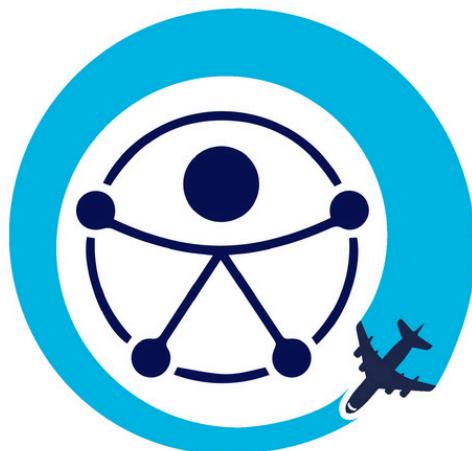


TURISMO Y ACCESIBILIDAD

INTRODUCCIÓN A CONCEPTOS BÁSICOS



**VIAJANDO CON
ACCESIBILIDAD
- AÑO 2015 -**

PRÓLOGO

Bienvenidos a este manual sobre turismo accesible, una herramienta fundamental para aquellos que buscan promover la inclusión y garantizar experiencias de viaje significativas para todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas.

El turismo es una puerta hacia la exploración, el descubrimiento y la conexión con diferentes culturas y entornos. Sin embargo, para muchas personas con discapacidad, esta puerta a menudo se encuentra cerrada o difícil de atravesar debido a barreras físicas, comunicativas y sociales. Es por eso que este manual cobra especial importancia, al proporcionar conocimientos y estrategias prácticas para superar estas barreras y hacer del turismo una experiencia verdaderamente inclusiva.

En particular, se enfatiza el papel crucial del recurso humano en la atención al público. En un mundo donde la inclusión es una necesidad, el personal dedicado y capacitado desempeña un papel fundamental para hacer realidad el acceso equitativo a las experiencias turísticas. Desde la empatía hasta la formación especializada en accesibilidad y comunicación inclusiva, cada interacción humana puede marcar la diferencia entre una experiencia turística frustrante y una experiencia enriquecedora y memorable.

A lo largo de estas páginas, no solo encontrarán una variedad de conceptos, herramientas, consejos y mejores prácticas para adaptar los destinos turísticos, los servicios y las actividades, sino que también se destaca la importancia de una atención al cliente sensible, empática y enfocada en la diversidad. Este manual ofrece una guía completa para aquellos que desean convertir la inclusión en una realidad en el mundo del turismo.

Recordemos que la verdadera riqueza del turismo radica en su capacidad para unir a las personas, crear recuerdos duraderos y fomentar la comprensión mutua. Al hacer que el turismo sea accesible, estamos construyendo un mundo más equitativo y compasivo, donde todos puedan disfrutar plenamente de las maravillas que nuestro planeta tiene para ofrecer.

TURISMO Y ACCESIBILIDAD

INTRODUCCIÓN A CONCEPTOS BÁSICOS



Espero que este manual inspire y capacite a quienes lo lean a trabajar hacia un futuro donde la accesibilidad sea la norma y la inclusión, la piedra angular de cada experiencia turística.

¡Que este manual sea el comienzo de un viaje emocionante hacia un turismo verdaderamente accesible para todos!



CAPÍTULO 1

Definición de accesibilidad y conceptos claves

En este capítulo, abordaremos el concepto de turismo accesible, comenzando por definir tanto el turismo en sí mismo como la accesibilidad. Posteriormente, profundizaremos en la noción de turismo accesible y examinaremos las diferentes capas de accesibilidad que influyen en esta práctica.

Además, nos detendremos en el uso apropiado del lenguaje para mejorar la comunicación en torno a la accesibilidad, identificando términos correctos e incorrectos para una comunicación más efectiva y respetuosa en este ámbito. Asimismo, examinaremos los diferentes tipos de discapacidades, desde las físicas, sensoriales, cognitivas y otras, destacando brevemente sus necesidades específicas y los requisitos necesarios para garantizar una oferta turística verdaderamente inclusiva y accesible.

Luego, reflexionaremos sobre la importancia fundamental de la inclusión y la diversidad en la actividad turística, reconociendo cómo estas prácticas no solo enriquecen las experiencias individuales, sino también para promover una sociedad más equitativa y comprensiva.

Por último, analizaremos las distintas etapas del ciclo de la experiencia de viaje para entender qué abarca y cómo podemos ayudar. En este sentido, exploraremos cómo podemos contribuir para mejorar la experiencia del viaje, enfocándonos en hacerla más accesible e inclusiva.

¿Qué es el Turismo?

Para conceptualizar el turismo, adoptamos la definición establecida por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros”.

Los viajes suelen ser impulsados por varios motivos, los cuales podemos sintetizar en el deseo de descubrir, el deseo de recrearse o el deseo de descansar.



Hoy en día, las personas con discapacidad se integran cada vez más a las actividades sociales, económicas y culturales en igualdad de condiciones con el resto de la comunidad. Esto refleja el deseo y el derecho de todas las personas a disfrutar individual o colectivamente de diversas actividades. Entonces, ¿qué sucede cuando una persona que ansía viajar tiene necesidades particulares o requerimientos específicos?

① ¿Qué es la Accesibilidad?

La accesibilidad hace referencia a la calidad de entornos, productos, servicios y tecnologías que están diseñados y desarrollados de manera que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades o limitaciones, puedan utilizarlos con la máxima autonomía posible. Es decir, se trata de facilitar el acceso y la participación de todas las personas en la sociedad, independientemente de sus capacidades físicas, cognitivas o sensoriales.

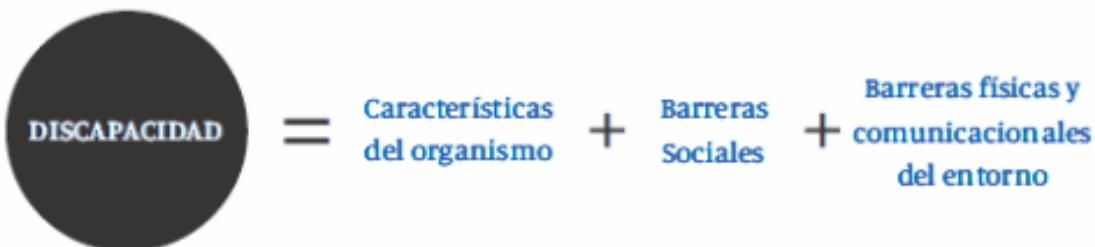
En otras palabras, la accesibilidad abarca “el conjunto de factores que hacen a la edificación, urbanismo, sistemas de transporte y medios de comunicación que permiten un uso general, práctico, funcional y sin segmentaciones dentro de la población, mejorando la calidad de vida y participación de los usuarios dentro de la sociedad.” (Grunewald, L. y Ruibal, J., 2019)

Es decir que la accesibilidad es una condición, es un objetivo a alcanzar para que los servicios turísticos, los lugares de interés, la infraestructura urbana, los elementos urbanos, así como los entornos naturales y rurales, estén diseñados de manera que sean accesibles y disfrutables por un número creciente de visitantes y residentes, promoviendo así la inclusión y el disfrute equitativo para todos.

① ¿Qué es la Discapacidad?

De manera sintética, podemos definir la discapacidad como el resultado de la interacción entre personas con alguna condición física, mental, intelectual o sensorial y las barreras presentes en su entorno físico, ya sea urbano, arquitectónico o natural. Estas barreras pueden limitar su capacidad para participar plena y efectivamente en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

LA DISCAPACIDAD ES EL RESULTADO DE LA INTERACCIÓN DE LA PERSONA CON SU ENTORNO



FUENTE: "Guía de Accesibilidad Universal" (2023). Provincia de Neuquén.

② Definiendo el Turismo Accesible

Desde la proclamación de la Declaración Universal de los Derechos del Hombre en 1948, cuyo Artículo 24 dispone que “toda persona tiene derecho al descanso y al ocio”, hasta la fecha, se han logrado numerosos avances para que el turismo sea efectivamente un derecho para todos.

En este sentido, el turismo accesible es aquel que se refiere al conjunto de actividades que tienen origen durante el tiempo libre que permiten la total integración funcional y psicológica de personas con capacidades restringidas, asegurando así una satisfacción integral tanto a nivel individual como social durante su participación en ellas. Garantizando que tales actividades se ofrecen con la misma calidad de prestación que para el resto de los turistas.

El Ministerio de Cultura de la Nación de Argentina, a través de su Guía de Accesibilidad en Museos, presenta un enfoque interesante para comprender la accesibilidad al establecer tres niveles que se corresponden con las tres dimensiones de la actividad humana: la movilidad, la comunicación y la cognición. (Llamazares, 2018).

- **Movilidad:** Se relaciona con la circulación plena de todas las personas en el espacio físico. Se toma en cuenta aspectos edilicios tales como las veredas, los ingresos, rampas, ascensores, áreas de descanso, ancho de pasillos y de puertas, pasamanos y barandas, sanitarios, mobiliario.
- **Comunicacional:** Hace referencia a los aspectos que garanticen el derecho de acceso a la información y la participación de todas las personas; con el mayor grado de autonomía posible. La accesibilidad comunicacional requiere que la información sea simple y clara. Además implica abarcar diversidad de lenguas, de formatos y de soportes: oralidad, medios auditivos, medios escritos y medios audiovisuales.
- **Cognitiva:** se vincula con los mayores o menores niveles de abstracción y complejidad en el lenguaje. Resaltando la importancia de ofrecer contenidos simples, que sean transmitidos de una forma clara: usando lenguaje sencillo, oraciones cortas, vocabulario simple.

Uso de las palabras de manera apropiada para mejorar la comunicación.

La actividad turística depende de una comunicación fluida entre sus diversos actores: turistas, residentes locales, personal de establecimientos turísticos, administradores responsables y autoridades públicas, entre otros. Para garantizar una experiencia turística satisfactoria para todas las personas, es crucial que todas las partes utilicen un lenguaje inclusivo y accesible.

La comunicación accesible comienza precisamente en la manera en que nos dirigimos a los demás y cómo los involucramos. Al redactar una frase para un folleto de nuestro hotel, agencia, emprendimiento, etc.; o al publicar en las redes sociales sobre nuestro producto o los servicios que ofrecemos; o al crear un video o reel para redes sociales, es importante reflexionar sobre los términos que empleamos.

En este contexto, se pone en cuestionamiento el uso de ciertas palabras que siempre se utilizaron y que están en el lenguaje coloquial. El fin es que en los materiales promocionales se muestre diversidad de cuerpos, que haya personas de diferentes edades y mostrar personas con discapacidad.

En el año 2006 se elaboró la **Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CIDPD)** con el propósito de proteger y garantizar el pleno y equitativo disfrute de todos los derechos humanos por parte de las personas con discapacidad. Este documento no solo busca prevenir la discriminación, sino que también proporciona herramientas para promover el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad. En el texto del documento se hace referencia a que las personas con discapacidad son aquellas "que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diferentes barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás."

Basándonos en esta convención, es crucial destacar la importancia de colocar la palabra 'persona' antes de 'discapacidad'. Esto representa un cambio de paradigma fundamental, ya que implica considerar a la persona con discapacidad como un sujeto con plenos derechos y responsabilidades. Dejar de verla como un objeto y reconocerla como un sujeto es esencial en este proceso.

① Términos correctos e incorrectos

Alineado con lo mencionado anteriormente respecto a la Convención, se remarca la importancia de emplear el término "personas con discapacidad", enfatizando la necesidad de poner siempre en primer plano la palabra "persona". Esto reconoce a la persona como un individuo con derechos y responsabilidades.

Por otro lado, es recomendable evitar usar expresiones que impliquen que alguien está "padeciendo" o "sufriendo" una discapacidad. Así mismo, en diversos medios de comunicación y en el lenguaje cotidiano, existen términos que resultan despectivos para referirse a las personas con discapacidad. Otros, aunque originalmente pretendían ser más suaves, terminan siendo eufemismos que no reflejan con precisión la realidad de estas personas y, en ocasiones, pueden fomentar actitudes de menoscabo hacia ellos. Algunos ejemplos de estos términos son:

- **Discapacitados o incapacitados:** En ocasiones, por brevedad, se emplean estos términos en diversos materiales de comunicación como carteles o artículos impresos. Sin embargo, es importante señalar que estas palabras no solo indican que la persona tiene una discapacidad, sino que sugieren una falta total de capacidad para llevar a cabo cualquier acción.

- **Inválidos o minusválidos:** Estos términos se originan en el modelo de rehabilitación (1), sugiriendo que la persona carece de valor o tiene menos valor que otros.
- **Capacidades diferentes:** Este término se ha convertido en uno de los eufemismos más frecuentes, particularmente en los medios de comunicación. Sin embargo, su uso surge de la creencia errónea de que referirse a alguien como una "persona con discapacidad" puede resultar ofensivo.
- **Necesidades especiales:** Es importante reconocer que las necesidades son una parte inherente de la experiencia humana y son compartidas por todos los grupos sociales en todas las épocas. A lo largo del tiempo, estas necesidades pueden ser satisfechas de diversas maneras debido a cambios en las costumbres, culturas y la diversidad de las personas. Es importante comprender que una persona con discapacidad no posee necesidades distintas o especiales en comparación con otras personas; más bien, pueden requerir adaptaciones o apoyos específicos para participar plenamente en la sociedad.
- **Diminutivos:** Términos como "ciequito", "enanito", entre otros, constituyen otra forma de discriminación. Al utilizar diminutivos para referirse a personas ciegas o de baja estatura, se las trata de manera despectiva, sugiriendo que tienen menos valor o contribuyen menos a la sociedad.

(1) El **concepto de discapacidad** ha evolucionado a lo largo del tiempo, pasando por diferentes modelos: **Modelo de Prescindencia**: Inicialmente, se creía que la discapacidad era un castigo divino o resultado de mitos populares. Las personas con discapacidad eran vistas como improductivas y una carga para la familia y la sociedad, por lo que a menudo eran eliminadas. **Modelo Médico o Rehabilitador**: Este modelo consideraba que la discapacidad se definía en términos de normalidad, y que las personas con discapacidad podrían ser incorporadas a la sociedad mediante tratamiento y rehabilitación. **Modelo Social**: Este modelo cambia el enfoque al poner énfasis en el entorno en lugar de centrarse únicamente en la persona con discapacidad. Se entiende que la discapacidad no es simplemente una característica de la persona, sino el resultado de la interacción entre la persona y su entorno. Se reconoce que son las barreras sociales y ambientales las que dificultan la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad. Este modelo busca eliminar esas barreras y promover la inclusión y la igualdad de oportunidades para todas las personas, independientemente de sus capacidades.

Tipos de discapacidades

Discapacidad motriz o motora

Hace referencia a limitaciones en la marcha u otras funciones relacionadas con el sistema motor, acompañadas por restricciones claras en la accesibilidad que dificultan el desenvolvimiento de las personas en su vida privada y social. Esto se refleja principalmente en dificultades para acceder a edificios, utilizar transporte público y otros servicios.

Existen dos tipos principales de discapacidad motriz: personas no ambulatorias (por ejemplo, usuarios de sillas de ruedas) y personas ambulatorias (por ejemplo, aquellos que caminan lentamente o utilizan muletas o bastones).

Conocer el tipo específico de discapacidad que tiene un visitante, por ejemplo, en un balneario, nos permitirá determinar qué tipo de ayuda técnica o ajustes en nuestro servicio serán necesarios. Por ejemplo, una persona usuaria de silla de ruedas necesitará caminos accesibles hasta el interior de las carpas, pasillos con un ancho mínimo de 1 metro y acceso al mar mediante una silla anfibia. En cambio, un adulto mayor con movilidad reducida pero aún ambulante, probablemente solo necesite una silla de ducha y barras de apoyo.

Discapacidad sensorial

La discapacidad sensorial abarca limitaciones en la audición, visión y habla, lo que implica dificultades para establecer una comunicación efectiva con aquellas personas que utilizan los métodos tradicionales de escucha, visión y habla. Es crucial que las personas con estas discapacidades tengan la oportunidad de ejercer plenamente su derecho a comunicarse utilizando la Lengua de Señas, el sistema Braille y otras herramientas accesibles, como audio y contraste de colores, para acceder a la información de su entorno. Los dos tipos principales de discapacidad sensorial son la sordera o hipoacusia, y la ceguera o disminución visual.

Discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual involucra limitaciones en el desarrollo, la cognición y la comprensión, con diversos grados o niveles que pueden variar, al igual que en otros tipos de discapacidad. Estas limitaciones pueden acentuarse o atenuarse según las condiciones y oportunidades del entorno, así como el trato y las prácticas de las demás personas. Es esencial evitar la confusión entre las limitaciones cognitivas y las de orden psíquico o mental, dado que cada una posee sus propias características y necesidades específicas.

Discapacidad mental

La discapacidad de orden psíquico se origina a partir de experiencias de sufrimiento mental profundamente arraigadas en la persona, con repercusiones significativas en su habilidad para interactuar con su entorno y con otras personas. Estas limitaciones, a menudo acompañadas por la falta de comprensión del sufrimiento mental, que puede manifestarse a través del comportamiento o el discurso de la persona, crean situaciones de discapacidad marcadas por la discriminación y el estigma.

Otras condiciones

Además, hay otras condiciones que pueden generar necesidades específicas en las personas al momento de acceder a servicios turísticos, tales como:

- **Celiaquía:** es una enfermedad que se caracteriza por la intolerancia al gluten contenido en el trigo, la avena, la cebada y el centeno (TACC). Según la Ley N° 27.196, los establecimientos que ofrecen alimentos deben disponer al menos de una opción o un menú sin gluten."
- **Trastornos del Espectro Autista (TEA):** Las condiciones que conforman este grupo se caracterizan por presentar alteraciones en el comportamiento social, la comunicación y el lenguaje, además de mostrar un repertorio de intereses y actividades restringido, estereotipado y repetitivo (OMS, 2019). Para mejorar la calidad de la experiencia turística para estas personas, se pueden ofrecer servicios como funciones de cine o teatro adaptadas, así como la disponibilidad de 'salas tranquilas' en los aeropuertos.
- **Diabetes:** según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la diabetes es una enfermedad crónica que surge cuando el páncreas no produce suficiente insulina o cuando el organismo no utiliza eficazmente la insulina que produce. Es crucial que los establecimientos turísticos que ofrecen alimentos y bebidas dispongan de opciones saludables, libres de azúcares añadidos y grasas saturadas.
- **Discapacidades orgánicas:** Bajo esta categoría se engloban aquellas enfermedades que ocasionan la pérdida o reducción de la funcionalidad de algún sistema corporal, tales como enfermedades renales, hepáticas, cardiovasculares, entre otras. Dependiendo del grado en que estas enfermedades limiten las actividades o restrinjan la participación de las personas que las padecen, estas podrán obtener la certificación de discapacidad.

Importancia de la inclusión y diversidad en la actividad turística

Hoy en día, las personas con discapacidad están participando cada vez más en actividades sociales, económicas y culturales en igualdad de condiciones con el resto de la comunidad. Esto refleja el deseo y el derecho de cada individuo a disfrutar, ya sea de forma individual o colectiva, de diversas actividades, integrándose plenamente en la población en general.

En este sentido, debemos tener en cuenta que una considerable cantidad de personas con discapacidad y movilidad reducida desea disfrutar del turismo, pero se enfrenta a la falta de información y opciones accesibles, así como a la incapacidad del personal para atender sus necesidades y a obstáculos en el entorno público. ¿Por qué no incluir criterios de accesibilidad tanto en tu vida diaria como en tus servicios turísticos para hacerlos más inclusivos y accesibles para todos?

Mejorar la accesibilidad en los servicios turísticos no solo beneficiará a las personas con discapacidad tal cual describimos en el apartado anterior, sino que también será de gran utilidad para un amplio espectro de personas que puedan experimentar restricciones temporales o permanentes en sus capacidades, tales como:

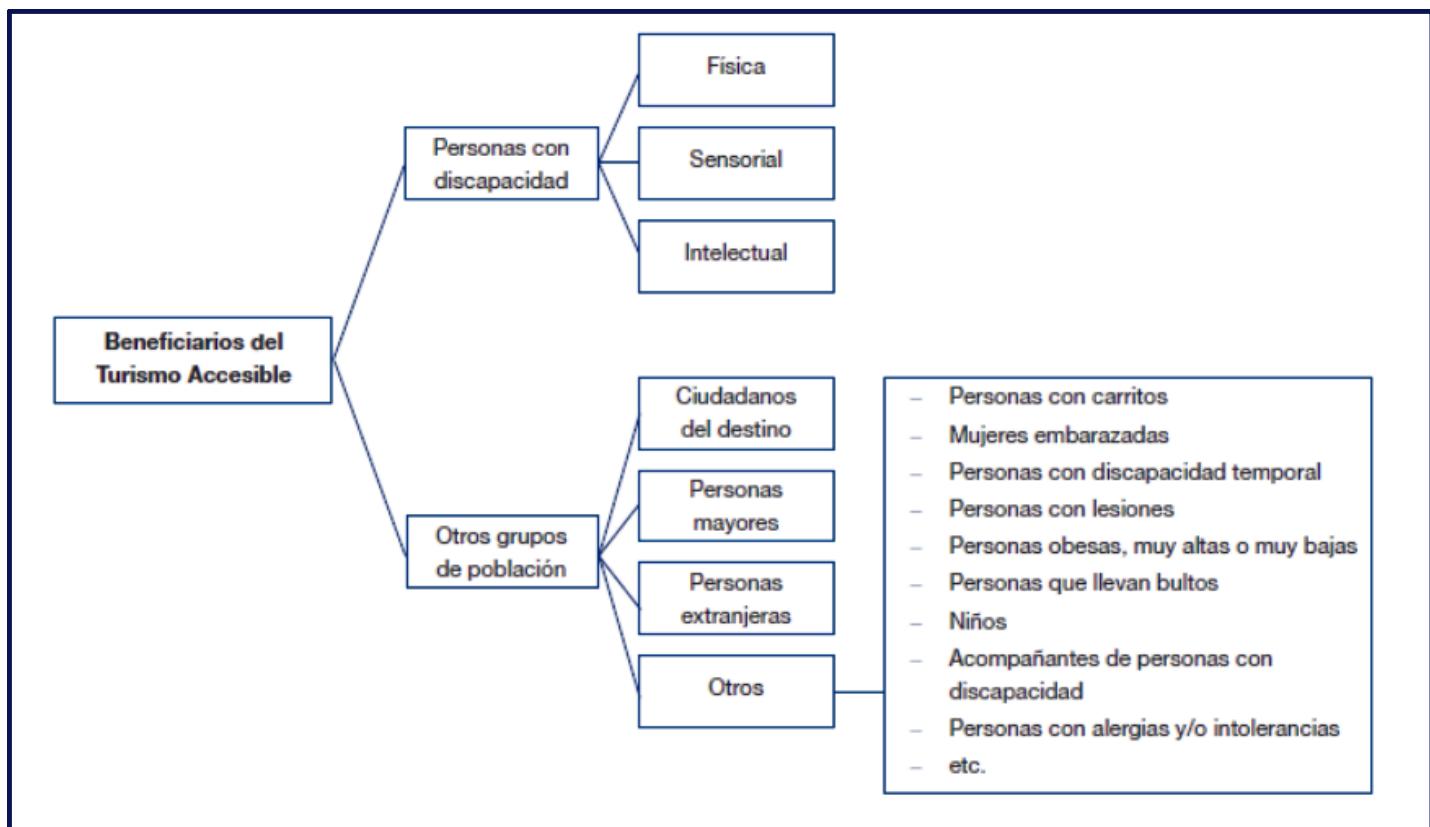
- Niños.
- Embarazadas.
- Personas con obesidad.
- Personas que acarrean bultos o cochecitos de bebé.
- Accidentados, que se encuentran enyesados, etc.
- Personas mayores.

Como mencionamos anteriormente, mejorar la accesibilidad en el turismo no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino también a sus acompañantes de viaje. Este segmento de mercado representa una valiosa oportunidad para la industria turística.

Estamos frente a un segmento en crecimiento cuyas necesidades aún no están siendo satisfechas adecuadamente, evidenciando así la falta de calidad en los servicios turísticos.

Es importante destacar que la motivación para viajar no está necesariamente relacionada con la discapacidad. Por lo tanto, no se trata simplemente de ofrecer un único producto accesible dirigido a un grupo específico, sino de considerar la

accesibilidad en todos los segmentos de la demanda turística. De esta manera, los destinos que deseen mantener su competitividad deben implementar medidas integrales en toda su cadena de valor.



FUENTE: Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. – Módulo I: Turismo Accesible. Organización Mundial del Turismo (2014)

Octágono Ciclo de la experiencia viajera

A través de este manual, iremos abordando diferentes temas tomando de base el ciclo del viaje, el cual puede ser dividido en cuatro etapas fundamentales que abarcan desde la preparación inicial hasta la reflexión posterior, constituyendo un ciclo completo de la experiencia viajera.

En **primer** lugar, el periodo que antecede al viaje implica una fase de investigación oferta turística de potenciales destinos. Durante este tiempo, los viajeros se involucran en la búsqueda y recopilación de información sobre el destino, exploran diversas fuentes como guías turísticas, testimonios de otros viajeros y recursos en línea para obtener una visión general de las opciones disponibles. Esta fase no solo involucra la búsqueda de datos prácticos, como transporte y alojamiento, sino también la delimitación de objetivos y preferencias personales en cuanto a los lugares a visitar y las actividades a realizar, todo ello considerando también el presupuesto y las expectativas personales.

En **segundo** lugar, abarca la reserva y planificación del viaje, es el momento de transformar las ideas en acciones concretas. Aquí, el viajero organiza los aspectos logísticos, como la reserva de vuelos, alojamiento y transporte local. También se incluyen actividades como la contratación de excursiones, la compra de entradas a eventos y la planificación de itinerarios diarios. Esta etapa requiere atención a los detalles para garantizar una experiencia fluida.

Luego, la **tercer** etapa del ciclo tiene lugar en la experiencia propiamente dicha en el destino, caracterizado por la inmersión en la cultura y el entorno del destino elegido. Durante esta etapa, los viajeros se encuentran en constante movimiento, participando en actividades como traslados, exploración de lugares de interés, degustación de gastronomía local y participación en actividades recreativas. Durante esta etapa también pueden surgir momentos espontáneos y únicos que enriquecen la experiencia, además de ajustes ante posibles imprevistos.

Finalmente, el período posterior al viaje conlleva un proceso de reflexión y asimilación de las vivencias adquiridas. Esta etapa incluye la revisión de fotografías y recuerdos, así como la compartición de experiencias con otros. Sin embargo, va más allá de la mera reminiscencia, implicando una reflexión profunda sobre el impacto del viaje en la vida del individuo.

¿Cómo podemos contribuir nosotros?

Sea cual sea nuestro entorno, el lugar donde trabajamos, o la función que cumplamos en la sociedad, podemos ofrecer nuestra ayuda de diversas formas, tales como:

1. Capacitándonos y manteniéndonos informados sobre cómo fomentar la plena inclusión.
2. Promoviendo la conciencia sobre la discapacidad como una responsabilidad moral y social inherente a una sociedad inclusiva.
3. Sensibilizando a otros y proporcionando información sobre la discapacidad y cómo brindar apoyo a las personas que la experimentan.
4. Trabajando para garantizar que las experiencias de las personas con discapacidad durante sus viajes sean lo más agradables e independientes posible.
5. Contribuyendo a la implementación de tecnologías, tanto existentes como emergentes, que mejoren la accesibilidad.
6. Participando en la instalación de señalización adecuada y acorde a las necesidades de todos.
7. Informando a quien corresponda para mantener actualizada la información sobre destinos, productos y servicios accesibles e inclusivos disponibles.

ES PRECISO REMARCAR QUE, EN EL CASO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PARTICULARMENTE, EL ÉNFASIS HA DE POSICIONARSE EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA. EN EL TURISMO, LA PRODUCCIÓN DEL SERVICIO Y EL CONSUMO DEL MISMO, SE PRODUCEN DE MANERA SIMULTÁNEA Y EN EL MISMO ESPACIO. ES EN ESTE PUNTO DONDE PUEDE MARCARSE LA DIFERENCIA. NO OBSTANTE, DISPONER DE PERSONAL CAPACITADO QUE GARANTICE LA MEJOR EXPERIENCIA POSIBLE MUCHAS VECES NO RESULTA UNA TAREA SENCILLA.

CAPÍTULO 2

Cadena de accesibilidad. Barreras. Diseño universal.

El segundo capítulo aborda una serie de conceptos fundamentales en el ámbito del turismo accesible. Comenzamos explorando a qué hace referencia la cadena de accesibilidad en turismo, un enfoque integral que busca identificar y eliminar obstáculos en todas las etapas de la experiencia del viajero. Luego, conoceremos los criterios DALCO, una herramienta que nos permite evaluar y mejorar la accesibilidad en los destinos turísticos.

A continuación, nos adentramos en el concepto de barreras en turismo accesible, desarrollamos una tipología de las mismas para comprender mejor sus diversas formas y cómo superarlas. Posteriormente, examinamos los principios del diseño universal, que nos orientan hacia la creación de entornos inclusivos y accesibles para todos los viajeros.

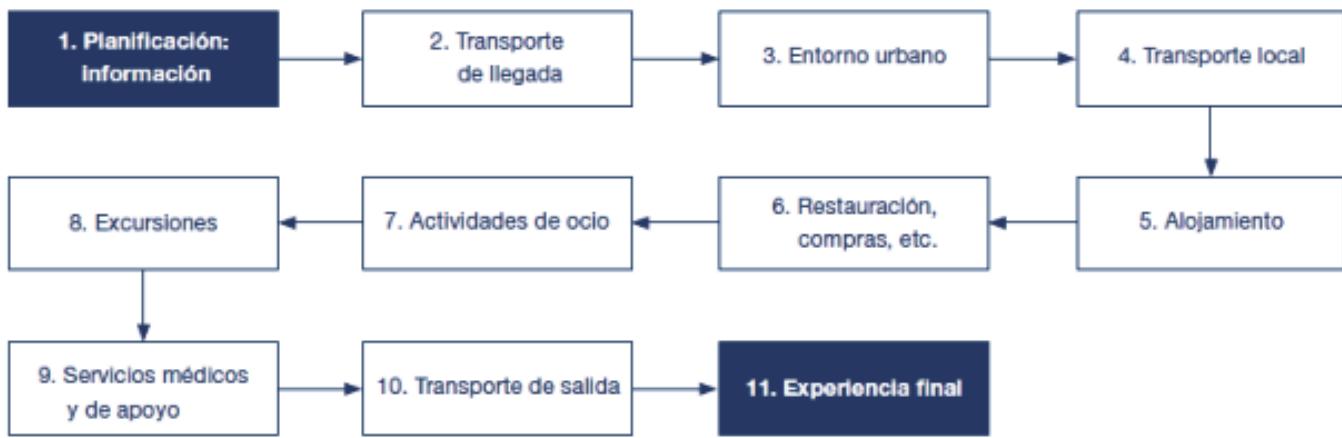
Cadena de accesibilidad en turismo

La experiencia turística comienza en el lugar de origen con la búsqueda de información sobre el destino al que se desea viajar, continúa con una serie de actividades como la búsqueda de alojamiento, transporte, restauración y las visitas o excursiones posibles, incluyendo al regresar al lugar de residencia habitual. Estas actividades forman una cadena compuesta por varios eslabones, es una secuencia que se repiten sin importar el origen o destino, permitiendo flexibilidad en el orden de los elementos centrales mientras se mantienen constantes los elementos de inicio y conclusión.

La cadena de accesibilidad hace referencia al conjunto de elementos y acciones interconectados que permiten al usuario aproximarse, acceder, utilizar y salir de un establecimiento turístico sin interrupciones, de manera cómoda y segura. Esto garantiza facilidad e independencia en todas las etapas de la experiencia turística.

Es fundamental comprender que la accesibilidad no se limita a eslabones individuales, sino que requiere una continuidad en toda la cadena. Por ejemplo, tener un alojamiento accesible no será útil si el entorno es difícil de alcanzar o si los puntos de interés cercanos no son prácticos para los visitantes.

Cadena de accesibilidad del turismo



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

El concepto de cadena de accesibilidad puede aplicarse al destino o a un servicio puntual.

Cuando nos referimos a un destino, debemos considerar que las personas para tener una experiencia turística satisfactoria, la accesibilidad debe abarcar todo el ciclo del viaje. El viaje comienza desde el lugar de origen, durante la planificación y búsqueda de información; continúa con el transporte hasta el destino e incluye una variedad de servicios. Todos estos aspectos deben ser accesibles, ya que si uno falla, la cadena se quiebra y la experiencia del turista en el destino se verá afectada.

La **Organización Mundial del Turismo** identifica los siguientes elementos o eslabones de esta cadena:

- **Planificación e información:** una de las mayores barreras que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de planificar un viaje es la ausencia de información en formato accesible e información sobre accesibilidad en la oferta. Es importante diferenciar entre accesibilidad en la información e información sobre accesibilidad. La accesibilidad en la información se refiere a las condiciones que permiten a las personas con discapacidad acceder a cualquier tipo de contenido. Por ejemplo, las personas ciegas utilizan lectores de pantalla para navegar por sitios web; si estos no cumplen con estándares de accesibilidad web, la información resulta inaccesible.

Por otro lado, la información sobre accesibilidad hace referencia a los datos proporcionados sobre la accesibilidad de productos y servicios. Un sitio web o folleto de un hotel, por ejemplo, debería detallar si sus instalaciones están adaptadas, incluir imágenes ilustrativas y especificaciones sobre accesibilidad. Para garantizar la accesibilidad en el turismo, es fundamental que las personas con discapacidad puedan acceder tanto a la información como a la descripción detallada de las condiciones de accesibilidad del destino.

Además, las oficinas de información turística deben contar con cierta accesibilidad que permita al turista realizar su consulta sin barreras, ya sea en lo edilicio o como en la comunicación. Debe contemplar formatos accesibles como folletería en Braille, o letra aumentada, de los sitios atractivos más representativos y de los servicios turísticos accesibles con los que cuenta el lugar.

- **Transporte de aproximación:** El primer contacto de la persona con discapacidad con el destino dependerá del medio de transporte utilizado. Si viaja en su vehículo propio, se relacionará directamente con el establecimiento elegido para alojarse; si lo hace en avión, su primer punto de referencia será el aeropuerto, y si utiliza ómnibus o tren, será la terminal de transporte. En la mayoría de los casos, el transporte público aún no garantiza igualdad de condiciones para todas las personas. De todas formas, lo ideal será optimizar los recursos disponibles para brindar un servicio lo más accesible posible. La clave está en contar con personal capacitado e informado sobre las necesidades de los viajeros con discapacidad para poder brindar una buena y adecuada atención.
- **Alojamiento:** una vez en el destino, el alojamiento se vuelve un eslabón clave para disfrutar de una experiencia turística satisfactoria. Las condiciones de accesibilidad deben estar dadas desde la promoción de la información del alojamiento, abarcando aspectos relativos al ingreso al establecimiento, la adecuación de la habitación, las condiciones de accesibilidad de las áreas comunes tales como pileta, gimnasio, spa, solárium, sala de convenciones, entre otros. Es importante destacar la capacitación del personal, dado que es fundamental para garantizar una atención inclusiva. No es suficiente contar con habitaciones adaptadas si el resto del establecimiento o el personal de atención al público representan barreras para la movilidad y participación plena de la persona durante su estadía.

- **Transporte local:** si la persona no se moviliza en transporte propio, es de vital importancia que el transporte local (autobuses, tren, metro, taxis, etc.) ya sea público o privado cuente con condiciones de accesibilidad para el traslado de personas con discapacidad.
- **Entorno urbano:** En este punto, hacemos referencia a que las calles, y los espacios públicos deben ser accesibles de manera integral. Al igual que lo mencionado en el eslabón de alojamiento, no nos sirve tener espacios y/o servicios puntuales que cuenten con accesibilidad, sino que la accesibilidad debe garantizar la movilidad fluida en todo el destino. En este sentido, la accesibilidad en el entorno urbano debe estar libre de obstáculos que dificulten el tránsito, uso y disfrute del mismo.
- **Actividades de ocio:** La accesibilidad en el ocio no solo implica instalaciones adaptadas, sino también la posibilidad de que las personas con discapacidad puedan disfrutar plenamente de la actividad y con la mayor autonomía posible. Algunos ejemplos de accesibilidad en el ocio incluyen: objetos táctiles en museos para personas con discapacidad visual, permitiendo reconocer formas, texturas y materiales; sillas anfíbias para facilitar el ingreso al mar en los balnearios; videos con subtítulos y lengua de señas.
- **Excursiones:** este punto es similar a las actividades de ocio, la accesibilidad que se debe brindar en las excursiones ofrecidas en los destinos debe contemplar condiciones de accesibilidad. En este caso, juega un rol importante la capacitación al personal. Por ejemplo, el caso de instructores de actividades o de los guías turísticos deben contar con herramientas para poder adaptar su servicio a las necesidades de los distintos viajeros. Esto implica describir detalladamente paisajes y atractivos para personas con discapacidad visual, reducir la velocidad del recorrido para quienes tienen movilidad reducida y evitar obstruir la lectura labial para personas con discapacidad auditiva, entre otras acciones.
- **Compras:** en este eslabón aparece la accesibilidad en las instalaciones, la actitud del personal de atención al público y la información a disposición del turista o la turista con discapacidad.
- **Servicios médicos y de apoyo:** Aunque las personas con discapacidad suelen tomar recaudos en relación con su salud al viajar, es fundamental que el destino disponga de información clara sobre servicios médicos y de apoyo. Además, los alojamientos y operadores turísticos deben estar preparados para actuar en caso de emergencia.

- **Calidad percibida:** La accesibilidad en cada uno de los eslabones mencionados impacta directamente en la experiencia del turista, repercutiendo en la satisfacción sobre la calidad percibida del turista sobre el destino. Un turismo verdaderamente inclusivo no solo mejora la experiencia de las personas con discapacidad, sino que eleva los estándares generales de calidad y hospitalidad del destino.

Por último, **el concepto de cadena de accesibilidad se puede aplicar a un servicio turístico.** Dicha cadena se compone de una serie de elementos interconectados, los cuales permiten a las personas informarse, aproximarse, acceder, utilizar y salir de un establecimiento con seguridad, autonomía y dignidad. La misma debe ser transversal, asegurando que cada eslabón facilite el paso al siguiente, ya que, si un eslabón se rompe, se corta la cadena y esto compromete la accesibilidad del conjunto.

Por ejemplo, para asegurar la accesibilidad en un servicio de alojamiento hotelero, es fundamental cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

1. Disponibilidad de información previa accesible.
2. Posibilidad de realizar reservas de manera accesible.
3. Acceso al establecimiento sin barreras.
4. Proceso de recepción/check-in accesible.
5. Circulaciones internas del hotel adaptadas.
6. Habitaciones y baños diseñados y equipados para garantizar la accesibilidad.

Criterios DALCO

Para garantizar la cadena de accesibilidad, se aplican los criterios conocidos como DALCO por sus iniciales: deambulación, aprehensión, localización y comunicación.

Estos criterios, desarrollados por la Agencia Española de Normalización y adoptados como estándar internacional, representan un conjunto de requisitos esenciales para garantizar la accesibilidad integral de entornos, productos o servicios. Facilitan el acceso completo al entorno construido al enfocarse en acciones clave como la deambulación, la aprehensión, la localización y la comunicación. A continuación se describen en detalle:

- **Deambulación:** es la acción de desplazarse de un sitio a otro, tanto en forma vertical como horizontal, ya sea a través de medios propios, de ayudas técnicas o de medios de transporte. Implica que los accesos, anchos de paso, anchos de giro, desniveles (escaleras, ascensores) sean accesibles.
- **Aprehensión:** es la capacidad de alcanzar, aprehender o agarrar algo, sea de forma manual, auditiva o visual. Para ello, se deben tener en cuenta los diseños y colocación de botoneras, interruptores, herrajes, grifos (evitar aquellos que impliquen motricidad fina) señalética, señales de alarma, mostradores, etc.
- **Localización:** refiere a la orientación y conocimiento del lugar o momento preciso en el que está algo, alguien o puede acontecer un suceso. En este sentido, los sistemas de señalética y las maquetas o planos ayudan a los usuarios a ubicarse y encontrar la información que buscan con mayor facilidad.
- **Comunicación:** es el intercambio de información necesaria para el desarrollo de una actividad. A través de la comunicación, se puede dar a conocer lo que ocurre alrededor, por lo que es fundamental en las zonas de atención al público. El cumplimiento de estos criterios, garantiza la accesibilidad, elimina barreras y permite la inclusión de todas las personas en igualdad de condiciones y oportunidades, lo cual mejora, en definitiva, su calidad de vida.

⑥ ¿Qué es una barrera?

Tal como lo vimos en el capítulo anterior, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece que la discapacidad surge cuando la sociedad erige barreras que obstaculizan el pleno desenvolvimiento de las actividades y complican la integración social de las personas con discapacidad. Esto implica que quienes enfrentan deficiencias en el habla, la audición, la visión, la motricidad u otras áreas, se ven considerablemente afectados en su participación en diversas actividades humanas en igualdad de condiciones con los demás, al encontrarse con barreras de diversa índole.

Dentro de su amplio cuerpo normativo, la Convención aborda los derechos humanos fundamentales, que incluyen no sólo el derecho a la vivienda, el trabajo, la educación y la salud, sino también a la recreación y la información. Las barreras que entorpecen el ejercicio de estos derechos pueden adoptar diversas formas, ya sea físicas, comunicativas o actitudinales.

Los obstáculos que limitan el acceso y la utilización de entornos y servicios suelen ser el resultado de un diseño que privilegia a una "persona estándar", sin tomar en cuenta la diversidad de las personas, con o sin discapacidad. A continuación, describiremos algunos de los tipos de barreras que existen.

Tipología de barreras

Las barreras y obstáculos que influyen en la actividad turística, como parte integral de un extenso sistema turístico, pueden clasificarse en tres principales:

- **Barreras físicas o arquitectónicas:** Se refieren a obstáculos físicos presentes en entornos construidos o urbanizados que dificultan la movilidad de las personas, abarcando, por ejemplo, elementos tales como escaleras o puertas estrechas que limitan el acceso a espacios públicos.
Algunas medidas para hacer frente a estas barreras y que las personas con discapacidad puedan desplazarse de manera autónoma y segura por los espacios urbanos y públicos pueden ser la instalación de rampas de acceso en lugar de escaleras, la ampliación de puertas para permitir el paso de sillas de ruedas, la incorporación de ascensores en edificios públicos, la adecuación de los baños públicos con barras de apoyo y espacio suficiente para maniobrar una silla de ruedas. Además, la señalización táctil en el suelo, como las baldosas podotáctiles, ayuda a las personas con discapacidad visual a orientarse y desplazarse de manera segura por áreas transitadas. Estas medidas no solo benefician a las personas con discapacidad, sino que también mejoran la accesibilidad para otras personas, como aquellos que tienen temporales dificultades de movilidad, personas mayores o quienes llevan carritos de bebé.
- **Barreras comunicacionales:** Estos son impedimentos que dificultan la transmisión y recepción de mensajes, afectando la capacidad de las personas con discapacidad para comunicarse de manera efectiva. Son obstáculos que interfieren el proceso de intercambio de información, cuestión que es de vital importancia para que la prestación de un servicio turístico pueda ser llevada a cabo en igualdad de oportunidades.
Estas barreras pueden superarse implementando diversas estrategias, como la inclusión de comunicación en múltiples formatos, ofrecer opciones como textos en Braille, audioguías y señales acústicas, garantizando así que las personas con discapacidad visual o auditiva puedan acceder y disfrutar plenamente de las experiencias culturales.

- **Barreras sociales (ideológicas o actitudinales):** Son impedimentos relacionados con la interacción social, de naturaleza actitudinal y derivados de tratamientos inadecuados hacia personas con discapacidad. Esto incluye discriminación, rechazo, estigmatización y falta de inclusión, son el sustento de las otras barreras. Estas concepciones muchas veces son consecuencia del desconocimiento, por temor o preconceptos, y obstaculizan la construcción de un mundo donde todos los miembros de la sociedad puedan desenvolverse en igualdad de condiciones. Además, las barreras sociales están vinculadas a la forma en que la sociedad aborda la discapacidad, la accesibilidad y la falta de conciencia sobre estas cuestiones, lo que conduce a la exclusión social de las personas con discapacidad.

De lo anteriormente expuesto, resulta evidente que hablar de turismo inclusivo, accesible o para todos implica principalmente la eliminación de los obstáculos que limitan el disfrute pleno de los beneficios que el turismo ofrece, adaptándolos a las necesidades de cada grupo de personas con discapacidad, independientemente de su naturaleza.

Para cerrar reiteramos, es la sociedad la que genera una barrera, la cual puede ser arquitectónica o comunicacional, pero siempre será actitudinal o ideológica; siempre tendrá un origen en una situación del comportamiento. En este sentido, eliminar las barreras sociales se convierte en uno de los desafíos principales.

Principios del Diseño Universal

Para garantizar el real acceso al turismo y a la recreación para todas las personas, es preciso promover el desarrollo de opciones de esparcimiento diseñadas bajo la óptica del Diseño Universal, que propone 7 principios que actúan a modo de guía. Este modelo plantea guías de acción para eliminar las barreras que imposibilitan la plena accesibilidad, y en consecuencia, la participación real de las PCD en igualdad de condiciones que el resto de las personas, garantizando paralelamente su autonomía y su seguridad en tanto turistas.

El concepto de Diseño Universal o Diseño para Todos se refiere a la actividad humana que busca concebir, proyectar y diseñar productos, entornos, programas y servicios de manera que puedan ser utilizados por todas las personas en la mayor medida posible. El objetivo es garantizar que nadie, independientemente de su condición, quede excluido de su acceso y disfrute.

Para garantizar la accesibilidad universal, es fundamental tener en cuenta varios aspectos clave. En primer lugar, la **seguridad** debe ser prioritaria, asegurando que los entornos y servicios sean seguros para todas las personas, independientemente de sus capacidades. Además, se debe fomentar la **autonomía**, creando espacios y recursos que permitan a las personas desenvolverse por sí mismas, sin necesidad de asistencia constante. Finalmente, es crucial promover la **independencia**, ofreciendo las herramientas y adaptaciones necesarias para que cada individuo pueda participar plenamente en la sociedad de manera autosuficiente. Estos pilares son esenciales para construir un entorno verdaderamente inclusivo.

Las soluciones o diseños universales evitan la estigmatización de personas con discapacidad, de edad avanzada y otros grupos, al ser soluciones aptas para todo tipo de personas. El Diseño para Todos, por tanto, mejora las condiciones de uso y la calidad de vida de todos los usuarios.

El Centro para el Diseño Universal de la North Columbia State University de EE.UU. (2) establece siete principios fundamentales que deben orientar el desarrollo de productos y/o servicios dentro de este enfoque:

- **Uso universal, para todos:** diseño útil y aprovechable para cualquier grupo de usuarios.
- **Flexibilidad de uso:** el diseño se adapta a un amplio abanico de preferencias y destrezas individuales.
- **Uso simple e intuitivo:** El diseño debe ser fácil de ser entendido por cualquier persona, sin importar su nivel de experiencia, conocimientos y/o habilidades. Debe contar con instrucciones simples e intuitivas, eliminando cualquier complejidad que no sea esencial.
- **Información comprensible:** el diseño aporta la necesaria información de forma efectiva al usuario, con independencia de las condiciones ambientales o las habilidades sensoriales del individuo.
- **Tolerancia para el error o mal uso:** el diseño minimiza daños y consecuencias adversas de las acciones realizadas involuntariamente o por error. Se busca reducir al máximo las posibilidades de llevar a cabo acciones involuntarias que puedan conllevar riesgos.

(2) The Center for Universal Design: Universal Design , North Carolina State University, 1995

- **Poco esfuerzo físico requerido:** el diseño puede ser utilizado eficientemente y confortablemente y con mínima fatiga.
- **Tamaño y espacio para acercamiento, manipulación y uso:** Tamaño y espacio adecuados para aproximación, alcance, manipulación y uso, con independencia del tamaño corporal del usuario, la postura o movilidad.



FUENTE: Elaboración propia, basado en el Manual de Accesibilidad Turística de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires (2016).

⑥ Adaptaciones y ajustes razonables de espacios y servicios turísticos para satisfacer diversas necesidades y requerimientos

Como venimos abordando, la accesibilidad en el ámbito turístico constituye un pilar fundamental para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y disfrute de los destinos, servicios y experiencias. En sintonía con esto, la implementación de adaptaciones y ajustes razonables resulta esencial para responder a las diversas necesidades de las personas con discapacidad, promoviendo de esta manera entornos inclusivos y accesibles.

Por un lado, podemos hablar de **adecuaciones funcionales**, que son aquellas que comprenden el conjunto de intervenciones orientadas a optimizar la distribución y el uso de los espacios, asegurando su accesibilidad mediante la incorporación de elementos como pasamanos, pisos antideslizantes, señalización en braille, mobiliario ergonómico y otras mejoras que favorezcan la autonomía y seguridad de los visitantes. Estas modificaciones permiten eliminar barreras físicas y facilitar la movilidad, asegurando que todas las personas puedan desplazarse y utilizar los servicios en igualdad de condiciones.

En otro orden, los **ajustes razonables** hacen referencia a aquellas modificaciones o adaptaciones específicas que, sin representar una carga desproporcionada o indebida para los prestadores de servicios, resultan necesarias para garantizar el acceso pleno a las experiencias turísticas. Estas adaptaciones deben responder a necesidades individuales y pueden abarcar desde la provisión de materiales informativos en formatos accesibles hasta la flexibilización en procedimientos de reserva o asistencia personalizada en determinados contextos.

Es importante destacar que los **sistemas de apoyos** juegan un papel fundamental en la promoción de la autonomía y el ejercicio de derechos de las personas con discapacidad, estableciendo mecanismos de acompañamiento que permiten la toma de decisiones sin sustituir su voluntad ni menoscabar su reconocimiento como sujetos plenos de derechos. Este enfoque implica el desarrollo de recursos tecnológicos y humanos que brinden el respaldo necesario para que cada persona pueda ejercer su capacidad jurídica de manera efectiva, propone la construcción de mecanismos no regidos por esta noción ya obsoleta de “declaración de incapacidad”.

TURISMO Y ACCESIBILIDAD

INTRODUCCIÓN A CONCEPTOS BÁSICOS



En este sentido, la implementación de adaptaciones y ajustes razonables en los espacios y servicios turísticos no solo contribuye a la consolidación de un turismo más inclusivo y equitativo, sino que también refuerza el compromiso del sector con el respeto a la diversidad y la eliminación de barreras. La construcción de entornos accesibles y la adopción de estrategias que garanticen la plena participación de todas las personas resultan imprescindibles para avanzar hacia un modelo de turismo verdaderamente universal y sustentable.

A MODO DE CIERRE

La accesibilidad en el turismo no solo es un derecho fundamental, sino también una oportunidad para transformar la manera en que concebimos y gestionamos las experiencias turísticas, promoviendo entornos más equitativos y hospitalarios para todas las personas. No puede limitarse únicamente a la adecuación de infraestructuras o la implementación de tecnologías inclusivas; debe ir acompañada de un profundo cambio de paradigma basado en la sensibilización y en la capacitación continua de quienes forman parte del sector. La verdadera inclusión se construye desde el conocimiento, la empatía y el compromiso diario de quienes, con su labor, pueden marcar la diferencia en la experiencia de cada viajero.

El recurso humano es, sin duda, el pilar fundamental para garantizar un turismo inclusivo. Desde el personal de atención al público hasta los responsables de la planificación y gestión de destinos, cada interacción, cada decisión y cada acción pueden marcar la diferencia entre una experiencia plena y enriquecedora o una barrera que limite el derecho a viajar. Por ello, la formación permanente en accesibilidad, trato adecuado y comunicación inclusiva debe ser una prioridad en cualquier estrategia de desarrollo turístico.

Sensibilizar sobre la importancia de la accesibilidad en el turismo implica reconocer que todas las personas tienen el derecho de disfrutar de los espacios y servicios en igualdad de condiciones. Es la clave para derribar prejuicios y fomentar una mirada más inclusiva en el turismo. Cada acción de capacitación, cada iniciativa de concienciación y cada esfuerzo por brindar un trato digno y adecuado acercan al sector turístico al ideal de un turismo sin barreras.

Este manual introductorio a la temática ha sido concebido no solo como una herramienta técnica, sino como un llamado a la reflexión y al compromiso con una nueva manera de entender el turismo: una que valore la diversidad, garantice igualdad de oportunidades y reconozca que el derecho a viajar y disfrutar de nuevas experiencias debe estar al alcance de todas las personas. Apostar por un turismo accesible es apostar por un mundo más justo y solidario, donde cada persona pueda viajar con autonomía, seguridad y dignidad. Esperamos que este material sirva como punto de partida para seguir avanzando en la construcción de una actividad turística verdaderamente inclusiva, basada en la capacitación permanente, la sensibilización y el compromiso de cada uno de sus actores.

BIBIOGRAFÍA

- Atención hacia personas con discapacidad. Disponible en:
<https://www.argentina.gob.ar/andis/protocolo-para-calidad-de-trato-y-atencion-hacia-personas-con-discapacidad>
- Agencia Nacional de Discapacidad. Presidencia de la Nación (s/f). Guía de lenguaje adecuado en temas de discapacidad.
- Alonso-Lopez, Fernando. (2003). Libro Blanco de la Accesibilidad en España.
- Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF). Organización Mundial de la Salud, 2001.
- Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y Guía de Autoevaluación.
https://rep_otur.yvera.tur.ar/handle/123456789/14491
- Guía de Accesibilidad Universal. (2023) Provincia de Neuquén. Ministerio de Niñez, Adolescencia, Juventud y Ciudadanía. Subsecretaría de Discapacidad. Colegio de Arquitectos de la Pcia. de Neuquén. Consejo Federal de Inversiones. Disponible en: <https://www.canqn.org.ar/wp-content/uploads/2023/12/Guia-de-Accesibilidad-Universal.pdf>
- Grunewald, L. y Ruibal, J. (2019). Módulo Accesibilidad al Medio Físico. Diplomatura en Política y Gestión Estratégica del Turismo Accesible. Universidad Nacional de Quilmes.
- Fernández A., y Fernández V., (2017) "Buen trato y calidad de atención a personas con discapacidad", Publicación técnica digital. Editor Universidad Nacional de Quilmes.
- Llamazares, E.L. y Balmaceda, C. (2018). Guía de accesibilidad en museos; contribuciones de Florencia. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Secretaría de Cultura de la Presidencia de la Nación.
- Llamazares, Eva Luciana. (2018) Guía de accesibilidad en museos. Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Argentina.

- López, F.A. (2002). Libro Verde de la Accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras. Madrid: IMSERSO. Recuperado de http://sid.usal.es/idocs/F8/8.1-5999/libro_verde_accesibilidad.pdf
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2011). Informe Mundial sobre la Discapacidad. Ginebra: OMS.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2003), Definición preparada y modificada por el Comité de Apoyo a la Calidad en su sexta reunión (Varadero, Cuba, 9 y 10 de mayo de 2003).
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones, OMT, Madrid.
- Organización de las Naciones Unidas (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ONU, Nueva York (en línea), disponible en: www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf
- Pantano, L., (2007). Personas con discapacidad: hablemos sin eufemismos. Revista La Fuente. Año X Nº 33- Córdoba, Argentina.
- Fuentes normativas consultadas:
 - Ley N° 25.997. Ley Nacional de Turismo. Diario Oficial de la República Argentina, Buenos Aires, Argentina, 5 de enero de 2005.
 - Ley N° 26.378. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. Diario Oficial de la República Argentina, Buenos Aires, Argentina, 6 de junio de 2008.
 - Ley N° 27.196. Ley de Celíaca.
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-27196-255225/texto>

CONTÁCTANOS

-  [WWW.LINKEDIN.COM/IN/
VIAJANDO-CON-ACCESIBILIDAD/](https://www.linkedin.com/in/viajando-con-accesibilidad/)
-  VIAJANDOCONACCESIBILIDAD@GMAIL.COM
-  WWW.VIAJANDOCONACCESIBILIDAD.MYPORTFOLIO.COM

