

REFLEXIONES ESTUDIANTILES

JUAN FELIPE CORREA
Administrador de Empresas Turísticas y Hoteleras
Universidad Externado de Colombia
felipeco88@hotmail.com
juanf.correa@hotmail.com



TURISMO Y CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL, ¿UN CAMINO HACIA LA INCLUSIÓN?

TOURISM AND CONDITIONS OF VISUAL IMPAIRMENT, A WAY TO INCLUSION?¹

¹ Fecha de recepción: 24 de mayo de 2012.
Fecha de modificación: 25 de septiembre de 2012.
Fecha de aceptación: 28 de septiembre de 2012.

Resumen

En el marco del proyecto “*Turismo y Discapacidad: propuesta de un modelo para la creación de productos ecoturísticos enfocado a personas en condición de discapacidad visual (aplicado al PNN Chingaza)*” fue adelantada una investigación cuyo objetivo radicaba en la propuesta de un esquema metodológico que facilitara la estructuración de productos ecoturísticos y de naturaleza enfocados en la inclusión de las personas en condición de discapacidad visual. Se presentan a continuación algunos de los temas abordados en el desarrollo del mismo, así como algunas de las conclusiones y descubrimientos hechos, con el objetivo de exponer la necesidad e importancia que el turismo puede llegar a tener en las personas que se encuentran en condición de discapacidad y el acceso al turismo como un potenciador de cambio, crecimiento e integración de la sociedad.

Palabras clave: Condición de discapacidad, Modelo, Inclusión, Participación social, Ecoturismo.

Abstract

Within the frame of the Project “*tourism and disability: Model proposal for the creation of eco-touristic products focused on the visually disabled (Applied to the National Natural Park Chingaza)*”, an investigation took place whose main objective was the creation of a methodological schema to orientate and ease the design of eco-touristic and nature related products, with the aim of including the visually disabled. The following paper will present some of the key topics, conclusions and findings of the study, with the objective of exposing the need for and importance of touristic amenities for people with visual disabilities, highlighting said touristic activities (amenities) as a motor for change, growth and social integration.

Keywords: Condition of Disability, Model, Inclusion, Social Participation, Ecotourism.

I. El turismo como industria en crecimiento

El turismo ha sido catalogado en los últimos años como una industria en constante crecimiento a la cual se vinculan diferentes beneficios especialmente en materia de desarrollo y mejora socioeconómica. Tal afirmación es respaldada por la Organización Mundial del Turismo mediante estadísticas con las cuales se ilustra su impacto, por ejemplo, en la generación de empleo, otorgándose a este entre el 6% y 7% del total de los empleos en el mundo, e ingresos por cerca de US\$ 919.000 millones para el año 2010, además de la movilización de personas; se prevé un record de *mil millones de llegadas* alrededor del mundo para el final del año en curso (Organización Mundial del Turismo, 2012) exponiendo cada vez una mayor participación de la sociedad en este tipo de actividad de recreación y ocio.

Evidentemente los beneficios relacionados con el turismo no se limitan a la esfera económica: también se le han sumado atributos en los campos culturales, naturales y patrimoniales, de crecimiento y mejora de los individuos y de desarrollo sustentable; estos se encuentran mencionados en documentos ampliamente difundidos como la Declaración de Manila (10 de octubre de 1980) y el Código Ético Mundial Para el Turismo (Santiago de Chile, 27 de diciembre de 1999).

El profesor de la Universidad Externado de Colombia LUIS FERNANDO GUZMÁN JIMÉNEZ (1990), en su libro *Teoría Turística*, ofrece una puesta en retrospectiva referente al turismo y la manera como ha evolucionado hacia una actividad con miras a la inclusión y el establecimiento de garantías que faciliten el acceso a éste a cada uno de los miembros que componen la sociedad, remontándose hasta el año de 1936 cuando por medio de la instauración de la Ley Francesa de Vacaciones Pagadas y seguidamente la incorporación del tópico en la Constitución Política Nacional

del mismo país, definiendo además del derecho de acceso al tiempo libre remunerado, la posibilidad de hacer uso de este espacio de tiempo en el desplazamiento hacia lugares diferentes al de residencia.

Con el paso del tiempo, mayores garantías relacionadas con el acceso al turismo han ido haciendo su aparición en la escena mundial. Uno de los más grandes actos de fomento turístico hizo su aparición en la Carta Mundial de los Derechos Humanos de la Organización Mundial de las Naciones ONU en el año de 1948, cuando fue enunciada, en el Artículo 24, sumado al Artículo 13, instituyendo además del derecho al descanso pagado la potestad de decidir libremente por cuál territorio del mundo circular y residir (Organización Mundial de las Naciones Unidas, 2005)².

Lo anterior fue reiterado nuevamente en el Artículo 7 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en el año de 1966, así como en la posterior Conferencia de Helsinki en el año de 1975 en el Artículo 6 de su Acta Final como área especial de cooperación, conscientes de su contribución al desarrollo de la interacción entre los pueblos, y sus alcances potenciales en el desarrollo de los campos económicos, sociales y culturales (Conferencia de Helsinki, 1975).

Los anteriores logros fueron incorporados a lo largo del mundo en diversos modos (por ejemplo Italia en el año 1947, Portugal en 1976 y Portugal en 1978); para el caso de Colombia fue en la Constitución Política Nacional de 1991 donde se establece, específicamente en el Artículo 52 del Capítulo 2 *De Los Derechos Sociales, Económicos y Culturales*, la garantía de acceso a la posibi-

² Artículo 13: 1. Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. 2. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso el propio, y a regresar a su país. Artículo 24: Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.

lidad de integración y acceso a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre.

II. Existencia de miembros de la sociedad al margen de la actividad turística

A pesar del innegable recorrido y cambios positivos en el turismo y la mayor posibilidad de acceso a más personas bajo mejores condiciones, siguen existiendo sectores de la población para quienes el aprovechamiento del tiempo libre mediante actividades turísticas no ha llegado a convertirse en una realidad; lo anterior por diversas razones, como lo pueden ser aspectos demográficos, entre los que se encuentran el poder adquisitivo, las condiciones físicas o mentales o la pertenencia a las que se han denominado en ocasiones como *poblaciones vulnerables*, como son los niños, las personas mayores, las personas en condición de discapacidad, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos (Organización Mundial del Turismo, 1999).

La invisibilización de tales grupos despertó un interés especial que llevó al desarrollo de una investigación en torno al acceso de personas en condición de discapacidad al turismo, con el fin de establecer un modelo ecoturístico que permitiese, a partir de una serie de características propias del contexto en el que se desarrolló, acercar a las personas en condición de discapacidad visual a la posibilidad de acceder a actividades ecoturísticas y de naturaleza para el aprovechamiento de su tiempo libre; sin embargo, es necesario realizar una contextualización del proyecto, antes de presentar los resultados arrojados como consecuencia del estudio.

III. Contextualización: conceptos y cifras

Se puede entender la condición de discapacidad como una serie de situaciones que

generan restricciones en algunas actividades que realiza el ser humano, además de ciertos factores ambientales, culturales, económicos y sociales que acrecientan las limitaciones al no ser adecuados, accesibles o simplemente incluyentes para la persona en condición de discapacidad (Temas de Salud - Discapacidades Organización Mundial De La Salud, 2011).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), actualmente existen más de 1.000 millones de personas en condición de discapacidad (Organización Mundial de la Salud, 2011), estimándose adicionalmente que 39 millones se encuentran en condición de discapacidad visual total y 246 millones presentan baja visión (ídem).

Para el caso colombiano, se ha determinado gracias a las estadísticas generadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE– y presentadas por el Ministerio de Protección Social, difundidas en el informe titulado: *Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad*, realizado en marzo del año 2010, que 2.018.078 personas se encuentran en condición de discapacidad, de las cuales 348.620 presentan condiciones de discapacidad visual, lo cual equivale al 17,275% del total, ubicándola como la tercera más grande del país.

Con el propósito de hacer un acercamiento que relacione la condición de discapacidad visual y el turismo, en el marco del proyecto de investigación mencionado, *Turismo y discapacidad: propuesta de un modelo para la creación de productos ecoturísticos enfocado a personas en condición de discapacidad visual (aplicado al PNN Chingaza)*, fue realizada una encuesta con una muestra de 40 personas, con el apoyo del Centro Colombiano de Rehabilitación Para Adultos Ciegos –CRAC–, ubicado en la ciudad de Bogotá. Dentro del *set* de preguntas incluidas en el

cuestionario se buscó hacer diversos acercamientos al perfil de los encuestados, con el fin de determinar sus actividades de ocio, afinidad con el turismo y percepción del mismo.

La pregunta 11 del cuestionario buscaba establecer la participación en actividades turísticas de la muestra encuestada, frente a lo cual se obtuvo como resultado que en el 81% de los encuestados tenían la oportunidad de salir entre 1 y 2 veces al año, dejando un 19% de personas que jamás realizaban viajes o excursiones turísticas por diversas razones, como su poder adquisitivo o la excesiva necesidad de contar con un acompañante o *cuidador*, quien garantice su seguridad y *comfort* en el desarrollo de las actividades.

Durante el proceso de levantamiento de información e interacción con los encuestados, fueron identificados impedimentos adicionales que dificultan el acceso al turismo de las personas en condición de discapacidad; los descubrimientos se ven reforzados por los hallazgos arrojados por la investigación adelantada por la Universidad Externado de Colombia en el año 2010 en el marco de la propuesta distrital Bogotá, Destino Turístico Accesible: Una Apuesta de Ciudad Para Todos, cuyo objetivo dentro del mediano plazo consiste en el posicionamiento de la ciudad como un destino incluyente, cómodo y seguro mediante el mejoramiento, diseño y puesta en marcha de un aparato de estrategias originadas en el turismo para facilitar el acceso de personas en condición de discapacidad, jóvenes y adultos mayores a diversas actividades turísticas (Universidad Externado De Colombia – Instituto Distrital de Turismo, 2010).

Dichos hallazgos son clasificados en diferentes categorías de tipo físico, geográfico, económico, de oferta turística y humano. Los problemas presentados en el mismo orden de las categorías describen en primer lugar la existencia de múltiples barreras físicas en diversos campos que hacen más difícil el acce-

so, participación e interacción con el entorno, a lo cual se suman deficiencias en materia de desplazamiento y adaptación en estructuras que faciliten la independencia de las personas.

El acceso económico persiste como una barrera para acceder al turismo junto con deficiencias ligadas a la oferta turística, como la baja existencia de productos adaptados y especializados, así como la divulgación efectiva de las iniciativas originadas desde lo público y lo privado hacia la población en condición de discapacidad visual.

IV. El impacto de la condición de discapacidad en las personas, la importancia del turismo y el valor del ecoturismo

Para ir más allá de una estadística conviene entender que la condición de discapacidad del individuo se expande a una serie de áreas que dificultan y afectan gravemente su interacción con el entorno; la OMS y el Banco Mundial han retratado de manera clara estas áreas en su primer Informe Mundial Sobre la Discapacidad del año 2011. Se identifican en este informe cinco aspectos de la vida que se ven directamente deteriorados por la condición de discapacidad como el acceso a la salud, el acceso a la educación, a la participación económica, las mayores tasas de pobreza y dependencia, y la participación limitada. El mismo documento presenta una serie de problemas adicionales impuestos por el entorno en el cual se desarrolla la vida de los individuos, incluyendo políticas y normas insuficientes, actitudes negativas, prestación insuficiente de servicios, financiación insuficiente, falta de accesibilidad, falta de consulta y participación y finalmente la falta de datos y pruebas (Organización Mundial de la Salud – Banco Mundial, 2011).

Estos aspectos afectan directamente la calidad de vida de las personas en condición de

discapacidad, lo cual se hizo evidente en el levantamiento de información llevado a cabo en el CRAC, dentro del cual se pidió calificar la *condición actual de la población con discapacidad visual*, formulada con el fin de establecer una calificación general frente a las condiciones de vida de los encuestados, a lo cual las personas respondieron en un 8% que la condición era buena, en un 45% que era regular y en un 48% que era mala.

Resulta complejo vincular en este punto el turismo con la vida de las personas en condición de discapacidad visual y, más aún, afirmar que el turismo como tal podría llegar a mejorar radical o inmediatamente las condiciones de las personas en condición de discapacidad; sin embargo, se pueden resaltar las posibilidades que el turismo puede ofrecer tanto para el desarrollo de los individuos como para el desarrollo de la sociedad, actuando como motor de transformación de la misma, como se explicará más adelante.

Como fue expuesto antes, en materia individual, el turismo resulta ser una gran herramienta que ofrece a las personas la posibilidad de conocer su entorno, de intercambiar experiencias, aprender sobre diferentes culturas, aprovechar el patrimonio natural, cultural y preservarlo; en definitiva un medio privilegiado de crecimiento personal (Organización Mundial Del Turismo, 1999)³.

Este proceso de enriquecimiento no disminuye cuando se habla de una persona en condición de discapacidad como erróneamente podría pensarse, sino que, por el contrario, es altamente valorado. Algo que se hizo presente en la investigación mencionada (*Turismo y discapacidad: propuesta de un modelo para la creación de productos ecoturísticos enfocado a personas en condición de discapacidad visual (aplicado al PNN Chingaza)*), donde se solicitó a los 40 encuestados asignar un valor

de importancia de 1 (menos importancia) a 5 (mayor importancia) a la posibilidad de acceder al turismo como medio de aprovechamiento del tiempo libre, fue que el turismo tiene un promedio una importancia de 4,63, lo cual indica un alto nivel de importancia del turismo en esta población.

Otro aspecto abordado por las personas encuestadas, y descubierto con el apoyo de una de las personas encargadas del proceso de rehabilitación del batallón de salubridad del Ejército Nacional colombiano, con quien se desarrolló una entrevista de apoyo para el levantamiento de información, es el poder que el desarrollo de actividades turísticas, de naturaleza y ecoturísticas pueden llegar a tener en las personas en condición de discapacidad visual en el proceso de rehabilitación; la distracción, la interacción con la naturaleza, la experimentación, educación y capacidad de vincularse por medio de sentidos distintos a la vista hacen del turismo una actividad especialmente enriquecedora.

Resulta oportuno cuestionarse en este punto *¿por qué ecoturismo?* y en dónde radica el valor del ecoturismo cuando se ubica dentro del contexto de atención y oferta de ocio y esparcimiento que incluyan a personas en condición de discapacidad, entendiéndolo como “la forma de turismo basado en la naturaleza, en la que la motivación principal de los turistas es la observación y apreciación de tal riqueza, así como de las culturas tradicionales de aquellas zonas, incluyendo elementos educacionales e interpretación y que además de buscar el mínimo impacto en el entorno natural y sociocultural contribuye al crecimiento y conservación de la zona en aspectos económicos, medioambientales y comunitarios” (Organización Mundial del Turismo – Sustainable Development of Tourism, 2012).

En primer lugar, es innegable la variedad de elementos que se pueden poner en juego en

³ Ver artículos del I al IV del Código Ético del Turismo. OMT.

un entorno naturalista con el fin de ofrecer una buena experiencia a los involucrados en el desarrollo de un producto ecoturístico. Un espacio abierto con recursos como los que se encuentran en gran parte de las reservas, áreas protegidas y parques naturales pueden permitir la *autonomía de los individuos*, conscientes de que lo anterior debe ir de la mano de la adecuada capacitación del recurso humano, señalización y actividades cuidadosamente diseñadas; ya que la independencia en la interacción con el medio fue identificado como uno de los aspectos que más limita al momento de realizar actividades de turismo y ocio para las personas en condición de discapacidad visual por quienes colaboraron en el proceso de levantamiento de información para el desarrollo del proyecto.

Por otra parte, fue manifiesto el deseo de encontrarse en un espacio donde sea posible poner en marcha el uso de habilidades generadas con el tiempo, para explorar y construir una imagen propia del destino por medio del uso de sentidos diferentes a la vista: tacto, olfato, oído, la percepción individual de ubicación en el espacio e incluso el gusto. Aspectos que deben ser conocidos y tenidos en cuenta en las etapas de diseño y ejecución de productos orientados a la inclusión de esta población, de modo tal que la participación en este tipo de actividades destaque y fortalezca las habilidades de cada participante.

Cabe reiterar que la recreación y educación ambiental presentes en actividades ecoturísticas son altamente valoradas por las personas en condición de discapacidad visual, pero esto no se da solo bajo una perspectiva de aprovechamiento del tiempo libre y el crecimiento individual, sino que también es apreciado en el ámbito social haciéndolos sentir valorados, respetados e incluidos por quienes los rodean. Esto último fue mencionado por Luisa Fernanda Moreno y Andrés Mauricio Vásquez, personas en condición de discapacidad visual que brindaron su apoyo en la evaluación del

modelo en el lugar propuesto para el desarrollo del proyecto (PNN Chingaza).

Gracias al apoyo de diferentes encuestados que concluyeron lo mismo, fue posible determinar algo que es frecuentemente olvidado y es que las personas en condición de discapacidad visual tienen exactamente las mismas necesidades básicas que otras personas, lo que incluye las necesidades de turismo. Las personas con discapacidad visual necesitan alimentarse, descansar, divertirse, entre otras, con la particularidad de que tales actividades o necesidades deben ser suplidas bajo unos parámetros diferentes o adaptaciones en infraestructura, afirmación perfectamente aplicable al ámbito turístico.

V. Avances en materia de discapacidad y turismo, un enfoque inclusivo

A pesar de las dificultades de acceso al turismo originadas en diversos factores, resulta motivador encontrar que en el mundo diversas organizaciones están intentando aumentar las posibilidades de acceso al turismo para las personas en condición de discapacidad y el mejoramiento de sus condiciones de vida en términos generales.

El proyecto de *turismo y discapacidad* que se ha venido mencionando a lo largo del texto parte de la motivación de extender los beneficios del turismo a personas que hasta el momento se pueden haber visto privadas de sus beneficios, y de la corriente que hemos mencionado, la cual busca ofrecer garantías y acceso equitativo a todos los ámbitos de la vida de las personas, bien sea la salud, el empleo, la educación u otros aspectos de la cotidianidad, como el desplazamiento e interacción con el entorno y quienes lo componen.

Luego de mostrar la importancia del turismo para las personas en condición de discapa-

cidad y las diversas áreas a mejorar con el fin de ofrecer cada vez más posibilidades de aprovechamiento del tiempo libre en actividades turísticas, se procedió a establecer una serie de pasos a seguir dentro de un modelo de formulación de productos ecoturísticos y de naturaleza. El modelo propuesto tomó como punto de partida otros *esquemas* existentes⁴, con la diferencia de que en el modelo nuevo se tuvieron en cuenta durante el diseño y puesta en marcha diversas variables que lograran hacer de la actividad turística planeada un evento accesible, adecuado y enriquecedor para sus participantes.

En términos generales, el proyecto formulado inicia con un análisis del contexto en el cual se va a desarrollar el emprendimiento, definiendo objetivos sociales y las estrategias en las que se apoyará para alcanzar sus metas de inclusión, transformación social y establecimiento de una opción interesante de aprovechamiento del tiempo libre.

La propuesta busca y expone desde el inicio la importancia de mantener presente en todas las etapas del proyecto a la población que se quiere acercar al turismo (*población en condición de discapacidad visual*), para lograr un acercamiento real a sus necesidades e identificar dentro del sistema turístico qué agente se encuentra en capacidad de suplirlas.

En este contexto de interacciones entre los diversos agentes que incluyen *prestadores de servicios, poblaciones receptoras, familiares, custodios encargados de la protección de áreas para el desarrollo de actividades*, entre otros, y de relaciones directas con un espacio geográfico, son propuestas las adaptaciones y se elaboran actividades por medio de las cuales se llegue a la interrelación entre individuos sin hacer diferenciación de sus capacidades físicas o mentales.

⁴ Ver SANDOVAL (2006), Unidad Sectorial de Normalización para el Subsector de Agencias de Viajes (2003).

Es aquí donde se encuentra la verdadera esencia del modelo, ya que será solo hasta que se logre establecer un espacio en el cual todos los individuos se reúnan y vinculen sin barreras y se establezcan condiciones de disfrute igualitario, que se dará inicio al proceso de construcción de tejido social saludable que se eduque y enriquezca a partir de las diferencias del *otro coexistente*.

Manteniendo presente lo antes mencionado a lo largo del desarrollo del proyecto, se establecieron 29 etapas para la estructuración de un proyecto ecoturístico o de naturaleza por medio de las cuales se abarcan las fases de *diagnóstico, diseño y estructuración, ejecución y operación y evaluación*; ofreciendo una ponderación de importancia por etapa con el fin de orientar al usuario hacia los puntos que implican un mayor análisis y estudio de variables con el fin de garantizar un producto resultante completo que cumpla con los objetivos de inclusión, participación y una experiencia final enriquecedora para los individuos.

Uno de los puntos principales del modelo desarrollado como resultado del proyecto se encuentra en la importancia que se da al papel que desenvuelve la sociedad y los individuos que tendrán mayor contacto con las personas en condición de discapacidad, haciendo énfasis en temas básicos como la comunicación y las diversas técnicas que se han propuesto en el campo de la discapacidad visual propuestas por instituciones como la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), cuyo objetivo principal es mejorar la calidad de vida de las personas ciegas y con discapacidad visual de toda España, desenvolviéndose en áreas como integración laboral, educación, capacitación e investigación o el Centro de Rehabilitación de Adultos Ciegos (CRAC) en Colombia; que a partir de documentos sencillos y de fácil comprensión han propuesto aproximaciones a esta condición de discapacidad, con el fin de eliminar barreras,

tabúes o *miedos* que las personas generalmente guardan referentes al trato con personas en condición de discapacidad visual, como son la comunicación, descripción de objetos o guianza en el desarrollo de actividades cotidianas, dando un punto de partida para actividades más especializadas⁵.

En materia de actividades y adaptaciones es necesario mantener presente que si bien existen avances y propuestas en el campo de la condición de discapacidad, las personas que decidan abordar este campo tendrán la posibilidad de explorar nuevos medios, materiales y recursos para hacer cada vez de las actividades de ocio y esparcimiento en el marco del turismo/ecoturismo espacios más enriquecedores para sus participantes.

Esto es reforzado por la organización Salto-Youth “Support and Advanced Learning and Training Opportunities within the Youth in Action programme”, red integrada por 8 centros de recursos que trabajan en las áreas europeas prioritarias en lo relacionado con personas jóvenes, que abordan aspectos como inclusión social, diversidad cultural y participación, dentro de los cuales se ubica como área prioritaria la condición discapacidad.

Uno de los documentos propuestos por la organización *No Barriers, No Borders* (Salto Youth, 2008) se aborda el concepto de zona de confort proponiendo en términos claros la importancia de diseñar actividades inclusivas que lleven a las personas a salir de la zona de confort en la que generalmente se encuentran para ir a una zona de aprendizaje, teniendo presente la existencia de una zona de riesgo a la cual no se desea llegar; dando un espacio

⁵ El documento utilizado dentro del desarrollo del proyecto propuesto elaborado por el INCI es llamado “ESO NO Para que sus relaciones con los ciegos sean buenas... Actúe Así”, elaborado por HERMAN VAN DYCK, adaptado por Instituto Nacional Adultos Ciegos –INCI. Se pone a disposición del lector una de las adaptaciones en línea elaboradas por ONCE en su sitio oficial: <http://www.once.es/otros/trato/trato.htm>

suficientemente amplio para la interacción, *imaginación* y experimentación entre las diferentes partes envueltas en el desarrollo y ejecución de las actividades.

En el campo específico de la condición de discapacidad visual, es posible hacer uso de recursos ampliamente difundidos, como el Braille, figuras en relieve⁶ o la aplicación de recursos en desarrollo, como audio guías; elementos que en el campo turístico pueden ser fácilmente transformados dependiendo de los intereses del público, bien sea para brindar información de las áreas a visitar, fauna o flora a encontrar, o descripciones detalladas de los recorridos diseñados⁷.

Hasta el momento se ha hecho mayor énfasis en el tema de actividades, las cuales resultan ser uno de los ejes centrales del producto turístico; sin embargo, no se pueden dejar de lado elementos que lo componen, como transporte, alojamiento y la industria de la restauración.

Como se ha tratado de ilustrar a lo largo del texto, el turismo es una industria que hace uso intensivo de mano de obra o *recurso humano*⁸, razón por la cual un punto de partida imprescindible en el proceso de inclusión y acercamiento del turismo a las personas en condición de discapacidad es la capacitación e instrucción por medio de la cual se establezcan pautas claras que faciliten el acercamiento e interacción con quienes se encuentran en condición de discapacidad.

⁶ Ver Anexo 1. Material de apoyo.

⁷ Para el caso del PNN Chingaza, se implementó por parte de la administración de áreas protegidas un sistema de guianza en relieve, por medio de vallas de aproximadamente 1.5 mts.x1mt. con figuras de fauna, reseñas y mapas de ubicación que pueden ser fácilmente leídas por personas en condición de discapacidad (ver anexo 2. Ejemplo Vallas de Guianza, PNN Chingaza).

⁸ Según la OMT, se ha estimado que cerca del 7% de los empleos mundiales directa e indirectamente están relacionados con el campo del turismo, con lo cual 1 de cada 12 puestos de trabajo son generados por esta industria (World Tourism Organization, 2011).

La capacitación, sin embargo, no se puede ubicar dentro del modelo por sí sola: con el fin de hacer una propuesta real de turismo accesible se debe tener presente la necesidad de transformar el entorno, de modo tal que la independencia y confort de las personas que deseen acceder a un producto turístico accesible pensado de manera integral logren cumplir sus expectativas.

En este sentido, el turismo ha encontrado una fuente de ideas y parámetros guía en una tendencia que cada vez toma más fuerza en diferentes áreas, conocida como Diseño Universal, movimiento iniciado hacia los años sesenta como respuesta a diferentes cambios en la percepción de los derechos civiles y que hoy en día cuenta incluso con un centro de investigación, difusión y entrenamiento (Center For Universal Design) fundado por RONALD L. MACE, que han propuesto los ampliamente difundidos *Principios del Diseño Universal* (Center For Universal Design, 2010).

Estos principios, dentro de los cuales se encuentran el *uso equitativo, flexible, simple e intuitivo, con tolerancia al error, de esfuerzo físico reducido y tamaño y espacio apropiado* (Center For Universal Design – The Principles of Universal Design, 2011), ya han sido considerados e incluidos dentro de iniciativas de origen turístico que trabajan bajo el emblema de turismo accesible, como la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT), que buscan el fomento de la integración de los diversos sectores del turismo, como el alojamiento, la restauración y el transporte por medio de la investigación, creación de conocimiento divulgación y entrenamiento, poniendo a disposición expertos y recursos educativos en prácticas y políticas que lleven a hacer del turismo una actividad accesible y libre de barreras en Europa y el resto del mundo (ENAT – European Network for Accessible Tourism, 2012).

Es posible dar un ejemplo de lo anterior para el caso de Colombia, en el cual se ha empezado a construir un marco normativo del turismo en el cual se han integrado elementos que tienen en cuenta la existencia de personas en condición de discapacidad y la necesidad de una estructura que los acerque a la posibilidad de recibir la prestación de servicios bajo estándares que permitan su disfrute pleno, como las Normas Técnicas Sectoriales, las cuales en materia de accesibilidad han incluido algunos parámetros (por ejemplo, NTS-USNA Sectorial Colombiana 006) o la publicación reciente *Protocolos de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Situación de Discapacidad*, elaborada por la Universidad Nacional de Colombia para el Instituto Distrital de Turismo (IDT) en un ejercicio que detalla de manera minuciosa la atención y prestación de servicios a personas en condición de discapacidad en transporte, alojamiento y restauración⁹.

Como es posible ver, con el tiempo se han ido desarrollando una serie de herramientas en variados campos que pueden ser incluidas en las prácticas del turismo y en los diversos segmentos que componen el sistema y producto turístico; por lo tanto, cabe hacer hincapié en el hecho de que hoy, con mucha más fuerza que antes, se han puesto en escena una serie de recursos y voluntades políticas y sociales para acercar el turismo a aquellas personas que se encuentran en condición de discapacidad y que al integrarse de manera coherente, pueden hacer real la posibilidad de poner a disposición de las personas el turismo como medio de aprovechamiento del tiempo libre.

En el caso concreto de este proyecto, cuando se habla de adaptación para personas en

⁹ El material se encuentra disponible para la descarga y consulta del lector en la dirección: http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Adultos_Mayores.pdf

condición de discapacidad visual, es posible destacar no solo la amplia variedad de herramientas que se encuentran a disposición de quienes deseen hacer del servicio que prestan, sino también la facilidad y flexibilidad con la cual se pueden llevar a cabo tales implementaciones; muchas de las cuales ya han sido integradas a la vida cotidiana de las personas y que pueden ser trasladadas al ámbito turístico, en espacios públicos, como las cartas de menú en restaurantes o productos en supermercados con leyendas en Braille, o banderas de servicio de transporte masivo, con indicaciones o direcciones (líneas de metro), o entramados de materiales texturizados o con relieve para la construcción de aceras, y señales sonoras orientativas o de alerta ubicadas en algunas señales de tránsito o incluso el uso de perros guía (reglamentado por el Proyecto de Acuerdo 125 de 2008 del Concejo de Bogotá D.C).

El modelo no propone desde ningún punto de vista la necesidad de convertirse en una estructura de pasos rígida que no pueda ser transformada, sino que, por el contrario, busca poner a disposición una guía que ofrezca flexibilidad en el proceso de elaboración de un producto con miras a la inclusión, razón por la cual resalta la importancia y necesidad de creación de espacios de participación mixtos donde se encuentren los diversos agentes del sistema turístico, y el involucramiento directo de sus beneficiarios en los que se logre acceder a un grado de participación superior en el que no solo se informe a los actores de las decisiones, sino que también sea posible ejercer el poder de decisión conjunto, bajo un entorno de diversidad de agentes con lo que se fomenta no solo la movilización de los individuos hacia la exigencia de sus derechos, sino que también lleve a la visibilización de aquellas *poblaciones vulnerables* y la construcción de conocimientos colectivos en este campo que sirvan de partida para iniciativas en otras áreas.

VI. Otras consideraciones

Todo lo anterior sería imposible si no se observa la condición de discapacidad desde una perspectiva especial, perspectiva que empezó a desarrollarse desde aproximadamente los años setenta de la mano de RONALD L. MACE o la UPIAS (Union of the Physically Impaired Against Segregation, 1976), década en la cual se transformó radicalmente la percepción de condición de discapacidad como limitante individual, para abordarla desde una perspectiva social, en la cual existen compromisos morales entre la comunidad, que llevan a sus miembros a buscar maneras de potencializar las habilidades de las personas en condición de discapacidad y adaptar el entorno de manera tal que las barreras sean mínimas o inexistentes.

Estas iniciativas han mantenido su tendencia hasta el día de hoy, gracias a lo cual se han erguido numerosas organizaciones y convenciones dedicadas a salvaguardar y apoyar a las personas en condición de discapacidad en diversas áreas de sus vidas, dentro de las cuales se destaca ENABLE (Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006) ratificada por Colombia en el año 2011, convirtiéndose en el país número 100 en adherirse plenamente a la convención, por medio de la cual se busca reafirmar la importancia de que los derechos humanos cobijen a todas las personas sin hacer diferenciación alguna, introduciendo las transformaciones necesarias en el entorno y la sociedad para que sea una realidad (Naciones Unidas – ENABLE, 2006).

El turismo, por supuesto, cuenta con algunas iniciativas con origen en organizaciones como la OMT y su Acuerdo de Cooperación para el desarrollo del turismo accesible para las personas en condición de discapacidad (Organización Mundial del Turismo, 2011), y con diferentes redes de turismo accesible encontradas en países como Reino Unido, Chile y Argentina, entre otros; también se

encuentran como exponentes en la consolidación de un marco legal incluyente países como Colombia y su sólida propuesta en Turismo Social, donde se aborda ampliamente el tema de turismo y condición de discapacidad y persiguiendo como objetivo principal “Facilitar el acceso de todos los colombianos al turismo, como una posibilidad real para el ejercicio del derecho fundamental a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre, otorgando prioridad a aquellos segmentos de población con menores posibilidades de disfrute del mismo, tales como las personas con discapacidad, las personas mayores, jóvenes y de escasos recursos económicos” (Política De Turismo Social – Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2011).

Conclusiones

Como ha sido posible observar, el turismo como industria creciente aún necesita ampliar su acceso, para incluir en esta actividad a más sectores de la población que pueden ser apreciados como *vulnerables* y que hasta el momento no se han podido integrar por diferentes motivos, especialmente de tipo físico, social y económico.

Sin embargo, respondiendo a una tendencia y a una transformación en la mentalidad y percepción de la condición de discapacidad, se han venido desarrollando iniciativas en pro de la protección, integración y restitución de los derechos de quienes se encuentran en condición de discapacidad, buscando entre otras cosas, proveer de una opción de esparcimiento y aprovechamiento del tiempo libre en el turismo.

A pesar de esto, es necesario comprender que las tendencias por sí solas no son garantía de un futuro más promisorio o socialmente saneado, sino que, por el contrario, conforman un nuevo reto para todos los miembros y estructuras de la sociedad, desde el estable-

cimiento de condiciones políticas adecuadas hasta una transformación, sensibilización y cambio en patrones de comportamiento frente a quienes se encuentran en condición de discapacidad, destacando el papel fundamental que el recurso humano juega aquí y sin olvidar el desafío que se levanta para los mismos; es también necesario hacer un llamado a la movilización, hacia la exigencia y aceptación de derechos y obligaciones, con el fin de estar un paso más cerca de una sociedad integradora que ofrezca condiciones de vida dignas y equitativas.

Puede decirse que las debilidades han sido identificadas, así como las estrategias para superarlas han comenzado a plantearse. El interrogante y la propuesta a este punto son reducidos al autocuestionamiento de si estaremos –*como sociedad e individuos*– en capacidad de aprovechar, experimentar y trasladar la innegable necesidad de igualdad de condiciones a otras esferas de la vida de las personas, no solo de aquellas en condición de discapacidad, sino de todos los miembros de la sociedad, por medio del turismo como actividad placentera, de enriquecimiento individual y colectivo¹⁰.

Cerramos así, retomando una de las afirmaciones hechas dentro de la conferencia de Acapulco de la OMT en 1982, la cual reafirma la importancia de un trabajo de formación colectivo al decir: “En este contexto, están llamadas a intervenir todas las estructuras de las sociedades nacionales e internacionales por medio de la acción directa que se espera de esos mecanismos morales, espirituales, legislativos, políticos y económicos, a fin de permitir que los hombres tomen conciencia

¹⁰ Invitamos al lector a ver el video creado como resultado de la aplicación del modelo con dos colaboradores en el marco de la investigación y puesta en marcha del proyecto “*Turismo Y Discapacidad: Propuesta De Un Modelo Para la Creación de Productos Ecoturísticos Enfocado a Personas en Condición De Discapacidad Visual (Aplicado Al PNN Chingaza)*” Disponible en: <http://youtu.be/6206o1-Ig3M>

creciente de su derecho a las vacaciones que hasta ahora no había sido suficientemente reconocido, por el hecho que hasta ahora las vacaciones se consideraban como un privilegio y a veces incluso como una falta en el mundo del trabajo. Son estas concepciones superadas, que solo podrán desaparecer por la acción conjunta de todos cuantos tienen la responsabilidad de mejorar la vida del ser humano” (Organización Mundial del Turismo, 1982).

Bibliografía

- Center For Universal Design – The Principles of Universal Design (2011). *Center For Universal Design – The Principles of Universal Design*. Retrieved from Center For Universal Design – The Principles of Universal Design: <http://design-dev.ncsu.edu/openjournal/index.php/redlab/article/viewFile/129/77>
- Center For Universal Design (2010). *Center For Universal Design*. Retrieved from Center For Universal Design: <http://www.ncsu.edu/project/design-projects/udi/>
- Conferencia de Helsinki (1975). Conference on Security and Co-operation in Europe Final Act. *Conference on Security and Co-operation in Europe Final Act*, (p. 62). Helsinki.
- ENAT – European Network for Accessible Tourism (2012). *ENAT – European Network for Accessible Tourism*. Retrieved from ENAT – European Network for Accessible Tourism: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en>
- GUZMÁN JIMÉNEZ, L. F. (1990). *Teoría Turística*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2003). *Política para el desarrollo del Ecoturismo*. Bogotá.
- Naciones Unidas – ENABLE. (2006 йил 13-12). *Naciones Unidas – ENABLE*. Retrieved 2012 йил 02-05 from Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?navid=22&pid=787#iq124/09/10>
- Organización Mundial de la Salud – Banco Mundial (2011). *Resumen Informe Mundial Sobre la Discapacidad*. Malta: Ediciones de la OMS, Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud (2011 йил 10). *OMS Ceguera y Discapacidad Visual*. Retrieved 2012 йил 11-10 from Organización Mundial de la Salud – Centro de Prensa: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/es/index.html>
- Organización Mundial de la Salud (2011 йил 09-06). *Organización Mundial de la Salud – Centro de Prensa*. From http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2011/disabilities_20110609/es/index.html
- Organización Mundial de las Naciones Unidas (2005). *La enseñanza de los Derechos Humanos, Actividades prácticas para escuelas primarias y secundarias*. Geneva: United Nations Publication.
- Organización Mundial del Turismo – Sustainable Development of Tourism (2012, 07 14). *Ecoturismo y áreas protegidas*. Retrieved from <http://sdt.unwto.org/es/content/ecoturismo-y-areas-protegidas>
- Organización Mundial del Turismo (1982). *Acta Documentos De Trabajo, Acapulco*. Acapulco: Organización Mundial del Turismo.
- Organización Mundial del Turismo (1999). *Código Ético Mundial Para El Turismo* (p. 8). Santiago de Chile: Organización Mundial del Turismo. Retrieved 10 йил 2011-11 from Organización Mundial Del Turismo: http://www.unwto.org/ethics/full_text/en/pdf/CODIGO_PASAPORTE_ESP.pdf
- Organización Mundial del Turismo (2011). *Informe del Comité Mundial de Ética del Turismo – Turismo Accesible Para Todos*. Gyeongju (República de Corea).

Organización Mundial del Turismo (2012 йил 12-01). <http://unwto.org>. From <http://unwto.org>: <http://media.unwto.org/es/press-releases/2012-01-16/el-turismo-internacional-alcanzara-la-cifra-de-los-mil-millones-en-2012>

Política de Turismo Social – Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia (2011). *Política De Turismo Social – Ministerio De Comercio Industria y Turismo De Colombia*. (P. M. Colombia, Ed.) Retrieved 2011 йил 04-06 from Política De Turismo Social: <https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/descargar.php?id=62>

SALTO YOUTH (2008, 04). *Salto Youth*. (S.-Y. I. Centre, Ed.) Retrieved 06 15, 2011, from No Barriers No Borders: <http://www.salto-youth.net/downloads/4-17-913/NoBarriersNoBorders.pdf>

SANDOVAL, E. (2006). *Ecoturismo Operación Técnica y Gestión Ambiental*. México D.F.: Trillas.

Temas de Salud – Discapacidades Organización Mundial De La Salud. (2011). Retrieved 01-2011-01 from Organización Mundial De La Salud: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Unidad Sectorial de Normalización para el Subsector de Agencias de Viajes. (2003). *Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes – NTSAV04*. Bogotá: Icontec.

Universidad Externado De Colombia – Instituto Distrital de Turismo. (2010). *Bogotá, destino turístico accesible, una apuesta de ciudad para todos*. Bogotá D.C: Alcaldía Mayor de Bogotá.

World Tourism Organization. (2011, 01 01). *Why Tourism? – World Tourism Organization*. Retrieved from Why Tourism? – World Tourism Organization: <http://www2.unwto.org/en/content/why-tourism>

Anexos



¹¹ Anexo I. Material de Apoyo, Láminas acrílico empleadas en el proceso de evaluación del modelo propuesto en el marco del proyecto: “Turismo y Discapacidad: Propuesta de un modelo para la creación de productos ecoturísticos enfocado a personas en condición de discapacidad visual (aplicado al PNN Chingaza)”.

