



Reyes, Ernesto Guillermo

*“La paradoja del Turismo Accesible
El caso de San Martín de los Andes, Provincia de
Neuquén, en la Patagonia Argentina
Análisis de las percepciones de la comunidad local
sobre la discapacidad y el turismo accesible*

**Tesina presentada para la obtención del título de
*Licenciado en Turismo***

Directora: *Dra. Wanderléia Elizabeth Brinckmann*

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el repositorio institucional RDI, que procura la reunión, el registro, la difusión y la preservación de la producción científico-académica éditada e inédita de la Universidad Nacional del Comahue.

Para más información, visite el sitio:

<http://rdi.uncoma.edu.ar/>

La iniciativa está enmarcada en la Ord. N° 0173/2014, con el objetivo de reunir y brindar acceso libre y gratuito a la información científica y académica, producto de las actividades de investigación, docencia y gestión institucional, a fin de garantizar la libre disponibilidad y acceso abierto al conocimiento científico.

Licenciamiento

Esta obra está bajo una licencia Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Argentina de Creative Commons.

Para ver una copia breve de esta licencia, visite

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/>.

Para ver la licencia completa en código legal, visite

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/legalcode>



Facultad de Turismo

“LA PARADOJA DEL TURISMO ACCESIBLE”

*El caso de San Martín de los Andes, Provincia de Neuquén, en la Patagonia Argentina.
Análisis de las percepciones de la comunidad local sobre la discapacidad y el turismo accesible.*

**Tesina Final para la obtención del título de grado
(Según Ord. 624/96)**

Licenciado en Turismo



Tesista: Ernesto Guillermo Reyes
Neuquén, Argentina.

Tutora: Dra. Wanderléia Elizabeth Brinckmann
Departamento de Historia y Geografía
Universidad de Santa Cruz do Sul, Río Grande do Sul, Brasil.
Departamento de Geografía Física, Humana y Análisis Regional
Universidad de Murcia, España.

Noviembre de 2008

- INDICE GENERAL -

Secciones de la Tesina	Página
Agradecimientos	6
Introducción	7
CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	
I.1. Delimitación del Problema real	9
I.2. El problema de investigación	12
I.3. Fundamentación	13
I.4. Objetivo General y Específicos	16
I.5. Diseño de la investigación	17
I.6. Marco de referencia: Ubicación del área de estudio y características de la ciudad	18
I.7. Marco Teórico	22
I.7.1. Inclusión social y discapacidad	22
I.7.1.1. Inclusión/Exclusión Social	22
I.7.1.2. Breve evolución de la conceptualización de la discapacidad	23
I.7.1.3. Acerca del concepto de Discapacidad	25
I.7.1.4. Dos versiones sociológicas de la discapacidad: Funcionalismo y Materialismo Histórico	26
I.7.1.5. Factores culturales y sociales que permiten ampliar la visión tradicional que existe sobre la discapacidad	30
I.7.1.5.1. La desvalorización de las minorías a través de la historia	30
I.7.1.5.2. Los prejuicios: la constante humana	32
I.7.1.6. Modelos o Paradigmas de discapacidad	33
I.7.1.6.1. Modelo Médico o Rehabilitación	33
I.7.1.6.2. Modelo Social	34
I.7.2. El espacio público de las ciudades	35
I.7.2.1. El espacio turístico	35
I.7.2.2. La política, lo político y lo público	36
I.7.2.3. Políticas públicas, discapacidad y ciudadano	36
I.7.2.4. Accesibilidad y Barreras: Conceptos y tipos.	37
I.7.3. El turismo	40
I.7.3.1. Turismo Accesible: Definiciones	40
I.7.3.2. Turismo accesible: Marco de gestión para cambios sociales	41
I.8. Metodología de la investigación	45
CAPÍTULO II: RESULTADOS	
II.1. "EN LA CIMA DEL ICEBERG SOCIAL..."	49
II.1.1. Introducción	49
II.1.2. Experiencias Personales	50
II.1.3. Experiencias de Inclusión/Exclusión Social	53
II.1.3.1. Experiencias Laborales	54
II.1.3.1.a. Búsqueda de fuente laboral	55
II.1.3.1.b. Exclusión laboral por discapacidad	57
II.1.3.2. Experiencias Educativas	57
II.1.4. Datos y experiencias sobre la convivencia social	59
II.1.5. Experiencias relacionadas a la lucha social de las personas con discapacidad en relación a sus derechos ciudadanos	62



II.1.6. Experiencias Recreativas/Turísticas de residentes con discapacidad de San Martín de los Andes	66
II.1.7. Reflexiones Parciales	69
II.2. "ESLABONES DE TURISMO ACCESIBLE..."	72
II.2.1. Introducción	72
II.2.2. La ciudad accesible que perciben los residentes con discapacidad	73
II.2.3. Accesibilidad	76
II.2.3.1. Nueva clasificación de las Barreras: Hard y Soft	77
II.2.3.2. Servicios y Espacios Públicos	79
II.2.4. Turismo Accesible en SMA	80
II.2.4.1. Normativa legal vinculada al turismo accesible y accesibilidad	81
II.2.4.2. Características de los servicios turísticos	83
II.2.4.3. Acciones aisladas promotoras del Turismo Accesible	86
II.2.4.4. Gestión Institucional Asociada	88
II.2.4.5. Gestión de la Información	91
II.2.5. Visión y desafíos a futuro	94
II.2.6. Reflexiones Parciales	96
II.3. "CAEB: EL DESPERTAR DE LA CONCIENCIA"	99
II.3.1. Introducción	99
II.3.2. Creación y representatividad	99
II.3.3. Organización interna: el día a día	103
II.3.3.1. Opinión de los integrantes sobre CAEB como espacio de trabajo	104
II.3.4. Gestiones, logros y problemáticas de CAEB	105
II.3.4.1. Acciones en relación con otros organismos	107
II.3.4.2. Concientización social	108
II.3.4.3. Problemáticas en CAEB	109
II.3.5. Reflexiones Parciales	111
CAPÍTULO III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
III.1. Conclusiones: <i>La paradoja del Turismo Accesible</i>	114
III.2. Líneas de investigación sugeridas	115
III.3. Bibliografía	116
<i>Anexos</i>	



INDICE DE ESQUEMAS

Referencia	Página
Esquema Nº 1: Diseño de la Investigación	17
Esquema Nº 2: Localización de SMA dentro del Parque Nacional Lanín	19
Esquema Nº 3: Versión Primaria de Clasificación de la Discapacidad (ICIDH, OMS, 1980)	23
Esquema Nº 4: Versión modificada de Clasificación de la Discapacidad (ICIDH-2 o CIF, OMS, 2001)	24
Esquema Nº 5. Etapas Psicológicas hacia la identidad de discapacitado	28
Esquema Nº 6: Un marco estratégico para la planificación integral de destinos turísticos	42
Esquema Nº 7: Estrategia de análisis de datos	46
Esquema Nº 8: Fragmentación Jurisdiccional de órganos de aplicación de servicios turísticos y su vinculación con el Turismo Accesible en SMA	83
Esquema Nº 9: Estrategias de gestión de la información sobre turismo accesible	92
Esquema Nº 10: Funciones de CAEB	102
Esquema Nº 11: Nuevo modelo de desarrollo del turismo accesible	114

INDICE DE FOTOGRAFÍAS

Referencia	Página
Fotografía Nº 1: Vista Aérea SMA y Cuenca Lago Lácar	18
Fotografía Nº 2: Vista calle céntrica de SMA	20
Fotografía Nº 3: Vista cerros nevados en Invierno	21
Fotografía Nº 4: Presentación Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos	89
Fotografía Nº 5: Poster de concientización CAEB	101
Fotografía Nº 6: Conferencia de Prensa de CAEB en el Salón del Concejo Deliberante de SMA	103
Fotografía Nº 7: Campaña gráfica de concientización CAEB	106/107

DESCRIPCIÓN DE SIGLAS PRESENTES EN LA INVESTIGACION

Siglas	Significado
CAEB	Comisión Asesora para la Eliminación de las Barreras
CIEDE	Centro Internacional de Educación para el Desarrollo
CONADIS	Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad
ICIDH	En inglés: International Classification of Impairment, Dishability and Handicap. En español: Clasificación Internacional de Insuficiencia, la Discapacidad y la Minusvalía
ICIDH-2	idem a ICIDH, la diferencia está dada en que se alejan connotaciones negativas sobre discapacidad
OMS	Organización Mundial de la Salud
OMT	Organización Mundial del Turismo
ONG	Organización No Gubernamental.
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PFETS	Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable
PNUMA	Programa Naciones Unidas para el Desarrollo
PNL	Parque Nacional Lanín
RSE	Responsabilidad Social Empresaria
SECTUR	Secretaría de Turismo de la Nación Argentina
SMA	San Martín de los Andes



DEDICADA A MI FAMILIA

- *Gracias por haber respetado mi decisión de partir en busca de nuevos desafíos y de oportunidades.*
- *Gracias por haberme apoyado en mi visión de estudiar y por hacer hasta lo imposible para lograr este gran objetivo.*
- *Gracias por las encomiendas con pan de amor, las cartas con palabras de fuerza y sabiduría, y las fotos del no me olvides.*
- *Gracias por enseñarme (como decían los Peques) que los tesoros más preciados de la vida se conservan con las manos abiertas....*



AGRADECIMIENTOS

- *Gracias a Wanderléia por haber aceptado el loco desafío de ser Tutora de esta Tesina. Gracias por tu apoyo a pesar de las dificultades propias del idioma y de los miles de kilómetros que nos distancian, gracias por dedicar horas sin tener recompensa alguna, gracias por ser exigente cuando fue necesario y por guiarme cuando me sentía perdido. Gracias Totales por tu compromiso conmigo y por enseñar a no aflojar nunca.*
- *A Irma por apoyarme y entenderme en los momentos complicados de este camino. Gracias por los aportes y sugerencias, gracias por ser mi tutora del corazón.*
- *A los compañeros de la Facultad hoy amigos: Anibal, Verónica, Noelia, que supieron compartir muchos momentos de aprendizaje, de angustia, de esfuerzos y también de alegrías. En especial Gracias Totales para Agustín y Cristian, a quienes estimo como hermanos adoptivos más que como amigos, con ustedes tuve la dicha de parir junto desde los primeros momentos hasta los últimos la carrera.*
- *A mis amigos de la Comisión de Accesibilidad (Universidad Nacional del Comahue), a Daniel C., a Daniel T., a Oscar, a Mabel, a Pablo, a Lorena y Ana Clara por haberme enseñado lo más difícil de encontrar en la Universidad: "la humildad del ejemplo"; y por haberme permitido trabajar en equipo, respetando nuestras diferencias, pues éstas claro son un lugar para reconocernos.*
- *Gracias a todos los vecinos y representantes de instituciones de SMA por haber dedicado tiempo de sus cotidianas labores para responder mis preguntas e inquietudes. Un gracias muy especial para Alejandro D., gracias por ayudarme en el momento justo.*
- *A mis amigos de mas lejos a Lisandro de Córdoba y Silvia de Misiones por estar en el espacio digital siempre con consejos y novedades.*
- *A los no docentes de la Facultad: a Martin, a Sebastián, a David y a Norberto H. por compartir experiencias, charlas y mates en la Facultad; y por sacarnos también de apuros ante las mil emergencias cotidianas de la carrera.*
- *A Clarisa V. gracias por tu paciencia y darme la posibilidad de entender el rol de los profesionales gestores del turismo.*
- *A Claudia Toros Scorians y a Marcelo Mancini por enseñarnos a pensar y no a retener textos, gracias ustedes marcan un antes y un después en la carrera de muchos (me incluyo).*
- *Gracias a Belén, mi compañera y apoyo diario, mi esperanza viva, mi socia de la vida y con quien espero seguir compartiendo todo. Gracias por alimentar nuestros proyectos, por darles vida y por escucharme cuando te necesito. Gracias por enseñarme a amar día a día la vida. Gracias por abrir tu mundo y por entrar en el mío, gracias porque a tu lado soy feliz.*



INTRODUCCIÓN

La presente tesina de grado intenta abordar la vinculación de dos grandes temáticas. Por un lado la discapacidad, y por el otro el turismo. Vinculación que se ha dado a conocer en el mercado como "turismo accesible". Lejos de considerar al turismo sólo como un fenómeno de esencia socio-económica, el mismo es un bien social al que han de tener acceso todos los ciudadanos sin que haya lugar para la exclusión.

En este sentido resulta necesario analizar cuáles son las formas de exclusión en la actividad turística, qué concepciones de discapacidad sustenta la idea de "turismo accesible", y de que manera el turismo puede aminorar o maximizar los mecanismos de exclusión social contenidas en las relaciones de poder históricamente construidas y naturalizadas en la idea de normalidad/anormalidad; capacidad/discapacidad; válido/no válido.

Dependiendo del rol que cumplen las personas con discapacidad, éstas pueden quedar excluidas de la actividad turística.

La vinculación que existe entre el turismo y las personas con discapacidad parece acercarse al concepto de paradoja. Por un lado, comienzan a ser considerados como un nuevo segmento de mercado al que hay que satisfacer mediante servicios y productos, se los considera como consumidores. Por otro lado, en la mayoría de los casos quedan excluidos del sistema turístico laboral de la localidad, no se los considera como personas capaces de producir en un sentido amplio. Así planteada la situación se establece una especie de paradoja: *"la paradoja del turismo accesible"*.

Con el fin de profundizar el conocimiento respecto a lo enunciado en los párrafos anteriores se parte del análisis de un caso concreto: San Martín de los Andes. Ésta ciudad es considerada como el más desarrollado centro turístico de la provincia de Neuquén en la Patagonia Argentina; y es reconocida a nivel nacional como un destino turístico pionero en lo que accesibilidad se refiere. Se considera que en base a estas condiciones se lo puede analizar como caso testigo del desarrollo del turismo accesible.

Se inicia así, esta propuesta que busca instalar no solo el tema, sino avanzar en el tratamiento y profundización de temática social, que en principio se enuncia como local, pero que al mismo tiempo y en abstracción de conceptos se podrá considerar como una oportunidad de mejora de la calidad de la experiencia turística de los visitantes y de la calidad de vida de los residentes de los destinos turísticos.

El lector, queda invitado para continuar esta búsqueda y se propone iniciar con un interrogante que actuará como disparador de reflexiones:

¿Una ciudad...cualquier ciudad con perfil turístico, debe iniciar acciones para ser accesible sólo por los turistas con discapacidad que la podrían visitar, o primero debería iniciar un proceso interno atendiendo la cuestión local, al residente con discapacidad que podría ser el mejor asesor sobre el tema en una localidad?

MARCO REFERENCIAL TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Capítulo I



I.1. Delimitación del Problema real

I.2. El problema de investigación

I.3. Fundamentación

I.4. Objetivo General y Específicos

I.5. Diseño de la Investigación

I.6. Marco Referencial

I.7. Marco Teórico

I.8. Metodología de la investigación

I.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA REAL

En la mayoría de las ciudades de Argentina con perfil turístico, la presencia de impedimentos arquitectónicos y espacios públicos dificulta a casi el 40% de la población la accesibilidad, el desplazamiento y la permanencia a muchos espacios públicos y otros privados de acceso público. Este significativo porcentaje, que a priori resulta difícil de identificar, está conformado por sub grupos que han sido enunciados por DI SANTOS MORALES y GRUNEWALD (2005: s/d) de la siguiente manera:

- ✓ Los niños. El tránsito parece estar concebido en la suposición de que el peatón es un remanente de la población motorizada; el niño pierde en este esquema la posibilidad de transitar, de acceder, inclusive de utilizar la ciudad sin el cuidado paranoico de los mayores.
- ✓ La tercera edad. Su espacio defendible, el que pueden recorrer sin excesiva angustia, es de escasa extensión y esta acotado por la falta de enseres urbanos y toda muestra de que la comunidad los entiende en su peculiar forma de vida (el 12% de la población es mayor de 60 años).
- ✓ Los discapacitados. de acuerdo a la UNESCO son el 10% de la población. Si solo advertimos en el uso de la ciudad una proporción sensiblemente menor, se debe a la eficacia de las barreras arquitectónicas, urbanísticas y del transporte que marginan e impiden su integración a una vida activa.
- ✓ Los parientes directos de estos discapacitados. Solo adjudicando 4 personas por cada discapacitado, se llega a 10.000.000 de argentinos.
- ✓ Los discapacitados transitorios. Embarazadas, enyesados, discapacitados viscerales.

Por la existencia de barreras arquitectónicas, urbanísticas, entre otras, una parte importante de la sociedad vive con dificultades que imposibilitan su transitabilidad urbana, y perciben como inaccesibles o inutilizables el equipamiento urbano y por ende, ven limitado su acceso a espacios de recreación y turismo, así como también a una forma de libertad ciudadana.

PILAR SORET (2008: s/d), directora técnica de PREDIF en Europa, reflexiona sobre la inclusión de personas con discapacidad a la actividad turística:

"En España hemos avanzado mucho, hemos pasado de no considerar la accesibilidad a que surjan iniciativas y a tener apoyo de las administraciones públicas. Percibimos que las personas con discapacidad pueden tener controlado su entorno inmediato, pero el problema es que cuando se van de vacaciones no saben qué se van a encontrar, y lo que se hallan generalmente es inaccesible para ellos"¹

GRUNEWALD (2008), consultor de la Organización de Estados Americanos (OEA) en accesibilidad, reconoce que en Argentina: *"Estamos en una situación bastante limitada en la mayoría de los destinos; es más que nada un discurso que una solución real a la problemática...por el momento, esta ciudad (San Carlos de Bariloche) cuenta con pocos prestadores de servicios accesibles, aunque otras ciudades como*

¹ Fuente: <http://www.consumer.es/>. Fecha de consulta 2 de enero de 2008.

San Martín de los Andes e Iguazú, ya consolidaron la oferta y son referentes nacionales en un turismo para todos".²

En Puerto Iguazú las iniciativas de accesibilidad, y por consecuencia la prestación de servicios turísticos accesibles, han venido condicionadas por la obligatoriedad manifiesta en los pliegos de licitación del Parque Nacional para las empresas concesionarias que obtuvieron el permiso para la explotación del atractivo Cataratas. Es decir, *no fue visualizado como una oportunidad de negocios ni por conciencia social del clúster turístico sino como una imposición restrictiva por parte del Estado.*

Por su parte, San Martín de los Andes ha iniciado desde hace varios años un proceso gradual de trabajo que comienza a tener reconocimientos nacionales e internacionales que permiten caracterizarlo como destino turístico sustentable³. Esta distinción está estrechamente vinculada al fortalecimiento de la economía local, a la concientización sobre el medio natural y a la incorporación del desarrollo comunitario como forma de inclusión social.

Algunos integrantes del sector empresario local han orientado sus servicios a los usuarios del "turismo accesible" por *motus* propio y otros lo han hecho obligados por la nueva normativa que exige la planificación de espacios apropiados para el libre acceso y desplazamiento de personas con discapacidad y acompañantes de viaje.

Existe en la realidad de la ciudad intervenciones arquitectónicas y urbanísticas que, si bien lejos de lo ideal, ya hoy permiten suponer una notable mejora de la experiencia turística y de la percepción que el visitante se lleva del destino y permiten contradecir a la percepción utópica dominante respecto a esta temática.

Otros actores involucrados son las ONG (Organizaciones no Gubernamentales) que trabajan en conjunto con los vecinos para mejorar el nivel de calidad de vida de las personas con discapacidad y de sus familias. Las ONG vinculadas a la comunidad de San Martín de los Andes en la temática discapacidad son Asoc. Puentes de Luz y Asoc. Nueva Esperanza.

Por iniciativa de la comunidad local se ha comenzado un proceso que ha ido creciendo paulatinamente y que en su transcurrir ha involucrado a varios actores sociales, llegando a conformarse en esta ciudad la CAEB (*Comisión Asesora para la Eliminación de Barreras*), la cual constituye el órgano interinstitucional e interdisciplinar que trabaja para convertir a "San Martín en una ciudad para todos".

En este sentido, vale la pena proponer los siguientes interrogantes para su reflexión: *¿qué percepciones tienen los actores sociales involucrados sobre la discapacidad? ¿y sobre el turismo accesible? ¿existe conciencia de que en mayor o menor medida todos los seres humanos vivenciamos (desde la potencialidad inclusive) de forma directa o indirecta la discapacidad?, ¿por qué algunas comunidades*

² Fuente: Diario La Nación On-line. Sección Turismo para personas con discapacidad. Artículo Bariloche, un destino accesible a todos. Fecha de Consulta 7 de Abril de 2008.

³ La ciudad de SMA ha recibido la Certificación de la Organización Mundial del Turismo en Excelencia a la Gobernanza Turística. Para más información visitar la siguiente página: http://www.smandes.gov.ar/turismo/items_de_interes/omt_sbets.html

locales intentan generar cambios a favor de la integración social y otras no?, ¿cuáles son los motivos que generan el cambio de vínculo con una parte de la sociedad diferenciado y discriminado?, ¿qué rol ha cumplido, cumple o podría cumplir el turismo en este sentido? cuestiones todas que permiten ampliar el panorama, reflexionar y hasta cuestionar si se quiere, al menos desde el conocimiento, esa visión heredada de atención mediante la reparación para dar paso a la visión de integración de las personas con discapacidad.

"La ciudad de San Martín de los Andes ha comenzado en los últimos años a trabajar, construyendo cambios, concientizando a la población y proyectando para lograr un crecimiento sin barreras arquitectónicas, facilitando la accesibilidad y el disfrute.

Algunos de los logros, producto de la normativa local son, que un creciente número de alojamientos, restaurantes y confiterías cuenten con servicios y baños adecuados y veredas céntricas con rampas.

Muchos son los proyectos pero solo una certeza, paso a paso se está ocupando en construir un cambio...

UNA CIUDAD PARA TODOS"^A

Estas afirmaciones, extraídas de un folleto de promoción de SMA como destino accesible, transmiten la impronta de trabajo que se intenta dar desde los distintos organismos de gobierno, instituciones No Gubernamentales, usuarios y otros adherentes, reunidos en la CAEB al trabajo diario en la localidad.

⁴ Extraído de Folleto promocional "San Martín de los Andes – Parque Nacional Lanín: Un Destino para Todos".(2007) Trabajo conjunto entre C.A.E.B, Parque Nacional Lanín, Secretaria Municipal de Turismo

I.2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El turismo accesible ha sido impulsado en general desde la órbita empresaria atendiendo a las nuevas tendencias de mercado, que han comenzado a visualizar en dicho segmento, una oportunidad de diversificación de sus negocios auspiciados entre otros motivos por la escasez de competencia a nivel de destinos turísticos, tipo de grupo de viaje ampliado y poca sensibilidad al precio de los servicios en relación a los beneficios.

Sin embargo, se considera que la planificación y gestión de un destino turístico accesible debe iniciarse y guiarse desde el Estado, articulando continuamente su accionar con los principales actores sociales involucrados en el desarrollo turístico de la localidad.

En este sentido el problema de investigación identificado para el presente estudio es:

“la falta de conocimientos sobre las percepciones que poseen distintos actores sociales que conforman la comunidad local de SMA sobre el desarrollo del turismo accesible”.

El trabajo sobre este eje permitirá al finalizar identificar los aspectos que resultan significativos para considerar en el desarrollo de futuros destinos turísticos emergentes o bien, para aquellos que se consideran consolidados pero que desean incorporar la temática en análisis en sus acciones de diversificación de la oferta e inclusión social de las personas con discapacidad residentes.



I.3. FUNDAMENTACIÓN

"A los estudiosos del turismo se presentan diferentes desafíos a los cuales hay que ofrecer respuestas y soluciones. Éste grupo de especialistas habrá de crear las condiciones necesarias que permitan el acceso al turismo de las grandes capas de la población que han permanecido al margen de los movimientos turísticos"⁵. (BRINCKMANN, 2003)

En función a esta propuesta, se decide continuar un camino de investigación personal iniciado años atrás, donde se logra combinar la motivación personal con las incumbencias como profesional del Turismo, siempre bajo el supuesto del poder interventor (*en principio desde el área del conocimiento*) en la realidad social de los destinos turísticos⁶.

En los países en vías de desarrollo la sociedad inclusiva y el turismo accesible para todos parecen ser utopías distantes, irrealizables, quizás debido a las dificultades económicas, a las barreras arquitectónicas, a la falta de políticas públicas para el sector. Por otro lado, emergen desde la realidad misma iniciativas concretas, palpables, observables y se inicia una reflexión sobre el proceso de construcción de nuevos paradigmas y nuevas propuestas estratégicas para el turismo (BRINCKMANN et. A.. 2003, p. 94 y 2005: 194).

Esta tesina, a diferencia de otras que refieren a la misma temática, intenta centrar el foco de análisis en la comunidad local, es decir, en el conjunto de actores sociales que no necesariamente se vincula de forma directa con la actividad turística.

Se intenta entonces complementar los estudios existentes, teniendo como supuesto inicial que en todos los destinos turísticos del mundo es la interacción entre los visitantes y los residentes, un aspecto de gran importancia que pocas veces se considera en la definición de lineamientos estratégicos.

La elección de San Martín de los Andes como caso de estudio, se debe a que el mismo posee diversas características como destino que lo plantean como destino sustentable, y que también ha logrado dar sus primeros pasos en lo que se considera "*el inicio del proceso de construcción del destino accesible*". En este sentido, se lo puede considerar en Argentina un destino modelo en lo que a accesibilidad para personas con discapacidad se refiere.

El nivel de implicancia que han logrado algunos actores sociales de la localidad permite afirmar que dicho proceso trasciende claramente la obligación del Estado para entenderse como un compromiso de algunos sectores de la comunidad local.

Se espera que los resultados de esta investigación constituyan un aporte a la comunidad de San Martín de los Andes, quienes a través de la misma tendrán un instrumento para evaluar si las acciones

⁵ Brinckmann, Wanderléia E.; Wildgen, Jairo S. (2003): «Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible». Cuadernos de Turismo. Universidad de Murcia. Murcia/España.

⁶ "El Licenciado en Turismo es un profesional capacitado para organizar, administrar, investigar, planificar y lograr el desarrollo integral del turismo y la recreación... en su rol de planificador, alentará y facilitará la planificación del desarrollo, proporcionando la motivación, la información y los conocimientos para que los miembros de la comunidad puedan decidir por su propia cuenta el uso de los espacios y las actividades que se desenvuelven en torno al tiempo libre". Texto extraído de Folleto promocional Objetivos de la carrera. Servicio de orientación e ingreso. Universidad Nacional del Comahue. Febrero 2008.

emprendidas han tenido los efectos esperados, de no ser así la opinión externa puede ser considerada como una crítica constructiva para continuar fortaleciendo el tejido social e institucional de la localidad y mejorar las intervenciones futuras, reconociendo las falencias actuales y las virtudes que colaborarán para buscar la sustentabilidad social del destino turístico.

La profundización de conocimientos sobre "el fenómeno del turismo accesible en destinos turísticos" permitirá desarrollar lineamientos que servirán de guías a considerar en la planificación y gestión de otros destinos turísticos, que salvando las diferencias territoriales o sociales, podrán encontrar en el análisis de SMA una forma de favorecer a la no exclusión de la discapacidad.

El turismo como actividad principal ofrecerá una posibilidad de análisis y permitirá conocer si el mismo puede considerarse a futuro un espacio de gestión para cambios sociales, tomando como punto de referencia la relación del sistema turístico y a las personas con discapacidad.

Los resultados de la investigación también constituirán un aporte a la *Comisión Universitaria de Accesibilidad al Medio Físico y Social*, para consolidar la masa crítica que permitirá diversificar el alcance de esta temática a un área como el turismo sobre el cual preponderan propuestas basadas en el modelo médico o rehabilitador. La Comisión Universitaria busca reivindicar nuevas formas de comprender la discapacidad, no sólo en el espacio universitario sino también en los espacios sociales a través de las ideas, los valores y la apertura intelectual que una Casa de Altos Estudios debe inculcar a los futuros profesionales del país.

Por último, la elección de la temática se fundamenta por decisión del autor de continuar un proceso de indagación personal originado durante el cursado de diversas cátedras y de la elaboración de trabajos de carácter obligatorio de las mismas⁷, y también se realiza con el afán de realizar el cierre académico de la carrera Licenciatura en Turismo.

A modo de síntesis, esta tesina será interesante al universal cuerpo de conocimiento por los siguientes motivos:

- Se profundizará en la caracterización de comunidades receptoras de Turismo Accesible que en la actualidad no existen.
- Se aportarán conocimientos científicos sobre un tema poco desarrollado, desconocido prácticamente en el ámbito del turismo en particular y de la sociedad en general.
- El proceso de recolección de los datos se constituirá *per se* en un momento crítico reflexivo ya que quienes participarán en calidad de entrevistados, responderán a los estímulos propuestos (preguntas) muchas de las cuales refieren a cuestiones que tienden a no estar pre-concebidas como tales. Se recurrirá a cuestionar lo que resulta obvio para los actores

⁷ Plan estratégico: "Hostería Nuestra Aldea"(2003-2004) (Cátedras: Administración de Organizaciones Turísticas II y III), y Plan de Marketing: "Hostería Accesible Sin Límites" (2006) (Cátedra: Marketing Turístico). Análisis de textos: "Developing an eTourism Platform for Accessible Tourism in Europe: Technical Challenges" (Cátedra: Inglés 3 para turismo) (2007)

locales involucrados en el desarrollo del turismo accesible y aquellos que no estando vinculados de forma directa se vinculan al mismo.

- La investigación se constituirá en un punto de partida para futuras investigaciones que permitirán profundizar en la temática o bien será un punto de referencia para proponer conceptos alternativos a los generados con esta investigación, cuestiones ambas que fortalecerán el cuerpo teórico-conceptual al que muchos planificadores y gestores del turismo podrán recurrir.



I.4. OBJETIVO GENERAL

Explorar en las percepciones de la comunidad local respecto al fenómeno turismo accesible considerando los aspectos sociales, urbano-turísticos e institucionales de San Martín de los Andes como caso de estudio.

1.4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Indagar sobre las experiencias vinculadas o asociadas a la inclusión social de personas con discapacidad al tejido social y/o al sistema turístico de San Martín de los Andes.
2. Indagar en las opiniones e intervenciones de diferentes instituciones respecto a la accesibilidad y el turismo accesible.
3. Conocer las características de la Comisión Asesora para la Eliminación de Barreras indagando en su proceso de creación, funcionamiento y gestión.



I.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se organizó en tres instancias.

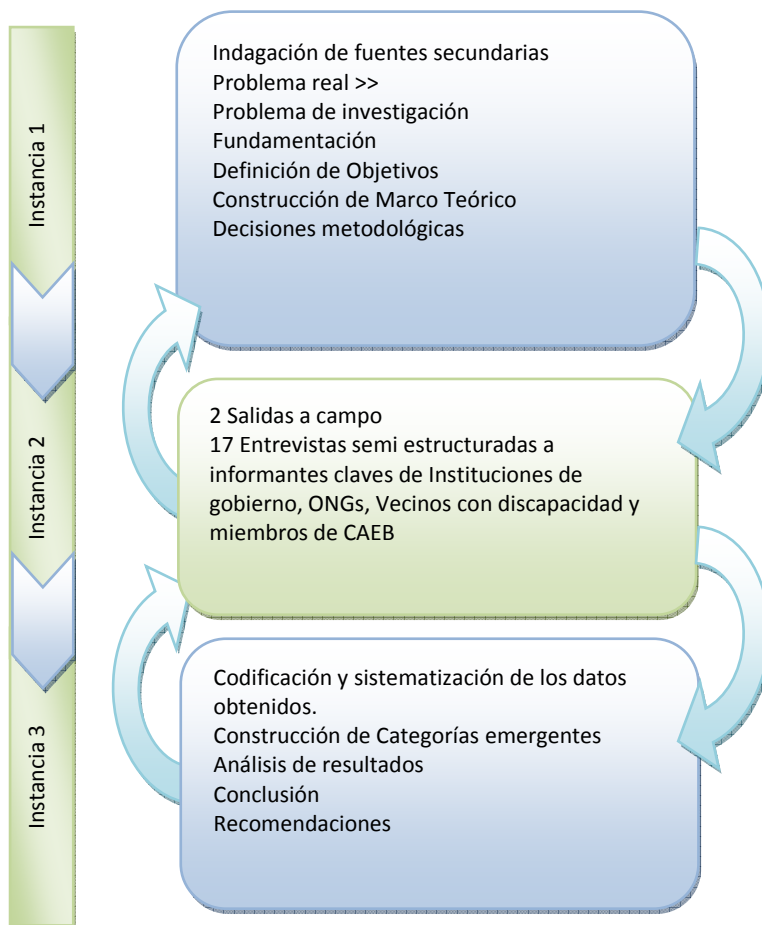
La primera de ellas se recurrió a la búsqueda de casos análogos e información secundaria sobre la temática. Esto permitió acotar el problema real al caso de estudio, fundamentando los aspectos relevantes de la elección y proponer los objetivos que luego guía la investigación. También se efectuó la indagación teórica donde se profundizó en la búsqueda de aspectos conceptuales respecto a historia, modelos o paradigmas de análisis y conceptualización sobre la discapacidad.

La segunda, estuvo caracterizada por la salida a campo en dos ocasiones para acceder a datos de fuente primaria.

La tercera y última instancia, se corresponde al análisis de los datos obtenidos tomando de base algunos aspectos teóricos que luego permitieron arribar a la interpretación de los resultados de la presente tesina.

A modo de síntesis se propone el siguiente esquema para sintetizar el diseño de la investigación:

Esquema Nº 1: Diseño de la Investigación



Fuente: Elaboración Propia (2008)

I.6. MARCO DE REFERENCIA: UBICACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO Y CARACTERÍSTICAS DE LA CIUDAD

La ciudad de San Martín de los Andes está ubicada al sudoeste de la provincia de Neuquén. Se encuentra emplazada a orillas del lago Lacar y distante a sólo 40 Km. de la frontera con Chile.

Se puede acceder a la misma a través de rutas nacionales y provinciales, todas pavimentadas, desde Buenos Aires (1650 Km.), Neuquén Capital (435 Km.), y desde el sur desde ciudades como San Carlos de Bariloche (250 Km.), o bien mediante conexión aérea al Aeropuerto Aviador Carlos Campos (Chapelco), distante a 20 Km.

Los rasgos fisonómicos predominantes en el área se encuentran constituidos por montañas, bosques y lagos, conformando una gran región que continúa del otro lado de la frontera con la República de Chile.

Fotografía N° 1: Vista Aérea SMA y Cuenca Lago Lácar



Fuente: Gustavo Zerbinato. Fecha de Consulta 21/10/2008. Extraída de Panorámico en Plataforma Google Earth.

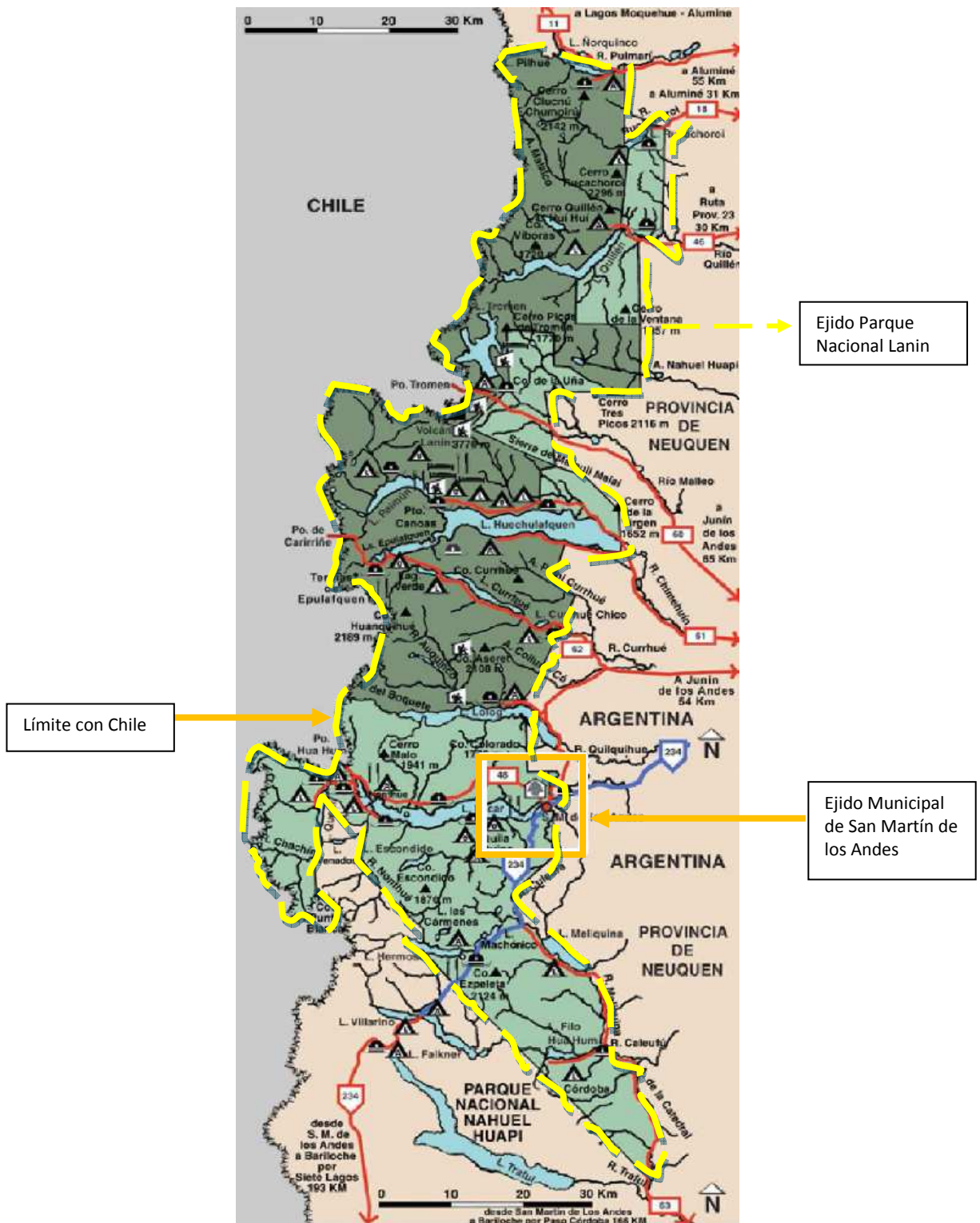
Se suman a esto, importantes atributos de carácter antrópico, como la presencia de comunidades originarias (comunidades Mapuches), aportes migratorios trascendentes desde fines del siglo XIX (del centro y norte de Europa); y un mosaico jurisdiccional que fragmenta el territorio entre distintas autoridades: municipales, provinciales y nacionales como se puede apreciar en el ESQUEMA n° 2 (siguiente página)

Con respecto al clima, la localidad se encuentra en una región enmarcada dentro del distrito Andino-Patagónico, con un clima mayoritariamente frío y húmedo. Las masas de aire húmedo provienen del Océano Pacífico, conjuntamente con los vientos predominantes. Estos al encontrarse con el cordón montañoso de la Cordillera de los Andes, descargan la humedad en forma de lluvias o nieve, dando sentido al surgimiento de Centros de Esqui conocidos a nivel internacional como el Cerro Chapelco.

En cuanto a su fundación, se inicia con el primer asentamiento que fue un fuerte que se construyó en 1883, en la Vega Maipú, muy cerca del asentamiento actual. El 4 de febrero de 1898 se trasladó dicho asentamiento al lugar en que hoy se encuentra, a orillas del lago Lacar, razón por la cual se considera

esta fecha como la de su fundación.

Esquema Nº 2: Localización de SMA dentro del Parque Nacional Lanín



Fuente: Elaboración Propia en base a Mapa Interactivo Parque Nacional Lanín. Fecha de consulta

20/10/2008. Extraído del sitio

http://www.parquesnacionales.gov.ar/03_ap/19_lanin_PN/19_lanin_PN.htm

La superficie del ejido municipal de San Martín de los Andes es de 14.000 hectáreas. La distribución de las mismas está dada aproximadamente por: 400 hectáreas del sector urbano, unas 300 hectáreas del peri-urbano y 300 hectáreas del urbano-rural, perteneciendo la restante superficie al sector rural.

Como datos característicos vale destacar que la ciudad ha experimentado un crecimiento demográfico explosivo en los últimos 20 años.

Actualmente es la localidad más importante del Sur de la provincia, con más de 30.000 habitantes, concentrándose más del 90% del total en el sector urbano. La población en general es joven - más del 50 % de la población total tiene menos de 24 años- y se encuentra en un proceso de concientización de la importancia de preservar/conservar la calidad del medio ambiente circundante.

La actividad maderera y el turismo fueron desde los comienzos dos aspectos fundamentales en el desarrollo económico de la aldea. La primera se desarrolló en los bosques andinos y patagónicos y sus productos se comercializaron mayoritariamente en Neuquén, Buenos Aires y Córdoba (LAZOS y otros, 2003).

A partir de la década del '70 el turismo comenzó a desarrollarse en San Martín de los Andes y toda la región del Corredor de los Lagos Neuquinos, siendo la belleza natural albergada en las áreas protegidas de jurisdicción nacional (Parque Nacional Lanín, Parque Nacional Nahuel Huapi, Bosque de Arrayanes) la base de su desarrollo constante.

San Martín de los Andes es un centro turístico, con una tipología arquitectónica que se manifiesta en el uso de materiales como madera y piedra, que conjuntamente con el entorno paisajístico le dan un carácter único de Aldea de Montaña.

Fotografía Nº 2: Vista calle céntrica de SMA



Fuente: Guillermo Reyes (2004).

Esta impronta de Aldea ha sido fortalecida por las normativas locales (*Ord. Municipal 2215/96*) que orientan la construcción de establecimientos turísticos hacia pautas de comunión estética y uso de materiales típicos y representativos de la zona, evitando el eclecticismo arquitectónico en los comercios turísticos y edificios de carácter público.

Existen además pequeñas industrias dedicadas a la elaboración de productos regionales: chocolates,

dulces, cerámicas, tejidos, artesanías en madera y astas de ciervos, carne de truchas, ciervos y jabalíes ahumados.

Una forma de vincular a los diferentes agentes que intervienen en la actividad turística ha sido crear el Ente Sanmartinense de Turismo, conformando una mesa directiva compuesta por el sector privado y el sector público municipal, a través de su presidencia, ejercida por el Secretario de Turismo. El sector privado se ha organizado en cámaras y asociaciones, nucleando a rubros de hotelería, gastronomía, comercio y otros servicios turísticos, inmobiliarias, guías de turismo, agencias de viaje.

Con respecto a los visitantes, según LAZOS (2003: 12)⁸, los mismos en su mayoría provienen de grandes centros urbanos nacionales como ciudad de Buenos Aires, resto de la Provincia de Buenos Aires, Córdoba, Alto Valle de Río Negro y Neuquén y Santa Fe. El perfil de la demanda se orienta a un tipo de turismo predominantemente familiar que se moviliza en automóvil, en grupos conformados por más de cuatro integrantes. Las motivaciones son distintas, teniendo en cuenta la época del año de su visita y las expectativas generadas por el destino. No obstante esto en el invierno la motivación del esquí se hace notar fuertemente. Generalmente en ambas temporadas altas (verano e invierno) la estadía promedio fluctúa entre los 6 y 7 días de pernoctación.

En general la opinión que tienen los turistas de San Martín de los Andes y su entorno es muy buena, dada la alta calificación otorgada a los paisajes naturales, la integración de la ciudad con el entorno natural, el cuidado y estética de los edificios, el cuidado de los parques y jardines; así como una alta percepción de que el Municipio adopta medidas para el cuidado y protección del medio ambiente.

Fotografía Nº 3: Vista cerros nevados en Invierno



Fuente: Guillermo Reyes (2008)

⁸ LAZOS C. et al (2003). «Programa de Monitoreo de Sostenibilidad para Centros de Montaña». San Martín de los Andes. Neuquén.

I.7.MARCO TEÓRICO

I.7.1. INCLUSIÓN SOCIAL Y DISCAPACIDAD

*"... la teoría de la tragedia personal ha servido para individualizar los problemas de la discapacidad, y con ello dejar intactas las estructuras sociales y económicas."
(OLIVER, 1986 en BARTON, 1998: 37)*

I.7.1.1. Inclusión/Exclusión Social

Cuando se inicia el análisis conceptual en lo que refiere a inclusión, no se puede omitir trabajar con el concepto de exclusión. Así presentados, inclusión y exclusión social son dos caras de una misma moneda. Resulta evidente que al hablar de inclusión más que al hecho de la integración (*palabra que resulta muy cuestionada por los intelectuales de la discapacidad*), se hace referencia a la aceptación de las diferencias en un aspecto más amplio. Se puede conceptualizar entonces a la inclusión social tomando de base lo sugerido por ESPINOSA RUIZ:

"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". (ESPINOSA RUIZ, 2006)

Por otro lado, la exclusión a la que se hace referencia no debe entenderse en su acepción más tradicional basada en la territorialidad de vínculos. La exclusión en el contexto de esta investigación es aquella acción sistemática resultante del no respeto a los derechos ciudadanos otorgados por las leyes y prácticas sociales sobre las que se basan las sociedades contemporáneas.

El colectivo social que es excluido de la sociedad es diverso y se basa en posibles cuestiones de índole sexual, económica, de raza, ideológica, religiosa, política y vinculada en lo que se refiere a "lo normal" y lo que se aleja de tal concepto. En este sentido, la discapacidad es una de las cuestiones mencionadas que es percibida socialmente como un alejamiento de la normalidad social.

El concepto de sociedad inclusiva ha tomado protagonismo en las últimas décadas, y según SASSAKI (1997) la misma es un resultado de:

"...un proceso por el que la sociedad se adapta para incluir a los discapacitados en sus sistemas sociales, y, simultáneamente, éstos se preparan para asumir sus papeles en la sociedad. La inclusión social constituye, entonces, un proceso bilateral en el que las personas aún excluidas, y la sociedad buscan resolver los problemas del individuo y del conjunto, encontrar las soluciones nivelando las oportunidades para todos" (SASSAKI, 1997)

Con respecto a la exclusión histórica de las personas con discapacidad BROGNA (2006: 3) plantea que éstas han sido:

"adiestrados en la sumisión, entrenados en conformarse (sobre todo si la discapacidad es congénita o adquirida tempranamente) las personas y sus familias esperan eternamente y asumen la discapacidad como algo "que les tocó", se hacen cargo de un problema individual sin el menor asomo de rebeldía: la sociedad no tiene pensado -por el momento- dejar de ser excluyente."

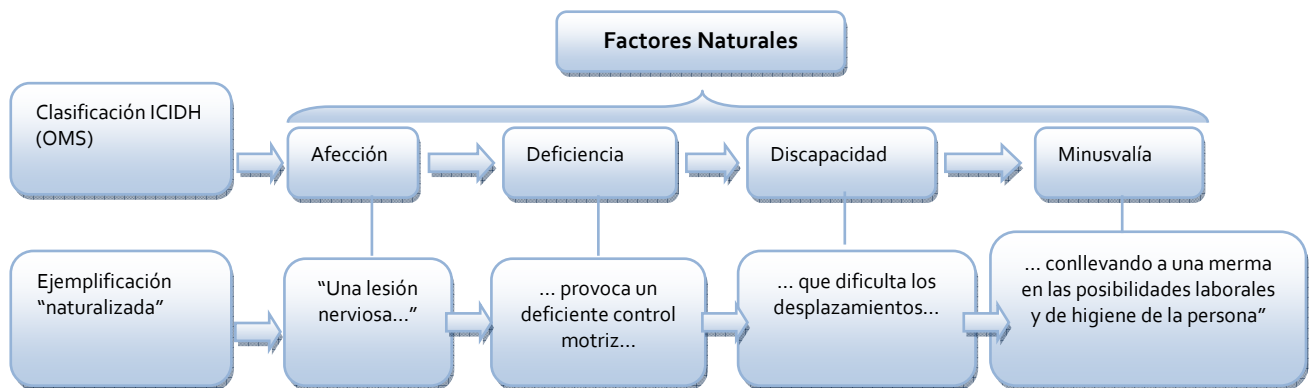
1.7.1.2. Breve evolución de la conceptualización de la discapacidad

Como ha sido aclarado previamente el eje de este estudio es el análisis del alter, los otros o sociedad que interactúa y convive con las personas con discapacidad, particularmente en un período de tiempo libre que se presenta como acotado y efímero. Sin embargo, se enunciarán de forma muy reducida y sucinta las principales definiciones respecto al tema a nivel mundial necesarios para comprender la situación actual de las personas con discapacidad.

Es factible apreciar cómo ha ido evolucionando el concepto y forma de abordar la discapacidad a través de los años. La forma concreta de comprensión ha sido mediante dos "clasificaciones". Ambas surgen en el seno de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la primera en 1980 y la segunda en 2001, cuestión que sigue siendo cuestionada al abordar desde la medicina una temática que resulta transversal a la vida cotidiana de las personas. De cualquier modo, a favor o en contra de las clasificaciones se las ha tomado como modelo de comprensión y aplicación en la mayoría de los países.

A continuación se presenta la primera clasificación⁹ propuesta desde la OMS (1980).

Esquema Nº 3: Versión Primaria de Clasificación de la Discapacidad (ICIDH, OMS, 1980)



Fuente: Elaboración propia en base a ARAMAYO ZAMORA (2005: 41)

En esta propuesta aparece claramente como consecuencia de la AFECCION la triada conceptual DEFICIENCIA-DISCAPACIDAD-MINUSVALIA.

Si bien no es objeto de la presente investigación profundizar en las características de estos esquemas clasificatorios, resulta oportuno enunciar sus contenidos mínimos para luego marcar los avances conceptuales que se comprenderán en el modelo social de la discapacidad.

⁹ Esta Clasificación Internacional de Insuficiencia, la Discapacidad y la Minusvalía (International Classification of Impairment, Disability and Handicap, ICIDH) atribuye en última instancia la causa de una minusvalía a una afección, esto es, a un accidente «natural».

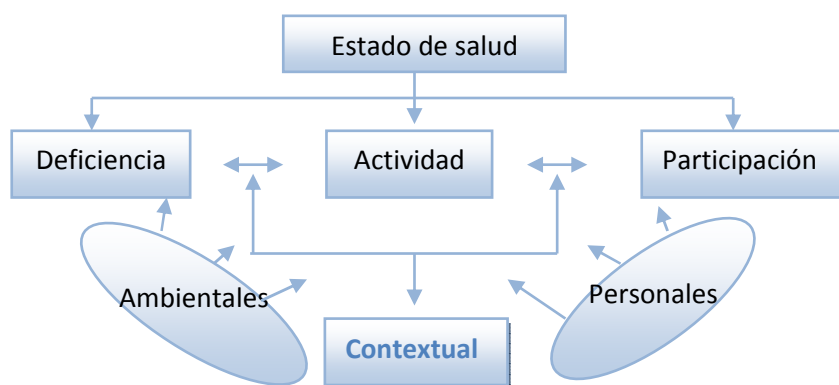
- **Deficiencia:** hace mención a las anomalías de la estructura corporal y de la apariencia; a la función de un órgano o un sistema, cualquiera que sea su causa. Las deficiencias representan trastornos a nivel de órgano.
- **Discapacidad:** reflejan las consecuencias de la deficiencia desde el punto de vista del rendimiento funcional y de la actividad del individuo. Las discapacidades representan trastornos a nivel de la persona.
- **Minusvalía:** hacen referencia a las desventajas que experimenta el individuo como consecuencia de las deficiencias y discapacidades. Las minusvalías representan una interacción y adaptación del individuo al entorno.

Como afirma ARAMAYO ZAMORA (2005: 49) esta clasificación correspondió oportunamente a:

"...un esfuerzo por poner orden en la confusión de conceptos previos existentes, facilitando una herramienta válida que tuviera efectos de estadística, planificación y evaluación de servicios, unificación de criterios de valoración, así como para "indización, tratamiento de historias y expedientes, procesos de homologación, intercambio entre profesionales y desarrollo de trabajos de investigación y para la comunicación científica"

Posteriormente, la mencionada clasificación se sometió a un proceso de revisión desde mediados de los años noventa. El resultado de dicha revisión fue denominado *ICIDH-2* y publicado en el año 2001. Esta nueva concepción enfatiza el alejamiento de connotaciones negativas de las deficiencias, discapacidades y minusvalías para destacar ahora las descripciones de la estructura y función del cuerpo, las actividades y la participación ARAMAYO ZAMORA (2005: 49)

Esquema Nº 4: Versión modificada de Clasificación de la Discapacidad (ICIDH-2 o CIF, OMS, 2001)



Fuente: ARAMAYO ZAMORA (2005: 49)

La innovación en esta nueva clasificación está determinada por las *actividades y participación*. Según ARAMAYO ZAMORA (2005: 49) las actividades y participación son entendidas como aprendizaje y aplicación del conocimiento, tareas y demandas generales, movilidad, autocuidado, vida doméstica, interacciones y relaciones personales, áreas principales de la vida y finalmente vida comunitaria, social y cívica. Se agregan también los factores ambientales y personales, se considera que los factores ambientales facilitan o crean las barreras para las personas con discapacidad.



Los factores ambientales son: productos y tecnologías, entorno natural y cambio en el entorno derivado de la actividad humana, apoyo y relaciones, actitudes, servicios, sistemas y políticas.

ALCANTUD (2002, en ARAMAYO ZAMORA: 49), plantea que en esta segunda clasificación *el concepto de discapacidad se sustituye por el de actividad y el de minusvalía por el de participación*. La interacción entre estos dos reemplazantes conceptos es dinámica y bidireccional para evitar una interpretación causal de sus componentes.

En un breve análisis se concluye que los avances en la materia vienen definidos por la inclusión de los factores contextuales, el ambiental (físico y social) y el personal. Las consecuencias de funcionalidad de los tres niveles (corporal, personal y social) son fruto de esa interacción de factores.

Al respecto, BADLEY (1995, en ARAMAYO ZAMORA: 52) va mas allá y justifica que "el desarrollo de nuevos modelos que presten atención a los factores externos, particularmente para explicar el origen de la minusvalía; sólo así, es decir, modificando el ambiente, disminuirá la deficiencia y la discapacidad. Se debe enfatizar el rol de los determinantes ambientales (FOUGEYROLLAS, 1995 en ARAMAYO ZAMORA: 52) en las actividades diarias y la satisfacción de los roles sociales de la persona con discapacidad. Por su parte, SHEA Y BAUER (1999, en ARAMAYO ZAMORA: 52) sostienen que un acercamiento a los mencionados determinantes requiere interacción con la familia, escuela, comunidad y sociedad en general.

1.7.1.3. Acerca del concepto de discapacidad

Respecto a *discapacidad* existe una amplia diversidad de concepciones, todas ellas en estrecha relación con los paradigmas o modelos de la discapacidad.

Según HEREDIA y PADAWER (2007) la temática de la discapacidad es entendida como una diferencia más en el plano de lo social que hoy emerge en el plano de lo público desde una necesidad urgente de revisión de paradigmas y posturas que obstaculizan el goce de derechos humanos elementales.

PANTANO (1993) propone una concepción sobre la discapacidad partiendo básicamente de que la misma *es ante todo un problema social*¹⁰, es decir, que escapa a la mera preocupación de los afectados y sus familias, a lo natural y dado, y destaca que es fundamental la participación comprometida y consciente de la comunidad para una eficaz resolución". Adentrándose en el análisis sostiene que:

"...la discapacidad es un problema social en tanto y en cuanto, por enfermedad, por accidente, por mala alimentación, etc., ciertas personas se ven afectadas y limitadas para llevar una vida según el patrón cultural vigente. Limitación que no depende solamente del individuo que la padece, sino de las posibilidades de integración y promoción que la comunidad le ofrece. Esa situación es reconocida como perjudicial y, por ende, no deseada conscientemente por la

¹⁰ Pantano, Liliana (1993): «La discapacidad como problema social. Un enfoque sociológico: Reflexiones y propuestas». 2da. Edición. Buenos Aires: EUDEBA.

sociedad. Esta conciencia de lo no querido es lo que debe motivar la acción rectificadora"

PANTANO (1993: 33).

En sintonía con lo propuesto por PANTANO, pero basado en un posicionamiento menos teorista y más reivindicativo UPIAS (Unión de Personas con Insuficiencias Físicas contra la Discriminación) entiende a la Discapacidad como:

"la desventaja o limitación de actividad causada por una organización social contemporánea que no tiene en cuenta, o lo hace muy poco, a las personas que tienen insuficiencias físicas, sensoriales e intelectuales, y por tanto las excluye de la participación en las actividades sociales generales" (BARNES en BARTON 1998: 62)

En el año 2004, responsables del Banco Mundial emitieron un comunicado sobre la concepción de la discapacidad para organizar de alguna manera el orden de causas y efectos que muchas veces resulta confusa, y motiva a vincular a la discapacidad con otras formas de discriminación social. Resulta todo un avance en la materia que el organismo que es considerado uno de los símbolos institucionales del sistema capitalista contemporáneo considere los efectos de la sociales sobre la personas con discapacidad. Al respecto la reflexión efectuada fue:

"la discapacidad es el resultado de la interacción entre personas con diferentes niveles de funcionamiento y un entorno que no considera esas diferencias. En otras palabras, personas con limitaciones físicas, sensoriales o mentales son a menudo discapacitadas no por una condición de diagnóstico sino porque se les restringe el acceso a la educación, los mercados laborales y los servicios públicos. Esta exclusión conduce a la pobreza y, como en un círculo vicioso, la pobreza conduce a más discapacidad porque aumenta la vulnerabilidad de las personas a la desnutrición, la vivienda indigna y las condiciones de trabajo" BANCO MUNDIAL (2004, en FUNDACION PAR 2005: 25)

1.7.1.4. Dos versiones sociológicas de la discapacidad: Funcionalismo y Materialismo Histórico.

Mike Oliver, uno de los más prolíficos autores sobre sociología y discapacidad contemporáneos, expresa en sus líneas duras críticas no sólo hacia la sociedad en su conjunto, sino también y con mayor énfasis a los sociólogos que desde el inicio de la sociología como disciplina no han abordado la temática de la discapacidad en sus escritos.

Así presentado para él *"los discapacitados no sólo son relegados a la marginación social, sino también a la marginación de la teoría sociológica"* (OLIVER 1986 en BARTON 1998: 35).

A grandes rasgos, y producto de la recopilación de autores de distintas disciplinas *se puede afirmar que existen al menos dos versiones sociológicas sobre la discapacidad.*

La primera de ellas encuentra su lugar en los Estados Unidos principalmente con los trabajos de PARSONS y sus análisis de la conducta relacionados con la enfermedad. Entre los principales alcances de este enfoque se da la importancia del "papel del enfermo" en relación con la discapacidad y su



asociación con la desviación social, y por antonomasia aparece la idea de "salud" como adaptación o respuesta (BURY 1982 en BARTON 1998: 36).

El contexto en el cual se circunscriben estos desarrollos es el de un sistema capitalista con una concepción funcionalista de la sociedad donde la competencia personal y el individualismo sustentaban el ideal de la persona normal, productiva e integrante de la sociedad moderna.

El modelo Parsoniano sostiene que cuando aparece la enfermedad, los enfermos deberían adoptar el papel de tales. A partir del supuesto de que la enfermedad y las dolencias obstaculizan tanto las capacidades fisiológicas como las psicológicas, las personas enfermas quedan automáticamente privadas de cualquier expectativa y responsabilidad normal. Se sostiene que ellas no son responsables de su condición, y no se espera de ellas que se recuperen por voluntad propia. Se les incita a que, vean su estado actual como aborrecible e indeseable, y que para recuperar su condición anterior (o normal), deben buscar la ayuda de los especialistas médicos profesionales (PARSONS 1951 en BARTON 1998: 36).

Esta visión confusa que distorsiona los conceptos de enfermedad y discapacidad, es criticada por varios autores, resaltando como principales críticas (GORDON 1966; TWADDLE 1969; SIEGLAR Y OSMOND 1974 en BARTON 1998: 36):

- ❖ Presta poca atención a la interpretación subjetiva y en él solo encuentran expresión las ideas de los representantes de la sociedad a los que se reconoce la responsabilidad de la recuperación, es decir, "los profesionales médicos".
- ❖ No se tiene en cuenta el papel del enfermo como variable.
- ❖ No se distingue entre enfermedad e insuficiencia.

Aparece en el proceso evolutivo un nuevo papel denominado "papel de impedido". Los supuestos que sostienen tal configuración son similares al anterior, a diferencia se reconoce como probable que la situación de la persona no va a cambiar, ya que pasado un lapso de tiempo considerable quién ocupaba el papel de enfermo "ya no quiere ponerse bien" lo antes posible. Quienes ocupan este constructo han abandonado por completo la idea de recuperación y han aceptado la dependencia. La persona que ocupa el papel de impedido "ha perdido toda condición humana" y "no exige el esfuerzo de cooperar con el tratamiento médico ni de intentar recuperar la propia salud, aunque el precio de ello es una especie de ciudadanía de segunda clase" (SIEGLAR Y OSMOND 1974 en BARTON 1998: 36).

La última variante, se logra cuando la persona salta al "papel de rehabilitación". Se sostiene que cuando una persona con una insuficiencia adquiere conciencia de su condición debe aceptarla y aprender a vivir con ella. Esto se considera mediante la máxima explotación de las capacidades existentes. Se busca que las personas con insuficiencias intenten lograr tantas funciones normales como les sea posible y de la forma más rápida a fin de adquirir nuevamente sus responsabilidades y expectativas sociales (SAFILIOS-ROTHSCHILD 1970 en BARTON 1998: 36).

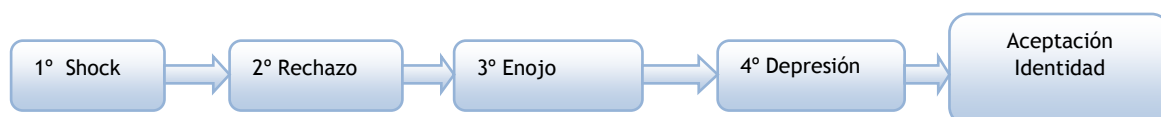
Es más que evidente que en esta línea el peso de la responsabilidad recae directamente en los

hombros de la persona que vive la insuficiencia. En este caso, la responsabilidad de los profesionales médicos se limita a dos puntos:

- a) iniciar y desarrollar los programas de rehabilitación para devolver a la normalidad a los enfermos,
- b) ayudar a la persona a asumirse psicológicamente en su nueva identidad de discapacitado.

Las etapas psicológicas que caracterizan este proceso son las expresadas en el siguiente esquema:

Esquema Nº 5. Etapas Psicológicas hacia la identidad de discapacitado



Fuente: ALBRETCH 1976 en BARTON 1998: 37.

Hasta aquí se ha enunciado la versión sociológica que nace en los trabajos de PARSONS. Sobre estas ideas se han desarrollado amplias críticas, las cuales pueden ser sintetizadas en los siguientes 3 ítems:

1. Son esencialmente deterministas: sólo se entiende la conducta de forma positiva si es concordante con la idea de realidad que tienen los profesionales médicos.
2. Olvidan los factores sociales, políticos y económicos extrínsecos a la persona.
3. Desautorizan y niegan las interpretaciones subjetivas de la insuficiencia desde la perspectiva de la persona implicada.

Según Oliver, este conjunto de posturas dan sustento a la imaginación psicológica construida sobre la base de supuestos no discapacitados acerca de lo que supone la experiencia de la insuficiencia. Se presume que *"la comprensión de la insuficiencia implica algún tipo de pérdida o de <<tragedia personal>>"*. Así, esta visión médica individualista se puede entender mejor como la *Teoría de la Tragedia Personal* (OLIVER, 1986 en BARTON 1998: 37).

La segunda versión sociológica ha encontrado su epicentro en Gran Bretaña donde se destaca que los primeros ensayos han sido creados por personas con discapacidad y no por sociólogos, por caso vale mencionar a PAUL HUNT (1966) y LOUIS BATTYE, continuados en el tiempo por otros como HEVEY (1992), SHAKESPEARE (1993) y DARKE (1994). La impronta de HUNT es reconocida no sólo por sus escritos, sino más bien, por su participación social clave en UPIAS (Unión de Personas con Insuficiencias Físicas contra la Discriminación).

Desde su óptica *"la discapacidad es algo que se impone a nuestras insuficiencias por la forma en que se nos aísla y excluye innecesariamente de la participación plena en la sociedad. Por tanto, los discapacitados constituyen un grupo oprimido por la sociedad"* (OLIVER, 1986 en BARTON 1998: 41).

Tal vez, ha sido FILKENSTEIN, psicólogo y activista de UPIAS, quién ha desarrollado desde la imaginación sociológica el primer análisis materialista desde su forma de entender la discapacidad y su relación

con la sociedad. Sostuvo en sus escritos que *"la discapacidad era una relación mediatizada por las interacciones de las estructuras sociales y económicas con la insuficiencia individual* (FILKENSTEIN, 1980 en BARTON 1998: 42).

OLIVER toma de FILKENSTEIN la inquietud planteada, para darle sustento teórico desde su doble implicancia de sociólogo y persona con discapacidad, desarrollando lo que se ha dado en conocer como *"MODELO SOCIAL DE LA DISCAPACIDAD"* (en el año 1983). Este modelo se convirtió en un concepto básico sobre el cual las personas con discapacidad comenzaron a interpretar sus experiencias y a organizar su movimiento político en distintos puntos del planeta.

Luego ABBERLEY (1987), en un artículo publicado en la revista *DISABILITY, HANDICAP AND SOCIETY*, insistió en la idea de la discapacidad como forma de opresión social e introdujo el concepto de MINUVALIDISMO junto al de FASCISMO y SEXISMO.

El modelo propuesto expresa que *"el sistema de producción desempeñaba un papel fundamental, en el sentido de que, con el surgimiento del capitalismo y de la posterior mano de obra individualizada en las fábricas, las personas con insuficiencias estaban en grave desventaja"* (OLIVER, 1986 en BARTON 1998: 44). Se considera que *"las personas con insuficiencias se convirtieron en un problema particular, porque carecían, más que de voluntad, de la capacidad de adaptarse a las nuevas exigencias del mercado laboral"* (OLIVER, 1986 en BARTON 1998: 44).

"Las personas con insuficiencias no podían integrarse en el mercado de trabajo, debían ser controladas. Esto se hizo mediante una variedad de instituciones especialistas cuyo objetivo manifiesto era ofrecer, más que castigo, tratamiento o cobijo ante la dureza del mundo" (OLIVER, 1980 en BARTON 1998: 44).

Un factor coincidente en el tiempo fue el ascenso destacado de la profesión médica que hizo su parte confundiendo enfermedad con insuficiencia, y lo que es peor clasificando a las personas en función a su utilidad en la estructura social existente (Clasificación ICIDH - OMS).

Se afirma que *"la incapacidad es el resultado del desarrollo de la sociedad industrial occidental"* (FILKENSTEIN, 1980 en BARTON 1998: 63).

En su análisis, divide la historia en tres fases consecutivas a las cuales denominó FASE 1 que se corresponde con el período feudal de Gran Bretaña previo a la industrialización. Esta etapa se caracterizaba por imperar un modelo de producción de tipo agrario o de base rural. Este modo de producción no excluía de la participación social a las personas discapacitadas.

Una gran diferencia se presentó en la FASE 2, hacia el siglo XIX, cuando la industrialización se afianzó. En esta etapa las personas con discapacidad fueron excluidas del mundo laboral porque eran incapaces de seguir el ritmo del nuevo sistema de trabajo en las fábricas. Por este motivo, fueron desplazados de la actividad económica y social en general y recludas en establecimientos sanitarios.

Por último, la FASE 3 según FILKENSTEIN es la época reciente, y en ella las personas con discapacidad



verán la liberación final de la opresión de las personas discapacitadas, basándose en el papel cada vez mayor de la tecnología.

En palabras de OLIVER, "el análisis de FILKENSTEIN es una proposición simplista y muy optimista de la evolución de las relaciones sociales que reproducen la discapacidad" sobre todo en lo que él pronostica como suceso futuro para los discapacitados en la FASE 3. De hecho, se sostiene que "la tecnología" puede servir tanto para capacitar como para discapacitar a las personas y sentencia que "hasta la fecha, los intereses creados por los profesionales han demostrado ser una de las mayores barreras para la capacitación de los discapacitados" (OLIVER, 1986 en BARTON 1998: 45).

1.7.1.5. Factores culturales y sociales que permiten ampliar la visión tradicional que existe sobre la discapacidad.

1.7.1.5.1. La desvalorización de las minorías a través de la historia.

Los griegos pusieron los cimientos de la civilización occidental y encontraron como forma de organización económica a la esclavitud. En virtud de un sistema social violento y en estado de guerra permanente entre Estados, nunca se reconocieron derechos ciudadanos a mujeres y a personas que no eran griegas. La buena forma intelectual y física eran consideradas esenciales para mejorar la situación personal; las personas con algún tipo de insuficiencia o defectos tenían obviamente un espacio más reducido aún que las mujeres y los no griegos (ARAMAYO ZAMORA, 2005: 26). Eran los ancianos, a quienes a diferencia de hoy se les otorgaba un espacio de poder basado en su experiencia, quienes examinaban a los niños al poco tiempo de haber nacido y evaluaban si el infante presentaba síntomas de debilidad, en caso de así considerarlo el mismo era abandonado y se le dejaba morir a la intemperie. La importancia dada a la perfección corporal valorada para la época ha sido difundida hasta nuestros días a través de producciones cinematográficas donde el criterio de la perfección y capacidad física era evaluado en función a los requerimientos de los Estados para abastecerse y garantizar a futuro hombres fuertes y aptos para los combates y la lucha en la cual estaban inmersos en su cotidianidad.

Otra cuestión que se reconoce en la sociedad griega es la particular importancia que daban a la mitología. En ese sentido, se indica que los griegos tenían como modelo a las diosas y dioses a quienes se consideraban dignos de imitar. Existía un dios con defecto físico: *Hefestos*, según la mitología griega *Zeus* comete infanticidio con él al privarle de estar en el cielo. *Afrodita*, diosa del amor, se apiada y se casa con él. Su matrimonio no duró porque *Afrodita* tomó como amante a *Ares*, dios no discapacitado porque su marido es un lisiado (BARNES en BARTON 1998: 63).

En otro sentido, se puede afirmar que la "insuficiencia" como castigo tiene su inicio en la cultura griega. En *Edipo Rey*, obra de Sófocles, el personaje *Edipo Rey* al descubrir la relación incestuosa con su madre considera que merece un castigo con lo cual se provoca la ceguera. En este caso, se inicia desde la herencia cultural escrita un proceso en el cual la insuficiencia o la discapacidad están asociadas a lo

perverso o a la maldad, a lo no aprobado por la moral de la sociedad, cuestión que será retomada más adelante en otros momentos históricos (ARAMAYO ZAMORA, 2005: 26).

Por último, vale destacar el tal vez más desapercibido de los legados de esta cultura: *la arquitectura*. Resulta irrefutable reconocer que la arquitectura griega ejerció gran influencia en el diseño de edificios de Europa y Estados Unidos. En este sentido, muchos de los edificios públicos presentan hoy importantes barreras y/o obstáculos para personas que padecen dificultades en su movilidad (ARAMAYO ZAMORA, 2005: 26), y que resultan propias de una forma de pensamiento autómatas e irreflexivo por parte de arquitectos y urbanistas, que repiten el modelo arquitectónico heredado sin planificar su desarrollo en función a los ciudadanos.

Los romanos, por su parte, ejercían prácticas similares a los griegos pero lo hacían arrojando al río Tiber a los niños enfermizos o débiles que presentaban evidencias de no ser niños físicamente convencionales. Además, los romanos eran notablemente duros en los tratos con niños que resultaban sordo mudos y no eran identificados de niños. Sólo por citar un caso, se menciona en los escritos de ARAMAYO ZAMORA que *"los enanos eran utilizados para luchar con mujeres para divertir al público"*.

Por otro lado, se debe reconocer que fueron los romanos quienes desarrollaron la hidroterapia y el mantenimiento físico para las condiciones adquiridas (insuficiencias), las cuáles eran accesibles únicamente para los ricos.

Más adelante en el tiempo, la tradición Judeo-Cristiana entendía las insuficiencias como algo impío, como una consecuencia de haber obrado mal. El Libro del Levítico indica que las imperfecciones humanas impiden a su poseedor acercarse a cualquier acto o rito religioso y por ende, acercarse a Dios.

El Cristianismo, en sus orígenes era la religión de los que carecían de privilegios, permitía una mayor aceptación de las personas con discapacidad históricamente heredada y que se mantiene aún intacta y sustentada mediante la caridad cristiana. En 1487 el *Malleus Maleficarum* de la Iglesia declaraba que *"las personas con insuficiencias eran la prueba viviente de la existencia de Satanás y de su poder entre los hombres"* (ARAMAYO ZAMORA, 2005: 27). Se afirmaba en esta proclama que los niños que tenían insuficiencias eran producto de las prácticas de hechicerías y brujerías de sus madres.

A modo de referencia del pensamiento de la época se afirma que *"Martin Lutero veía al diablo en los niños discapacitados y recomendaba su muerte"* (ARAMAYO ZAMORA, 2005: 28).

En 1601 con la Ley de los Pobres, la Iglesia (institución que combinaba el poder espiritual de Dios con el poder político de los hombres), sustentaba parte de su autoridad en la *"difusión y la perpetuación del miedo al demonio y a la influencia diabólica"*. Sin ir más lejos San Agustín proclamó que la insuficiencia *(para nuestro análisis la discapacidad es un sinónimo de insuficiencia)* era un castigo por la caída de Adán y otros pecados.

Según FITZGERALD (1997 en ARAMAYO ZAMORA 2005: 27) la religión ha desarrollado un importante rol en moldear la construcción de la imagen social de la discapacidad de las personas, esta construcción ha estado basada en la compasión y la caridad.



El siglo XIX es el momento de consolidación de la discapacidad como el constructo social heredado en nuestros días. Esta herencia social está basada en la individualización, la medicalización del cuerpo y la exclusión total del sistema productivo y por ende del derecho a una vida comunitaria.

Las raíces culturales de la opresión de los discapacitados en la sociedad occidental son anteriores al surgimiento del capitalismo.

1.7.1.5.2. Los prejuicios: la constante humana

Las personas con insuficiencias no están discapacitadas simplemente por la discriminación material sino también por el prejuicio (SHAKESPEARE 1994 en BARTON 1998: 43). Este prejuicio, que no es sencillamente interpersonal, está implícito en la representación cultural, en el lenguaje y en el proceso de socialización humana.

Para BARNES el prejuicio no es una consecuencia inevitable de la condición humana, sino el producto de una determinada forma de desarrollo social asociada con el capitalismo occidental. Para eliminarlo se deben incluir, además de iniciativas económicas y políticas, la construcción de una cultura que reconozca, tenga en cuenta y festeje la diferencia humana, cualquiera sea su causa, y no la oprima. El prejuicio contra las personas con insuficiencias es, de una forma u otra, inevitable y universal (BARNES, 1990 EN BARTON 1998: 44)

La existencia de desconocimiento cultural lleva a la mayoría social a considerar como sinónimos enfermedad y discapacidad. En ese sentido las personas no discapacitadas no temen la "discapacidad" sino la insuficiencia, pues "los discapacitados recuerdan a quienes no lo son su propia condición de mortales" (SHAKESPEARE 1994 en BARTON 1998: 44).

Muchos de los prejuicios tienen su base en la difusión de estereotipos que según HEREDIA (2008):

"...que generalmente crea la televisión se puede notar que cada vez que aparece una persona con discapacidad como partícipe de alguna historia 'común' que le podría estar ocurriendo a cualquier familia, llegando a las instancias finales de dicha historia la discapacidad –sea la que fuere- simplemente desaparece. Así la persona ciega finalmente ve, la persona muda finalmente habla o el que vivía su vida en una silla de ruedas finalmente camina. Milagros y tecnologías avanzadas se conjugan en estas historias que intentan ser lo más parecidas a lo 'real' demostrando y dejando como mensaje central que felicidad y discapacidad no son compatibles. Todo final feliz exige cura, sanación, es decir, 'normalidad' para la inclusión. Normalidad para la aceptación."

Por otro lado, hoy en día los parámetros de perfección corporal son endémicos en la cultura occidental. En respuesta a los temores por lo desconocido profundamente enraizados, las sociedades "primitivas" reaccionan ante anomalías como la insuficiencia con una reducción de la ambigüedad, mediante el control físico sobre ella, reduciéndola, etiquetándola de peligrosa o adoptándola como ritual (DOUGLAS, 1966 en BARTON 1998: 64).

Esta profunda carga histórica-cultural heredada da sentido a la mayor expresión de la opresión física

sustentada bajo el concepto de prejuicio que queda en evidencia con la ingeniería genética, las revisiones médicas pre natales, el aborto selectivo y la negación de tratamientos pro integrales de estimulación y desarrollo de capacidades alternativas en niños o adultos con discapacidad.

La opresión se replica en el sistema de educación en todos sus niveles, en el trabajo, en los sistemas de bienestar ciudadano, en las condiciones creadas por las barreras arquitectónicas, a la proliferación de valores capacitados y su proliferación en los medios masivos. Según HEREDIA (2008: 3) aparece entonces el concepto de contra revolución que se está dando desde la última década que permite rebatir esta heredada hegemonía cultural e ideológica para transformar lentamente la estructura social contemporánea y las venideras.

1.7.1.6. Modelos o Paradigmas de discapacidad

"La concepción que la sociedad tiene sobre la discapacidad se encuentra en un proceso de transición" (OLIVER, 1983 en BARTON 1998: 45). Este proceso es lo que se llamaba un "cambio de paradigma" en el sentido de que el paradigma individualizado y medicalizado tiene tantos defectos que se está produciendo el surgimiento de un paradigma nuevo, o desde luego de una serie de paradigmas (KUHN, 1961 en BARTON 1998: 45).

Aunque no está claro, la forma que tendrán estos paradigmas, para OLIVER (1983 en BARTON 1998: 45) es evidente que están influidos por la teoría materialista, pluralista y postmoderna, así como también por las múltiples exigencias de los discapacitados.

Los paradigmas o enfoques respecto al análisis de la discapacidad son varios y tienen relación directa con la variable histórica. De la diversidad de propuestas se destacan básicamente dos paradigmas como marco de comprensión del fenómeno de la discapacidad, "(...) esa variedad puede ser expresada en una dialéctica de "modelo médico" frente a un "modelo social" (BROGNA, 2006 en GODOY MEDINA; TORTELLA GONZALEZ, 2007: 3).

1.7.1.6.1. Modelo Médico o de Rehabilitación

Los modelos médico y social que se sintetizarán tienen estrecha vinculación con las versiones sociológicas a las cuáles se hizo referencia en el punto 1.6.4. de la presente investigación. Su inclusión en este apartado corresponde a la necesidad de una clara identificación sobre las formas de entender a la discapacidad por parte de la sociedad en general y de su forma de abordaje mediante políticas de promoción social.

El denominado *Modelo de la rehabilitación, médico o fisiológico* tiene como eje central intervenir mediante respuestas concretas hacia los factores afección y insuficiencia, ubicados en el orden 1 y 2 de la primera clasificación propuesta por la OMS en 1980. Este paradigma se destacó por la importancia de las prácticas médicas y rehabilitadoras como objetivo de la intervención de la sociedad.



"Quienes contaban con poder y control promulgaban este paradigma y ponían los límites al respecto. Era solo este punto de vista el que aparecía en las publicaciones científicas, se enseñaba en las facultades, se escuchaba en las conferencias y se reconocía en los centros de rehabilitación. Era lo que se divulgaba a la comunidad, en particular a las personas con discapacidad y a sus familiares" (CORIAT, 2003: 23).

En refuerzo de esta idea desde DISCATIF¹¹ se sostiene que:

"Los presupuestos de esta visión de la discapacidad son especialmente significativos, se sitúa el origen de la discapacidad en el ámbito médico; dicho de otra manera, implícitamente al menos, discapacidad equivale, automáticamente, a enfermedad".

El desarrollo de este primer modelo tiene como base de trabajo la CIE, Clasificación Internacional de Enfermedades también propuesta por la OMS a fines de los años setenta. Su difusión generalizada se dio en simultáneo con las conformación y consolidación de los primeros grupos activistas con respecto a los derechos de las personas con discapacidad. En este sentido, si bien los mismos no estaban de acuerdo con los postulados y la concepción del modelo médico, consideran que esto sirvió como insumo para avanzar en la conceptualización social de la discapacidad. Al modelo médico se le reconoce

"que en ningún momento histórico se había perfilado un marco conceptual tan claro como el que ahora ofrecía este sistema de clasificación que, por otra parte, contenía información sobre las consecuencias en el tiempo, de las enfermedades, los traumatismos y otros trastornos. Por primera vez se busca atender no solo la salud individual, sino la detección precoz y la prevención" ARAMAYO ZAMORA (2005: 47).

Se considera que este modelo permitió a una gran cantidad de países formular políticas de salud que se traducen al presente en muchos casos en beneficios directos derivados de dichas políticas, y que al mismo tiempo sientan las bases de mejoras constantes ya no solo en el ámbito de los médico y la salud, sino ya en los aspectos cívicos más amplios.

1.7.1.6.2. Modelo Social

Como ya ha sido enunciado el *Modelo Social* fue ampliamente difundido por OLIVER y se plantea como una alternativa con fuertes reivindicaciones sociales e ideológicas.

El Modelo Social de la discapacidad se constituye en un marco teórico para iniciar un trabajo de deconstrucción de cómo se piensa hoy la discapacidad. Propone que se debe correr el eje de discusión del *sujeto con discapacidad*, para empezar a hablar de una sociedad discapacitante. Esto implica nada menos que establecer el hecho que "las personas con impedimentos [físicos] son discapacitadas *por la sociedad*, no por sus cuerpos" (SHAKESPEARE, GILLESPIE-SELLS & DAVIES, 1996 en BARTON 1998: 52).

Según HEREDIA (2007) el Paradigma social opera desde una dimensión más amplia y compleja:

"(...) el modelo social de la discapacidad plantea básicamente dos bases: a) Correr el eje de la discusión centrado en el discapacitado y observar el conjunto de la sociedad para no

¹¹ Extraído del Portal Web (DISCATIF) de la Discapacidad : Teoría, Investigación y Formación. <http://www.um.es/discatif/>

apoyar espacios excluyentes, b) Revisar el lugar que se le da a la discapacidad socialmente, globalmente".

En el mismo sentido KATZ (2007)¹² adhiere al modelo social y agrega que el mismo:

"... debe ir generando cambios en el entorno, pues todas las personas pueden hacer uso de los servicios que ofrece la comunidad. Desde éste modelo los usuarios son Juan, María, Andrés y no el Down, el PC, el mielo, el ciego..."

Desde la óptica de PANTANO (1993) el modelo social deja de centrar su atención en el problema del discapacitado para situarlo en la conflictividad que se genera de la relación de la sociedad para con él. Se hace necesario comprender esta situación en dos sentidos:

- a) el discapacitado (el cual se correspondería con el anterior modelo o paradigma médico) y*
- b) la comunidad a la cual la persona pertenece.*

En ese sentido se desarrollan los siguientes fundamentos del modelo social:

- ✓ Ocuparse de la comunidad en que *convive* el discapacitado es llevar a la práctica la necesidad de proteger y acrecentar el básico respeto por la naturaleza humana. Es éste, un fundamento ético, al que se agrega el requerimiento de indagar el medio social en que se halla la persona discapacitada.
- ✓ De la generalidad de estudios, análisis e investigaciones surge que es en la sociedad donde se ha puesto menos acento al momento de profundizar en la discapacidad. Debe reconocerse que es imprescindible no sólo pensar en la persona discapacitada con vistas a su readaptación, normalización y promoción, sino hacer de la sociedad un medio más aceptable para una mayor gama de aptitudes.

1.7.2. EL ESPACIO PÚBLICO DE LAS CIUDADES

1.7.2.1. El espacio turístico

Se puede considerar al espacio turístico como el sustento territorial donde tienen lugar las prácticas turísticas recreativas. El mismo puede clasificarse en función a su jurisdicción puede ser nacional, provincial o municipal. Otro criterio para dimensionar el espacio puede ser diferenciándolo en base a sus características de desarrollo en espacio urbano, peri-urbano o rural. Sin embargo, para los ciudadanos aparece como percepción más palpable la diferencia entre el espacio de privado y el público.

El espacio público:

"(...) es un concepto jurídico: un espacio sometido a una regulación específica por parte de la administración pública, propietaria, o que posee la facultad de dominio del suelo, y que garantiza su accesibilidad a todos y fija las condiciones de su utilización y de utilización de

¹² Palabras extraídas del discurso inaugural de la Primera Jornada-Taller sobre Discapacidad, Turismo y Recreación. Facultad de Turismo. Invitada interinstitucional representante de la Universidad de La Plata. Buenos Aires.

actividades". Agrega también que "el espacio público también tiene una dimensión socio-cultural. Es un lugar de relación y de identificación, de contacto entre gentes, de animación urbana, a veces de expresión comunitaria" BORJA (1998: 19).

Según HEREDIA (2008) se toma lo político como una forma de espacio, donde se resuelve lo público que tiende al bien común desde un lugar de participación y respeto en la pluralidad de propuestas para un proyecto social compartido.

1.7.2.2. La política, lo político y lo público.

ANTELO (2000: s/d) retoma las palabras de MOUFFE (1993: s/d), y replica su opinión respecto a que "resulta necesario diferenciar lo político de la política".

Según ANTELO (2000: s/d), *lo político* es una cierta hostilidad inherente a toda relación humana.

No hay ninguna sociedad ni ninguna relación que no sea conflictiva, de esta manera no hay ninguna sociedad ni tampoco ninguna relación que sea plena, armónica, definitiva. Sostiene que "la hostilidad inherente a todo lazo social tiene status ontológico", con esto quiere decir que no hay hombres sin la presencia de lo político.

Lo político no es una esfera o nivel de la sociedad a la que se accede estudiando abogacía o sacando fotocopias en un centro de estudiantes.

Lo político tiene otro nombre: pasión, aquella de la cual se suele decir que no tiene futuro, que no puede planificarse. Lo político es entonces esencia de la condición humana.

La política por su parte, es una actividad cuyo fin es establecer un orden (*que incluye racionalidades, pero no se agota en ellas*). La política es aquello que hace posible la convivencia humana pero con la presencia inefable de lo político (ANTELO, 2000: s/d).

MOUFFE (1993 en ANTELO, 2000: s/d), asevera que aceptar la necesidad de lo político es aceptar a la vez la imposibilidad de un mundo sin antagonismos.

Negar lo político no hace que su desaparición se torne posible. Entonces se podría sintetizar que la política es aquella actividad que procura domesticar a lo político para establecer un orden, y siempre ha de vérselas con el conflicto y el antagonismo como parte del proceso.

1.7.2.3. Políticas públicas, discapacidad y ciudadano

Según HEREDIA (2008: 3) desde un nivel macro de políticas públicas, según la concepción que se tenga del Otro/a, se van a definir líneas de acción.

En este sentido, sentar las bases de la concepción de discapacidad sobre la cual se diseñarán estas políticas públicas más justas, en tanto garanticen la participación activa de los/as involucrados/as,

exige ser críticos ante los modelos vigentes que precisamente la han impedido.

La temática de la discapacidad en Argentina, ha ocupado desde siempre espacios secundarios en la agenda pública política.

En un contexto concreto de acciones sociales se podría decir que las políticas públicas deben limitarse o promoverse de acuerdo a la atenta escucha de las necesidades que los implicados requieran, y que las diferencias que dentro del grupo de implicados puede presentar no debe ser vivida como una incongruencia interna y 'debilitadora' del conjunto (de diferentes), como si éste debiera responder a algún tipo de ideal de armonía social no encontrada en la esfera que se considera propia.

En la temática de la discapacidad esta caracterización de lo que la persona discapacitada es, está rodeada de estereotipos que se transmiten en la sociedad desde los niveles macro estructurales como las políticas públicas, hasta los niveles micros dados por la cotidiana relación interpersonal. En lo que refiere al primer aspecto se puede afirmar que las personas discapacitadas forman parte del todo social. Son parte y esto es una realidad innegable. Por lo tanto, hay una responsabilidad del Estado en ocuparse –no pre-ocuparse solamente- de la temática de la discapacidad y no de un modo 'especial', sino como debiera hacerlo por el sólo hecho de que las personas discapacitadas, como ya se mencionado, forman parte del todo social y con ello ejercen ciudadanía.

En el pasado la ciudadanía fue un atributo que distinguía a los habitantes permanentes y reconocidos como tales de la ciudad. La ciudadanía suponía un status compuesto por un conjunto de derechos y deberes cívicos, socio-económicos y políticos, que se podían ejercer en el territorio de la ciudad. Fue a partir, del siglo XVIII y durante el siglo XIX que la ciudadanía se vinculó con el concepto intangible de Estado-Nación. Así, los ciudadanos eran aquellas personas que poseían la "nacionalidad", atributo que era concedido por el Estado y se otorgaba al ciudadano derechos políticos exclusivos como elegir representantes, participar en movimientos políticos o ser funcionario público. Posibilidades que no eran concretas para los extranjeros que compartían el mismo territorio (BORJA, 1998: 20).

La ciudadanía es un concepto dinámico y fluctuante, el reflejo de lo político de los ciudadanos con ello se tiene la base para hacer política en el espacio, sea público o privado.

El espacio público contribuirá más a la ciudadanía cuanto más polivalente sea en términos funcionales y más favorezca el intercambio. Es preciso conocer bien el uso social de los espacios públicos. Este uso dependerá de muchos factores: el diseño, la accesibilidad, la belleza, la monumentalidad, la promoción, el mantenimiento, la diversidad de usuarios posibles entre otros (BORJA, 1998: 19).

1.7.2.4. Accesibilidad y Barreras: Conceptos y tipos.

La accesibilidad encuentra su razón de ser al reflexionarse sobre la configuración objetiva del espacio urbano o sistema urbano y del sistema físico ambiental.

La presencia de barreras físicas, urbanísticas o arquitectónicas da sentido a la función o disfunción de accesibilidad, que ofrecen muchos espacios públicos y privados para el disfrute del ocio ya sea de turistas o de residentes que buscan esparcimiento o recreación, o simplemente para movilizarse de un punto a otro del espacio territorial.

Se puede afirmar que la accesibilidad surge como un criterio a tener en cuenta en la planificación de los espacios y de las actividades sociales, considerando a priori que muchos de los espacios, sean públicos o privados, no permiten el acceso y tránsito a la totalidad de la población.

Con respecto al concepto de Accesibilidad resulta interesante recuperar su abordaje a través de los últimos 50 años.

Los antecedentes de Accesibilidad se enmarcan en la celebración en Suiza (1963), del Congreso Internacional para la supresión de barreras arquitectónicas, que marca el primer hito sobre la conciencia colectiva en materia de accesibilidad. Posteriormente en 1975 el tema sale a la luz con la Declaración Universal de los Derechos Humanos en la ONU. Durante los años '80 en la Declaración de Manila la Organización Mundial del Turismo (OMT) asocia por primera vez los conceptos de turismo y accesibilidad. En la Asamblea General de la OMT (1990) celebrada en Buenos Aires se produce un documento sobre turismo accesible. Las Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad son aprobadas por ONU en 1993 (MENOR MONASTERIO 2008).

El siglo XXI celebra el Año Europeo de la Discapacidad (2003) y cada 3 de diciembre también se celebra el día mundial de las personas con discapacidad. A su vez, en todos los países sudamericanos se produce una acción permanente en relación a la facilitación del turismo para todos. De modo que Argentina, México, Chile, Brasil, Colombia, Costa Rica, etc., pasan a disponer de instrumentos jurídicos y normativa técnica orientados hacia la eliminación de barreras y la facilitación del turismo.

A nivel nacional la ley 22.431 ("Protección Integral de las Personas con Discapacidad") de 1981 que fue reglamentada en el año 1983 mediante el decreto 198/83, en sus artículos 20, 21 y 22 establecía la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanas y en el transporte fijando un plazo de 10 años para aplicar cambios, plazo que claro se cumplió y sólo se ha avanzado en algunas acciones eliminando barreras de tipo urbanas y algunas arquitectónicas.

Como referencia local se toma la Ordenanza nº 3395 del año 1999 del Concejo Deliberante de la ciudad de San Martín de los Andes que deja asentado en su artículo 2do., que por accesibilidad se entiende a:

"(...) la posibilidad de las personas con capacidades reducidas de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte, para su integración y equiparación de oportunidades".

Por su parte ANTÓN (2003: 1) define el concepto de accesibilidad desde un aspecto más amplio al proponer que:

"(...) la accesibilidad es un conjunto de actitudes, situaciones y procedimientos en donde se incluye al medio físico. Es decir, que la sociedad a la que pertenecen los individuos con alguna funcionalidad reducida debe ser la que responsablemente ofrezca las soluciones en esta materia".

En lo referente a turismo se entiende a la accesibilidad turística:

"(...) como la cualidad que tienen el conjunto de espacios relacionados con el turismo para que cualquier persona, incluso las afectadas de discapacidad o de movilidad o comunicación reducida, pueda llegar a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos, acceder a los establecimientos en los que se ofrecen establecimientos turísticos y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad, y hacer uso de las instalaciones y servicios que prestan en dichos establecimientos turísticos con comodidad" (REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD 2004 en FERNÁNDEZ ALLES, 2007: 59)

En base a lo propuesto y parafraseando a BIGNÉ (2001), la accesibilidad en el turismo debe entenderse desde un punto de vista global, abarcando al conjunto de instalaciones y servicios que configuran 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 gastronomía, servicios de ocio, etc.

El concepto de barreras está muy ligado al de accesibilidad. Cuando se plantea la necesidad de mejorar la accesibilidad urbana, la misma se entiende bajo la condición *sine qua non* de que existen en el espacio urbano barreras a eliminar. De no existir barreras la accesibilidad sólo tendría sentido como un atributo más del espacio.

Las principales barreras identificadas desde los autores consultados son las siguientes y las mismas se proponen como base para agregar nuevas o reagrupar las existentes bajo un nuevo criterio.

La mencionada Ordenanza 3395/99 identifica para el caso de San Martín de los Andes las siguientes barreras a eliminar: 1) las físicas urbanas, 2) las arquitectónicas y la de 3) los transportes públicos en cualesquiera de sus tipos. En adición a la normativa, CORIAT (2003) y ANTÓN (2003) agregan que son también barreras a eliminar en la era actual las vinculadas con 4) la comunicación y 5) la información.

En un sentido diferente PEREZ Y GONZALEZ VELASCO (2003, en FERNANDEZ ALLES, 2007: 58), proponen tres tipos de barreras diferentes a las anteriores:

- a) *Intrínsecas*: propias de las características físicas o psíquicas de las personas o de su entorno familiar.
- b) *Ambientales*: son aquellas que son impuestas por la sociedad y se localizan en el entorno social (transporte, arquitectónicas, comunicaciones, etc.)
- c) *Interactivas*: surgen por la limitación cognitiva o del habla.



1.7.3. EL TURISMO

El fenómeno turístico es definido por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994: s/d) como:

"aquellas actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, salud y otros motivos".

Desde esta definición no existe ningún tipo de diferenciación (de connotación positiva ni negativa) respecto a si el sujeto de la actividad turística es una persona con discapacidad o no. Por lo tanto se define al turista como: *"una persona que se encuentra lejos de su lugar de residencia habitual por un período determinado sin percibir sus ingresos en el lugar de visita".*

En un sentido similar SANTOS PITA (2007) propone entender al turismo de la siguiente manera:

"El turismo se nos presenta como una actividad económica dirigida a satisfacer las necesidades de quienes se desplazan de sus lugares habituales de residencia. Más concretamente el turismo hace relación a aquellos desplazamientos realizados en nuestro tiempo libre, normalmente con ánimo de descansar, conocer otras culturas, otras formas de vida, o simplemente divertirse".

Este fenómeno encuentra sentido en tanto se desarrolla en un espacio definido que normalmente se denomina destino turístico. Los destinos turísticos *"son combinaciones de productos turísticos que ofrecen una experiencia integrada al turista"*. Los destinos no solamente son zonas bien definidas geográficamente (Ej.: una isla, un país o una ciudad), sino que también pueden ser un concepto percibido (imagen del destino), es decir, que puede interpretarse subjetivamente por los consumidores en función a su itinerario de viaje (por ejemplo la secuencia de destinos a visitar y las actividades a realizar), formación cultural, motivo de la visita, nivel de educación y experiencia previa BIGNÉ (2000). Esta definición tiene dos implicaciones:

- 1) *el destino turístico conforma un sistema*, ya que es una unidad que engloba diversos recursos turísticos e infraestructura.
- 2) el turista percibe sus vacaciones como *una experiencia global*, se requiere integrar los servicios y productos con tal de satisfacer al turista.

1.7.3.1. Turismo Accesible: Definiciones.

Existen numerosas definiciones sobre turismo accesible y con ello también existen diferentes posturas de implicancia en tales definiciones. A los fines de la siguiente investigación se optó por la convergencia de las propuestas por MENOR MONASTERIO Y ANTÓN, donde se acentúa que la práctica turística debe ser pensada en un sentido amplio y sin restricciones.

"aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por todas las personas, con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales" (MENOR MONASTERIO, 2006).

"el turismo como fenómeno social concierne a prácticamente a toda nuestra sociedad,

donde las personas con discapacidad comparten los mismos anhelos que los demás en cuanto al disfrute de su tiempo libre. Las demandas de ocio de las personas con discapacidad son las correspondientes a su edad y condición social, pero se ven frecuentemente truncadas por las dificultades impuestas por el entorno" (ANTÓN, 2003).

Para estudiar la problemática de la aplicación de la accesibilidad en el ámbito turístico, debemos situarnos en 1976, año en el que se creó la Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados (*Society for the Advancement of Travelers with Handicaps*), con el objetivo de promover y mejorar el turismo para las personas con discapacidad en los Estados Unidos, incluyendo en esta colectivos a los mayores de edad y a aquellas personas con necesidades especiales, como las mujeres embarazadas o que viajan con niños (FERNÁNDEZ ALLES, 2007: 59-60)

Por su parte fue la OMT, quien asoció por primera vez el término turismo al de accesibilidad, en la Asamblea General celebrada en Manila el 27 de septiembre de 1980, recogió el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, afirmando que:

"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 accesible, según la Plataforma Estatal de Discapacitados Físicos, está basada en cuatro grandes razones (PREDIF 2005 en FERNANDEZ ALLES, 2007: 60):

- ✓ El turismo 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.

1.7.3.2. Turismo accesible: Marco de gestión para cambios sociales

Existe concordancia sobre el agotamiento del modelo de desarrollo fordista (masivo) sobre el cual se han basado gran cantidad de destinos turísticos, de ellos se destacan como principales efectos caracterizadores a *"la estacionalidad, la concentración territorial y la escasa diversificación de la oferta"*. (REYES ÁVILA y BARRADO TIMÓN, 2005: 28)

En relación a los nuevos marcos de planificación y gestión de destinos los autores consideran que:

"un espacio determinado debe abordarse como destino turístico desde tres grandes marcos de trabajo conectados entre sí: el que atañe a los aspectos sociales del desarrollo, el que



recoge los elementos de la sostenibilidad ambiental y territorial, y el que aborda los aspectos económicos", (...) para lograr desarrollos turísticos equilibrados será necesario actuar sobre el conjunto de lo que significa el destino, entendido éste como un espacio físico y social con unas determinadas características y calidades que ofrece una yuxtaposición de valores ambientales, territoriales, sociales y culturales cuyo conjunto lo convierten en algo que merece la pena experimentar, que ofrece una vivencia integral al visitante".

Los autores proponen considerar que el desarrollo de los destinos turísticos debe regirse por un enfoque integral sintetizado en el siguiente esquema:

Esquema Nº 6: Un marco estratégico para la planificación integral de destinos turísticos



Fuente: Reyes, Ávila B. y Barrado Timón D. (2005)

En este sentido REYES ÁVILA Y BARRADO proponen cinco directrices orientadoras en función a los ejes presentes en el gráfico anterior.

⇒ **Desarrollo Regional:**

El turismo no es un motor de desarrollo aislado, sino más bien un sector que se apoya en el marco general de desarrollo de un territorio y una sociedad, para integrar y aprovechar oportunidades, estructuras y recursos desde los cuales se puede construir nuevas realidades productivas.

El desarrollo turístico integrado sólo podrá serlo si forma parte solidaria del *desarrollo territorial integrado*, por lo que debe medirse también en avance social, cultural y ambiental del conjunto de la comunidad no solamente en términos económicos de rentabilidad de prestadores turísticos o afines al turismo.

⇒ **Sostenibilidad:**

Es ineludible considerar dos aspectos directamente complementarios a la hora de poner en valor un territorio como destino turístico avanzado: en primer lugar, la conservación, mejora y transmisión del patrimonio; y en segundo, su utilización como recurso de cara a la producción. Es imprescindible

superar una visión exclusivamente a corto plazo, siendo necesario valorar los recursos, es decir, la base del producto turístico, no sólo desde el punto de vista de la rentabilidad inmediata que puedan generar, sino evaluando también la viabilidad de su uso futuro y su conexión con los intereses de la demanda y su evolución en el tiempo.

Como sostiene la OMT el desarrollo turístico sostenible no sólo implica la conservación de recursos que son la base del producto, y la implementación de procesos que puedan corregir o minimizar los posibles impactos; sino que se trata al mismo tiempo de un mecanismo fundamental para asegurar la identidad del destino, y por tanto, para permitir que ésta se convierta en el referente cualitativo para los consumidores.

⇒ **Nuevos productos Turísticos**

Siguiendo el modelo propuesto, uno de los principales retos que presenta a los destinos turísticos consolidados es la diversificación. Los mercados cada vez son más segmentados en variables tanto motivacionales como socio-demográficas y económicas, existe gran cantidad de ofertas escasamente diferenciables, y por consiguiente, fácilmente intercambiables y sustituibles.

Por ello resulta óptimo ofrecer productos únicos que permitan que el destino se posicione temáticamente con una imagen fácilmente comprensible y de difícil sustitución.

Para el actual consumidor el turismo y el ocio están cada vez más ligados a la creatividad y al desarrollo de la propia personalidad, por lo que la capacidad de sorprender a los visitantes y de ofrecerles experiencias en torno a motivaciones diversas que vayan más allá de lo esperado, permite asegurar el éxito competitivo.

Como consecuencia de lo dicho, los productos a crear deben incorporar la enorme diversidad que en la actualidad presenta el turismo, pero al mismo tiempo deben ser lo suficientemente flexibles como para satisfacer las necesidades de los actuales consumidores (autonomía, vivencias, significado, accesibilidad, autorrealización, etc.), mucho más activos y con interés por socializarse e implicarse con el destino.

⇒ **Sistemas de calidad**

La calidad es un concepto abstracto, subjetivo e intangible, que puede utilizarse sin embargo como herramienta de gestión, seguimiento y mejora tanto para empresas como para destinos turísticos. Con la implementación de un sistema de calidad y un proceso de certificación estandarizado, ej.: normas de autorregulación de calidad propias consensuadas de forma sectorial, se pueden obtener los siguientes beneficios para el desarrollo turístico de la comunidad:

- Mejora de la imagen de marca o de servicio, con el fin de que el cliente reciba una imagen homogénea de la empresa o institución prestataria del servicio.
- Obtención de indicadores cualitativos de gestión. Valorar los servicios no sólo cuantitativamente (número de turistas/visitantes) sino también cualitativamente



(grado de satisfacción), lo que permite retroalimentar la gestión e introducir mejoras que suponen un valor añadido para el cliente.

- Incremento de la participación y del grado de repetición de los clientes en el servicio.
- Diseño de productos a medida, el cliente participa y aporta sus propias ideas en el diseño de la actividad.

En resumen, en un sector como el turismo, que ofrece bienes y servicios complejos formados por la conexión de multitud de agentes y productos que, además, son comprados a larga distancia, el único modo de trabajar con calidad es construyendo sistemas que aseguren el mantenimiento de esa calidad a través de la gestión de los procesos de servucción.

⇒ **Redes de colaboración de destinos**

El desarrollo turístico integrado depende también de la capacidad para establecer y mantener redes de colaboración entre los diferentes integrantes y agentes que forman parte de una realidad tan compleja como es un destino turístico.

Resulta entonces imprescindible generar una conciencia de destino, lo cual implica desarrollar estrategias de comunicación interna dirigidas a la sensibilización tanto de los agentes locales públicos y privados (estén o no directamente implicados en el turismo) como al conjunto de la población local.

Se trata de un proceso de vital importancia, toda vez que muchas de las nuevas zonas a desarrollar no serán lugares tradicionalmente turísticos, por lo que es necesario conseguir una concientización social hacia nuevas formas de producción, trabajo y relación.

Se debe tener en cuenta que para lograr el desarrollo equilibrado y competitivo de destinos turísticos es necesario contar con sectores y grupos de población que han estado tradicionalmente alejados del turismo, en la medida en que un destino innovador sólo lo será si así es percibido por el conjunto de la sociedad, participe o no económicamente del sector.

Los destinos son producto de una sociedad, de sus compromisos históricos y de sus esfuerzos diarios en la búsqueda de satisfacer necesidades físico-biológicas, económicas, sociales y estético-culturales. Por tanto, sólo son posibles a partir de multitud de esfuerzos individuales que para ser fructíferos deben permitir, en primer lugar, la satisfacción de esas necesidades por parte de sus propios habitantes.



I.8. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se caracteriza por buscar desde la óptica científica profundizar en el conocimiento de un fenómeno social que se presenta como incipiente y sobre el cual no se conocen muchas características. Por ello, se considera adecuado abordar la temática desde un **esquema exploratorio**, se parte desde la observación del fenómeno in situ y se recurre a diversas estrategias que permiten el abordaje de aspectos sumamente subjetivos y basados en opiniones y percepciones de los sujetos involucrados.

Se considera que el **abordaje cualitativo** es el adecuado para este tipo de investigación. El mismo resulta un proceso de indagación y comprensivo de problemas sociales, basado en una mirada holística, donde se reportan los puntos de vista de los informantes y no se pretenden obtener conclusiones firmes, ni ser generalizado a toda la población; es más bien un proceso de descubrimiento que permite adquirir una mejor comprensión acerca del objeto de estudio.

Para el presente caso de estudio el **muestreo** utilizado es de tipo no probabilístico de tipo intencional.

Se identificó como **unidad de análisis** a la comunidad local de San Martín de los Andes. La misma es de tipo colectivo y está compuesta por miembros que tienen vinculación directa con la inclusión de personas con discapacidad al tejido social y de aquellos vinculados al desarrollo de la actividad turística local. Vale aclarar que para la presente investigación no se incluyó al sector empresario de SMA como parte de la comunidad local ya que abarcar sus opiniones y percepciones merece de por sí una investigación exclusiva.

Las **unidades de relevamiento** han sido definidas como aquellas personas que revisten el carácter de representantes institucionales o bien, personas con discapacidad o familiares de éstas que dan cuenta de sus experiencias de vida donde se abordan aspectos diversos que responden a los objetivos propuestos por esta investigación.

En función a los objetivos y al abordaje metodológico de la presente investigación, se han recurrido a dos tipos de fuentes a las cuales corresponden diferentes técnicas de recolección de la información:

Fuentes Primarias:

- ❖ Entrevistas en profundidad semi estructurada.
- ❖ Observación no participante.

Fuentes Secundarias:

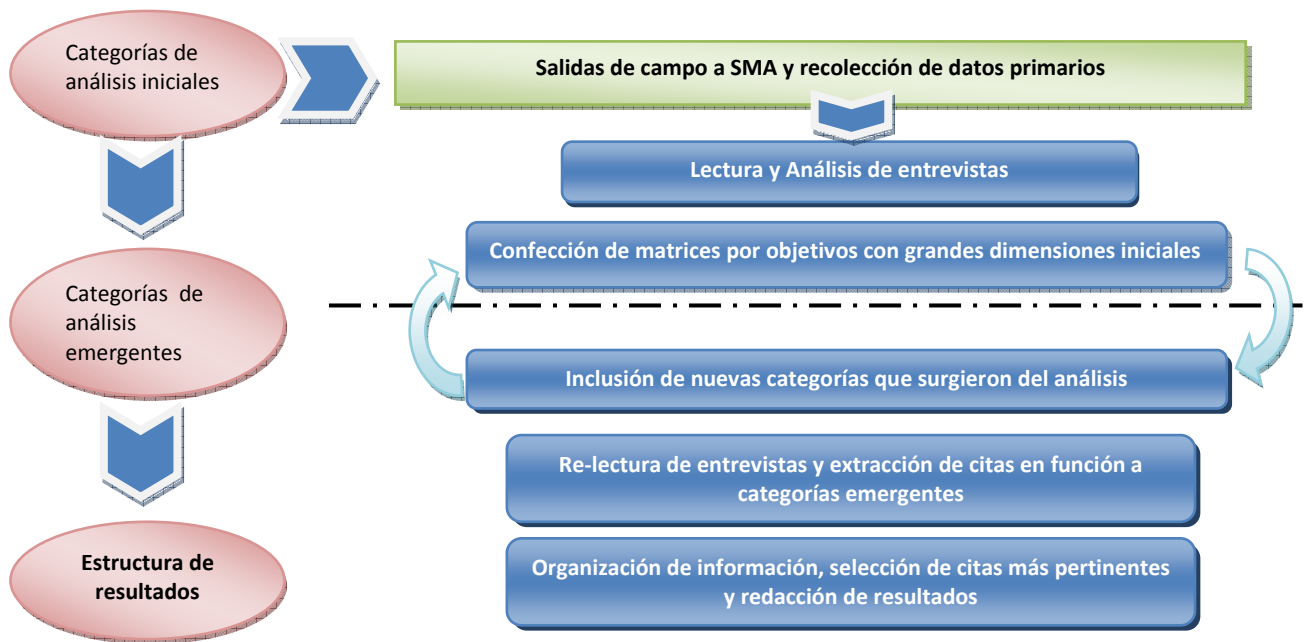
- ❖ Análisis de documentación de fuentes iconográficas no proyectables y proyectables (fotografías, videos y archivos de sonidos)
- ❖ Análisis de contenidos: revisión de diarios, revistas y publicaciones con noticias que hagan referencia a experiencias vinculadas a la temática.
- ❖ Revisión bibliográfica de material provisto por UURR.



En referencia a la estrategia de análisis de datos, se puede afirmar que la misma no se dio en un momento definido como único, de hecho de acuerdo a las características del abordaje cualitativo, el análisis es transversal en su dimensión temporal a todo el proceso de investigación.

De modo esquemático se presenta la estrategia de análisis de los datos relevados que luego se plasmaron en los resultados:

Esquema Nº 7: Estrategia de análisis de datos



Fuente: Elaboración propia (2008)



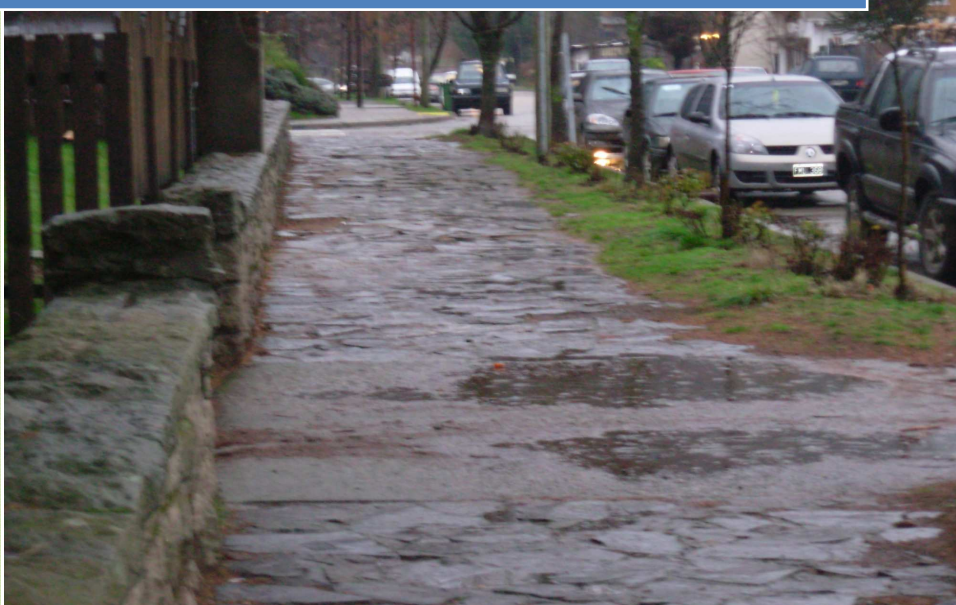
Cuadro Síntesis de la metodología según objetivos

Objetivo General	Objetivos Específicos	Unidad de Análisis	Unidad de Relevamiento	Tipo de Fuente e Instr. de recolección de datos
<p><i>Explorar en las percepciones de la comunidad local respecto al fenómeno turismo accesible considerando los aspectos sociales, urbano-turísticos e institucionales de San Martín de los Andes como caso de estudio.</i></p>	<p>Indagar sobre las experiencias vinculadas o asociadas a la inclusión social de personas con discapacidad al tejido social y/o al sistema turístico de San Martín de los Andes.</p>	<p>Comunidad local de San Martín de los Andes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vecinos recomendados por Asoc. Nueva Esperanza y Puentes de Luz ■ Vecinos de SMA que tengan alguna discapacidad y que participan de CAEB 	<p>Primaria Entrevistas en profundidad -semi estructurada.</p> <p>Secundaria Documentación de fuentes iconográficas no proyectable y no proyectables (fotografías/videos/archivos sonidos)</p>
	<p>Indagar en las opiniones e intervenciones de diferentes instituciones respecto a la accesibilidad y el turismo accesible.</p>		<p>■ Organismos de la Sociedad Civil: Asoc. Nueva Esperanza Asoc. Puente de Luz</p> <p>■ Organismos de Gobierno: Secretaría de Turismo Municipal Parque Nacional Lanín Concejo Deliberante Secretaría de Turismo de Nación</p>	<p>Primaria Entrevistas en profundidad -semi estructurada.</p> <p>Secundaria Revisión de diarios y revistas con noticias que hagan referencia a experiencias</p>
	<p>Conocer las características de la Comisión Asesora para la Eliminación de Barreras indagando en su proceso de creación, funcionamiento y gestión.</p>		<p>Integrantes de C.A.E.B.</p>	<p>Secundaria Revisión bibliográfica (<i>Material provisto por C.A.E.B., Libro de Actas</i>)</p> <p>Primaria Entrevistas en profundidad -semi estructurada.</p>

Fuente: Elaboración Propia. 2008.



Capítulo 2



II.1. “En la cima del Iceberg Social...”

II.2. “Eslabones de Turismo Accesible...”

II.3. “CAEB: El Despertar de la conciencia...”

II.1. "EN LA CIMA DEL ICEBERG SOCIAL..."

"...es tan rico el universo de los "normales" como el de los "no normales", y uno cree que discapacidad significa una puerta más ancha o hablarte a los gritos..." (vecina con discapacidad adquirida de adulta - 03/06/2008)

II.1. 1. Introducción

Durante las primeras incursiones de búsquedas de información secundaria sobre el turismo accesible el autor de la presente investigación construyó, en base a imágenes percibidas e información difundida, una percepción errónea y que seguro ha de coincidir con muchas personas que sin conocer la ciudad de San Martín de los Andes ya hoy la identifican como una ciudad accesible y donde es factible acceder a servicios y espacios concebidos para recibir a personas con algún tipo de discapacidad.

Resulta casi obvio pensar que el eje analítico de un profesional del turismo debería ser la comprensión de la lógica comercial de la actividad turística, de la planificación de servicios y actividades que resulta necesaria para dar respuestas mediante los espacios y servicios turísticos que se podrían denominar adaptados, accesibles, o de forma más genérica "para todos".

Sin embargo, he aquí el primer hallazgo producto de la investigación: para hablar del fenómeno turismo accesible se debe empezar conociendo las experiencias y vivencias de personas con discapacidad o personas cercanas a ellas, por vínculo personal o institucional, que viven en la ciudad y que cumplen el rol de anfitriones de los visitantes que buscan servicios accesibles así como también de la totalidad de la afluencia turística del destino.

Por lo expuesto, se podría decir que la primer etapa del proceso investigativo fue de "de-construcción" de todo bagaje incorporado sobre la temática de la discapacidad. Este bagaje resulta acrítico para la mayoría de las personas por estar enraizado en las pautas culturales que son heredadas y que muy probablemente han de permanecer como legado para generaciones futuras. En este sentido, se definió como primer objetivo *"Indagar sobre las experiencias vinculadas o asociadas a la inclusión social de personas con discapacidad al tejido social y/o al sistema turístico de San Martín de los Andes"*.

Los hallazgos que se enuncian en este apartado se pueden considerar como los más alejados del fenómeno turístico pero resultan de gran importancia para avanzar en la identificación de aquellos aspectos que serán de utilidad al momento de proponer lineamientos a seguir para el desarrollo de destinos turísticos accesibles, incluyendo al residente con discapacidad como agente estratégico para lograr ese desafío.



II.1.2. Experiencias Personales

Cuando se refiere a la discapacidad, es factible encontrar cientos y miles de definiciones que pueden interiorizar a cualquier persona que conozca poco sobre el tema.

Desde el marco teórico de la presente investigación se decidió tomar como base la propuesta por la UPIAS (1976), organización que sostiene que *"la discapacidad es algo que se impone a nuestras insuficiencias por la forma en que se nos aísla y excluye innecesariamente de la participación plena en la sociedad. Por tanto, los discapacitados constituyen un grupo oprimido por la sociedad"*. Esta concepción se condice en su totalidad con la versión Materialista Histórica que luego OLIVER propondría como base del Modelo Social de la Discapacidad.

En relación al presente estudio se aceptó la sugerencia de un profesional médico entrevistado en San Martín de los Andes quien afirmó:

"...el que te la puede definir (a la discapacidad) es una persona que la padece... yo más allá de lo que estudié no tuve una experiencia cercana o contacto familiar o tener una vivencia concreta..."
(Dr. Fisiatra integrante de una ONG local - 03/06/2008)

Una de las entrevistadas se animó a proponer su definición basada en el imaginario colectivo que ella considera permanente y no alejado de la realidad de su comunidad con respecto al ciclo de vida de las personas con discapacidad, al respecto comento:

"...la idea es que el discapacitado es un personaje... hay una familia que tiene una desgracia de tener un hijo discapacitado o un padre o un abuelo, o lo que fuera... ¿Qué hacen con esa persona discapacitada? Bueno, hace rehabilitación en un lugar para discapacitados, va a la escuela para discapacitados o se queda fondeado en su casa o se queda en el asilo donde se estancan a los viejos discapacitados... esa es la vida de un discapacitado de todas las ciudades del interior de la Provincia de Buenos Aires que no dista mucho del resto del país" (Vecina con discapacidad adquirida de adulta - 03/06/2008)

Por otro lado, hace poco más de medio siglo PARSONS (1951) sugería el papel del enfermo que luego sería complementado por el papel del impedido de SIEGLAR Y OSMOND (1974), y por el papel de rehabilitación sugerido por SAFILIOS-ROTHSCHILD (1970). Estos papeles que asumen las personas con discapacidad dan sustento a lo que fue identificado como la Versión Funcionalista de la discapacidad.

"...muchas veces la discapacidad solo ha tenido una lectura desde el paradigma de la medicina, entonces siempre ha puesto en el centro de la escena a la persona con discapacidad, tiene un problema porque no camina entonces hay que rehabilitarlo..." (Representante ONG local - 16/07/2008)

En base a las opiniones recogidas, resulta difícil generalizar las percepciones de los residentes con discapacidad hacia una interpretación Funcionalista o Materialista histórica, de hecho estas grandes categorías teóricas se funden en la cotidianeidad, mezclándose en una difusa zona gris donde los entrevistados mencionan aspectos de ambas como un todo real. Probablemente, esta mezcla sea una prueba concreta del *proceso de transición* que propone OLIVER como imperante en nuestra época.



Si bien resulta necesaria una primera conceptualización, emergen de las entrevistas relatos de vecinos sobre sus experiencias concretas que permiten conocer de fuente primaria que significa para un ser humano la experiencia que implica la discapacidad.

*"...en su momento me tocó vivir las etapas del duelo, viví la negación y después el por qué a mí? Y pensás que lo peor que te toco en la vida es la discapacidad que te tocó a vos, infinitas peores..."
(vecina con discapacidad – 03/06/2008)*

"... es toda una crisis al principio de que te nace un hijo que no es como vos lo querías... que tiene discapacidad... tratamos de hacer un poquito más llano el camino en el sentido de que hay personas que viven lo mismo que vos, que ya pasaron muchas cosas y funciona como cualquier grupo de contención de alcohol, tabacos o drogas..." (Madre de niño con discapacidad – 19/07/2008)

*"...el mundo no entiende que vos eras otra en este cuerpo, y vos quieres ser la que eras y no lo sos... y tenés que bancarte todo ese duelo, y lo tenés que hablar con los demás, y explicarle que tu cabeza es la misma que sos la misma pero tu cuerpo es otro... y se lo quieres hacer entender al mundo y el mundo solo ve tu cuerpo, y qué les vas a decir... si el mundo también ve otro cuerpo..."
(Vecina con discapacidad adquirida de adulta – 03/06/2008)*

Aparece así la familia como unidad, célula social que entrelazada con otras y sobre un territorio determinado configura la comunidad local.

La familia es una institución social, que responde al menos a dos lógicas, una afectiva, íntima, emocional, y la otra, estructural que tiene que ver con el afuera y que permite mediatizar el crecimiento y desarrollo de los sujetos en su interacción con la sociedad.

Al respecto la aparición (*congénita o adquirida*¹³) de una discapacidad genera *per se* un momento de cambio o de crisis donde la familia o entorno inmediato debe adaptar sus prácticas tradicionales, sus espacios físicos, su desconocimiento temático en muchos casos, a fin de darle al sujeto con discapacidad *inclusión social primaria*, y procede luego a convertirse en agentes de socialización de la persona con discapacidad (en el caso de los niños)

"...para mí la esencia de todo es la familia porque se constituye en la primer sociedad con la cual uno convive..." (Representante de ONG local – 16/07/2008)

"...si en el ámbito familiar hay aceptación de los padres, donde los padres funcionan como un buen espejo para las hijas y hay una buena inclusión de la persona con discapacidad dentro de la familia, eso va a tener impacto positivo en los allegados, en los primos, en los tíos y abuelos, en los primeros vecinos y eso se transforman en unidades o series de células que existen en la comunidad..." (Representante de ONG local – 16/07/2008)

"... pasa esto de que las personas en general no queremos hijos que no sean "normales", cuando vos tenés un hijo que nace con una discapacidad seguro te va a costar un montón aceptarlo que es diferente, que tiene otros tiempos, que ya sabes que hay gente que lo va a discriminar... y eso te mata!!!" (Madre de niño con discapacidad – 19/07/2008)

¹³ Se entiende por *congénita* a la discapacidad que se hace presente desde el momento mismo del nacimiento de la persona. Por el contrario, una *discapacidad adquirida* hace referencia a una secuela de enfermedad, accidente físico o mental que produce una modificación de la situación o condición de la persona.



"...la experiencia de cómo lo vive cada persona, cómo te cambia la vida con un diagnóstico, es un cambio, es una forma distinta de vivir, para mí es una lucha constante... primero de la aceptación de un diagnóstico, de la adaptación al entorno inmediato... es una adaptación constante y una lucha no solo del discapacitado sino también de los padres que van deambulando buscando respuestas que muchas veces no hay, es una lucha constante buscando todo el tiempo tratamientos y rehabilitaciones novedosas hasta que luego se acepta...se aceptó (el cambio) y se sacan un peso de encima, y es ahí donde se producen muchas veces los cambios... ese peso proviene de todos lados... si vos de movida no te sentís contenido y acompañado por la familia que también le empieza a pasar algo concreto... empieza a hacer un clic... empieza toda una cuestión que implica transformar la lógica familiar..." (Dr. Fisiatra integrante de una ONG local – 03/06/2008)

No en la totalidad de los casos la familia es la mejor contención para las personas con discapacidad, en muchos casos la incorporación de un hijo a la familia suele ser un punto conflictivo hacia el interior de las familias y a las relaciones internas entre el resto de los integrantes primarios. Las situaciones resultantes suelen ser diferentes según cada familia, sobre su concepción de la vida y pautas culturales de la comunidad e imagen social de la discapacidad dominante.

"...si la familia no está bien y no la apoyamos y no acepta totalmente a la persona con discapacidad es poco probable que después esa familia... que le va a reclamar a la comunidad que no integra escolarmente a un integrante si los primeros que no lo incluyeron fueron ellos..." (Representante ONG local – 16/07/2008)

Desde una ONG local que interactúa constantemente con las familias comentaron haber recibido muchos relatos de padres que se esfuerzan por la crianza de sus hijos con discapacidad, así como también afirman que muchos padres optaron por tener una relación de indiferencia hacia la persona con discapacidad integrante de la familia.

Este tipo de actitudes tienen estrecha vinculación con las pautas culturales heredadas que estructuran las imágenes sociales del grupo familiar y que condicionan muy fuertemente la imagen proyectada ya no sólo del integrante con discapacidad sino también de la familia en su conjunto.

"¿Viste los globos? Los globos aerostáticos...quieres ganar altura... y como hacés? Empezás a tirar lastre... es el caso de algunas familias cuando ven una carga en la persona con discapacidad... en muchos casos se viene el olvido y el dejar de lado por eso, por una cuestión de peso, de quitarse responsabilidades... me saco el lastre...a la persona con discapacidad...la dejan en el olvido... la abandonan, no la estimulan, no le hacen rehabilitación, ni se molestan en preguntar si quiera si ese chico es posible insertarlo en una escuela común... si es posible insertarlo laboralmente, si vos le das una herramienta para que construya..." (Representante de ONG local – 03/06/2008)

Aparecieron también opiniones basadas en cuestiones de género que aunque pueden identificarse en la sociedad en general parecieran exacerbarse en el caso de los hijos con discapacidad.

"...Los motores (en la inclusión de los hijos con discapacidad) somos las mujeres... ellos (los padres) también están pero creo que somos las mujeres quienes estamos más con ellos... los bebés con síndrome Down requieren mucha más estimulación por eso una tiene que estar mucho más..."



(Madre de niño con discapacidad – 19/07/2008)

En estos casos concretos, donde se vivencia la experiencia de un nuevo integrante con discapacidad que se suma al núcleo familiar, aparecen también necesidades de contención para el núcleo familiar.

En ese sentido adquieren protagonismo grupos informales de personas que comparten la misma problemática, o se recurre al apoyo de Organizaciones No Gubernamentales (ONG) locales especializadas en discapacidad.

"... lo que hicimos con otras mamás que también tienen hijos con síndrome de Down fue juntarnos, darnos y dar contención a los padres que ingresan a esta vida..." (Madre de niño con discapacidad – 19/07/2008)

II.1.3.Experiencias de Inclusión/Exclusión Social

El colectivo social que es excluido de la sociedad es diverso y se basa en cuestiones de índole sexual, económica, de raza, ideológica, religiosa, política y vinculada en lo que se refiere a lo normal y lo que se aleja de tal concepto.

SASSAKI (1997) sugiere que la inclusión social no es un proceso unidireccional donde un sector de la sociedad decide incluir a los que fueron por algún motivo excluidos, sino que lo entiende como un proceso por el cual la sociedad se adapta para incluir a los discapacitados en sus sistemas sociales, y, simultáneamente, éstos se preparan para asumir sus papeles en la sociedad.

La inclusión social constituye entonces, *un proceso bilateral* en el que las personas aún excluidas, y la sociedad buscan resolver los problemas del individuo y del conjunto, encontrar las soluciones nivelando las oportunidades para todos.

"...está incluido en un micro espacio la familia, luego el barrio y luego la comunidad... todos... en definitiva una persona con discapacidad va a ser en función a las oportunidades con las que cuente en su comunidad..." (Representante ONG local – 16/07/2008)

"...la inclusión social parte de un espacio que sea abierto que sea donde un chico que no tiene una discapacidad comience a compartir desde los primeros años de su vida es fundamental y es un camino que en la vida no se pierde, de haber aprendido que una persona con discapacidad aunque costándole más hacer un esfuerzo hasta aprender a compartir y convivir solidariamente con la diferencia en el aula..." (Representante ONG local- 03/06/2008)

En esta línea de pensamiento, desde el BANCO MUNDIAL se afirma que las personas con limitaciones físicas son discapacitadas no por su condición fisiológica sino porque la misma sociedad les restringe el acceso a la educación, los mercados laborales y los servicios públicos. De esta manera, se los margina acercándolos hacia espacios sociales marginales que se vinculan de manera directa con la pobreza y con el círculo vicioso que resulta de tal discriminación.

"...la pobreza hay que reconocerla, cuando sos pobre sos mas discapacitado..." (Representante ONG local – 03/06/2008)



En base a esta interpretación y a las afirmaciones sobre inclusión social propuestas por SASSAKI resulta indispensable considerar el aspecto laboral y de acceso a servicios como la educación, los cuáles son considerados básicos para brindar a todos los ciudadanos equiparación de oportunidades dentro del sistema social actual.

II.1.3.1. Experiencias Laborales

FILKENSTEIN (1980) en su análisis histórico identifica 3 FASES de vinculación laboral entre las personas con discapacidad y el sistema de producción dominante (capitalismo).

Sostiene que en la 2ª FASE *"las personas con discapacidad fueron excluidas del mundo laboral porque eran incapaces de seguir el ritmo del nuevo sistema de trabajo en las fábricas. Por este motivo, fueron desplazados de la actividad económica y social en general..."*. OLIVER (1986) agrega que *"las personas con insuficiencias se convirtieron en un problema particular, porque carecían, más que de voluntad, de la capacidad de adaptarse a las nuevas exigencias del mercado laboral"*.

Obviando las cuestiones conceptuales, existe amplio consenso en afirmar que el turismo es el eje central de la economía local de San Martín de los Andes, por ello funciona como una gran fábrica de servicios y productos articulados y complementarios destinados obviamente a satisfacer las necesidades de los turistas. Tal vez la principal diferencia de los servicios turísticos con respecto a la producción de bienes tangibles, se da en la forma de consumo de los mismos.

Sin embargo, y a pesar de que la ciudad vive económicamente en función al turismo, no se lograron identificar experiencias de personas con discapacidad que trabajaran en servicios vinculados al turismo. Éste aspecto resulta muy interesante ya que evidencia que la inclusión de personas con discapacidad en el circuito productivo del turismo sólo se considera cuando éste ocupa el espacio de consumidor.

"Menos, (sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sistema turístico) es totalmente contrario, si no sos delgadita, flaca, linda y si sos media boba mejor!! No trabajas..."
(Integrante de Movimiento Político – 19/07/2008)

Por el contrario, aparecieron reiteradamente comentarios relacionados a la contratación de personas con discapacidad desde el Estado en base al cupo del 4% establecido en la ley nacional 24.013. Esta posibilidad es considerada como una alternativa válida para muchos residentes que en general encuentran grandes barreras sociales para el acceso a fuentes laborales de mercado.

"Después de mucho insistir y gestionar conseguí que en el Municipio me den el trabajo de electricista, no sé cuánto me van a pagar pero ya estoy trabajando!! ...luego me iban a dar trabajo en el mantenimiento eléctrico de las escuelas, así que aparentemente es un trabajo continuo..."
(Vecino con discapacidad – 17/07/2008)

"... no hay inclusión laboral en esta ciudad... en la Municipalidad hay un cierto número de personas con discapacidad que trabajan pero se debería cumplir el 4% del total de las personas que trabajan en el Estado Municipal que es muy grande y no se cubre ni cerca... y lo que es el

privado no!..." (Integrante de Movimiento Político – 19/07/2008)

"...apelando al cupo laboral que establece la ley nacional del 4% en empresas del Estado u organismos que presten servicios públicos hice una nota personalmente a la Municipalidad que fue con el aval de la Asoc. Nueva Esperanza y de CAEB... cuando se produjo una vacante me llamo para que lo vaya a ver y me lo propuso y si yo más que cobrar necesitaba una obra social para Dylan..." (Vecino con discapacidad y padre de un niño con discapacidad – 17/07/2008)

Recurrir a este cupo se ha constituido en una estrategia legal para que muchos residentes puedan tener 1) acceso a una remuneración segura y servicios sociales; y 2) evitar la competencia por puestos laborales de mercado donde el principal obstáculo no es la capacidad o incapacidad que puede presentar una persona con discapacidad para determinada función o labor, sino los prejuicios existentes en los responsables de empresas. Se afirma de esta manera lo expuesto por FILKENSTEIN sobre la FASE 2 propuesta.

II.1.3.1.a. Búsqueda de fuente laboral

Resulta evidente, en base a las entrevistas, que para muchas personas sin discapacidad el momento de intercambio con las personas con discapacidad genera o dispara sentimientos encontrados, proyecciones de lo no deseado en sí mismos, surgiendo allí, en el espacio de las concepciones la primera barrera que impide la posibilidad de ofrecer oportunidades laborales a las personas con discapacidad.

Según lo expuesto, existen dudas sobre lo que aparece como *desconocimiento o falta de información* por parte de los empleadores, ya que se considera que está presente aunque solapada bajo dicho desconocimiento, la discriminación manifiesta en la decisión de no contratar personas con discapacidad por supuestas complicaciones en cuanto a asistencia requeridas. Siempre parece que domina el supuesto binomio discapacidad-enfermedad, pensamiento propio de muchas personas no discapacitadas.

Estas posturas dan sustento a lo que OLIVER (1986) denominó como la imaginación psicológica construida sobre la base de supuestos no discapacitados acerca de lo que supone la experiencia de la insuficiencia en las personas con discapacidad.

"...una persona va a buscar un trabajo, lo primero que te dicen -bueno mira hay un puesto para tal cosa...- -Ok, yo tengo una discapacidad...- -Ahh, bueno te vas a tener que hacer un examen médico una revisión médica que hacemos en la empresa...- Obviamente que no la vas a pasar porque el cuadrado ese en el que viven las empresas hace que no esté contemplada la posibilidad que una persona con discapacidad trabaje..." (Vecino con discapacidad – 17/07/2008)

"...vas a buscar trabajo a una petrolera y entras con tu silla de ruedas, lo primero que van a ver es la silla de ruedas y después van a ver a la persona, y van a asociar a la silla de ruedas con la empresa petrolera y van a decir -no acá necesitamos gente que se rompa el lomo en el campo, en el pozo, pero se están olvidando que tienen oficina, que tienen una radio donde esa persona

puede ser un operador, donde tienen una persona que se puede movilizar en su propio vehículo o por sus propios medios, personas con hipoacusia, para hacer trámites o para llevar cartas y paquetes al correo, para hacer el despacho de encomiendas..." (Vecino con discapacidad – 03/06/2008)

"...obviamente no los puedes acusar (a un empleador que ofrece puestos laborales) de discriminación porque no te dicen a –usted le faltan 2 dedos y por eso no lo tomo..." (Vecino con discapacidad – 17/07/2008)

Los relatos sugeridos permiten retomar lo propuesto por BARNES sobre los prejuicios y su concepción asociada al modo de explotación capitalista occidental. Los factores culturales que operan en la sociedad están profundamente arraigados en elementos primarios como el lenguaje y la socialización primaria de una mayoría social, entre la cual se encuentran los mencionados empleadores.

Por otro lado, existen muchas empresas del sector privado que realmente desconocen los beneficios que otorga la ley nacional 24.013 de la República Argentina para la incorporación laboral de personas con discapacidad a sus plantas funcionales. Al respecto desde una ONG local que impulsa la concientización empresaria se afirma que:

"...el empleador que contrata personas con discapacidad tiene beneficios impositivos y eso no lo saben tampoco, muchos no lo saben, lo ignoran, no pagan IVA, no pagan Ingresos Brutos, ese trabajador está avalado por toda una normativa que lo respalda para que la persona con discapacidad pueda ser incorporada con la ley del 4% o sin la ley del 4%..." (Representante ONG local – 03/06/2008)

Con respecto a la formación de tipo laboral que reciben las personas con discapacidad, en especial el grupo joven, aparecen experiencias empresarias que brindan la oportunidad de prácticas laborales en la modalidad de pasantías no rentadas acordadas entre la Escuela Laboral de la localidad y algunos comercios locales.

"el año pasado vinieron... de la Escuela Especial Laboral de acá, de San Martín de los Andes que tiene su sede en el barrio El Arenal... vinieron para vernos si acá existía la posibilidad de que los chicos que ellos están preparando... les enseñan a insertarse en un ambiente de trabajo y ven que cosas pueden hacer y que cosas pueden lograr..." (Dueña de Chocolatería local – 03/06/2008)

"... el año pasado tuvimos en la fábrica una chica que estuvo casi 6 meses más o menos... cumplía el horario desde las 9 de la mañana hasta la 1 del medio día... ella (Ruth) tenía su uniforme porque a las chicas les ponemos lo que corresponde, todo lo que hay que usar... los guantes, la cofia, viste todo... y impresionante ella venía y estaba con un maestro que la acompañaba al principio, el maestro iba y venía y después venía solita..." (Dueña de Chocolatería local – 03/06/2008)

En el caso de empresas como la mencionada, la decisión es tomada por los directivos y acompañada en la praxis por el resto del personal que enseña y acompaña. Estas experiencias se constituyen en instancias de acercamiento y aprendizaje mutuo donde los empleados sin discapacidad conocen, aprenden y dejan de lado prejuicios que pudieran existir antes de la experiencia. Este tipo de intercambio, actúan como detonantes de cambios y amplitud de percepciones sociales.



Por último, ha emergido también una opinión diferente a las ya enunciadas de una vecina que luego de conocer la ciudad de San Martín decidió instalarse en la localidad para desarrollarse personal y profesionalmente (*al igual que muchas de las personas que hoy se están instalando en la ciudad*). Producto de un accidente automovilístico adquirió una discapacidad motriz. En este caso, la característica de adquisición de la discapacidad en edad adulta no afectó de forma directa el desarrollo laboral de la persona, cuestión que por oposición permite comprender la dificultad que deben sobrellevar las personas con discapacidad congénita:

"...yo tengo la tremenda suerte de mi vida de que tengo trabajo, o sea, la discapacidad llegó a mi vida cuando yo ya tenía trabajo e inclusión social, yo ya tenía amigos, ya era alguien en este pueblo que me facilitó un montón la comunicación, porque la gente vio en mí alguien que era normal y dejó de serlo de un momento para el otro... normal entre comillas por supuesto..."
(Vecina con discapacidad adquirida de adulta – 03/06/2008)

II.1.3.1.b. Exclusión laboral por discapacidad

Surgieron también experiencias conflictivas que tienen que ver con la exclusión laboral por parte de empresas privadas, debido a accidentes laborales que pueden ser causa de discapacidad

"...estaba trabajando en una empresa constructora...tuve la desgracia de perder mis dedos en un accidente laboral (exhibe su mano dando prueba de lo que dice... silencio reflexivo...)...la empresa a los dos meses me manda una carta documento despidiéndome sin tener el alta médica... obviamente fui a juicio y estoy en juicio con la empresa por haberme despedido sin tener el alta médica... me quedé sin mi sueldo, sin mis dedos..." (Vecino con discapacidad - 17/07/2008)

Por su parte, en una postura diferente desde el sector de las ONG de la localidad se sostiene que la realidad laboral de las personas con discapacidad es preocupante en términos de inmediatez, y más preocupante aún resulta la proyección de los jóvenes que hoy están dentro de la Escuela Laboral y que deberían a futuro integrarse al ámbito laboral.

Se cuestiona la institucionalidad que si bien otorga en la actualidad *ocupación temporal y aprendizaje productivo*, no se planifica la real inserción que las personas con discapacidad ya adultos deben tener. No existe un plan integral que permita articular el pasaje desde la formación educativa hacia la inserción laboral en la comunidad, y con ello, el acceso a una calidad de vida digna sustentado en la independencia y promoción del individuo.

II.1.3.2. Experiencias Educativas

En la actualidad, la inclusión de los niños y jóvenes con discapacidad al sistema educativo es una discusión que posee opiniones encontradas en el seno de los espacios institucionales de educación a nivel local, provincial y nacional.

Por un lado aparecen concepciones materializadas en políticas educativas que fomentan la inclusión



de niños y jóvenes con discapacidad dando lugar a la creación de espacios con mayores facilidades arquitectónicas y de servicios, proveyendo docentes y auxiliares que permitan educar a los alumnos.

Toda acción en este sentido podría entenderse en correlato con el paradigma médico o rehabilitador, donde el éxito de la intervención está dado por la usabilidad de las instalaciones y la ultra-preparación profesional de los docentes a cargo, y no por la cantidad o calidad de posibilidades concretas de inclusión social que poseerán luego los jóvenes formados.

Apoyar estos espacios educativos, es para muchos, apoyar espacios excluyentes que continúan institucionalizando la discriminación y limitando la posibilidad de intercambio social con el resto de la sociedad.

Aparecen de manera alternativa, sectores que consideran que la integración se debe dar desde la etapa escolar inicial, ya que es la convivencia social generada en el lugar (aula) y etapa de la vida (niñez, adolescencia) factores determinantes del proceso de socialización.

"...yo estoy en contra de las escuelas especiales porque el chico aprende con sus pares... esto es una realidad. Vos tenés a un niño dentro de una burbuja y se va a quedar con la burbuja, la calle macho es dura, es durísima pero hay que vivirla para hacerte fuerte y más aún con esta sociedad" (Presidenta de ONG local y Madre de niño con discapacidad – 17/07/2008)

"...España, allí por ejemplo las escuelas especiales no existen excepto en casos muy límites, los maestros de una escuela trabajan con el resto de los chicos en una escuela y aula común, la integración es totalmente directa..." (Presidenta de ONG local y Madre de niño con discapacidad – 17/07/2008)

Al margen de las posturas encontradas, en San Martín de los Andes son las ONG quienes tienen una opinión formada sobre el circuito que deben recorrer los alumnos con discapacidad. Este recorrido educativo pareciera ser más una *especie de eterna actividad recreativa institucionalizada* que una sumatoria de etapas preparatorias para una posterior autonomía social en el ámbito laboral.

Las escuelas especiales ofrecen actividades de capacitación en tareas operativas como carpintería y jardinería, descartando de lleno actividades que tengan que ver con la interacción con otras personas o atención al público.

"...los jóvenes pasan por una escuela especial, luego llegan a una escuela laboral y como producto final terminan llegando a su casa y se la pasan mirando televisión..." (Representante ONG local – 03/06/2008)

"...en San Martín de los Andes se les enseña a hacer escobillones cuando el eje de desarrollo es el turismo o la ecología... tendrían que formarlos en esa línea..." (Representante ONG local – 16/07/2008)

En el caso concreto de San Martín de los Andes la contención educativa se encuentra desbordada y desde los indicadores cuantitativos brinda alertas preocupantes sobre el futuro a corto plazo de los estudiantes con discapacidad.

"...los servicios para personas con discapacidad son: 1 escuela donde van 130 chicos (escuela



especial 8), a la escuela laboral concurren 22 jóvenes mas... eso te hace 152 personas y podemos calcular el 50%... ¿donde están las otras 1250 personas con discapacidad? (Representante ONG local – 16/07/2008)

Pese a estos valores preocupantes, vale la pena rescatar las mencionadas experiencias educativas que tienen que ver con las figuras de pasantías no rentadas en comercios de la localidad.

La oportunidad de realizar estas prácticas permite a los estudiantes con discapacidad obtener experiencias no solo laborales sino también de intercambio con compañeros de trabajo y con los mismos clientes.

En pocas palabras, según comentarios de los mismos dueños de los comercios, los jóvenes pasantes disfrutaban mucho de la vivencia ya que acceden a un espacio de dignidad humana que aunque efímera es real y les abre un abanico de percepciones totalmente novedosas para quienes nunca habían estado en contacto directo con personas sin discapacidad que no fueran parte de sus núcleos familiares o conocidos.

"... (la relación) Es pasantía laboral no rentada porque es como horario de clase de ellos de la escuela... lo firmamos (al convenio) porque ellos están dentro del Consejo Provincial de Educación..." (Dueña de chocolatería – 03/6/2008)

"... (me gusta) estar allá cuando viene alguien (clientes y turistas) la ve y dice –yo quiero que me atienda Aleja... que me atienda ella-, entonces siempre acompañándola, ayudándola... pesa las cajitas, mira que pese lo correcto, pone un chocolate mas, saca uno si está muy pasada, lo único que no hace es cobrar..." (Dueña de la chocolatería – 03/06/2008)

II.1.4. Datos y experiencias sobre la convivencia social

¿Cuántas personas con discapacidad hay en el mundo? ¿Cuántas de ellas viven en San Martín de los Andes?. Estos interrogantes no poseen una respuesta concreta ni precisa.

Aparecen inclusive cuestiones difusas sobre los criterios que se consideran para definir si una persona es o no discapacitada, hay quienes no se consideran personas con discapacidad aunque la opinión médica o profesional indique lo contrario.

"... una de las ONG locales (Nueva Esperanza) y ellos tienen registrado un número aproximado de 900 personas... en esos 900 están todos, los que accedieron a el certificado y los que no terminaron el trámite, más un montón de personas que no hacen el trámite u otro grupo que no reconoce que tiene una discapacidad..." (Movimiento político local – 19/07/2008)

"San Martín de los Andes tiene entre 30 y 32 mil habitantes, si nos remitimos a una proyección de lo que es la ENDI (Encuesta Nacional de Discapacidad) eso arroja un porcentaje del 7,1 de la población argentina con algún tipo de discapacidad... si esos 32 mil habitantes los cruzamos con ese 7,1% estaríamos hablando de que SMA tiene entre 2500 y 2800 personas con discapacidad..." (Representante ONG local – 16/07/2008)

En base a modelos normalizados de distribución de población se infiere que el 10% de cualquier



comunidad está en situación de discapacidad.

Según la FUNDACION PAR (2005) la cantidad mundial de personas con discapacidad se aproxima a las 500.000.000. De este valor sólo el 1% sufre discapacidades severas o graves, el 3% requiere de asistencia permanente, el 6% restante requiere de intervenciones no especializadas en los distintos componentes (educación, trabajo, área social, deportiva y recreativa).

Otro aspecto importante a considerar es que según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 50% de las discapacidades actuales son prevenibles, sus principales causas suelen ser accidentes, desnutrición, violencia y falta de inmunización en los primeros años de vida.

Se estima que bajo el estándar de vida contemporáneo la cantidad de personas con discapacidad rondará los 600.000.000 para el año 2025.

Según datos obtenidos en la ENDI (Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad, 2003) en la Argentina viven 2.200.000 personas con discapacidad, lo cual representa el 7,1% de la población total de la República.

Con respecto a la cantidad de personas con discapacidad existe en el imaginario colectivo la percepción de que la misma es mínima, y hasta se plantea como injustificable iniciar acciones a favor de las personas con discapacidad porque son una minoría no representativa.

"...si le preguntas a cualquier ciudadano común te va a decir que en San Martín de los Andes no hay muchos discapacitados y no es que no hay..." (Representante ONG local – 03/06/2008)

En relación a esta cuestión desde una ONG local se plantea el peso relativo que existe la población local con discapacidad y las políticas públicas.

"(...) entonces cuando se definen políticas con lo que es discapacidad se tiene que tener en cuenta que un 20 o 25% de la población tiene contacto con la persona discapacitada... no es solamente la persona con discapacidad sino también todo su grupo familiar..." (Representante ONG local – 16/07/2008)

"...al pensar en turismo o lo que sea no es solamente un grupo menor, en ese sentido las políticas deben pensarse para un grupo muy amplio..." (Dr. Fisiatra integrante de una ONG local – 03/06/2008)

La vinculación que existe entre discapacidad y comunidad local, es un elemento central en la cotidianeidad de cualquier comunidad. **La concientización social aparece como herramienta clave de transformación social para la equiparación de oportunidades y aceptación del otro generalizado.**

"...es una cuestión de conciencia, la gente no entiende que todo es bueno para todos, creen que somos un grupúsculo que pertenece a una logia masónica o como si fuéramos testigos de Jehová que necesitamos que construyan un barrio con esto o lo otro, esto nos beneficia a todos!!! (Vecina con discapacidad adquirida de adulta – 03/06/2008)

FITZGERAL (1997) afirma que la religión ha desarrollado un gran rol en moldear la construcción de la



imagen social de la discapacidad, la concepción promovida se ha basado en la caridad y la compasión. En muchos casos, estos constructos se propagan con mayor naturalidad en espacios sociales periféricos a la centralidad de los centros urbanos.

Surge como hipótesis entonces que también las preferencias religiosas influyen en la concepción que las personas en general tienen sobre la discapacidad.

"...existe el concepto, por lo menos en la periferia de San Martín de los Andes, que tiene que ver con entender a la persona con discapacidad desde un concepto de inocente, el que ha sido mandado por Dios así... (Representante ONG local – 16/07/2008)

Según los comentarios de los vecinos existe un especie de estigma social que viven las personas con discapacidad basada en la carga cultural vivenciada y en supuestos generalizados del otro con respecto a la propia imagen. Estos aspectos se entremezclan con los prejuicios de los no discapacitados, la confusión con el binomio enfermedad-discapacidad y el rol de prescindencia que las personas tienen en el sistema productivo dominante.

En este contexto pareciera relegarse a las personas con discapacidad a una especie de segunda ciudadanía o pseudo-ciudadanía donde son vistas por los integrantes de la comunidad según los filtros construidos durante el proceso de socialización.

Estos filtros reducen la interacción social pero no en términos reales de interacción, sino en términos imaginarios o supuestos que se entrecruzan, obteniendo como resultado inacciones basadas en temores y descalificaciones no personalizadas que marcan los status de ciudadanía antes mencionados.

"...esa impronta (no mirar al discapacitado en la calle) es tan feroz que se sigue manteniendo en la actualidad y el discapacitado argentino no es mirado, va me imagino que en el resto de América debe ser igual." (Vecina con discapacidad adquirida de adulta – 03/06/2008)

"...muchas veces la gente te hace un combo porque te ve en la silla de rueda y te habla despacio... vos le decís no muevo las piernas pero puedo escucharte, yo no soy sorda ni tengo retraso..." (Vecina con discapacidad adquirida de adulta – 03/06/2008)

Continuando con las representaciones que la comunidad local crea, aparecen comentarios vinculados a la denominación semántica de las personas con discapacidad.

Se entiende que la diversidad de conceptos para definir las genera incomodidad no tanto con la forma de denominación, sustantivación o adjetivación de la discapacidad sino en el mismo hecho de querer suavizar o alivianar la connotación de las palabras.

Las denominaciones que se utilizan como: *personas con comunicación y/o movilidad reducida, personas con capacidades restringidas, personas especiales o personas con capacidades especiales, etc.* son percibidas como formas de mantener la diferenciación social, cuestión que a nivel institucional se traduce en *Jardines Especiales, Centros de Día, Escuelas Especiales, Talleres Protegidos, Escuelas Laborales de Integración.*

Así presentado el valor de las palabras continúa acentuando la diferenciación y por ende la



discriminación. *¿Por qué es necesario el proceso de etiquetamiento social?* si antes que cualquier adjetivo o sustantivo calificador se está en presencia de personas, ciudadanos y vecinos.

Haciendo referencia a la ciudad caso de estudio y a la cuestión de las denominaciones sociales una vecina afirmó que:

"...es muy fácil hablar de la discapacidad cuando este equipo, digo equipo por la parte política..., intentaron cambiar el título, poniéndolo más bonito porque dicen que es menos duro cuando hablan de personas especiales, personas con capacidades diferentes... no es así! Todos tenemos capacidades diferentes!" (Madre de un niño con discapacidad – 17/07/2008)

II.1.5. Experiencias relacionadas a la lucha social de las personas con discapacidad en relación a sus derechos ciudadanos

La categoría social de tipo marginal que históricamente se les ha asignado a las personas con discapacidad obligó muchas veces a las mismas (o a sus familiares) a plantear el ejercicio de los derechos ciudadanos conferidos por Constituciones y leyes como una lucha social diaria cuando esto no debería ser así.

El maltrato social hacia la discapacidad ha sido institucionalizado a través de muchas instituciones que a menudo burocratizan y complejizan la vida cotidiana de las personas.

Las ideologías, las pautas culturales heredadas y la imagen social que se tiene de las personas con discapacidad en el centro del poder institucional resultan muchas veces ser obstáculos de gran magnitud para las personas con discapacidad.

Es muy común en las esferas del poder gubernamental actuar suponiendo lo que el otro generalizado con discapacidad requiere para mejorar su calidad de vida, como se ha escuchado en numerosas entrevistas realizadas "con la voluntad asistencialista y las buenas intenciones no alcanza".

"pero...¿porqué contar con la buena voluntad si es un derecho ciudadano? ... es muy loco... ¿por qué tengo que contar siempre con la buena voluntad de la gente?..." (Madre de niño con discapacidad – 17/07/2008)

Muchas veces las acciones particulares a favor de las personas con discapacidad parecieran ser buenas noticias para que la opinión pública contemple la buena predisposición por parte de los funcionarios públicos sobre la temática.

Esta forma de ejercer el poder, una pantalla mediática al fin, no es muy diferente a la utilizada en otras problemáticas sociales como la pobreza, la indigencia y otras formas de exclusión social sistémicas.

A pesar de que la lucha social en la mayoría de los casos se lleva a cabo por las familias de las personas con discapacidad, aparecen ciertas contradicciones propias de las estructuras del poder donde las personas que ocupan cargos ejecutivos o legislativos podrían propiciar políticas de inclusión social, y que por el contrario por responder a ideologías conservadoras relegan la calidad de vida inclusive de

sus propios seres queridos.

"Se sabe de un diputado que tiene un nene con discapacidad, y yo pensaba de que nos sirve si el tipo va a votar en bloque, si se va a cagar en su propio hijo o en los derechos de su propio hijo..."
(Representante de ONG local – 03/06/2008)

Otro de los puntos de gran importancia en la vida de las personas con discapacidad es la relación con las Obras Sociales.

Según la FUNDACION PAR (2005) las obras sociales son parte de un Sistema de la Seguridad Social desde el año 1971. Diez años más tarde (1981) se sancionó la ley 22.431 que contemplo un sistema de protección integral para las personas discapacitadas.

El objetivo del sistema de seguridad social, y por ende, de las obras sociales es *"lograr que las personas con discapacidad alcancen el nivel psicofísico y social más adecuado a su integración social"*. Las obras sociales nacionales pertenecen al mencionado sistema de seguridad social, por el contrario, las obras sociales locales se rigen por la normativa de cada jurisdicción o provincia.

Esta mención es necesaria a fin de contextualizar el funcionamiento del Instituto de Seguridad Social del Neuquén que es la obra social con mayor cobertura y cantidad de afiliados de la provincia. Se podría considerar entonces que las obras sociales como el ISSN no estarían obligadas a su cumplimiento y las personas con discapacidad que son afiliadas a ellas estarían exceptuadas del derecho a recibir las prestaciones establecidas por ley. Sin embargo, se han sentado precedentes a nivel nacional que sirven como fuente del derecho para definir sentencias favorables a favor de personas con discapacidad, las cuales obligan a las obras sociales locales (como el ISSN) a cumplir con lo establecido en la ley nacional 24.901.

Las luchas individuales con las obras sociales en San Martín, y en particular con el ISSN, son variados y merecieron los siguientes comentarios:

"...la mayor obra social que tiene San Martín de los Andes y Neuquén es el ISSN, el instituto cuando hay una presentación de un afiliado para afiliar a un familiar que tiene discapacidad trata de buscar la vuelta, como me ha pasado a mí para no afiliarlo o para no darle la prestación, amparándose siempre en la ley provincial, se agarran de esa ley para no darte lo que corresponde..." (Vecino con discapacidad- 17/07/2008)

"...la burocracia de una obra social con la cual tenés que luchar todos los meses para que te dé el medicamento... algo que debería ser tan sencillo como sellar un papelito y listo, y no... además de todos los quilombos que tiene la familia de estos cambios se le suman los trastornos burocráticos institucionales o un problema a nivel administrativo que debería ser sencillo, que debiera estar súper organizado porque estas cuestiones se repiten desde hace años..." (Dr. Fisiatra integrante de una ONG local – 03/06/2008)

"...le buscan la vuelta legal para sacarse de encima los compromisos... éste cínico (titular del ISSN) dice que hay que ser muy retorcido para pensar que el ISSN quiere discriminar a las personas con discapacidad y yo creo que hay que ser muy retorcido para no prestar los servicios que marca la ley sobre los derechos de las personas con discapacidad..." (Vecino con discapacidad –

17/07/2008)

Las leyes nacionales 22.431¹⁴ y 24.901 son consideradas como las principales dentro del amplio espectro de leyes vinculadas a la discapacidad.

En particular, la ley nacional 24.901 indica la cobertura de las Prestaciones Básicas de Atención Integral para las Personas con Discapacidad que deben ser otorgadas al 100% por cualquier efector de salud, ya sean obras sociales sindicales, provinciales, prepagas o del mismo Estado a través de las dependencias habilitadas para tal fin.

En este sentido los ciudadanos de la provincia de Neuquén con discapacidad han encontrado una gran barrera al no encontrarse la Provincia adherida a dicha ley. Neuquén ha creado la ley provincial 1634 que genera reflexiones muy duras pero reales con respecto a cobertura social y prestaciones médicas que las personas con discapacidad reciben de la Provincia en respuestas a sus requerimientos.

"...hablando del tema jurídico cómo se acciona para hacer valer los derechos que la ley nacional te otorga por sobre la precaria ley que tenemos a nivel provincial que es la ley 1634 que no sirve para mucho, es muy básica, es una copia berreta de la nacional... es un extracto aggiornato para que no joda mucho el funcionamiento del Instituto Provincial y no ocasiona controversia. ISSN está atado a esa ley como si fuera el Padrenuestro, si todos se rigieran por la ley nacional el Estado Provincial tendría que hacer una mayor erogación económica para cubrir estos módulos de prestación..."(Representante ONG local – 16/07/2008)

"...hay una traba muy grande que es la no adhesión a la Ley nacional 24.901" (Vecino con discapacidad – 17/07/2008)

"...soy un asiduo escritor al diario y no sé si lo habrán publicado, puse "La adhesión tan temida" ...esa carta de lectores hay una explicación sencilla de porqué no se aprueba la adhesión a la ley 24.901, dejé muy en claro que es una cuestión económica, hay un establishment del MPN que no permite la adhesión, un diputado contra el resto es como David contra Goliat, veo que el diputado ya perdió esta pelea, valoro su iniciativa es mas ya lo apoyamos (Representante ONG local – 03/06/2008)

Las disputas legales que se generan tienen que ver con una cuestión económica que según los representantes de las ONG y algunos vecinos con discapacidad no deberían ser un impedimento local cuando están contemplados en el resto del país.

Han existido intentos legislativos por revertir esta situación buscando la adhesión pero han resultado meramente una declaración de intención ante el rechazo sistematizado por parte de los legisladores provinciales que representan a los ciudadanos de la Provincia.

"...en Neuquén el año pasado se trató (un diputado) intentar que la provincia se adhiera a la ley 24.901 y hubo una oposición mayoritaria por parte del partido que gobierna la provincia... perdón ¿cómo se entiende?"(Presidenta ONG local – 17/07/2008)

¹⁴ En su artículo 1 dice: - Instituyese por la presente ley un sistema de protección integral de las personas discapacitadas, tendiente a asegurar a éstas su atención médica, su educación y su seguridad social, así como a concederles las franquicias y estímulos que permitan en lo posible neutralizar la desventaja que la discapacidad les provoca y les den oportunidad, mediante su esfuerzo, de desempeñar en la comunidad un rol equivalente al que ejercen las personas normales.

Por otro lado, se puede suponer que la discapacidad dentro de un núcleo familiar va asociada a factores de vulnerabilidad social como escaso nivel de instrucción y en muchos casos también está asociado a la indigencia.

"... entonces ese señor que no sabe gritar fuerte se queda ahí... todo está totalmente organizado, te desgasta mucho el mismo Estado como si estuviera pre meditado...(Presidenta ONG local – 17/07/2008)

El desconocimiento generalizado sobre los derechos reales de las personas con discapacidad es otro gran obstáculo que limita a muchos vecinos sobre todo de la periferia de SMA a iniciar, continuar o reclamar por beneficios sociales que son contemplados en las leyes nacionales.

Por su parte, quienes se han podido asesorar mediante las ONG locales han encontrado como estrategia óptima la vía judicial mediante recursos de amparo que aunque suelen ser extensos en tiempo, prosperan mediante sentencias judiciales favorables a las personas con discapacidad.

"...la 24901, que te ampara pero para ello tenés que llegar a un amparo judicial... es un camino que te lleva tiempo, en la mayoría de los casos la gente común se asusta, lo desconoce o se cansa... buscan que te canses, llevas estos papeles y te dicen falta este papelito o luego falta seguro otro..." (Vecino con discapacidad – 17/07/2008)

"...existe la ley y la justicia y la posibilidad de hacer un recurso de amparo para que un padre defienda los derechos de su hijo... se trata de sumar voluntades, sumemos a todos los que nos quieran acompañar, multipliquemos el reclamo, hagamos recursos de amparo colectivo, está la posibilidad existe la figura jurídica..." (Representante ONG local – 03/06/08)

"...el hombre que vino... bue, él le hizo un recurso de amparo al Instituto de Seguridad Social del Neuquén por la chica que tiene discapacidad sensorial reclamó por cobertura al 100% le hizo... ellos le querían reconocer el 100% para un oído y un 80% para el otro... la ley no es así, la ley dice claro que deben cubrir el 100% del total de la necesidad..." (Representante ONG local – 03/06/2008)

Aparecen también opiniones que hacen referencia al rol del Municipio local sobre la temática.

En la actualidad no existe oficialmente un área o dirección de discapacidad dentro de la estructura funcional de la Municipalidad local. En base al trabajo iniciado por CAEB hace diez años, se ha impulsado la creación de dos áreas de gran importancia para dar respuesta a las personas con discapacidad residentes. Una es una jefatura de área de discapacidad y la otra es el Consejo Municipal de Discapacidad.

"Hay personas por ejemplo, una señora que fue el otro día, que tiene un chico de 32 años y prácticamente tiene el trato de un bebé... el ISSN no le da los pañales que requieren, no le da remedios, no le da rehabilitación, no le cubre nada por la edad... en esos casos la Municipalidad va a tener que ponerse o ayudar en esos casos para que de alguna manera salga adelante... la madre viste no da mas!!!" (Vecino con discapacidad – 17/07/2008)

La participación activa de los vecinos no es una práctica cotidiana que caracterice a la sociedad argentina, de hecho las actitudes que socialmente caracterizan a la ciudadanía argentina son reactivas a los hechos que las afectan, basta por caso mencionar los cortes de rutas de la década del



noventa y los cacerolazos en el año 2001. Las protestas y actividades masivas en general tienden a realizarse ante hechos de gran impacto en la opinión pública o en momentos de amenaza hacia la paz social.

Las acciones individuales suelen diluirse en la anécdota y en reclamos muchas veces justos pero que carecen del apoyo comunal para lograr un cambio real. Sin embargo, hay semillas de cambio que animan a otros a salir del letargo social y sirven de inicio para dar a conocer sus vivencias y reclamar espacios de participación ciudadana.

"...hace no más de 10 años se comenzó a sentir a las personas con discapacidad... se les comenzó a dar una "oportunidad" entre comillas, empezaron a aparecer en todos los medios por reclamos, comenzamos a verlos en la calle..." (Presidenta ONG local – 17/07/2008)

"...la misión de uno con la cabeza abierta, es romper el esquema, demostrar que es posible ir por el otro camino... si vos rompes un esquema no sos un terrorista... si hay que romper esquemas... rompamos el esquema, pongamos voluntad, sumemos voluntades, sumemos al que piensa como yo, y por ahí no convenzamos al que piensa diferente pero tratemos de no tenerlo como enemigo, que no nos ponga palos en la rueda... el sistema está tan colapsado, tan manoseado, como que quedó anacrónico y desfasado de la realidad..." (Representante ONG local – 03/06/2008)

En el caso de San Martín de los Andes, las primeras mejoras en lo referente a accesibilidad urbana se debieron al actuar insistente de una vecina con discapacidad motriz que vio limitadas sus posibilidades de movilidad en el espacio público.

Se inició así un proceso que aún se mantiene y que debe reconocerse como el primer hito de gestación de lo que hoy se da a conocer como ciudad accesible.

La decisión política de crear mejores condiciones arquitectónicas y urbanas fue sin lugar a dudas otro gran paso para una ciudad que desconocía de la temática y percibía como invisible a un grupo de la población que sumido en el olvido esperaba para ser.

"...más allá de que yo no soy muy activista empecé a intentar de que la gente se diera cuenta que uno necesitaba moverse en silla de ruedas, no es que los paralíticos quieren estar siempre adentro mirando televisión... entonces me escucharon mas porque había gente que podía transmitir en los lugares..." (Vecina con discapacidad – 03/06/2008)

"...le empecé a romper las bolas a Luz Sapag (intendenta) que hiciera algo para que el lugar fuera más accesible... la cuestión es que ahí nos empezaron a dar más pelota a pedidos informales... y una vez tuve la suerte de que Luz Sapag agarrara la bandera de la ciudad accesible..." (Vecina con discapacidad – 03/06/2008)

II.1.6. Experiencias Recreativas/Turísticas de residentes con discapacidad de San Martín de los Andes

Las necesidades de recreación son básicamente iguales para todos sin distinción de localización, raza, cultura o características personales. En el caso de las personas con discapacidad estas prácticas aparecen como conflictivas en muchos casos por la interacción requerida entre ellas y el medio



ambiente (social y natural).

Las posibilidades recreativas existen en la misma medida en que se planifican los espacios de uso público, sean de propiedad pública o privada, y en la medida en que se ofrecen servicios que sean contemplados para un colectivo social amplio.

En el caso concreto de San Martín de los Andes existen tres factores externos que afectan las oportunidades recreativas de la comunidad residente.

Uno es el factor climático que condiciona durante gran parte del año debido a las bajas temperaturas y las precipitaciones constantes (en forma de lluvia y nieve) reduciendo sensiblemente la posibilidad de uso del espacio abierto para la gran mayoría de la población.

Otro factor a considerar es el geográfico, los desniveles propios de la geografía de la ciudad de San Martín impiden a muchos vecinos con discapacidad que viven en la periferia de la ciudad el desplazamiento hacia los espacios públicos como plazas, juegos recreativos, costas de ríos y lagos.

El tercer factor muy importante es el transporte urbano de la localidad, el mismo se constituye en una limitante concreta ya que los vehículos que hoy brindan el servicio (línea de micro ómnibus, taxis y remises) no disponen de rampas mecánicas ni manuales que permitan acceder a las personas con discapacidad motriz.

Según un vecino que reside en un barrio periférico, sobre el tema se ha llegado a plantear por parte de un concejal local la posibilidad de "elevar el piso de las garitas de colectivo" para que una silla de rueda pueda acceder al micro debido a la falta de rampas mecánicas. Este comentario, es percibido como un claro ejemplo conceptual, erróneo por cierto, de lo que entienden por discapacidad personas que han sido elegidos para representar los derechos de sus vecinos.

En refuerzo de los tres factores mencionados, aparecen relatos de experiencias recreativas no muy satisfactorias que dan cuenta de lo que vive una persona con discapacidad y lo que difiere esa percepción de un turista o recreacionista sin discapacidad que comparten el mismo espacio.

"...nosotros en el 2000/2001 estuvimos esquiando con sillas de ruedas para discapacitados pero fue una lucha!!! Por lo que implica llegar en auto hasta allá imagínate yo poniendo cadenas al coche, después es muy jodido subir a las telesillas que te llevan, no es fácil... te tienen que subir entre 2 hombres, después bajate... arriba ¿cómo hacés con las escaleras? Porque ahí no está accesible... y se habla de la accesibilidad del Cerro Chapelco y nos falta mucho para llegar a eso..."
(Vecino con discapacidad – 03/06/2008)

También algunos entrevistados afirmaron haber tenido encuentros en la vía pública con ocasionales turistas entre los cuales al menos uno tenía discapacidad. Al respecto comentaron recibir consultas específicas sobre el estacionamiento libre dentro de la ciudad y sobre cómo efectuar sugerencias o reclamos por el tipo de atención recibida durante su estadía.

"Cuando hablo con ellos (turistas que visitan SMA) los mando siempre a Turismo para que ellos dejen su opinión ahí, eso es muy importante, los mando para allá... y ellos mismos se interesan



para ir y dejar notas o saludos..." (Vecino con discapacidad – 03/06/2008)

..."Si usted es un turista con discapacidad tenga en cuenta que en SMA, por ejemplo, los lugares reservados para personas con discapacidad requieren que usted identifique su vehículo de alguna manera, con una fotocopia de un certificado de discapacidad nacional o provincial... (Representante de ONG local – 03/06/2008)

Por otro lado, aparecen también comentarios que hacen referencia a experiencias turísticas de residentes de la ciudad que han viajado a otros lugares y que tienen la posibilidad de expresar diferencias con respecto al lugar donde viven.

La realidad muestra que muchos países desarrollados tienen mayor nivel de desarrollo en lo que a infraestructura urbana, edilicia y de servicios se refiere.

Conocer los fundamentos de porque esto es así sería todo un tema de investigación en sí mismo, por lo pronto se identifican algunos factores que han contribuido a mayores niveles de concientización y acción en la inclusión de personas con discapacidad: la gran cantidad de hombres que quedaron con discapacidad producto de la I y II Guerra Mundial, los afectados por Poliomielitis, la consolidación de las economías europeas en general.

Un país que es tomado como referente en cualquier análisis sobre esta temática es España. El mismo, ha desarrollado políticas públicas que permiten hoy ofrecer experiencias accesibles a gran cantidad de visitantes con discapacidad del mundo entero. Es importante resaltar, que el primer desarrollo fue hacia las personas con discapacidad del propio país, fortaleciendo las instituciones de apoyo, los núcleos familiares, las posibilidades de inclusión laboral y educativa. Caso similar es el de Canadá con el apoyo de Keroul, institución internacional que ha tenido una actividad incesante y de profundos efectos en la nación norteamericana.

"...me gusta más Canadá porque está lleno de viejos y donde andan los viejos andan los discapacitados, si está previsto que anden muchos viejos la gente no hace lo que hacemos acá que para discapacitados hacemos un baño en planta baja como tenía este hotel en Bariloche... loco escalones para entrar al hotel y el hermoso baño en planta baja..." vecina con discapacidad adquirida de adulta – 03/06/2008)

Algunas reflexiones emergentes consignan la importancia de lograr un desarrollo adecuado de los servicios accesibles debido a las consultas de las personas con discapacidad. Es evidente que con la buena voluntad no basta para dar respuestas a las necesidades de personas con discapacidad que quieren visitar los destinos turísticos como SMA.

La oportunidad que presenta la actividad turística focalizada en personas con discapacidad para destinos turísticos altamente estacionales es muy grande. La paridad cambiaria estimula la afluencia de visitantes extranjeros a la Argentina en general, pero la inexistencia de servicios y ciudades aptas para todo tipo de visitantes es una gran problemática a resolver.

"Lo que también tiene que hacer el discapacitado argentino es decirle al que trabaja en turismo:



-oiga, hay un montón de gente que tiene plata en el 1er mundo quiere venir a la Argentina y no puede venir porque ustedes son tan vivos que hacen instalaciones turísticas para personas que tienen otro poder adquisitivo y no lo viene a demandar..."(Vecina con discapacidad adquirida de adulta – 03/06/2008)

II.1.7. Reflexiones parciales

"...el discapacitado es el que está en la punta del iceberg, es la barrera que está representando toda la población de mayor o menor necesidad de diseño universal, entonces el discapacitado de la silla de ruedas es por ahí el mas simbólico porque por ahí no va a pasar, pero hay todo un témpano sumergido que representa a ese alguien que necesita un poquito mas de comodidad porque se dobló la pata en la esquina, o porque venía con un montón de bolsas o esquiaba y se torció la rodilla y le pusieron una muleta, muy común por acá, o la señora que es mas gorda de lo habitual y necesita mayor espacio de movilidad, es una población muy grande que además gusta del turismo y lo paga, aparte del local que se beneficia..." (Vecina con discapacidad adquirida de adulta – 03/06/2008)

A modo de síntesis se destacan los siguientes puntos que refieren al objetivo específico y también son insumos en la interpretación del objetivo general, de las conclusiones y recomendaciones.

- 1- La discapacidad debe ser entendida y abordada en el contexto de la sociedad y no reducirla al diagnóstico médico de las personas con discapacidad.
- 2- La concepción que existe sobre la discapacidad está en proceso de transición entre dos paradigmas muy distintos. Históricamente, las personas con discapacidad ocuparon diferentes papeles sociales y en general, se puede afirmar que discapacidad se constituyó en sinónimo de enfermedad aunque esto no siempre es así. Desde hace algunas décadas, se comienza a considerar que las personas con discapacidad ante todo son ciudadanos y como tales merecen el libre ejercicio de derechos y obligaciones, y auto determinación personal.
- 3- Resulta fundamental el apoyo y contención a los grupos familiares ante la incorporación de una persona con discapacidad al seno familiar. El rol que adquieren las familias como agentes de socialización de personas con discapacidad, puede favorecer a futuro la inserción educativa, laboral y social a escala barrial y comunitaria.
- 4- La inclusión social es un proceso bilateral donde las personas con discapacidad y la comunidad buscan la equiparación de oportunidades no para un grupo social determinado sino para el conjunto de la sociedad.
- 5- En la sociedad contemporánea la inclusión social para personas con discapacidad es mayor cuando existen oportunidades reales de educación y de acceso a fuentes laborales bajo un enfoque integrador y planificado.
- 6- Los residentes con discapacidad han encontrado en la ley 24.013 o ley del cupo laboral, una estrategia para acceder a puestos laborales sobre todo en el Gobierno Municipal de SMA.



7- No se identificaron experiencias de personas con discapacidad que se vinculen laboralmente a la actividad turística de SMA. La inclusión de personas con discapacidad si parece considerarse para el consumo de los servicios turísticos que ofrece la localidad.

8- Los factores culturales como el prejuicio, están arraigados en las concepciones heredadas del mundo y se constituyen en una de las principales barreras para la equiparación de oportunidades sociales como el trabajo. Sin embargo, existen experiencias mínimas de inclusión educativo-laboral que demuestran no tener mayores complicaciones como puede suponerse

9- La educación de niños y jóvenes aparece como un punto conflictivo y de gran preocupación ya que pareciera no estar claro cuál es el objetivo de la misma. En base a los relatos de familiares y representantes de ONGs, pareciera que se educa para entretener y no para la futura promoción de un ciudadano.

10- No es precisa la cantidad de personas con discapacidad que residen en SMA, pero según inferencias estadísticas se puede estimar que el número se aproxima a las 2500 personas.

11- La concientización social aparece como herramienta clave de transformación social para la equiparación de oportunidades y aceptación del otro generalizado.

12- La falta de conocimiento de la sociedad sobre la discapacidad ha llevado a que muchas veces de utilicen términos como personas "especiales o con capacidades especiales" como forma de referencia social. Esto también se institucionaliza a través de "Escuelas Especiales o Talleres Protegidos", ejerciéndose una forma de diferenciación social que poco colabora en la inclusión social.

13- Las ideologías, las pautas culturales heredadas y la imagen social que se tiene de las personas con discapacidad en el centro del poder institucional, resultan muchas veces ser obstáculos de gran magnitud para las personas con discapacidad.

14- La Provincia de Neuquén no está adherida a la Ley Nacional 24.901, y en su reemplazo se creó la Ley 1.634 que no garantiza las prestaciones de cobertura social que si están garantizadas a nivel nacional. Esta discordancia complejiza los trámites ante la principal obra social de Neuquén: el ISSN. Desde la opinión de vecinos y de representantes de ONGs la cuestión de fondo responde a mayor volumen de erogaciones que debe realizar el Estado.

15- La falta de conocimiento y asesoramiento legal/administrativo pueden considerarse como limitantes a los derechos de los vecinos con discapacidad de la periferia de SMA. Estos factores devienen en una especie de auto-exclusión del ejercicio de los derechos adquiridos.

16- Las posibilidades recreativas existen en la misma medida en que se planifican los espacios de uso público, sean de propiedad pública o privada, y en la medida en que se ofrecen servicios que sean contemplados para un colectivo social amplio.

17- El clima, la topografía y la falta de transporte público adecuado son factores que condicionan las



prácticas recreativas de los vecinos con discapacidad de SMA.

18- La oportunidad que presenta la actividad turística focalizada en personas con discapacidad para destinos turísticos altamente estacionales es muy grande. La paridad cambiaria estimula la afluencia de visitantes extranjeros a la Argentina en general, pero la inexistencia de servicios y ciudades aptas para todo tipo de visitantes es una gran problemática a resolver.



II.2. "ESLABONES DE TURISMO ACCESIBLE..."

"... imagínate a una persona de origen alemán que quedó con una discapacidad, hoy tiene 45 años y tiene su discapacidad hace 15 años, este señor que anda en su silla de ruedas le enseñaron a ser independiente, a que nadie lo alze upa, sino a manejar su silla de ruedas.. llega a Aeroparque y está perfecto, manga, sube, baja, perfecto no necesita ayuda, llega el avión a SMA y no hay manga, ¿que tienen que hacer? Bajarlo upa, tracción a sangre y necesita al menos dos hombres, que si le llega a producir una lesión a esta persona que pesa 90 kilos nadie se va a hacer cargo... sigamos... baja el señor, accedemos al aeropuerto, salimos del aeropuerto... pregunto: ¿hay algún vehículo adaptado?... otra vez al señor hay que alzarlo upa... el alemán se va a enojar! Porque está preparado para ser un ser independiente...llegamos al hotel, perfecto mañana a la mañana vamos a Chapelco, otra vez el manoseo porque viene la combi hay que subirlo a upa porque la combi no está preparada, no tiene rampas... llegamos a Chapelco... resulta que en la base no hay nieve y si hay en la pista intermedia, ¿cómo hago para subir a este señor en su silla de ruedas?... otra vez tracción a sangre, debería haber alguna especie de cinta transportadora... no existe... entonces ¿estamos realmente preparados?... no tengo respuestas solo preguntas... ¿lo que estamos vendiendo es así?... (Presidenta de ONG local y Madre de niño con discapacidad – 17/07/2008)

II.2.1. Introducción

En relación a los aspectos urbanos y turísticos, se inicia la articulación de opiniones que dan cuenta de las acciones que se han llevado y que se están llevando a cabo por múltiples sectores de la comunidad local para favorecer el desarrollo de San Martín de los Andes como destino turístico accesible.

Luego de iniciado el proceso de deconstrucción del bagaje conceptual mencionado (*sobre lo que se suponía de la discapacidad*), se procede a profundizar las características que dan cuenta del cómo se vive el fenómeno denominado turismo accesible.

El abanico de referentes de opinión es muy amplio, así como también los posicionamientos expuestos que permiten ver que la pluralidad de opiniones no ha impedido el desarrollo constante y la búsqueda de alternativas que logren mejorar no sólo la imagen sino también la experiencia de los visitantes, incluyendo en este colectivo obviamente a las personas con discapacidad.

Las experiencias diversas que emergieron permiten dar respuestas al segundo objetivo que consiste en *"Indagar en las opiniones e intervenciones institucionales respecto a la accesibilidad y el turismo accesible"*.

Vale rescatar del Capítulo I de la presente, que la ciudad elegida como caso de estudio es reconocida como un destino accesible para personas con discapacidad. Esta distinción permite considerar a San Martín de los Andes pionera en esta materia y, más allá de los conflictos que tiene para resolver a nivel urbano, turístico y social ya hoy merecen el reconocimiento de otras localidades del país que toman como ejemplo a seguir el cambio efectuado en esta localidad.

Los resultados que se enuncian están organizados de la siguiente manera, primero se consideran las



opiniones más importantes por la población local sobre la ciudad accesible y sobre la actividad turística, luego se desarrolla lo estrictamente turístico, donde se han identificado una serie de ítems que en suma aportarán cuestiones fundamentales para lograr el objetivo general de la presente investigación.

II.2.2. La ciudad accesible que perciben los residentes con discapacidad

La ciudad turística es un concepto percibido por los visitantes que residen en general a distancias considerables de su espacio de residencia habitual. Al mismo tiempo la ciudad es un espacio de producción, de cotidianidad, re-construcción continua de espacios, servicios y de ciudadanía para los residentes locales.

Los espacios además de ser consumidos por el efímero turismo, son compartidos para el intercambio socioeconómico entre residentes y visitantes.

La ciudadanía es un concepto dinámico y fluctuante, el reflejo de lo político de los ciudadanos, con ello se tiene la base para hacer política en el espacio, sea público o privado.

Los residentes de cualquier comunidad saben que el desarrollo turístico es una fuente de oportunidades para incrementar la cantidad de fuentes laborales y el movimiento económico local, entre otros impactos.

También saben que producto del desarrollo lograrán recibir mejoras sociales en la infraestructura, la conectividad territorial y celeridad en la instalación de servicios básicos como la electricidad, el agua potable, el gas, así como también salud, seguridad, telecomunicaciones y educación entre otros.

Por otro lado, se sabe también de los costos que los residentes deberán enfrentar a mediano y largo plazo son inflación interna, sobrevaloración del espacio urbano, fuerte zonificación social producida por las fuerzas económicas que propician la concentración de servicios en sectores determinados de la ciudad, creando cordones periféricos similares a los creados por el desarrollo de polos industriales en distintos aglomerados urbanos de nuestro país.

El turismo es considerado como una industria sin chimeneas con lo cual se supone que los costos ambientales siempre serán menores que los producidos por la industria manufacturera.

La ciudad de San Martín de los Andes reconoce varios de los puntos recién mencionados como propios. Existe una marcada división territorial en lo que refiere a ocupación y uso del suelo. El centro de la ciudad está caracterizado por una alta concentración de edificios públicos y de comercios vinculados a la prestación, casi en su totalidad, de servicios turísticos.

La periferia de la ciudad constituye el espacio de desarrollo de la comunidad local propiamente dicha. Este espacio adyacente a la centralidad turística es el lugar donde en general se concentra la mano de obra local de la actividad turística.

En este contexto, se encuentran presentes los vecinos o ciudadanos con discapacidad, y sus familias,



que como ha sido mencionado en el apartado anterior no han podido aún encontrar en la actividad turística oportunidades laborales.

A su vez, la ciudad es percibida como un espacio para el ejercicio de la ciudadanía, donde lo que ANTELO (2000) denomina como *lo político* encuentra su vía de liberación social. El espacio público entonces, reflejo de la objetividad y de la democracia materializada, se constituye para muchos ciudadanos con discapacidad en un anhelo de derecho a ejercer.

La conflictividad propia de lo político se torna constante, casi moneda corriente para quienes no pueden auto determinar su participación social ni mas sea haciendo uso del espacio público para su propia movilidad. El desafío es permanente y según opiniones de referentes de ONG constituye una materia pendiente para la localidad.

"...empecemos a trabajar, pero a trabajar en serio, tratemos que la gente que está en la ladera... donde hay muchos "renguitos" que no pueden bajar al centro del pueblo!!!! No pueden bajar y nosotros tenemos un muy buen registro de chicos que no pudieron venir al centro a practicar deportes porque no pueden bajar... o sea... a ver... empecemos por casa, yo tengo que tener en mi pueblo, lograr que en mi ciudad halla rampas en todos lados y como la gente..." (Presidenta de ONG local y Madre de niño con discapacidad – 17/07/2008)

"...yo creo que San Martín de los Andes es como Guillermo Vilas... Vilas cuando jugaba al tenis tenía un brazo izquierdo que era así (señala con la otra mano) y un brazo derecho nada, tenía una asimetría muy marcada porque jugaba con su brazo izquierdo, su brazo entrenado era ese, yo creo que el casco urbano de la ciudad es muy accesible, tiene normativas que se cumplen bastante bien... ahora el planteo siempre es... ¿cómo es la periferia digamos...? La realidad la gente de SMA no vive en el centro, vive en las periferias... el centro de la ciudad es turístico... (Representante ONG local -16/07/2008)

En relación al espacio social que las personas con discapacidad han ocupado históricamente como ciudadanos se plantean reivindicaciones propias y en sintonía con lo expuesto en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad¹⁵, donde se enuncia que la participación social es el principal objetivo para lograr una efectiva inclusión social en la comunidad.

"...las personas con discapacidad decidieron elegir una frase que las incluyera: -"y nada sobre nosotros sin nosotros"- esa frase tiene mensajes subliminales o no, depende como lo leas depende como lo escuches y todo depende de la actitud..." (Presidenta de ONG local y Madre de niño con discapacidad – 17/07/2008)

La percepción que se tiene sobre la ciudad como espacio accesible dista mucho de la imagen promovida por algunos sectores productivos de la localidad, se evidencia también la focalización que existe en mejoras con respecto al tema a lo que se podría denominar casco histórico o circuito turístico urbano de San Martín de los Andes en total oposición a lo que ocurre en la periferia. Al respecto, las percepciones que existen por parte de los usuarios de la ciudad con discapacidad son las siguientes:

¹⁵ Disponible en <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/convention.html>

"...¿de qué me estás hablando... porque tengo buenas rampas en no sé diez cuadras como mucho somos una ciudad accesible?..". (Presidenta de ONG local y Madre de niño con discapacidad – 17/07/2008)

Retomando la cuestión de la imagen promovida sobre la accesibilidad de la ciudad, son varias las opiniones coincidentes sobre el apuro en dar a conocer la ciudad como un espacio accesible para personas con discapacidad.

Un destino turístico con el posicionamiento que ha logrado San Martín de los Andes mediante un gran desarrollo de acciones de marketing, pareciera haber ofrecido al mercado un producto altamente esperado y poco consustanciado con la capacidad real de satisfacer dichas expectativas. Vecinos con discapacidad de la localidad consideran que la promoción dada es una acción que roza lo políticamente oportuno en el contexto regional y nacional.

"...creo que se ha vendido muy marketinera la accesibilidad de San Martín de los Andes, es una de las seis ciudades accesibles que tiene el país... en realidad, un slogan al que se prendieron seis intendentes..." (Vecino con discapacidad – 17/07/2008)

"...te venden que puedes andar con sillas de ruedas en las veredas, que en todas las esquinas tenés rampas... cuidado algunas rampas pueden ser discapacitantes, fijate hay unas rampas que tienen los bordes rectos como cordón de rampas... una persona que no ve y es peligroso... lo que te venden como que es accesible por el solo hecho de tener rampas en todas las esquinas no está bien hecho, está mal hecho... es mejor a que no esté pero no es lo que debe ser si quieres una ciudad accesible..." (Vecino con discapacidad y padre de un niño con discapacidad – 17/07/2008)

"...se vende como turismo accesible y falta un montón... si lo consideras con otras partes del país o de Latinoamérica esta avanzado pero "si queremos decir es accesible le falta muchísimo"... (Vecino con discapacidad – 17/07/2008)

El uso que se hace de los medios tecnológicos como el sitio web oficial parece ser una gran fuente de información sobre el destino en general, y de la ciudad accesible en particular, convirtiéndose en un espacio de pre-conceptualización también para las personas que eligen cambiar su estilo de vida y establecerse en la ciudad cordillerana.

"... la primera información que tuve de San Martín de los Andes cuando había decidido venirme a vivir acá me la bajó mi hija de internet era sobre turismo accesible que creo todavía está en la página web... con todo lindo muy bonito... una maravilla dije yo... y la verdad falta mucho... (Vecino con discapacidad – 17/07/2008)

Por último, y en oposición a las expresiones previas, existen vecinos de la ciudad que consideran que la misma es accesible porque se dispone de una cantidad mínima de servicios y facilidades adecuadas para recibir a personas con discapacidad.

Aparece así cierta contradicción entre el acceso a los servicios turísticos accesibles (los que se producen y brindan en los espacios turísticos céntricos), y los servicios a los que puede acceder la comunidad local con discapacidad.

"...si vos tenés en un destino turístico ya una X cantidad de alojamientos accesibles, tenés las



calles conectadas con rampas, tenés lugares accesibles para ir a comer, tenés lugares accesibles para ir a tomar algo... se lo puede llamar una ciudad accesible..." (Representante Parque Nacional Lanin – 03/06/2008)

II.2.3. Accesibilidad

La accesibilidad es uno de los conceptos centrales en el análisis de una ciudad accesible. Al respecto se debe reflexionar sobre que significa ser accesible en el contexto de lo urbano.

Conceptualmente, la accesibilidad debe ser comprendida como un adjetivo de los espacios, es decir, la accesibilidad debe ser un aspecto más que responda a las características de un espacio o cualquier otro elemento que intervenga en el ámbito de lo urbano.

La realidad, evidencia que la accesibilidad ha adquirido protagonismo en sí misma, a tal punto que se puede afirmar que la misma ha sido sustantivizada y ha logrado que se la destaque inclusive al nivel de ciudad o de producto turístico, en el sentido más amplio que propone BIGNÉ (2000) para los destinos turísticos.

La accesibilidad, en el marco normativo de la ciudad de San Martín es definida en la Ordenanza nº 3395/99 como:

"(...) la posibilidad de las personas con capacidades reducidas de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte, para su integración y equiparación de oportunidades".

Esta concepción merece algunas observaciones, al menos si es analizada desde el Modelo Social de la Discapacidad. La accesibilidad en la ordenanza mencionada hace referencia a una compensación para las personas con capacidades reducidas, cuando la accesibilidad debe ser vista como una característica intrínseca de los espacios públicos y privados. Se toma la propuesta de accesibilidad de ANTON (2003: 1), quien sugiere entender a *"la accesibilidad como el conjunto de actitudes y procedimientos que incluye el medio físico como parte del mismo"*. En este sentido, las actitudes mencionadas desde la teoría tienen su correspondencia con opiniones emergentes que plantean a la accesibilidad con base en la dimensión social sobre todo en lo referente a los derechos.

"...la accesibilidad no es acceso mediante una rampa sino acceso a la atención total y al ejercicio de sus derechos..." (Representante ONG local – 16/07/2008)

"Si yo digo que San Martín de los Andes es accesible hay que darle consistencia de accesible... y lo accesible es un poco más profundo que lo accesible en términos de lo físico...parte desde las creencias hasta lo que la persona con discapacidad recibe..." (Representante ONG local – 16/07/2008)

Previa a la deconstrucción conceptual sobre discapacidad, cuando se reflexiona sobre la temática discapacidad y turismo, los factores *(mencionados en el apartado I de resultado)* operan de forma imperceptible reduciendo la cuestión a la accesibilidad física, urbana o arquitectónica. Al respecto

sorprenden algunas declaraciones que reordenan categóricamente las principales problemáticas vinculadas a la discapacidad en nuestro país:

"Los principales problemas en relación a la discapacidad en nuestro país según las instituciones: el 94,4% de las instituciones dijeron que 1) el mayor problema es la discriminación, el 56,1 % dijeron 2) las leyes relacionadas con la discapacidad no se cumplen, 3) reformulación de políticas públicas, 4) la imposibilidad de acceso al trabajo, 5) las obras sociales no reconocen los tratamientos, 6) la pobreza asociada a la discapacidad, recién allí aparece 7) la accesibilidad como barrera física..."
(Representante ONG local en base a datos de estudios de la FUNDACIÓN PAR, 2005 – 16/07/2008)

Es importante considerar que según los vecinos son varios los edificios públicos de jurisdicción municipal que resultan inaccesibles en tanto presentan obstáculos como escaleras y no ofrecen servicios de sanitarios accesibles ni ascensores para acceder a los pisos superiores. Esto limita la participación en eventos o pedidos de audiencia con los representantes del Pueblo.

"...nos falta mucho en la misma Municipalidad... hoy no es accesible, vos no puedes subir, no tenés baños... todavía nos falta un montón pero estamos en la lucha" (Movimiento Político local – 19/07/2008)

"...no se puede acceder al edificio público del registro... los edificios públicos en general no son accesibles... la Municipalidad no es accesible..." (Presidenta de ONG local y Madre de niño con discapacidad – 17/07/2008)

II.2.3.1. Nueva clasificación de las Barreras: Hard y Soft

Ya ha sido mencionado que los conceptos de accesibilidad y barreras están estrechamente ligados. Retomando las clasificaciones propuestas por el CONCEJO DELIBERANTE DE SMA (1999), ANTON (2003), CORIAT (2003) Y PEREZ Y GONZALEZ VELASCO (2003) sobre las barreras se considera apropiado generar una nueva clasificación sobre las mismas.

El insumo para proponer la clasificación emerge de las entrevistas realizadas y se define en base al criterio: *nivel de dificultad que poseen las mismas para ser modificadas*. En base a dicho criterio se identifican de un modo simplificado las barreras hard y soft.

En general, se consideran como barreras de mayor nivel de dificultad a las barreras físicas: urbanas, arquitectónicas y de transporte. También debe agregarse las barreras de información y de comunicación en tanto implican desarrollo tecnológico e inversión económica para concretar una transformación. Sin embargo, y paradójicamente, se considera que el tipo de barreras mencionadas es el producto o resultado de un conjunto de concepciones y construcciones mentales propias de un sistema de valores que corresponde a una época determinada.

Así presentadas, se define sucintamente a ambos tipos de barreras de la siguiente manera:

⇒ **Hard:** son aquellas que tienen que ver con las concepciones, prejuicios y/o construcciones mentales que se ven materializadas a través de acciones y opiniones de las personas. Se encuentran en las



personas que integran una comunidad y pueden ser transformadas pero para ello requieren de un período de tiempo considerable. Este tipo de barreras constituyen la base sobre la cual se opera luego en la realidad.

"Sigue habiendo prejuicios, sigue habiendo discriminación y es a diario... o sea las personas con discapacidad siguen no siendo respetadas a pesar de que se está trabajando en el tema de las campañas, la concientización desde diferentes lugares se hace esto... sigue costando..." (Representante ONG local – 03/06/2008)

"La primera barrera es la barrera humana, es el corazón..." (Presidenta de ONG local y Madre de niño con discapacidad – 17/07/2008)

"...se entiende que para eliminar barreras físicas primero hay que eliminar barreras mentales." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

"...hay una barrera de tipo social de ignorancia, de falta de conocimiento, te discrimino y te dejo afuera... hay barreras mentales que imposibilitan que la gente tenga libre acceso al trabajo o al estudio..." (Representante ONG local – 16/07/2008)

"...hay una lucha porque hay conceptos muy metidos... hay mentalidades que se imponen de considerar cosas viejas como reliquias...un ejemplo los museos... hay varios arquitectos emblemáticos de San Martín de los Andes con todo el prestigio que no hacen las cosas accesibles y no las van a hacer... es gente reacia al cambio..." (Vecino con discapacidad y padre de un niño con discapacidad – 17/07/2008)

⇒ **Soft:** son aquellas derivadas de la formas de pensar propias de una comunidad que se materializan luego en forma de obstáculos en espacios, servicios o interacción social. Este tipo de barreras es más fácil de transformar en el corto plazo ya que pueden eliminarse mediante intervenciones en el medio físico. En general, cuando se definen políticas, programas y acciones de gobierno se busca eliminar este tipo de barreras porque son las más visibles y que también en general inician los reclamos para su eliminación.

"...la barrera física es una patita de toda esta problemática que es lo social, lo económico, lo laboral... transporte también... todo lo que es el empleo..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

"...tenemos una cuestión que es física y la otra de sensibilización de la sociedad..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

"... lo más difícil es adaptar las cosas existentes para eso siempre va a haber más obstáculos, mas resistencia de todo tipo porque a veces hay obstáculos que son insalvables..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

"...en pleno centro el tema de las bajadas de rampas vas a ver que los chiquitos agarran por las rampas, las personas mayores que por ahí les cuesta subir el cordón de la vereda también toman por las rampas, en fin el beneficio es para un porcentaje muy amplio de la población..." (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

"...hay un montón de cosas que el arquitecto que es el técnico está más pendiente de la moda y piensa como voy a poner esto que es atrasado... se han vuelto tan esteticista que muchas veces pierden la visión de lo funcional de las cosas... lo que yo quiero transmitir es: ¿cuesta tanto



trabajo hacer una cosa con Diseño Universal?..." (Vecina con discapacidad adquirida de adulta – 03/06/2008)

II.2.3.2. Servicios y Espacios Públicos

Otro de los aspectos emergentes con respecto a la ciudad son los espacios y servicios públicos y las características que permiten considerarlos como atributo de la ciudad accesible.

Las intervenciones en el espacio público influyen en gran medida en el nivel de la experiencia de residentes como así también de los turistas que recibe SMA. Se mencionó en numerosas oportunidades el caso de las veredas de la Escuela 5 de la localidad como un ejemplo de espacio de tránsito en estado de total inaccesibilidad y sobre la cual existen propuestas de intervenciones técnicas que generan opiniones divergentes.

"...se quiere decir que esa (la vereda de la Escuela 5) es la cuadra estrella de la accesibilidad cuando en realidad con ese presupuesto.... Esa manzana (las 4 veredas) es emblemática porque tiene piedra lajas y hoy ni personas convencionales podemos caminar por ahí... hoy por hoy lo mejor para la accesibilidad sería poner cemento simple y ya está sería accesible... en vez de hacer guarditas, piedritas de color y que se yo cuanto más... está bien el turista mirará algo pero pagar en una cuadra lo que podrías pagar por las cuatro cuadas.... (Representante ONG local – 16/07/2008)

Existen también opiniones que resaltan los avances logrados en la ciudad en materia de intervenciones urbanas y en las acciones del ordenamiento del tráfico del centro, que debido al incremento sostenido de la planta vehicular, ha generado complicaciones que favorecen el estacionamiento en espacios reservados para personas con discapacidad.

"...ha mejorado un montón (el tema del espacio público, del estado de las veredas)... (Vecino con discapacidad – 03/06/2008)

".. lo mas notorio son las rampas y el control vial, bastante estricto, que hay en las calles respecto a no estacionar sobre las rampas y toda la cuestión de la información masiva que se escucha en la radio... de hecho se hizo una campaña con una ONG de acá... ellos colocaban papelitos en los autos que estacionaban sobre las rampas... esas acciones trabajan sobre la conciencia de la población..." (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

El servicio de transporte urbano es una barrera del tipo soft que dificulta e imposibilita la movilidad de muchas personas residentes con discapacidad, y sobre la cual aún no se desarrollan acciones aunque está circunscripta a los alcances del Régimen promocional de la Ordenanza 3395/99.

"Acá hay que luchar para tener colectivos como hay en Buenos Aires como en todos lados con rampas móviles por ejemplo... yo no estoy de acuerdo con eso (levantar las garitas), pero otros si están de acuerdo con eso... para mi eso no tiene sentido, ¿se te rompe el colectivo en el medio de una calle y cómo te bajas con tu silla en eso pienso yo?... acá se rompen muy seguidos los micros por las rutas que hay y los caminos, y ¿cómo bajas a las personas en estas subidas empinadas que hay?" (Vecino con discapacidad – 03/06/2008)



"... una nueva licitación que seguro será en el 2011, eso tiene que tener peso, el hecho de que tenga que poner unidades con accesibilidad para todos tiene que tener peso porque sino no tiene ningún sentido..."(Representante Movimiento Político – 19/07/2008)

También los turistas que llegan vía aérea al aeropuerto de la localidad requieren el servicio de taxi para unir diversos recorridos como el Aeropuerto-Alojamiento o Alojamiento –Atractivos turísticos solo por citar un par de ejemplos y al día de hoy no pueden contar con este servicio considerado básico si se piensa en términos de cadena de servicios turísticos.

"... está en la ordenanza (incorporación de nuevos taxis adaptados) y ya está el pliego, entonces en papel está también, es todo medio nuevo..." (Representante Movimiento. Político – 19/07/2008)

"...no hay (servicio de taxis), esta buena la idea pero no hay todavía... acá el tema del transporte urbano es una materia pendiente..." (Vecino con discapacidad – 17/07/2008)

II.2.4. TURISMO ACCESIBLE EN SAN MARTÍN DE LOS ANDES

"...construir para turismo con discapacidad no es construir para una pequeña población de la sociedad, es construir para todo el mundo, incluyendo a los discapacitados..." (Vecina con discapacidad adquirida de adulta – 03/06/2008)

MENOR MONASTERIO (2006) define al turismo accesible como *"aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por todas las personas, con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales"*. En ese sentido se podría considerar que la ciudad caso de estudio es accesible y da sustento a las prácticas que se podrían denominar de turismo accesible.

Como se ha mencionado en el Capítulo anterior, San Martín de los Andes es el más importante destino turístico de la Provincia de Neuquén, y uno de los principales destinos turísticos a nivel nacional.

Desde la década del '70 el turismo se ha consolidado como la principal actividad económica de la localidad, basándose en la diversidad de atractivos naturales circundantes a la localidad. El rol que ha ido ocupando en la región permite considerarla como el centro del desarrollo turístico de la *"Patagonia de los Lagos"*, como fue denominada en el Plan Maestro de Turismo 2004-2007 por la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Neuquén.

En este contexto, se denota que el desarrollo de la actividad turística de la ciudad ha sido constante y que el desarrollo del turismo accesible se da en un estadio avanzado de desarrollo del destino. Los efectos propuestos por REYES ÁVILA y BARRADO TIMÓN: *estacionalidad, concentración territorial y escasa diversificación de la oferta* están presentes en la caracterización de San Martín de los Andes como destino turístico.

La propuesta de los autores permite considerar otras dimensiones las cuales deben ser atendidas en el corto plazo para sostener un modelo de desarrollo armónico y evitar emergentes situaciones de desigualdades socioeconómicas, territoriales y ambientales en la comunidad.



En este marco aparece el Turismo Accesible sobre el cual se genera una tensión dialéctica en la cual algunos sectores la consideran como una oportunidad de negocio, y otros como la respuesta a un derecho ciudadano en general limitado por la inaccesibilidad de los espacios y servicios brindados a los turistas y donde los residentes con discapacidad ven la posibilidad de ganar espacios de participación social.

II.2.4.1. Normativa legal vinculada al turismo accesible y accesibilidad

A nivel internacional el "Código Ético Mundial para el Turismo" hace referencia a la promoción de los derechos de las personas con discapacidad para la realización de actividades turísticas (Art. 2º inciso 2), se reconoce el derecho al turismo para todos (Art. 7º inciso 2) y se promueve el fomento del turismo de personas discapacitadas (Art. 7º inciso 4).

A nivel nacional la Ley 25.643 denominada "Ley Nacional de Turismo accesible" se sanciona en el año 2002 y se destacan los siguientes aspectos:

- ❖ Define a las personas con movilidad y/o comunicación reducidas y al turismo accesible.
- ❖ Se establece que las prestaciones de los servicios turísticos deben adecuarse a los criterios planteados en la ley 24.314 y el decreto 914/97.
- ❖ Se responsabiliza a las agencias de viajes de informar a sus clientes los inconvenientes y obstáculos que pueden encontrar durante su estadía y coordinar acciones al respecto con los prestadores de servicios turísticos.
- ❖ Se plantea la identificación de quienes ofrezcan prestaciones de turismo accesible, y la adecuación del material de difusión para su comprensión por parte de todas las personas.

En el mismo año de sanción de la ley nacional de turismo accesible se sancionó en la provincia de Neuquén la Ley nº 2.414 denominada "Ley Provincial de Turismo". En esta norma se define detalladamente el sistema turístico provincial y los organismos competentes, pero no se hace mención al turismo accesible ni a los turistas con discapacidad.

En el año 1999 mediante el Decreto 2790 se aprueba en Neuquén la Reglamentación de Alojamientos Turísticos donde en el art. 49 se señalan las Facilidades para discapacitados. Al respecto, se indica que todo establecimiento turístico de alojamiento proyectado luego de dicha norma, y que supere las 15 unidades de alojamiento, debe contar con "unidades accesibles" y "accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas con discapacidades motoras".

A nivel municipal en el año 1999 se crea la Ordenanza nº 3395/99 que refiere contiene definiciones generales de accesibilidad, adaptabilidad, barreras físicas urbanas, arquitectónicas, de transporte, practicabilidad y visitabilidad. En la misma norma se crea la CAEB, especificando sus funciones, forma



de composición y poder no vinculante. También se hace referencia a un Régimen de promoción para la eliminación de barreras enunciando alcances según rubros de actividad comercial.

Al respecto desde la Secretaría de Turismo Municipal se afirma que:

"...a partir de esta reglamentación también es como que toma mucho mas fuerza la ordenanza... ya empieza a exigirse y aplicarse por lo menos definitivamente en toda obra nueva que se hace en el Municipio... espacios de usos público... que serían los edificios de uso público? ...Bueno, más allá de las instituciones gubernamentales públicas... incluye la hotelería, la gastronomía...si...básicamente esos lugares adonde se les exige tener un baño accesible al público..." (Representante Secretaría de Turismo SMA)

En muchos casos la reglamentación propuesta a escala de jurisdicción provincial dista mucho de la realidad de los empresarios del sector turístico. De considerarse los parámetros exigibles por el Estado Provincial no existirían prácticamente alojamientos accesibles. Esta situación se determina porque en general la oferta de unidades de alojamiento que posee cada propietario no llega al mínimo exigible.

"...esta ley provincial que viene de la ley nacional establecía que los alojamientos turísticos tenían que tener un porcentaje de habitaciones accesibles. Ese porcentaje a nivel nacional es para establecimientos que tienen muchas habitaciones, porque era a partir de las quince unidades de alojamientos deberá tener una accesible... y acá pasaba que durante este período no se hicieron alojamientos de ese tamaño..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

Otro aspecto a considerar es la jurisdicción de los órganos de aplicación y control de los servicios que componen la cadena de servicios turísticos.

En San Martín de los Andes el servicio de alojamiento es habilitado y fiscalizado por la Secretaría de Turismo Municipal.

Por su parte, el abanico de servicios vinculados a la gastronomía tiene como órgano de aplicación al sector de Bromatología que corresponde a otro sector de la Municipalidad.

Las agencias de viajes de la localidad se registran ante la Secretaría de Turismo de Nación pero, por delegación de facultades, son fiscalizadas por la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Neuquén.

Por último, las personas que ofrecen sus servicios como guías de turismo tienen la posibilidad, dependiendo de la actividad y espacio de trabajo, de registrarse en la Subsecretaría de Turismo de Neuquén y/o en la Intendencia del Parque Nacional Lanín.

Esta dispersión de fiscalizaciones aplicables al turismo en general en la Provincia se extrapola también al desarrollo del turismo accesible. De esta manera la cadena de valor antes enunciado adquiere mas bien la forma de una sumatoria discontinua de servicios, desarticulados y no exigibles en la mayoría de sus componentes (salvo el alojamiento).

"... la reglamentación de la ordenanza ya establece que todos los lugares de uso público tienen que tener algo accesible, entonces están comprendidos los restaurantes. Pero bueno... (no son organismo de control) (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

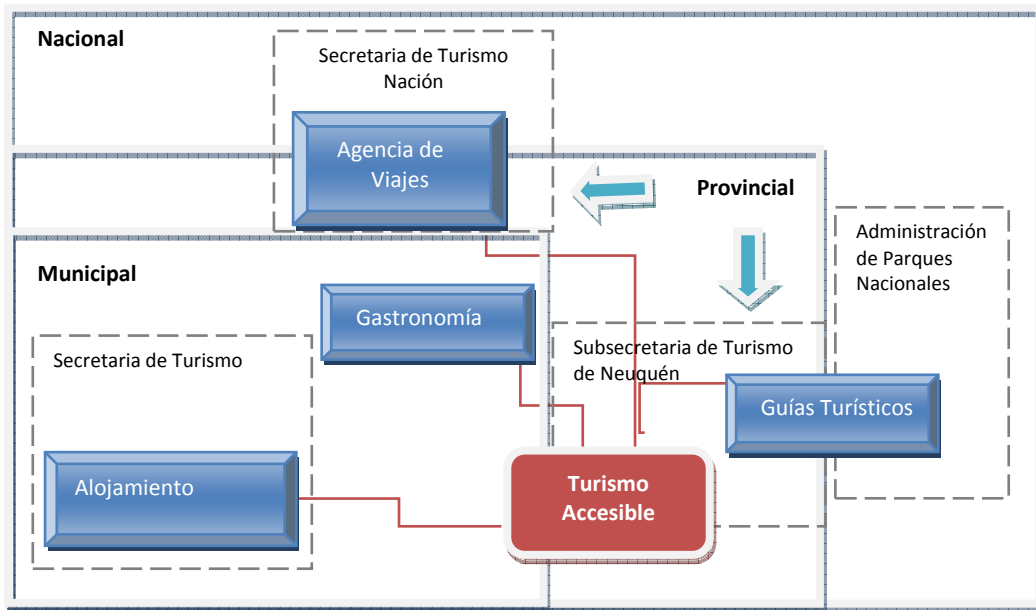
"...nosotros pasamos a ser más exigentes, que todo nuevo alojamiento no importa el tamaño



tiene que tener al menos una unidad, si haces tres cabañas una tiene que ser accesible..."(Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

A modo de síntesis se presenta el siguiente esquema que da cuenta de la dispersión de órganos y jurisdicciones de aplicación para los servicios turísticos en general que repercuten en el turismo accesible de forma directa:

Esquema Nº 8: Fragmentación Jurisdiccional de órganos de aplicación de servicios turísticos y su vinculación con el Turismo Accesible en SMA



Fuente: Elaboración Propia (2008)

Un gran avance en materia de normativas es el realizado por el Parque Nacional Lanín, quienes tomando como base la experiencia de la concesión de Parque Nacional Iguazú, han comenzado a incluir criterios de accesibilidad en la infraestructura y servicios de nuevos procesos licitatorios dentro de la jurisdicción de la Intendencia.

"...otra pata que nosotros estamos trabajando, normativa por así llamarla... dentro del Parque que tiene que ver con los servicios con dar las licitaciones de servicios obligando a que si quieres poner un camping X tenés que poner esto específico pensando en las personas con discapacidad..."(Representante del Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

II.2.4.2. Características de los servicios turísticos

En el esquema anterior se pueden apreciar cuatro eslabones básicos de la cadena de servicios turísticos, a la cual habría que sumar una gran cantidad de servicios complementarios, que se requiere ofrecer para lograr una experiencia turística de calidad. Parafraseando a BIGNÉ (2000) y a su concepción de destino turístico se sostiene que los mismos *"son combinaciones de productos turísticos que ofrecen una experiencia integrada al turista"*.



San Martín de los Andes dispone de una amplia oferta de servicios turísticos en general, pero no ocurre lo mismo con la oferta de servicios y actividades turísticas orientadas a las personas con discapacidad o sus grupos de viajes.

"...tenemos, a lo mejor, eslabones accesibles: tenemos baños que son accesibles, centros de informes que son accesibles y la comunicación dentro del baño del centro de informes todavía no está bien armada, o tenés el camino de acceso al centro de piedritas que incomoda un desplazamiento... eso con respecto a lo más notorio que tiene que ver con lo motriz, después claramente tenemos que ver el tema de la cartelería para personas no videntes... o incluso para ver con la comunidad local la formación de guías que puedan formarse en el trato de personas con algún tipo de discapacidad, ya que no es la misma experiencia llevar un grupo de turistas "normales" que llevar en el grupo a una persona no vidente que lleva su perrito lazarillo..."(Representante del Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

"... ¿a vos te parece que por el solo hecho de ofrecer hotelería, gastronomía accesible significa que estamos preparados para recibir personas con discapacidad? Y yo les digo que no...? (Presidenta de ONG local y Madre de niño con discapacidad – 17/07/2008)

La ciudad caso de estudio evidencia avances importantes en la mencionada cadena de servicios, sobre todo en lo que se refiere al alojamiento. La cantidad de alojamientos promovidos como accesibles desde el órgano municipal de turismo ha ido en aumento desde el año de reglamentación de la Ordenanza 3395/99 mediante la Resolución 4516/04. La cantidad oficial de alojamientos con distintos niveles de accesibilidad es de 17 empresas, donde la mayoría corresponde al tipo Apart Hotel.

"...el corte es en el año 2004 o 2005 ...hemos tenido como resultado que han evolucionado muchísimo (los alojamientos) y hemos crecido justamente porque como esta es la demanda que mas hay de los inversores, acá es donde empezamos a subir y cada vez hay más establecimientos accesibles ..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

Existen algunas incongruencias en lo que se refiere a oferta de alojamientos accesibles y la percepción por parte de personas con discapacidad. Se entiende que la accesibilidad como elemento diferenciador debe concebirse de forma articulada con el entorno cercano donde se ubica el establecimiento comercial.

Resulta común encontrarse con alojamientos que están clasificados como accesibles en su interior pero resulta muy difícil acceder al mismo desde el espacio público o los estacionamientos debido al estado del camino que une ambos puntos.

"... hay cabañas que te hablan de accesibilidad y tienen dos o tres escalones antes de entrar, o tienen la entrada desde el estacionamiento a la cabañas toda de ripio y te hablan de accesibilidad y una persona sola no entra ni ahí a una cabaña como esas... hay algunas cabañas que son algo accesible... no generalicemos pero... falta, falta mucho... los empresarios no ponen conciencia en eso, ponen escalones así... y vos tenés que pensar en hacerlo para que el sujeto se pueda mover solo hacia adentro no podes estar siempre pendiente de alguien... ¿y si por algo tenés que salir solo?..."(Vecino con discapacidad – 03/06/2008)

"...porque al turista que reciben, el normal, no le gusta ver en su cabaña un inodoro que sirve



para discapacitados o arreglos para discapacitados y como el que construyo no quiere que parezca que tiene un ALPI en vez de un complejo de cabañas... le puso afuera pedregullo, hizo una rampita que no se nota..." (Vecina con discapacidad adquirida de adulta – 03/06/2008)

El servicio de gastronomía que no está bajo la órbita de control de la Secretaría de Turismo local, presenta algunos avances en la materia accesibilidad. Sin embargo, estos avances quedan a criterio de los propietarios o responsables y como ha sido mencionado por residentes con discapacidad: *con la buena voluntad no alcanza*. Algunos locales de servicio gastronómico han efectuado mejoras en sus accesos y espacios internos de circulación pero no consideran aspectos como la localización de los sanitarios por ejemplo.

"... una de las cosas que si vimos en el momento de hacer los relevamientos nosotros aquí en la tardes, era que los mismos establecimientos no tenían información sobre que otros servicios había, entonces eso de armar como se detectó la necesidad de armar redes de información y por más que nosotros decimos eso está todo en la página web, ninguno la conoce... Los tipos no saben decir donde puede ir a comer..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

"... inclusive en este lugar en el que estamos ahora ("Café de la Plaza" frente a Oficina de informes de turismo de San Martin de los Andes) no es un lugar para discapacitados... vos sólo fijate donde están los baños ubicados (los baños están en una especie de subsuelo, para acceder a ellos hay que bajar una escalera), están abajo... es decir, depende del grado de discapacidad que uno pueda tener podrá acceder al baño o no... una persona con su silla de ruedas... ¿Cómo podrá bajar y como subir no?)" (Vecino con discapacidad venido desde Bs As – 17/07/2008)

Siguiendo con los componentes de la oferta turística local, aparecen opiniones que refieren a la realización de actividades turísticas, las cuales en general son motivaciones de viaje hasta SMA. En este sentido, se reconoce por parte de expertos que muchas de las actividades turísticas que se ofrecen en el destino o en sus alrededores son factibles de realizarse tomando los recaudos, entrenamiento e instrumentos apropiados.

Esto permite también evidenciar que al contrario de lo que se puede suponer sobre el perfil del turista con discapacidad como un sujeto apegado a las actividades pasivas, existen también sub grupos que prefieren las actividades de aventura y naturaleza activa.

"... que una persona en silla de ruedas quiera hacer un rafting por ejemplo... va a ser mas difícil pero con los elementos específicos seguro existe la posibilidad de hacerlo..." (Representante del Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

Un aspecto a considerar es que se han realizado acciones que se podrían considerar como sondeo de opinión que permitieron tener referencias de los alcances que tienen estas iniciativas.

"...con otra compañera (de Turismo) salimos y recorrimos cuatro o cinco cabañas para charlar con los dueños para decir cuál es la experiencia que han tenido con esto, y hemos tenido de todo... en general todos han recibido personas con discapacidad..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

Un aspecto muy importante en la experiencia turística es la atención que recibe el cliente por parte



de los residentes, ya sean empleados de comercios turísticos o comunidad en general. Vuelven a aparecer las formas de interacción social como un aspecto que pocas veces es considerado en la planificación del destino. Al respecto se reflexionó sobre la ausencia de herramientas de comunicación que brinden conceptos básicos a residentes que no saben de qué manera actuar ante determinadas situaciones.

"...hay un glosario de frases que hay que saber manejar en el turismo de discapacidad, y lamentablemente ahora que me estoy dando cuenta, jamás en este pueblo hicimos un algo para entregar a la gente para que sepa estas cosas..." (Vecina con discapacidad adquirida de adulta – 03/06/2008)

II.2.4.3. Acciones aisladas promotoras del Turismo Accesible

Como ha sido mencionado en el punto II.2.4.1. la diversidad de órganos de control configura un mosaico jurisdiccional que dificulta la actividad de control y monitoreo, y también afecta la planificación y gestión de acciones coordinadas de forma sinérgica.

Al igual que en muchos ámbitos del Estado, el trabajo aislado suele ver esfuerzos y recursos desperdiciados en acciones que de haber sido articuladas habrían resultado en economía de esfuerzos.

Una característica del proceso de consolidación del destino accesible ha sido el trabajo basado en la sensibilización que antes de la reglamentación de la Ord. 3395/99 se utilizó desde el organismo municipal como estrategia para la transformación empresarial.

"...empezábamos nosotros a trabajar desde el lado de la concientización, es decir, la conveniencia que tiene de que la gente... o sea, que el inversor aunque haga tres, cuatro o seis cabañas igual vaya viendo criterios de accesibilidad..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

Hoy en día esta situación ha cambiado porque la mencionada normativa determina los parámetros a los cuales el proyectista o arquitecto debe adaptar la visión empresarial del inversor. Desde la Secretaría Municipal de Turismo se ofrece la posibilidad de efectuar consultas previas al inicio de obras a fin de incluir criterios de accesibilidad desde la misma concepción de la idea.

" Antes de construir la persona se asesora como cualquier alojamiento, entonces ya cuando presentan el plano de donde van a edificar, porque hay un visado previo que dice si vas a ser dos o tres estrellas de cabañas, bueno ya tiene que estar planteado cual es la unidad accesible, como es el baño y que tenga todo así... seguro que lo tiene, cuando se construye se hace el relevamiento una vez que termina y todo, y nosotros le hacemos desde el área de Servicios turísticos un memorándum, esta funcionando, el memorándum que dice bueno habilitó el alojamiento... entonces le ponen las características y nos pasan una ficha con todas las características de ese alojamiento y se carga en la base de datos. Al ponerle que es accesible para discapacitados ya el buscador lo filtra... antes no lo teníamos" (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)



La intendencia del Parque Nacional Lanin ha manifestado un gran interés de desarrollar cambios estructurales en su forma de concebir el uso y disfrute del Parque por parte de los visitantes con discapacidad.

Tal vez la principal diferencia que se vislumbra con respecto al proceso que tiene lugar en el ámbito de la ciudad, es la no promoción del Parque como un espacio natural accesible. Este punto resulta de gran importancia, ya que se optó por un proceso de formación interno, a nivel institucional, seguido por acciones de sensibilización de agentes vinculados a la prestación de servicios turísticos en la jurisdicción del Parque.

"... se está intentando lograr la incorporación de la idea de accesibilidad en todos los ámbitos del PNL, empezar a trabajar nosotros dentro del Parque como afuera de él..." (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

"... se organizó un taller interno no hace mucho, la idea es abrir este tipo de actividades a la comunidad específicamente a los guías y a personas que tengan actividades directamente dentro del PNL: a aquellos que tienen campings, estaciones de servicios o cualquier persona que tenga potencialmente puntos de encuentro con el turista discapacitado..." (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

"... hoy estamos avanzando en lo que es la etapa de concientización: que en cada proyecto, cada trabajo o cada licitación se contemple la accesibilidad... se han hecho obras accesibles: centros de informes nuevos y baños que se construyeron justamente este año que ya incluyeron el tema de la accesibilidad..." (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

También existen acciones por parte de la Intendencia del Parque Nacional Lanin con respecto a modificaciones de obras edilicias para eliminar barreras soft que existen hoy en el antiguo edificio.

Las modificaciones de los edificios antiguos suelen presentarse como un punto conflictivo en lo que accesibilidad se refiere. Muchos de los edificios han correspondido a los estándares arquitectónicos propios de otros momentos históricos y son considerados *Patrimonio o Monumentos históricos* por el valor social intrínseco. En este sentido, según ANTELO (2000) la política es una actividad cuyo fin es establecer un orden (*que incluye racionalidades, pero no se agota en ellas*). La política es aquello que hace posible la convivencia humana. Resulta importante mencionar que en los casos de los edificios históricos es el gobierno local quien a través de definiciones políticas deberá optar por un punto intermedio entre la conservación de lo histórico y la funcionalidad o accesibilidad de los mismos tanto para residentes como para visitantes con discapacidad.

"...se está remodelando (el antiguo edificio) para PNL para que sea un nuevo centro de informes, justamente ese edificio era muy antiguo... es patrimonio histórico y algunas de las reformas tienen que ver con la idea de hacerlo accesible modificando lo menos posible su carácter histórico pero dentro de lo que se pueda se busca hacerlo accesible..." (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

"...en el tema de las licitaciones poner que en las hosterías y alojamientos dentro del PNL tengan que existir las recepciones con altura de tal manera para personas que llegan en sillas de ruedas



o para los nenes..." (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

En relación a servicios a ofrecer desde el PNL se han realizado acciones de relevamiento de espacios naturales de uso turístico- recreativo en conjunto con residentes con discapacidad, lo cual se puede considerar como un gran avance en materia de fortalecimiento de la cadena de servicios, en especial en el eslabón que refiere a actividades y espacios naturales de uso público.

"... se han relevado ciertos circuitos que se sabe que si bien no se han hecho nada específicamente la naturaleza permite que una silla de rueda en Yuco baje hasta la playa, eso no lo sabíamos, con la ayuda de gente de acá, gente con discapacidad ha ido relevando (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

También se enuncian acciones que refieren a los soportes comunicacionales dentro del Parque. La comprensión de la temática a nivel institucional ha permitido que se planifiquen formas alternativas de comunicación pensadas para personas con discapacidad visual puntualmente.

"... se están haciendo muchos esfuerzos, ahora se está viendo la posibilidad de empezar a trabajar el tema de la folletería... hacer folletos en braille sería buenísimo, cartelaría en braille..." (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

La visión sistémica e integral de la experiencia turística por parte del PNL también permite considerar dentro del ámbito territorial mejoras en pos de la accesibilidad en diferentes espacios, servicios e infraestructuras

"... en Hua Hum la remodelación que se hizo de la Capillita que hay allí que ahora es un museo es accesible, los baños son accesibles, en el caso de los miradores lo que se trata de ver al igual que en el sendero que se armó en las termas de Lahuen Có, que se terminó hace poco, lo que se trata de ver es que las maderas no tengan una gran separación entre sí para que no se trabe un bastón o una rueda, se les pone un tope para que el abanico del bastón de los no videntes pueda ir marcando." (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

II.2.4.4. Gestión Institucional Asociada

La gestión de las acciones pensadas para sustentar las transformaciones en lo referente a accesibilidad y servicios turísticos resultan imposibles fácticamente para un solo organismo por más eficiente que este pueda ser. El hecho de ser muchos los involucrados sectoriales que aportan desde sus espacios de intervención y en base a sus competencias, le da al proceso de desarrollo del turismo accesible bases firmes para no claudicar ante conflictos o problemas emergentes.

Se puede hablar entonces de una red interinstitucional asociada al desarrollo del turismo accesible en la localidad que encuentra su máxima expresión de articulación en la ya mencionada CAEB.

En este punto de resultados se intenta rescatar algunas acciones concretas que se han llevado a cabo en forma conjunta entre dos o más instituciones a lo cual se podría considerar como estrategias de intervención local.



La asociatividad en las gestiones se realiza entre instituciones locales y también a nivel nacional.

Existen en la actualidad proyectos para captar asistencia técnica y fondos económicos que provienen del Estado Nacional mediante el trabajo conjunto con CONADIS, quien ejecuta el Plan Nacional de Accesibilidad. Los fondos de este plan provienen de la Ley 25.730 denominada "Ley de Cheques"¹⁶ y, entre otros objetivos, apuntan a mejorar las condiciones de accesibilidad en los espacios urbanos mediante el apoyo a la creación e implementación en etapas del Plan Municipal de Accesibilidad.

"(con CAEB) se priorizaron obras que incluyen como un circuito urbano o unas vías accesibles, no se como llamarlas, entre las dos plazas, para hacer una cosa así mas integral que brinde accesibilidad como si fueran corredores accesibles, eso no lo he visto en dibujos y demás... y no se si a partir de ahí es que se esta trabajando con la vereda de la Escuela 5, que era una de las veredas peores de piedra laja que está sobre San Martín si de ahí viene el dinero o no..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

También se han iniciado acciones conjuntas con la Secretaría de Turismo de Nación mediante la implementación en San Martín de los Andes, por primera vez en el país, de las Directrices de Accesibilidad para Alojamientos Turísticos. Esta iniciativa se enmarca en el trabajo conjunto entre la Dirección Nacional de Gestión de la Calidad Turística y el Servicio Nacional de Rehabilitación. Esta iniciativa surgió como resultado de los talleres regionales para la creación del PFETS.

Fotografía Nº 4: Presentación Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos.



Las directrices son "instrumentos de acción voluntarios, detalladas que contienen información y consejos útiles sobre como tomar acciones adecuadas" (PNUMA-OMT, 2006). Las directrices tienen la ventajas de ser escritas en lenguaje sencillo, ser económicas y tener gran poder de cambio en tanto no sean consideradas como normas rígidas.

La experiencia de difusión de las mencionadas directrices tuvo como resultado que cerca de veinte propietarios o responsables de alojamientos turísticos participaron de las jornadas de capacitación en el mes de Octubre del año 2008.

Fuente: Guillermo Reyes (2008)

"...Turismo Nación está por lanzar en un par de meses un librito que se llama Directrices de Accesibilidad para la hotelería..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

Desde la Secretaría de Turismo Municipal se destaca la labor llevada a cabo por el PNL en materia de intervenciones en los atractivos dentro de la jurisdicción de éste último.

¹⁶ Disponible en <http://www.cndisc.gov.ar>



La ciudad de SMA actúa como centro de servicios pero la mayor cantidad de atractivos turísticos naturales dependen del PNL, con lo cual el trabajo conjunto de ambas instituciones mejora sensiblemente la calidad de las experiencias turísticas en general, y más aún cuando las intervenciones del PNL amplían las posibilidades de uso y disfrute de visitantes con discapacidad.

"...el mirador Arrayán y todas las obras que ha hecho Parque Nacional Lanín en los accesos a los principales circuitos: en el Huechulafquen, en el Tromen... o sea, casi todos tienen... son accesibles y tienen sus baños para discapacitados..." (Representante Secretaría de Turismo SMA - 03/06/2008)

"... el Municipio de SMA había empezado hace tiempo con el tema de la accesibilidad... la idea fue sumar al PNL con un proyecto parecido, obviamente en todo el PNL las trabas principales las da la naturaleza y después está la cuestión nativa que nunca es fácil... (Representante Parque Nacional Lanín - 03/06/2008)

También la Secretaría de Turismo, ha desarrollado en ocasión de participar de un evento a nivel nacional, folleteria en forma conjunta con el PNL para darse a conocer como opción accesible ampliando la oferta a SMA + PNL como una innovación en materia de oferta turística.

"... se concretó un folleto de accesibilidad que se hizo con el Municipio y se está tendiendo a este trabajo inter institucional sobre todo para que sea algo más integrado entre SMA y PNL, lo que se busca desde nuestra institución es llegar a ser un Parque Accesible..." (Representante Parque Nacional Lanín - 03/06/2008)

Por su parte, desde el PNL se manifestó trabajar en conjunto a nivel nacional con el Parque Nacional Iguazú, a quienes consideran como modelo a imitar en sus aciertos en materia de accesibilidad y de planificación de servicios e infraestructura.

"... se sigue como ejemplo la tarea de otros Parques como el Iguazú de Misiones, ellos tienen un trabajo interesante en la materia, ya han diseñado circuitos, actividades e infraestructura adecuada..." (Representante Parque Nacional Lanín - 03/06/2008)

En el ámbito regional desde el PNL reconocen el trabajo conjunto con la Municipalidad de SMA, destacando la labor de CAEB de la cual también forman parte como institución casi desde su creación. Los avances realizados en materia de accesibilidad son reconocidos por los Parques Nacionales Nahuel Huapi (Prov. De Río Negro y Neuquén), Los Alerces y Puelo (Prov. De Chubut). En ese sentido se han establecido contactos para iniciar acciones conjuntas y comunes a los tres Parques mencionados.

"... en el último congreso que se hizo en Bariloche Laura hizo muchos contactos con gente de ese y otros Parques, personas que están muy interesadas en empezar a trabajar esto... en base a la experiencia del Lanín..." (Representante Parque Nacional Lanín - 03/06/2008)

"... se está empezando a trabajar con instituciones como la Municipalidad y la CAEB que se juntan una vez por semana a trabajar... y a su vez se han hecho contactos con otros Parques para trabajar sobre todo a nivel regional por ejemplo con el Nahuel Huapi..." (Representante Parque Nacional Lanín - 03/06/2008)

"... existe predisposición también de trabajo con otros Parques regionales como Los Alerces y el Puelo, lo ven como una necesidad que sus Parques sean accesibles para todos..." (Representante Parque Nacional Lanín - 03/06/2008)



II.2.4.5. Gestión de la Información

La información es considerada en turismo como un elemento clave para la comercialización de un servicio, un producto, una actividad o la combinación de todos estos elementos también llamado destino turístico. Sin embargo, la mayor importancia que se le pueda asignar a la información es ser el insumo básico para la toma de decisiones en cualquier organización, ya sea pública o privada.

Se pueden considerar dos instancias de gestión de la información:

- a) En función a la demanda potencial
- b) En función a la oferta global de destino

A continuación se desarrollan los dos puntos mencionados que emergieron de las entrevistas y de otras fuentes secundarias consultadas.

a) Sin profundizar en demasía en las características del segmento de turistas con discapacidad, se puede afirmar que la planificación de sus viajes requiere mayor precisión y anticipación en la búsqueda de información detallada y actualizada sobre los servicios, atractivos y actividades que podrán realizar.

La búsqueda de información por parte de la demanda se da antes del viaje y durante el viaje. En el momento previo al viaje la búsqueda se define de dos maneras, una es a través de información que refiera a todo el destino y sus posibilidades en cuanto a actividades, lugares para visitar y servicios; y la otra, es en forma directa con los prestadores de servicios que en general son de alojamiento. En esta etapa, el futuro visitante indaga y elige a SMA entre un grupo de destinos turísticos que ofrecen características de accesibilidad y garantizan, a priori, una experiencia agradable.

Ya en el destino son pocos los visitantes que efectúan consultas personalmente en las oficinas de informes turísticos del Municipio local y en las oficinas del PNL.

" Yo nunca recibí consultas por mail o teléfono, si personalmente pero muy poco... se ve que la gente que tiene esos intereses busca la información por otros lados, tal vez usan mas la página de internet y hablan directamente con los alojamientos y consultan..." (Informante turístico Secretaría Municipal de Turismo – 03/06/2008)

"... desde acá en Informes podemos decirle a una persona si a Yuco podes hacer este circuito o al contrario, no vayas a tal lado porque no tenés forma de llegar con una silla de ruedas, pero bueno es algo tan sencillo como información, que no teníamos hasta que salimos y relevamos y nos dimos cuenta que era bueno darlo a conocer lo que hay para usar ahora... antes vos tenías que decirle a una persona en silla y no discúlpame porque acá no podes hacer casi nada de actividades.. y no nada, fue un gran error basado en la falta de información..." (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

A continuación se presenta un esquema que sugiere los mecanismos más comunes en función a lo expresado anteriormente:



Esquema Nº 9: Estrategias de gestión de la información sobre turismo accesible



Fuente: Elaboración propia (2008)

b) A nivel de destino en la Secretaría de Turismo local se han planteado avances en la cantidad y calidad de la información turística en los últimos años. Vale destacar a la gestión de la información como un aspecto central en la preparación que debe realizar un destino turístico que se considere accesible para turistas con discapacidad para dar a conocer la oferta real que posee y sus características.

La creación, uso y actualización de un sistema de información es fundamental para evaluar tendencias, satisfacción de la demanda y evolución cuantitativa de los segmentos meta a los cuales se dirige la promoción del destino. Al respecto, si bien en SMA no se ha logrado implementar un sistema de información integrado, se ha avanzado en la disponibilidad específica de información según cada unidad de alojamiento en la principal fuente de información que es el Sitio Web Oficial.

Como parte del proceso, se ha reconocido que fue necesario incorporar datos más específicos sobre las características de la oferta ya que el abanico de discapacidades es muy amplio, y lo que podría resultar accesible para personas con una discapacidad determinada podría resultar inaccesible para personas con otro tipo de discapacidad.

Para la identificación de estas características se han llevado a cabo experiencias que indican trabajo conjunto con vecinos con discapacidad local quienes en base a sus experiencias y apreciaciones personales han actuado como asesores de la Secretaría de Turismo local, muchas veces mediante gestiones de CAEB.

"(a los alojamientos) le estamos poniendo lo que es accesible, lo optamos como criterio...fue bien aceptado... eso si en función al usuario con algunos referentes locales de personas con discapacidad... a ver ¿qué necesitas saber vos...? siempre ponemos la descripción de cómo es el lugar... ponemos es accesible y que tiene, porque también hay distintas ofertas dentro de lo turístico accesible..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

También se ha incorporado al sitio web aspectos que refieren a la fundamentación e importancia del turismo accesible, junto a información para inversores, lo cual puede generar cierta confusión en cuanto al objetivo central de la página y la información que contiene.

"... la base de datos la hicimos para manejar la oferta de alojamiento, este es uno de los filtros que tiene. Nosotros lo que hicimos ahora es vincular los servicios turísticos accesibles a la base de datos, que pasó? Si yo entro a la web por Turismo Accesible... Guía de servicios turísticos y tengo: alojamientos, gastronomía, operadores turísticos y servicios generales...Lo mismo hacemos con el tema de gastronomía, aunque es más difícil porque ahí ya no somos nosotros los que controlamos. Ahí estamos pendientes que alguien se haga cargo de producir ese informe de que diga este es accesible..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

Otro aspecto de gran relevancia en la gestión de la información es el monitoreo de la demanda del turismo accesible. Según se manifestó desde el Organismo municipal de turismo, no existe información actualizada que permita conocer el perfil de este segmento turístico. Se posee un conocimiento



mínimo basado en comentarios de los propios prestadores de servicios de alojamiento producto de un sondeo de opinión que se realizó pero no con rigor científico o cálculos estadísticos.

"...nosotros sabíamos que venía gente todo por fuentes secundarias digamos de los mismos alojamientos, y ahora es como que deberíamos estar evaluando mas la satisfacción esos usuarios de estos establecimientos..."(Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

"...fue un intento de sondeo de opinión que no lo terminamos porque ya teníamos como 20 establecimientos y no pudimos ir a verlos a todos..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

"(En el tema de estadísticas)... en esa parte estamos flojos..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

Considerando que el hábito de las personas con discapacidad es el contacto directo con los prestadores, resulta difícil averiguar características de este segmento de la población. Se reflexiona desde la Secretaria de Turismo local que debería articularse con los responsables de los alojamientos para poder recabar información de fuente primaria.

"...lo ideal que el mismo hotelero te avise cuando hay alguien o plantearle algún tipo de cuestionario de auto llenado para ese tipo de turismo" (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

Por su parte en el PNL se manifestó que se ha tomado como referencia una iniciativa del Parque Nacional Iguazú sobre la creación de folletos en sistema braille que permitiría que la información también sea accesible para el conjunto de personas con discapacidad visual.

... (en Parque Nacional Iguazú) ya cuentan con folletos en braille... (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

También desde una ONG se considero que la presencia de cartelería o señalética colocada en los espacios de tránsito o llegada implican un gran valor percibido por parte de las personas con discapacidad o sus grupos de viaje debido a que anticipan de alguna manera la predisposición en la atención y de las características del espacio.

"... si vos garantizas no solo la accesibilidad sino también dentro en el perímetro de ese lugar al que vos vas, ya sea del Estado o privado que es público, sea o no un espacio de salud, puede ser un lugar de esparcimiento, que este cartel identifique que te van a dar una mano sería de gran ayuda para las personas con discapacidad y sus acompañantes..." (Representante ONG local – 16/07/2008)

II.2.5. Visión y desafíos a futuro

La cuestión política en general despierta opiniones encontradas en cualquier comunidad. Sin embargo, y retomando la propuesta de MOUFFE (1993 en ANTELO, 2000), "la política es aquella actividad que procura domesticar a lo político para establecer un orden, y siempre ha de vérselas con el conflicto y el



antagonismo como parte del proceso". El conflicto al que hace referencia el autor, bien podría ser originado por la búsqueda de intereses sectoriales muchas veces contrapuestos.

Por otro lado, aceptar la eterna conflictividad propia de lo político objetivado en la política, permite afirmar que existe un punto en el cual la realidad que percibe la comunidad local es plausible de cambio.

"... el futuro de la Argentina como país es incierto... y el futuro nuestro de la provincia de Neuquén van muy tomaditos de la mano...hay que trabajar en serio, menos burocracia, mas vocación de servicios, menos banderas políticas... yo creo que son contados con los dedos de las manos aquellos políticos que tienen vocación de servicio...la faz política está muy desprestigiada, muy corrupta, y además cometieron y cometen un grave error que es olvidarse de la gente, sólo se acuerdan de la gente al momento del voto político..." (Presidenta de ONG local y Madre de niño con discapacidad – 17/07/2008)

El futuro así presentado parece vislumbrar una oportunidad para transformar la realidad. Los instrumentos para ello no deben ser creados sino puestos en funcionamiento. Sobre la visión de querer un desarrollo armónico e inclusivo mucho de la realidad de las personas con discapacidad cambiaría con el cumplimiento de las normativas que ya existen.

"... hay que trabajar sobre las leyes, sobre lo que no se cumple, sobre la injusticia..." (Representante ONG local – 03/06/2008)

El desarrollo del turismo en la comunidad de SMA ha puesto de manifiesto efectos que ajenos a los localismos, reflejan los resultados de un modelo capitalista que a nivel mundial se agudiza día a día, y excluye a segmentos de la población no solamente por discapacidad sino también por cuestiones sociales. En este sentido, se reconoce una especie de deuda social con respecto a la población residente de la periferia de SMA.

"... creo que falta mucho de trabajo en los barrios hacia adentro de la comunidad... con los residentes, hemos iniciado ya el trabajo de concientización donde planteamos que "San Martín de los Andes sea una ciudad para todos de verdad" y el desafío creo que está claro es hacia los barrios..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

Con respecto a los desafíos para turismo accesible en SMA, se reconocen las limitaciones y las cuestiones pendientes pero también se da cuenta de los aciertos y avances realizados como la sanción del marco normativo que sostiene lo exigible en la materia desde el Poder Ejecutivo.

"Estoy asegurando una base de que vas a poder entrar, dormir, bañarte...entonces en el largo plazo el destino se va a ir consolidando y cada vez va a ser mejor, y de hecho... las herramientas... ninguna ordenanza va a volver para atrás, teniendo esto: el marco legal...y haciéndolo cumplir..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

Se considera que existe una tendencia hacia la consolidación no solo del destino, sino lo más importante, de la cadena de valor que responde a las necesidades de las personas con discapacidad. Este proceso es largo y requiere de muchas acciones de sensibilización para con los prestadores que faltan y hacia la comunidad en general.

Existe una visión semiconstruida o implícita donde se permite augurar a futuro una mejora integral de la experiencia turística para personas con discapacidad y se percibe que las acciones de desarrollo permitirán a un mediano-largo plazo pensar en la oferta de un destino global que incluya a SMA y al PNL accesibles.

"(el desarrollo del resto de la cadena de valor) es la tendencia también... y por lo menos los restaurantes ya sería también como obligatorio " ..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

"...lo que a nosotros nos está faltando ahora son acciones desde lo turístico, o consolidar ofertas de productos accesibles desde el lugar de las actividades, desde la cuestión del armado del producto en si mismo... el operador que se dedique a eso..." (Representante Secretaría de Turismo SMA – 03/06/2008)

"... ir conectando en algún momento eso va a ser un todo y se va a lograr que en algún momento alguien que venga va a ser autónomo para desplazarse y tener posibilidades de disfrute..." (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

"... (Sobre 3 Parques 7 Lagos Accesibles)...San Martín fue bastante pionero en esto... para bien o para mal fue pionero... por lo menos el hecho de poner sobre la mesa la discusión me parece que es muy importante....creo que si es posible porque geográficamente ambos Parques tienen una continuación territorial, en ese sentido las cosas van y vienen por ese corredor..." (Representante Parque Nacional Lanín -03/06/2008)

"... el mensaje es: el Parque está trabajando... el Municipio está trabajando, es un proceso donde estamos aprendiendo nosotros también al mismo tiempo nadie vino con una receta..." (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

II.2.4.6 Reflexiones parciales

"Se está empezando a cerrar el círculo que va a permitir que venir a SMA en algún momento... esperemos... llegue a ser accesible por completo no solo la ciudad sino también los atractivos mas importantes como el PNL, el esquí en invierno... creo que se está yendo por buen camino..." (Representante Parque Nacional Lanín – 03/06/2008)

Siguiendo el criterio adoptado en el resultado 1, se vuelven a destacar los aspectos más importantes en relación al objetivo específico 2do.

- 1- El centro de SMA está caracterizado por una alta concentración de edificios públicos y de comercios vinculados a la prestación, casi en su totalidad, de servicios turísticos.
- 2- La población de SMA se localiza en la periferia de la ciudad. En este sentido la periferia se constituye en el espacio de vida cotidiana de la mano de obra requerida para el desarrollo de la actividad turística.



- 3- La percepción que se tiene sobre la ciudad como espacio accesible dista mucho de la imagen promovida por algunos sectores productivos de la localidad. Existe un fuerte contraste entre la accesibilidad del centro de la ciudad y los barrios.
- 4- Para muchos vecinos, ofrecer a SMA como un destino turístico accesible fue un poco apresurado, ya que consideran poca desarrollada la oferta de servicios y de espacios públicos.
- 5- Aparece así, cierta contradicción entre el acceso a los servicios turísticos accesibles (los que se producen y brindan en los espacios turísticos céntricos), y los servicios a los que puede acceder la comunidad local con discapacidad.
- 6- Son varios los edificios públicos que poseen bajos niveles de accesibilidad hacia el interior de los mismos. Este aspecto consigna limitantes para el acceso de vecinos con discapacidad así como también para turistas que se ven interesados en acceder para consultas, trámites o participación en eventos sociales.
- 7- Según el nivel de dificultad para modificarse, se propone una nueva clasificación de barreras: hard y soft. Las primeras, refieren a aquellas que tienen que ver con las concepciones, prejuicios y/o construcciones mentales que se ven materializadas a través de acciones y opiniones de las personas. Las segundas, son aquellas derivadas de la formas de pensar propias de una comunidad que se materializan luego en forma de obstáculos en espacios, servicios o interacción social.
- 8- Desde la comunidad local existen apreciaciones positivas sobre las intervenciones urbanas en cuanto a veredas, rampas y sobretodo el control vehicular sobre el estacionamiento sobre éstas últimas.
- 9- SMA aún tiene pendiente resolver el acceso con discapacidad al transporte urbano público de pasajeros. Existen proyectos, a nivel legislativo local para la inclusión en el corto plazo de vehículos tipo taxis adaptados, así como también iniciativas para la inclusión de mejoras en los nuevos pliegos de licitación.
- 10- El desarrollo de la actividad turística de la ciudad ha sido constante desde la década del '70 y el desarrollo del turismo accesible se da en un estadio avanzado o de consolidación del destino turístico.
- 11- Según la ley nacional de turismo accesible (nº 25.643) se considera a las agencias de viajes como responsables por gestión de la información sobre las características de los sitios a visitar, omitiéndose al resto de la cadena de servicios turísticos.
- 12- En el año 1999 se crea la Ordenanza nº 3395/99 que contiene definiciones generales de accesibilidad, adaptabilidad, barreras físicas urbanas, arquitectónicas, de transporte, practicabilidad y visitabilidad. En la misma norma se crea la CAEB, especificando sus funciones, forma de composición y poder vinculante. También se hace referencia a un Régimen de

promoción para la eliminación de barreras enunciando alcances según rubros de actividad comercial.

- 13- La diversidad de órganos de control sobre las actividades vinculadas al turismo configura un mosaico jurisdiccional que dificulta la actividad de control y monitoreo, y también afecta la planificación y gestión de acciones coordinadas de forma sinérgica para el sector.
- 14- SMA dispone de una amplia y completa variedad de servicios turísticos, más no ocurre lo mismo con la oferta de servicios y actividades turísticas orientadas al segmento personas con discapacidad o sus grupos de viajes, donde es posible hablar de avances en diversos eslabones de la cadena de servicios turísticos.
- 15- La introducción de mejoras en materia de accesibilidad a los servicios turísticos se debe en parte a las exigencias presentes en la normativa y a las acciones de sensibilización y capacitación hacia los empresarios y empleados del sector.
- 16- Desde el PNL se ha iniciado un proceso constante de cambios. El primero de los cambios es hacia adentro, a nivel institucional se han impulsado talleres de sensibilización, inclusión de criterios de accesibilidad en los pliegos de licitación, relevamiento de espacios naturales potencialmente accesibles, inclusión de cartelería y señalética en Braille entre otras.
- 17- Ser muchos los involucrados sectoriales que aportan desde sus espacios de intervención y en base a sus competencias, da al proceso de desarrollo del turismo accesible bases firmes para no claudicar ante conflictos o problemas emergentes.
- 18- Algunas acciones conjuntas a favor del desarrollo de turismo accesible son: Impulso al Plan Municipal de Accesibilidad (CONADIS), Implementación de Directrices de Accesibilidad en Alojamientos (SECTUR), Avance en Proyecto "Un Destino para Todos" (PNL)
- 19- Desde la demanda, la gestión de la información es un aspecto fundamental considerando que existe una mayor búsqueda de información y planificación de viaje en relación a servicios y espacios accesibles. En general, las consultas sobre accesibilidad se efectúan directamente con los prestadores de servicios, siendo muy poco usual recibir consultas en el Organismo de Turismo Local. No existen estudios de mercado a nivel local que caractericen motivaciones y hábitos de turistas con discapacidad.
- 20- Desde diversos sectores de la comunidad de SMA se manifiestan avances en relación a la inclusión social y turismo accesible, aunque se reconoce una especie de deuda social con los vecinos de las periferias. También, se visualiza a futuro una tendencia de mejora constante de la cadena de servicios.



II.3. "CAEB: EL DESPERTAR DE LA CONCIENCIA"

"...con la suma de pequeños actos se pueden producir las grandes cosas... sino sentís que no podés hacer nada contra tanta desigualdad y desidia del mundo y te quedas sin hacer nada y por ahí con lo poco que uno pueda hacer mas la suma de los demás logras cambiar realidades... esto me pasa en CAEB, aprendo mucho y trato de aprender cada vez mas pero falta muchísimo para hacer..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

II.3.1. Introducción

El cambio iniciado a nivel general en la comunidad de SMA para lograr una ciudad accesible para todos ha tenido su epicentro en la creación de CAEB. Muchas de las conquistas logradas con respecto a accesibilidad y concientización social que SMA ha vivido durante el último decenio encuentran su punto de partida en las acciones de esta Comisión Asesora.

Los procesos sociales en general suelen ser lentos y estar atados a los cambios y fluctuaciones del contexto, sean éstos de tipos políticas, económicas o sociales. Sin embargo, y a pesar de las constantes dificultades, es factible identificar experiencias concretas que involucran a diversos representantes de la comunidad y que logran ejecutar acciones mancomunadas en pos del logro de objetivos de inclusión social y equiparación de oportunidades mediante la eliminación de barreras en el espacio urbano público y privado.

Ejemplo de esto, resulta el trabajo de la mencionada Comisión que fuera de la lógica de gobierno, actúa como apoyo externo a la comunidad y es un claro ejemplo de trabajo en base a convicciones y objetivos.

Con el afán de extraer los aspectos centrales que puedan servir de guía para destinos turísticos que deseen comenzar a trabajar en mejoras de accesibilidad, es que se decide como último objetivo de esta investigación *"Conocer las características de la Comisión Asesora para la Eliminación de Barreras indagando en su proceso de creación, organización interna y gestión"*.

Demás está aclarar, que esta Comisión al igual que cualquier emprendimiento social atraviesa también momentos de crisis, conflictos y de logros compartidos que serán reflejados en las siguientes líneas y que en la praxis constituyen experiencias que se capitalizan en base a aciertos y errores.

II.3.2. Creación y representatividad

La Comisión Asesora para la Eliminación de Barreras (cuya sigla es CAEB), fue creada oficialmente mediante la sanción de la Ordenanza 3395/99 del Concejo Deliberante de la ciudad de San Martín de los Andes el día dos de diciembre del año 1999.



Al igual que muchas normativas que abordan cuestiones sociales de una comunidad, la mencionada ordenanza surge en base a un reclamo concreto de una vecina con discapacidad de SMA que por obstrucción del espacio público sufre un accidente que la motiva a iniciar acciones, que sin buscar un resarcimiento personal, generó la reflexión no sólo de los gobernantes de turno sino también de toda la comunidad local.

"... Un día Silvina se cae en la calle, se cae por que había un auto tapando una rampa, en ese tiempo ya había algunas rampas. Fue a alquilar una película, llovía no pudo utilizar la rampa, así que decide bajar por otro lugar y se cae... Con todo su enojo, su bronca en ese momento ya que estaba muy enojada, escribe una nota hacia la intendenta en ese momento, la nota era de enojo, de mucha furia, por lo que pasaba en las calles. La intendente en ese momento en vez de engancharse con la bronca, estuvo muy bien porque le dijo... hay que hacer algo con este tema, entonces tomó la decisión política de convocar gente y armar una Comisión..." (Ex Funcionaria de Secretaria de Turismo local – 15/09/2006)

También en esta experiencia intervienen otros factores como la estima social que posee la Dra. Silvina Casey por parte de la comunidad, que vio en ella un momento de reflexión y comprensión de la relación discapacidad y equiparación de oportunidades en el marco del espacio público, urbano y social.

"...Silvina Casey como persona muy querida en el pueblo, después de su accidente causó una gran reflexión en el pueblo... ella en sí misma, con su ganas y con su estilo de seguir trabajando y ponerse bien, fue un factor muy importante para que se meditara sobre el tema..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

Al ser la discapacidad un tema socialmente difícil de abordar, las autoridades locales recurren al organismo nacional referente en la temática.

Desde allí se sugieren acciones que permiten al municipio trabajar en un Plan de Accesibilidad Municipal que forma parte del Plan Nacional de Accesibilidad por medio del cual se pueden obtener fondos y asistencia para modificar espacios urbanos. Desde la CONADIS se sugiere la creación del instrumento legal que permite trabajar en la temática a nivel oficial.

"...se decide pedir asesoramiento al organismo nacional... CONADIS... entonces la CONADIS viene y nos asesoran... bueno lo primero que tienen que hacer es una ordenanza ... de adhesión a la Ley Nacional de eliminación de barreras donde se adhiere al artículo 20 o 21... entonces hacemos esa ordenanza local que crea la CAEB..." (Representante Secretaria de Turismo local – 03/06/2008)

Luego de esta situación se definen lineamientos políticos que permiten la sanción de la ordenanza incluyendo la creación de un órgano interinstitucional de carácter asesor y no vinculante.

"... (CAEB) surgió por alguna decisión política de responder a demandas de usuarios, en sillas de ruedas... la ciudad no estaba en condiciones... no había rampas... o de pronto había pero estaban obstruidas..." (Representante Secretaria de Turismo local – 03/06/2008)

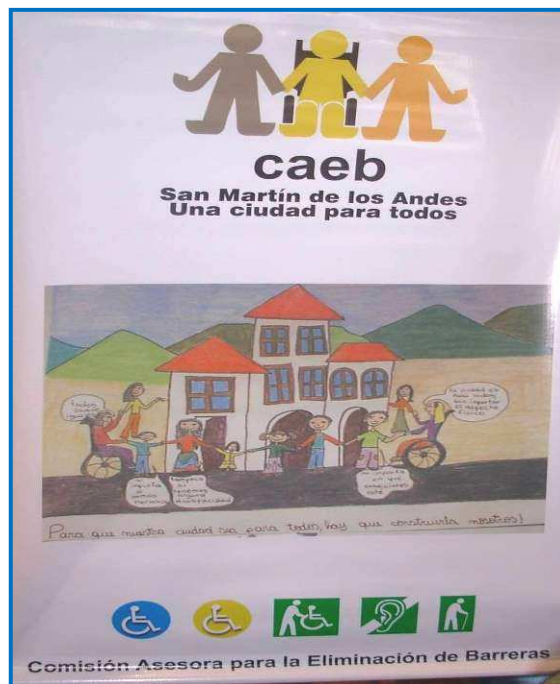
"La CAEB como su nombre lo indica surgió para atender los problemas en cuanto a las barreras para las personas con discapacidad en un momento donde en la ciudad sucedieron un par de

hechos de vecinos que por accidentes y demás se empieza a tornar visible la situación y SMA empieza a reconocer este problema y empieza a trabajar en torno a eso..." (Representante CIEDE 18/07/2008)

A modo anecdótico, pero con un fuerte posicionamiento conceptual desde los actuales miembros de CAEB, se observa que el artículo noveno de la ordenanza mencionada sanciona la creación de una "Comisión Asesora para la Eliminación de Barreras Físicas".

"...en la gestión anterior de Luz Sapag (actual intendenta) la CAEB fue creada supongo que con algún argumento turístico de eliminar barreras físicas, era CAEBF... eran barreras físicas, y era un error por eso se borro la F que refería a lo físico..." (Vecino con discapacidad, miembro de CAEB – 17/07/2008)

Fotografía Nº 5: Poster de concientización CAEB



Fuente: Guillermo Reyes (2008)

En la actualidad, la Comisión se auto define como Asesora en la eliminación de Barreras incluyendo las físicas pero no acotándose a ellas, de hecho como se verá más adelante, muchas de las acciones y actividades generadas apuntan a la concientización social considerando que son las barreras hard las que hay que eliminar.

"La CAEB fue una historia de gente que tenía ganas de hacer algo por la discapacidad más que nada, acá era por las barreras, la CAEB surge para trabajar en la eliminación de barreras arquitectónicas... por todo el tema de rampas, cabañas, veredas que es un tema que nos importa mucho... se hizo en 1999..." (Vecino con discapacidad que participa en CAEB – 03/06/2008)

La CAEB está integrada por una amplia diversidad de actores sociales que representan a vecinos, organismos e instituciones sociales.

El artículo noveno indica que la CAEB estará "... compuesta por un representante titular y uno suplente

de:

- ⇒ *Secretaría de Desarrollo Urbano y Planeamiento Territorial.*
- ⇒ *Secretaría de Turismo.*
- ⇒ *Secretaría de Obras y Servicios Públicos.*
- ⇒ *Otros miembros: se propiciará la participación de instituciones y/o asociaciones intermedias afines y vecinos interesados en la temática..."*

Al respecto se puede considerar que la representatividad supera ampliamente lo definido en el mencionado artículo.

"... en la CAEB están representados no sólo las dos ONGs que hay acá en San Martín que trabajamos en discapacidad: Puentes de Luz y Nueva Esperanza, sino que está la Universidad Nacional del Comahue, el CIEDE, está Parques Nacionales, está la Secretaría de Desarrollo Social, está Obras Particulares, Obras Públicas, está Turismo aunque no son permanentes participantes..." (Representante. ONG local – 03/06/2008)

Una característica importante con respecto a la participación en CAEB, tiene que ver con la continuidad de personas que durante un período de gestión acuden asiduamente a las reuniones en calidad de representantes de X organismos, y luego de finalizados los períodos de gestión continúan participando en el rol de vecinos por afinidad con el resto de los integrantes o por compromiso con la causa.

En la lógica interna de la CAEB está definida implícitamente entre los integrantes la comprensión de la discapacidad bajo lo que ha sido identificado como el Modelo Social, donde los principales cambios se deben realizar en la comunidad más que en las personas con discapacidad. Este protocolo de trabajo ha sido definido como básico y fundamental, y en aquellos casos que no es compartido por nuevos integrantes son ellos mismos quienes entienden que lo mejor es no continuar participando del espacio.

"... la CAEB es un grupo que va cambiando casi de año a año, hay representantes de instituciones que cambian de puestos y se va y otros siguen viniendo a apoyar al grupo por afinidad, el nuevo que viene se lo busca integrar y si no se siente cómodo da un paso al costado solo..." (Representante. CIEDE – 18/07/2008)

Según el décimo artículo de la mencionada ordenanza las funciones de CAEB son las siguientes:

Esquema Nº 10: Funciones de CAEB

1. *Asesorar al Municipio y a los interesados respecto a las soluciones más adecuadas tendientes a adaptar Asesorar al Municipio y a los interesados respecto a las soluciones más adecuadas tendientes a adaptar instalaciones a la normativa vigente en la materia.*
2. *Evaluar la presentación de proyectos de adaptación de accesibilidad.*
3. *Calificar a los edificios, instalaciones, vehículos y/o servicios según sus niveles de accesibilidad.*
4. *Dictaminar y recomendar al Concejo Deliberante el régimen aplicable a cada solicitud de promoción.*
5. **Recepción de denuncias, quejas y sugerencias y disponer su tramitación.**
6. *Diseño de un Plan de monitoreo de la normativa, solicitando al área correspondiente las inspecciones e informes necesarios.*

Fuente: Elaboración propia en base a ordenanza SMA 3395/99



Se puede afirmar que muchas de las acciones que se contemplan en la normativa de referencia se condicen con las actividades realizadas a diario, sin embargo, la falta de claridad en la inclusión del punto 5 referente a recepción de quejas y sugerencias y su tramitación, ha generado en el seno de la Comisión una dispersión en actividades y confusión en la función de la misma.

A esta situación, se debe sumar otro aspecto de gran relevancia para la comunidad que es la ausencia de un área u organismo referente a discapacidad en la estructura funcional del ejecutivo municipal.

De todas maneras, y a pesar de haber sido un gran avance la sanción de la ordenanza fue recién mediante la Resolución nº 4516 del año 2004 que se aprueba la reglamentación de la ord. 3395/99, con lo cual se entiende que todas las acciones realizadas desde el año 1999 hasta el 2004 no tuvieron el marco de contención legal que favoreciera las funciones de CAEB. A pesar de ello, el trabajo que se logro en ese período permitió consolidar un grupo de trabajo que años después empezaría a manifestarse hacia la comunidad al punto de convertirse en referente de discapacidad en la localidad.

II.3.3. Organización Interna: el día a día

La CAEB no es un órgano de gobierno y por ello carece de presupuesto y recursos propios como un lugar físico para su funcionamiento.

Las reuniones se realizan todos los días Jueves a partir de las once las mañana en el Salón Principal del Concejo Deliberante. Este lugar fue elegido por dos motivos, el primero por ser considerado un espacio neutro en relación a cuestiones políticas partidarias: es considerada la "Casa del Pueblo"; y el segundo motivo es que el edificio es uno de los pocos de propiedad municipal accesible para personas con discapacidad.

Fotografía Nº 6: Conferencia de Prensa de CAEB en el Salón del Concejo Deliberante de SMA.



Fuente: Guillermo Reyes (2008)

La cantidad de temas y cuestiones a abordar cada día de reunión, genera una dinámica que persiste durante la semana mediante el envío constante de correos electrónicos entre los integrantes de CAEB. Existe una planificación mínima dada por una agenda compartida que se plantea al inicio de las

reuniones y al cierre para dar continuidad a los próximos encuentros.

"...hay mucho mail entre jueves y jueves, somos de seguir mucho las discusiones y los intercambios de ideas como método de funcionamiento y después nos juntamos los jueves y siempre mínimamente hay una agenda armada para cada jueves que se hace antes de la reunión o cuando se termina se anotan los temas que quedan pendientes" (Representante CIEDE – 18/07/2008)

"... las personas que integran el grupo tienen muchas ganas, mucho amor por la causa y la verdad es que no hay nadie que coordine las reuniones, si hay alguien que toma las actas..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

A nivel interno la Comisión no posee la figura de coordinación ni de voceros de prensa, solo se manifestó llevar un riguroso y estricto registro de los temas abordados mediante un libro de actas donde queda todo registrado para futuras consultas.

Cada una de las propuestas o acciones son evaluadas con el correr de las semanas y los integrantes de la Comisión al igual que cualquier equipo de trabajo festejan los logros de la misma manera en que comparten las angustias de no poder revertir muchas situaciones adversas en la sociedad.

"... creo que es importante valorar los pequeños actos, los pequeños logros... tratamos de festejar cada tanto si no es tanto lo que hay para hacer, hay tanto sufrimiento en la gente, tanta discriminación..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

II.3.3.1. Opinión de los integrantes sobre CAEB como espacio de trabajo

Existen en el seno de CAEB opiniones diferentes con respecto a la importancia de la misma en la comunidad. A los fines de caracterizar el nivel de implicancia logrado, se rescató la siguiente opinión de entre varias existentes que sintetiza lo que significa esta participación para un vecino de SMA:

"...vivo un gran aprendizaje porque me ayuda mucho a mi a luchar contra mis prejuicios, contra mis limitaciones, contra mi intolerancia y cada vez que trabajamos estos temas yo salgo mejor mas bueno, creo que esto me ayuda a mejorar cosas personales...a comprender que somos todos iguales, nuestra sociedad nos machaco por años y años con esto te marcan la valoración de la competencia, la desigualdad, la desconfianza entonces todos los días hay que trabajar contra esto..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

Como se mencionó en el punto II.3.2., una de las mayores dificultades que atraviesa aún la Comisión es la imagen difusa de años anteriores sobre sus funciones. Al no existir en la comunidad espacios previos donde se abordara la discapacidad como cuestión social, muchos vecinos confundieron su rol con un espacio de gestión lo cual no era correcto.

"La imagen desde afuera (de CAEB) es de mucha inoperancia, como de una cosa muy lenta de mucho bla bla bla... pero ellos (CAEB) trataban temas que tenían que ver únicamente con la accesibilidad porque había sido hecho para eso... y uno desde afuera pensaba que tenía que ver con toda la discapacidad..." (Movimiento Político local – 19/07/2008)

Luego de años de sobrellevar esta cuestión se logró impulsar la creación de un espacio de trabajo bajo la órbita del gobierno municipal para dar respuestas a las demandas concretas. Esta nueva área si estará dotado de recursos humanos y económicos orientados a los fines sociales que emergen día a día.

"CAEB funcionaba como un pseudo-consejo de discapacidad puesto que ahí se volcaban las quejas y sugerencias, los pedidos y reclamos de las personas con discapacidad porque escuchaban... sonaba la campana de que en la CAEB se trataban los temas de accesibilidad, se apersonaban ahí, muchas veces fueron acompañados..." (Representante ONG local – 16/07/2008)

"... para mi CAEB no creo que estemos capacitados para resolver todos los problemas de la discapacidad, por ello pedimos la creación de éste Ente... que sea oficial que alguien sea responsable político por la acción..." (Vecino con discapacidad, miembro de CAEB – 17/07/2008)

"... la CAEB empezó a ocupar un espacio ampliamente por encima de los objetivos que se habían planteado... inclusive por la proactividad de la gente..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

En relación a la filiación política de los integrantes se afirmó que en el espacio de trabajo se tiene en claro que no se deben mezclar los intereses o preferencias partidarias con los objetivos de trabajo.

"... cada uno tiene su partido político o afinidad pero no se evidencia en las reuniones de trabajo eso..." (Vecino con discapacidad, miembro de CAEB – 17/07/2008)

II.3.4. Gestiones, logros y problemáticas de CAEB

En relación a lo que se puede considerar como logros de CAEB vale recordar que si bien la Ord. 3395 fue creada en el año 1999, recién se reglamentó mediante la Resolución 4.516 del año 2004. Esta aclaración es válida ya que de los nueve años que han transcurrido desde su creación, recién hace cuatro que la Comisión tiene un marco de acción claro y definido para actuar.

Sin lugar a dudas, mas allá de muchas iniciativas puntuales llevadas a cabo por CAEB, el mayor logro alcanzado hasta el momento es el impulso que se dio para la creación del área de discapacidad municipal y del Consejo de Discapacidad local. Al momento de efectuarse la salida a campo el tema estaba en boga y aún no se definía la persona que estaría a cargo del mismo ni el recurso humano que se destinaría al mismo.

"... ese año y el año pasado se aceptaron temas como iniciar las gestiones para la creación del Consejo y la creación del área de la discapacidad municipal, desde allí metimos presión a la nueva gestión, desde ahí asumimos temas como la adhesión a nivel nacional y el pueblo nos tomó como referentes del tema discapacidad hasta la creación del mencionado Consejo y la creación del Área..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

"... en la CAEB estamos luchando por una ordenanza para que se arme el área de discapacidad en la Municipalidad que al día de hoy no hay... nosotros armamos la ordenanza, ya salió y

mañana el Concejo Deliberante crea el área pero sin nombres todavía... Se llama Jefatura de área para la discapacidad, no quisieron crear una Dirección en este gobierno... es una cuestión muy jodida..." (Vecino con discapacidad, miembro de CAEB – 17/07/2008)

Otra de las cuestiones que al momento no se puede considerar un logro, es la no adhesión de la Provincia de Neuquén a la ley nacional 24.901. Neuquén junto a otras dos provincias argentinas son las únicas que no han adherido a la misma y que han generado su propia ley provincial. Si bien no se ha logrado el objetivo de la adhesión, se considera un avance haber dado a conocer e instalado en la opinión pública local la necesidad de actuar en consecuencia para el beneficio de las personas con discapacidad.

"... si podemos lograr que la Ley nacional se apruebe acá en Neuquén sería un gran logro para cerrar el año..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

También se han desarrollado acciones puntuales que refieren en general a la concientización de la comunidad local mediante la organización de eventos como cenas, recitales y marchas en la vía pública celebrando el día internacional de las personas con discapacidad.

"... el año pasado que logramos traer una orquesta, el evento se llama "Conciertos en el Bosque" que está acá en SMA y logramos el contacto con quien lo organiza, que lo hace en Cariló en verano donde la entrada es gratuita y lo que se hace es como pasar la gorra y todo lo que se recaude en esos 3 o 4 días de conciertos es para la CAEB, y es con ese dinero que se pagaron muchísimas cosas..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

"...se han hecho actividades todos los Diciembres cuando se recuerda el día internacional de la discapacidad, se trata permanentemente de concientizar, se han hecho campaña en los medios, creo que los logros igual más importantes son crear conciencia, tejidos sociales y donde más se ven los resultados es en turismo aunque hay muchas cosas para trabajar ..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

"... la instalación del tema en forma permanente, la formación de un grupo sólido de base que trabaja para eso, la posibilidad de que distintas instituciones puedan sentarse en la mesa para tratar el tema y optimizar los esfuerzos, tal vez no el presupuesto pero si los esfuerzos porque por ahí no tiene presupuesto la CAEB pero si tienen presupuesto las instituciones que componen la CAEB y turismo avanzó muchísimo en acciones con su presupuesto... tenemos una página web excelente..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

Fotografía N° 7: Campaña gráfica de concientización CAEB





Fuente: Guillermo Reyes (2008)

II.3.4.1. Acciones en relación con otros organismos

Las características ya enunciadas sobre la Comisión, llevan ineludiblemente al trabajo coordinado con otras instituciones de orden local, provincial o nacional. En este sentido, en el período de gobierno 2004/2007 se iniciaron acciones por parte del Municipio local, que no respondieron a la Ordenanza 3395/99 en tanto no se consultó ni invitó a participar en el pre acuerdo de convenio de accesibilidad para SMA.

Al margen de los beneficios que implica este convenio, surge como un punto difuso el rol que tienen espacios como CAEB en el circuito formal Nación-Provincia-Municipio. Los acuerdos desde CONADIS (en representación del Estado Nacional) y el Municipio local, adquieren por momentos el carácter de hecho o gesto político de gobierno más que un soporte a la construcción de una forma de concebir la relación sociedad-personas con discapacidad.

En casos como estos, la articulación con otros organismos resulta una oportunidad interesante para la construcción, siempre y cuando se incluya en la misma a las instituciones vinculadas como CAEB.

"... (el ex intendente) firmó un pre acuerdo de convenio de accesibilidad con CONADIS... se hizo todo el estudio para aplicar cambios por medio de los fondos de la Ley de Cheques, parte pone el Estado local (30%) y el resto CONADIS (70%)... no tuvimos información concreta en CAEB... nos informamos por terceros, vino una sola vez la persona que armó al proyecto y no sabemos en que quedó, en qué estado está..." (Vecino con discapacidad y miembro de CAEB – 17/07/2008)

"... tratamos de mantener buenas relaciones con todos los organismos y áreas que tienen que ver con la accesibilidad, siempre se trató de tener buen vínculos con los intendentes, tratamos de no ser agresivos aunque a veces no queda otra..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

La creación de la jefatura de área de discapacidad a nivel municipal responde al asesoramiento brindado desde la Comisión Nacional. Este impulso externo constituye un aporte fundamental en tanto introduce a la estructura de gobierno local un espacio de trabajo para las personas con discapacidad y sus familiares a escala local.

"... en Noviembre del 2007, vino una señora de Buenos Aires de CONADIS a una Jornada y ahí..."

nos indicó el camino...(para iniciar la gestión de la creación municipal de un área de discapacidad)" (Vecino con discapacidad, miembro de CAEB – 17/07/2008)

II.3.4.2. Concientización social

Sin lugar a dudas, las acciones que se orientan o que buscan lograr conciencia social sobre la discapacidad son las más difíciles de lograr en tanto requieren de un proceso de interiorización y de comprensión que no se da de un momento a otro.

La sumatoria de acciones puntuales y de diversa índole que se organizan sistemáticamente, parecen haber resultado la estrategia definida por esta Comisión para avanzar en la concientización de la población local sobre el respeto, la no discriminación y la inclusión social en la comunidad de SMA.

"... tratando de conseguir mucho trabajo de concientización a la población no tanto desde la negativa sino más bien de aceptar lo diferente o empezar a trabajar pensando en el otro, cosas que surgen no solo para personas con discapacidad sino en general, yo creo que trabajar desde el tema de discapacidad también nos permite trabajar por una sociedad mejor desde todo punto de vista..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

Desde CAEB se trabaja en la órbita de lo local, pero también se definen acciones que intentan lograr repercusión en el resto de la Provincia. Caso concreto fue la conferencia de prensa ofrecida en Julio del 2008 donde entre otras cuestiones se lanzó la campaña "Neuquén adhiere a la 24.901". En esta campaña se buscó la junta de apoyos a través de firmas para lograr apoyo en la sociedad neuquina y trabajar desde la sociedad la adhesión a la mencionada ley.

Ante la negación constante por parte de los legisladores de la Provincia de Neuquén en tratar la adhesión, la campaña a nivel de la sociedad, se constituye en una alternativa válida para lograr el objetivo deseado que brindaría respuestas a las necesidades de las personas con discapacidad de Neuquén.

"... una de las cosas que pensamos en la CAEB es trabajar con la campaña que vamos a lanzar mañana (de adhesión a la ley 24.901), donde las personas de Neuquén...tengan garantizada la atención integral, lo que pretendemos decir como slogan local es que SMA sea una ciudad accesible de verdad..." (Representante ONG local – 16/07/2008)

"... (en CAEB) apuntan a temas como esto de impulsar la adhesión a la ley 24.901, van al tema del ISSN, al respeto de las personas con discapacidad, mas en general..." (Representante Movimiento político – 19/07/2008)

Al ser CAEB un órgano de consulta y no de ejecución, cada vez que se decide intervenir mediante campañas de concientización emerge la cuestión económica como un obstáculo a superar para llevar adelante la campaña de concientización.

Aparecen opiniones variadas que dan cuenta de aportes por parte de las instituciones, de vecinos y comerciantes de SMA, que a través de pequeños aportes dan sustento para cubrir los gastos en los que se incurre, o bien se recaudan fondos mediante actividades sociales que además de la recaudación de

fondos se constituyen en espacios de concientización *per sé*.

"... se recaudó algo de plata de Rotary Club, después una Farmacia aportó fondos para una campaña de videos de concientización...una de las barreras más grandes que es la concientización se ha avanzado mucho, pienso que el futuro a partir de ahí es bueno..." (Vecino con discapacidad, miembro de CAEB -17/07/2008)

"... se había hecho una cena para recaudar fondos y en realidad no se recauda mucha plata... sirve para algo claro para contar a la gente que la CAEB existe, sirve para concientizar a la población en realidad más que para recaudar fondos..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

En otro sentido, pero en refuerzo del tema concientización, se considera que la estrategia debe estar concentrada también en establecer lazos de cooperación y solidaridad mediante redes de trabajo. El sector empresario debe ser tenido en cuenta e involucrado en el desarrollo social de la comunidad, porque es parte de ella y por ella se desarrolla. Probablemente, se considere a la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) como una herramienta a futuro para involucrar al sector empresario en la inclusión social y ampliar los alcances de la concientización social.

"... lo que si estaría bueno es apuntar más a las campañas de concientización, pero también es fundamental que se tejan redes sociales, que se involucren más personas, creo que la verdad no es tanto cuestión de plata sino de involucrarse un poco... sino el cambio hacia una ciudad para todos como SMA se presenta es difícil... si es una cuestión social che vení pongamos todos un poco y veamos que podemos lograr con eso y avanzar avanzar..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

II.3.4.3. Problemáticas en CAEB

Como ya ha sido mencionado, CAEB ha sido creada con objetivos que fueron superados ampliamente por las necesidades reales de una parte de la comunidad local, que vio en la misma la posibilidad de tener acompañamiento en sus reclamos sociales vinculados a obras sociales, discriminación, acceso a fuentes laborales entre otros puntos.

Si bien la Comisión no tiene incumbencia directa en estas cuestiones, si lo tienen algunas de las instituciones que participan de ella. Se puede decir entonces, que CAEB tomo el rol que ni el gobierno local ni el provincial deberían haber ocupado.

Esta suma de factores trajo como consecuencia que en la opinión pública de SMA se difundiera que *"los temas vinculados a la discapacidad se tratan los jueves en el Concejo Deliberante"* como manifestó un entrevistado.

"... caen vecinos los Jueves en el Concejo Deliberante a las 11hs. Porque saben que nos juntamos ahí y no es el ámbito pero por una cuestión de amabilidad y respeto se le escucha..." (Representante. CIEDE – 18/07/2008)

"... como que (CAEB) era el único ámbito donde se trataba la discapacidad como problema social con representación de varios grupos, como que se fue ampliando su temáticas hasta que recién ahora parece volver sobre su eje inicial... (Movimiento Político local – 19/07/2008)

Otra problemática, que emergió de los integrantes de CAEB, es la cuestión de los recursos necesarios para desarrollar actividades concretas como las campañas de concientización, eventos y otras actividades como concursos de fotografías, marchas, etc.

La normativa de creación de la CAEB, no refiere en ningún punto sobre esta cuestión y queda a libre interpretación la posibilidad de generar, recibir y administrar fondos o recursos propios para mejorar las gestiones y acciones emprendidas

"La CAEB no tiene un mango... nada ni 10 centavos para comprar un papel... las cosas se financian haciendo vaquitas (fondo común solidario)..." (Vecino con discapacidad, miembro de CAEB – 17/07/2008)

"... no hemos abordado seriamente... (la falta de recursos para operar)... si hubiese un presupuesto seguramente te pondrías a hacer un poco mas de cosas... es una discusión pendiente..." (Representante CIEDE – 18/07/2008)

Esta situación de no poseer fondos, obliga a tomar alternativas para poder llevar a la práctica las ideas de trabajo. La forma adoptada hasta ahora es de generación de fondos y de recepción de aportes. Estos aportes se realizan en forma de dinero o bien de servicios como noches de alojamientos, almuerzos en restaurantes que apoyan a CAEB, etc.

"... cuando se hicieron las jornadas de discapacidad se juntaron mas donaciones de aportes particulares... el hombre de la farmacia volvió a pagarle la nafta al Abogado Daniel Muñoz que vino de Neuquén, otro puso el alojamiento... pero la CAEB no cuenta con un peso para operar, todo se consigue... ni el gobierno municipal, ni el gobierno provincial, ni el gobierno nacional no ponen ni un mango..." (Vecino con discapacidad, miembro de CAEB – 17/07/2008)

La ordenanza 3395/99 en ningún punto asigna funciones de contención social a CAEB, pero la realidad social obliga a sus integrantes a dejar de lado por momento su rol central para intervenir en este sentido. El rol que tiene CAEB, parece asomar como un tema a resolver en el corto plazo.

La creación de la Jefatura municipal de discapacidad y del Consejo local de Discapacidad, suponen dar respuestas efectivas a las necesidades puntuales de los vecinos con discapacidad. Con ello, CAEB busca retomar lo definido como funciones a cumplir, pero para ello debe retomar posicionamientos ya que en reiteradas ocasiones desde el Ejecutivo Municipal, se ha pasado por alto la opinión y asesoramiento de la Comisión en temas que son de índole urbano y que se vinculan de forma directa a las incumbencias de CAEB.

"... la CAEB pero no se le consulta en ese sentido... por momentos es un como si... desde el ejecutivo se manda hacer una vereda con guardas mapuches y que se yo..." (Representante ONG local – 03/06/2008)

"... sobre la Costanera del Lago Lacar... todavía no se consultó, entonces tenes una Comisión de Accesibilidad (CAEB) pero después vos como ejecutivo tomas decisiones solo..." (Representante ONG local – 16/07/2008)



II.3.5. Reflexiones Parciales

A continuación se resumen las principales características con respecto a CAEB y se destacan los principales logros alcanzados y las problemáticas que deben resolverse desde la misma:

1. CAEB surge en base al reclamo de una vecina que plantea al gobierno local la necesidad de iniciar acciones que mejoren los niveles de accesibilidad física en el espacio urbano de SMA. Este reclamo es tomado por el Poder Ejecutivo local, quien gestiona ante CONADIS para guiar el proceso ya que no existían muchas experiencias similares para tomar de ejemplo. Desde el organismo nacional se propone la creación de la Comisión, la cual se oficializa a nivel local mediante proyecto de ordenanza que es sancionada el día 2 de diciembre de 1999 con el número 3395/99. Recién en el año 2004 la mencionada ordenanza es reglamentada mediante la resolución 4516/04.
2. Si bien en la ordenanza se propone como eje la supresión de barreras físicas, desde los integrantes de CAEB prefieren aclarar que el objetivo es trabajar en la eliminación de barreras pero sin acotarse a las físicas. En este sentido, muchas de las acciones de la Comisión están orientadas a la concientización social, considerada como central para lograr la eliminación de las barreras físicas.
3. CAEB está formada por representantes de organismos del gobierno local, ONGs vinculadas a la discapacidad, vecinos con discapacidad e instituciones educativas nacionales y locales de gestión privada. La participación de las personas en general se da en función a los cargos de desempeño dentro de las mencionadas instituciones. Sin embargo, existe en muchos casos un vínculo que perdura aún luego de finalizados períodos de gestión, transformándose en una cuestión personal de participación ciudadana y afinidad con el resto de integrantes de CAEB.
4. El trabajo cotidiano de CAEB se enmarca en el modelo social de la discapacidad. Bajo este criterio de trabajo se definen las acciones y se entiende que quien no comparta la afirmación de que la discapacidad es un problema social no logrará trabajar en comunión con el resto de la Comisión.
5. El planteo difuso del punto 5 del art.10 de la ord. 3395/99, sumado a la ausencia de un órgano dedicado a la representación o atención de las necesidades de personas con discapacidad en SMA, generó durante algunos años el desplazamiento de los objetivos de CAEB pasando por momentos de ser un espacio asesor a ser un espacio de contención y gestión social.
6. CAEB no dispone de recursos económicos ni materiales para su funcionamiento. Las reuniones de trabajo se realizan todos los jueves en el salón principal del Concejo Deliberante local por ser un espacio políticamente neutro y accesible desde lo arquitectónico.
7. Durante la semana se mantienen debates y discusiones mediante el envío constante de correos electrónicos entre los integrantes de CAEB. Las reuniones de los días jueves responden a una

agenda de temas y se lleva un estricto control de cada reunión mediante un libro de actas. La forma de decisión utilizada es el consenso, no existen coordinadores ni voceros de prensa. Vale aclarar, que la participación en CAEB de sus integrantes es totalmente *ad honorem*.

8. Entre los principales logros de CAEB se encuentran:
 - a. Impulso a la creación del área de discapacidad en la estructura de gobierno municipal y del Consejo de Discapacidad local.
 - b. Lanzamiento de la Campaña Neuquén adhiere a la ley 24.901 que tuvo epicentro en la ciudad de SMA y repercusión en el resto de la Provincia.
 - c. Acciones de concientización de la comunidad local mediante eventos como cenas, recitales, marchas en la vía pública. campañas de difusión en los medios de comunicación escrita, radial y televisiva.
9. En relación a las funciones que por ordenanza debe cumplir CAEB, surgen divergencias en relación a temas de orden local con la Municipalidad. Se manifestó no haber sido consultados, pero si informados, sobre un convenio de accesibilidad para SMA; también se manifestó cierto distanciamiento en relación a obras urbanas como veredas de la Escuela 5, Costanera del Lago Lacar, entre otras.
10. La sumatoria de acciones puntuales y de diversa índole que se organizan sistemáticamente, parecen haber resultado la estrategia definida por esta Comisión para avanzar en la concientización de la población local sobre el respeto, la no discriminación y la inclusión social en la comunidad de SMA.
11. Todas las acciones de concientización emprendidas por CAEB atraviesan ineludiblemente por la dificultad económica para hacer frente a los costos de las mismas. En general, el obstáculo económico es superado mediante aportes institucionales, personales y de comerciantes que con pequeños aportes solidarios colaboran en pos de la causa social. En algunas ocasiones, los fondos generados por eventos sociales han sido el sustento de las campañas de concientización.
12. En reiterados casos de vulnerabilidad de los derechos de personas con discapacidad, fueron CAEB y las ONGs quienes tomaron el rol que ni el gobierno local y ni el provincial quisieron asumir sobre los reclamos de vecinos de SMA.



Capítulo 3



III.1. Conclusiones: La Paradoja del Turismo Accesible

III.2. Líneas de investigación sugeridas

III.3. Bibliografía

Anexos

III.1. CONCLUSIONES: LA PARADOJA DEL TURISMO ACCESIBLE

La presente tesina logró avanzar en la profundización del conocimiento sobre las percepciones que existen en la comunidad local de SMA con respecto al turismo accesible.

La paradoja del turismo accesible, cuestión que da título a la presente, resume como conclusión los aspectos centrales de esta investigación. Una paradoja, en pocas palabras, es una contradicción interna que encierre sentidos disimiles ante un mismo concepto. Esta paradoja se da al menos en dos sentidos.

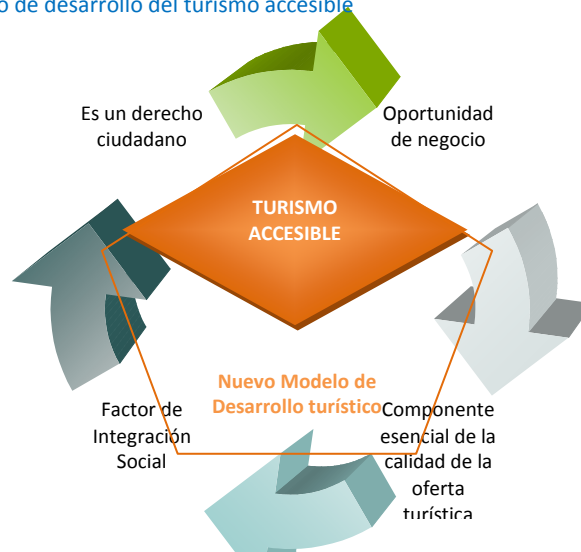
En un primer sentido, el turismo accesible supone desarrollarse bajo la premisa de inclusión de grupos de personas con discapacidad que hasta el momento no han visto satisfechas sus expectativas en lo que servicios y productos turísticos refiere. En base al destino turístico trabajado, se puede afirmar que las personas con discapacidad son consideradas en el circuito productivo del turismo solo como consumidores y que la comunidad local aún no ha generado las oportunidades laborales o de producción de servicios vinculados al turismo.

Existe la percepción de un cierto desfase en la preocupación por las personas con discapacidad en la localidad de SMA. Cuando se refiere al turista con discapacidad las acciones de inclusión en el sentido comercial se iniciaron hace diez años, en tanto las acciones que refieren a los residentes con discapacidad recién se están institucionalizando para dar respuestas a sus demandas sociales, educativas y laborales.

En el segundo sentido, más abstracto aún, el autor considera como paradójico que sea el turismo un espacio de gestión de cambios socio-culturales, cuando el mismo puede ser considerado también como la máxima expresión del consumo en el desarrollo del sistema capitalista.

Considerando los aspectos recién mencionados, y las oportunidades que presenta para generar cambios a nivel local, se propone iniciar un proceso de construcción donde el desarrollo del turismo accesible sea equilibrado y contemple también a los residentes con discapacidad, y pueda volcar los beneficios generados por dicha actividad a mejorar su nivel de calidad de vida.

Esquema Nº 11: Nuevo modelo de desarrollo del turismo accesible



Fuente: Elaboración Propia en base a PREDIF 2005 en FERNANDEZ ALLES, 2007: 60

III.2. LINEAS DE INVESTIGACION SUGERIDAS

"Por lo general, mientras se trabaja en una tesis sólo se piensa en el momento de acabar: se sueña con las vacaciones subsiguientes. Pero si el trabajo ha sido bien hecho, el fenómeno normal es que, tras la tesis, surja un gran frenesí de trabajo. Se quiere profundizar en todos los puntos que habían sido dejados de lado, se quiere seguir las ideas acudidas a la mente pero que tuvieron que ser apartadas, se quiere leer otros libros, escribir ensayos. Y esto es señal de que la tesis ha activado el metabolismo intelectual, que ha sido una experiencia positiva. Es signo de que ya sois víctimas de una compulsión a investigar, un poco a la manera de Charlie Chaplin en tiempos modernos, que seguía limando tornillos después del trabajo; tendréis que hacer un esfuerzo para frenar. (ECO, S/D)

De acuerdo al avance realizado e inquietudes de la presente investigación, surgieron las siguientes líneas de investigación para futuras tesis de grado y/o investigaciones curriculares:

- La concepción de uso del espacio público en Parques Nacionales para personas con discapacidad. ¿Los Parques Nacionales son para el disfrute de todos?
- El rol de las ONGs vinculadas a la discapacidad en las comunidades turísticas.
- Análisis de la articulación inter-institucional de políticas en destinos turísticos para propiciar mejoras en la accesibilidad urbana.
- Análisis de la fragmentación territorial que genera la actividad turística y su relación con las personas con discapacidad residentes.
- Impactos de la dispersión de normativas vinculadas al turismo accesible en destinos turísticos
- Impactos del uso del diseño universal en la actividad turística.
- Percepciones y actitudes hacia el turismo accesible por parte de los empresarios del sector turístico.
- Análisis histórico de políticas turísticas en Argentina que contemplen el desarrollo del turismo accesible.



III.3. BIBLIOGRAFÍA (A>>Z)

- Aramayo Zamora, Manuel (2005): «*La Discapacidad: construcción de un modelo teórico venezolano*». Universidad Central de Venezuela. Facultad de Medicina. Fondo Editorial de la Facultad de Medicina. Venezuela.
- Antelo, Estanislao (2000): «*Instrucciones para ser profesor: pedagogía para aspirantes*». Ed. Santillana. Buenos Aires. Argentina.
- Bigné, J.E., Font X., y Andreu, L.(2000): «*Marketing de Destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo*», Madrid, ESIC.
- Borja Jordi (1998): «*Ciudadanía y Espacio Público*» en revista Ambiente y Desarrollo. Vol. XIV. Nº 3. España.
- Brinckmann, Wanderléia E.; et.al. (2003): «*Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible*». Cuadernos de Turismo. Universidad de Murcia. Murcia/España.
- Brinckmann; W.E. et.al. (2005). «*Los retos para los estudiosos del turismo: la construcción de la "sociedad inclusiva" y del "turismo accesible"*». ÁGORA, Santa Cruz do Sul, v.10, n.1/2, p.183-203, jul./dec.2004 (2005).
- Brogna Patricia (2006): «*El nuevo paradigma de la discapacidad y el rol de los profesionales de la rehabilitación*». El Cisne. Buenos Aires, Argentina.
- Coriat, Silvia Aurora (2003): «*Lo urbano y lo Humano. Hábitat y discapacidad*». Fundación Rumbos – Universidad de Palermo. Buenos Aires. Argentina.
- Eco, Umberto (S/D): «*Cómo se hace una tesis. Técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura*».
- Espinoza Ruiz, Antonio (2006). «*El concepto de inclusión en programas interpretativos en museos*». V Jornadas AIP, Navarra.
- Fernández Alles, María Teresa (2007). Tesis Doctoral: «*Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*». Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Cádiz. España.
- Ferreira, Miguel A.V. (2007): «*La discapacidad como fenómeno social. Perspectiva e implicaciones*». Univ. De Murcia, Univ. Complutense de Madrid. España.
- Fundación PAR (2005): «*La Discapacidad en Argentina: Un diagnóstico de situación y políticas públicas vigentes al 2005*». Buenos Aires. Argentina
- Heredia, Nadia (2008). «*Derechos Humanos y discapacidad. Ensayo sobre las dudas del derecho y el derecho a la duda*». Universidad Nacional del Comahue



- Heredia, Nadia y Padawer, Miguel (2007). «*Sobre discursos y prácticas en la temática de la discapacidad*». Universidad Nacional del Comahue – APEBI. Argentina.
- Katz, S. y Danel, P. M. (2006): Ponencia: «*Formación Profesional y campo de la discapacidad*». Comisión Universitaria sobre discapacidad UNLP. Buenos Aires.
- Katz, Sandra (2007): «*Discapacidad y Recreación: ¿Un derecho como ciudadano o un eterno estado recreativo?*». Primera Jornada-Taller sobre Discapacidad, Turismo y Recreación. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue.
- Lazos Cristina. et al (2003). «*Programa de Monitoreo de Sostenibilidad para Centros de Montaña*». San Martín de los Andes. Neuquén.
- Sautu Ruth et al. (2005). «*Manual de metodología: construcción del marco teórico, formulación de objetivos y elección de metodología*». CLACSO. Buenos Aires. Argentina.
- Pantano, Liliana (1993): «*La discapacidad como problema social. Un enfoque sociológico: Reflexiones y propuestas*». 2da. Edición. Buenos Aires: EUDEBA.
- Reyes, Ávila B. y Barrado Timón D. (2005): «*Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión*» en *Cuadernos de Turismo*. Universidad Autónoma de Madrid y ANTAR Taller de Estrategias Creativas. España.
- San Martín de los Andes. Ord. 3395/1999, de 2 de diciembre. Digesto Municipal del Concejo Deliberante. Boletín oficial del Municipio N° 121, Publicado el 30 de diciembre de 1999.
- Santos Pita, M. P.; Millán Vazquez de la Torre, G.; Agudo Gutierrez, E. (2007). «*Turismo accesible. Por un turismo para todos*», En IX Reunión de Economía Mundial. Madrid. España.
- Sasaki, R. K. (1997). «*Inclusão, construído uma sociedade para todos*». Rio de Janeiro: WVA. En Brinckmann, Wanderléia E.; Wildgen, Jairo S. (2003): «*Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible*». Cuadernos de Turismo. Universidad de Murcia. Murcia/España.

Páginas Web de Consulta (A>>Z)

- Administración de Parques Nacionales (2008). «*Mapa Interactivo*».». [Consulta: 20 octubre 2008]. Disponible en: http://www.parquesnacionales.gov.ar/03_ap/19_lanin_PN/19_lanin_PN.htm
- Antón (2003) «*Turismo, Discapacidad y Accesibilidad*». [Consulta: 22 enero 2008]. Disponible en: <http://www.geocities.com/deflex/14turi.html>
- Davis, Lennard (2006). «*La tiranía de la normalidad*». [Consulta: 12 diciembre 2006]. Disponible en: <http://www.sgi.org/spanish/inicio/quarterly/0507/TemaPrincipal2.html>
- Di Santo Morales, Silvia y Grunewald, Luis (2005) «*La integración de las personas con capacidad restringidas en un medio urbano y rural durante el tiempo libre dedicado al turismo y la recreación:*

una propuesta educativa». [Consulta: 17 de junio de 2008]. Disponible en:

<http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/020928220034.html>

- Godoy Medina, I.; Tortella González, L. (2007) «Discapacidad: Una mirada desde el sujeto y su familia: Análisis de las Normas y Políticas para la Integración Social de las Personas con Discapacidad desde la Perspectiva Familiar». [Consulta: 15 enero 2008]. Disponible en: <http://www.monografias.com>
- Menor Monasterio, Francisco (2006). «El turismo accesible: deseos y realidades». [Consulta: 1 de septiembre 2008]. Disponible en www.cndisc.gov.ar/doc_publicar/eventos/ponencia5.ppt.
- Organización Mundial del Turismo, OMT (2008). «Sitio Oficial en Español: Publicaciones». [Consulta: 19 de octubre 2008]. Disponible en: <http://pub.unwto.org:81/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/Products/1128/9284402697.pdf>

