plata, ¿qué opciones en materia de actividades turísticas, ofrecidas por el EMATUR garantizan la accesibilidad a las personas con discapacidad visual?
- ✓ ¿Cuáles son las barreras más frecuentes con las que se encuentran las personas con discapacidad visual en sus diversas experiencias turísticas?
- ✓ ¿Qué lugar posee la tiflotecnología en el área del turismo para personas con discapacidad visual en la ciudad de La Plata? ¿Qué grado de conocimiento y de uso existe relativo a la tiflotecnología en las Instituciones educativas que se ocupan de la ceguera y la disminución visual en la ciudad de La Plata?
- ✓ ¿De qué manera las personas con discapacidad visual hacen uso de la tiflotecnología para facilitar su inclusión a las actividades turísticas?
- ✓ ¿Qué tipos de experiencias pueden recogerse sobre actividades turísticas, de acuerdo a entrevistas y relatos de las propias personas ciegas o con visión reducida?
- ✓ ¿Qué políticas adoptan las distintas instituciones platenses en lo relativo a la inclusión del turismo entre las actividades para personas con discapacidad visual?

Fundamentación del tema

En los mecanismos sensoriales de la sociedad en su conjunto prima el sentido de la vista y el acto de la visión. Tanto las personas videntes como ciegas hablan de “turismo” y de “ver” lugares, sin embargo las vivencias y las experiencias son bien diferentes para cada grupo.

Atender la accesibilidad turística en la población con discapacidad visual importa a nivel social y disciplinar. Socialmente, porque, como señala Madariaga Ortuzar (2009), constituye un grupo en riesgo de exclusión, y supone derechos en cuanto al incremento en la calidad de vida de las personas, ello deriva en favorecer el desarrollo psíquico para el cambio social (calidad de vida, participación, uso del tiempo libre y el ocio, desarrollo personal y social). La mejora en la accesibilidad supone la obtención de beneficios desde un punto de vista social, ya que reduciría desigualdades en cuanto al acceso a las actividades turísticas de personas con discapacidades.

Desde la óptica disciplinar del *turismo accesible* las posibilidades de acceso a las diversas actividades turísticas por parte de las personas ciegas y disminuidas visuales necesitan ser investigadas para construir nuevos conocimientos y aportes.

La investigación plantea una perspectiva sobre la discapacidad apoyada en el modelo *social* de la discapacidad, que significa entender la cuestión de la discapacidad como una cuestión de derechos humanos, señalando cómo este modelo supone un progreso frente a los modelos anteriores: el de *prescindencia* y el *rehabilitador*. (Palacios, 2008)

Packer, Small, & Darcy (2008) consideran a la discapacidad como un producto de las relaciones sociales. El hecho de que una persona tenga una discapacidad no es motivo para la exclusión, por el contrario, la sociedad y ciertas actitudes causan la discapacidad.

Este trabajo pretende realizar aportes sobre las diferentes oportunidades que integran e incluyen a las personas con discapacidad visual a la hora de querer realizar una actividad turística.

La accesibilidad turística forma parte de la igualdad de derechos, e implica una lucha difícil que no debe quedar en declaraciones y convenios gubernamentales, pues es responsabilidad de toda la sociedad que se plasme en la vida cotidiana.

Metodología

En el presente trabajo se llevó a cabo un tipo de investigación exploratoria y descriptiva. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2006) los estudios exploratorios tienen por objeto esencial familiarizarnos con un tópico desconocido o poco estudiado y novedoso. De acuerdo a los tres autores las investigaciones descriptivas sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes.

Se utilizó como metodología de estudio lo siguiente:

- ✓ *Recopilación y lectura bibliográfica* para investigar acerca de las diferentes actividades turísticas que incluyan a personas con discapacidad visual. Para ello se analizaron documentos, textos y material relacionado con la presente temática. El material hallado en idioma inglés es de lectura y traducción propia.
- ✓ *Relevamiento* en la ciudad de La Plata para conocer las diferentes actividades que incluyan al público ciego y con disminución visual brindadas por el EMATUR.
- ✓ *Entrevistas semi-estructuradas* a los directivos de las cinco instituciones platenses destinadas al público con discapacidad visual, y a los representantes

del EMATUR, con el objetivo de conocer cuál es su percepción sobre las actividades para personas ciegas y disminuidas visuales, y si hay actividades relacionadas que se lleven a cabo en cuanto al uso de la tiflotecnología.

- ✓ *Entrevistas semi-estructuradas a personas con discapacidad visual* de la ciudad de La Plata para poder conocer sobre sus expectativas, necesidades, experiencias y las principales barreras referidas a las diferentes actividades turísticas.
- ✓ *Análisis del material recogido* que permitió comparar si las necesidades específicas que refieren a las personas con discapacidad visual coinciden con la accesibilidad de las diferentes actividades turísticas para elaborar propuestas de mejora.

Objetivos

Objetivo general:

- ✓ Explorar y describir las posibilidades de acceso a las diferentes actividades turísticas por parte de personas ciegas y con disminución visual en la ciudad de La Plata, a efectos de promover y proponer transformaciones en materia de accesibilidad a personas con discapacidad.

Objetivos específicos:

- ✓ Relevar las diferentes actividades turísticas brindadas por el EMATUR que en sus ofertas garanticen la accesibilidad al público con discapacidad visual.
- ✓ Conocer y analizar las necesidades específicas de las personas con discapacidad visual a la hora de realizar actividades turísticas.
- ✓ Conocer el uso de la tiflotecnología en las instituciones que brindan apoyo a dicho grupo social y en las diferentes actividades turísticas brindadas por el EMATUR.

Estructura de la tesis

La presente investigación se estructura en cuatro capítulos. El primero presenta el marco teórico, y tiene como objetivo definir la parte conceptual. En él se profundizan conceptos tales como discapacidad, clasificación de la discapacidad, discapacidad visual, accesibilidad, barreras, turismo accesible y diseño universal; así como también se refiere a la Convención de los Derechos de las personas con discapacidad y a la Ley argentina de Turismo Accesible N° 25.643.

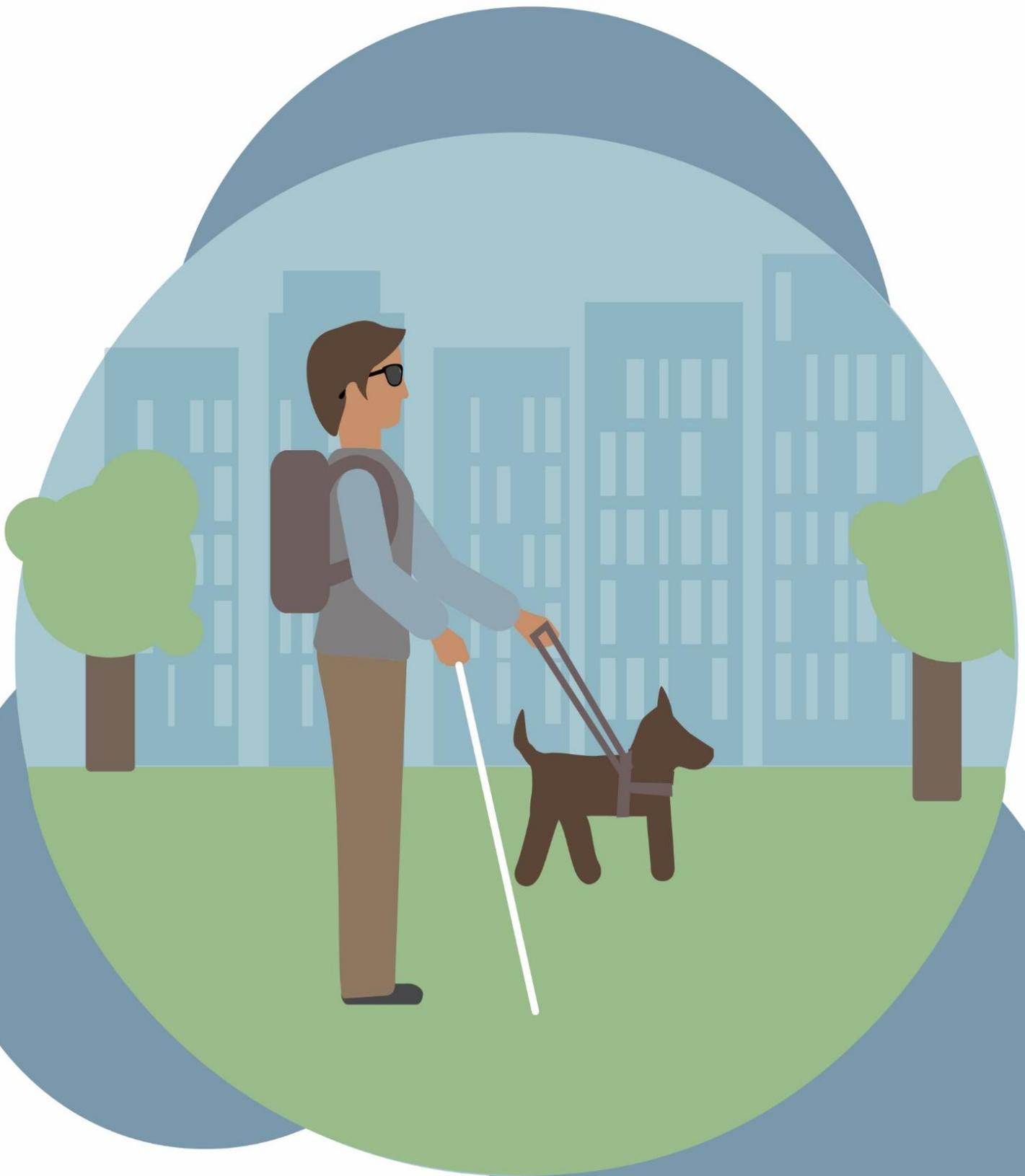
El segundo capítulo se centra en el marco empírico, donde por un lado se realiza un relevamiento de las diferentes actividades turísticas que garantizan la accesibilidad a las personas con discapacidad visual brindadas por el EMATUR en la ciudad de La Plata, y por otro, las entrevistas a representantes de las cinco instituciones locales destinadas a personas con discapacidad visual y a las personas con discapacidad visual.

El tercer capítulo tiene por finalidad analizar la información recabada y realizar algunas propuestas de mejora en relación a la accesibilidad que integren a las personas con discapacidades visuales en un plano de igualdad de oportunidades para acceder y participar en las diferentes actividades turísticas.

Finalmente, en el capítulo cuatro se derivan conclusiones de lo hallado.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO



CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

Discapacidad: evolución de su concepción

El concepto de discapacidad a través de la historia ha evolucionado a partir de diferentes formas de abordaje. Es interesante ver cómo en cada momento histórico fue tratado por la sociedad.

Agustina Palacios en su libro *El Modelo Social de Discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (2008) distingue tres modelos que a lo largo del tiempo han caracterizado a las personas con discapacidad, y que, en algunos ámbitos coexisten en el presente en mayor o menor medida.

Al primer momento lo denomina modelo de *prescindencia*, el cual supone que las causas que dan origen a la discapacidad tienen un motivo religioso y que las personas con discapacidad son consideradas innecesarias por diferentes razones: se estima que no contribuyen a las necesidades de la comunidad, que albergan mensajes diabólicos y que son la consecuencia del enojo de los dioses.

Como consecuencia de estos antecedentes la sociedad decide prescindir de las personas con discapacidad, ya sea a través de la aplicación de políticas eugenésicas, o situándolas en un espacio destinado para anormales y clases pobres, con un denominador común marcado por la dependencia y el sometimiento, en el que asimismo son tratadas como objeto de caridad y sujetos de asistencia.

El segundo modelo, denominado por Palacios *rehabilitador*, considera que las causas que originan la discapacidad no son religiosas, sino científicas. Las personas con discapacidad ya no se consideran inútiles o innecesarias, siempre en la medida que sean rehabilitadas. El fin que persigue este modelo es normalizar a las personas con discapacidad, implicando forjar la desaparición o el ocultamiento de la diferencia que la misma discapacidad representa.

El problema en este modelo pasa a ser la persona con sus diversas dificultades, a quien es imprescindible rehabilitar psíquica, física, mental o sensorialmente.

El tercer modelo, denominado *social*, se rige por dos presupuestos: las causas que originan la discapacidad no son ni religiosas ni científicas, son en gran medida sociales. En tal sentido, las personas con discapacidad tienen mucho que aportar a la sociedad, o al menos, su contribución será en la misma medida que las personas sin discapacidad.

Modelo social

Partiendo de la premisa de que toda la vida humana es igualmente digna, desde el modelo social se sostiene que lo que pueden aportar a la sociedad las personas con discapacidad se encuentra íntimamente relacionado con la inclusión y la aceptación de la diferencia. Hoy desde el Foro de Vida Independiente se propone hablar del *modelo de la diversidad*, agregando que el origen de la discapacidad no es monocausal. El modelo propone un análisis de la complejidad, pero a los fines de este trabajo, y desde el punto de vista didáctico y comprensivo, nos remitiremos solo a los tres modelos mencionados: prescindencia, rehabilitador y social. (Palacios & Romañach., 2008)

Estos presupuestos generan importantes consecuencias, entre las que se destacan las repercusiones en las políticas a ser adoptadas sobre las cuestiones que involucran a la discapacidad. Así, se considera que las causas que originan la discapacidad son sociales, las soluciones no deben apuntarse individualmente a la persona afectada, más bien deben encontrarse dirigidas hacia la sociedad. Es el contexto el que genera las barreras, el ancho de las puertas, la falta de rampas, la ausencia de intérpretes de lengua de señas, la falta de material en Braille, etc., materializan la discapacidad. Es por eso que Joly (2001) entiende la discapacidad como una construcción social.

El modelo social está relacionado con la asunción de valores intrínsecos a los derechos humanos y aspira a potenciar el respeto por la dignidad humana, la igualdad y la libertad personal, propiciando la inclusión social, y sentándose sobre la base de determinados principios: vida independiente, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno. El modelo parte de la premisa que sostiene que la discapacidad es una construcción y un modo de opresión social, y el resultado de una sociedad que no considera ni tiene presente a las personas con discapacidad. Asimismo apunta a la autonomía de la persona con discapacidad para decidir respecto de su propia vida y para ello se centra en la eliminación de cualquier tipo de barrera, a los fines de brindar una adecuada igualdad de oportunidades. Propiciando el lema “Nada sobre nosotros sin nosotros”, el modelo reclama la necesidad de que las personas discapacitadas sean protagonistas y no objetos de asistencia.

Este modelo ha sido consecuencia de una larga lucha planteada por las propias personas con discapacidad, la cual ha dado lugar a la aprobación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Este instrumento es el resultado de una evolución que viene dándose en el plano del Derecho desde la década de los años 80 del siglo XX.

Ahora bien, los tres modelos lejos de haberse dado en un orden cronológico a través de la historia, actualmente coexisten, dándose una tendencia a la difusión del modelo de rehabilitación y una débil propagación del modelo social. Esto concede a la discapacidad un carácter estigmatizante y discriminatorio, generando altos costos psicológicos por colocar a la persona con discapacidad en un plano de inferioridad y sin autonomía. Sin embargo, también persisten formas de revalorización de los derechos humanos y de la dignidad de las personas y una búsqueda de valores fundamentales.

Por fortuna actualmente los investigadores del tema se refieren a la igualdad de oportunidades que consiste en procesos mediante los cuales la sociedad, al ser responsable de las barreras, debe generar también los cambios para la accesibilidad.

La discapacidad

Concepto

La Organización Mundial de la Salud (2005) define a la discapacidad como “la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”.

En este sentido se considera una persona con discapacidad, según el artículo 2 de la Ley N° 22.431 del 16 de marzo de 1981 denominada Sistema de Protección Integral de los Discapacitados en Argentina, a:

“toda persona que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral.”

Para una clara comprensión del término discapacidad es necesario también definir los conceptos de deficiencia y minusvalías. La OMS los clasificó de esta manera:

La *deficiencia* hace hincapié en “toda pérdida o anomalía en una estructura o función psicológica, anatómica o fisiológica”. Estas deficiencias pueden ser tanto innatas como adquiridas, de carácter permanente o temporal, no teniendo la causa u origen de la deficiencia importancia decisiva a efectos conceptuales. Algunos ejemplos de deficiencias pueden ser la ausencia de una mano, la mala visión, la sordera, el retraso mental, etc.

La *minusvalía* es “una situación de desventaja en la que alguien se encuentra (como consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad) y que limita o impide su desarrollo personal en condiciones de igualdad de oportunidades respecto del resto de personas de la comunidad en que vive”.

Ahora bien, dichas definiciones presentan el carácter de responsabilidad individual, pues es la persona quien tiene el problema. En cambio, ante el trabajado democrático y participativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, las ONG y los organismos de gobierno que participaron en su elaboración y consensuaron que no hay una definición única de discapacidad, propusieron entonces referirse a la discapacidad como aquella que incluye a personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. De ese modo, el foco se centra en la interacción con el contexto, no solo en la cuestión biológica de la estructura corporal.

Dejando de lado la definición de la OMS, la cual se refiere a la discapacidad de un modo personal y hace responsable a la persona y el entorno de sus limitaciones, en este trabajo se utiliza el término discapacidad visual para referirse a personas que tienen algún problema visual (ceguera o disminución visual) y que se enfrentan cotidianamente, como también en circunstancias de actividades turísticas, con barreras que impiden la plena participación de sus actividades.

Clasificación de la discapacidad

En lo que respecta a la clasificación de discapacidad el *Libro Blanco de la Accesibilidad* designa la siguiente tipificación (IMSERSO, 2003).

1. *Personas con discapacidad mental o cognitiva.* Presentan dificultades para la comprensión del idioma y las representaciones gráficas (iconos, mensajes orales o escritos).
2. *Personas con discapacidad para hablar:* Presentan problemas de comunicación y dificultades para que su entorno cotidiano las comprenda.
3. *Personas con discapacidad para escuchar:* Presentan un nivel de audición por debajo de lo normal (sordas o hipoacúsicas), lo que las lleva a tener problemas de comunicación con su entorno.
4. *Personas con discapacidad para ver.*
5. *Personas con discapacidad para ver y escuchar.*
6. *Personas con discapacidad visceral.* Presentan dificultades en la utilización de elementos y dispositivos que exigen esfuerzos difíciles de realizar. Por lo general suelen carecer de rapidez en sus movimientos.
7. *Personas con discapacidad de la actividad manual.* Presentan problemas para realizar actividades manuales, ocasionado por parálisis o por ausencia de las extremidades superiores.

De las diferentes discapacidades mencionadas anteriormente, nos centramos a partir de aquí en la discapacidad visual.

Discapacidad visual

Según la OMS, la discapacidad visual es la carencia, disminución o defecto de la visión, lo cual significa que la definición incluye no sólo la ausencia total de la visión, sino también otras categorías. Con respecto a las características de las personas de

baja visión, Barraga (1992) estableció los siguientes cuatro niveles de discapacidad visual:

1. *Ceguera*: carencia de visión o sólo percepción de luz. Imposibilidad de realizar tareas visuales.
2. *Discapacidad visual profunda*: dificultad para realizar tareas visuales gruesas. Imposibilidad de hacer tareas que requieren visión de detalles.
3. *Discapacidad visual severa*: posibilidad de realizar tareas visuales con inexactitudes, requiriendo adecuación de tiempo, ayudas y modificaciones.
4. *Discapacidad visual moderada*: posibilidad de realizar tareas visuales con el empleo de ayudas especiales e iluminación adecuada similares a las que realizan las personas de visión normal.

En todos los casos debe tenerse en cuenta el hecho de que la discapacidad puede que sea de nacimiento o adquirida en edades posteriores.

El proceso de rehabilitación, según el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad (1982), es un proceso de duración limitada y con un objetivo: permitir que una persona con deficiencia alcance un nivel físico, mental y/o social funcional óptimo, proporcionándole así, los medios para modificar su propia vida.

El Programa puede comprender medidas encaminadas a compensar la pérdida de una función o a superar la limitación funcional (por ejemplo, ayudas técnicas) y otras medidas encaminadas a facilitar ajustes o reajustes sociales. En el caso de las personas ciegas, el Programa apunta a enseñar habilidades que permitan al sujeto realizar las funciones de su vida diaria, utilizando la información que le brindan sus otros sentidos: el oído para orientarse, el tacto para identificar objetos, etc. Tradicionalmente, dichas habilidades se dividen en:

- ✓ *Actividades de la Vida Diaria*: manejo en el hogar, quehaceres domésticos, cuidados personales.
- ✓ *Orientación y movilidad*: aprender a conducirse en espacios abiertos y cerrados utilizando como indicios los otros sentidos, y asistiéndose generalmente con bastones blancos.
- ✓ *Comunicación*: aprender el Sistema Braille, escribir en máquina de Braille o común, escribir en tinta, etc. Hacer ejercicios físicos, gimnasia y trabajos manuales.

También se incluyen actividades pre profesionales (carpintería, costura, etc.), y la participación de profesionales (psicomotricistas, asistentes sociales, psicólogos).

Si bien el entrenamiento en Orientación y Movilidad implica un cambio de la ubicación del cuerpo en el espacio, pues supone un reaprendizaje de la marcha y de la decodificación de estímulos del medio, no suele enfocarse desde el punto de vista de la autoconciencia corporal, ni se suele prestar atención a las tensiones e hipertonías resultantes del esfuerzo excesivo o de la utilización inadecuada de la fuerza.

La forma adecuada de manejar el bastón blanco, llamada *Técnica de toque*, consiste en lograr acompasar el movimiento del bastón, con el de la pierna del mismo lado, de manera que el bastón siempre se apoye en el lugar que ocupará el próximo paso a dar. De esa manera se realiza un "barrido" que garantiza que todo obstáculo que pudiera llegar a pisar el pie, sea percibido primero con el bastón. El manejo del bastón tiene el inconveniente de detectar solamente los obstáculos ubicados de la cintura para abajo.

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

No es real que las personas con discapacidad visual "escuchan mejor", lo que ocurre es un entrenamiento selectivo en la percepción y el análisis de los datos que ingresan por vías no visuales. Los estímulos que para quien utiliza la visión como sentido principal de orientación son secundarios o irrelevantes, para alguien ve poco resultan principales, y resultan de un aprendizaje obtenido a través de rehabilitación.

La discapacidad visual puede originarse por un inadecuado desarrollo de los órganos visuales o por padecimientos o accidentes que afectan los ojos, las vías visuales o el cerebro. Puede originarse en diferentes edades y mostrar una evolución distinta de acuerdo con la edad de aparición. Un bebé que nace con una discapacidad visual debe construir su mundo por medio de imágenes fragmentadas (si tiene una visión disminuida) y de información que reciba del resto de los sentidos. En cambio, un adulto que pierde la vista debe adaptarse a una condición diferente de un mundo que ya construyó a partir de la visión. (Consejo Nacional de Fomento Educativo, 2010)

Según la (OMS, 2013), aproximadamente hay en el mundo 285 millones de personas con discapacidad visual, de las cuales 39 millones son ciegas y 246 millones presentan baja visión. Alrededor del 90% de la carga mundial de discapacidad visual se concentra en los países en desarrollo. En términos mundiales, los errores de refracción no corregidos constituyen la causa más importante de discapacidad visual, pero en los países de ingresos medios y bajos, las cataratas son la principal causa de ceguera. El 80% del total mundial de casos de discapacidad visual se pueden evitar o curar.

Inclusión e integración de personas con discapacidad

Una sociedad que defiende la inclusión y el respeto de los derechos humanos asume las necesidades de todas las personas de forma igualitaria en función de su diversidad y no de una “normalidad” establecida por la persona media, se trata de sociedades donde la diversidad es la norma y no la excepción. (IMSERSO, 2003)

Según Fabio Adirón (2005), debe aclararse la diferencia entre el concepto de *inclusión* y el de *integración*, concepciones que tienen significados parecidos, lo que hace que con frecuencia se confundan en su aplicación.

Espinoza Ruiz (2006), al referirse a la inclusión de las personas con discapacidades, dice:

“*Inclusión* significa un cambio de mentalidad muy sencillo, pero de enormes consecuencias: la marginación de los discapacitados no viene dada de sus respectivas discapacidades, la produce la sociedad cuando crea equipamientos no accesibles a ellos. Las barreras las creamos nosotros.”

La *exclusión* es todo lo inverso al concepto de inclusión. Se identifica por estar ligada al no respeto o la carencia de derechos del ciudadano, plasmada en la dificultad que sufre una parte de la sociedad para acceder a prácticas comunes de todo ciudadano, sea en el aspecto social, cultural y/o económico.

Para Mank (2000) citado por Madariaga Ortuzar (2009), la *inclusión* es ante todo “una cuestión de derechos humanos, y por consiguiente asume la defensa de una sociedad para todos”. Este planteo se sustenta en el punto de vista en que toda sociedad debe satisfacer las necesidades de todas las personas sin distinción de diferencias y condiciones.

Dattilo (2000), citado por Madariaga Ortuzar (2009), plantea los factores fundamentales de la inclusión:

- ✓ Reconocer que somos unidad, aunque seamos diferentes.
- ✓ Crear oportunidades para que otros experimenten la libertad de participación.
- ✓ Valorar a cada persona y saber valorar la diversidad.
- ✓ Fomentar la participación.

Ahora bien, el concepto de *Integración* de la discapacidad se vincula al campo educativo, y es el proceso por el cual los niños y los jóvenes, además de haber concurrido a una escuela especial, comienzan a “integrarse” a la escuela común.

Principales diferencias entre *inclusión* e *integración*.

Inclusión	Integración
La inserción es total e incondicional (niños con discapacidad no necesitan “prepararse” para la escuela regular).	La inserción es parcial y condicionada (los niños “se preparan” en escuelas o clases especiales para poder asistir a escuelas regulares).
Exige rupturas en los sistemas.	Pide concesiones a los sistemas.
Cambios que benefician a toda y cualquier persona (no se sabe quién “gana” más, <i>todas</i> las personas ganan).	Cambios mirando prioritariamente a las personas con discapacidad (consolida la idea de que ellas “ganan” más).
Exige transformaciones profundas.	Se contenta con transformaciones superficiales.
La sociedad se adapta para atender las necesidades de las personas con discapacidad y, con esto, se vuelve más atenta a las necesidades de <i>todos</i> .	Las personas con discapacidad se adaptan a las necesidades de los modelos que ya existen en la sociedad, que hace solamente ajustes.
Defiende el derecho de <i>todas</i> las personas, con y sin discapacidad.	Defiende el derecho de las personas con discapacidad.

Fuente: Adirón, 2005.

Desarrollo personal y turismo

El hacer turismo generalmente implica evadirse de las rutinas diarias, buscar estados de bienestar integral, desarrollo personal, diversión, interés por conocer lugares y otras culturas, por lo tanto el eventual turista buscará productos y servicios turísticos recreativos en destinos que le brinden los mejores beneficios y que le permitan lograr el mayor grado de satisfacción durante la totalidad de su recorrido.

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

Se dice que el turismo es cambiante porque es muy sensible al enlace político y económico. También es cambiante porque el turista de hoy en día no se satisface con la contemplación pasiva de los atractivos turísticos o de los clásicos tipos de turismo sol y playa, nieve y esquí, pues cada vez más los turistas se caracterizan por nuevas formas de hacer turismo y de emplear su tiempo libre.

En relación a las personas con discapacidad, son varias las actividades turísticas a las que no tienen facilidad para acceder, por ejemplo una obra de teatro, una función de cine, una visita a un museo y, si acceden no lo hacen de manera plena, pues es probable que exista alguna barrera que les impida el disfrute total. Lo mismo sucede con los servicios: el hecho de que un ascensor no posea audio o que los números de los pisos, por ejemplo, no estén escritos en Sistema Braille, que los mostradores sean muy altos, que los teléfonos no posean luces de llamada, etc., son hechos que se traducen en barreras. La *accesibilidad* abarca tanto al medio físico como la existencia de información fiable y la sensibilización del personal que trata con los clientes y usuarios.

La calidad de vida de las personas con discapacidad depende en gran medida de la accesibilidad al medio físico, es decir de la inexistencia de barreras físicas, y a todas las actividades que el mismo ofrece, entre las que se encuentra el turismo y la recreación, barreras que sin lugar a dudas, son el resultado de la presencia de barreras no solo físicas sino también políticas y culturales.

Accesibilidad

La accesibilidad ha sido entendida como “aquellas prestaciones específicas que han de proveer en las edificaciones y entornos públicos para algunas personas, especialmente para las que circulan en silla de ruedas.” (IMSERSO, 2003).

En palabras de Fuentes Viera (2012), la accesibilidad es la respuesta que muchos dan como uno de los pasos clave para la inclusión, pues son los espacios accesibles los que permiten la plena participación de personas con alguna discapacidad.

La accesibilidad ha sido estudiada desde distintos campos disciplinares, como la Arquitectura, la Sociología, la Educación y la Cultura. Entre todas se busca cumplir el derecho que todo ser humano tiene a participar plenamente en su entorno. Por eso, según Alonso (2007), la accesibilidad se remite a:

- ✓ Suprimir las barreras que impiden la movilidad, la comunicación, la manipulación o el conocimiento a cualquier persona.
- ✓ Poder utilizar de forma autónoma, cómoda y segura aquello que consideramos necesario o elegimos.

Según Madariaga (2009), uno de los reclamos que con mayor frecuencia realizan las personas con discapacidad, es que el tiempo de ocio no puede utilizarse de manera adecuada debido a las barreras físicas y obstáculos que se manifiestan constantemente ante lo que eligen hacer.

El desarrollo del “modelo de vida independiente”, unido a la conjunción de una serie de factores entre los que se encuentran el aumento del número de personas con discapacidad, el movimiento asociativo a favor de los mismos, los avances en las especialidades de rehabilitación y desarrollo de ayuda técnicas o la lucha en defensa de los derechos de los discapacitados, ha llevado a la evolución del concepto de accesibilidad hacia lo que se denomina Diseño Universal. (IMSERSO, 2003)

El *Diseño Universal*, de acuerdo a PREDIF (2005):

“Es el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado. Es también, el proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama posible de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles.”

Por tanto, el Diseño Universal o Diseño para Todos es una herramienta esencial para lograr la accesibilidad y es fundamental que lo accesible no sea solo para personas con discapacidad, sino que se piense para todos. Para ello deben adoptarse siete principios básicos postulados por el Centro para el Diseño Universal de la North Columbia State University de EEUU (IMSERSO, 2003):

1. Uso universal, para todos: diseño útil y aprovechable para cualquier grupo de usuarios.
2. Flexibilidad de uso: el diseño se adapta a un amplio abanico de preferencias y destrezas universales.
3. Uso simple e intuitivo: el diseño permite un uso fácil de entender, con independencia de la experiencia del usuario, su conocimiento, habilidad de lenguaje o capacidad de concentración.
4. Información perceptible: el diseño aporta la necesaria información de forma efectiva al usuario, con independencia de las condiciones ambientales o las habilidades sensoriales del individuo.
5. Tolerancia para el error o mal uso: el diseño minimiza daños y consecuencias adversas de las acciones realizadas involuntariamente o por error.
6. Poco esfuerzo físico requerido: el diseño puede ser utilizado eficientemente y confortablemente y con mínima fatiga.
7. Tamaño y espacio para acercamiento, manipulación y uso, con independencia del tamaño corporal del usuario, la postura o movilidad.

Barreras

Las barreras son cualquier obstáculo o impedimento físico que dificulta a las personas relacionarse con el resto de la sociedad. Todos, según sean nuestras capacidades funcionales o mentales, tropezamos con barreras en nuestra capacidad de movimiento, en nuestras comunicaciones o fuentes de información, y en nuestro alcance de comprensión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas. Los efectos de dichas barreras son aún más graves cuando en una persona con discapacidad física, sensorial, visceral, etc., y peor aún en circunstancias turísticas, pues puede llegar a vivenciar exclusión, estigmatización, daños psicológicos, inseguridad y desvalorización, en consecuencia ve reducida sus posibilidades de disfrutar plenamente la actividad turística.

Según la clasificación en el *Libro Blanco de la Accesibilidad* se distinguen diferentes tipos de barreras según donde se presenten las mismas (IMSERSO, 2003, pág. 20).

- ✓ *Barreras arquitectónicas* en los edificios.
- ✓ *Barreras urbanísticas* en la estructura e instalaciones urbanas y en los espacios no edificados de dominio público y privado.
- ✓ *Barreras en el transporte*, en las unidades de transporte sean particulares o colectivas, terrestres, marítimas, fluviales o aéreas.
- ✓ *Barreras en las telecomunicaciones*, en la comprensión y captación de los mensajes, vocales y no vocales y en el uso de los medios técnicos disponibles.

Turismo accesible y turismo para todos

Se puede definir al *turismo accesible* como aquel que persigue la eliminación de las barreras para las personas con algún tipo de discapacidad. Rovira-Beleta (2005), arquitecto especialista en la eliminación de barreras, define el *turismo accesible* así:

“aquel que se ocupa de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que todavía hoy se encuentran a la hora de hacer turismo las personas que, de alguna forma, tienen dificultad para desplazarse o comunicarse, factores que comprometen la integración y participación de estos consumidores.”

El Real Patronato sobre Discapacidad explica que la accesibilidad turística remite a

“la cualidad que tienen el conjunto de espacios relacionados con el turismo para que cualquier persona, incluso las afectadas de discapacidades de movilidad o comunicación, pueda llegar a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos, acceder a los establecimientos en los que se le ofrecen servicios turísticos y poder, en

caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad, y hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos turísticos con comodidad.” (2004)

La accesibilidad en el turismo debe entenderse entonces desde un punto de vista integral, abarcando al conjunto de instalaciones y servicios que conforman la oferta turística, desde las agencias de viaje y oficinas de información hasta los lugares de alojamiento, pasando por los distintos medios de transporte, estaciones, puertos, aeropuertos, establecimientos de restauración, servicios higiénicos, etc.

La primera vez que se asoció el término turismo al de accesibilidad fue por parte de la Organización Mundial de Turismo (OMT), en la Asamblea General celebrada en Manila el 27 de septiembre de 1980, cuando asoció el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación:

“el derecho a la utilización del tiempo libre y en particular el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viajar y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, son reconocidos como elementos de expansión de la persona humana por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una gran cantidad de países. Esto significa para la sociedad, el deber de crear para el conjunto de ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividades. Un esfuerzo de este tipo, debe ser concebido en armonía con las prioridades, instituciones y tradiciones de cada país en particular.”

La importancia del turismo, según la Plataforma Estatal de Discapacitados Físicos, está basada en cuatro grandes razones (PREDIF, 2005):

- ✓ Es un elemento básico de la vida cotidiana, un derecho de nuestra sociedad.
- ✓ Es un factor de integración social.
- ✓ Es una oportunidad de negocio.
- ✓ Es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

La creación del *Turismo para Todos* comienza en 1989 con la publicación de la campaña *Tourism for all* en el *Informe Baker* (Pérez, 2002) en la cual se recogían una serie de recomendaciones a la industria turística para que tuviera en cuenta las necesidades de todo el conjunto de la sociedad a la hora de desarrollar sus políticas, atribuyéndose las limitaciones a las infraestructuras y no a los usuarios de las mismas.

En dicha publicación se menciona por primera vez del concepto *Turismo para Todos* definiéndolo así:

“aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales.”

El impacto de este informe provocó que desde el mismo año de su publicación, comenzaran a surgir estudios y campañas a favor de la accesibilidad en el turismo. Así, en 1989 la Universidad de Maryland publicó un estudio en la revista *Annals of Tourism Research* en el que se planteaba “una taxonomía de las diferentes barreras que impiden a las personas con alguna discapacidad la libertad en sus viajes y vacaciones”. (Rubio, 1989) Y en 1991 la OMT publicó el documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, en el que se planteaba el problema de las barreras al turismo para las personas con discapacidad, resaltando que las instalaciones están concebidas generalmente para su utilización por personas con el pleno uso de sus facultades físicas.

Tiflotecnología

La utilización de la tecnología supone la posibilidad de la realización de muchas tareas cotidianas pero, si los nuevos sistemas informáticos no están diseñados para todos, también puede suponer una barrera a la comunicación.

El uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación es una realidad en cualquier entorno. La tecnología está presente en la mayoría de las actividades de la vida cotidiana. En efecto, la tecnología favorece la inclusión social, pero es necesario posibilitar el acceso de las personas con discapacidad visual, porque contribuye de manera muy significativa a su inclusión social.

La tecnología para personas con discapacidad visual se denomina *tiflotecnología*, palabra que proviene del griego *tiflo*, que significa ciego y agrupa a las ayudas técnicas destinadas a que las personas con deficiencias visuales alcancen una mayor calidad de vida, centrada en una mayor autonomía personal.

Entonces, la *tiflotecnología* es el conjunto de técnicas, conocimientos y recursos orientados a procurar a las personas con ceguera o deficiencia visual los medios apropiados para la correcta utilización de la tecnología.

Existe una serie de instrumentos especialmente diseñados o adaptados para ser utilizados por las personas con discapacidad visual que favorecen su desenvolvimiento en diversas actividades. Algunos responden al desarrollo de una avanzada tecnología (lupatelevisión, acceso a productos informáticos mediante salidas en braille, lenguaje sintético, ampliación de imágenes), otros son muy sencillos (relojes, medidores diversos, útiles para el hogar, adaptaciones de electrodomésticos). (Mon, y otros, 2006)

En la actualidad la tecnología ha mejorado notablemente la calidad de vida de las personas con discapacidad visual, especialmente la invención de las computadoras y el desarrollo de internet favorece el acceso a la información para que las personas

ciegas cuenten con software desarrollados para adaptar los sistemas a sus necesidades. Rueda (2013) puntualiza del siguiente modo algunos aportes tecnológicos creados para ciegos y personas con disminución visual:

- ✓ Acceso a la computadora y a internet.

Magnificadores de imagen. Son programas que permiten ver el contenido de la pantalla gracias a la amplificación de las partes seleccionadas de la imagen. Implica un proceso rápido y muy efectivo que agranda desde 2 hasta 16 unidades el tamaño original del contenido de la pantalla de la computadora.

Lectores de pantalla. Es una aplicación software que permite el acceso al texto que existe en la computadora. La herramienta identifica lo que se muestra en la pantalla y lo que representa lo transmite al usuario mediante sintetizadores de texto a voz, iconos sonoros, o una salida braille. Son una forma de tecnología asistida especialmente para personas que son ciegas o tienen problemas de visión, e incluso para personas con dificultades de aprendizaje.

Impresoras Braille. Reflejan la información mediante líneas de pines que sobresalen de una superficie formando los diferentes signos. En el caso de la impresora Braille, los pines se insertan en una placa con orificios, dejando en medio el papel con los puntos remarcados en alto relieve, el cual, luego es sacado renglón a renglón, mediante mecanismos de tracción o empuje, de modo que al salir el papel refleja la información que ha sido enviada por el computador en el sistema de lecto-escritura Braille.

- ✓ Ayuda para la lectura.

Reconocimiento óptico de caracteres. Es una herramienta para que la persona con problemas de visión acceda a documentos escritos. Esto se hace a través de un escáner que se une a un sistema de programas de reconocimiento óptico de caracteres y un sintetizador de voz que lee el contenido del documento. En los mercados estos reconocedores ópticos reciben el nombre de Reading Edge, el Galileo y Allreader.

Libros digitales. Son discos grabados por un locutor a través del Sistema Digital de Información Accesible (DAISY, según sus siglas en inglés). Permiten que quien lo lee ponga marcas para resaltar lo que le llama la atención, indicar el lugar donde suspendió la lectura o volverse para repasar alguna línea. Funcionan con un reproductor especial con el que se puede modificar el tono, el volumen y la velocidad de lectura del sintetizador de voz.

- ✓ Tiflotecnología en las ciudades.

Semáforos sonoros. Son semáforos adaptados tecnológicamente con sonidos que permiten que la persona con limitación visual reconozca auditivamente en qué momento debe cruzar la calle y en qué momento debe detenerse. En Argentina solo en algunos lugares muy escasos existen, lo que complica la movilización autónoma de la personas con discapacidad visual y lo que notoriamente vulnera su derecho a moverse de manera segura.

Perro guía

Desde hace muchos años los perros son utilizados para ayudar a personas con distintas discapacidades o enfermedades. Hay perros entrenados para ayudar a personas con muchos tipos de discapacidades, pero el más habitual es el uso de los perros guías por personas ciegas. Para ellas son una herramienta importantísima ya que les permiten ganar en independencia y libertad, pues caminar por la calle, ir de compras, ir a una oficina, son tareas que con la asistencia de estos perros se pueden realizar.

Sin embargo, el perro no reemplaza al bastón, entre otras razones porque el perro guía es un ser vivo y un día puede no estar dispuesto para el trabajo y por lo tanto la persona ciega tendrá que recurrir a su bastón.

Uno de los problemas principales para que todas las personas ciegas puedan acceder a un perro guía es su precio. Esto se debe a que la selección y el proceso de entrenamiento son muy complejos, pues los perros tienen que ser seleccionados con gran precisión, no cualquier perro puede cumplir estas tareas.

La selección empieza desde la madre de los cachorros. No de todas las crías salen perros aptos para ser guía. Luego, el proceso para obtener un perro guía es el siguiente: después que el cachorro ha estado un tiempo con la madre es entregado a una familia la cual se compromete a realizar cierto tipo de actividad con el perro. Las actividades consisten en sacarlos a pasear y llevarlos a lugares donde haya mucha gente con el fin de que desde cachorro el perro se acostumbre a estar en lugares muy concurridos.

Luego de un año el futuro perro guía ingresa a una escuela de capacitación donde recibe un entrenamiento básico: aprende a responder a órdenes simples, a palabras como “sí”, “no”, “vamos”.

Una vez cumplido el entrenamiento básico viene otro año más de entrenamiento específico que debe realizar el perro en sus tareas de guía. Luego le sigue una breve etapa de adaptación a su amo, y recién entonces comienza a trabajar la unidad perro guía- persona ciega.

Como se nota, es un proceso bastante largo, complejo y costoso, por eso no está al alcance de todo el mundo.

Otro problema al que se enfrenta la persona ciega y su perro, es la falta de una legislación que lo ampare. En algunas ciudades del mundo los conductores de transportes públicos no permiten al perro subir al vehículo, a veces no los dejan entrar a oficinas, restaurantes, o conciertos. Entonces, ¿de qué le sirve a un ciego tener un perro guía si no hay una legislación que le permita hacer uso de la libertad que ha conseguido?

En Argentina, la Ley 26.858 fue sancionada por el Congreso de la Nación el 22 de mayo y promulgada el 10 de junio de 2013. Su objetivo es garantizar el derecho al acceso, deambulación y permanencia a lugares públicos de toda persona con discapacidad total o parcial acompañada por un perro de asistencia; también el de asegurar dos aspectos: que el ingreso de una persona no vidente a cualquier espacio esté integrado a la presencia constante del perro de asistencia y a la gratuidad de este acompañamiento (siempre y cuando el perro no requiera la prestación de un servicio específico económicamente evaluable).

Entre otras obligaciones la ley plantea que el perro guía o de asistencia debe estar sujeto por una correa o arnés con agarradera de metal u otro elemento de similar función, no siendo obligatorio el uso del bozal. La persona usuaria habilitada debe utilizar al perro guía para aquellas funciones para las que ha sido adiestrado y será responsable por los daños que pudiera causar el animal a su cargo.

Cuatro ejemplos de actividades turísticas para personas con discapacidad visual

1. Arousa. Primer Destino de Turismo Integral para personas con discapacidad visual.

Y si fueses ciego... ¿Cómo disfrutarías de un mirador? ¿Qué se siente buceando? ¿Cómo reconocerías en qué etapa de crecimiento se encuentra el mejillón? ¿Qué imagen recrearías de los diferentes elementos prehistóricos en Galicia? Pues, apela a tu ingenio e imaginación: la falta del sentido de la vista no impide ser turista en Arousa Norte.

Esta es la carta de presentación del primer paquete turístico integral de España completamente adaptado a personas con discapacidad visual. La iniciativa fue ideada por la Mancomunidad Arousa Norte, una entidad integrada por los municipios de Boiro, Rianxo, Ribeira y A Pobra do Caramiñal, todos ellos situados en la Ría de Arousa. Ha sido presentada dentro de las ofertas turísticas presentadas en el stand de Turgalicia en la Feria Internacional de Turismo Fitur 2011.

Arousa Norte ha decidido que tener una discapacidad visual no debe ser un inconveniente para que una persona disfrute de una visita al monte A Curota, la ruta del mejillón o el recorrido por el Centro de Interpretación Arqueológica de O Barbanza. Para ello, simplemente ha hecho más descriptivas y sensitivas las actividades turísticas.

Los paquetes turísticos integrales diseñados por Arousa Norte incluyen alojamiento en establecimientos de turismo rural, menús degustación en restaurantes característicos y actividades de ocio aptas para todos los visitantes, independientemente de que tengan el sentido de la vista totalmente desarrollado o no.

Para ello han diseñado dos programas de viaje complementarios: la Ruta del Mejillón sensitiva, en la cual se da a conocer el proceso de cultivo del mejillón a bordo de una embarcación; y un Bautismo de Buceo en una piscina cubierta.

Arousa Norte quiere llegar al mayor número de turistas posibles y pone todos sus medios y recursos para que las personas ciegas disfruten de un destino accesible para todos. Para ello, implementaron guías turísticas en braille para personas ciegas. En esas guías y en su página web, completamente accesible, explica a los futuros visitantes:

“Respira el aire de la sierra de A Barbanza en el mirador de A Curota. Allí, escuchando la explicación de la guía, usad vuestra mano para representar la comarca y conseguiréis conocer cada uno de los escondites de Arousa Norte. Uno de ellos es el Parque Natural de Corrubedo y Lagunas de Carregal y Vixán, oasis de protección para una flora y fauna singular.” (Puga, 2016)

2. Museo tifológico en Madrid.

El Museo fue inaugurado en 1992, es un espacio cultural dedicado a la exposición de obras artísticas y de material tifológico (utensilios, dispositivos y ayudas específicas para personas ciegas y con deficiencia visual, maquetas, etc.), que se hacen en el mismo perceptibles a través del tacto.

En la actualidad el museo dispone de cuatro salas en las que se muestran maquetas de monumentos y edificios nacionales e internacionales del Patrimonio de la Humanidad; obras de pintura, escultura y arte textil realizadas por artistas ciegos y deficientes visuales; material y documentos tifológicos que recogen la historia de los ciegos y exposiciones temporales de distintos materiales relacionados con la ceguera; también exposiciones de obras de artistas españoles y extranjeros.

El objetivo es promocionar y satisfacer las necesidades culturales de las personas con discapacidad visual grave, así como servir de escaparate a los esfuerzos de integración y normalización perseguidos por la ONCE.

El Museo ocupa 1.500 metros cuadrados distribuidos en dos plantas de un edificio funcional. Su diseño arquitectónico está basado en la premisa de eliminar, cuando es posible, o minimizar, las barreras arquitectónicas que dificultan la movilidad y el acceso a las piezas.

La iluminación, el colorido de las paredes y su contraste con el resto de los elementos tienen como objetivo facilitar la orientación dentro de las salas a las personas con problemas visuales. Esta función orientadora se apoya en los elementos decorativos, como las columnas que enfatizan los vanos de paso o las perforaciones de los muros, y en los elementos funcionales: los estores, las puertas, etc., entre los que se busca el

máximo contraste de colores, a la vez que se eligen tonos y materiales que eviten los deslumbramientos.

Las personas ciegas disponen, además, de sistemas orientativos táctiles, como la doble textura del pavimento, diferenciando la zona de circulación de la de exposición, y sonoros, como la información que facilitan los ascensores y las células fotoeléctricas que se encuentran tanto a la entrada general como en el acceso a cada una de las salas.

Toda la información escrita se ofrece en macrotipos y en braille, y en cada una de las plantas se dispone de planos de orientación en relieve que facilitan el reconocimiento de los espacios y su distribución. (Once, 2016)

3. *Turismo sensorial en Brasil.*

El denominado turismo sensorial permite a las personas con discapacidad visual disfrutar de atractivos turísticos mediante otros sentidos, como el tacto o el olfato. En este tipo de propuestas trabaja el Ministerio de Turismo de Brasil, en varias de sus ciudades más emblemáticas.

El Jardín Botánico de Río de Janeiro, por ejemplo, invita a entrar en contacto con orquídeas, mudas de albahaca, romero, salvia y menta de distintas texturas y aromas, dispuestas especialmente para agudizar los sentidos.

Por otro lado, en el Zoológico de Brasilia, entre las actividades, se ofrecen paseos a grupos de hasta 15 personas donde se permite que los visitantes toquen a los animales.

En este contexto, una galería de la Pinacoteca de São Paulo permite el tacto de 12 esculturas de bronce que forman parte del acervo del museo. El tamaño, la forma, la textura y la diversidad estética facilitan la comprensión y apreciación artística de estas obras al ser t con tocadas con las manos.

La capacitación de guías y asistentes para hacer frente a este tipo de público puede solucionar la mayor parte de los problemas de dicho segmento, otro reto es proporcionar un audio-descripción y textos en Braille. (Pulso Turístico, 2016)

4. *Victoria, Entre Ríos: circuito turístico de flora y fauna para ciegos.*

La iniciativa, única en Argentina, surgió a partir de un circuito turístico de flora y fauna para ciegos utilizando los sentidos del tacto, el olfato y el gusto creado en 2002 por el coordinador del Ente Victoria Turismo (Envitur), Martín Aranguren. A partir de esa experiencia, se implementó un trabajo de confección de maquetas.

La visita se completa con un paseo por el parque termal y concluye escuchando la retreta de la banda de música. Es una actividad donde el turista ciego descubre y experimenta un paseo de sentidos.

La ciudad de Victoria cuenta con 12 maquetas de diferentes atractivos turísticos y un folleto en braille, que se encuentran en las oficinas del Envitur. (Sarmienti, 2016)

Contribuciones de investigaciones anteriores en la ciudad de La Plata en relación al turismo accesible

Existen dos investigaciones que se realizaron en dos atractivos de la ciudad y que contribuyen un aporte al actual trabajo.

Una de ellas corresponde a Ana Rucci, quien toma el caso de la Republica de los Niños (2012) “Los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de desarrollar actividades turísticas.”

En este trabajo se evidenció el grado de accesibilidad que posee la Republica de los Niños, la cual fue medida por tres tipos de metodologías. Por un lado, la medición del grado de accesibilidad de los factores infraestructurales, la señalética y los servicios de los doce edificios relevados arrojó por resultados la limitación de las personas con discapacidad a movilizarse autónomamente. Por otro, a través de las encuestas realizadas a las personas con discapacidad, en el trabajo se concluye que los resultados son muy variables dependiendo de la discapacidad que posee cada uno. Por último, la entrevista a uno de los directivos del predio puso de manifiesto las actividades que se llevan a cabo para personas con discapacidad y el esfuerzo que se realiza para adaptar aquellos que no son específicos para dicho segmento, de tal forma que se pueden superar las barreras existentes.

El predio ofrece talleres educativos destinados a personas con discapacidad, actividades de equinoterapia, presencia de juegos integradores, existencia de registros de escuelas especiales que visitan el predio, entre otros.

En esta investigación se destaca que si bien el atractivo tiene limitaciones que imposibilitan por ley modificar cierta infraestructura, hay diversas tareas que se pueden realizar para mejorar la accesibilidad. En este sentido, no sólo se brindaría un mejor servicio y hospitalidad a las personas con discapacidad, también se contribuiría a disminuir los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de realizar actividades turísticas. Logrando mayor accesibilidad, se generaría una mayor autonomía de la población en cuestión.

La otra investigación es la de Gonzalo Riesco (2015), quien mide el grado de accesibilidad en el Teatro Argentino y analiza la oferta de espectáculos y actividades destinadas a las personas con discapacidad.

El teatro cuenta con infraestructura adecuada, pero no tiene desarrollada o explotada la oferta turística para la población con discapacidad.

Si bien en el teatro no hay una política exclusivamente dedicadas a las personas con discapacidad, sí hay un uso, sí hay personas que ayudan cuando ven a personas con alguna discapacidad, sí hay adultos mayores (personas con movilidad reducida) que

concurren al teatro y son la gran mayoría, hay talleres propuestos por el área de integración, etc. Es decir, que existe un desarrollo pero no está del todo explotado.

CAPÍTULO II

MARCO EMPÍRICO



CAPÍTULO II: MARCO EMPÍRICO

Para conocer las necesidades de las personas con discapacidad visual se recurrió a los lugares donde se educan y brindan apoyo, a efectos de entender cuáles son sus desafíos, sus luchas, sus intereses, de qué manera se enfrentan a la realidad que les toca vivir y saber qué actividades turísticas realizan durante el tiempo libre.

A continuación se realiza una breve descripción de las principales funciones del EMATUR y de las cinco instituciones que brindan apoyo y servicios a las personas con discapacidad visual en la ciudad de La Plata.

Ente Municipal para la Actividad Turística (EMATUR)

El Ente Municipal para la Actividad Turística (2015) es el encargado de:

- ✓ Promover turísticamente la ciudad de La Plata en el ámbito regional, nacional e internacional.
- ✓ Propender a la sensibilización turística, a través de la difusión de la actividad turística en los establecimientos educativos de todas las ramas y niveles, sean públicas o privadas.
- ✓ Desarrollar acciones de sensibilización que induzcan a una actitud positiva de la población hacia la actividad turística.
- ✓ Elaborar en forma sistemática y permanente un relevamiento de recursos naturales y culturales, a fin de contar con datos precisos y actualizados que permitan una mejor definición de las políticas a seguir para la posterior elaboración del producto turístico.
- ✓ Investigar el mercado turístico de forma tal que permita precisar el perfil del consumidor (hábitos, preferencias y necesidades) para elaborar la oferta del producto turístico.
- ✓ Promover y favorecer los acontecimientos programados por instituciones del Partido de La Plata.
- ✓ Elaborar, organizar y ejecutar planes de promoción, calendarios de eventos culturales, deportivos, religiosos, congresos, ferias, convenciones y otros.

- ✓ Autorizar planos, folletos, souvenirs, guías de turismo y otros materiales de promoción turística, oficializando ediciones de empresas particulares o editándolas directamente.
- ✓ Elevar a consideración del Departamento Ejecutivo las propuestas de concesión y explotación de las instalaciones a su cargo.
- ✓ Diseñar e implementar planes y programas de acción sobre materias de su competencia.
- ✓ Propiciar la jerarquización de los servicios turísticos ya posicionados en el mercado e investigar sobre nuevas prestaciones y atractivos para un mejor desarrollo turístico del Partido.
- ✓ Organizar, promover y divulgar las actividades relacionadas con el turismo y la recreación.
- ✓ Fomentar, apoyar y/o realizar en forma directa las actividades dirigidas a la población estable y transitoria, para el uso del tiempo libre.
- ✓ Incorporar nuevos servicios de información al usuario del Partido y en los principales centros emisores de turismo.
- ✓ Celebrar convenios y contratos con entidades públicas y privadas, tendientes al logro de los objetivos fijados con sujeción a la Ley Orgánica de las Municipalidades.
- ✓ Convenir con Municipios de la zona y otros organismos públicos o privados la realización de acciones conjuntas, tendientes a la investigación y planificación del producto turístico regional y el rol futuro de la actividad turística en el desarrollo de la misma.

Escuela Pública N° 515 para ciegos y disminuidos visuales

La Escuela Pública N° 515 Lic. Elina Tejerina de Walsh está situada en la localidad de Manuel B. Gonnet, fue creada el 30 de septiembre de 1950, y fue la primera y única en la provincia de Buenos Aires. La institución fue pionera en el desarrollo de actividades de música, teatro, natación y otros deportes, impulsando incluso competencias provinciales y nacionales.

La Escuela se destaca por el alto nivel de integración de sus alumnos con discapacidad visual en escuelas comunes, así como por brindar asistencia para sordociegos. El nexo entre ambas escuelas se da entre maestros integradores, son ellos quienes tienen a su cargo el seguimiento de cada alumno. Asimismo, y con el apoyo de la cooperadora, la institución permitió que cada uno de sus alumnos tenga una máquina braille.

La integración escolar que propician los maestros, quienes cumplen funciones dentro de la escuela común colaborando y sosteniendo los proyectos de integración de algunos alumnos en forma individual o grupal, apoya los procesos pedagógicos consensuados entre las escuelas comunes de nivel inicial, primario y secundario, y la escuela especial a la cual pertenecen.

El fin es el de incorporar a niños, niñas y adolescentes con necesidades educativas especiales derivadas de sus discapacidades o dificultades para que puedan acceder al cronograma común, en el mismo lugar y horario que el resto de los chicos mediante la flexibilización y jerarquización de la enseñanza, acercando los recursos de apoyo que garantice el itinerario educativo en general.

Para lograr la integración intervienen los padres, un equipo de apoyo para evaluar el caso y como última instancia la escuela común. Alcanzado este nivel, todos firman un acta de acuerdo que permite el acceso del niño a determinada institución. Una vez aprobada el acta, comienza un trabajo interdisciplinario para ver las adecuaciones curriculares que el niño necesita. Se hace con la respectiva maestra de grado y la maestra de apoyo.

La institución de Gonnet tiene como desafío preparar a jóvenes con discapacidad visual para que puedan fortalecer la interacción con la comunidad a la que pertenecen.

Al momento de la entrevista dicha Institución tiene matriculados a 143 alumnos con discapacidad visual, que están integrados en los distintos niveles educativos: inicial, primario y secundario, del distrito de La Plata, Berisso y Ensenada, y de las localidades de Florencio Varela y Berazategui. Se sustenta con el trabajo de la Cooperadora, donaciones, subsidios del Estado y otras iniciativas.

La Escuela cuenta con una impresora de Sistema Braille, que regula de manera automática lo que se quiere comunicar, siendo una tarea sencilla, sistemática e inmediata.

Fundación Tiflos

Esta organización sin fines de lucro brinda programas de rehabilitación para adultos con discapacidad visual. Queda ubicada en la calle 22 entre 32 y 33 de la ciudad de La Plata. La fundación trabaja junto con la persona con discapacidad visual con métodos y técnicas que respetan su realidad y su proyección social. La integración al proceso de rehabilitación incluye al grupo familiar. La propuesta de dicha institución consiste en:

Rehabilitación Básica. Un equipo interdisciplinario evalúa, diagnostica y elabora un plan de actividades secuenciadas para lograr que la persona ciega: resuelva las situaciones simples y complejas de vida, alcance un puesto de trabajo permanente y se integre a la sociedad y participe de forma activa.

Curso de Tiflotecnología. Está destinado a personas ciegas o con baja visión. Mediante el uso de tecnología adaptada, tal como Lector de Pantalla o Magnificador de Caracteres, logran capacitar a personas con discapacidad visual como usuarios de PC para mejorar sus competencias.

Rehabilitación Visual. Mediante la intervención de un equipo interdisciplinario de profesionales que diagnostican, prescriben y entrenan en el uso de las ayudas específicas, alcanzan que la persona con baja visión recupere la funcionalidad que le permita realizar todo tipo de tareas.

Atención de la Sordoceguera. Mediante la intervención de un equipo interdisciplinario, logran evitar el aislamiento y facilitar la comprensión del entorno.

Centro de Apoyo Social. Destinado a personas con discapacidad visual y otros impedimentos. Brinda contención diurna especializada, favorece el mantenimiento de habilidades y proporciona espacios de recreación participativa. Trabaja en recuperación de vínculos parentales y grupales. Ofrece a las personas que concurren desayuno, almuerzo y merienda, así como también el transporte para trasladarse hacia y desde la Fundación.

Biblioteca Braille, Digital y Parlante de la Provincia de Buenos Aires

El Departamento Biblioteca Braille que depende de la Dirección de Bibliotecas del Instituto Cultural del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires es una Biblioteca Pública Circulante, queda en la calle 5 entre 60 y 61 y acerca a la persona ciega a obras literarias y de estudio de distinta índole, (artes, ciencias, historia, filosofía, psicología, novelas, artículos sobre temas médicos y de interés general), haciendo accesible el libro a las facultades perceptivas de la persona ciega, sea en el sistema Braille, grabaciones en cassettes, mapas en relieve, elementos de aritmética, geometría, etc.

Existen en su organigrama cinco áreas: Área Administrativa, Área Biblioteca, Área Transcripción y/o Grabación, Área Encuadernación y Área extensión Bibliotecaria.

Sociedad Braille

La sociedad Braille queda en la calle 12 entre 44 y 45. Según la información recabada la actividad principal es brindar un espacio recreativo para personas con discapacidad

visual, pero en la actualidad se encuentra cerrada y sin atención, motivo por el cual no pudimos obtener información directa.

Instituto Platense de Asistencia para Ciegos y Disminuidos Visuales (IPAC)

IPAC es una ONG de bien público con personería jurídica que surgió en 1992, allí funciona el Centro de Rehabilitación por un lado y la Escuela Especial, por el otro. Está ubicada en la calle 1 entre 68 y 69 de la ciudad de La Plata.

La entidad consta de un equipo médico especializado en Psiquiatría y Medicina en rehabilitación. Cuenta con terapia ocupacional, atención psicológica, psicopedagógica y psiquiátrica, también posee actividades en Música y Educación Física.

El punto fuerte de la institución es trabajar con la persona con discapacidad desde una visión integradora. Se la apoya en lo que es educativo y pre laboral. La fortaleza de la institución es la integración a nivel cognitivo con adquisiciones curriculares y la socialización en el seno mismo de la sociedad, además de la rehabilitación en lo individual a partir de un plan de tratamiento donde se apuntalan las funciones que se encuentran descendidas.

Entrevistas

Para tener la posibilidad del contacto directo con las personas con discapacidad en la vida cotidiana, saber sobre sus necesidades específicas, si realizan actividades turísticas, y conocer la utilización que hacen de su tiempo libre, se realizaron entrevistas semi-estructuradas, cuyos resultados se detallan a continuación.

Las entrevistas se realizaron en cuatro de las cinco instituciones mencionadas, ya que no se logró contactar a responsables de la Sociedad Braille, y en el EMATUR. Para conocer la realidad de los usuarios se entrevistó a 30 personas con discapacidad visual.

Ente Municipal para la Actividad Turística (EMATUR)

Se llevó a cabo una entrevista a la presidenta del EMATUR, la Señora Poly Tritten y tuvo por objetivo recabar información sobre las actividades en la ciudad de La Plata que incluyen a personas con discapacidad visual.

Tritten indicó que la política del Ente es la de integrar e incluir a la persona con discapacidad visual en cada actividad que se realice y darle las herramientas para que pueda desarrollar la actividad como todas las personas. Señaló también que el EMATUR tiene en sus planes poner en práctica un folleto turístico en Sistema Braille y

español que incluye por ejemplo la imagen de la Catedral en relieve, agregando que el proyecto del folleto es un esfuerzo muy importante.

En cuanto a las actividades que garantizan actualmente la accesibilidad la entrevistada señaló la existente una serie de animales embalsamados en el zoológico de la ciudad, como una actividad exclusiva no excluyente.

Las visitas guiadas en las actividades son habladas con una mayor descripción y explicitación, para que la persona con discapacidad visual pueda crear imágenes de manera más fácil, según aseguró la presidenta del Ente municipal.

Respecto de la Tiflotecnología, Tritten manifestó desconocer su uso, pero admitió que aunque significaría un elevado presupuesto, es fundamental su implementación en las actividades turísticas.

La entrevistada manifestó que la mayor de las limitaciones existentes es de orden social, a causa de la escasa conciencia de integración. Lo curioso es que en el Ente no hay empleados con discapacidad, tampoco hay rampa de acceso a la entrada del edificio, ni sanitarios adaptados para las diversas formas de discapacidad.

Actividades Turístico- recreativas en la ciudad de La Plata

Desde su fundación La Plata se presenta como una de las pocas ciudades planificadas en la era republicana de América, concebida a través de un sistema urbano contenido en el Casco Urbano, representando un testimonio urbanístico con el mejor trazado original en la América Latina, caracterizado por su ortogonalidad y diagonales acompañado de construcciones compactas que rescatan la continuidad de la línea municipal pero también ambiental con el bosque, parques y plazas, y sus espacios abiertos inspiradas en el barroco francés. La ciudad, fundada por Dardo Rocha, fue desde su fundación un polo educativo de excelencia y alberga una historia sumamente rica en el campo de la cultura, el debate de las ideas y la investigación científica. En la ciudad hay *circuitos turísticos* que se detallan a continuación.

Circuito eje cívico (arquitectónico)

-*Casa Curutchet*. Se encuentra ubicada en el Boulevard 53 entre 1 y 2. Es la única obra proyectada en Latinoamérica por Le Corbusier, uno de los fundadores de la arquitectura moderna. La casa es nominada Patrimonio Cultural de la Humanidad.

-*Casa de Gobierno y Residencia del Gobernador*. Ubicada en Avenida 51 y 6. Es el primer edificio público que comenzó a construirse luego de la fundación de la ciudad y se caracteriza por su estilo renacentista flamenco.

-*Plaza San Martín*. Es el primer espacio público que contó con iluminación en Latinoamérica.

-*Pasaje Dardo Rocha*. Ubicado en calle 7 entre 49 y 50. Fue originalmente la Estación “19 de Noviembre”, primera terminal del ferrocarril Oeste de La Plata, luego fue correo postal y actualmente es un Centro cultural con salas de exposición permanente. Su estilo es clásico francés.

-*Palacio De La Legislatura*. Calle 7 y 8 entre 51 y 53. Es la sede del Poder Legislativo de la Provincia de Buenos Aires.

-*Teatro Argentino*. Sito en calle 9 y 10 entre 51 y 53. Se construyó luego del incendio en 1977 del teatro original, se reinauguró en el año 2000. Posee estilo brutalista, cuenta con una sala principal llamada Alberto Ginastera, con capacidad para más de 2000 personas, otras salas de cámara y de exposición permanente.

-*Palacio Municipal*. En calles 12 y 11 entre 51 y 53. El edificio de estilo renacentista Alemán es la sede del gobierno Municipal, el salón más importante es el Dorado, allí se celebran los actos de mayor importancia.

-*Plaza Moreno*. Es la piedra fundamental de la ciudad, punto central del cuadrado que conforma la traza del casco fundacional diseñado por Pedro Benoit. El 19 de noviembre de 1882 se enterró aquí el acta, las medallas las monedas y los documentos que certificaban la fundación de La Plata como Capital de la Provincia de Buenos Aires. Al cumplir 100 años, esos elementos fueron extraídos y trasladados al Museo Dardo Rocha y se colocaron nuevos legados que serán desenterrados en el Bicentenario de la Ciudad.

-*Plaza y Centro Cultural Islas Malvinas*. En calle 19 y 20 entre 50 y 54. Aquí funcionó el regimiento 7 de infantería, de donde salieron soldados a pelear por las Islas Malvinas. Actualmente funciona como Centro cultural y sala de exposición permanente.

Circuito religioso

-*Basílica de San Ponciano*. Primer templo construido en La Plata.

-*Nuestra Señora de la Victoria Santuario de María Rosa Mística*. Ubicada en calle 54 esq. 23. A la Virgen María Rosa Mística se le atribuyen apariciones, milagros y pedidos que hizo realidad en diferentes oportunidades. Sus palabras han recorrido generaciones y logran que cada 3 de Julio miles de fieles homenajeen la imagen de la santa.

-*Catedral de la Inmaculada Concepción*. Calle 14 entre 51 y 53. Es el mayor templo neogótico de América Latina. Posee un museo subterráneo, más un ascensor que recorre el interior de las torres, desde la cima se observar la ciudad.

-*Iglesia de San Francisco de Asís*. Calle 12 N° 1773. En 1884 se estableció la primera casa convento de los franciscanos. Fue reedificada en la década de 1920 donde adquirió su estilo neo-romántico. Este templo fue declarado Monumento Histórico

Provincial en 1975, por ser testigo de la unión entre Juan Domingo Perón y María Eva Duarte, en 1945.

Circuito Infantil

-Museo de Ciencias Naturales. Desde 1989 el Museo de La Plata brinda anualmente muestras temporarias para ciegos y disminuidos visuales. Tiene como objetivo ofrecer el acceso a distintos materiales y conocimientos de las ciencias naturales. La muestra utiliza apoyaturas sensoriales: tacto, olfato y audición para el reconocimiento y exploración de distintas piezas que forman parte del patrimonio del Museo de La Plata.

También emplea recursos didácticos como maquetas, representaciones, calcos o reproducciones que aproximan a los visitantes a los diversos objetos. Las muestras son conducidas por guías especializados y con el asesoramiento de la Biblioteca Braille de la Provincia de Buenos Aires.

-Jardín zoológico y botánico.

República de los niños. Camino General Belgrano y 501. Este parque de 53 hectáreas fue diseñado especialmente en una escala menor acorde a niños de 10 años de edad. Posee entre castillos, palacios orientales, edificios públicos, capilla, etc., un total de 35 edificios.

Circuito Cultural Meridiano V

Instalaciones de la Estación Provincial de 17 y 71 y sus alrededores. Mantiene intacto sus adoquines casas bajas y antiguas farolas. Espectáculos, muestras artísticas, talleres y ferias transforman el espacio en un centro de encuentro cultural.

Con respecto a las entrevistas realizadas a los directivos de las instituciones, las mismas tienen por objeto recabar información sobre la principal actividad de cada institución y sus experiencias con las personas con discapacidad visual; se detallan los datos obtenidos a continuación:

Escuela Pública N° 515 para ciegos y disminuidos visuales

Sonia Maluendres, directora de la Escuela N° 515 de la Localidad de Gonnet, manifestó que la función principal de la institución es la de integración, la cual se viene dando desde la fundación de la misma en el año 1960.

Para que las personas con discapacidad visual ingresen a la institución tienen que completar una ficha oftalmológica donde queda exhibida su discapacidad, la cual puede ser desde nacimiento, por accidente, por enfermedad, u otras causas.

En la institución el servicio de atención temprana lo realizan las maestras integradoras en conjunto con los padres, para poder lograr la aceptación por parte de los padres y llevar adelante la discapacidad de una manera más optimista, según explicó la entrevistada.

Los integradores van al colegio con los alumnos para mejorar la inclusión educativa. Los alumnos asisten a la institución dos veces por semana en contra turno, para recibir apoyo especial de maestros referentes a cada grado. También concurren ocho alumnos con multidiscapacidades, quienes no están integrados en escuelas, pero sí en la institución.

La institución brinda servicios de horas especiales, como por ejemplo el de Sistema Braille, recursos tiflotecnológicos, orientación y movilidad. Hay programas especiales que enseñan a leer y a escribir a la persona disminuida visual y ciega.

Según indica Sonia, los disminuidos visuales severos no terminan de aceptar el Braille. En cuanto al uso de la tiflotecnología se implementa en la institución y facilita totalmente la integración.

Como institución, mandan a configurar el material educativo y se imprime, ya que el material debe poseer una descripción más completa y más aún si es de forma oral.

Sonia cuenta que realizan actividades recreacionales, donde el mayor inconveniente es la parte burocrática, más que nada por una cuestión de organización, ya que los alumnos al asistir dos veces es más difícil recolectar las autorizaciones. También afirma que las salidas son necesarias y que desde la preparación con los alumnos es todo muy satisfactorio. Asisten a torneos bonaerenses, museos, bibliotecas y lugares de juegos como por ejemplo la Republica de los Niños.

La dificultad con la que se encuentran en los lugares, según dijo la entrevistada, es la arquitectónica, pues se necesita conocer muy bien el lugar y tener el mayor de los cuidados, más aún si la persona con discapacidad se maneja de manera autónoma.

Sobre el edificio de la Escuela, Sonia expone que las ventanas son muy chicas, lo cual genera una iluminación escasa, las luces artificiales son insuficientes, siendo esto una dificultad en la institución.

La política es la de incluir a niños y adolescentes con necesidades educativas especiales para que puedan acceder al cronograma común que el resto de los chicos.

La señalética en la institución es muy importante, por ejemplo los carteles en la puerta de cada salón con escritura en Sistema Braille.

La institución, en conjunto con la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata, realiza orientaciones vocacionales para los alumnos adolescentes que estén finalizando los estudios secundarios, a efectos de poder perfeccionar la elección de su futura carrera profesional.

Fundación Tiflos

Ana Rizo, Presidente de La Fundación Tiflos, explica que la función principal de la Fundación es la de rehabilitación de personas adultas con discapacidad visual. Se trata de una ONG sustentada por donaciones y convenios con obras sociales.

Rizo cuenta que realizan visitas a museos, a la Republica de los Niños, y que por lo general el lugar lo proponen las personas que concurren a la Fundación. Afirma que durante los paseos la mayor dificultad la constituyen las barreras arquitectónicas: las veredas rotas y el deterioro de las calles. También mencionó la obstrucción que generan los vehículos estacionados delante de las rampas de acceso a los sitios.

En la Fundación se realizan encuentros y jornadas a puertas abiertas, donde se analiza la discapacidad y sus posibilidades. Ana expresó que el trabajo diario de Tiflos se facilita porque las personas adultas tienen ya una vida formada con total independencia.

La política de la Fundación consiste en la rehabilitación de personas con discapacidad visual y que ellos puedan integrarse de una manera eficiente.

Biblioteca Braille, Digital y Parlante de la Provincia de Buenos Aires

Sergio Rojas, en su carácter de director de la Biblioteca, indicó que la principal actividad de la institución es acercar a la persona con discapacidad visual obras literarias y material de estudio accesible, para poder crear una mayor inclusión.

También indicó que en el último tiempo su gestión le dio un giro a la Biblioteca. Señaló que hay un interés creciente de la comunidad en acercarse a colaborar y a compartir actividades con las personas con discapacidad visual, de los cambios que trajeron consigo las nuevas tecnologías en materia de libros y sobre todo de audiolibros.

Hoy en día hay cientos de personas videntes que pasan por el lugar para ponerle su voz a textos clásicos y modernos, para ayudar a corregirlos antes de que ingresen a la imprenta y para compartir talleres de las más variadas disciplinas junto con aquellos que no pueden ver. La integración gana terreno puertas adentro, mientras tanto afuera, quedan muchas asignaturas pendientes, comentó el director.

Sergio insiste en que afuera existen muchas barreras: en las góndolas de los supermercados, en los restaurantes (que no tienen cartas en braille), en los organismos públicos (que tienen que incorporar un cupo de empleados con discapacidad y no lo hacen, y ni siquiera cumplen con la obligación de tener rampas).

Como Director de la Biblioteca cree que la inclusión en la misma ayudará a que la gente tome conciencia. Indicó que buscaron un nuevo nombre ("Biblioteca Braille,

Digital y Parlante”), porque ya es un lugar para que vayan todos. Y de hecho, así lo hacen desde vecinos hasta docentes que dan talleres gratis. Son 18 cursos donde se juntan e integran a personas no videntes y videntes.

Entre las actividades que se realizan en la Biblioteca están los talleres de encuentro social, lectura y escritura creativa, plástica, teatro, expresión corporal, meditación y pilates, entre otros, a los cuales concurre todo tipo de público que comparte las distintas actividades con las personas con discapacidad visual.

Rojas señala que en el estudio de grabación le ponen voz a los audiolibros, que se han convertido en algo que está en sitios virtuales al alcance de todo el mundo, y hace notar que mediante las nuevas tecnologías se mejoró mucho el registro de voz en comparación con los viejos cassettes, por lo que un nuevo elemento que tuvieron que incorporar a las convocatorias de voluntarios son las pruebas y las selecciones de lectores.

En cuanto a las modificaciones que se tuvieron que realizar Sergio señaló que fueron muchas para que actualmente el edificio sea moderno e inclusivo, y no tenga ningún obstáculo para las personas con discapacidad visual. Las principales fueron: el ancho de las puertas, señalizar las aulas, el piso con antideslizantes y remodelaciones en los baños.

La tiflotecnología en la institución se implementa totalmente, puesto que facilita en un 100% la inclusión de las personas con discapacidad visual.

Las actividades de capacitación son: capacitación en braille, capacitación en inclusión para docentes en los cursos de puntaje y se va a empezar una capacitación de inclusión en aula.

En proyectos a cumplir, el director de la institución, comenta que la idea es poder hacer impresiones en tinta y en braille de todas las ediciones que se encuentran en la institución, a fin de poder incluir a las personas con discapacidad visual a la lectura y a las personas videntes para que se acerquen a la biblioteca. Pensado desde el modelo social, Sergio comenta que su idea no es que sea una biblioteca solo para ciegos, sino que sea para todos y esto se está dando a través de los talleres.

La política de inclusión que adopta la Biblioteca es la de brindar asistencia para todos los ciudadanos, no solo para las personas con discapacidad visual, para poder continuar con la integración de personas videntes y personas con discapacidad visual.

Instituto Platense de Asistencia para Ciegos y Disminuidos Visuales (IPAC)

Mariana Capelli, directora de la Institución indica que la principal actividad de la institución es la rehabilitación y la habilitación de la persona ciega y disminuida visual con y sin componente agregado a nivel social para que pueda cumplimentar su rol como persona.

Mariana señala que el Instituto es una ONG con personería jurídica habilitada por el municipio y la dirección de personería jurídica del Ministerio de Justicia.

En cuanto a las actividades recreacionales, indica que están enmarcadas dentro del área de terapia ocupacional y son de recreación, para poner en práctica todos los hábitos de independencia y semi-independencia de la persona a través de cuestiones sociales. Comenta que han ido, por ejemplo una vez al año, durante una semana o dos, a través del Ministerio de Turismo de Nación, a los complejos vacacionales en Chapadmalal, también indicó que siempre se hacen jornadas de convivencia en alguna casa cerca del río, después se hacen actividades con otras instituciones (con la Biblioteca Braille).

Mariana explicó que han ido a Buenos Aires a trabajar todo lo que implica trayectos en los distintos medios de transportes (micro, tren, combi, subte), debido a que se encuentran con un montón de dificultades.

En cuanto a las barreras la directora indica que ellos tienen que tener en claro la legislación que los protege y adquirir una oratoria básica para poder reclamar a la persona ante la cual tienen dificultades (un peatón, una organización). Explica que de todas las discapacidades, la discapacidad visual es la que tiene más posibilidades de integración a nivel social y a nivel laboral, justamente porque mientras esté entrenada puede enseñarle a otras a que aprendan.

Mariana explicó que la casa donde funciona la institución es una donación que se realizó en el año 1995. Se tuvieron que realizar muchas modificaciones, pero después tuvieron la oportunidad de acceder, a través de la Ley del Cheque, a la reforma de la institución y cuando la volvieron a refaccionar se hicieron todas las adaptaciones necesarias para poder trabajar con personas con esa discapacidad. La casa está libre de obstáculos, con trayectos simples, con planos mentales y en textura para que la persona se vaya familiarizando.

De las barreras sociales Mariana dice, por ejemplo, que si quieren ir a un concierto tienen que pedir un tiempo antes para que les den lugar o; por ejemplo, si quieren ir al cine no pueden hacer como cualquiera de nosotros, los dueños de los cines pretenden que pidan turno con un tiempo de anticipación para ir con dos personas. Mariana manifiesta que eso es imposible porque deja de ser una cuestión de igualdad, entonces explica que ellos van igual, lo cual es una problemática a enfrentar en el momento, pero igual logran entrar. Es un tema de presión. Lo mismo pasa con los micros, es una constante que la persona es la que ejerce la presión para que el otro entienda la necesidad que tiene. Otras de las barreras es, por ejemplo, que al caminar en la calle estén los autos parados en las esquinas o estacionados en las veredas.

En cuanto al uso de la tiflotecnología Mariana explica que en la Institución se utiliza el teléfono adaptado, que posee accesibilidad de fábrica. En iPhone se llama *voise over* y en Android se llama *Talkback*, y lee todo lo que se señala. Hay dos tipos de relojes adaptados, uno es el parlante, en el cual se pulsa un botón y dice la hora por medio de voz; el otro es táctil, se le levanta la tapa y se pueden tocar las agujas, las cuales están preparadas para recibir toques sin que se muevan, de esta forma se puede notar

hacia qué punto están señalado y deducir la hora. En el caso de los pacientes diabéticos, cuando tienen que medir la glucosa el aparato está adaptado con dispositivos de voz.

La política del Instituto va más allá del plan de trabajo y la historia clínica del paciente, según contó Mariana. Explicó que importan dos cosas: la orientación y la movilidad. Si la persona no puede usar bien el bastón, que lo use igual orientándola para que salga de su casa, para que se traslade en micro, en remis o en la posibilidad que tenga.

También se trabaja a nivel verbal para que la persona pueda expresar sus necesidades coherente, armónica y diplomáticamente, más allá de las características de su discapacidad.

Personas con discapacidad visual

El *turismo accesible* o *turismo para todos* no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de comunicación, más allá de eso tiene por finalidad lograr que los entornos, los productos y los servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad.

Específicamente el estudio de las necesidades de las personas con discapacidad en su comportamiento como turistas, pone de manifiesto la importancia de la accesibilidad que requiere el atractivo de determinada actividad. Para ello es necesario contar con la opinión de los propios interesados en participar en las actividades turísticas. En este sentido, se realizaron entrevistas semi-estructuradas realizadas a personas con discapacidad visual. Las mismas consistieron en 13 preguntas, cuyo objetivo fue poder identificar y describir las necesidades específicas que tienen las personas con discapacidad visual a la hora de realizar una actividad turística, y también identificar cuáles son las barreras ya sean estas arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte y de telecomunicación

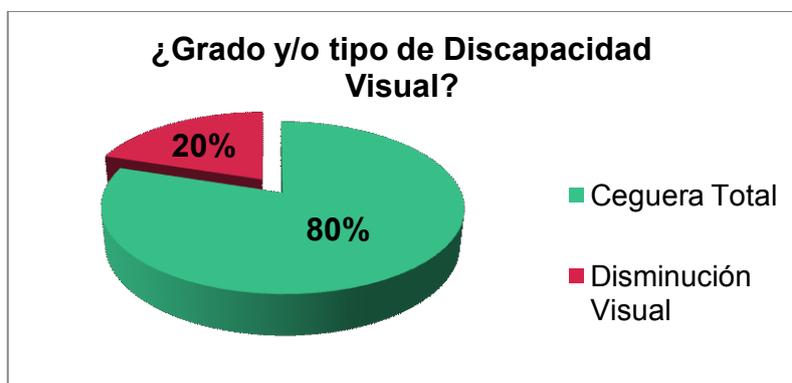
Resultados de las entrevistas

Se entrevistó a un total de 30 personas con discapacidad visual. La selección de los entrevistados fue realizada a partir de la concurrencia a centros especializados y de la técnica en cadena o por redes (“Bola de nieve”). Esta última consiste en identificar a participantes claves y ellos facilitan a otras personas que puedan ofrecer datos. (Hernandez Sampieri & otros. (2006)

Las entrevistas se realizaron acorde a la comodidad de las personas entrevistadas, y fueron por diferentes medios: skype, llamadas telefónicas, correos electrónicos y de manera personal. En el siguiente cuadro se enumera a los entrevistados para preservar la identidad de los mismos, acompañado de la edad, la ocupación y el tipo de discapacidad visual.

NOMBRE	EDAD	OCUPACIÓN	GRADO DE DISCAPACIDAD VISUAL
Entrevistado 1	43	Docente	Disminución visual adquirida a los 3 años por toxoplasmosis múltiple
Entrevistado 2	35	Trab. En informática	Ceguera total de nacimiento
Entrevistado 3	23	Estudiante	Ceguera total a los 11 años por tumor
Entrevistado 4	21	Deportista	Ceguera total de nacimiento
Entrevistado 5	29	Instalador de sistemas	Ceguera total de nacimiento
Entrevistado 6	39	Estudiante	Ceguera total de nacimiento
Entrevistado 7	42	Ingeniero en Sistemas	Ceguera total a los 35 por Síndrome Usher
Entrevistado 8	19	Deportista	Disminución visual
Entrevistado 9	23	Estudiante	Ceguera total adquirida
Entrevistado 10	45	Comerciante	Ceguera total de nacimiento
Entrevistado 11	20	Estudiante	Ceguera total de nacimiento
Entrevistado 12	25	Desocupado	Ceguera total de nacimiento
Entrevistado 13	30	Técnico programador informático	Ceguera total por accidente a los 9 años.
Entrevistado 14	26	Estudiante	Disminución visual adquirida
Entrevistado 15	25	Estudiante	Ceguera total de nacimiento
Entrevistado 16	16	Estudiante	Ceguera total
Entrevistado 17	38	Desocupada	Ceguera total de nacimiento
Entrevistado 18	37	Músico, tecladista	Ceguera total adquirida por glaucoma
Entrevistado 19	23	Estudiante	Ceguera total
Entrevistado 20	23	Estudiante	Ceguera total de nacimiento
Entrevistado 21	21	Estudiante	Ceguera total adquirida
Entrevistado 22	50	Desocupado	Ceguera total de nacimiento
Entrevistado 23	17	Estudiante	Disminución visual adquirida
Entrevistado 24	36	Estudiante	Ceguera total de nacimiento
Entrevistado 25	46	Artesano	Ceguera total adquirida
Entrevistado 26	22	Estudiante	Ceguera total de nacimiento
Entrevistado 27	22	Estudiante	Disminución visual de nacimiento
Entrevistado 28	45	Trabajadora social	Ceguera total adquirida
Entrevistado 29	22	Ejecutivo de soporte Técnico.	Ceguera total de nacimiento
Entrevistado 30	20	Estudiante	Ceguera total de nacimiento

Como se observa, la edad varía de 16 a 50 años.

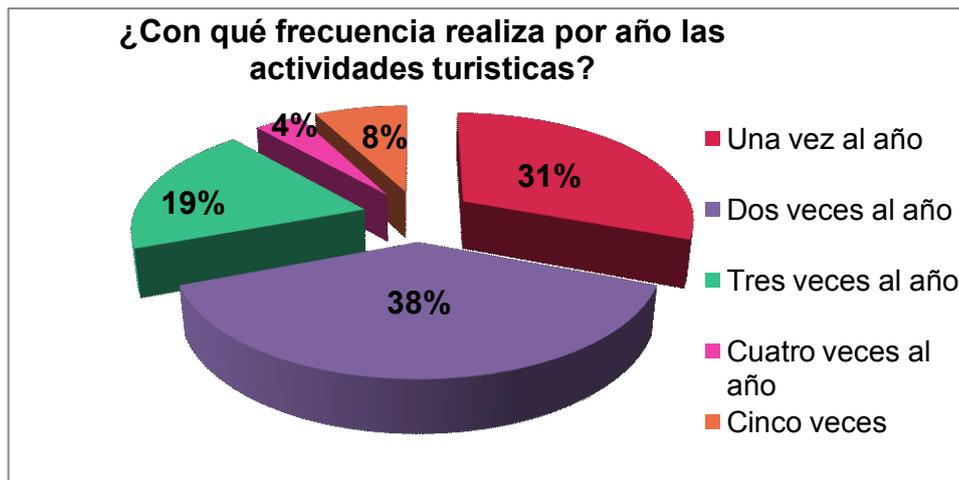


El tipo de discapacidad visual, como se puede observar en el gráfico anterior, se da entre ceguera total y disminución visual, el mayor porcentaje que corresponde al 80% tiene ceguera total. El 20% es con disminución visual.



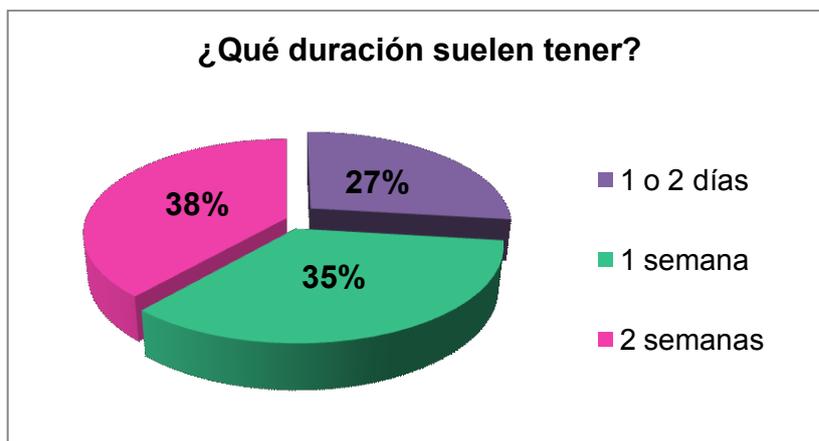
A los entrevistados se les preguntó si realizaron algún tipo de actividad turística. El 87% señaló de manera positiva y el restante 13% respondió negativamente.

Las razones de no participar en actividades turísticas por parte de quienes respondieron negativamente fueron dos: económica y falta de interés.



Ante la pregunta sobre la frecuencia, como se puede observar, el 38% de ellos señaló que realizan actividades con fines turísticos y/o recreativos con una frecuencia de dos veces al año, seguido por el 31% que lo hace solo una vez por año, con menor frecuencia el 19% lo hace tres veces al año, el 8% señaló cinco veces al año y el 4% cuatro veces al año.

A partir de esto, se puede decir que a las personas con discapacidad visual les interesa participar en actividades turísticas independientemente de su discapacidad visual.



En cuanto a la duración de las actividades, de los 26 entrevistados que respondieron de manera positiva que realizan actividades, el 38% señaló que lo hace durante dos semanas, seguido por el 35% correspondiente a una semana y con un menor porcentaje el 27% señaló que solo hace viajes durante los fines de semanas.

Respecto de los lugares a los que viajan, entre ellos los más destacados son Bariloche, Puerto Madryn, la Costa Atlántica, Misiones, San Juan, Mendoza y Calafate.



El 62% indicó que elige el lugar por gusto propio y de sus familiares y/o amigos, aunque aclararon que sería bueno que los lugares que eligen por gusto se pudieran complementar con una buena accesibilidad para tener una mayor autonomía. El restante 38% indicó que eligen el lugar por una razón de accesibilidad, cabe aclarar que en estos casos se reduce el abanico de opciones.

Podría decirse que al ser permitido llegar, y al ser sumergido en la experiencia, las personas con discapacidad visual pueden lograr una conexión más completa con algunos entornos de servicios turísticos.

Otra pregunta fue la siguiente:



El 77% señala que eligen viajar de manera particular con amigos o familiares, eligen el destino que más les gusta y reservan un hotel o en caso de tener un amigo en ese destino se comunican con él para poder alojarse en su casa.

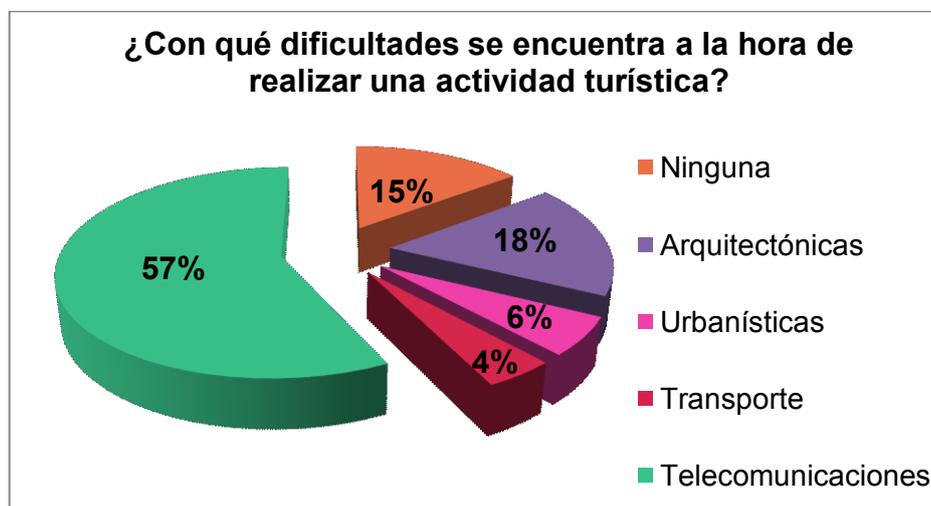
Los que lo hacen de manera organizada con un porcentaje del 23%, son viajes para personas con discapacidad visual, donde no se encuentran con dificultades, ya que las actividades están programadas.

De esto se deduce que las personas con discapacidad visual viajan por su cuenta y acceden a los lugares de manera particular, “encontrándole la vuelta”. Muchas personas con discapacidad visual logran superar las barreras con un alto grado de resiliencia, esto lleva a trabajar por la calidad y la autonomía de las personas.

El entrevistado 2, comentó que realiza viajes grupales con un destino determinado, especialmente pensados para personas con discapacidad visual.

El entrevistado 1 añadió que no le gustan los viajes organizados, debido a que no le gusta lo planificado, y que concurre a los lugares que a él y a su familia le gusta.

El entrevistado 4 indicó que por lo general los viajes son organizados en grupos de amigos, y eligen el lugar de manera grupal.



Cuando realizan las actividades, la gran parte de los lugares no son accesibles y las dificultades con la que se encuentran en su mayoría, como se puede observar en el gráfico anterior, son de índole arquitectónica, urbanística, de transporte y de telecomunicaciones.

Los entrevistados que indicaron con el 15% no haberse encontrado con ninguna dificultad en su totalidad realizaron viajes grupales y organizados especialmente para personas con discapacidad visual o viajaron con sus familiares.

El entrevistado 2 indicó que en uno de sus viajes a Bariloche fueron 32 personas ciegas y las actividades se realizaron en base a las limitaciones que padecían, en tal caso se veía lo que se podía hacer y lo que no.

Los que se encontraron con dificultades comentaron que trataban de adaptarse y buscarle la vuelta, ya que las dificultades en los entornos son muchas y, como toda persona con estas dificultades, tratan de plantarse ante la situación de una manera

propositiva para ver cómo se puede solucionar y elevar al máximo su experiencia de una forma efectiva.

Con un 18% mencionaron las dificultades arquitectónicas, dentro de las mismas se encuentran la falta de barandas, los ascensores sin botoneras en braille y sin altavoces, el suelo con falta de relieve, la existencia de autos mal estacionados en las esquinas o atravesados en las veredas, las calles y las veredas en mal estado. Un 6% de los entrevistados señalaron las barreras urbanísticas.

El 4% fue mencionó el sistema de transporte público: faltan altavoces para indicar las paradas.

El mayor porcentaje corresponde al 57% señalando las barreras en las telecomunicaciones. Las mencionadas fueron: escasa señalética, falta de personal guías capacitado, escasa folletería en braille, falta de audio guías, falta de menú en Sistema Braille en los restaurants, escasa o nula capacitación del personal. Los entrevistados hicieron hincapié en la importancia de todo ello en el sector del turismo, como en cualquier otro.

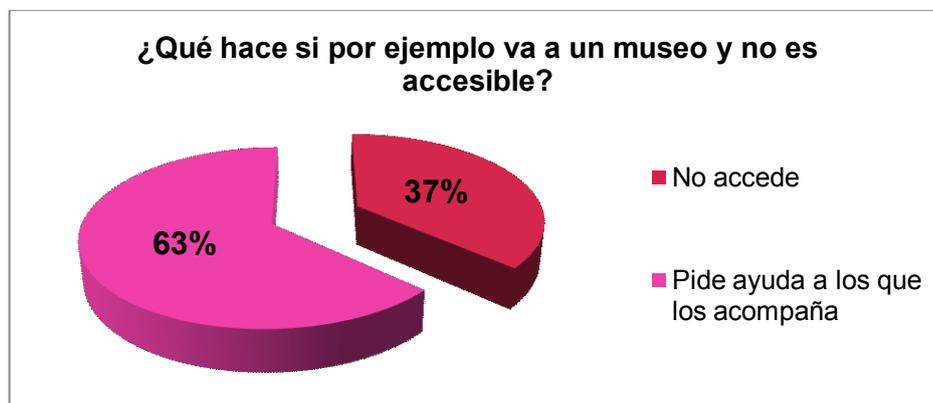
La capacitación es fundamental, más allá de la buena voluntad de las personas, ya que brinda una importante herramienta para poder resolver cualquier inconveniente en cualquier tipo de actividad en el momento que se presente.

La información accesible es una parte fundamental en la vida de las personas, y más aún si tienen una discapacidad visual, tanto al momento de planificar el viaje como en el momento mismo del viaje. Para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información tienen desafíos adicionales, ya que la mayoría de los formatos son inaccesibles.

El entrevistado 1 expresó que en su viaje a Puerto Madryn le dieron un folleto en braille con la descripción del lugar, la posición de a cuánto estaba un lugar de otro, la ubicación de lugares como restaurantes y hoteles. Indicó que este método está bueno porque les da una cierta autonomía. También comentó que lo primordial no es la vista, y que hoy se habla de percepciones multisensoriales, por ejemplo sentir el viento en la cara, el sonido que emiten las olas, el sonido que provocan las ballenas cuando entran y salen del agua y que todo eso también conforma imágenes visuales.

El entrevistado 6, por su parte, comentó que en Calafate le dieron material en braille del Parque Nacional, contenía información sobre la historia, y añadió que la accesibilidad en cuanto a lo arquitectónico estaba muy bien preparada para personas ciegas. Agregó que disfruta de hacer caminatas en la montaña, cuando se sabe que la montaña, si no se tiene la posibilidad de hacer caminatas en la montaña, la misma es meramente visual, e indicó que recibe preguntas así: ¿para qué vas a ir a caminar la montaña, para sufrir, para estresarte? Él dice que todavía no se entiende que hacer actividades no pasa solo por el sentido de la vista, que se vivencia también de otras maneras, las sensaciones se perciben de otra manera. Le gusta mucho ir a la montaña a percibir el silencio y los olores. Tuvo la posibilidad de escalar al volcán Lanin, e hizo cumbre con un grupo de chicos ciegos y con un grupo de escaladores de Mar del

Plata, y comentó que fue una experiencia fantástica y de aprendizaje, y que fue un desafío personal para demostrarse que sí podía.



En el caso de que el museo no se adapte a sus necesidades, 37% directamente no accede y el 63% respondió que si bien están acostumbrados a que este tipo de situaciones sucedan, tratan de buscarle la vuelta de una manera propositiva, y como en esos casos siempre van acompañados, la persona que los acompaña describe el color, el tamaño y otras características para poder ofrecer una representación mental no basada en la visión.

El entrevistado 6 expuso su experiencia en los museos de la ciudad, en particular el Museo de Ciencias Naturales, y aunque se encuentra con dificultades, indicó que la guía es muy buena.

En cuanto a museos de otros lugares, el entrevistado 6 comentó que en el museo del Club Boca Junior, si no se concurre con alguien que de buena visión, no se entiende mucho, debido a que es muy visual por el hecho de que hay fotografías, copas y camisetas, aunque también dijo que hay algunas cosas que tienen audio y se logra entender. También fue al museo de Fangio, en Balcarce. Allí hay cosas que se pueden tocar y otras que no porque está prohibido, lo cierto es que, para una persona ciega, el hecho de que algo esté prohibido tocar en un museo es paradójico. Finalmente el entrevistado remarcó que el mayor problema de las personas ciegas en los museos es que organizan las exposiciones de modo muy visual, y que las cosas que están bien preparadas se debe a la buena voluntad de las personas, pero falta mucha planificación.



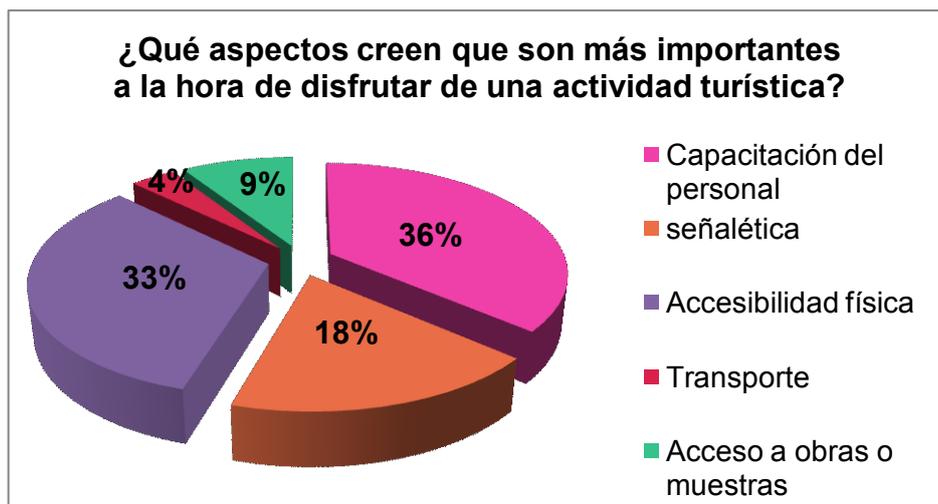
Esta pregunta fue respondida por 19 de los 30 entrevistados, ya que el resto no habita, ni ha tenido la oportunidad de visitar la ciudad. De los que respondieron, el 58% señaló que no ha participado de las propuestas turísticas municipales porque no son accesibles, y por falta de información sobre estas actividades. Los que tuvieron la oportunidad de participar comentaron que fueron al Museo de Ciencias Naturales, a la Republica de los Niños, y a la Catedral.

El entrevistado 28 comentó que la Catedral cuenta con una maqueta y que sería muy satisfactorio que todos los lugares cuenten con ese recurso, para obtener una dimensión de los objetos, y los lugares.

Sobre la Republica de los Niños comentaron que, si bien el predio tiene limitaciones, han podido superarlas, aunque añaden que sería óptimo que se pudiera incorporar maquetas accesibles de los edificios para poder tener una representación de los lugares. Asimismo comentaron que los mapas táctiles también serían de muy buen apoyo para que las personas con discapacidad visual tengan un recorrido más completo del predio.

Ana Rucci (2012) en su tesis, comentó como positivo el hecho de que, con ayuda de la Escuela N° 515 de Gonnet, se elaboró un texto en sistema braille llamado "El Camino de la Ley" que contiene las misiones y las funciones de la Legislación. Además mencionaron que hay plantillas de acetato con inscripciones en braille adheridas en cada banco de la Casa de Gobierno. Sobre el museo con que cuenta el predio dijeron que las guías son muy completas, pero las obras no son accesibles.

Los entrevistados que fueron al Museo de Ciencias Naturales manifestaron que se realizan muestras temporarias accesibles para personas con discapacidad visual, pero la falencia de esto es que es en un mes y con una temática determinada, hecho que genera exclusión, pues debería haber acceso en todo momento y para un público universal.



El 36% señaló que lo más importante para poder disfrutar de una actividad turística en su totalidad es la capacitación del personal, para poder disfrutar en igualdad de oportunidades. El 33% habló de la accesibilidad física. El 18% mencionó la señalética. El 9% habló del acceso a obras y muestras a través del tacto. Y el 4% se refirió a la accesibilidad en el transporte.

Esto demuestra que la accesibilidad va más allá de las barreras físicas, de presupuestos y de remodelaciones, pues la capacitación del personal es un elemento primordial para que la persona con discapacidad pueda disfrutar de las actividades con efectividad y goce.



Un 93% respondió que conocen y que hacen uso de la tiflotecnología a través de audiolibros, apps, lectores de pantalla, audioguías en imágenes. El resto no conoce ni hace uso de la tiflotecnología.

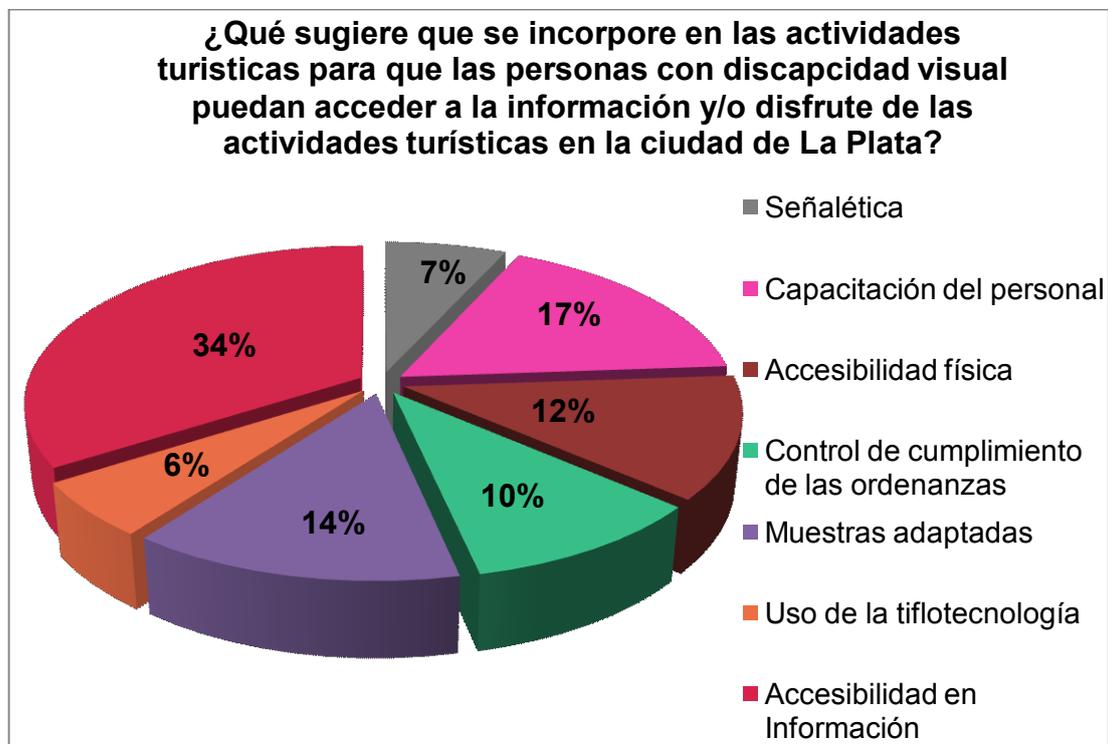
El entrevistado 5 conoce en profundidad la tiflotecnología e indica que convive todo el tiempo con las computadoras, pues es su fuente de trabajo. Él se dedica a capacitar y asesorar sobre la tiflotecnología, ha capacitado a personas con discapacidad y a diseñadores de páginas webs para que cumplan con las normas de accesibilidad.

El entrevistado 2 expresó que también pasa la mayor parte del tiempo con las computadoras, puesto que trabaja en informática, en la parte de tiflotecnología y en accesibilidad de telefonías móviles.

El entrevistado 11 expresó que la tiflotecnología es un factor primordial en su día a día, “desde el smartphone hasta el reloj todo puede ser utilizado”, dijo, y que en la mayoría de los casos, hace unas mínimas adaptaciones. También comentó que el uso de la tiflotecnología abre puertas importantes, incluso en las actividades turísticas.

La tiflotecnología es de mucha ayuda para quienes no ven o tiene visión reducida para digitalizar los folletos y para hacer más accesibles las páginas webs, por ejemplo. Las personas ciegas se manejan con la computadora, con una voz sintética que lee todo lo que aparece en la pantalla, lo mismo en el celular y eso es de muchísima ayuda para la actividad diaria tanto como para la actividad turística.

Por último, los entrevistados ofrecieron sugerencias para poder disfrutar con un positivo acceso las actividades turísticas.



Lo que más mencionaron fue la accesibilidad a la información y el contenido, por ejemplo páginas webs accesibles, más descripción en los documentales, formatos

adecuados (con letra grande, audios y escritura Braille). El 17% sugirió mejor formación y capacitación del personal. El 14% solicita muestras adaptadas, por ejemplo reproducciones en 3D, maquetas y exhibiciones adaptadas para poder tener acceso mediante el tacto o el olfato. Sobre la accesibilidad física se refirió el 12% (escaleras, rampas, ascensores con botonera en Braille, pisos y baldosas táctiles). El 10% propone que el municipio se haga cargo de garantizar el cumplimiento de las ordenanzas. El 7% pide mejor señalética (mapas táctiles, carteles en Braille). Y el 6% solicita la incorporación de la tiflotecnología en las actividades turísticas, por ejemplo la incorporación de los Códigos QR.

Esto pone de manifiesto la imperiosa necesidad de incorporar voluntades y brindar los recursos necesarios para comenzar con las tareas que permitan eliminar las barreras para propiciar diseños universales y de esta manera concientizar a las instituciones sobre la situación de las personas con discapacidad visual.

Análisis de las entrevistas

Del análisis de la entrevista a la presidenta de EMATUR surge que, si bien hay actividades turísticas donde se incluyen a las personas con discapacidad visual, son demasiado escasas. Las nombradas fueron el tacto de animales embalsamados en el zoológico y las guías en el museo de Ciencias Naturales.

La entrevistada reconoció su desconocimiento de la tiflotecnología, pero añadió que sería interesante contar con el presupuesto necesario para incorporar su uso en las actividades turísticas.

Del análisis de las entrevistas a los cuatro directores de las instituciones especializadas se infiere que sus *facilitadores* están dados por el material educativo en braille, las impresoras en braille, la señalética en las puertas de las aulas, los audiolibros, el voluntariado para grabación de voz de los audiolibros, los libros en Braille y la tiflotecnología (como el teléfono adaptado, reloj adaptado y computadoras con lectores de pantalla).

Las *barreras* se encuentran en las cuestiones burocráticas, en las construcciones arquitectónicas (veredas rotas, calles deterioradas, automóviles que obstruyen las rampas), en la sociedad en general (las góndolas de los supermercados, los restaurantes, los organismos públicos que no respetan el cupo obligatorio de empleados con discapacidad, y que no garantizan el cumplimiento de las normativas).

La *política* de las instituciones es la de incluir a las personas con discapacidad visual a la sociedad para que tengan una mayor autonomía y una mejor calidad de vida.

De las personas entrevistadas con discapacidad visual surge que la discapacidad no es impedimento para el disfrute de las actividades turísticas, y que, más allá de la falta de accesibilidad física y de información, sus experiencias son positivas, aunque indicaron que sería bueno que las actividades se complementaran con accesibilidad para poder obtener mayor disfrute.

Con respecto a las experiencias en relación a las actividades que se realizan en la ciudad de La Plata, si bien algunos entrevistados participan de ellas, no pudieron asociar el turismo a su ciudad, ya que la mayoría de los lugares nombrados fueron otros centros turísticos. Esto probablemente se deba a la escasa comunicación y difusión del Ente municipal sobre el turismo en la ciudad.

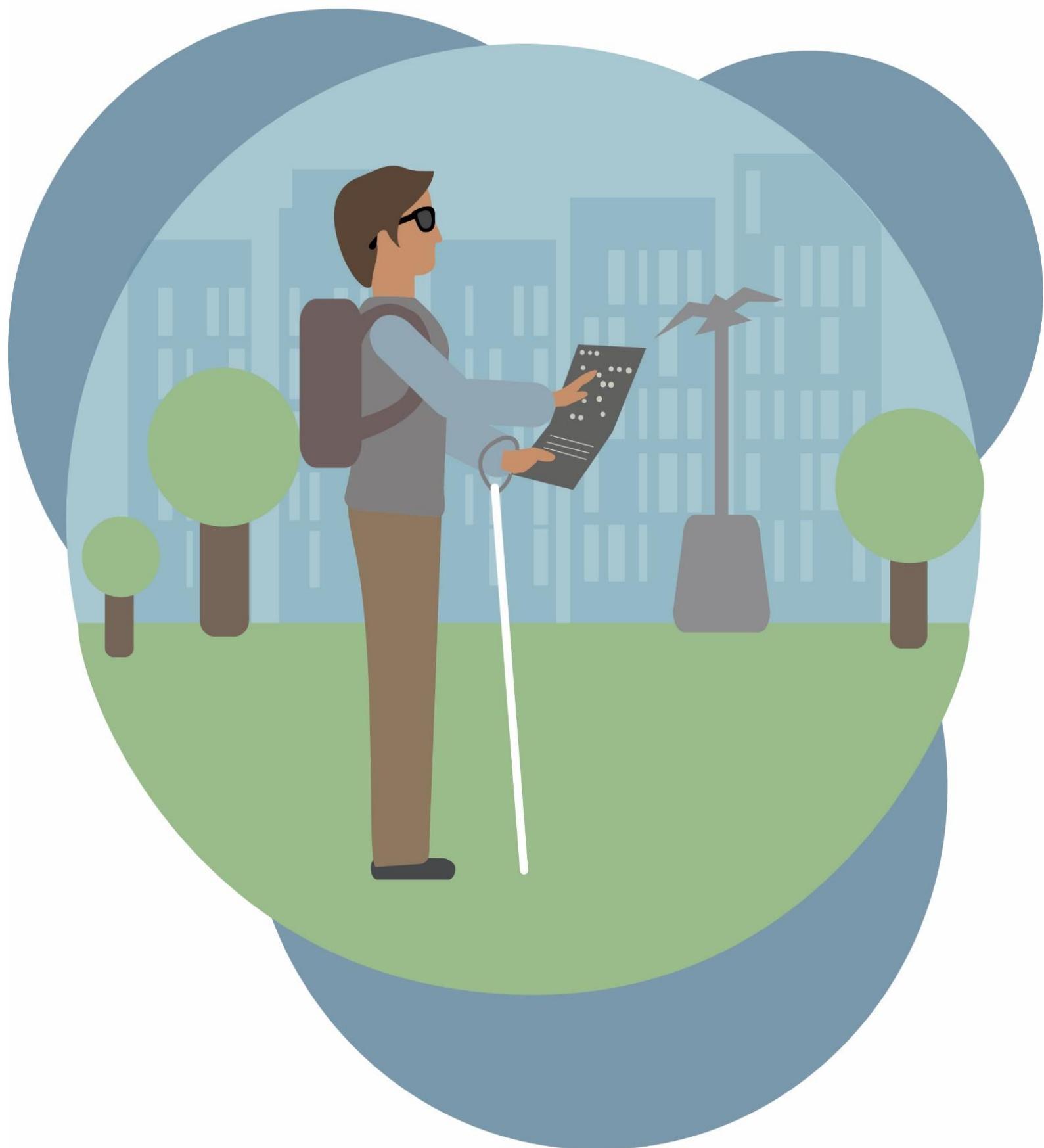
Las actividades realizadas fueron en la Catedral, en la Republica de los Niños y en el Museo de Ciencias Naturales. En dichas actividades se encontraron con barreras que las personas con discapacidad visual supieron superar, pero más allá de las barreras físicas, comentaron que sería correcto que se incorporen muestras adaptadas y más personal capacitado, no sólo las guías, sino también el personal en su totalidad para poder tener un total disfrute de las actividades.

Cuando se habla de accesibilidad se suele pensar en la eliminación de las barreras arquitectónicas que representan un obstáculo físico (pisos, mobiliario urbano, edificios,

ascensores, escaleras o medios de transporte). Sin embargo, la investigación dejó en evidencia que para poder alcanzar la inclusión de las personas con discapacidad visual, es necesario ir más allá del acceso físico, y centrarse en otros aspectos fundamentales: el acceso a la educación y la cultura, las telecomunicaciones y la información.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE MEJORA



CAPÍTULO III: PROPUESTA DE MEJORA

El turismo accesible exige que cualquier actividad turística recreativa se lleve a cabo de manera autónoma e integral por cualquier persona. Tras evaluar toda la información obtenida a lo largo de la investigación se considera necesario exponer una serie de recomendaciones que permitan optimizar las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad visual.

Para hacer las recomendaciones en la investigación se tomó como base las Recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT) por un turismo accesible para todos (2014). Las recomendaciones indican las medidas adecuadas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad visual en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas informáticos y la tecnología de la información y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público.

Accesibilidad en información

Tecnología

Hoy en día la tecnología desempeña un papel primordial en la vida de las personas y con mayor razón en las personas con discapacidad visual, pues se convierte en una herramienta fundamental para su inclusión e integración social, educativa, cultural, laboral, etc.

Sería importante que en los eventos realizados en la ciudad se coloquen dispositivos de audio, con el fin de brindar mayor información sobre las presentaciones, los lugares, las fiestas y las celebraciones con solo apretar un botón. Una herramienta de última tecnología que permite llevar a cabo su implementación es el sistema QR (un cuadrado de barras bidimensionales en productos, comercios y servicios). Los códigos QR se tendrían que ubicar en los folletos impresos que utilizan información básica sobre eventos, y deberían contar con escritura en Braille ubicada el extremo inferior derecho. También deberían ubicarse al lado de cada obra que forma parte del circuito, para brindar información que, por ejemplo con el Sistema Braille es limitada.

La utilidad de esta herramienta se fundamenta en lograr autonomía y acceso a la información, pero también constituye un ejemplo acerca del buen uso que puede darse al código QR.

Este código con audio es muy utilizado en otros países con fines turísticos, por ejemplo en las guías (si se utilizara el sistema Braille, se necesitarían varios capítulos). Esta herramienta se convertirá en inclusiva cuando al mismo tiempo se disminuya la brecha digital, puesto que se requiere disponer de algún aparato tecnológico. En cierta medida esto está sucediendo en nuestro medio, ya que muchas personas con discapacidad visual utilizan el teléfono celular como un medio para realizar actividades habituales. (Códigos QR, 2016)

Otro mecanismo más instalado es la audiodescripción, que es un servicio de apoyo a la comunicación, y que consiste en la información sonora que se intercala en los huecos de mensajes en cualquier reproducción audiovisual. Esto explica a las personas con discapacidad visual los aspectos más significativos de la imagen que no pueden percibir. Estos comentarios están dirigidos a la descripción de personajes (gestos, vestimenta, etc.), datos sobre el lugar donde suceden los hechos y acerca de la acción que se desarrolla en cada momento.

Este mecanismo se puede aplicar en todos los museos, monumentos y exposiciones de la ciudad, como así también en espacios naturales y temáticos, y en aquellos espectáculos en directo, por ejemplo una obra teatral. También estos artefactos pueden verse en películas cuyos dvd son accesibles a menús hablados y audiodescripción.

Diseño de páginas webs accesibles

Hoy en día internet es un elemento de comunicación muy importante. La promoción de los eventos culturales se realiza mayoritariamente a través de internet, por ello es necesario que se diseñen páginas web para que las personas con discapacidad puedan acceder con igualdad de oportunidades a este medio.

De la misma manera es importante ofrecer un correo electrónico oficial del evento, y que el mismo sea revisado continuamente. Es conveniente que las consultas dirigidas a este correo se respondan lo más rápido posible.

Señalética

Todos los lugares deberían poseer las señales en relieves suficientemente contrastados y no lacerantes, para que puedan detectarse con los dedos, los pies y el bastón. Los carteles de lectura visual y táctil deben tener los números, las letras y los símbolos en relieve, completando la respectiva información en Braille.

También la distribución de mapas táctiles permitirá brindar una información de manera secuencial. En el caso de las personas con discapacidad visual, la utilización de estos dispositivos hace que estos descubran la información mediante un barrido secuencial del mapa, logrando una representación mental de su entorno y construyendo conceptos espaciales, permitiéndoles alcanzar un desplazamiento seguro e independiente.

Otras herramientas son las franjas guías, que permiten que la persona con discapacidad visual se desplace con mayor seguridad cuando no puede extraer información por medio de otras percepciones sensoriales. Se trata de la colocación de baldosas con superficies en relieve, las cuales se deben realizar recorridos sin otras referencias táctiles, pues permiten que la persona ciega las perciba fácilmente con los pies y el bastón.

Personal capacitado

El personal de los lugares turísticos desempeña un papel importante en la reducción de los obstáculos de acceso, por lo cual su formación en conciencia sobre la discapacidad y la persona con discapacidad puede reducir barreras. El personal debe estar preparado para conocer, entender y tratar las necesidades que plantean los clientes con discapacidad visual.

El personal debe recibir formación adecuada sobre los derechos de las personas con discapacidad, a fin de prestar mejor asistencia. Entre el personal debe haber empleados que conozcan los medios para poder comunicarse con personas con discapacidad sensorial. Asimismo, el personal debe estar formado para tratar a las personas con discapacidad con cortesía y eficacia, ofrecerles información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios.

El personal debe proporcionar información accesible sobre ayuda a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas las nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia, servicios e instalaciones de apoyo que disponga el establecimiento.

Se debe ofrecer formas de asistencia humana, así como información concreta y adecuada sobre los servicios incluidos (guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas), para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.

Los funcionarios encargados de la seguridad o sus semejantes en los establecimientos y vehículos turísticos que reciben y transportan, respectivamente, a las personas con discapacidad, deben disponer, en todo momento y por regla general, de una lista de los números de habitaciones o compartimentos ocupados por esas personas como previsión en caso de emergencia.

El personal debe estar formado para evacuar a las personas con discapacidad en caso de emergencia. Los simulacros de emergencia deben realizarse de manera rutinaria de acuerdo a las leyes y normativa vigente.

Actividades culturales (museos, teatros, cines y otros)

Es preciso que las actividades sean inclusivas, por ejemplo que las exposiciones que se hacen tanto de manera permanente como temporaria estén preparadas para brindar a todo tipo de público la posibilidad de disfrutar de las actividades con el resto de los sentidos (el tacto, el olfato y la audición). Para ello es necesario que en las exhibiciones se tengan en cuenta diferentes recursos como audioguías, aromas, maquetas, representaciones, calcos o reproducciones en 3D, con el fin de originar una interacción entre el visitante y los objetos presentados.

Los circuitos turísticos que se realizan en la ciudad no poseen elementos que complementen la experiencia de la persona ciega o disminuida visual. Para que esto

suceda es preciso brindar folletería en Braille, mapas en relieve, maquetas o reproducciones, para que a parte de la explicación del guía tenga una dimensión de lo descrito a través del tacto. La información que se facilite debería tener en cuenta las necesidades de los visitantes. Por ello, toda la información debería facilitarse tanto en formato escrito como sonoro.

Para que esto se lleve a cabo, es necesaria la elaboración de un programa cultural inclusivo, donde se una lo creativo y lo multisensorial; en el cual no se trate solo de poder tocar una escultura, sino también pinturas y otros objetos propios de la temática del evento o del lugar, creando así una experiencia novedosa y completa.

Deberían existir itinerarios accesibles que recorran el espacio, conectando las áreas de interés, los aseos y el resto de servicios e instalaciones.

Se debería aceptar y facilitar la utilización del braille, los medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad visual.

Los teléfonos y otros sistemas de comunicación públicos (Internet, fax) deben estar diseñados y dispuestos para el uso del público, de forma que puedan ser utilizados por todos, independientemente de la estatura, de los problemas de movilidad o de los problemas sensoriales. Para ello se tendrá en cuenta la altura, el espacio de aproximación, la amplificación del sonido, los formatos en los que se facilita la información, etc.

Los mostradores de información, facturación y venta de billetes deberían estar claramente indicados y con una zona accesible, situada lo más cerca posible de la entrada.

Los anuncios deberían ser a la vez visuales (caracteres en tableros electrónicos o en grandes pantallas) y sonoros (precedidos por una sintonía).

Los servicios e instalaciones accesibles deberían estar claramente indicados con símbolos de fácil comprensión, tamaño adecuado y color que contraste con el fondo.

La información dirigida al público en general se debería facilitar de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas para los diferentes tipos de discapacidad.

Las alarmas de incendio deberían emitir señales tanto visuales como acústicas. La señalización de las salidas de emergencia debería ser clara y estar bien iluminada; es recomendable que los establecimientos dispongan de planos que indiquen claramente el punto de encuentro y, en caso de haberlos, los refugios de evacuación.

Como se expuso anteriormente, sería positivo que se pueda llegar a los objetos exhibidos a través del tacto o mediante diferentes dispositivos que permitan imaginar cómo es la pieza exhibida, pero para eso es necesario garantizar el acceso a estas las obras teniendo en cuenta otras cuestiones, como por ejemplo aquellas referidas a la circulación horizontal y vertical, dentro y fuera del establecimiento, para permitir que la persona con discapacidad visual haga recorridos sin ningún obstáculo.

Desplazamiento horizontal

Se deberían adoptar medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad puedan desplazarse por el lugar con la mayor independencia posible. Se debe prever la colocación de pisos texturados, como así también contemplar la inexistencia de obstáculos que no son detectados mediante el uso del bastón por estar a una cierta altura, esto permitirá una segura circulación para los disminuidos visuales.

La iluminación del lugar es imprescindible para permitir un recorrido por el establecimiento sin sobresaltos, por eso debe ser uniforme y difusa, y dirigirse en varias direcciones para que acompañen al usuario.

Desplazamiento vertical

Ascensores

Las estructuras de varias plantas deben disponer de un número adecuado de ascensores lo suficientemente amplios como para que pueda entrar y moverse con facilidad un usuario de silla de ruedas. Deberían estar especialmente diseñados y equipados para su fácil utilización por dichas personas, así como por las personas con discapacidad visual (es decir, ubicación de los botones de control, señalización en braille, información tanto escrita como sonora).

Escaleras y rampas

Siempre que sea posible, el espacio construido deberá estar situado a un mismo nivel o equipado con rampas donde exista un cambio de planta. Debe poseer escaleras o rampas y barandas con señales sensibles al tacto, es decir en sistema Braille, que permitan conocer la proximidad de los límites de la misma, como así también para servir de guía hacia lugares significativos.

En el caso de las escaleras es necesario que al comienzo y fin de cada tramo, se coloquen pisos con textura en relieve y color contrastante con respecto a los escalones y al piso. Señalizar las escaleras suspendidas con cambio de piso con textura y color contrastante, es también otra forma de informarle al discapacitado visual por dónde debe circular.

Control del cumplimiento de las ordenanzas

El 10% de los entrevistados hicieron hincapié en que se logre un total control del cumplimiento de las leyes que existen. En el caso de la gastronomía, toda persona tiene derecho a comer en un lugar público, y es por eso que la Ley Menú Braille, establecida a través de la Ley Provincial N° 14.272 (2011) debe cumplirse tanto en los lugares públicos y eventos que se degusten alimentos, con cartas que cumplan todos

los requisitos en cuanto al sistema Braille, y de igual manera para aquellas que deban tener formato aumentativo, respetando el tamaño y los colores requeridos.

La Ley Nacional N° 26.653 (2010) dedicada a la accesibilidad de la información en las páginas web. Hoy a través de internet, las oportunidades son infinitas, en cuanto a difusión, información y comunicación. Ante esto es una obligación que todos los sitios web locales que sirven como medio de comunicación y promoción de arte y cultura, respondan a estos requerimientos garantizando igualdad de oportunidades, evitando ante todo cualquier tipo de discriminación y marginación.

Las directrices de accesibilidad en servicios turísticos, deben implementarse en los museos, espacios culturales, circuitos y en los acontecimientos programados.

Otra ordenanza importante que debe cumplirse para que la persona con discapacidad visual se desenvuelva con total independencia, es la Ley N° 26.858 (2013), derecho de acceso, deambulación y permanencia de personas con discapacidad acompañadas por perro guía o de asistencia, lo que sucede en muchos casos es que quienes tienen perros guías no les permiten o llevarlos en los colectivos, o entrar con ellos a determinados lugares, como restaurantes, museos, hoteles, etc.

Las entidades encargadas de desarrollar las actividades recreativas, en este caso el EMATUR, deben adoptar las medidas apropiadas para que las personas con discapacidad visual puedan participar en igualdad de condiciones con las demás. Se deberá preservar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones y actividades recreativas y turísticas. Todo esto sería de utilidad para garantizar la mayor autonomía posible de la persona con discapacidad visual: ofrecerle una diversidad de posibilidades para el disfrute de su derecho al ocio, y así mejorar su calidad de vida.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES FINALES



CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES FINALES

A lo largo del trabajo se produce conocimiento sobre el acceso y las dificultades de personas ciegas y con disminución visual a las actividades turísticas en la ciudad de La Plata.

Queda demostrado que en la ciudad de La Plata, como se indicó en el marco empírico, hay dos actividades brindadas por el EMATUR que son exclusivas para personas con discapacidad visual, lo que las hace excluyentes, como es el caso del Museo de Ciencias Naturales.

La ciudad de La Plata realiza actividades culturales durante todo el año, la variedad de cines, teatros, museos, exposiciones, festivales artísticos y circuitos demuestran que la cultura juega un papel importante en la ciudad, sin embargo el acceso a dichos eventos no es para todos, el mayor problema consiste en las barreras a las personas con discapacidad visual.

La cantidad de circuitos y actividades que brinda la ciudad no se encuentran explotadas por parte de las personas con discapacidad visual. Las entrevistas realizadas respaldan esta afirmación, los entrevistados manifestaron un gran interés por las actividades culturales pero aclaran que estas no son accesibles y/o tienen muy poca difusión. En estas actividades no se hace uso de la tiflotecnología, ya que en el Ente municipal se desconoce su significado.

En cambio en las instituciones que brindan apoyo y servicio a las personas con discapacidad visual confirman su uso y deducen que es un facilitador para la inclusión de las personas ciegas y con disminución visual. Su uso se realiza a través de las maquinas Braille, impresoras Braille, audiolibros, teléfonos adaptados, relojes adaptados, computadoras con lector de pantalla, entre otros.

Las políticas que adoptan las instituciones apuntan a incluir a la persona con discapacidad visual en cada actividad que realice en la sociedad generando una mayor autonomía de la persona para poder mejorar su calidad de vida.

En el presente trabajo se pone en evidencia que existiendo marcos legales, se hace caso omiso de muchas leyes, por ejemplo, la Ley Menú Braille, La ley de accesibilidad a la información en las páginas webs, la de los perros guías. Sería conveniente realizar campañas de concientización para que las personas con discapacidad visual puedan ejercer sus derechos, las mismas oportunidades y tengan así una mejor calidad de vida.

Las personas con discapacidad visual viven en la ciudad rodeados de obstáculos, los más frecuentes son las telecomunicaciones, la escasa señalética, la falta de guías con capacitación, la falta de folletería en braille, la ausencia de audio guías, el personal no capacitado. Los entrevistados hicieron mención de la importancia de todo ello, tanto en el sector del turismo, como en cualquier otro. Entre las barreras arquitectónicas se encuentran la falta de barandas, los ascensores sin botoneras en braille y sin altavoces, el suelo con falta de relieve, la existencia de autos ante las rampas.

Las experiencias turísticas que se recabaron son muchas y la investigación demostró que son positivas a pesar de la falta de accesibilidad física, la falta de información adecuada y la escasa capacitación del personal en los lugares.

Algunos de los entrevistados pueden ser más o menos independientes dependiendo de sus experiencias de vida, la personalidad y el grado de discapacidad. En concreto, se logró saber que pueden hacer uso del resto de los sentidos para poder vivenciar y experimentar lugares y espacios turísticos al igual que el resto de las personas.

La accesibilidad adoptada como un instrumento promueve la igualdad y la inclusión en el derecho de acceder a cualquier sitio. Implementar la accesibilidad desarrolla a cualquier ciudad como destino atractivo para todos.

Responsabilizarse y hacer que las edificaciones y los servicios destinados a las personas sean accesibles, para que el diseño de la ciudad se programe desde un punto de vista práctico, para que la información llegue a todos los interesados o para que las muestras o exhibiciones puedan ser entendidos mediante el tacto por todas las personas, requiere que los profesionales del sector turístico asuman sus compromisos bajo los preceptos del diseño universal.

Consideraciones personales

En mi experiencia de investigación he tenido una mezcla de emociones. Mi enfoque me ha dado una gran responsabilidad en la presentación de ideas sobre la vida personal de las personas con discapacidad visual.

Esta investigación ha despertado mi pasión para hacer una diferencia en esta área ya que por un momento de mi carrera profesional creí que en el sector del turismo había poco para ofrecer a las personas con discapacidad visual. Ahora he llegado al final y realmente puedo decir que ha sido un privilegio, al mismo tiempo me dio la oportunidad de "dar algo a cambio". Aunque este es el capítulo final, está claro que para mí no concluye aquí. Queda mucho por descubrir, se requieren más estudios para explorar las experiencias de las personas con discapacidad visual. Sigue habiendo mucho margen para investigar las experiencias turísticas de las personas con discapacidad visual a través de la diversidad de poblaciones.

Espero que se produzca mayor atención a la vida de las personas con discapacidad visual y que se eleve la conciencia entre académicos y profesionales del turismo.

BIBLIOGRAFÍA

- Adirón, F. (2005). *“¿Qué es la inclusión? La diversidad como valor”*. Peru: Ministerio de Educación.
- Alonso, F. (2007). “Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal”. Universidad autónoma de Barcelona. Núm.: II.PP.:15-30. Barcelona.
- Barraga, N. C. (1992). *Desarrollo senso perceptivo*. Cordoba: ICEVH.
- Códigos QR. (10 de 04 de 2016). Obtenido de <http://www.codigos-qr.com/>
- Consejo Nacional de Fomento Educativo. (2010). *Discapacidad Visual. Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica*. México: Conafe.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. (2006).
- Costa, J. (1987). *Señalética*. Barcelona: CEAC.
- Darcy, S. (2003). *'Disabling Journeys: the Social Relations of Tourism for People with Impairments in Australia -an analysis of government tourism authorities and accommodation sector practices and discourses'*. Faculty of Business. Sydney, University of Technology, Sydney.
- Darcy, S., & Taylor, T. (2009). Disability citizenship: An Australian human rights analysis of the cultural industries. *Leisure Studies.*, (págs. 28(4), 419–442.).
- Dattilo, J. (2000). *“Inclusive leisure services: responding to the right of people with disabilities”*. *State College: Venture*. . En MADARIAGA ORTUZAR, A. *“Ocio y discapacidad: el reto de la inclusión.”“Ocio y discapacidad: el reto de la inclusión.” Instituto de Estudios de*
- EMATUR. (3 de 11 de 2015). Obtenido de turismo.laplata.gov.ar
- Espinoza Ruiz, A. (2006). *“El concepto de inclusión en programas interpretativos en museos”*. V *Jornadas AIP, Navarra*. En Reyes Guillermo. *“La paradoja del Turismo Accesible. Tesina de grado Licenciatura en Turismo*. Universidad Nacional del Comahue. Neuquén, Argentina. Inédito.2008.
- Fernández Alles, M. T. (2007). Tesis doctoral. *Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*.
- Fuentes Viera, T. (2012). *El acceso a la cultura como vía a la inclusión de las personas con discapacidad*.
- Fundación Once. (s.f.). Recuperado el 29 de 05 de 2015, de <http://www.once.es/new/servicios-especializados-en-discapacidad-visual/tecnologias-de-la-informacion-y-de-la-comunicacion/tiflotecnologia>

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- IMSERSO, I. D. (2003). *Plan de Accesibilidad (2003-2010). Libro Blanco. "Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades"*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid: ACCEPLAN.
- Joly, E. D. (2001). *¿Qué le pasa a la ciencia y a la tecnología con las personas con discapacidad: las ve, las escucha, o es sorda y ciega?*
- Ley N° 24.314. (1994). *Proteccion integral de las personas con discapacidades*.
- Ley N° 26.653. (2010). *Accesibilidad de páginas webs personas con discapacidad*.
- Ley N° 26.858. (2013). *Derecho de acceso, deambulacion y permanencia de personas con discapacidad acompañadas por perro guía o de asistencia*.
- Ley Nacional de Turismo Accesible. (2002). *Ley N°25643*. Argentina.
- Ley Provincial N° 14.272. (2011). *Ley Menú Braille*.
- Madariaga Ortuzar, A. (2009). *Ocio y Discapacidad: el reto de la inclusión*. *Dinamia*.
- Mon, F., Pastorino, N., Walsh, E. T., Braslavsky, B., Feierstein, D., Brusa, L. G., . . . Crespo, S. (2006). *Discapacidad Visual. Aporte interdisciplinario para el trabajo con la ceguera y la baja visión*. Buenos Aires: Noveduc.
- OMS. (2005). Organización Mundial de la Salud.
- OMS. (2013). *Organización Mundial de la Salud*.
- OMT. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid.
- Once. (23 de 2 de 2016). Obtenido de <http://museo.once.es>
- Packer, T., Small, J., & Darcy, S. (2008). *Tourist Experiences of individuals with Vision Impairment*. Gold Coast, Queensland: Emily Cook.
- Palacios. (2008). *¿Una sociología de la discapacidad o una sociología discapacitada?, en BARTON, L. (comp.), Discapacidad y sociedad*. Madrid: Morata.
- Palacios, A. (2008). *El Modelo Social de Discapacidad: orígenes, caracterizacion y plasmacion en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: CERMI.
- Palacios, A., & Romañach., J. (2008). *EL MODELO DE LA DIVERSIDAD: UNA NUEVA VISIÓN DE LA BIOÉTICA DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL (DISCAPACIDAD)*.
- Pérez, M. (2002). *Manual de Accesibilidad Hotelera*. Secretaría de Estado de Comercio y Turismo. Ministerio de Economía.

PREDIF, P. R. (2005). *Hoteles Accesibles para personas con movilidad reducida*. Recuperado el 01 de 05 de 2015, de www.predif.org.

Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad. (1982).

Puga, N. (24 de 2 de 2016). *elmundo*. Obtenido de <http://www.elmundo.es/elmundo/2011/01/19/galicia/1295452801.html>

Pulso Turístico. (23 de 2 de 2016). Obtenido de http://www.pulsoturistico.com.ar/mas_informacion.asp?id=9220&titulo=Brasil-desarrolla-el-turismo-sensorial

Real Patronato sobre Discapacidad. (2004). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Richards, V., Pritchard, A., & Morgan, N. (2010). *Annals of Tourism Research, Vol. 37, No. 4*. Great Britain: Pergamon.

Riesco, G. (2015). Análisis de la oferta turística del Teatro Argentino de La Plata en relación de las personas con discapacidad. La Plata, Argentina.

Rovira-Beleta. (2005). *Accesibilidad*.

Rubio, A. (1989). La Accesibilidad en los Servicios de Naturaleza Turística. Garantía de un Turismo Sostenible y de Calidad. Ediciones Deusto.

Rucci, A. C. (2012). Los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de desarrollar actividades turísticas. caso la Republica de los Niños. Argentina.

Rueda, M. d. (31 de Marzo de 2013). Tecnología y Discapacidad Visual. *revista sin limites*. Obtenido de <http://www.ladiscapacidad.com/tecnologiaydiscapacidad/tecnologiaydiscapacidadvisual/index.html>

Sarmienti, I. P. (23 de 2 de 2016). *Invisibles*. Obtenido de <http://www1.rionegro.com.ar/blogs/invisibles/accesibilidad/turismo-una-experiencia-diferente/>

Modelo de entrevista a personas con discapacidad visual

El objetivo es identificar y describir las necesidades específicas de las personas con discapacidad visual. Asimismo se pretende identificar cuáles son las barreras (arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte y de telecomunicación).

Fecha:

- I. Edad.
- II. Ocupación.
- III. ¿Grado/tipo de discapacidad visual? ¿Adquirida o de nacimiento?
- IV. ¿Realizó alguna actividad turística?
- V. ¿Realiza con frecuencia estas actividades? ¿Cuántos por años? ¿Qué duración suelen tener?
- VI. ¿Dónde suele ir? ¿Por qué motivo elige ese lugar? ¿Por alguna cuestión de accesibilidad?
- VII. ¿Cómo suele organizar el viaje?
- VIII. ¿Se encontró con alguna dificultad a la hora de realizar la actividad? ¿con cuál?
- IX. ¿Qué hace si por ejemplo va a visitar un museo turístico y no es accesible?
- X. De las actividades turísticas municipales en la ciudad, ¿Qué experiencias turísticas ha tenido?
- XI. Para usted ¿Qué aspectos son más importantes a la hora de disfrutar de una actividad turística?
- XII. ¿Conoce sobre el uso de la tiflotecnología? ¿Incorpora su uso en su vida cotidiana?
- XIII. ¿Qué sugiere que se incorpore en las actividades turísticas para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información y/o disfrute de las actividades turísticas de la ciudad de La Plata?

Modelo de la entrevista al EMATUR

La entrevista tiene como objetivo recabar información sobre las actividades que incluyen a personas con discapacidad visual llevadas a cabo en la ciudad de La Plata.

Responsable a cargo de realizar la entrevista:

Cargo/Responsable del EMATUR:

Fecha:

- I. En la ciudad de La Plata ¿han realizado y/o realizan actividades que incluyan a personas con discapacidad visual? ¿Cuántas se han hecho y cuantas agencias/instituciones participaron? ¿con que frecuencia se llevan a cabo?
- II. ¿Hay actividades planificadas para el año 2016 que incluyan a personas con discapacidad visual? Si es así ¿Cuáles son? ¿Cuál es el objetivo que persiguen las mismas?
- III. A su criterio ¿cree que existen limitaciones para realizar actividades que incluyan a personas con discapacidad visual? En caso de que existan ¿Cuáles son?
- IV. ¿Cuentan con personal que posea alguna discapacidad visual? ¿Cómo fue su incorporación al ente? ¿Qué modificaciones hubo que realizar? ¿reciben algún tipo de formación o capacitación?
- V. ¿Qué grado de conocimiento existe relativo a la tiflotecnología? ¿de qué manera se implementa en las actividades?
- VI. ¿Qué política adoptan en lo relativo a la inclusión del turismo entre las actividades para personas con discapacidad visual?

Modelo de la entrevista a las Instituciones

Las entrevistas a las autoridades de las instituciones tienen por objetivo recabar información sobre la principal actividad de cada institución y sus experiencias con las personas con discapacidad visual.

Cargo/Responsable:

Fecha:

- I. Principal actividad de la institución.
- II. ¿realizan actividades recreacionales o de estudio? Si es así, ¿cuáles son las principales dificultades?
- III. ¿Qué grado de conocimiento existe relativo a la tiflotecnología en las Instituciones educativas que se ocupan de la ceguera y la disminución visual?
- IV. ¿El uso de la tiflotecnología facilita la inclusión de las personas con discapacidad visual? ¿de qué manera se implementa su uso en la institución?
- V. ¿Qué política adoptan en lo relativo a la inclusión del turismo entre las actividades para personas con discapacidad visual?

Accesibilidad en información

Tecnología



Código QR



Reloj adaptado



Panel informativo en un sendero accesible.



Mapas táctiles



Carteles en Braille



Folletería en braille. San Juan, pionera en folletería en Braille.

Muestras accesibles

Exhibición en 3D



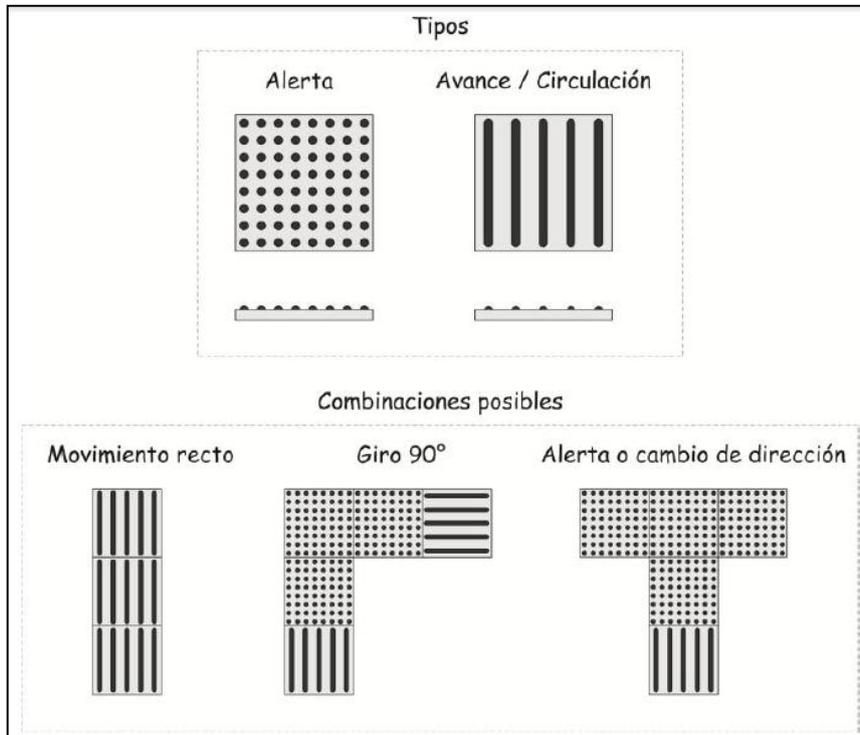
Exhibiciones en 3D. Museo del Prado – Madrid

Maquetas



Detalle de dos maquetas adaptadas a personas ciegas: Cúpula de la Capilla Real y Taj

Desplazamiento horizontal



Pisos, baldosas con relieve, franja guía

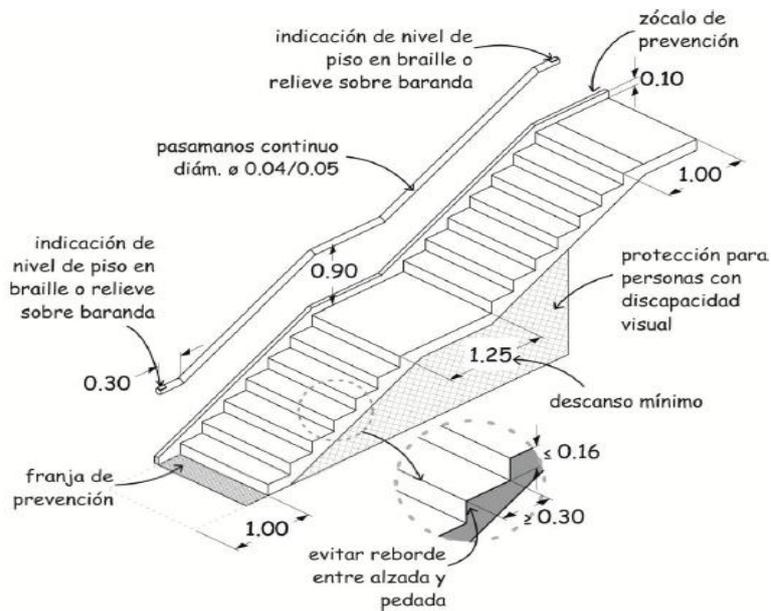
Desplazamiento vertical

Ascensores



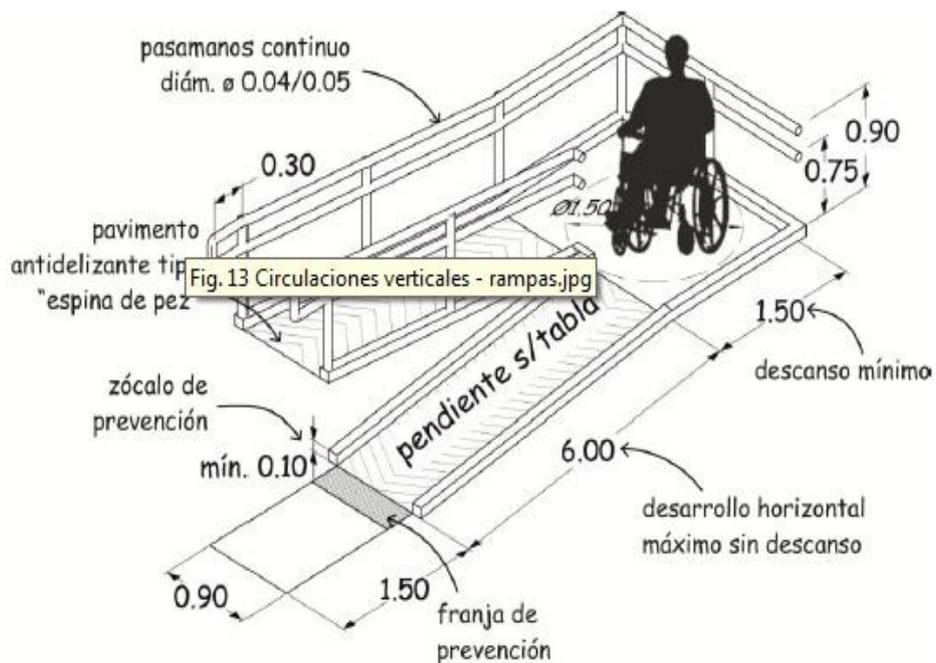
Ascensor con botonera en braille

Escalera



Escaleras con Información en braille, franja de prevención y pisos en relieve.

Rampa



Rampa con franja de prevención y pavimento antideslizante.