



Facultad de Arquitectura

Gestión en Turismo y Cultura

Turismo y Discapacidad

Alumno: Cecilia Daniela Castillo Núñez

Profesor guía: María Soledad Ostria Palma

Proyecto para optar a Título de Administrador Turístico Cultural y al Grado académico de
Licenciado en Turismo y Cultura

2012

Dedicatoria

A ti Rosa, siempre presente, por guiar mi senda y dejar huella en mí ser.

A ti Gordito, amor y apoyo absoluto que me impulsa a volar más alto.

A ti Pello, hermano alegre y compañero en la búsqueda de nuevas aventuras.

A ti Nati, hermana y amiga, apasionada y compañera en esta causa.

A ti Pali, hermana, amiga y confidente en mis andanzas.

A ti Glori, hermana, amiga y cómplice de mis actos y reflexiones.

A Fran, por toda la felicidad y buenos momentos que me das.

A Agu, por todo el gozo que traerás.

*Y a las personas con discapacidad, por su valor al enfrentar cada
obstáculo que se les presenta para ser incluidas en la sociedad.*

Les dedico este trabajo!

"Miras mucho, pero no ves"

Agradecimientos

Mi trabajo, mi tiempo, interés y pasión, no podrían haber transcurrido sin la compañía, sustento, paciencia y consejo de muchos, a quienes agradezco haber topado en mí transitar.

Agradezco a mi hermosa y gran familia, quienes han estado siempre presentes en cada paso y camino que emprendo, brindándome su amor, alegría, apoyo, comprensión y consejo. Infinitas gracias por ser como son y acompañarme en este viaje, “la vida”.

A mis incondicionales amigas de la vida, y a mis amigas y compañeras de Universidad, por su apoyo y confianza en mí, por aquellas palabras precisas cuando se necesitaban, esas conversaciones e inolvidables momentos compartidos que guardo bien dentro, agradezco haberlas conocido.

A mi profesora guía, Soledad Ostria, por su ayuda y aliento constante en el transcurso de este proceso que finalmente culminó, muchas gracias.

A todos los profesores que han contribuido en mi desarrollo y formación, en especial a Alán Muñoz y Luis Spoerer, quienes con su oportuno y alentador consejo aportaron, tal vez sin saberlo, en momentos cruciales de este proyecto.

A mi compañero y amigo, quien me escuchó con afecto, acompañó y animó a finalizar esta fase.

A Camilo Valdés, por estar dispuesto a colaborar en la implementación preliminar del sitio web.

Por último, pero no menos importante, entrego mis sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que anónimamente contribuyeron al desarrollo y concreción de esta etapa, dándome más fuerza para creer en mis ideales.

GRACIAS.

Resumen ejecutivo

La tendencia mundial muestra un avance en la inclusión social del colectivo de Personas con discapacidad. Cada vez toma más sentido e importancia la accesibilidad y diseño universal, conceptos que son la base para lo que es el Turismo Accesible, Inclusivo y Para Todos. Un tipo de turismo en el que la oferta turística se encuentra habilitada para recibir a todo tipo de personas y cuya finalidad no es otra más que todos puedan participar de las actividades y experiencia turística en situación de igualdad.

En el ámbito nacional, se presentan recientes iniciativas que adaptan sus infraestructuras a los colectivos con discapacidad y/o necesidades especiales, pero que son desconocidas o poco utilizadas por Personas con discapacidad. El proyecto investiga, identifica y reconoce estos avances, con el fin de informarlos y difundirlos entre Personas con discapacidad y otras personas interesadas, a través de un sistema de información tecnológico sobre turismo accesible.

Si bien el proyecto contribuirá al fomento del turismo accesible, hay retos pendientes que afrontar y que se vinculan con ámbitos públicos, privados, culturales y sociales, además de un re-conocimiento de este nuevo segmento de mercado para el turismo.

Palabras claves: *Personas con discapacidad, Turismo Accesible, Inclusión social, Sistema de información*

Abstract

The global tendency shows a progress in the social inclusion of people with disabilities. The concepts of universal accessibility and design get more and more sense and importance. Both are the support to Accessible Tourism, inclusive and for all, which is a kind of tourism that offers services prepared to receive all kind of people. Its purpose is just that everybody can take part and feel the tourist experience with the same conditions.

At the national field, there are recent initiatives that adapt the infrastructures to be able to receive handicapped people, but they are unknown or very little known by people with disability.

The project investigates, identifies and recognizes the progress to inform and publicize them through a technological information system about accessible tourism, which could be visited by handicapped people and other interested people about the topic.

Although this project is going to contribute with promotion of accessible tourism, there are unresolved challenges to face. The challenges are connected to public, private, cultural and social spheres, besides acknowledge of this new market segment for the tourism.

Key words: *handicapped people, accessible tourism, social inclusion, information system.*

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	III
CAPITULO I: INTRODUCCION	1
1.1 INTRODUCCIÓN	2
1.2 TEMA A ABORDAR.....	3
1.3 JUSTIFICACIÓN	3
1.4 OBJETIVOS.....	5
1.4.1 <i>Objetivo General</i>	5
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i>	5
1.5 LIMITACIONES	5
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	7
2.1 DISCAPACIDAD.....	8
2.1.1 <i>Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud</i>	8
2.1.2 <i>Tipos y formas de discapacidad</i>	9
2.1.3 <i>Discapacidad en cifras</i>	10
2.1.4 <i>Razones del aumento de personas con discapacidad</i>	14
2.1.5 <i>Inclusión social de Personas con Discapacidad</i>	14
2.2 MARCO REGULATORIO INTERNACIONAL SOBRE DISCAPACIDAD, ACCESIBILIDAD Y TURISMO.....	15
2.2.1 <i>Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad</i>	15
2.2.2 <i>Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para Personas con discapacidad</i>	16
2.2.3 <i>Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las Personas con discapacidad</i>	17
2.2.4 <i>Código Ético Mundial para el turismo</i>	17
2.3 MARCO REGULATORIO CHILENO SOBRE DISCAPACIDAD, ACCESIBILIDAD Y TURISMO.....	18
2.3.1 <i>Ley 20422: Normas sobre Igualdad de oportunidades e inclusión de personas con discapacidad</i>	18
2.3.2 <i>Ordenanza general de Urbanismo y Construcción</i>	21
2.3.3 <i>Nueva política de turismo</i>	21
2.4 TURISMO ACCESIBLE	22
2.4.1 <i>Concepto de Accesibilidad Universal</i>	22
2.4.2 <i>El impacto agregado de la accesibilidad universal</i>	22
2.4.3 <i>Concepto de Diseño Universal</i>	23
2.4.4 <i>Turismo</i>	24
2.4.5 <i>Consideraciones sobre Accesibilidad en Turismo</i>	24
2.4.6 <i>Turismo Accesible</i>	24
2.4.7 <i>Turismo Social</i>	25
2.4.8 <i>Turismo para todos</i>	26
2.4.9 <i>Beneficios que surgen del Turismo Accesible</i>	27
2.4.10 <i>Barreras al viajar: necesidades especiales de Personas con Discapacidad</i>	28
2.4.11 <i>Turismo Accesible en el Mundo</i>	28
2.4.12 <i>Turismo accesible en Chile</i>	30
2.5 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA INCLUSIÓN	31
2.5.1 <i>Beneficios de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial</i>	32
2.5.2 <i>Norma ISO 26000: Un estándar internacional para la Responsabilidad Social</i>	32
2.5.3 <i>Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Norma ISO 2600</i>	33
2.5.4 <i>Responsabilidad Social Empresarial en turismo</i>	34
2.5.5 <i>La accesibilidad y la RSC de la empresa hotelera</i>	34

CAPITULO III: ESTUDIO EXPLORATORIO.....	35
3.1 DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO	36
3.1.1 <i>Tema</i>	36
3.1.2 <i>Focalización del estudio</i>	36
3.1.3 <i>Limitaciones del estudio</i>	36
3.1.4 <i>Herramienta a Utilizar</i>	37
3.1.5 <i>Objetivos del estudio</i>	38
3.2 ELECCIÓN DE LOS INFORMANTES.....	38
3.3 GUIÓN ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD	40
3.3.1 <i>Tema</i>	40
3.3.2 <i>Tópicos</i>	40
<i>Lo que se pretende conocer tiene especial relación con que recalca Rodríguez y col :</i>	40
3.3.3 <i>Aspectos socio demográficos o de encuadre biográfico</i>	41
3.3.4 <i>Aplicación entrevista</i>	41
3.4 ANÁLISIS DE CONTENIDO Y RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	41
3.4.1 <i>Categoría: Participación en turismo y el ocio</i>	41
3.4.2 <i>Categoría: Intereses de recreación y turismo</i>	44
3.4.3 <i>Categoría: Barreras percibidas al participar del ocio y turismo</i>	46
3.4.4 <i>Categoría: Manejo de información sobre infraestructura habilitada a personas con discapacidad</i>	48
3.4.5 <i>Categoría: Fuentes de información para planificar salidas</i>	49
3.4.6 <i>Categoría: Necesidades y desafíos para el turismo accesible</i>	51
CAPITULO IV: CATASTRO DE OFERTA TURISTICA CON FACILIDADES DE ACCESO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA.....	53
4.1 CONSIDERACIONES PRELIMINARES Y GENERALES	54
4.1.1 <i>Las personas con capacidad física reducida</i>	54
4.1.2 <i>Delimitación de la zona a abarcar en esta etapa del proyecto</i>	54
4.1.3 <i>Levantamiento de información preliminar</i>	56
4.2 DISEÑO DE FICHAS.....	58
4.3 CATASTRO DE ALOJAMIENTOS.....	59
4.4 CATASTRO DE MUSEOS, CENTROS CULTURALES Y OTROS ESPACIOS CULTURALES.....	60
4.5 CATASTRO DE PARQUES URBANOS	63
4.6 INFORMACIÓN PRELIMINAR DE RESTAURANTES	64
4.7 TRANSPORTE ACCESIBLE EN SANTIAGO.....	65
4.8 ATRACTIVOS NATURALES DEL PAÍS CON FACILIDADES DE ACCESO.....	66
4.8.1 <i>Parques y Reservas Nacionales con senderos habilitados a personas con discapacidad</i>	66
4.8.2 <i>Listado de Playas y senderos costeros con facilidades de acceso</i>	69
CAPITULO V: PROBLEMATIZACION SOBRE EL TURISMO ACCESIBLE Y PARA TODOS EN CHILE	70
5.1 PROBLEMATIZACIÓN	71
5.2 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	75
CAPITULO VI: PLATAFORMA VIRTUAL SOBRE TURISMO PARA TODOS	78
6.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	79
6.1.1 <i>¿Por qué un sistema de Información?</i>	79
6.1.2 <i>Un sistema de información tecnológico</i>	79
6.1.3 <i>Uso de internet</i>	80
6.1.4 <i>Un sistema de información de turismo accesible que incorpore los criterios de la Web 2.0</i>	82

6.2 LA REALIDAD DE OTROS PAÍSES	82
6.3 PLATAFORMA VIRTUAL SOBRE TURISMO ACCESIBLE Y PARA TODOS	86
6.3.1 Descripción general del producto.....	86
6.3.2 Institucionalidad a cargo	87
6.4 ANTECEDENTES GENERALES	88
6.4.1 Nombre del sistema.....	88
6.4.2 Marca.....	88
6.4.3 Dominio.....	88
6.4.4 Objetivos de la plataforma virtual	88
6.4.5 Ventajas y distingos	89
6.4.6 Potenciales Usuarios	90
6.4.7 Descripción de oferta.....	91
6.4.8 Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la plataforma virtual	91
6.5 MODELO MARGARITA; DESARROLLO Y GESTIÓN DE CONTENIDOS DIGITALES	92
6.5.1 Definir.....	94
6.5.2 Crear.....	96
6.5.3 Mediatizar.....	98
6.5.4 Interactivar	99
6.5.5 Envasar	101
6.5.6 Publicar.....	101
6.5.6.1 Plan de Marketing	102
6.5.7 Gestionar.....	105
6.6 MAQUETA DEL SITIO WEB	106
6.7 ESTUDIO ORGANIZACIONAL	109
6.7.1 Gestor del sitio web.....	109
6.7.2 Diseñador web	110
6.7.3 Fiscalizador de Accesibilidad.....	110
6.8 ESTUDIO FINANCIERO	111
6.8.1 Costos de implementación del sitio web	111
6.8.2 Inversión en aparatos tecnológicos	112
6.8.3 Presupuesto operacional.....	113
6.9 ETAPAS FUTURAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	117
6.9.1 Información del mercado	117
6.9.2 Capacitaciones, Charlas y Asesorías en accesibilidad turística	117
6.9.3 Inclusión de accesibilidad a otros tipos de discapacidad.....	117
CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y PROYECCIONES	118
7.1 CONCLUSIÓN	119
7.2 PROPUESTAS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJO.....	121
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	122
ANEXOS.....	129
ANEXO1: PAUTA ENTREVISTAS	130
ANEXO 2: IMÁGENES SOBRE LOS CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD CONSIDERADOS EN MANUAL DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA.	136
ANEXO 3: PAUTA DE FICHAS DE FISCALIZACIÓN	140
ANEXO 4: RESULTADOS DE FISCALIZACIÓN	144
ANEXO 5. COTIZACIONES.....	154

CAPITULO I: INTRODUCCION

1.1 Introducción

Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que el resto de los ciudadanos, “nacidos libres e iguales en dignidad y derechos”¹, sin embargo cuando se discrimina y excluye a cualquier persona por razón de su discapacidad, se vulneran dos elementos importantes de todo ser humano, la dignidad y los valores inherentes a él.

La realidad en el turismo y el ocio revela una exclusión de este colectivo, frente a lo cual no se puede ser indiferente, más aún cuando se ha visto desde cerca lo difícil y discriminante que puede resultar acceder, conocer y participar en este ámbito.

Siguiendo la premisa anteriormente planteada, el proyecto a disposición se fundamenta en la actual concepción que existe de la discapacidad y del derecho a la inclusión de lo que es el ocio y el turismo. El primer fundamento tiene que ver con asumir la discapacidad como un tema social, entendiendo que este colectivo de personas está cada vez más integrado en la vida cotidiana, y que como necesidad también demandan poder realizar actividades en su tiempo libre. A ello se suma y asocia el interés personal por generar propuestas, estudios y lineamientos que permitan extender, difundir y mejorar la participación en el turismo de las personas con discapacidad y de este modo aportar en su conversión a protagonistas en la experiencia turística.

Cabe señalar que cuando se habla de turismo y de discapacidad, se considera no sólo a las personas afectadas por una condición de discapacidad permanente, sino también a un número considerable de personas que por motivos de edad- mayores o niños- o por circunstancias temporales experimentan condición de discapacidad, por ejemplo el caso de una mujer embarazada. En definitiva, todos en algún modo han experimentado o experimentarán durante su vida la discapacidad en donde podrá toparse con barreras al movimiento, a la comunicación o a la información, aspectos que resultan indispensables para participar en la vida social. Frente a esto surge la interrogante ¿No sería mejor encontrarse con una oferta turística confortable y amigable a esta condición?

El turismo accesible y para todos brinda esa posibilidad, ya que implica un planeamiento, diseño y desarrollo de actividades para el ocio y el tiempo libre de manera que puedan disfrutarlos todas las personas, y no solamente verlo como un turismo para personas con capacidades restringidas, ello permite generar vínculos e interacción entre todas las personas sin importar su condición social o de salud, mejorando su calidad de vida.

¹Extracto del artículo primero de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: Naciones Unidas (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, [en línea]. Disponible en: <http://www.derechoshumanos.net> [2011, 20 de Diciembre]

El objetivo del Proyecto es reconocer cómo es la relación entre Turismo y Discapacidad y el aporte que se puede realizar a esta relación desde su estado actual. Para ello, en el capítulo II se contempla los aspectos teóricos y la normativa y regulación del tema vigente en el país. Luego, en el capítulo III, se estudian exploratoriamente las barreras a la experiencia, necesidades, desafíos y fuentes de información que inciden en la decisión de personas con discapacidad física de participar del ocio y turismo.

Adicionalmente, en el capítulo IV, se hace un levantamiento de información respecto a la actual oferta turística y recreativa con facilidades de acceso para las personas con discapacidad física, focalizándolo en la comuna de Santiago.

A partir de la información señalada en los tres capítulos anteriores, en el capítulo V se problematiza en torno al Turismo Accesible, para acordar distintas propuestas que lo afronten y potencien, concluyendo que el diseño y desarrollo de un sistema de información de turismo accesible es ejecutable y puede convertirse en un aporte práctico necesario que permita difundir el avance -actual y futuro- en materia de accesibilidad turística existente en el país. El desarrollo del sistema de información queda especificado en capítulo VI del proyecto.

Por último, en el capítulo VII se revelan las nuevas ideas y planteamientos, que emergieron en el transcurso del proyecto, como proyecciones o conclusiones de este proyecto.

En síntesis, el proyecto expuesto es un aporte inicial a una cadena de asuntos a enfrentarse en pro de la inclusión de personas con discapacidad en el turismo, enfatizando en que “Cada barrera al acceso que cae nos acerca un poco más a la consecución de una sociedad justa.”

1.2 Tema a abordar

Se abordará la participación en turismo de personas con discapacidad física en Chile, reconociendo sus derechos, interés, necesidad y experiencia en el tema, así como la oferta turística con facilidades de acceso disponible a nivel local. Todo ello con el fin de establecer una propuesta de proyecto que contribuya al aumento información y difusión de esta materia.

1.3 Justificación

Hoy junto con buscar los accesos justos y oportunos se revela un enfoque que promueve la autonomía de las personas con discapacidad, sus derechos e inclusión social. Es decir, centrarse

en su condición sustantiva de ser persona, antes que en su condición adjetiva de presentar alguna discapacidad. Esto queda manifiesto en distintas legislaciones así como en la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad, cuyo propósito es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

Entre los derechos que se promueven está el derecho humano básico al ocio, que favorece el desarrollo personal y social. Si bien nadie debería ser privado de este derecho por razones de género, raza, discapacidad, entre otras, la realidad se tiñe y muestra que muchas veces las personas con discapacidad, han permanecido al margen o con serias dificultades a la hora de ejercer su derecho al ocio.

Para acceder a una plena igualdad de oportunidades se precisa de acciones, valores, actitudes y creencias de parte de toda la sociedad. En el caso del turismo, se requiere de un nuevo enfoque, una nueva mirada, tanto del sector público y privado y sus trabajadores, como de todos los turistas ya que la inclusión de las personas con discapacidad al turismo supone relaciones interpersonales entre todos los actores.

Desde la perspectiva disciplinaria, este proyecto es valioso en tanto ponga el tema en discusión y lo difunda, ya que la posibilidad de recreación, de esparcimiento y desarrollo social que brinda el turismo es importante y necesaria para todas las personas, sin distinción de su condición. Si el turismo se vuelve accesible, permite la integración social de las personas con discapacidad, dejando de lado la discriminación u exclusión que pudiesen experimentar si consideramos que “la recreación, como derecho ciudadano, aparece hoy como elemento visible e importante en la configuración del Desarrollo Humano Integral” (Tabares, 2005, 2)², un desarrollo que todos, sin discriminación, tienen derecho a experimentar.

Hay otros elementos a considerar respecto al turismo que como fenómeno social, cultural y económico, representa una experiencia personal. Esta experiencia personal se diferencia en las personas con discapacidad por un conjunto de atributos que para los turistas con discapacidad, no se pueden compensar como consecuencia de una información errónea o incompleta. En este sentido, se justifica la relevancia del proyecto, ya que se busca difundir información fiable respecto a la oferta accesible que haya. Entonces, además de informar sobre ello, el proyecto se propone identificar en qué grado la inclusión social promovida por el turismo accesible y para todos, es llevada a la práctica, mirándolo desde la oferta accesible disponible y desde la experiencia turística de personas con discapacidad física. En efecto, el fin es entregar una

² Tabares Fernandez, J. (2005). *Dimensión social de la Recreación*. [en línea]. Fundación Colombiana de tiempo libre y recreación. Disponible en: <http://www.redcreacion.org/documentos/camping7/FTabares.html> [2011, 20 de Diciembre]

información y datos oportunos a las personas con discapacidad física, a sus familiares, a agentes públicos y privados del turismo y a todos los que busquen y se interesen en este tipo de información.

Si ya existen esfuerzos por incluir a las personas con discapacidad en el turismo, lo ideal es que sean difundidos, reconocidos y visitados, de tal manera que se demuestre y vaya generando un nuevo segmento de mercado para el turismo, que evidencie la necesidad de participación e interés en el ocio y turismo que tengan personas con discapacidad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Fomentar el desarrollo del turismo accesible en Chile, focalizándolo en Santiago, por medio de la información acerca de los servicios e infraestructuras que están habilitadas para personas con discapacidad física.

1.4.2 Objetivos específicos

- Describir en qué consiste la accesibilidad y el diseño para todos y cómo se debiese aplicar en turismo.
- Identificar la cantidad de servicios de alojamiento, restauración y recreación con facilidades de acceso para personas con discapacidad física.
- Informar de iniciativas destacadas por su accesibilidad en Chile.
- Conocer barreras y necesidades latentes percibidas por personas con movilidad reducida y sus asistentes al participar del ocio y el turismo.
- Reconocer medios de información que utilizan personas con discapacidad física a la hora de realizar actividades recreativas.

1.5 Limitaciones

El tipo de discapacidad en que se focaliza el proyecto es el que tiene mayor prevalencia³ en la población chilena y mundial, y que es la discapacidad física. Este segmento de la población no resulta insignificante si se analiza desde su comportamiento en la actividad turística y si consideramos el factor de temporalidad de la discapacidad, ya que la gran mayoría de la población experimentará durante su vida condiciones de discapacidad física temporal, ya sean

³ Datos entregados en el capítulo II : Marco Teórico, punto 2.1.3

mujeres embarazadas o con coche, niños, adultos mayores, con lesiones físicas temporales, entre otros. Entonces, el porcentaje real de beneficiados al existir información y condiciones de accesibilidad para todos es relevante, por lo mismo se debe pensar en el segmento macro de “personas con movilidad reducida, temporal o permanentemente”, el cual evidentemente se descompone en segmentos más pequeños mencionados en el marco teórico.

Por recurso de tiempo y acotación del tema, se limita de incluir a los otros colectivos con discapacidad, lo cual va en desmedro de los principios del turismo accesible y para todos, que sí considera las otras discapacidades en su desarrollo. No obstante, queda como proyección y etapas futuras el incluir los otros tipos de discapacidades.

Para el análisis de la oferta turística con facilidades de acceso, se limita el catastro de servicios a la comuna de Santiago, considerando el recurso económico y de tiempo con que se cuenta para desarrollar la tesis, así como el desarrollo reciente en materia de accesibilidad de la zona.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Discapacidad

La Organización Mundial de la Salud (2005) define discapacidad como “la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”. Asimismo la Convención de los Derechos de Personas con Discapacidad (Naciones Unidas, 2006)⁴ considera personas con discapacidad (PcD) a “aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. Estas definiciones son similares a la que la Ley chilena N° 20422 (2010)⁵, sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, define en su artículo 5° a la PcD como:

“aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.”

Se entiende con ello que la discapacidad forma parte de la condición humana, y gran parte de la población experimentará, temporal o permanentemente, algún grado de discapacidad durante la vida. Por ello, se hace necesario impulsar medidas y un entorno cuyas condiciones favorezcan la participación e inclusión de las PcD en la vida social.

2.1.1 Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud

La Clasificación Internacional de Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) se aprueba en 2001 como reforma de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM) del año 1980. La CIF es una clasificación universal y válida para cualquier persona, tenga ésta discapacidad o no, cuyo enfoque y objetivo es la salud y los estados relacionados con ella. En ella emerge como término global el concepto de funcionamiento, que hace alusión a condiciones de salud positivas, como funciones corporales, actividades y participación. Por el contrario, la discapacidad comprende las deficiencias, las limitaciones en la actividad y las restricciones en la participación.

Para la clasificación se considera el contexto de las situaciones individuales de sus vidas y de los efectos ambientales. La interacción de las características de la salud y de los factores

⁴ Naciones Unidas (2006, 13 de Diciembre). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. [en línea]. Disponible en <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?navid=13&pid=497> [2011, 27 de Diciembre]

⁵ Ley N° 20422 (2010, Febrero). [en línea]. Chile: Biblioteca del Congreso Nacional. Disponible en <http://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20422> [2011, 27 de Diciembre]

contextuales, es la que produce la discapacidad. Esta interacción queda esquematizada en la Figura N°2.1.

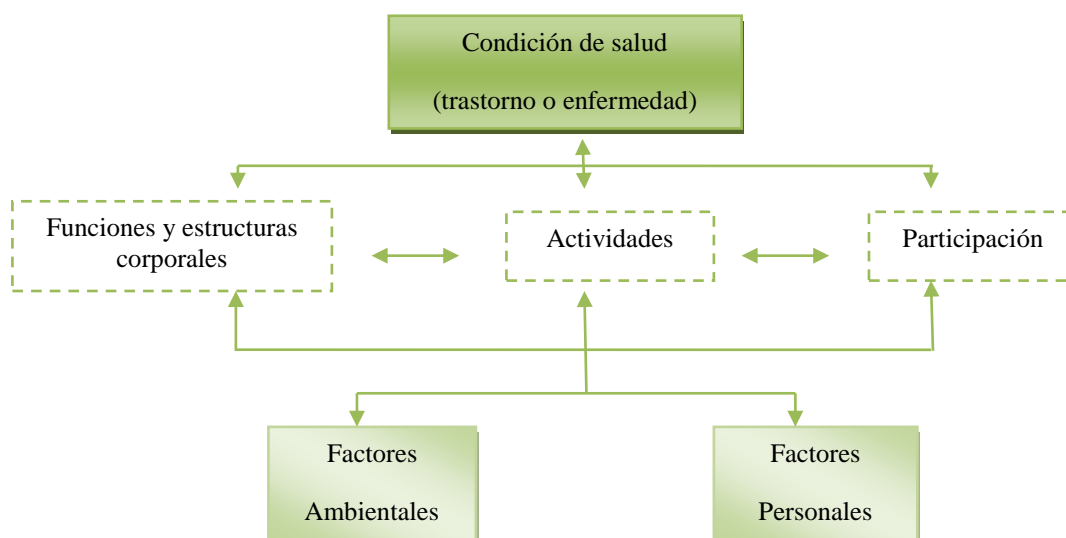


Figura 2. 1 Modelo que sustenta CIF: Interacción entre componentes.

Fuente: Clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y la salud, CIF⁶.

El esquema expuesto en la Fig.2.1, demuestra el papel que juegan los Factores Contextuales, personales y ambientales, en el proceso. Estos factores interactúan con la persona con una condición de salud y determinan el nivel y la extensión del funcionamiento de esa persona.

Como ejemplos de Factores Ambientales están: las actitudes de la sociedad, las características arquitectónicas, el sistema legislativo, entre otros.⁷

Resulta evidente la evolución que el concepto ha experimentado, en búsqueda de un cambio en la mirada hacia la discapacidad desde la sociedad.

2.1.2 Tipos y formas de discapacidad

La OMS especifica cuatro tipos de discapacidad permanente Discapacidad intelectual, Discapacidad auditiva, discapacidad sensorial y discapacidad física o motora. Este último tipo de discapacidad es el que se plantea involucrar en el proyecto y se define como:

“La dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea regional o general. Esta dificultad puede deberse a múltiples causas, sean congénitas o adquiridas. Las

⁶ OMT y OPS (2001). Clasificación Internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud. Disponible en <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/oms-clasificacion-02.pdf> [2012, 15 de Enero]

⁷ Se mencionan estos ejemplos porque están íntimamente relacionados con el desarrollo de un Turismo Accesible y para todos. En efecto, en la medida que los Factores Ambientales sean favorables, se posibilitará la participación de PcD en diversas actividades, dentro de ellas el turismo y la recreación.

principales discapacidades de este tipo serían la Esclerosis Múltiple, Tetraplegía, Hemiplejía, Paraplegía, Poliomielitis, Mal de Parkinson, Distrofia Muscular, etc”.

Además de la discapacidad permanente, existen formas de discapacidad que son experimentadas debido a la edad o circunstancias transitorias. Es decir, puede haber más colectivos de la población portadores de discapacidad. En la tabla 2.1 se esquematizan las distintas condiciones de discapacidad

Tabla 2. 1 Formas de discapacidad

Personas con discapacidad permanente	Personas afectadas por la edad	Personas afectadas por circunstancias transitorias
Física o motora Sensorial Mental Discapacidades múltiples o plurideficiencias	Personas mayores Niños	Discapacidad transitoria física o comunicativa Mujeres embarazadas Personas con coche Personas movilidad o comunicación reducida de forma puntual.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Molina y Cánoves.⁸

La tabla muestra las distintas formas de discapacidad, que para Molina y Cánoves (2010, 31)⁹, argumentan la urgencia por ampliar el foco de mira de la oferta turística a los nuevos colectivos consumidores de producto.

Si se entiende las características y el desenvolvimiento de las personas con discapacidad física, resulta evidente y necesario que todo tipo de espacios y servicios sean accesibles a ellos. A partir de esta necesidad general, surge el concepto y desarrollo del turismo accesible, en particular, el cual busca integrar de la mejor manera y sin discriminación a los turistas que puedan presentar alguna discapacidad.

2.1.3 Discapacidad en cifras

a) Cifras de Discapacidad en el Mundo

La Organización Mundial de la Salud (OMS) junto al Banco Mundial realizaron el Reporte Mundial de Discapacidad en 2011 en función de los conceptos y elementos previstos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). Dicho reporte señala

⁸ Molina Hoyo, M., y Cánoves Valiente, G. (2010). Turismo Accesible, Turismo para Todos: La situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo* [en línea], 25, 25-44. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=39813352002> [2012, 3 de Marzo]

⁹ Ibid.

que en la Encuesta Mundial de Salud¹⁰ se estimó que mil millones de personas en el mundo tienen discapacidad, lo que equivale al 15% de la población mundial. De éstas cerca de 785 millones de personas (15,6%) tienen 15 años y más. Un 2,2% del total de PcD tienen dificultades muy significativas de funcionamiento, un 3,8% de las personas tiene “discapacidad grave”¹¹. Los niños con discapacidad corresponden a 95 millones (5,1%), de los cuales 13 millones tienen discapacidad grave.

b) Cifras de discapacidad en Unión Europea- España

Los datos de la Unión Europea (UE) señalan que en Europa existen más de 50 millones de PcD. La última Comunicación de la Comisión de las Comunidades Europeas estableció que un 20% de las personas entre 60 y 64 años padece una discapacidad grave, y un 17,1 % una discapacidad moderada.

c) Cifras de Discapacidad en América Latina

El Banco Interamericano señala que en América Latina existen alrededor de 85 millones de personas con algún tipo de discapacidad. Perú, de acuerdo a la OEA, es el país con mayor porcentaje de discapacitados con 18,5%, seguido de Estados Unidos con 15%, Brasil con un 14,5% y Ecuador con 12,8%.

Los países con un menor porcentaje son El Salvador (1,5%), Bahamas (2,3%) y Surinam y Jamaica con 2,8%, según la OEA.

d) Cifras de Discapacidad en Chile

El Estudio Nacional de discapacidad¹² reveló que el 12,9% de la población chilena presenta discapacidad, lo que supone 2.068.072 personas. Es decir 13 de cada 100 personas vive con discapacidad. El estudio señala que la discapacidad es 4 veces más fuerte en adultos que en niños, y 14 veces más frecuente en adultos mayores que en niños. En efecto, 1 de cada 2 PcD se encuentra entre los 30 y 64 años. Por otra parte, la discapacidad es más frecuente en mujeres (58,2%) que en hombres (41,8%)

El Gráfico 2.1 muestra el porcentaje de prevalencia de cada tipo de discapacidad presente en la población chilena.

¹⁰ Extraído desde: OMS. (2011). Informe Mundial de Discapacidad. [en línea]. Disponible en: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/index.html [2012, 15 de Marzo]

¹¹ Este término corresponde a discapacidad asociada a afecciones tales como la tetraplejía, depresión grave o ceguera.

¹² Instituto Nacional de Estadísticas y Fondo Nacional de Discapacidad. (2004). Estudio Nacional de la Discapacidad. [en línea]. Disponible en: http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/encuestas_discapacidad/discapacidad.php [2011, 20 de Diciembre]

Gráfico 2.1 Tipo de deficiencias en la población nacional, 2004 (Distribución porcentual)

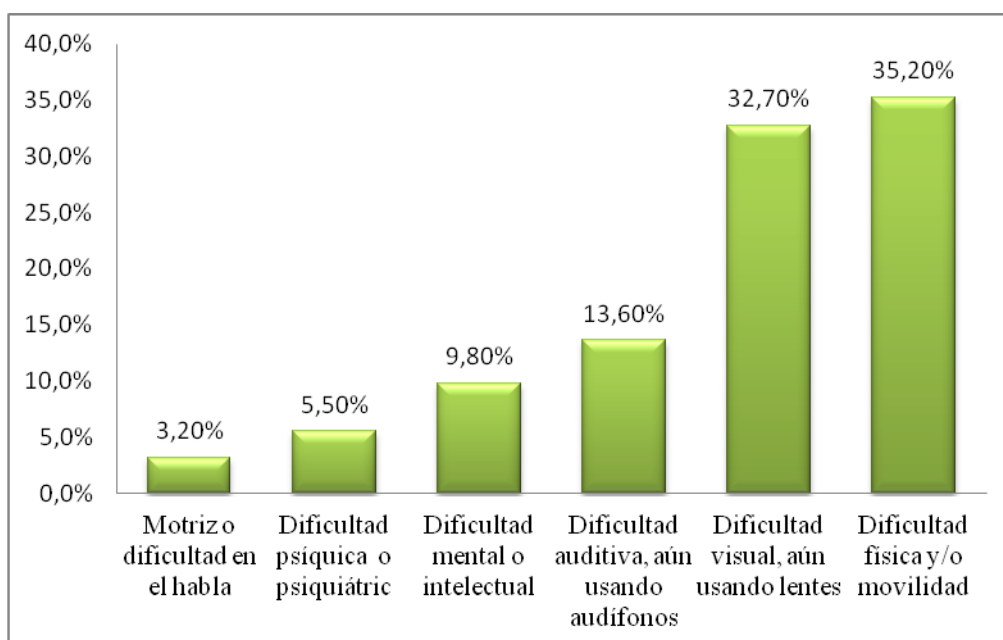


Fuente: INE, Estudio Nacional de Discapacidad 2004.

El tipo de discapacidad con mayor prevalencia es la física, con un 31,3% seguida por la discapacidad visual con un 19% de prevalencia.

En complemento a este estudio, existen datos más recientes sobre discapacidad arrojados por la Encuesta de Caracterización Socio-Económica Nacional (Casen) aplicada en 2009 en 71.460 hogares chilenos. En congruencia con el estudio nacional de discapacidad, los resultados de la encuesta muestran la discapacidad física y/ o movilidad es la que tiene mayor prevalencia con un 35,2% seguida por la ceguera o dificultad visual con un 32,7% (Gráfico 2.2). El origen de las discapacidades es en su mayoría debido a enfermedades (54,4%). No obstante, cabe señalar que los accidentes tienen influencia considerable en las dificultades físicas y/o movilidad, representado un 15,2%.

Gráfico 2.2 Distribución de discapacidades por tipo, 2009

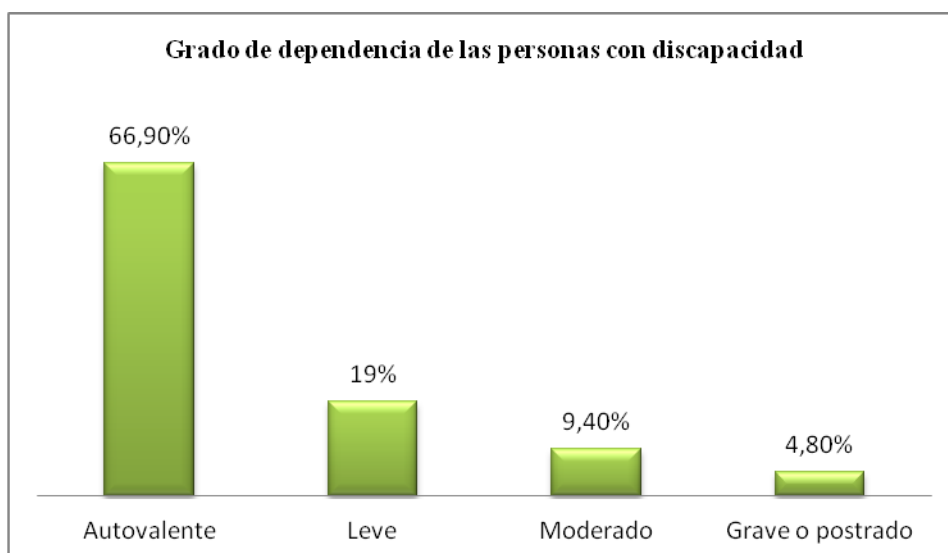


Fuente: MIDEPLAN, Encuesta Casen 2009.

La condición de discapacidad se relaciona con la edad de las personas, siendo más prevalente en personas de más edad, 42,8% de las personas de 81 años y más tiene al menos una discapacidad, porcentaje que se reduce a un 24,8% para la población de entre 71 y 80 años, a 19,1% para la población entre 61 y 70 años, y a 12,1% para las personas entre 51 y 60 años.

El grado de dependencia de las PcD es otra de las variables a tener en consideración al momento de facilitar actividades de ocio y turismo, y esto fue medido por la Encuesta. Sus resultados se aprecian en el gráfico N°3.

Gráfico 2.3 Grado de dependencia de la discapacidad, personas mayores de 6 años



Fuente: MIDEPLAN, Casen 2009.

Un 66, 9% de PcD son autovalentes (830.056 personas), mientras que sólo 59.577 personas (4,8%) presenta una dependencia grave o está postrada. Esta cifra da fuerza a la necesidad de inclusión de PcD a todo tipo de actividades de la vida diaria y su plena integración en la sociedad.

El tipo de discapacidad en que se focaliza el proyecto es el que tiene mayor prevalencia, es decir la discapacidad física. Este segmento de la población, que es considerado “pequeño” por empresarios e instituciones, no lo es tanto si se analiza desde su comportamiento en la actividad turística y si consideramos el factor de temporalidad de la discapacidad ya que la gran mayoría de la población experimentará durante su vida condiciones de discapacidad física temporal, ya sean mujeres embarazadas o con coche, niños, adultos mayores, con lesiones físicas temporales, entre otros. Entonces, el porcentaje real de beneficiados al existir condiciones de accesibilidad para todos es mucho mayor, por lo mismo se debe pensar en el segmento macro de “personas con movilidad reducida, temporal o permanentemente”, el cual evidentemente se descompone en segmentos más pequeños ya descritos.

2.1.4 Razones del aumento de personas con discapacidad

Las cifras arrojadas por el Reporte Mundial de Discapacidad, superiores en un 5% a lo estimado por la OMS en 1970, lo cual -según el reporte-se atribuye al envejecimiento de la población, ya que los ancianos tienen un mayor riesgo de discapacidad. Conforme al informe, otra causa atribuida al aumento de PcD es el aumento global de los problemas crónicos de salud asociados a condiciones de discapacidad, así como los trastornos mentales. Para Marcos y González (2003)¹³ otros factores que favorecen el considerable aumento de las PcD son el aumento de accidentes laborales y de tráfico, la degradación de las condiciones medioambientales, la aparición de nuevas enfermedades como esclerosis, alzheimer, y SIDA.

ONU y CEPAL subrayan que en América Latina el tema de la discapacidad se cruza con el tema del envejecimiento de la población caracterizado por una alta incidencia de la pobreza y una baja cobertura de la seguridad social.

2.1.5 Inclusión social de Personas con Discapacidad

La inclusión es una acción trascendental para el desarrollo e integración de una PcD en sociedad. Sartor define la inclusión como “la medida en que cualquier integrante de una sociedad vive dentro de

¹³ Marcos Pérez, .D. y González Velasco, D. (2003). *Turismo Accesible: Hacia un turismo para todos* España: MAZARS. Disponible en: <http://cermi.es/documentos/descargar/Turismoaccesible/ta.pdf>. [2012, 15 de Enero]

las convenciones de la misma y logra de esa forma gozar de las mismas oportunidades” (2009, 57)¹⁴. La inclusión es “el principio rector que guía las acciones encaminadas a que las personas con discapacidad formen parte real de la sociedad de la que son miembros. Destaca la responsabilidad que tiene el entorno de generar políticas, acciones y prácticas que fomenten la plena aceptación y participación del colectivo en el mundo que les rodea”. (Del Valle, Madariaga, Lazcano y Doistua, 2006, 38)¹⁵. Si se quiere ofrecer una igualdad de oportunidades no sólo son necesarias acciones, sino que se debe entender la inclusión como una actitud, un sistema de valores y creencias. La inclusión supone valores como la aceptación, pertenencia y comunidad, relaciones personales y coordinación entre todos los agentes intervinientes (Gorbeña, 2000, citado en Del Valle y col., 2006). El principio rector, engloba distintos niveles de intervención. En primer lugar están los aspectos físicos, la accesibilidad a los espacios públicos y privados. En segundo lugar está la inclusión comunicacional, que permite informar y transmitir la información a todo tipo de personas. Por último, y no menos importante, está la inclusión social, aquella que permite el desarrollo personal de los individuos con discapacidad, su interacción y aceptación por las personas sin discapacidad.

Más allá del nivel de intervención, la inclusión va ligada a un aumento de la participación de todas las personas en la vida de su comunidad. Por otra parte, para que exista la inclusión debe haber un incremento de esfuerzos por reducir y eliminar las diversas formas de exclusión, lo que es entendido por los autores como “equiparación de oportunidades”¹⁶

2.2 Marco regulatorio internacional sobre discapacidad, accesibilidad y turismo.

2.2.1 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) fue aprobada en 2006 por las Naciones Unidas y pretende “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”. Cabe señalar que la declaración Universal de los Derechos del Hombre afirma que “todo ser humano tiene derecho al descanso, al tiempo libre, a una limitación de las horas de trabajo y a vacaciones pagadas”.

La CDPD marca un hito respecto a cómo entender la discapacidad a nivel mundial al reafirmar la universalidad e interrelación de todos los derechos humanos. Además, reconoce que “la discriminación contra cualquier persona por razón de su discapacidad constituye una vulneración de la

¹⁴ Sartor, P. (2009). RSE e Inclusión: Un criterio rector utilitario. Revista de antiguos alumnos del IEEM, [en línea], 57-63. Disponible en <http://socrates.ieem.edu.uy/2009/12/diciembre-2009/> [2011, 27 de Diciembre]

¹⁵ Extraído de Estudios de Ocio.[en línea]. Universidad de Deusto. Disponible en: <http://www.seg-social.es/prdi00/groups/public/documents/binario/097550.pdf> [2012, 20 de Enero].

¹⁶ Este concepto es entendido por los autores como un proceso en donde el sistema general de la sociedad se hace accesible para todos, abarcando entre sus aspectos el ocio, recreación, la vida cultural y social. La equiparación de oportunidades supone el compromiso de adaptar la realidad a las necesidades de cada persona.

dignidad y el valor inherentes del ser humano”. Esto porque se observa que, pese a estos diversos instrumentos y actividades, las personas con discapacidad siguen encontrando barreras para participar en igualdad de condiciones con las demás en la vida social, vulnerándose los derechos humanos. Ante la realidad inherente a la condición de discapacidad, la CDPD declara en el artículo 3º, sobre “Principios generales”, en el párrafo tercero “la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad” y en su párrafo sexto “la accesibilidad”.

En el artículo 8º, sobre “Toma de conciencia”, se establece que los EP también se comprometen a tomar medidas pertinentes para sensibilizar y concientizar a la sociedad respecto de las PcD, fomentando su respeto y dignidad.

En su artículo 9º, sobre “Accesibilidad”, se señala en su primer párrafo que:

“los Estados Partes(EP) adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las PcD en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales”.

El artículo 30º, sobre “Respecto a la vida cultural, actividades recreativas, esparcimiento y deporte”, se proclama que:

“Los EP se comprometen a que “las PcD tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y. Asimismo y a fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas, el artículo manifiesta que los EP adoptarán las medidas pertinentes¹⁷ para:

- [...]Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas.
- [...]Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas.”

2.2.2 Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para Personas con discapacidad.

Aunque no son de cumplimiento obligatorio, estas Normas pueden convertirse en normas internacionales cuando las aplique un gran número de estados con la intención de respetar una norma de derecho internacional. Ellas fueron elaboradas sobre la base de la experiencia adquirida durante el Decenio de las Naciones Unidas para los Impedidos (1983-1992) y subrayan el derecho de las PcD a las mismas oportunidades que los demás ciudadanos y disfrutar

¹⁷ Del total de medidas del artículo, se resaltan aquellas que se relacionan directamente con el concepto de este proyecto, turismo accesible.

en igualdad de las mejoras en las condiciones de vida resultantes del desarrollo económico y local.

Dentro de las esferas previstas para la igualdad de participación, en el artículo 5º, “Posibilidades de acceso”, se subraya en el párrafo primero que “Los Estados deben reconocer la importancia global de las posibilidades de acceso dentro del proceso de lograr la igualdad de oportunidades en todas las esferas de la sociedad.” Para las PcD de cualquier índole, los Estados deben establecer programas de acción para que el entorno físico sea accesible; y adoptar medidas para garantizar el acceso a la información y la comunicación.

En el artículo 11º, “Actividades recreativas y deportivas”, se establece que:

“ Los Estados deben adoptar medidas encaminadas a asegurar que las PcD tengan igualdad de oportunidades para realizar actividades recreativas y deportivas [...] los Estados deben iniciar medidas para que los lugares donde se llevan a cabo actividades recreativas y deportivas, los hoteles, las playas, los estadios deportivos y los gimnasios, entre otros, sean accesibles a las PcD [...] Las autoridades turísticas, las agencias de viaje, los hoteles, las organizaciones voluntarias y otras entidades que participen en la organización de actividades recreativas o de viajes turísticos deben ofrecer sus servicios a todo el mundo, teniendo en cuenta las necesidades especiales de las PcD.”

2.2.3 Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las Personas con discapacidad.

Los objetivos de la Convención son “la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad.” En el artículo 4º, sobre las acciones que permiten lograr los objetivos, “los Estados se comprometen a colaborar de manera efectiva en el desarrollo de medios y recursos diseñados para facilitar o promover la vida independiente, autosuficiencia e integración total, en condiciones de igualdad, a la sociedad de las personas con discapacidad”.

2.2.4 Código Ético Mundial para el turismo.

Proclamado por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, el código sienta bases respecto al concepto y desarrollo de un turismo accesible. En su Artículo 2º, “El turismo instrumento de desarrollo personal y colectivo”, párrafo segundo, se establece que “las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos”.

En el artículo 7º, “Derecho al turismo”, se señala que “existe derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta [...] y no se pondrá obstáculo ninguno”. En su párrafo cuarto, se declara que “se fomentará y facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías”.

Todas las convenciones y acuerdos, demuestran la preocupación y necesidad de inclusión social de las personas con discapacidad, en diversos aspectos de la vida, entre los que está el ocio y el turismo. Las intenciones aquí expresadas, son compartidas y ratificadas por Chile como se verá a continuación.

2.3 Marco regulatorio Chileno sobre discapacidad, accesibilidad y turismo.

2.3.1 Ley 20422: Normas sobre Igualdad de oportunidades e inclusión de personas con discapacidad

La ley 20422 fue publicada y promulgada en Febrero de 2010¹⁸, y establece normas para la plena integración social de PcD. En efecto, los principales ejes de acción que implica la ley son la regulación de la igualdad de oportunidades¹⁹, la inclusión social y la participación y accesibilidad de las PcD, principios promovidos y fijados en numerosos acuerdos, declaraciones y convenciones de carácter internacional y que buscan evitar cualquier tipo de discriminación hacia las PcD. Cabe señalar que al contemplar la plena integración social, se facilitará - entre otras materias- que las PcD puedan realizar turismo en Chile, en destinos y establecimientos donde la accesibilidad sea cada vez más extendida.

Con respecto a la accesibilidad en el artículo 3º, párrafo primero, se menciona que: “En la aplicación de esta ley deberá darse cumplimiento a los principios de vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal,...”. En la práctica, el acceso a los medios de transporte público de pasajeros y a los bienes nacionales de uso público administrados por el Estado, sus organismos o las municipalidades, en especial, las vías públicas, pasarelas peatonales, parques, plazas y áreas verdes, deberán ser accesibles y utilizables en forma autovalente y sin dificultad por PcD, especialmente por aquellas con movilidad reducida, dentro del plazo de ocho años contado desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.

¹⁸ Esta ley reemplaza y modifica a la ley 19284 decretada en 1994.

¹⁹ La igualdad de Oportunidades es entendida en el artículo 7 de la ley 20422 como “la ausencia de discriminación por razón de discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, educacional, laboral, económica, cultural y social.

Por otro lado, en el artículo 4°, se advierte que:

“El Estado debe promover la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. [...] debe ejecutar programas cuyo objetivo sea mejorar la calidad de vida de las PcD, fortaleciendo su desarrollo personal, autodeterminación, relaciones interpersonales e inclusión social.”

Conforme al artículo 61° de la ley, “créase el Servicio Nacional de la Discapacidad²⁰, servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, que tiene por finalidad promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad”

a) Servicio Nacional de la Discapacidad.

El Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) tiene como misión institucional “Velar por la igualdad de oportunidades, la inclusión social, el respeto de los derechos, la participación en el diálogo social y la accesibilidad de las personas con discapacidad y su entorno, a través de la asesoría, coordinación intersectorial y ejecución de políticas públicas.”²¹

Para lograr esta misión SENADIS cuenta con distintos departamentos, siendo el “Departamento de Accesibilidad: Romper las barreras” el que se relaciona directamente con el tema central de este proyecto. Dentro de las tareas y obligaciones que la Ley 20422 le confiere, se relacionan con el proyecto el financiar, total o parcialmente, planes, programas y proyectos; Realizar acciones de difusión y sensibilización; Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de las personas con discapacidad.

a. 1) Desafíos Operacionales SENADIS 2012-2014 en materia de accesibilidad

- Poner en marcha el Plan Nacional de Accesibilidad 2011-2018.
- Establecer en cada región “Mesas de Trabajo Región Accesible.
- Definir las bases para el desarrollo de una Accesibilidad Universal sustentable en el tiempo.
- Capacitar a nivel nacional a organismo, profesionales y ciudadanos en temas de accesibilidad en el entorno y comunicaciones.
- Poner en marcha el “Sello de Inclusividad”.

²⁰ Esta institución se convierte en el sucesor y continuador legal del Fondo Nacional de la Discapacidad, Fonadis.

²¹ Extraído el 23 de Enero del sitio oficial de SENADIS: <http://www.senadis.gob.cl/quienes/mision.php>

a. 2) Plan Nacional de la Discapacidad y Sello de Inclusividad.

El Plan Nacional de la Discapacidad (PLANDISC) 2010-2018 forma parte de un “Proyecto UE-AGCI²²-Senadis”, cuyo fin es cubrir las carencias y necesidades recurrentes en torno a la discapacidad. Dentro de las iniciativas que incluye el plan se encuentra el otorgamiento de un Sello de Inclusividad a toda Institución responsable de un proyecto de Inclusión que sea implementado por dos formas²³:

- Por medio de un Sistema de Gestión para la Inclusión (SGID), certificable por instituciones acreditadas por el INN, organismo que en conjunto con Senadis elaborará tanto el mismo sistema como las nuevas Normas Chilenas de Accesibilidad.²⁴
- Por medio de una propuesta o proyecto de inclusión, para todos aquellos espacios sociales que no se constituyen en base a organizaciones sociales (por ejemplo: Un parque, Un sitio web).

a. 3) SENADIS y Accesibilidad relativa al turismo

En materia de accesibilidad y turismo SENADIS en unión con el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), se encuentra en proceso de firma de un convenio con el fin de promover y desarrollar el Turismo Accesible. Para ello se impulsarán diversas iniciativas, tales como capacitaciones en atención a PcD e infraestructura accesible. En este sentido, se trabaja en apoyo técnico al desarrollo de normas sobre accesibilidad en la Norma de Calidad Hotelera junto al Instituto Nacional de Normalización(INN).

En la actualidad, SENADIS cuenta con un Manual de Accesibilidad que se puede descargar del sitio web y tiene fondos concursables para proyectos de acceso físico, pero éstos sólo financian iniciativas presentadas por organismos públicos, municipios y personas jurídicas sin fines de lucro. Por lo tanto, las empresas del rubro turístico no pueden costear con recursos públicos cualquier adaptación para la accesibilidad.

²² AGCI: Agencia de Cooperación Internacional

²³ Extraído el 23 de Enero de 2011 desde : <http://www.senadis.gob.cl/sociedad/sello.php>

²⁴ El “Programa de Acción para el Decenio de las Américas por los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad” elaborado por la O.E.A. establece “Considerar la adopción de las reglas aplicables de las Normas sobre Accesibilidad de la Organización Internacional de Normalización (ISO) u otros estándares similares” en los que se basará el INN para desarrollar los insumos normativos mencionados.

2.3.2 Ordenanza general de Urbanismo y Construcción

Publicada y promulgada en 1992 por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, y considera en su artículo 4.1.7 que:

“ con el objeto de facilitar la accesibilidad y desplazamiento de las PcD a toda edificación colectiva cuya carga de ocupación sea mayor a 50 personas, todo edificio de uso público y todo edificio sin importar su carga de ocupación que preste un servicio a la comunidad se dispone una serie de requisitos mínimos, tales como: al menos una puerta en el acceso principal del edificio deberá ser fácilmente accesible en forma autónoma e independiente; cuando el área de ingreso se encuentre a desnivel con la vereda, se deberá consultar una rampa antideslizante o un elemento mecánico; las rampas antideslizantes deberán contar con un ancho libre mínimo de 0,90 m.”.

La ordenanza considera en el artículo 4.9.1.4), que “todo edificio destinado a hotel con capacidad para más de 50 camas deberá consultar al menos una habitación con acceso a un baño privado habilitado para el uso de PcD en sillas de ruedas”.

2.3.3 Nueva política de turismo

La ley 20423, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, promulgada y publicada en Febrero de 2010, no hace menciones específicas relacionadas con PcD ni con el concepto de turismo accesible. No obstante, en su artículo 6° se fija que:

“La Política Nacional de Turismo tendrá por propósito determinar los objetivos, acciones y prioridades que regirán al sector [...] promoverá el desarrollo de programas sociales que, junto con permitir el acceso a los diferentes grupos de interés social a los beneficios del turismo, contribuyan a crear empleo; [...] a disminuir la estacionalidad turística y a la descentralización del país”.

Dentro de los grupos de interés social, se encuentran a aquellos grupos de PcD, cuya necesidad imperiosa es la de mejorar su calidad de vida, su desarrollo personal e inclusión social, lo cual puede transmitirse y facilitarse mediante actividades turísticas.

Por otra parte, el Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, establecido en el artículo 30° de la ley, carece de normas o reglamentos que constaten un compromiso con el desarrollo del turismo accesible en Chile. Al revisar las normas, en sus distintas categorías, no hay especificaciones que establezcan la necesidad de accesibilidad en la infraestructura y servicios turísticos. No obstante, como se ha señalado, Senadis en conjunto con Sernatur e INN están trabajando en la elaboración de normas técnicas que permitan certificar la accesibilidad de infraestructura turística. Se concluye que la tarea y compromiso por un turismo accesible y para todos, recién emerge.

2.4 Turismo Accesible

2.4.1 Concepto de Accesibilidad Universal

La ley 20422 define accesibilidad universal, en su artículo 3°, como:

“La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible”.

En consecuencia, la accesibilidad se convierte en el contrapunto a las barreras y, por tanto, bajo condiciones de accesibilidad se facilita la inclusión social de todo tipo de personas. Por ello, la Accesibilidad Universal significa una concepción del diseño que no excluye, que normaliza, que facilita, simplifica y hace más comprensible el entorno, en todas sus formas. De esta manera no se estigmatiza sino que se brindan soluciones bien integradas en el medio y acordes con las necesidades de las personas. (Rojo, 2009)²⁵

De todas estas definiciones se desprende que la carencia de accesibilidad es un factor discriminante que acarrea marginación y limita las posibilidades de desarrollo personal bienestar y mejoras en la calidad de vida de cualquier persona. Se observa claramente que son las PcD las que se ven más afectadas ante las diferentes barreras a la accesibilidad. Al respecto, Marcos y col. (2003) destacan dos dimensiones que comprende el concepto de accesibilidad: la primera es la dimensión social, que implica un derecho de la persona a la no discriminación por ningún tipo de causa justificada, lo que desemboca en la segunda dimensión, técnica, que se refleja en una serie de infraestructuras y medios que permitan dicha igualdad de disfrute de derechos fundamentales. Los autores mencionan tres formas diferentes de entender la accesibilidad basándose en actividades humanas básicas como la comunicación, la movilidad y comprensión.

2.4.2 El impacto agregado de la accesibilidad universal.

Las políticas de promoción de la accesibilidad y la introducción de la accesibilidad, cualquiera sea el ámbito de aplicación, tienen un efecto positivo en distintos sentidos: favorece la igualdad de oportunidades, aumenta la calidad de uso de los entornos, productos y servicios accesibles, aumenta la rentabilidad de la explotación de los entornos, productos y servicios accesibles, tiene efectos positivos en la sostenibilidad. En la siguiente figura se esquematizan estos impactos agregados.

²⁵ Rojo Vivot, A. (2009). *Turismo para todos: ética, derechos y sustentabilidad*. Argentina: AVINA, 137p. [en línea]. Disponible en: <http://www.bnm.me.gov.ar/cgi-bin/wxis.exe/opac/?lslisScript=opac/opac.xis&dbn=BINAM&tb=aut&src=link&query=ROJO%20VIVOT,%20ALEJANDRO&cantidad=&formato=&sala=1> [2012, 15 de Enero]

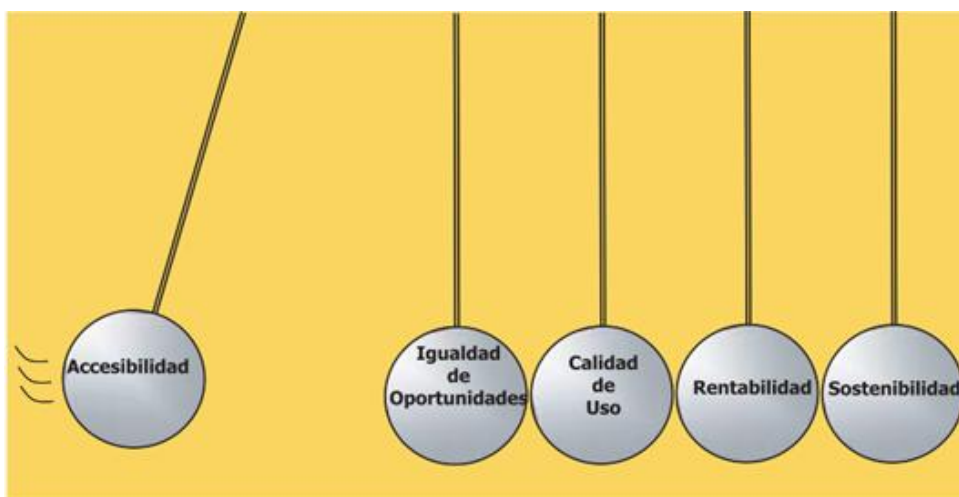


Figura 2. 2 El impacto agregado de la accesibilidad

Fuente: “El Hotel accesible: guía para su diseño, organización y gestión”²⁶, página 29.

2.4.3 Concepto de Diseño Universal

Ron Mace²⁷, describió un estándar de utilizabilidad por parte de todas las personas, y combinó las palabras universal y diseño. Por definición, el diseño universal es “la creación de productos y entornos diseñados de modo que sean utilizables por todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de que se adapten o especialicen”.

[...] La finalidad del diseño universal es simplificar la vida de las personas, haciendo que los productos, las comunicaciones y el entorno construido por el hombre sean más utilizables por la mayor cantidad posible de personas con un coste nulo o mínimo, beneficiando a personas de todas las edades y capacidades “(Fernández, 2007, 56)²⁸.

Desde el último cuarto del siglo XX se ha experimentado un proceso de toma de conciencia y reivindicación de los derechos de las PcD junto a lo cual surgió un nuevo enfoque, que en EE.UU adquiere el nombre de Diseño Universal, y en Europa el de Diseño para Todos. El concepto emerge de la base de que todos somos diferentes: unos más altos, otros más viejos, otros más lentos o más habilidosos; y puesto que nuestras habilidades para movernos, escuchar, entender, ver, etc. son diferentes, lo más adecuado y eficiente es que concibamos los espacios,

²⁶ Alonso López, A., Dinares Quera, M. (2006) El Hotel Accesible: Guía para su diseño, organización y gestión. Colección Manuales y Guías, serie servicios sociales Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). [en línea], 230 p. Disponible en Catálogo General de Publicaciones Oficiales: <http://publicaciones.administracion.es> [2012, 10 de Enero]

²⁷ Arquitecto que fundó en la década de 1970 el Centro para el Diseño Universal en la Universidad del Estado de Carolina del Norte, quienes le han dado forma y vida al concepto de Diseño Universal.

²⁸ Fernández Alles, M. (2007). *Turismo Accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la Provincia de Cádiz*. Tesis Doctoral, Universidad de Cádiz, España.

los productos y los servicios de modo que sean utilizables por el mayor número de personas en la mayor cantidad de situaciones posibles. En definitiva, se entiende que el verdadero diseño universal no es un obstáculo, sino que es, incluso, invisible y contempla distintas esferas, ya sea transporte, comunicaciones, ocio u otros, los cuales pueden volverse accesibles bajo los criterios del diseño universal, que permite generar un entorno para Todos.

2.4.4 Turismo

La Organización Mundial del Turismo (2005) define a Turismo como “las 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, por negocios y otros motivos”. De manera semejante, la Ley 20423 señala en su artículo 5º que se entenderá por turismo “el conjunto de actividades realizadas por personas durante sus viajes y permanencias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, por motivos diferentes al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado”.

2.4.5 Consideraciones sobre Accesibilidad en Turismo

En base a la conceptualización de discapacidad efectuada, basándose en la accesibilidad al entorno y sociedad, y la definición de turismo, surge una relación entre turismo, accesibilidad y discapacidad.

El Plan de acción de Turismo Accesible para Todas las Personas del Comité Español de Representantes de PcD (CERMI, 2005) contempla condiciones de mejora a la práctica y desarrollo del turismo accesible:

- “Se debe mejorar la información de aquellos productos y servicios turísticos que incorporan la accesibilidad.
- Los trabajadores de las actividades turísticas deben ampliar sus conocimientos - desde planteamientos de accesibilidad universal- sobre la calidad del servicio entregado
- La accesibilidad a los servicios turísticos está determinada, al igual que en otros campos, por características humanas... los edificios y los servicios para “las personas medias” no son igualmente accesibles, de forma automática, para todas las personas...no existe una persona normalizada. Cada persona se desvía de la media en mayor o menor grado.”

2.4.6 Turismo Accesible

La OMT (2009) define el Turismo Accesible como “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”. Como se puede entender, el turismo accesible permite que las PcD permanente o temporal puedan acceder a servicios y actividades turísticas de manera segura, cómoda y con la mayor autonomía. Es por eso que Rojo manifiesta que “el turismo accesible es coherente éticamente con el respeto a la condición humana de todo individuo, entendido como una respuesta inteligente al aumento cualitativo y cuantitativo de los servicios existentes para una demanda que está en alza y que cada vez es más diversa y exigente.” (2009, 35)

Grünwald (citado en Domínguez, 2008) lo define como “el conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social.” Es decir, se compone por un complejo de actividades que surgen del tiempo libre dedicado al ocio y turismo, al que todas las personas -con independencia de sus capacidades- pueden acceder (CERMI, 2005). Por consiguiente, el turismo accesible establece modelos de integración entre las PcD y el resto de personas, lo cual que permiten la plena satisfacción social e individual del turista con discapacidad, mejorando su calidad de vida, autodeterminación y desarrollo personal.

Otros autores vinculan, explícitamente, el concepto de turismo accesible con la supresión de barreras señalando que “el turismo accesible es aquel que se ocupa de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que todavía hoy se encuentran a la hora de hacer turismo las personas que, de alguna forma, tienen dificultad para desplazarse o comunicarse, factores que comprometen la integración y participación de estos consumidores” (Rovira y Beleta, citado por Fernández, 2007).

Resulta oportuno enfatizar en que la accesibilidad en el turismo se debe analizar y entender globalmente, considerando 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 restauración, servicios de ocio, entre otros (Fernández, 2007).

2.4.7 Turismo Social

Es otro concepto utilizado en el ámbito del turismo en relación a la discapacidad, latente en la accesibilidad turística. El turismo social busca facilitar el acceso a las infraestructuras y servicios turísticos a aquellos colectivos de población menos favorecidos. En consecuencia, los potenciales beneficiarios del turismo social son todavía más amplios que los beneficiarios del turismo accesible.

A través del turismo social, se pretende llegar al mayor grupo posible de personas, a todos los estratos sociales y a las diferentes situaciones económicas, aquellos que tiene una cultura diferente o viven en regiones más desfavorecidas (Marcos y col., 2003). La idea se basa en “proveer de recursos a aquellos colectivos con recursos limitados, —mayores, jóvenes o personas con capacidades diferentes—, para poder viajar en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad y comodidad” (Domínguez, Fraiz y Alén, 2011,27)²⁹.

²⁹ Domínguez Vila, T. , Fraiz Brea, J., Alén González, M. (2011). Turismo y accesibilidad: Una visión global de la situación en España. *Cuadernos de turismo* [en línea], 28, 23-45. Disponible en: <http://revistas.um.es/turismo/article/viewFile/147151/131211> [2012, 15 de Enero]

Si bien el turismo social responde a un enfoque inclusivo de los grupos menos favorecidos, la mayor parte de la oferta de turismo social se centra en el colectivo de tercera edad, lo cual deja fuera al colectivo de PcD u otras minorías sociales. Es necesario que prospere la oferta de infraestructura y actividades accesibles para que estas minorías puedan participar de la actividad turística (ONU, 2008). Para Las Naciones Unidas, el Turismo Social tiene unos valores compatibles con una correcta gestión empresarial, competitividad y rentabilidad, es más, puede suponer en cierta manera, la corrección del efecto estacionalidad del Sector turístico.

2.4.8 Turismo para todos

Es un concepto que brota de la conjunción del concepto de turismo accesible y turismo social (Ver figura 2.3). Su aparición se remonta a la publicación Tourism for all del Informe Baker (1989), en donde se le define como “aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales”.

La principal diferencia que posee el concepto de Turismo para Todos (TpT) versus los otros conceptos descritos, es que se enfoca en incorporar al turista con discapacidad en la corriente principal del turismo y no como un sujeto segregado del resto, con servicios especiales (Foro Europeo de la Discapacidad, citado en Alonso y col, 2006). Entonces, TpT significa una integración plena de las PcD a la actividad turística y permitiéndole un desarrollo y realización personal y social al individuo, producto de su interacción con el entorno. Por lo mismo, se entiende que el TpT considera las necesidades de todo el conjunto de la sociedad, atribuyéndole las limitaciones a las infraestructuras y no a los usuarios de las mismas, ya que todos los turistas pueden ser partícipes activos en el ámbito turístico, independientemente de sus características, capacidades y necesidades (Domínguez y col, 2011).



Figura 2. 3 Turismo para Todos

Fuente: Elaboración propia

El Turismo Accesible es un puente hacia la concreción de un TpT, ya que tanto un Turismo que se conciba como Social, Accesible y/o de Calidad, no debería dejar al margen la participación de los distintos grupos de la sociedad, respetando sus derechos humanos y facilitando la interacción social.

El libro Verde de accesibilidad (IMERSO, 2002) indica "cómo el TpT se enlaza al de Diseño para Todos o Universal, ya que comparte ese deseo de autonomía e integración de colectivos con discapacidades, que al mismo tiempo conduce a un objetivo generalizable de calidad de uso para toda la población. Para ilustrar este beneficio generalizable el libro señala que:

“cualquier turista cargado con maletas, frecuentemente cansado, desorientado o desconocedor del entorno o el idioma se verá beneficiado por las mejoras de accesibilidad física, señalización o comunicación que se hagan para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidades [...] Por ello el ámbito de acción para conseguir un TpT abarca toda la cadena que implica el viaje, desde las infraestructuras de transporte interurbano y los vehículos de transporte a la edificación residencial pasando por los servicios ofertados y los entornos urbanos y naturales de destino (2002, 223).

En definitiva, “no se trata de un turismo para categorías desfavorecidas (personas mayores, jóvenes o personas con discapacidad), sino una concepción altamente innovadora de la actividad turística sustentada por nuevos valores culturales, sociales y humanos” (Marcos y col., 2003, 64).

2.4.9 Beneficios que surgen del Turismo Accesible

Sobre la base de las consideraciones anteriores, es evidente que el desarrollo de un turismo accesible y para todos originará múltiples beneficios. El turismo es un elemento básico de la vida cotidiana, un derecho de nuestra sociedad y socioculturalmente hacer turismo, como sinónimo de evasión y salida de la rutina diaria, es considerado como un indicativo de calidad de vida. Además, es un factor de integración social, que defiende los derechos y libertades de las PcD expuestos en numerosas normas, políticas y convenciones en el ámbito internacional y nacional.

Al respecto, a continuación se destacan algunos beneficios enumerados en el Plan de acción de Turismo Accesible para todas las personas (CERMI, 2005):

- “Calidad de vida de todas las personas: se mejora e incrementa gracias a las mejoras incorporadas por el diseño accesible
- Segmentos específicos de mercado: La accesibilidad universal, presenta una oportunidad extraordinaria para dirigir ofertas a las personas de edad avanzada o personas que tienen diversidad funcional o sencillamente niños o personas que por sus especiales circunstancias necesitan una atención específica.
- Oportunidad de negocio: surgen del concepto de la accesibilidad tanto para el público general como para las PcD.
- Valor: que el concepto de accesibilidad genera en las mejoras a la calidad de vida, dejando de lado la marginación que en muchas ocasiones se ha dejado caer sobre estas personas al no poder acceder a un derecho universal como es el turismo y el ocio.
- Cuota de mercado: aumenta y beneficia a los destinos y empresas turísticas, contribuyendo a un aumento de la rentabilidad empresarial y posibilitando el aumento de los niveles de seguridad de

la empresa o destino. Paralelamente a la seguridad y rentabilidad se sitúa la imagen. Las diferencias de imagen entre destinos turísticos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos, en cómo se vive y se disfruta del turismo en un destino determinado. (CERMI, 2003)

- Multicliente: Según el manual editado por la Comisión Europea, “Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades”, se calcula que cada viaje realizado por una PcD atrae a 0,5 acompañantes, por ello la clasificación de Multicliente.
- Desestacionalidad: La captación de este segmento de población posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico, lo que se fundamenta en el gran número de PcD que no tiene responsabilidades laborales. No obstante, se debe contemplar el poder adquisitivo o programas sociales que permitan financiar las actividades turísticas de estas personas.”

En síntesis, “el Turismo Accesible es un nicho de mercado, cuya oportunidad de negocio se asocia a una ventaja competitiva de diversificación y especialización. Por otra parte, al ser un derecho social de todos, una empresa o institución que se compromete y fomenta este tipo de turismo, refleja una responsabilidad social” (CERMI, 2005, 60).

2.4.10 Barreras al viajar: necesidades especiales de Personas con Discapacidad

Fernández (2007) recalca que las personas con discapacidades tienen los mismos deseos y las mismas necesidades que el resto de personas en el momento de viajar. Asimismo, el Instituto Universitario de Estudios Europeos de la Universidad Autónoma de Barcelona en su Libro verde de Accesibilidad en España (2002, 75) señala que “las necesidades de ocio presentes en PcD son similares a las del resto de la población con igual condición social y edad. No obstante, la demanda de PcD se ve limitada por las condiciones del entorno.”

Este tipo de demandas de ocio, son importantes para la calidad de vida de cualquier persona en general y aún más para una PcD. Para la concreción de este tipo de actividades resulta trascendental la interacción servicio-instalación-entorno.

Por otra parte, Fernández (2007) señala que existen PcD que no viajan por desconfianza a no encontrar destinos turísticos accesibles. Para este autor, el turista con discapacidad necesitaría sentir la seguridad, confianza y calidad que un destino accesible brinda.

2.4.11 Turismo Accesible en el Mundo

a) Cifras

Si bien no hay muchas cifras que reflejen el desarrollo del turismo accesible en el mundo, la Comisión Europea en 1997 señaló en referencia a las PcD y turismo en España que se estimaba que 8 millones viajarían al extranjero, 15 millones viajarían dentro del país, 22 millones de

excursiones locales de un día y una media de acompañante de 0,5 por viajero. De esta forma el mercado beneficiario sería de más de 260 millones de personas, discapacitadas y no discapacitadas, que generaría unos ingresos procedentes del turismo de 166 billones de euros (Eurostat, citado en Domínguez, 2008).

Según declara Rojo Vivot (2009) :

“solo en los Estados Unidos, las personas adultas con Discapacidad y/o movilidad reducida gastan, en media, 13.600 millones de U\$S en turismo. En 2002, estas personas realizaron 32 millones de viajes gastando: 4.200 millones de U\$S en hotelería, 3.300 millones de U\$S en pasajes aéreos, 2.700 millones de U\$S en alimentación y 3.400 millones de U\$S en los comercios, transportes locales y otras actividades. Los destinos más populares para este segmento turístico son, por orden de preferencia: Canadá, Méjico, Europa y Caribe. De un total de 21 millones de personas, 69% viajaron al menos una vez en los últimos dos años, incluyendo: 3,9 millones de viajes de negocios, 20 millones de viajes de turismo, 4,4 millones de viajes de negocios/turismo. Durante estos dos últimos años y de un total de 2 millones de adultos americanos con movilidad reducida, 7% gastaron más de 1,6 mil millones de U\$S fuera de los Estados Unidos. El 20% de estas personas viajan al menos 6 veces cada dos años.

El ministerio de trabajo de los EEUU informó que el creciente mercado de norteamericanos con Discapacidad y/o movilidad reducida posee 175 mil millones de U\$S de poder para compra/consumo. En Inglaterra, el Employers Forum of Disability reveló que existen 10 millones de adultos con Discapacidad y/o movilidad reducida en el Reino Unido, con un poder de compra anual de 80 mil millones de libras. En Canadá, la Conference Borrard of Canada afirma que la renta anual de los canadienses con Discapacidad y/o movilidad reducida en edad económicamente activa, es de 25 mil millones de dólares canadienses.”³⁰

A pesar de estas cifras, las condiciones de acceso de los destinos no son lo suficientemente inclusivas para todos. Por lo mismo, para Rojo es oportuno fomentar el turismo mexicano y de América del Sur, dando al mismo tiempo visibilidad a los enfoques inclusivos, generando así mayores posibilidades para la educación ciudadana, la reducción de la pobreza y el crecimiento socioeconómico de la región (2009). Sin embargo, la situación en América latina refleja retraso en el diseño de ciudades y destinos accesibles. Según señala Rojo, solo en el puerto de Río de Janeiro, cerca de 30 mil turistas de cruceros dejaron de visitar la ciudad por falta de acceso adecuado. En Uruguay y Argentina, se han impulsado iniciativas puntuales para la promoción del Turismo para Todos, considerando el gran potencial del desarrollo del turismo social en el Cono Sur.

³⁰ Estos datos son tomados textuales de la publicación de Rojo, donde no se hace referencia de donde fueron tomadas, Rojo Vivot, A. (2009). *Turismo para todos: ética, derechos y sustentabilidad*. Argentina: AVINA, 137p. [en línea]. Disponible en: <http://www.bnm.me.gov.ar/cgiin/wxis.exe/opac/?IsisScript=opac/opac.xis&dbn=BINAM&tb=aut&src=link&query=ROJO%20VIVOT.%20ALEJANDRO&cantidad=&formato=&sala=1> [2012, 15 de Enero]

2.4.12 Turismo accesible en Chile.

a) Iniciativas

a. 1) Servicio Nacional de Turismo y Turismo Accesible

El turismo accesible es considerado de una manera somera por el Servicio Nacional de Turismo. Por un lado su programa de “Vacaciones para la tercera edad y personas con movilidad reducida”, busca integrar en los programas de vacaciones a aquellas personas mayores de 18 años que presenten movilidad reducida. Por otra parte, Sernatur ha lanzado un Programa Piloto de Turismo Accesible en la Región de Los Ríos. En éste se incorpora la participación de personas con diversos tipos de discapacidad, por ejemplo ya se han dado dos instancias de participación, una para sordomudos y otra para personas con ceguera, ambas en instalaciones turísticas de la región. No obstante, no existen antecedentes disponibles en la web que reflejen la connotación e importancia que Sernatur le otorgue a estas iniciativas y dentro de sus líneas de acción estratégicas, no se menciona al turismo accesible.

Otra iniciativa puntual es el “Manual de Turismo Accesible para Personas con Movilidad Reducida y Discapacitados” que editó SERNATUR, en el marco del Programa Nacional de Turismo Municipal, otorgando herramientas y recomendaciones técnicas para la habilitación y construcción de instalaciones turísticas y de espacios públicos accesibles a personas que en forma permanente o temporal tienen alguna discapacidad o movilidad reducida. Este manual es un primer esfuerzo por abrir los beneficios del turismo cada día a más chilenos y extranjeros.

En el marco de este mismo programa, se editó un “Tríptico de comunicación Accesible: La Discapacidad es asunto de Todos”, el cual enfoca sus acciones en lograr que más personas tengan acceso al turismo, dentro de ellos, el turismo accesible. El tríptico fue desarrollado bajo un programa de mutua cooperación entre Sernatur y el Consejo Comunal de Discapacidad de Las Condes y en él se define lo que es discapacidad y sus tipos, con las simbologías respectivas. Señala como ayudar en cada caso a la persona con discapacidad, sin discriminación y valorizando su respeto e integración social, enfatizando que además de la infraestructura es crucial la hospitalidad del sector turístico, para que las personas con discapacidad puedan realmente sentirse integradas socialmente.

a. 2) Corporación Nacional Forestal: Naturaleza al alcance de todos

La Corporación Nacional Forestal (Conaf) cuenta con 24 unidades, entre Parques Nacionales, Reservas Nacionales, Monumentos Naturales y Santuarios de la Naturaleza que tienen instalaciones accesibles para todos.

El primer sitio de la Conaf en habilitar senderos para personas con discapacidad motriz fue el Monumento Natural Cerro Ñielol, en la Novena Región en el año 2002. Con ello no sólo se convirtieron en los pioneros, sino que a la fecha es el que tiene más productos para personas con capacidades distintas: senderos para discapacitados motrices y visuales, áreas de picnic y baños. Esta reserva es el que más visitas de este tipo ha tenido, sumando más de 4 mil en los últimos 3 años (La Tercera, “Naturaleza al alcance de todos, 2009).

b) Cifras

Las únicas cifras que se pudo obtener como antecedente, son las de participación de personas con movilidad reducida en el programa vacaciones tercera edad de SERNATUR, que se expresan en la tabla 2.2.

Tabla 2. 2 Porcentaje de participación de personas con Discapacidad en programa Vacaciones tercera edad

Pax	8° Temporada	9° Temporada	10° Temporada	11° Temporada *
<i>Pax Viajados</i>	32065	35477	38924	25293
<i>Pax C/discapacidad</i>	121	119	95	179
%Participación	0,38	0,34	0,24	0,71

* Pax viajados al 31 de Diciembre de 2011

Fuente: SERNATUR, Programa Vacaciones tercera edad.

La participación de personas con movilidad reducida en el programa de SERNATUR ha sido menor al 1% del total de participantes del programa.

2.5 Responsabilidad Social Empresarial para la inclusión

La tendencia mundial hacia la responsabilidad social de las organizaciones públicas y privadas, de todos los tamaños y rubros es cada día más evidente y necesaria, convirtiéndose en un elemento esencial de diferenciación, liderazgo y excelencia en la gestión empresarial.

La Norma ISO 26000 define la Responsabilidad Social (RS) como “la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con las normas internacionales de comportamiento; y
- esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones”.

En el Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas (2001), la Unión Europea señala que “las acciones de carácter socialmente responsables se caracterizan por poseer un carácter voluntario; vincularse con el desarrollo sostenible y ser parte de las actividades ordinarias de la empresa como un elemento de la gestión.”

De esta manera, el objetivo principal que se persigue radica en el impacto positivo sus prácticas generan en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa (Centra RSE, 2006).

2.5.1 Beneficios de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial

Tal y como señala el Centro Vincular, existen múltiples factores que fundamentan y demuestran los beneficios de la RSE. Dentro de éstos se encuentra la Disminución de riesgos, retención de trabajadores, diferenciación, ampliación de mercados, mejor reputación. Esta serie de beneficios ha impulsado un auge y posicionamiento de las prácticas de RSE a nivel mundial. Investigaciones como el estudio internacional Mori(2005) "Responsabilidad Social Corporativa", que mide la percepción y valoración de los consumidores chilenos frente a la conducta socialmente responsable de las empresas. Sus resultados reflejan que las compañías que se esfuerzan por consolidar prácticas de RSE obtienen el reconocimiento de la opinión pública nacional, lo que se transforma en una variable competitiva de gran importancia (Vincular,s.a.)

2.5.2 Norma ISO 26000: Un estándar internacional para la Responsabilidad Social

La necesidad de contar con un estándar universalmente aceptado que contribuya a incorporar la Responsabilidad Social en la gestión de las organizaciones llevó a la Organización Internacional para la Estandarización, ISO, en el año 2001 a desarrollar la norma ISO 26000. La Norma es una guía que entrega orientaciones sobre Responsabilidad Social, generales y no específicas, a fin de respetar la cultura y legislación de cada país. Por tanto, no es una norma de sistema de gestión. Además, no está elaborada para la certificación o auditoría de una tercera parte, sino que sólo proporciona directrices y contiene guías voluntarias, no requisitos.

Principios y materias fundamentales de la Norma que se vinculan al proyecto

De acuerdo a la ISO 26000, los principios que guían RSE vinculados a este proyecto, se destacan principio tercero, cuarto y séptimo, sobre transparencia, comportamiento ético y respeto a los derechos humanos. Por otra parte, la ISO 26000 señala siete materias fundamentales de la RSE que pueden ser vistas en la figura 2.4



Figura 2. 4 Temas fundamentales de Responsabilidad Social, enfoque holístico

Fuente: Elaboración propia a partir de Norma Iso 26000

Dentro de las materias fundamentales, destacan en este proyecto los puntos relacionados con Derechos humanos Involucramiento y desarrollo de la comunidad.

2.5.3 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Norma ISO 2600

Las Naciones Unidas en su publicación “Una introducción a los vínculos entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las Materias Fundamentales de ISO 26000” señala que ambos están conectados por una creencia fundamental en que las organizaciones deberían comportarse de una manera socialmente responsable, lo cual gatilla una coherencia entre los Principios del Pacto Mundial y su inclusión en la ISO 26000.

La ISO 26000 en su materia fundamental de Derechos Humanos, considera como número cinco el de “Discriminación y grupos vulnerables” que manifiesta: “La prohibición de discriminación por razones ilegítimas, como raza, color, género, salud, edad o nacionalidad, es uno de los principios básicos de la ley de derechos humanos. Una organización debería esforzarse por ofrecer oportunidades a todas las personas. La ISO 26000 pone especial énfasis en el trato con grupos vulnerables, como (pero no limitado a): mujeres, personas con discapacidad, niños, indígenas e inmigrantes. Al respecto, Rojo enuncia que “la RSE debe incluir taxativamente lo relacionado con el respeto a la diversidad del ser humano y evitar cualquier tipo de discriminación o exclusión.”

2.5.4 Responsabilidad Social Empresarial en turismo

Una gestión empresarial basada en RSE en el sector del turismo conlleva enormes potenciales si se considera que las empresas no debiesen mantenerse al margen de lo que ocurre en el medio social en el que se desarrollan. En tal sentido, Alonso y col. señalan que “para la sostenibilidad a largo plazo del negocio es imprescindible que exista un marco social y político estable, que considere las relaciones con los distintos agentes sociales y políticos involucrados y muestre una sensibilidad hacia la comunidad en que el negocio se asienta” (2006).

De acuerdo con los razonamientos y consideraciones que se han hecho en relación a la RSE, resulta irrefutable que cualquier forma de discriminación a ciertos colectivos de la sociedad – como el de PcD- es ética y moralmente incorrecto y además, como manifiesta Alonso, “se trata de un riesgo añadido por el efecto que sobre la imagen pública de la empresa pueda generar”.

2.5.5 La accesibilidad y la RSC de la empresa hotelera

Las barreras interpuestas al acceso y disfrute de las instalaciones turísticas por parte de personas con discapacidad son una manera de discriminación que va contra los principios y fundamentos de la RSE. “La no accesibilidad de los entornos, productos y servicios constituye, sin duda, una forma sutil pero muy eficaz de discriminación, de discriminación indirecta en este caso, pues genera una desventaja cierta a las personas con discapacidad en relación con aquellas que no lo son” (Alonso, 2006, 161).

CAPITULO III: ESTUDIO EXPLORATORIO

3.1 Descripción y Características del Estudio

En esta etapa se establecerá vínculo con actores involucrados, en la teoría o práctica, en lo que es turismo y discapacidad, de manera de aplicarles una entrevista, desde donde emane información exploratoria que refleje la importancia que personas con discapacidad física le dan al turismo y el ocio. A su vez descubrir si personas con discapacidad participan o no del turismo, de qué manera y con quienes lo hacen. Exploratoriamente, interesa reconocer si tendría relevancia la ejecución de este proyecto, considerando cómo y cuándo se informan sobre alternativas turísticas y recreativas. Asimismo, establecer las necesidades, expectativas y proyecciones para el turismo accesible.

3.1.1 Tema

Turismo y Discapacidad: barreras, experiencia, necesidades, desafíos y fuentes de información que inciden en la decisión de participar de “turismo” en personas con discapacidad física de Santiago.

3.1.2 Focalización del estudio

Considerando los recursos económicos, temporales con que se cuenta para el desarrollo del proyecto, así como la posibilidad de vincularse con el perfil de entrevistados que se busca, el entorno desde donde se extraerá la información atinente al proyecto se enmarca en la Región Metropolitana.

3.1.3 Limitaciones del estudio

Se reconoce que el acceso a las personas con discapacidad física no fue fácil y que por lo mismo el grupo de estudio es reducido. Éste fue seleccionado de manera intencional, conforme cumplieran con los requisitos de selección de los informantes, detallados en el punto 3.2 de este capítulo, destacando que sí se consiguió a un tipo de informante para cada categoría.

Cabe señalar que “en estudios de corte cualitativo el criterio de representatividad de la muestra no es necesario, puesto que éstas no pretenden realizar generalizaciones” (Rodríguez y Valldeoriola, 2010, 20)³¹

Los resultados de este estudio son exploratorios, y si bien tienen relación con el turismo y la discapacidad, sus conclusiones deben ser profundizadas con investigaciones más extensas, o que sean aplicadas a una mayor muestra. No obstante lo anterior, la información emanada de este estudio brinda lineamientos considerados válidos para esta etapa del proyecto.

³¹ Rodríguez Gómez, D. y Valldeoriola Roquet, J. (2010.). *Metodología de la Investigación*. [en línea]. Universidad Oberta de Catalunya. Disponible en: http://zanadoria.com/syllabi/m1019/mat_cast-nodef/PID_00148556-1.pdf [2012, 3 de Mayo]

3.1.4 Herramienta a Utilizar

“Las metodologías cualitativas se orientan hacia la comprensión de las situaciones únicas y particulares, se centran en la búsqueda de significado y de sentido que les conceden a los hechos los propios agentes, y en cómo viven y experimentan ciertos fenómenos o experiencias los individuos o los grupos sociales a los que estudiamos” (Rodríguez y col., 2010, 47).

Para alcanzar ello, se utilizará la Entrevista en Profundidad que se define como: “Técnica de obtención de información, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación o para contribuir en los diagnósticos o tratamientos sociales”³². La entrevista deriva de entrever, ver uno al otro, y permite acercarse a la intimidad del sujeto a través de un sistema de comunicación interpersonal³³. Por ello, se espera que los entrevistados aporten desde su experiencia con respecto al turismo accesible en el país, lo que permita comprender mejor la temática y vincularla con la idea del proyecto.

Previo y posterior a la aplicación de las entrevistas, se sostuvo visita y observación de lugares en donde se desenvolvesen personas con discapacidad, como Teletón, Programa Diviértete, transporte público en Santiago, además de una tarde junto a una persona con discapacidad, en su cotidianidad. Todo ello conforme a lo que declara Rodríguez y col. “el investigador debe permanecer un cierto tiempo en el escenario. Por tanto, se considera necesario que se sumerja dentro del contexto donde desarrollará su proyecto. El investigador ha de experimentar el significado que dan los sujetos a su "mundo", conocer su lenguaje, comprender sus emociones [...] (2010., 49).

a) Tipo de entrevista

El tipo de entrevista que se utiliza es “Individual y No estructurada”, que permite explorar en las opiniones, experiencia y necesidades manifestadas por cada entrevistado, con el propósito de comprender la realidad estudiada. Al respecto se considera lo que indica Moraima y Mújica:

“las preguntas más adecuadas en este tipo de instrumento son aquellas con las cuales el investigador pueda describir los comportamientos pasados, presentes o futuros. No solamente lo que el entrevistado piensa sobre el asunto, sino cómo se actúa o actuó con relación a lo estudiado. Es por ello que la entrevista en profundidad es una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante” (2008,35)³⁴.

³² Ruiz Olabuénaga, J. (2007). Metodología de la Investigación cualitativa. 4ª ed España, Bilbao, 343p.

³³ Al respecto, se considera y evita las eventuales desventajas de la herramienta que describe el autor: “susceptibles de producir engaños, exageraciones, distorsiones; las personas hacen y dicen cosas diferentes en distintas situaciones; no se conoce el contexto necesario de la vida cotidiana del entrevistado.”

³⁴ Moraima Campos, M., y Mújica, L. (2008). El Análisis de contenido: Una forma de abordaje metodológico. [en línea]. *Laurus*, 14, 129-144. 144. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/761/76111892008.pdf>

3.1.5 Objetivos del estudio

A continuación se presenta los objetivos a considerar en el desarrollo del guión de cada entrevista realizada.

- Descubrir la relación entre ocio y discapacidad.
- Confirmar si existe una necesidad latente de parte de personas con discapacidad física por recrearse y participar del ocio y turismo.
- Recibir aportes al desarrollo de este proyecto, desde la mirada práctica de quien padece la discapacidad física o de quién trata con ella.
- Revelar barreras a suprimir en el desarrollo del turismo accesible.
- Averiguar si se manejan registros de servicios accesibles del país, ya sea de manera personal o en la Institución a la que pertenecen como en alguna otra fuente que ellos conozcan.
- Identificar el medio por el cual ellos, y su núcleo cercano, se informan del desarrollo del turismo accesible.
- Comprender el comportamiento a la hora de hacer turismo o actividades recreativas desde el punto de vista de las personas que lo protagonizan.

3.2 Elección de los Informantes

Para la elección de los entrevistados, se consideró su rol y vínculo con el tema en estudio, disposición a cooperar, capacidad de comunicación y que entendiera el propósito de la entrevista. Dentro de otros criterios se consideró lo que advierte Rodríguez y col. acerca de lo conveniente al momento de seleccionar los casos:

- “Debemos tener fácil acceso al caso (datos, personas, documentos, etc.)[...]”
- Se puede establecer buena relación con los informantes.
- El investigador puede desarrollar su labor mientras resulte necesario.
- La calidad y credibilidad del estudio están aseguradas.” (Rodríguez, Gil y García, 1999; Yin, 2009, citado en Rodríguez y col, 2010, 60)

En base a todo lo mencionado, la selección definitiva de los entrevistados fue intencionada³⁵, acorde a lo que se señala en la tabla 3.1. A su vez, para establecer el contacto preliminar con cada uno de los entrevistados, se envió correos electrónicos, en donde se solicitaba la voluntad de participar en una entrevista sobre el tema de “Turismo y Discapacidad”.

³⁵ Cabe señalar que la intencionalidad de la elección fue abalada por Terapeutas Ocupacionales de la Universidad de Chile, cuya la opinión y conocimiento del grado de experiencia en esta problemática, permitió establecer contactos preliminares con eventuales informantes cuyas experiencias sirviesen realmente a los objetivos del estudio.

Tabla 3. 1 Elección de los informantes

Criterios	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 4
Vínculo con el tema	Persona con discapacidad física, director de la Corporación de Impedidos en acto de servicio de las Fuerzas Armadas, Policiales y de investigaciones (CIASFA).	Persona con discapacidad física que utiliza silla de ruedas.	Terapeuta Ocupacional que lleva ocho años trabajando en rehabilitación de personas con discapacidad física en Teletón.	Encargada del Programa Diviértete Teletón, donde se hacen salidas por la ciudad junto a personas con discapacidad física de Teletón.	Familiar de Persona con discapacidad física.
Disposición a cooperar	Inmediata	Inmediata	Inmediata	Inmediata, bajo una vía formal	Inmediata
Capacidad de comunicación	Si	Si	Si	Si	Si
Entendimiento del tema en estudio (práctico o teórico)	Su condición de discapacidad y de actor de una institución que vela por la autonomía de las personas con discapacidad da el entendimiento práctico del tema, ya sea desde su experiencia personal, como de la institución.	Su independencia para desenvolverse en la vida diaria, trabajar de manera independiente, movilizarse en auto personal adaptado, y participar del turismo y actividades culturales y de ocio, otorgan un entendimiento práctico y teórico del tema.	Con un amplio entendimiento teórico y funcional de las ayudas técnicas y sociales necesarias para que las personas con discapacidad se puedan incluir en sociedad y participar en turismo.	Un entendimiento desde la experiencia práctica del programa y de la interacción entre personas con discapacidad física y voluntarios, visitando distintos lugares de ocio en la región.	Desde su relación como cónyuge de la persona con discapacidad física, además de su profesión de Terapeuta Ocupacional. Todo ello hace que conozca de manera teórica y práctica acerca del tema en estudio.

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Guión entrevista en profundidad

Cuando se aplican las entrevistas y se plantea las preguntas, no es cualquier pregunta, sino que “aquellas que son relevantes y que estimulen la conducta verbal del interlocutor, de tal manera de conseguir indicadores valiosos sobre el tema a investigar. Este producto se convertirá en material simbólico que revela algo que lo trasciende” (Martin, s.a., 8)³⁶

3.3.1 Tema

Turismo y Discapacidad: barreras, experiencia, necesidades, desafíos y fuentes de información que inciden en la decisión de de participar de “turismo” en personas con discapacidad física de Santiago.

3.3.2 Tópicos

Lo que se pretende conocer tiene especial relación con que recalca Rodríguez y col :

“Las metodologías cualitativas se interesan por la vivencia concreta en su contexto natural y en su contexto histórico, por las interpretaciones y los significados que se atribuyen a una cultura (o subcultura) particular, por los valores y los sentimientos que se originan. Es decir, se interesan por la "realidad" tal y como la interpretan los sujetos, respetando el contexto donde dicha "realidad social" es construida” (2010, 47)

- Dimensión temporal

- Pasada: Historicidad de Vida de las personas con discapacidad ligada a actividades turísticas y recreativas.
- Presente: ¿Práctica turismo?, ¿con qué frecuencia?, ¿en qué temporadas?, ¿con quienes lo realiza?, ¿sale por Santiago a actividades recreativas y culturales?, ¿por qué lo hace?, ¿qué barreras encuentra?
- Futura: cómo proyecta su participación en este tipo de actividades y en su vida. ¿qué avances y ventajas percibe?
- Atemporal: Calidad de vida, sensaciones, sentimientos, emociones al realizar actividades turísticas. Factores motivacionales: intrínsecos (estado de salud, satisfacción personal, historia de vida) y extrínsecos (presencia en organizaciones de discapacidad, programas de turismo accesible u otras instancias que lo lleven a participar del turismo)

³⁶ Martín Martín, R. (s.a.). Estadísticas y Metodología de la investigación. [en línea] Disponible en: http://www.uclm.es/profesorado/raulmmartin/Estadistica_Comunicacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf [2012, 15 de Mayo]

3.3.3 Aspectos socio demográficos o de encuadre biográfico

- Edad.
- Estado civil.
- Ocupación.
- Condición de discapacidad física.
- Años que lleva con discapacidad.
- Pertenencia a una organización de personas con discapacidad.

3.3.4 Aplicación entrevista

El contacto previo con los informantes y la aplicación de las entrevistas se desarrolló durante los meses de Abril y Mayo de 2012.

3.4 Análisis de Contenido y resultados del estudio

El análisis de datos en consiste en dar un sentido a la numerosa información recogida, para lo cual se organizarán los datos de modo que la información resulte manejable. Por lo general, se considera que éste es “un proceso flexible, dinámico y reiterativo donde el investigador va a la búsqueda del significado, esto es, a la búsqueda de temas”. (Rodríguez, 2010,72)

Por ello, en la tabulación y análisis de las entrevistas, se establecieron categorías que vinculen el contenido de las entrevistas, como se precisa en las siguientes tablas.

3.4.1 Categoría: Participación en turismo y el ocio

La Tabla 3.2 muestra el desglose del contenido para esta categoría.

Tabla 3. 2 Participación en turismo y ocio

Infor- mante	Experiencia	Compañí a	Frecuencia	Decisión de viajar
1	Normalmente se sale de vacaciones o recreación individualmente, ya sea por temas económicos o las condiciones no se dan. Muchas veces he sentido incomodidad, se invierte en turismo solamente para los que pueden hacer las cosas.	Salgo solo. Esto me complica por la ayuda y lo que pueda pasar, pero uno quiere ser independiente y no depender del resto.	Solo en vacaciones, entre Diciembre y Febrero, porque durante el año trabajo.	Por lo general yo tomo la decisión de salir al lugar que yo quiera
2	La experiencia en el avión es un suplicio todo el tiempo, quienes te ayudan no tienen idea de cómo ayudarte, no saben hacerlo. he ido al norte a Calama, Iquique y ahora iré a Arica y al sur a la VII región del Maule	Acompañado con mi señora	Salimos una o dos veces al año, por lo general en otoño-invierno....	entre los dos decidimos el lugar a visitar
3	Conozco muchos que no se sienten en una condición de discapacidad que hacen de todo, y también turismo de manera muy activa.	---	de manera muy activa.	---
4	Desde la experiencia te puedo decir que una actividad de uso del tiempo libre tiene mucho que ver con quién se realiza, los vínculos que se generan y si tiene un significado para el individuo y va a permanecer por más tiempo el apego a esa actividad.	Con los voluntarios y el resto de participantes del programa, simplemente se va y luego se ve como sortear las dificultades.		Son los chicos junto a los voluntarios los que deciden donde ir, según sus intereses, intentando siempre ganarle a las barreras que haya. No le damos mucha importancia a la accesibilidad del lugar, porque en Chile la mayoría de los lugares no son accesibles, entonces si buscas la accesibilidad prácticamente no vas a ningún lado.
5	Lamentablemente no siempre tenemos buena experiencia, las personas hacen un esfuerzo por atendernos, pero aún así se siente una discriminación, una falta de cultura en este tema.	Vamos siempre juntos	por lo general durante el año. También salimos por los alrededores cuando tenemos tiempo los fines de	Entre los dos, revisamos las posibilidades que tenemos según lo que nos interesa hacer

Los entrevistados concuerdan que un tema que influye en la participación en turismo tiene que ver con la actitud o personalidad de quien tiene la discapacidad. Se infiere que existe la necesidad latente por participar del ocio y turismo en personas con discapacidad física, no obstante la experiencia puede dejar una sensación desagradable de recordar, por situaciones de incomodidad y eventual discriminación al momento de participar de la actividad turística. Ello genera un sentir de que las cosas en turismo no se piensan para incluir a personas con discapacidad.

Al igual que como se mencionó en el marco teórico, el turismo de personas con discapacidad puede contribuir a cortar con la estacionalidad, tal y como lo manifestaron dos de los entrevistados, salen durante el año.

En los entrevistados, la decisión de viajar puede ser compartida con algún otro familiar, con quien se planifica y realiza el viaje, lo cual aumenta el aporte económico que haría la persona con discapacidad al momento de participar del turismo. La experiencia y situaciones de incomodidad que se viven podrían repercutir en los acompañantes y su percepción del servicio.

3.4.2 Categoría: Intereses de recreación y turismo

Tabla 3. 3 Interés en recreación y turismo

Infor- mante	Recreación en general	Cultural	Naturaleza	Motivos
1	Me gusta participar de actividades recreativas de tipo cultural.	voy al teatro que traen las Municipalidades, n...y he encontrado actividades amigables, con baños y acceso bueno.	Me gusta ir a Olmué y Limache.	Me gusta la tranquilidad y el paisaje de esa zona. Si me invitan Cuando tengo tiempo
2	En Santiago durante los fines de semana sí salgo y por el alrededor también.	...me gusta ir a Museos y a recitales, pero allí tengo problemas siempre con la ubicación.	Salgo a pintar por un taller de pintura a lugares naturales como Olmué, San Felipe, la playa y ahí tengo las barreras claras.	Salgo a pintar por un taller de pintura. Tiempo libre
3	Hay un interés por participar de actividades de ocio, se refleja por ejemplo en las actividades del voluntariado que se hace en Teletón, donde los cupos se llenan rápido y quedan algunos en lista de espera.	Hay algunos que le gusta más el tema cultural o de conocer la ciudad y su historia, otros no tanto, depende mucho de la persona.		Participar de un programa de salidas por la región. Relacionarse con otros.
4	El programa tiene una alta demanda lo que refleja el interés de las Personas con discapacidad por recrearse.	U ir a conocer un lugar o hacer una actividad.		Relaciones interpersonales, la idea es hacer uso del tiempo libre con otro para poder desenvolverse mejor...lo que más les gusta es la relación, amistad y vínculo que se genera.
5	La recreación forma parte de la vida, de alguna u otra forma se mantiene presente en nosotros, aunque cueste.	Al igual que a mí le interesa participar de actividades culturales, obras de teatro, visita a Museos.	Así como lugares de naturaleza, con paisajes que nos recreen.	Nuevas experiencias, romper con la cotidianidad. Tiempo

De los entrevistados se explora en el interés que existe por participar de actividades recreativas en general, así como en actividades de corte cultural como la visita a Museos, teatros, recitales y otros eventos artísticos. Asimismo, los lugares naturales, su tranquilidad y paisaje, interesan como actividad recreativa a personas con discapacidad física. Todas estas experiencias fomentan la inclusión social de las personas con discapacidad física, su interrelación con otro es un elemento importante en la actividad de ocio que realicen, ya que se relaciona con su experiencia y por lo mismo con su sensación de placer, recuerdo y estímulo para volver a realizarlas. Los motivos que justifican el interés por participar en actividades recreativas son variados, aunque se comparte el uso del tiempo libre y el compartir y relacionarse con otros en el marco de distinto tipo de actividades que prefieran practicar, ello se condice con el derecho humano al tiempo libre y al ocio, que debiese brindar las mismas alternativas a todo tipo de personas. En el fondo, la discapacidad no limita el ser persona, sus necesidades e intereses pueden ser compartidos con otras personas que no vivan una condición de discapacidad.

3.4.3 Categoría: Barreras percibidas al participar del ocio y turismo

Tabla 3. 4 Barreras percibidas

Infor- mante	Físicas	Sociales	En la atención
1	Hay barreras físicas: no se considera a un discapacitado en estas condiciones... Los terrenos no son parejos para que uno pueda caminar... Otra cosa es que en ninguna parte se consideran los baños habilitados a personas con discapacidad.	Al transitar por la ciudad, la gente se preocupa de sí misma y no de uno que pasa por el lado, es una falta de conciencia o cultura hacia los discapacitados.	Cuando haces turismo, ellos improvisan la mejor forma de atenderte que implique el menor sacrificio para uno. También
2	Barreras arquitectónicas, cero locomoción, nada que te pueda ayudar y que tenga el acceso, solo el taxi. En la comuna de Santiago todas las bajadas de las veredas están, pero hay un zócalo como de 10 cm. y uno no puede bajar o subir, eso es lo malo de que la inversión no sea la correcta y uno requiere de la ayuda de otros para poder subir.	Yo creo que la discriminación social depende de la personalidad de cada uno, el sentirse o no raro.	Siempre se improvisan soluciones, la gente igual tiene buena disposición a ayudarte, pero tampoco es la idea. En el trato, en el avión por ejemplo, ellos no escuchan cómo hacerlo, llegan y lo hacen, es súper penca.
3	Hay barreras que se evidencian física y tangiblemente, que son las arquitectónicas. Dentro de ellas podemos considerar el transporte, los estacionamientos y el tránsito peatonal por pasillos estrechos o con peldaños, todo ello frena la autonomía de las personas con diversidad funcional.	También existen barreras intangibles, más difíciles de considerar, “barreras sociales” que se reflejan, por ejemplo, en una sobreprotección lo cual genera un tipo de discriminación positiva. Y bueno, la discriminación negativa que se ve en la exclusión. Las barreras son un freno para todo tipo de actividades y también para el turismo. Pero, todo depende del tipo de personalidad.	Por otro lado hay un tema de información, que no es accesible, o que simplemente no está disponible, de lugares que o vías accesibles, para que el resto de la población lo sepa.
4	Las barreras arquitectónicas son un reflejo de las barreras sociales.	La ciudad es atemorizante para ellos, existe un modo de pensar las ciudades que no las hace amigables.	
5	En el transporte siempre necesita ir con apoyo, a veces es complicado por el espacio que requiere dentro de la micro. Se ven barreras físicas en las calles, en su ancho, su zócalo, etc.	Hay un tema de educación e información sobre la discapacidad, que supone frenos sociales hacia la inclusión de las personas con discapacidad.	No están las condiciones de infraestructura, se improvisan soluciones y el trato puede resultar inofensivamente discriminatorio

Se reconocen diversas barreras que enfrentan en la cotidianeidad y en la práctica turística personas con discapacidad física. Dentro de la categoría hay distintas subcategorías como son las “barreras tangibles, físicas y arquitectónicas”, que se pueden ver a partir de la ausencia de un diseño y arquitectura universal. Dentro del tema físico se hace alusión al transporte, baños y condiciones de las calles, que frenan un desenvolvimiento más fácil de personas con discapacidad física.

En la esfera de atención de personas con discapacidad física, hay un sentimiento negativo compartido, que tiene que ver con la “improvisación” de los servicios turísticos para personas con discapacidad, en donde el trato trata de ser el adecuado, pero sin generar una sensación placentera en la persona con discapacidad y sus eventuales acompañantes. Esto se relaciona con la ausencia de “cultura y educación hacia los discapacitados”, que a su vez produce barreras socioculturales, intangibles, que terminan por discriminar a las personas con discapacidad física en su cotidianeidad.

No obstante lo anterior, se refuerza la idea de que si bien las barreras pueden ser un freno, depende del tipo de personalidad de quien las enfrente, el cómo se afronten.

3.4.4 Categoría: Manejo de información sobre infraestructura habilitada a personas con discapacidad.

Tabla 3. 5 Manejo de información sobre servicios con facilidades a personas con discapacidad física.

Infor- mante	General	Programa Sernatur	SNASPE
1	Hay muy poco del tema, así que ni tengo esa información.	Conozco el Programa de Sernatur, pero no he ido porque no soy adulto mayor. ³⁷	En el sur nunca me he dado cuenta, yo he ido a las Reservas pero no me he preocupado que estén habilitados.
2	Por lo general cuando voy a salir de vacaciones me preocupo de buscar ese tipo de información, se hace difícil encontrarla si.	Este año me enteré del Programa de Sernatur gracias a mi suegra y en mayo iré a Arica en este programa.	No sabía que hubiese senderos habilitados, generalmente no voy porque sé que hay muchas barreras, entonces me quedo ahí con las ganas de ir.
3	La información que se maneja depende del interés de cada uno, se maneja en forma individual. Yo por ejemplo, me asesoro de Chile Accesible y lo que allí van publicando... Toda información que tenga que ver con accesibilidad e inclusión es importante e útil.	Lo desconoce	No lo conoce
4	Tenemos un listado de lugares que vistamos, pero la verdad es que lo que se intenta es poder ganarle a la accesibilidad. No dejamos de ir porque no la haya, pero si agradecemos cuando la hay.	Lo desconoce	No lo menciona
5	Conozco lo que informan en ciudad accesible, pero no es mucho relacionado con turismo.	Desconozco los beneficios que hay para las personas con discapacidad y sus familiares para participar del turismo.	Me parece novedoso, no lo conocía

La actitud personal infiere en el interés por conocer los progresos en materia de accesibilidad en turismo, lo cual se ve frenado ante la escasa información disponible. Ello conculca el desconocimiento de parte de los entrevistados sobre los avances de accesibilidad en los Parques Nacionales.

Por otro lado, las personas con discapacidad dicen conocer el Programa de Sernatur que otorga beneficios a personas con discapacidad, pero la declaración del primer informante se contradice

³⁷ Al respecto se genera una contradicción ya que el programa beneficia a personas con discapacidad mayores de 18 años, lo cual evidencia que el entrevistado no conoce el detalle del programa y los beneficios que tiene para personas con movilidad reducida.

con el beneficio mismo, lo cual refleja que en el fondo el beneficio es desconocido. El como lo conocen no se asocia a una promoción que Sernatur le diera al tema, sino más bien por terceros. En definitiva, en este punto se evidencia el escasa conocimiento acerca de iniciativas turística que fomenten la inclusión de personas con discapacidad física, lo cual se relaciona con la poca difusión en información existente sobre estas iniciativas turísticas. Es reiterativo Chile Accesible, no por quienes padecen la discapacidad sino por quienes trabajan o conviven con personas con discapacidad, ello demostraría que el cumplimiento de la accesibilidad universal le interesa no sólo a la persona con discapacidad, sino que también repercute en núcleo de relaciones.

3.4.5 Categoría: Fuentes de información para planificar salidas

Tabla 3. 6 Fuentes de información actual y potencial

Informante	Medios donde se informa	Necesidad
1	Por internet, busco el lugar que quiero ir y si me da confianza o no	me gustaría que llegaran folletos informativos a la organización sobre las facilidades que existen.
2	Tenemos que llamar para saber la accesibilidad de un hotel, siempre se llama y en realidad no hay mucho, la habitación más grande, pero el baño siempre es chico.... A veces enviamos un mail, y busco su información de contacto en internet por lo general.	Me gustaría que la información se entregara de una manera más pública, donde todos supiéramos y tengan acceso.
3	Bueno los masivos como la radio o televisión. Además la publicidad es muy importante, es algo que está fijo en un panel, en un sitio web u otro, que permanece, en cambio el anuncio por tele o radio es algo de un segundo, que tal vez no todos vieron.	Sería interesante que tuviese un formato como el de "android", que se descarga en celulares una guía georreferenciada que muestra las vías accesibles dentro de las ciudades, esto es una realidad europea perfectamente replicable en el país... Creo que toda información que tenga que ver con tecnología, así como la web o aplicaciones para celulares, son interesantes. Además, se debe canalizar la información por medios formales y masivos como la radio o televisión.
4	Sobre la accesibilidad no nos informamos, ya que no es una limitante para hacer lo que nos interese.	No hace mención.
5	Por teléfono contactamos los lugares donde queremos ir, ya que en internet no hay mucha información sobre la accesibilidad.	Mayor reconocimiento de la accesibilidad de los espacios, mayor difusión de las iniciativas que incluyen a personas con discapacidad, por medios masivos y accesibles a la mayoría, como el internet o los espacios públicos.

Los entrevistados comparten el interés porque la información sea compartida de manera pública y de fácil acceso. En la actualidad, el internet es una fuente de información para los entrevistados, sin embargo, se reitera que no siempre aparece la información requerida en

materia de facilidades de acceso en internet, razón por la cual se buscan otros medios como el contacto telefónico o vía correo electrónico.

Se destaca la contribución que cualquier formato tecnológico puede brindar a la entrega de información sobre turismo accesible, donde los contenidos permanecen y pueden llegar a más personas en distintos lugares. Esta información puede ser complementada con publicidad en paneles informativos, folletos o apariciones en medios más masivos como televisión o radio.

3.4.6 Categoría: Necesidades y desafíos para el turismo accesible

Tabla 3. 7 Necesidades y desafíos para el turismo accesible

Infor- mante	Accesos y funcionalidad	Educación	Política país
1	En el exterior están más avanzados, nosotros no lograremos	No tenemos una cultura hacia la discapacidad.	No hay un interés del estado ni de los empresarios por incluirnos en la vida social y menos en el turismo.
2	Lo imprescindible es el acceso, lo otro ya depende de cada persona. La funcionalidad, que lo poco que haya sirva, porque igual es poco... Sería ideal para el Transantiago que tuviese una especie de elevador, porque las tapas que tienen ahora requieren de la buena voluntad de alguien que te ayude a subir y bajar.	No lo menciona.	Un compromiso político público efectivo contra la discriminación, y en pro de nuestra inclusión, en todo ámbito.
3	Creo que sería muy interesante integrar en los senderos, por ejemplo de los parques, personas con discapacidad que desde su vivencia y experiencia guíen recorridos accesibles. Informar sobre lo que es el turismo para todos y los beneficios globales que lleva consigo.	hay mucho desconocimiento de este tema, no es que se los discrimine porque sí , es simplemente que muchos no conocen esta realidad, no transitan considerando.	Lo esencial es impulsar políticas que promuevan la conciencia social, una mirada más global de las personas y que se entienda la “diversidad funcional” como un hecho a considerar por todos.
4	tenemos un programa de accesibilidad, pero en el uso del tiempo libre le damos más importancia al estar con otro más que a la accesibilidad. Destacar lugares por su accesibilidad es importante, porque a veces son lugares que la gente no creería.	Educación y gestión de instancias para hacer de Chile un país accesible, educando a la población, investigando. Nosotros acá tenemos el programa ChileAccesible que se encarga de educar a la población.	Yo creo que lo más importante es que la vida de las personas con discapacidad sería otra si el país fuese accesible, en el fondo son “Los lugares y las situaciones son las que discapacitan”. Sin embargo nosotros promovemos y creemos que todo se logra y no se deja de hacer cosas”.
5	Mejoras efectivas en materia de accesibilidad pública y privada.	Educación al personal de servicio de hoteles, aeropuertos y otros para que su actuar no resulte ofensivo ni discriminatorio a la personas con discapacidad y su familia.	Reconocimiento de las personas con discapacidad como parte de la sociedad y como participantes del turismo y el ocio.

El desarrollo del turismo accesible en Chile es un desafío, que requiere suplir carencias en materia de accesos y funcionalidad, en materia educacional y a nivel país. La mirada del tema no es del todo optimista, por la envergadura y trasfondo que se aprecia en las declaraciones entregadas en las entrevistas. Aún así, es una meta ejecutable y necesaria, que requiere reconocer la condición de personas en igualdad de derecho de quienes tienen la discapacidad, para lo cual cada acción que se ejecute debiese ser eficaz, funcional y coherente con los principios de diseño universal y de derechos de las personas con discapacidad. Para ello se necesita educar e informar sobre el tema, tanto a profesionales como a la sociedad, además de informar y difundir sobre accesibilidad y alternativas de ocio para personas con discapacidad física; gestionar el tema, su promoción y difusión. Además de estas tareas se requiere un cambio en la política pública y en la cultura hacia las personas con discapacidad física, que las incluya realmente en la sociedad, considerando que “son los lugares y las situaciones las que discapacitan”.

**CAPITULO IV: CATASTRO DE OFERTA TURISTICA CON
FACILIDADES DE ACCESO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
FÍSICA**

4.1 Consideraciones preliminares y generales

El objetivo de esta etapa del proyecto es levantar información de las facilidades de acceso a personas con movilidad reducida con que cuentan servicios turísticos y de ocio.

Para la configuración de esta información, se toma como antecedentes teóricos lo siguiente:

4.1.1 Las personas con capacidad física reducida.

En el Manual para la atención del turista con discapacidad, elaborado por PromPerú se describe a las personas con discapacidad física como aquellas que:

- “Usan una silla de ruedas o utilizan muletas, bastón o andador por un período prolongado de tiempo.
- Tienen dificultad para realizar una o más actividades funcionales: levantar o cargar objetos, usar las escaleras o caminar.
- Tienen dificultades para desempeñar una o más actividades de la vida diaria: desplazarse dentro de su vivienda, acostarse y levantarse de la cama o de una silla, bañarse, asearse, vestirse o comer.
- Tienen dificultades para realizar una o más actividades instrumentales de vida diaria: salir de casa, tener control o saber utilizar billetes y monedas, preparar una comida, hacer trabajos caseros menores, tomar las medicinas prescritas en la dosis correcta y en los horarios establecidos y dificultad para usar el teléfono.
- Están limitadas en su habilidad para hacer trabajos en la casa.”(Isola, 2009, 37)

4.1.2 Manual de Turismo accesible

El manual de turismo accesible editado por Sernatur y Proyecto accesible consultores, establece directrices generales ante un tema muy poco conocido en nuestro país como es la accesibilidad al medio físico y el turismo para personas con movilidad reducida y discapacitados, con el único objetivo de facilitar la plena participación ciudadana en la vida social, económica, cultural y laboral de nuestro país. A partir de estas directrices, se elaboran las fichas para el catastro de los servicios.

4.1.2 Delimitación de la zona a abarcar en esta etapa del proyecto

La zona a catastrar durante esta etapa del proyecto es la que comprende a la comuna de Santiago, Región Metropolitana. Dentro de la comuna hay sectores que concentran mayor infraestructura

turística, así como otras con mayor desarrollo de actividades culturales. Por ello se recalca que en estos polos es donde se focaliza el catastro.

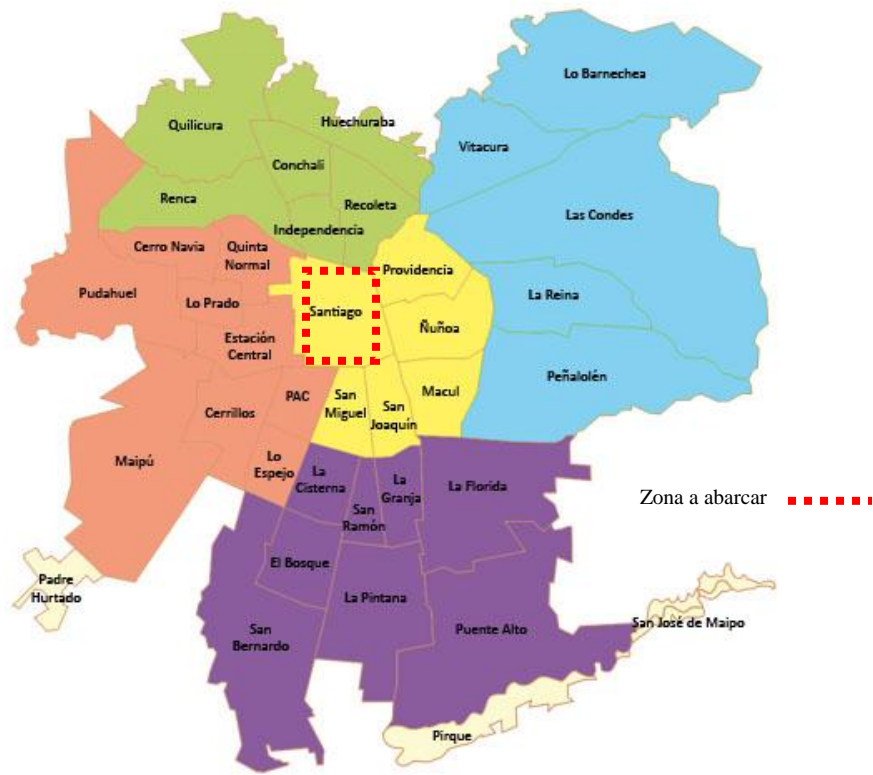


Figura 4. 1 Comuna de Santiago.

Fuente: Los Hoteles en Santiago (<http://www.loshotelesensantiago.com/mapas-comunales-de-santiago>)

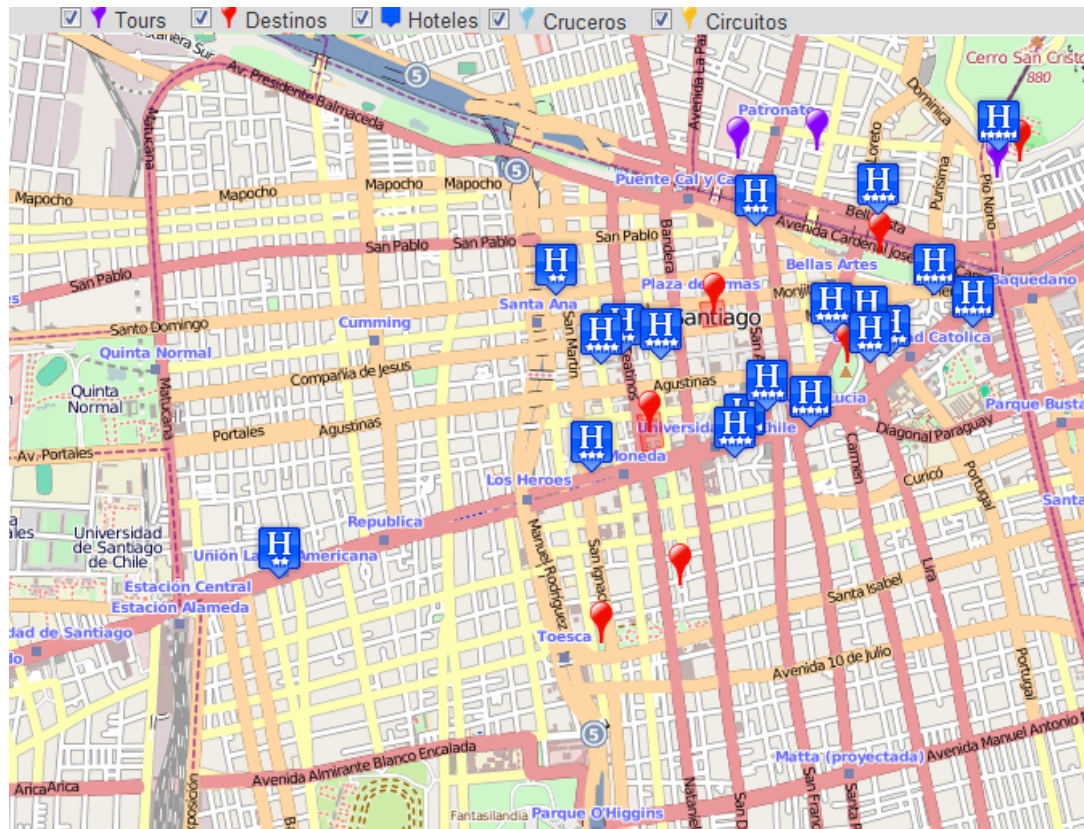


Figura 4. 2 Mapa de zona a abarcar

Fuente: Visit Chile (<http://www.visitchile.com/es/mapas.htm>)

4.1.3 Levantamiento de información preliminar

Este levantamiento se hizo a través de internet, en visitas a terreno de la comuna y con visitas a las oficinas de información turística de la comuna de Santiago y de Sernatur Región Metropolitana.

a) Internet.

La búsqueda de servicios e infraestructura accesible en la región Metropolitana y la comuna de Santiago, reflejó que no existe este tipo de información disponible. Además, se visitó los sitios web de Museos, Hoteles, Restaurantes, entre otros servicios de tal manera de observar si se especifica la accesibilidad que poseen, pero esta advertencia no estaba disponible en los sitios web.

La mayor información disponible en la web, en materia de accesibilidad a personas con discapacidad, tiene que ver con iniciativas de accesibilidad en senderos de Parques y Reservas Nacionales, playas que han habilitado paseos accesibles durante el último tiempo, entre otras iniciativas puntuales.

Entre los sitios del país donde más se comenta sobre el tema de accesibilidad universal a personas con discapacidad en los diversos ámbitos de la vida, incluido ocio y turismo, se destaca las dos iniciativas descritas en la tabla 4.1

Tabla 4. 1 Sitios web sobre accesibilidad en Chile

Nombre	Plazas para todos	Corporación Ciudad Accesible
Actividades e información disponible.	Consultora en accesibilidad especializada en plazas, cuenta con profesionales de diversas áreas para elaborar estrategias y proyectos con el fin de promover la inclusión de las personas en situación de discapacidad, incorporando necesariamente una etapa final de difusión.	Organización sin fines de lucro que nace el año 1999 como respuesta a la escasa accesibilidad de los espacios y entornos en Chile. Generan y promueven información sobre accesibilidad en los espacios de uso público y fiscalizan el cumplimiento de la normativa vigente en la construcción y diseño urbano. Han realizado manuales de accesibilidad universal y de accesibilidad turística, con el fin de fomentar la implementación del diseño universal en los proyectos públicos. Tienen una categoría sobre turismo accesible.
Sitio web	http://www.plazasparatodos.com/	http://www.ciudadaccesible.cl/

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en la web.

b) Terreno

Se realizó visitas a los sectores que se reconocen como polos turísticos de la comuna de Santiago³⁸, de tal manera de ver -a simple vista- las condiciones de accesibilidad urbanística, de transporte y servicios que poseen, información preliminar que luego se chequea y profundiza en el catastro.

c) Visita a Oficina de Información turística comuna de Santiago

Se visitó la Oficina de Turismo de la comuna de Santiago, en donde no existe información sobre servicios accesibles. Asimismo, los tours que se ofrecen no cuentan con las adaptaciones como para integrar fácilmente a las personas con movilidad reducida. En esta visita se conversó con un guía de turismo³⁹, el cual señaló que “muy pocas personas con discapacidad física llegan a pedir información a la Oficina, no obstante es un tema pendiente sobre todo cuando vienen turistas extranjeros con discapacidad y quieren participar de los tours, pero se les hace muy complicado, ya que no todas las calles de Santiago están diseñadas para transitar en silla de ruedas”.

d) Visita Sernatur Región Metropolitana

El objetivo de la visita es levantar cualquier antecedente que se maneje en la temática de estudio, como cifras, proyectos vigentes, información, entre otras. Para ello se visitó y sostuvo conversaciones preliminares en:

Oficina de información turística de SERNATUR, donde se facilitó una “Guía de Servicios turísticos y recreativos de la Región Metropolitana con facilidades para personas con movilidad reducida”, elaborada por Sernatur en 2007. Al respecto la encargada de elaborar dicha cartilla señala⁴⁰: “Con respecto a la cartilla de turismo accesible, fue una iniciativa de ese entonces de la Oficina Regional Metropolitana, en donde se diseñó ese folleto en base al catastro de servicios registrados en SERNATUR que contaban con accesibilidad para discapacitados”.

De la cartilla, se extrajo la información de accesibilidad localizada en la comuna de Santiago, de tal manera de visitarlas y ver su accesibilidad y funcionalidad real.

Programa Vacaciones tercera edad y personas con movilidad reducida, donde uno de los encargados del Programa⁴¹ facilitó datos de participación de las personas con movilidad reducida

³⁸ Entre ellos destacan Sector Plaza de Armas y Casco Histórico de Santiago, Sector Santiago Poniente: Matucana -Quinta Normal, Barrio Lastarria y Bellas Artes, Barrio Brasil y Barrio República.

³⁹ Guía de Turismo de la Municipalidad de Santiago encargado de entregar información turística y realizar distintos tours por Santiago. Esta cita se extrajo de la conversación que se tuvo el 10 de Abril de 2012.

⁴⁰ Elizabeth Baeza (ebaeza@sernatur.cl) (2012, 17 de Abril). Contacto por tesis de turismo accesible. Correo electrónico enviado a: Cecilia Castillo Núñez (cecasnu@gmail.com)

⁴¹ Conversación preliminar con Felipe Benavente, realizada el 09 de Abril de 2012.

en el programa. Respecto a éste se señaló “nuestro foco de promoción directa es la tercera edad, no las personas con movilidad reducida, es un segmento muy pequeño, casi irrelevante si ves el porcentaje que representan para el programa [...] también es un problema cuando van en el programa porque no todos los tours están habilitados para ellos”. Pese a ello, el programa con al menos un hotel con facilidades de acceso en cada destino que se oferta. Los criterios de accesibilidad del hotel son tomados del manual de turismo accesible, y la ficha que se maneja fue facilitada para el desarrollo del proyecto.

Para conocer los avances prácticos en materia de turismo accesible, se contactó vía correo electrónico a personal de la Unidad de Turismo Municipal y Unidad de Turismo Local de SERNATUR, desde donde destaca la siguiente información.

“Nuestro Servicio ha trabajado sólo el tema de la sensibilización tanto con la comunidad, municipios y empresarios a través de talleres de conciencia turística y seminarios relacionados con la discapacidad” (Elizabeth Baeza, 17 de Abril de 2012)

“SERNATUR, en el marco del turismo accesible, ha realizado diversas acciones que obedecen principalmente a crear conciencia y sensibilizar a los empresarios turísticos en materia de accesibilidad. Estas capacitaciones se realizaron en diversas regiones del país y se consideraron tres áreas: Accesibilidad arquitectónica, comunicación accesible y accesibilidad en Áreas Silvestres Protegidas [...] las acciones que se han realizado en esta materia están en el marco del Programa de Turismo Municipal, Gestión 2004 – 2005. Posteriormente y a solicitud de SENADIS, se ha participado en conjunto en charlas, tanto en Instituciones de Educación Superior, como para otras entidades interesadas en este tema”. (Verónica Aguilar, 12 de Abril de 2012)⁴²

4.2 Diseño de fichas

El diseño de las fichas del catastro se elaboró en base al Manual de accesibilidad turística de SERNATUR, en donde se desglosan criterios de accesibilidad para diversos espacios⁴³, los cuales son considerados para la clasificación por contenido del Sistema de información. Por dicha razón se elaboran fichas para: Alojamiento; Restaurantes; Centros Culturales, teatros, cines; Parques urbanos⁴⁴.

En cada una de esta categoría se tiene en cuenta, además, información general y de contacto del servicio, estacionamientos reservados a PcD, transporte público accesible, y comentarios o apreciaciones significativas.

⁴² Verónica Aguilar (vaguilar@sernatur.cl) (2012, 12 de Abril). Contacto por tesis de turismo accesible. Correo electrónico enviado a: Cecilia Castillo Núñez (cecasnu@gmail.com)

⁴³ Revisar ilustraciones de los criterios de accesibilidad contemplados en este Manual en el Anexo 2

⁴⁴ Revisar el Anexo 3 que contiene cada ficha.

4.3 Catastro de Alojamientos

Se consideraron los alojamientos que están inscritos en el Registro de Servicios turísticos de Sernatur, Región Metropolitana, comuna de Santiago.

a) Filtro telefónico

En una primera etapa estos establecimientos fueron contactados telefónicamente, de manera de hacer un filtro de alojamientos potencialmente accesibles. Dicho filtro telefónico consideró aspectos básicos y mínimos para la accesibilidad de personas con discapacidad física. Los aspectos que se consultaron son:

- Habitación habilitada a personas con discapacidad física⁴⁵
- Baño habilitado.
- Rampa en el exterior.
- Ascensor.
- Restaurant accesible.
- Atenciones pasadas a personas con discapacidad física.⁴⁶

Se logró contactar telefónicamente a 46 establecimientos de alojamiento turístico, de los cuales siete cumplen con todos los aspectos que se consultaron⁴⁷. Otros tres tienen condiciones de accesibilidad a personas con movilidad reducida que no usen silla de ruedas, ya que si bien sus habitaciones son amplias, éstas carecen de las adaptaciones para recibir a personas en silla de ruedas, o de baños habilitados a personas con discapacidad física. Cabe señalar, que de los alojamientos de la comuna de Santiago que aparecen en la guía sobre servicios con facilidades a Personas con movilidad reducida, editada por Sernatur, sólo dos cumplen con los aspectos preguntados en el contacto telefónico y el resto no tiene habitaciones ni baños habilitados.

A continuación se resume la información sobre facilidad de acceso de los Hoteles de Santiago

⁴⁵ Se enfatizó en incluir a personas que utilicen silla de ruedas.

⁴⁶ Hace mención a si es común que reciban a personas con discapacidad y si se improvisa en las condiciones atención o si se está preparado y en condiciones de recibir PcDf sin improvisar.

⁴⁷ Para el detalle de las respuestas obtenidas en esta etapa se sugiere revisar el anexo 3.

Tabla 4. 2 Alojamientos con facilidades de acceso a personas con discapacidad física

Con facilidad a personas con discapacidad física de todo tipo	Con facilidad a personas con discapacidad física que no usen silla de ruedas
Hotel Galerías	Hotel Conde Ansures
Blue Tree Towers Fundador	Hotel Windsor Suite
Hotel Crowne Plaza Santiago	Hotel Panamericano
Hotel Diego De Almagro	
Hotel Plaza San Francisco	
Imperio Suites	
Lastarria Boutique Hotel	

Fuente: Elaboración propia.

b) Aplicación de la ficha

La etapa posterior a este filtro telefónico tiene que ver con la fiscalización in situ del cumplimiento de estándares de accesibilidad universal, conforme a la ficha diseñada (Ver Anexo 3).

En procedimiento en esta contactar formalmente a los encargados de reserva de los hoteles, solicitando la autorización de visita a la instalación. Es un proceso que requiere de tiempo suficiente para recibir la autorización y coordinar la visita en una fecha donde la habitación esté disponible. Estos factores han condicionado la aplicación real del catastro en todos los servicios de alojamiento, sin embargo se ha avanzado en la parte de la ficha que puede ser completada desde fuera.

A la fecha de entrega de este proyecto, se logró respuesta de cuatro hoteles, además de la visita exploratoria del resto de hoteles que aún no han dado respuesta a este estudio⁴⁸. Los resultados que se tienen de esta etapa se encuentran disponibles en el Anexo 4.

4.4 Catastro de Museos, Centros Culturales y otros espacios culturales

Para este catastro se visitó en terreno los distintos Museos y Centros culturales de la comuna de Santiago y se les aplicó la ficha diseñada⁴⁹. En total se visitaron quince centros culturales, museos y parques urbanos, de los cuales ocho cumplieron con la mayoría de los criterios de accesibilidad contemplados en la ficha diseñada. Existe más de uno que puede ser visitado con

⁴⁸ Para una etapa posterior a la de formulación de este proyecto, se sugiere realizar el catastro en conjunto, o con el apoyo de la oficina de turismo municipal u otro ente público que avale este trabajo.

⁴⁹ Disponible en el Anexo 3

asistencia de alguien para ingresar y que no tiene los baños habilitados, pero sí la infraestructura de las salas.

La conclusión de este catastro es resumida en la tabla 4.3 y el detalle de las fichas de fiscalización puede ser revisado en el Anexo 4.

Tabla 4. 3 Espacios culturales con facilidades de acceso a Personas con movilidad reducida

Con facilidades de acceso y baños habilitados a personas con discapacidad física de todo tipo	Con facilidad de acceso, pero con eventual ayuda de un tercero para visitarlo y/o sin baños habilitados
Museo de la memoria Biblioteca de Santiago Centro Cultural Gabriela Mistral, GAM Museo de la Solidaridad Museo de Ciencias y Tecnología	Museo ferroviario Matucana 100 Centro de Extensión UC Centro Cultural Palacio de la Moneda

Fuente: elaboración propia en base al catastro.

Cabe destacar el Museo de la Memoria, por su gran desarrollo en materia de accesibilidad universal, que lo transforma en un ejemplo y desafío para los demás y futuros centros culturales del país (ver figura 4.3).



Figura 4. 3 Museo de la Memoria y sus facilidades de acceso

Fuente: Elaboración propia.

Además de la ficha sobre accesibilidad, se diagnosticaron puntos críticos a mejorar de manera urgente en algunos de estos centros culturales, con el objeto de que su acceso sea mucho más confortable y seguro. En las siguientes imágenes se puede ver las fallas abordables en el corto plazo para mejorar la accesibilidad de estos espacios.



Figura 4. 4 Desafíos de accesibilidad para el Museo de Ciencias y tecnología

Fuente: Elaboración propia.

La figura 4.4 muestra los problemas para acceder al Museo, por contar con escalas y zócalos que imposibilitan el libre acceso de la persona con discapacidad física y la obligan a requerir ayuda de un tercero, son cambios mínimos los que permitirían brindar un espacio mucho más accesible para todos.



Figura 4. 5 Simbología de Baños públicos en los centros culturales

Fuente: Elaboración propia.

La figura 4.5 muestra una imagen de los baños públicos del Parque Quinta Normal, en donde no se señala la simbología de discapacidad en el exterior, como para asegurar e informar de esta

facilidad a las personas con discapacidad física que lo visiten, un pequeño cambio necesario. Por otro lado, se enfatiza en colocar “baños minusválidos”, siendo que este nombre suena discriminatorio para las personas con discapacidad física y ya no se usa. Además de que se vincula con la idea de que los baños sean usados sólo por ellos, segmentándolos, lo cual va contra el principio del diseño universal. Son pequeños cambios que contribuirán al desarrollo de un turismo para todos.



Figura 4. 6 Zócalos que no facilitan acceso

Fuente: elaboración propia

Los rebajes mal diseñados, con ancho menor al sugerido, o con zócalos entre el rebaje y el nivel del suelo, imposibilitan el fácil acceso de la persona con discapacidad física al lugar. Las imágenes corresponden al acceso principal de la Biblioteca de Santiago y del Estacionamiento del mismo lugar. Estas condiciones contrastan con el nivel de accesibilidad que posee el resto del edificio, que puede resultar muy amigable a las personas con discapacidad. Como se aprecia, cambios mínimos podrían convertir la experiencia recreativa de la persona con discapacidad en algo aún mejor.

Estas son sólo algunas imágenes que reflejan los retos en materia de accesibilidad al ocio, que por muy mínimos que parezcan pueden contribuir a una sociedad menos discriminatoria hacia las personas con discapacidad física.

4.5 Catastro de Parques Urbanos

Se visitaron los dos parques emblemáticos con que cuenta la comuna de Santiago, Parque O'Higgins y Parque Quinta Normal. De éstos, el de Quinta Normal cumple en ciertos sectores con los criterios de accesibilidad, permitiendo el desplazamiento y goce de sus instalaciones a las personas con discapacidad física (Figura 4.5). El parque cuenta con baños que están habilitados a personas con discapacidad física, no obstante esto no está indicado en la simbología de los baños. En este sentido, al igual que en las otras categorías, se otorgan recomendaciones y sugerencias que permitan hablar de accesibilidad universal.



Figura 4. 7 Parque Quinta Normal y su accesibilidad

Fuente: Elaboración propia

La imagen muestra el baño público accesible a personas con discapacidad física, los tramos transitables por personas con discapacidad física, así como un mirador al que se puede acceder. Asimismo, entre las bancas hay espacio suficiente que permitiría la inclusión de una persona con silla de ruedas al costado. Todo lo anterior es destacable en materia de accesibilidad, no obstante hay temas pendientes en distintos sectores del parque.⁵⁰

4.6 Información preliminar de Restaurantes

a) Filtro telefónico

Se seleccionó la lista de restaurantes de Sernatur Región Metropolitana, comuna de Santiago. De éstos, fueron contactados telefónicamente 40 restaurantes, consultándose las siguientes categorías:

- Acceso: con rampa o plano.
- Baños habilitados a personas con discapacidad física.
- Mesas y pasillo con espacio suficiente para la circulación y colocación de una persona con silla de ruedas.
- Visitas anteriores de personas con discapacidad física, en general, y con uso de silla de ruedas en particular.

⁵⁰ Para conocer más detalle del tema, revisar el Anexo 4 de las fichas de accesibilidad.

Del total de restaurantes contactados, catorce señalaron cumplir con las categorías preguntadas en la mayoría de los puntos. Esto evidencia que el tema de accesibilidad universal está entrando ya en la cultura turística. Es importante destacar a aquellos restaurantes que ofrecen shows típicos nacionales tanto a chilenos como a extranjeros, porque además de la comida, la persona puede recrearse culturalmente.

Los restaurantes, ubicados en la comuna de Santiago, que señalan cumplir con los parámetros consultados son:

- ✓ Aji Seco 2
- ✓ Casona De Don Nacho
- ✓ El Pollo Caballo (sede Viel)
- ✓ Donde Augusto
- ✓ El Galeon
- ✓ Gatopardo
- ✓ La Casona
- ✓ Los Adobes De Argomedo
- ✓ Los Buenos Muchachos
- ✓ Piccola Italia
- ✓ Restaurant Chilenazo Santiago
- ✓ Restoran Opera
- ✓ Restaurant Panda Junior
- ✓ Juan y Medio

b) Aplicación fichas

La etapa posterior al filtro telefónico tiene que ver con el chequeo del cumplimiento de los parámetros señalados en la ficha de fiscalización de accesibilidad de restaurantes, para lo cual se establece contacto y autorización de visita de los restaurantes. De esta manera, se podrá determinar –in situ- el nivel de facilidad al acceso de los restaurantes.

Por recurso económico y de tiempo, este proceso queda pendiente para futuras etapas del proyecto.⁵¹

4.7 Transporte accesible en Santiago

Entre los distintos medios de transporte capitalino, se considera:

⁵¹ Se sugiere realizar este trabajo con apoyo Municipal o de alguna otra institución que pueda respaldar el catastro.

- Transantiago, con facilidades de acceso y espacio reservado para personas con discapacidad. En este punto se debe considerar que al momento de subir una persona en silla de ruedas se requiere de ayuda de terceros para bajar la rampa y subir a la persona. Además no todos los paraderos de buses están a la altura que calce con la rampa, lo cual es riesgoso y dificulta la bajada de la persona en silla de ruedas. Por ello podríamos decir que este medio de transporte es accesible parcialmente a las personas con discapacidad.
- Metro de Santiago: posee ciertas estaciones habilitadas con ascensores, donde las que lo poseen en la zona delimitada de estudio son: Línea 1 Ecuador, Universidad de Chile, Baquedano; Línea 5: Quinta Normal, Cumming, Santa Ana, Plaza de Armas, Bellas Artes y Baquedano.
- Tixi: es una empresa de transporte de la Región Metropolitana que está abocada principalmente a ayudar a la integración de Personas con discapacidad a la vida cotidiana, entregando un servicio puerta a puerta similar al utilizado en Europa y Estados Unidos. Este servicio funciona para personas particulares de manera similar a un servicio de radio taxi, llamando gratuitamente al teléfono 800-372-300 y reservando el servicio para el día que se requiera (<http://www.tixi.cl/tixi.htm>)



Figura 6. 1 Servicio de transporte Tixi

Fuente: sitio web de la empresa, www.tixi.cl

4.8 Atractivos Naturales del país con facilidades de acceso.

4.8.1 Parques y Reservas Nacionales con senderos habilitados a personas con discapacidad

Se accedió a la información disponible en el sitio web de Corporación Nacional Forestal sobre las facilidades de acceso de las SNASPE. Dentro de las facilidades hay parques que tienen

senderos habilitados, pero sin baños adaptados a personas con discapacidad física. Lo mismo ocurre en las Reserva y Monumentos Naturales.

Cabe resaltar que estas habilitaciones de Conaf son pioneras en el desarrollo de accesibilidad universal en el país, por lo mismo se busca difundirlas, de manera que las personas con movilidad reducida las visiten y sepan las facilidades que cada parque o reserva poseen.

Según la información disponible, existen 13 Parques Nacionales que tienen alguna facilidad de acceso, ya sea en sus senderos, miradores, baños, u otros.

a) Parques Nacionales con facilidades de acceso a personas con discapacidad física.

Los Parques que destacan en desarrollo de accesibilidad se encuentran detallados en la siguiente tabla (4.4)

Tabla 4. 4 Parques nacionales con facilidad de acceso

PARQUES NACIONALES	
UNIDAD	FACILIDAD DE ACCESO
Lauca	Parque Nacional Lauca: Miradores para observación de avifauna en guarderías de Las Cuevas y Chungara, terraplenes de acceso a guarderías Las Cuevas, Parinacota y Chungara, sitios de picnic en guarderías Las Cuevas y Chungara, baño en guardería de Parinacota
Pan de Azúcar	Sendero para personas discapacitadas motrices (cactario), baño, mirador y camping. Camping Gran Atacama - Sitio de Camping. Camping Los Pingüinos - Rampa acceso Recepción. CIA - rampa acceso, baño
Bosque Fray Jorge	Sendero para personas discapacitadas motrices y visuales, baños, mirador
La Campana	Los 3 sectores (Granizo, Cajón Grande y Ocoa) cuentan con módulos sanitarios con rampas de acceso. Los sanitarios no están implementados con accesorios para personas con discapacidad motriz
Rapa Nui	Sendero apto para personas con discapacidad motriz en Rano Raraku y Orongo. Baño Público en Anakena para personas con discapacidades motrices
Radal Siete Tazas	Sendero para personas discapacitadas motrices (sillas de ruedas) y mirador formación Siete Tazas; servicios higiénicos para estas mismas personas
Laguna del Laja	Sendero con posibilidad de recorrerse en sillas de ruedas pero con dificultad, 500 mts aprox. También muy usado por 3° edad nacional. Mirador apto para ingreso con sillas de ruedas.
Chiloé	Acceso para personas discapacitadas a Centro de Ecoturismo, batería sanitaria y administración en Chanquín
Puyehue	Acceso para personas discapacitadas a Centro de Visitantes y Administración
Vicente Pérez Rosales	Senderos para personas discapacitadas motrices y baños en sectores Saltos de Petrohue y Laguna Verde
Bernardo O'Higgins	Baños accesibles. 200 mts de sendero con carpeta de estabilizado y un mirador.
Torres del Paine	Sendero para personas discapacitadas motrices a sector laguna Grey, baños y mirador.

Fuente: Corporación Nacional Forestal.

En la región del Maule, destaca en Parque Nacional Radal Siete Tazas en su desarrollo de accesibilidad a personas con discapacidad física.

b) Reservas Nacionales con facilidades de acceso a personas con discapacidad física.

Son siete las Reservas Nacionales que cuentan con senderos habilitados a personas con discapacidad, en algunos casos también están habilitados los baños.

Las Reservas Nacionales son: Los Flamencos, Lago Peñuelas, Río Clarillo, Río de los Cipreses, Federico Albert, Laguna Parrillar, Magallanes. El detalle de las facilidades de acceso puede ser visto en la Tabla 4.5

Tabla 4.5 Reservas Nacionales con facilidades de acceso

Reservas Nacionales	
UNIDAD	FACILIDAD DE ACCESO
Los Flamencos	Sendero para personas discapacitadas motrices (sendero tierra)
Lago Peñuelas	Sendero para personas con discapacidad visual y motrices (silla ruedas), baños en sector uso público y senderos con acceso para personas con discapacidad motriz y mirador. Administración con acceso a personas con discapacidad
Río Clarillo	Baños, sitios de merienda, sendero para personas discapacitadas motrices, mirador
Río de los Cipreses	Diseño Universal en Centro Cultural para la Vida Silvestre, sendero para personas discapacitadas motrices (silla ruedas) y discapacitados visuales con mirador para observación de colonia de Trichahues. Estaciones con letreros de escritura braille.
Federico Albert	Sendero para personas discapacitadas motrices (sillas de ruedas)
Laguna Parrillar	Baños accesibles.
Magallanes	Sendero para personas discapacitadas motrices, baños, mirador.

Fuente: Corporación Nacional Forestal.

En la Región Metropolitana, en la comuna de Pirque, destaca la Reserva Nacional Río Clarillo, que posee: baños, sitios de merienda, sendero para personas discapacitadas motrices y mirador.

c) Monumentos Naturales

Existen tres Monumentos Naturales que presentan alguna facilidad de acceso a personas con discapacidad física, cuya descripción se aprecia en la tabla 4.6

Tabla 4.6 Monumentos Naturales con facilidades de acceso

UNIDAD	FACILIDAD DE ACCESO
La Portada	Baños personas discapacitadas en Museo Mirador MN La Portada. Rampla acceso a oficina guardaparques y accesos para Museo Mirador.
Cerro Ñielol	Sendero para discapacitados en ingreso al Monumento 216m con placas braille y baño. Y otro sendero en la parte alta de 230 m con placas braille. Centro de informaciones con muestras tangibles para discapacitados visuales con placas braille y equipos MP4 y baños para discapacitados
Cueva del Milodón	Sendero para personas discapacitadas motrices, baños, mirador.

Fuente: Corporación Nacional Forestal.

4.8.2 Listado de Playas y senderos costeros con facilidades de acceso

El listado que se maneja no se encuentra disponible en la web, sino que se tomó de la exposición de la Directora del Departamento de Accesibilidad de Senadis, en el Seminario de Turismo Accesible. Al respecto se señalaron las playas que poseen avances en el tema de accesibilidad universal, éstas se mencionan a continuación de manera preliminar.

- Playa Liseras y El Laucho, Arica.
- Playa Trocadero, Antofagasta.
- Playa Covadonga, Tocopilla.
- Paseo Wheelwright- Playa Mansa, Caldera.
- Playa Guanaqueros, Coquimbo.
- Paseo Playa Tomé.
- Paseo Playa Lengua-Hualpén.
- Paseo Playa Dichato-Tomé.
- Balneario Playa Pucará, Villarrica.



○ **Figura 4. 8 Playa el Laucho con facilidades de acceso, Arica.**

Fuente: Ciudad Accesible.

“En Chile sólo se puede construir hasta donde llega en marea más alta del Océano Pacífico. Hay playas en donde no es posible construirlas.”(Ciudad accesible, 2011)

La información de accesibilidad de estas playas es escasa. Por lo mismo, se sugiere contrastar esta información con visitas a terreno una vez que el proyecto esté en ejecución, de tal manera de ampliar la información de estos lugares.

**CAPITULO V: PROBLEMATIZACION SOBRE EL TURISMO
ACCESIBLE Y PARA TODOS EN CHILE**

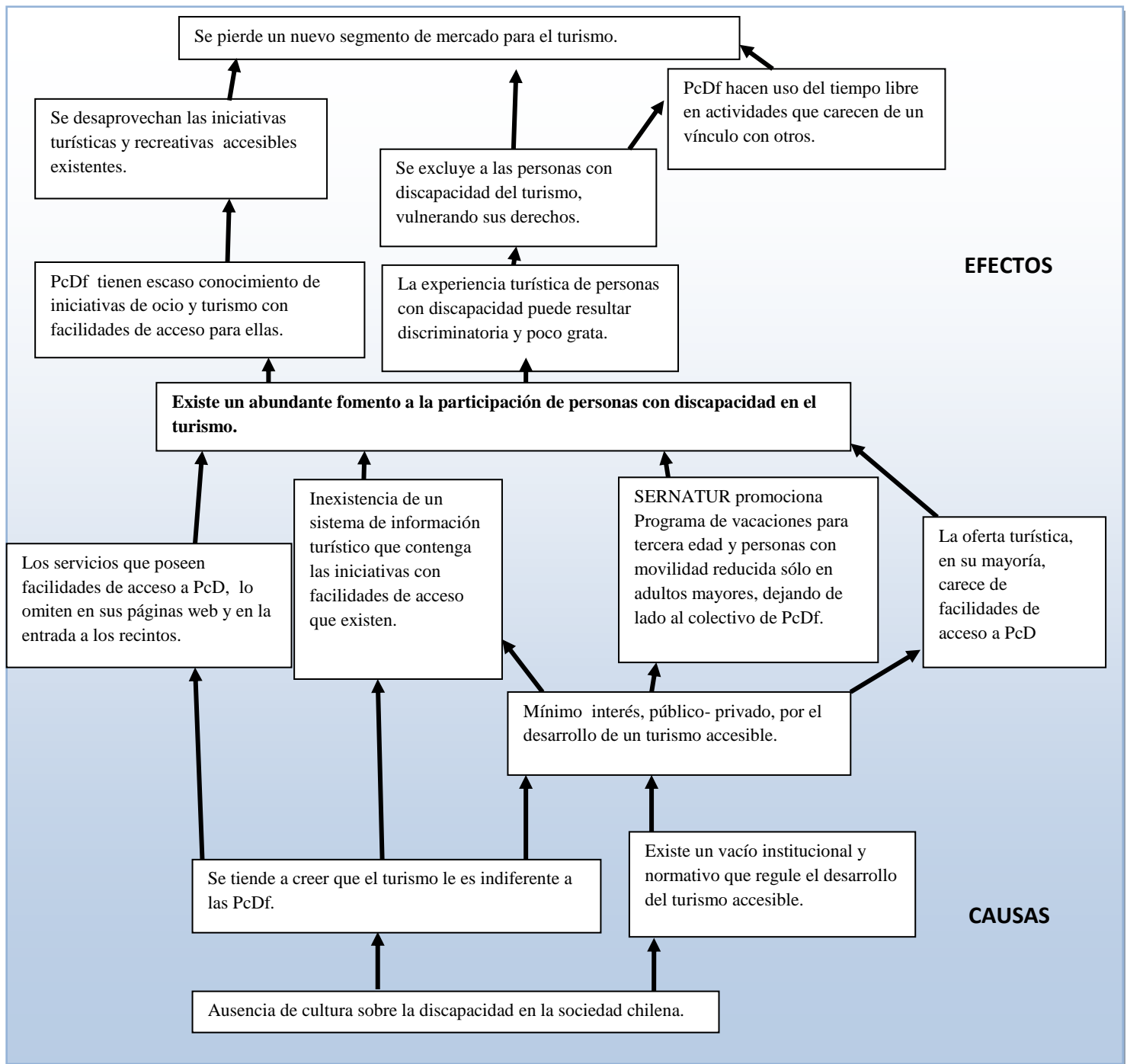
5.1 Problematización

A partir del levantamiento de información de los capítulos previos, se evidencia la realidad sobre diversos hechos que debilitan o frenan el eventual desarrollo del turismo accesible en el país. A partir de estos, surge el problema central de esta investigación y proyecto:

“Existe un escaso fomento a la participación de personas con discapacidad en el turismo”

Esta situación se debe a numerosas causas que salieron a la luz durante el recorrido de este trabajo, las conversaciones con actores relevantes en el ámbito de estudio, la teoría y normativa vigente, el catastro mismo de los servicios, entre otros aspectos. A su vez, a partir de esta problemática emanan efectos no deseados tanto para el turismo como para las personas con discapacidad física. Todo esto se esquematiza en la siguiente figura del árbol de problemas sobre la participación de personas con discapacidad física en turismo.

Figura 5. 1 Árbol de Problemas



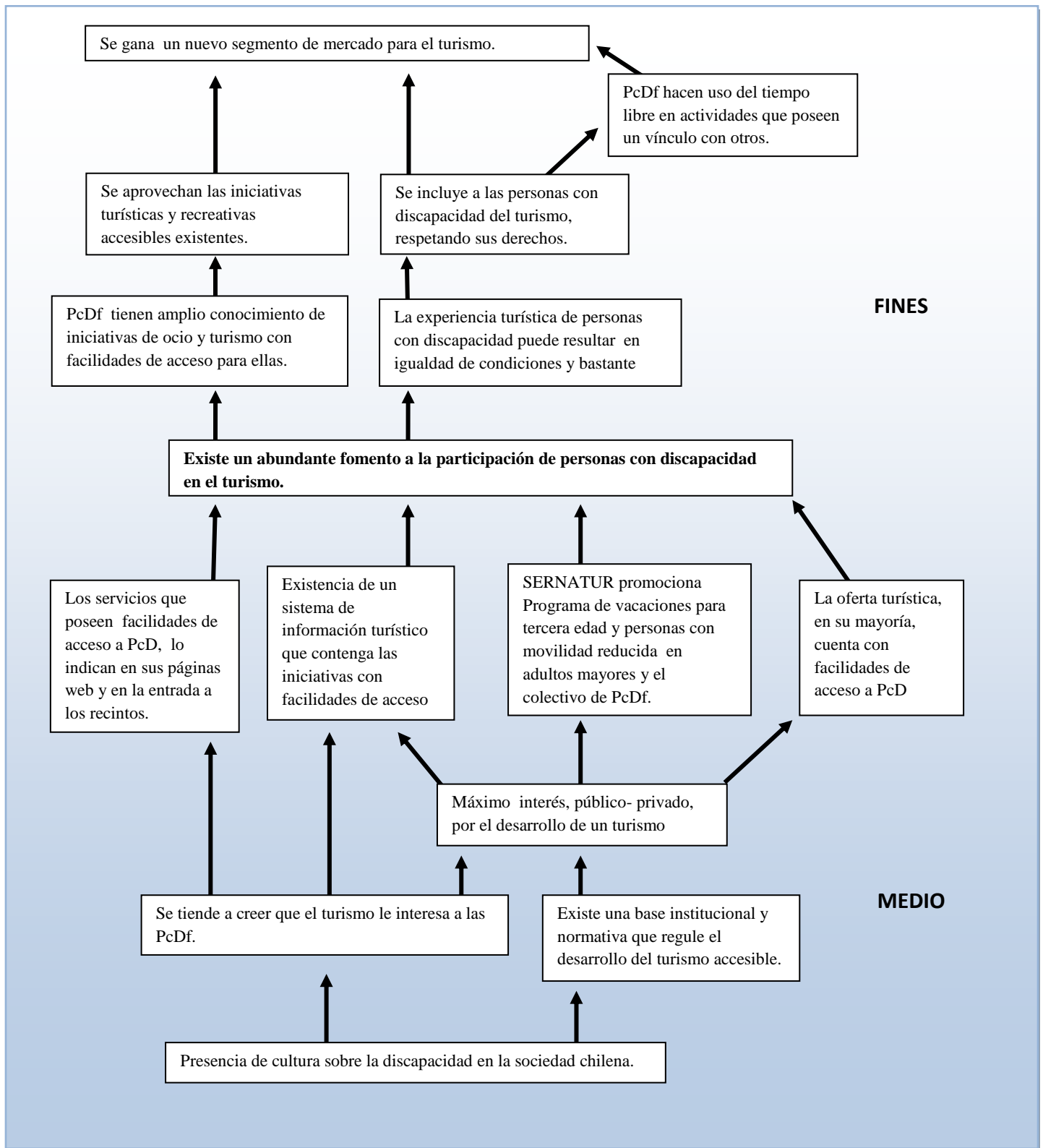
Fuente: Elaboración propia

La problemática de la participación de personas con discapacidad física en turismo puede ser mirada y abordada desde diversas perspectivas, que involucran a actores públicos, privados y la sociedad en su conjunto. Por cierto, hay vacíos culturales, institucionales y normativos, que obstaculizan la participación de las personas con discapacidad en el ocio y el turismo, así como la gestión, promoción e información del turismo accesible. Todo ello conduce al problema central detectado, el cual es que “existe un escaso fomento a la participación de personas con discapacidad en el ocio y el turismo”. Este es un problema de carácter social, que tiene como efectos la discriminación y vulneración de los derechos humanos de igualdad de oportunidades que tienen todas las personas, y el derecho al goce del turismo y ocio.

Como efecto del escaso fomento del turismo accesible, la experiencia turística de personas con discapacidad puede resultar discriminatoria y poco grata, lo cual genera exclusión y discriminación de este colectivo, por lo que personas con discapacidad optan por realizar actividades de otro tipo, sin un vínculo con otros. Por otra parte, a raíz del escaso fomento del turismo accesible, personas con discapacidad física tienen escaso conocimiento de iniciativas de ocio y turismo con facilidades de acceso para ellas y por ello se desaprovechan las iniciativas con facilidades de acceso a este colectivo. Todo ello lleva a la pérdida de un nuevo segmento de mercado para el turismo.

A partir del árbol de problemas, se construye un árbol de objetivos que se relacione con la mirada positiva ideal a alcanzar en torno a la participación de personas con discapacidad física en el turismo accesible. Esto queda de manifiesto en el siguiente esquema (Figura 5.2)

Figura 5. 2 Árbol de Objetivos



Fuente: Elaboración propia

El desarrollo del turismo accesible y la participación de personas con discapacidad física en el turismo requiere de la formación y presencia de una cultura sobre la discapacidad en la sociedad chilena, una cultura que incluya socialmente a las personas con discapacidad física y que entienda que los intereses que tienen las personas con discapacidad pueden ser los mismos que ellos poseen. Esto debiese verse reflejado en las leyes e institucionalidad que regule y promueva el turismo accesible en el país, así como en la difusión e información asertiva de aquellas iniciativas recreativas que estén en condiciones de recibir a personas con discapacidad física, además de los programas turísticos que beneficien a personas con discapacidad física, como el Programa de vacaciones tercera edad y personas con movilidad reducida de SERNATUR. Todo ello reflejará el interés interés , público y privado, por el desarrollo del turismo accesible. De esta manera, debiese existir un abundante fomento al turismo accesible, lo cual permitiría que las personas con discapacidad tengan una experiencia turística en igualdad de condiciones y sin sentirse discriminadas, sino más bien incluidas en la actividad, vinculándose con otros. Por otra parte, al existir un fomento del turismo accesible, las personas tendrán un mayor conocimiento de aquellos progresos en el tema y de las iniciativas que tienen facilidades de acceso, visitándolas y aprovechándolas. Toda esta cadena de acciones permitiría conquistar un nuevo segmento de mercado que aproveche los emprendimientos turísticos con facilidades de acceso a personas con discapacidad física.

5.2 Análisis de Alternativas

Dentro del árbol de objetivos descrito se determinan las opciones que podrían ser llevadas a cabo en este proyecto, con mayor factibilidad y éxito. Por ello se consideran factores temporales, financieros y la institucionalidad detrás de ciertas acciones que eventualmente podrían no concretarse en este proyecto.

Para la selección de los medios a alcanzar, se contemplan las siguientes acciones:

- **Los servicios que poseen facilidades de acceso a PcD, lo indican en sus páginas web y en la entrada a los recintos**

Modificar los sitios web de los servicios turísticos y de ocio que tengan facilidades de acceso a PcDf.

Colocar la simbología de accesibilidad universal en el exterior de los recintos.

- **Existencia de un sistema de información turístico que contenga las iniciativas con facilidades de acceso que existen**

Levantar de información sobre servicios accesibles

Crear un sistema de información que contenga las iniciativas con facilidades de acceso que existan

- **SERNATUR promociona Programa de vacaciones para tercera edad y personas con movilidad reducida en adultos mayores y el colectivo de PcDf**

Demostrar el interés real de personas con discapacidad en turismo

Informar el contenido del Programa a través de distintos medios que lleguen a un gran número de beneficiarios.

Destinar recursos de Sernatur para la promoción en el colectivo de personas con movilidad reducida.

- **La oferta turística, en su mayoría, cuenta con facilidades de acceso a PcD**

Capacitar en materia de accesibilidad turística a los empresarios.

Gestionar fuentes de financiamiento externas para las mejoras en materia de accesibilidad universal.

Certificar la accesibilidad de los servicios turísticos.

Demostrar la potencialidad del nuevo segmento de mercado.

A partir de las acciones, se construye las siguientes alternativas de proyecto.

Alternativa 1: *Destinar recursos de Sernatur para la promoción en el colectivo de personas con movilidad reducida, Certificar la accesibilidad de los servicios turísticos, Colocar la simbología de accesibilidad universal en el exterior de los recintos.*

Alternativa 2: *Crear un sistema de información que contenga las iniciativas con facilidades de acceso que existan, Levantar de información sobre servicios accesibles, Capacitar en materia de accesibilidad turística a los empresarios.*

Alternativa 3: *Modificar los sitios web de los servicios turísticos y de ocio que tengan facilidades de acceso a PcDf, Gestionar fuentes de financiamiento externas para las mejoras en materia de accesibilidad universal, Demostrar la potencialidad del nuevo segmento de mercado.*

Ante el análisis de los datos, estas son las tres alternativas que se analizaran, si bien se conoce que pueden estructurarse otras alternativas, ellas son menos factibles de ejecutar en este proyecto.

Tabla 5. 1 Análisis de Alternativas

Alternativas	1	2	3
Criterios			
Tiempo	1	3	2
Costo	1	2	1
Alcance	1	3	2
Financiamiento	2	3	1
Impacto	2	2	2
Total	7	13	8

Fuente: Elaboración propia

La ponderación de las alternativas de acción refleja que es la alternativa dos la que se puede desarrollar con mayor factibilidad, considerando los criterios expuestos en la tabla 5.1

**CAPITULO VI: PLATAFORMA VIRTUAL SOBRE TURISMO
PARA TODOS**

6.1 Características generales

6.1.1 ¿Por qué un sistema de Información?

Las entrevistas realizadas así como la problemática desarrollada muestran que personas con movilidad reducida, sea ésta temporal o definitiva, no conocen los servicios turísticos, de recreación y ocio con facilidades de acceso, donde pueden asistir de manera segura y amigable. Según se ha visto, si lo que se busca es integrar a las personas con movilidad reducida en el turismo y la recreación, resulta trascendental que ello sea fomentado, y la información es una de las formas factibles en que se puede contribuir en esta tarea.

Por otra parte, en el Seminario de Turismo Accesible, efectuado el 9 de Abril de 2012, Andrea Boudeguer⁵² señaló que uno de los puntos a trabajar para que la accesibilidad sea mucho más que una simple rampa es el tema de información y comercialización, “se necesita levantar la información de la infraestructura accesible y promoverla”.

6.1.2 Un sistema de información tecnológico

Cabe señalar que los Sistemas de Información Turísticos se presentan de diferentes formas tales⁵³ como escritos (boletines, revistas, trípticos, etc.), tecnológicos (páginas web), atención directa al cliente (módulos de información), entre otras. En este proyecto se opta por sistema tecnológico, ya que tiene fácil acceso y manejo.

En el sistema de información de este proyecto, el emisor será el administrador del portal así como los que trabajen en éste para transmitir alguna iniciativa accesible. Por otro lado, el receptor serán aquellas personas con discapacidad física, temporal o permanente, de todo el mundo, así como cualquier persona interesada en el tema que visite el portal. El canal de este sistema de información es el internet, ya que dentro de los sistemas es el que “tiene más alcance por ser de fácil acceso y manejo” (Centeno y col., 2011)⁵⁴.

El internet como una tecnología de la información tiene un papel importante en la aparición de una nueva perspectiva global de la sociedad, al permitir la comunicación, difusión y acceso a la

⁵² Directora de Departamento de Accesibilidad de SENADIS y una de las fundadoras de Corporación Ciudad Accesible.

⁵³ Estas formas son mencionadas por Centeno, H., Doffourt, G., Garcia, N., González, E., Gómez, G., Granado, L., Loyo, S., Pérez, A. y Pérez, D. (2011). *Sistemas de información turísticos*. [en línea] Puerto Ordaz, 105. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/sistemas-informacion-turisticos/sistemas-informacion-turisticos.pdf> [2012, 10 de Abril]

⁵⁴ Ibid.

información desde cualquier punto del planeta, las 24 horas del día y los 365 días del año (Centeno y col., 2011)⁵⁵. Hoy en día muchas personas lo utilizan como herramienta de información y para tomar decisiones sobre a dónde ir y que es posible realizar en ese lugar. Tal como se señaló en la Reunión de Expertos en Comercio Electrónico y Turismo de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo:

“Más que ningún otro medio, Internet y la interactividad que lleva aparejada permiten a la gente encontrar información con rapidez y exactitud sobre cualquier destino o actividad de esparcimiento que le interesa. Los consumidores esperan obtener gracias a Internet información instantánea y, cada vez más, la posibilidad de utilizar la red para concebir o adaptar a su conveniencia el producto turístico que buscan” (2000).

A su vez, las tecnologías de la información brindan nuevas posibilidades a las PcD, tal como lo declara Vicente y col.:

“El impacto de la Sociedad de la Información sobre el colectivo de discapacitados resulta evidente ya que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ofrecen un amplio abanico de posibilidades para eliminar barreras relacionadas con la movilidad y la distancia, proporcionando un acceso más equitativo a recursos relacionados con la información, el conocimiento y el empleo” (s.a., 2)⁵⁶.

6.1.3 Uso de internet

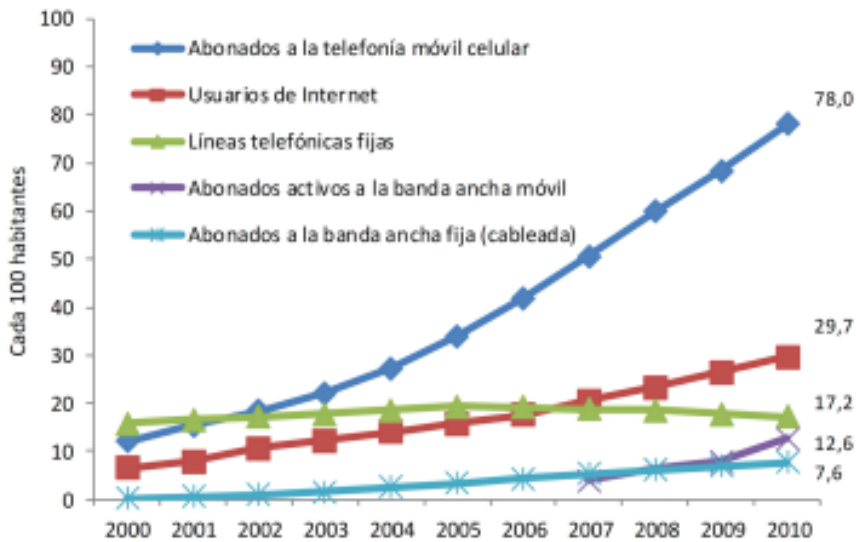
a) Mundial

Las cifras de medición de la sociedad de la información 2011, de la Unión Internacional de telecomunicaciones (UTI) reflejan la tendencia al aumento del uso de internet en todo el mundo.

⁵⁵ Ibid.

⁵⁶ Vicente Cuervo, M. y López Menéndez, A. (s.a.). La discapacidad en la sociedad de la información, retos y realidades. [en línea]Departamento de Economía Aplicada, Universidad de Oviedo, España, 21 p. Disponible en <http://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2004%20-%20Leon/ponencias/Vicente%20y%20Lopez.pdf> [2012, 02 de Abril]

Gráfico 6. 1 Evolución mundial de las Tics. 2000-2010



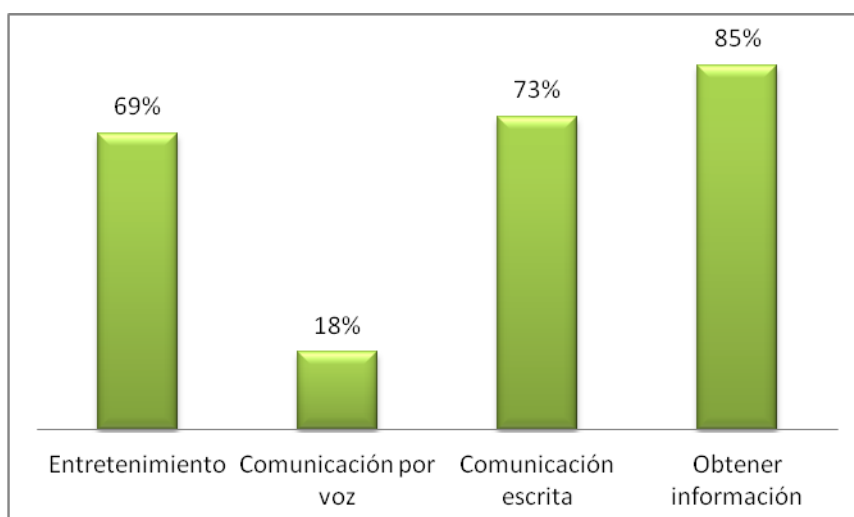
Fuente: UTI. (2011) Medición de la sociedad de la información.

Como se observa, los usuarios de internet en el mundo han ido en alza durante el período 2000-2010, año en que aproximadamente 30 de cada 100 habitantes en el mundo era usuario de internet. Prospectivamente, este crecimiento seguirá y se manifiesta en todo tipo de países, según su nivel de desarrollo.

b) Nacional

En Chile, y según la Radiografía Nacional sobre el acceso a computadores e internet elaborada a partir de las cifras de la Encuesta Casen 2009, se señala que un 38% de los hogares tiene al menos un computador de los cuales un 68% posee conexión a internet. Además, un 46% de la población utiliza computador con internet en algún lugar ya sea establecimientos educacionales, lugares privados o públicos que ofrecen acceso a internet y que cada vez son más masivos. Un 59% de las personas que utiliza internet lo hace al menos una vez al día y la principal razón de uso del internet es **obtener información** (85%) como lo gráfica la siguiente imagen:

Gráfico 6. 2 Utilidad y uso durante la última semana



Fuente: Encuesta Casen 2009.

Bajo esta premisa, la gestión de la información y el uso de la tecnología para la difusión de la información podrá llegar numerosos lugares y personas.

6.1.4 Un sistema de información de turismo accesible que incorpore los criterios de la Web 2.0

El término web 2.0 se refiere a una segunda generación en el desarrollo de la tecnología web y que corresponde a la web que se basa en comunidades de usuarios y en una gama especial de servicios, como las redes sociales, los blogs, que fomentan la colaboración y el intercambio ágil de información entre los usuarios de una web (Howard, 2009)⁵⁷.

El portal web de este proyecto será un punto de encuentro e interacción en donde el usuario pueda realizar consultas y sugerencias de lugares que ha visitado en el país y que le hayan resultado amigables de visitar. Por medio de un blog, se estará brindando la posibilidad de que participen activamente del sistema, reconociéndoles su libertad de expresión e inclusión social.

6.2 La realidad de otros países

En el plano internacional existe una enorme sensibilidad en torno al principio de igualdad de todas las personas y la no discriminación. Tanto la Organización de Naciones Unidas, ONU, como diferentes organismos internacionales muestran su enorme preocupación por los derechos de las PcD. Esta tendencia ha dado origen a iniciativas que fomentan el desarrollo del

⁵⁷ Howard, A.S.; Hatton, B.; Reitsma, F.; Lawrie, K. I.G. (2009) «Developing a geoscience knowledge framework for a national geological survey organisation». Computers & Geosciences, Volume 35, 820-835.

turismo accesible y para todos. En efecto, Existen países y ciudades que fomentan el desarrollo del turismo accesible, conformándose redes, asociaciones y marcas que permiten difundir y promover con mayor asidero la integración de personas con discapacidad en las diversas actividades turísticas.

Unión Europea

- Red Europea de Turismo Accesible (ENAT, European Network for Accesible Tourism) es una asociación sin fines lucro que reúne estudios, promoción y práctica de turismo accesible. La red transmite conocimiento y experiencia a sus miembros, de manera de mejorar la accesibilidad de la información turística, transporte, infraestructura, diseño y servicio para los visitantes con todo tipo de necesidades. Lilian Müller, Presidente ENAT señala: “el turismo accesible no es un nicho de mercado, es una explosión demográfica y todos vamos a sentir los efectos. Tenemos que mejorar el acceso de ahora.” (<http://www.accessibletourism.org/>)

Francia

- Tourisme & Handicaps: es una marca que se crea en Francia el año 2001 y que reconoce la accesibilidad con alcance a nivel nacional. El objetivo de esta marca es proporcionar información fiable, objetiva y descriptiva de la accesibilidad de los sitios e instalaciones turísticas, contemplando todo tipo de discapacidad. La marca tiene una doble funcionalidad (Molina y col, 2010) por una parte, otorga garantía a los turistas con discapacidad y por otra para la industria del turismo la marca es una ventaja competitiva, que otorga un valor agregado y reconoce los esfuerzos por la integración de personas con discapacidad como ejemplo de responsabilidad social del sector. En paralelo, la organización persigue educar a profesionales del turismo y al público en la recepción de PcD en las instalaciones turísticas y recreativas además de gestionar e implementar acuerdos para la promoción de políticas a favor de la discapacidad y su acceso a la recreación y el turismo (<http://www.tourisme-handicaps.org/>)

España

- Desarrolló una Guía de Monumentos, Museos y puntos de interés turístico accesibles para todos, la cual fue patrocinada por Fundación ONCE y la Fundación Vodafone España. La guía cuenta con información sobre 167 sitios con el detalle concreto de su accesibilidad. Este país se desataca por la elaboración de numerosas guías de promociones del turismo accesible impresas y digitales.
- Polibea Turismo es un portal español que publica bimensualmente revistas vinculadas al desarrollo de iniciativas turísticas accesibles dentro de España. Además en su portal se

puede descargar la Guía del viajero accesible y un mapa de España accesible, que contiene las iniciativas que cada municipio posee o ha desarrollado. (<http://www.polibeaturismo.com/>)

- Redestable es la red española de turismo accesible que representa y defiende los intereses de las empresas y de los agentes que trabajan directa o indirectamente en el ámbito del turismo accesible en España de manera de unir sinergias y actuar como foco para promover y potenciar el turismo accesible en España. (<http://redestable.com/>)
- La Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén junto a la Organización Jaén Accesible y la Consejería de Turismo, Deporte y Comercio de la Junta de Andalucía desarrollaron en 2008 un Manual Especializado de Turismo Accesible, “ Meta”, el cual se difunde por medio de un sitio web. (<http://www.jaenaccesible.org/turismoac/1intro.html>)
- Guía de turismo accesible de Tenerife, es un portal de turismo accesible que recoge de manera fiable y contrastada las condiciones de accesibilidad de instalaciones turísticas o de interés turístico de la isla de Tenerife para que las personas con movilidad o comunicación reducida puedan consultar y planear de antemano los lugares a visitar. (<http://www.portalturismoaccesible.org/>)
- Puedo Viajar s un proyecto subvencionado por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo Español, cuyo objetivo final de es ofrecer información completa, fiable y actualizada sobre turismo y ocio accesible. Además se pretende que la plataforma sea un punto de encuentro para compartir información y experiencias y para expresar sugerencias, felicitaciones y quejas relacionadas con los viajes, el turismo y la accesibilidad. (<http://www.puedoviajar.es>)

Estados Unidos

- Con una de las comunidades de personas con capacidades restringidas más vastas del planeta, cuenta con una importante experiencia en materia de turismo accesible (Arias, 2010). En efecto, la mayoría de sus estados cuentan con guías de accesibilidad. Por su carácter de pionera (1988) se destaca particularmente la Guía de Viajes para PcD del estado de Virginia; aunque también se encuentran guías interesantes para los estados de Florida, California y para la ciudad de Nueva York. En esta última ciudad se encuentra la sede de la organización SATH (Society for Accesible Travel & Hospitality, Sociedad para la hospitalidad y el turismo accesible).
- SATH es una ONG sin fines de lucro que representa a los viajeros con discapacidad desde 1976. Su misión es la de promover la toma de conciencia sobre esta temática, como asimismo el respeto y consideración a la accesibilidad para turistas con discapacidades, brindando capacitación al respecto a los prestadores de servicios turísticos y de transporte. (<http://www.sath.org/>)

Perú

- Sistema de información sobre discapacidad del Perú, “INFODIS”, es un sistema de información sobre la oferta de servicios relacionados con salud, educación, cultura, deporte, recreación, accesibilidad, trabajo, comunicación e integración que existen en la comunidad para Personas con Discapacidad.(<http://www.infodisperu.org>)

Ecuador

- Guía de turismo accesible e incluyente del Ecuador elaborada en 2011 y promovida por el Consejo Nacional de Discapacidades, la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional. La guía brinda información sobre hoteles, restaurantes, cafeterías, centros de recreación y prestadores de servicios turísticos que ofertan productos acorde a las necesidades de las personas con capacidades especiales y sus familias, permitiendo así una plena participación de este sector social en la recreación y el turismo.

Argentina

- La red de turismo accesible⁵⁸, RTA, de Argentina es un portal en donde se recopila y difunde información calificada sobre el turismo accesible del país. Se señalan atractivos, destinos, alojamiento y servicios con facilidades de acceso a PcD. Además se preocupa de entregar noticias y entrevistas con expertos del tema, brindando respuestas a las PcD para que puedan planificar mejor sus viajes. Adicionalmente la red contempla un “Club de beneficios” con el fin de darle un valor agregado a sus socios.(<http://redturismoaccesible.com.ar/>)

Colombia

- La Red Universal de Turismo Accesible, RUTA, forma parte del programa “Bogotá Destino Turístico Accesible”. La RUTA está definida bajo los principios de la corresponsabilidad y responsabilidad social empresarial a través de tres espacios: la red social con alianzas institucionales y comunitarias; la red del conocimiento donde se desarrollan investigaciones y se comparten teorías y normas del tema; y la red virtual donde se intercambian saberes. (<http://www.bogotaturismo.gov.co/red-universal-de-turismo-accesible-ruta>)

6.3 Plataforma virtual sobre Turismo Accesible y Para Todos

6.3.1 Descripción general del producto

Una plataforma virtual que almacene la información de servicios, de Santiago y otros lugares de Chile, accesibles a personas con discapacidad física. Permite informar y comunicar de la accesibilidad en los servicios a aquellos públicos interesados en este tema, ya sea para planificar su viaje, excursión, o para comunicar a otros del avance de este tema en el país.

Paralelo a la difusión de la información, el sistema impulsa la puesta en escena de un nuevo concepto de turismo, un turismo para todos, el cual contempla los derechos de todas las personas a la inclusión en las actividades de ocio, abogando por una responsabilidad social de quienes permiten que esto sea posible. De esta manera, se puede generar un efecto de mayor conciencia del tema a nivel público y privado, como un concepto que fortalece la imagen del destino o del servicio que se proyecta. En efecto, al difundirse este tipo de iniciativas se despertará el interés de los empresarios turísticos para adaptar sus servicios hacia todo tipo de personas, como reflejo de un compromiso social que se indica en una de las materias fundamentales de la Norma ISO 26000, en el punto “Discriminación y Grupos Vulnerables”⁵⁹ que prohíbe la discriminación por razones ilegítimas, como raza, color, género, condición de salud, edad o nacionalidad, es uno de los principios básicos de la ley de derechos humanos. Una organización debería esforzarse por ofrecer oportunidades a todas las personas. Al respecto, si un servicio está habilitado a todo tipo de personas, se está incluyendo en la práctica turística a ciertos grupos vulnerables, como el de personas con discapacidad, lo cual va en coherencia con los principios y fundamentos de la RSE, y por lo mismo debiese difundirse y ser un ejemplo para el resto. Entonces, otro argumento a este proyecto es que hay un compromiso de responsabilidad social empresarial en el desarrollo y promoción de un turismo amigable y para todos.

El sitio web será un espacio que se compromete con el desarrollo del turismo accesible en Chile, idea que surge para informar a todas las personas y, en particular, a aquellas que sufren de una discapacidad física- temporal o permanente- sobre la oferta turística accesible que existe en el país. De esta manera, las personas podrán informarse y planificar sus viajes o excursiones con la garantía de accesibilidad que esos lugares brindan.

Cada acción emprendida por quienes manejen y trabajen en el sistema de información, velará por el cumplimiento de la ley 20422 que establece normas para la plena integración social de PcD y hace hincapié en la accesibilidad de las PcD, así como lo hacen numerosas Convenciones y

⁵⁹ La ISO 26000 pone especial énfasis en el trato con grupos vulnerables, como (pero no limitado a): mujeres, personas con discapacidad, niños, indígenas e inmigrantes.

Declaraciones internacionales de las que Chile forma parte, tales como la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad; la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las Personas con discapacidad; y el Código Ético mundial para el turismo, entre otros. Si se contempla la plena inclusión e integración social de las personas con discapacidad, se debe facilitar que éstas puedan participar y realizar turismo en Chile, en destinos y establecimientos donde la accesibilidad sea cada vez más extendida.

El sistema entonces aporta al fomento de la participación e inclusión de las personas con discapacidad en el ocio y el turismo, dándoles a conocer las alternativas de servicios con mayor accesibilidad disponibles en Santiago y el resto de Chile.

6.3.2 Institucionalidad a cargo

¿Qué tiene el proyecto para que una institución lo ejecute?

El proyecto es netamente social, ya que busca contribuir con la información de las alternativas de ocio y turismo con facilidades de acceso a personas con discapacidad física de cualquier zona. En paralelo se vela por el cumplimiento de los derechos y obligaciones que se asumen en la Ley 20422 y en las Convenciones sobre el tema que Chile ha firmado.

A su vez, la temática aboga por la Responsabilidad social de aquellas organizaciones comprometidas con la inclusión social de personas con discapacidad, respetando sus derechos como parte de la sociedad. Una gestión empresarial basada en RSE en el sector del turismo conlleva enormes potenciales si se considera que las instituciones no debiesen mantenerse al margen de lo que ocurre en el medio social en el que se desarrollan. De acuerdo con los razonamientos y consideraciones que se han hecho en relación a la RSE, resulta irrefutable que cualquier forma de discriminación a ciertos colectivos de la sociedad – como el de PcD- es ética y moralmente incorrecto y además, como manifiesta Alonso, “se trata de un riesgo añadido por el efecto que sobre la imagen pública de la empresa pueda generar” (2011).

Este proyecto es ejecutable y administrable tanto por una institución pública como por una organización privada. No obstante, considerando los avances en el tema y el compromiso y manifiesto interés por este tipo de proyecto, se opta por que sea una Corporación sin fines de lucro quien se haga cargo de ejecutar el proyecto. La institución es Corporación Ciudad Accesible.

Corporación Ciudad Accesible

Es una institución 100% comprometida con el respeto de los derechos de las personas con discapacidad, que vela por el cumplimiento de las normas que los protegen. Por ello, constantemente denuncia aquellas faltas, así como destaca aquellos progresos en materia de

accesibilidad universal. Dentro de sus categorías de información contempla la sección “turismo accesible”, no obstante su aporte y contenido es mínimo, lo cual refleja la falta de profundización en este ámbito.

Los principios, valores y misión que tiene esta corporación van alineados con lo propuesto en este proyecto, por lo cual este se convertiría en un nuevo eje de acción de la organización.

De antemano hay voluntad por ampliar su ámbito de acción hacia materias como el turismo y la recreación, lo cual es un primer paso hacia la concreción del proyecto. En efecto, su directora ha manifestado el interés en el proyecto, así como un asesoramiento en la temática estudiada, lo cual ha permitido sostener conversaciones preliminares acerca de esta alternativa de proyecto y su eventual puesta en marcha.

6.4 Antecedentes generales

6.4.1 Nombre del sistema

Turismo para todos Chile

6.4.2 Marca



Elaboración: Camilo Valdés

La Marca destaca el Todos, como un criterio inclusivo del turismo, entendiendo el turismo como un recorrido del que todos podrán participar en Chile.

6.4.3 Dominio

Turismoparatodoschile.com⁶⁰

6.4.4 Objetivos de la plataforma virtual

Corto plazo

- Fomentar el desarrollo del turismo accesible en Santiago y el país, por medio de la información y comunicación de los servicios que están habilitados para ser utilizados por personas con movilidad reducida.

⁶⁰ Es un nombre tentativo y sujeto a la disponibilidad de este dominio, el cual al 20 de Mayo de 2012 sigue disponible. De no estar disponible se accederá a algún otro nombre similar.

- Transmitir información fiable y periódica sobre las posibilidades de recreación accesibles de Santiago y el país.
- Dar a conocer aquellos puntos críticos a mejorar en materias de accesibilidad, que frenan la inclusión de las personas con discapacidad física en las actividades de ocio y turismo, por medio de las opiniones de los usuarios del sitio, así como de la realidad que se detecte en terreno.
- Generar una red de usuarios del sitio web que crezca exponencialmente cada semestre.
- Permitir la interacción de los usuarios con el sitio web por medio del blog.

Mediano- Largo plazo.

- Entregar información de servicios accesibles de todo el país en un plazo de 5 años.
- Posicionar el sitio como el único sistema de información sobre turismo accesible del país.
- Diseñar y ofrecer tours y expediciones accesibles a personas con discapacidad física.
- Incorporar nuevas tecnologías y aplicaciones disponibles y aplicables al sitio web.
- Extender los criterios de accesibilidad hacia otro tipo de discapacidades.
- Conseguir nuevas fuentes de financiamiento y subvención al sitio que cubran los gastos involucrados.

6.4.5 Ventajas y distingos

Ventajas

La especialización de la información disponible en el sitio web, ya que no se maneja información sobre accesibilidad de los servicios turísticos en otros portales turísticos del país. Esto lo diferencia de otros y lo convierte en el primer sitio de información turística orientado a todo tipo de personas, considerándose a las que presentan alguna discapacidad física.

Distingos

Garantía de información fiable respecto al grado de accesibilidad de los servicios que se informan. Diseño web de la página efectivo y amigable a los usuarios que la visiten.

Evaluación periódica de las visitas y tendencias de uso de la información con el fin de fortalecer la información y el contenido digital.

6.4.6 Potenciales Usuarios

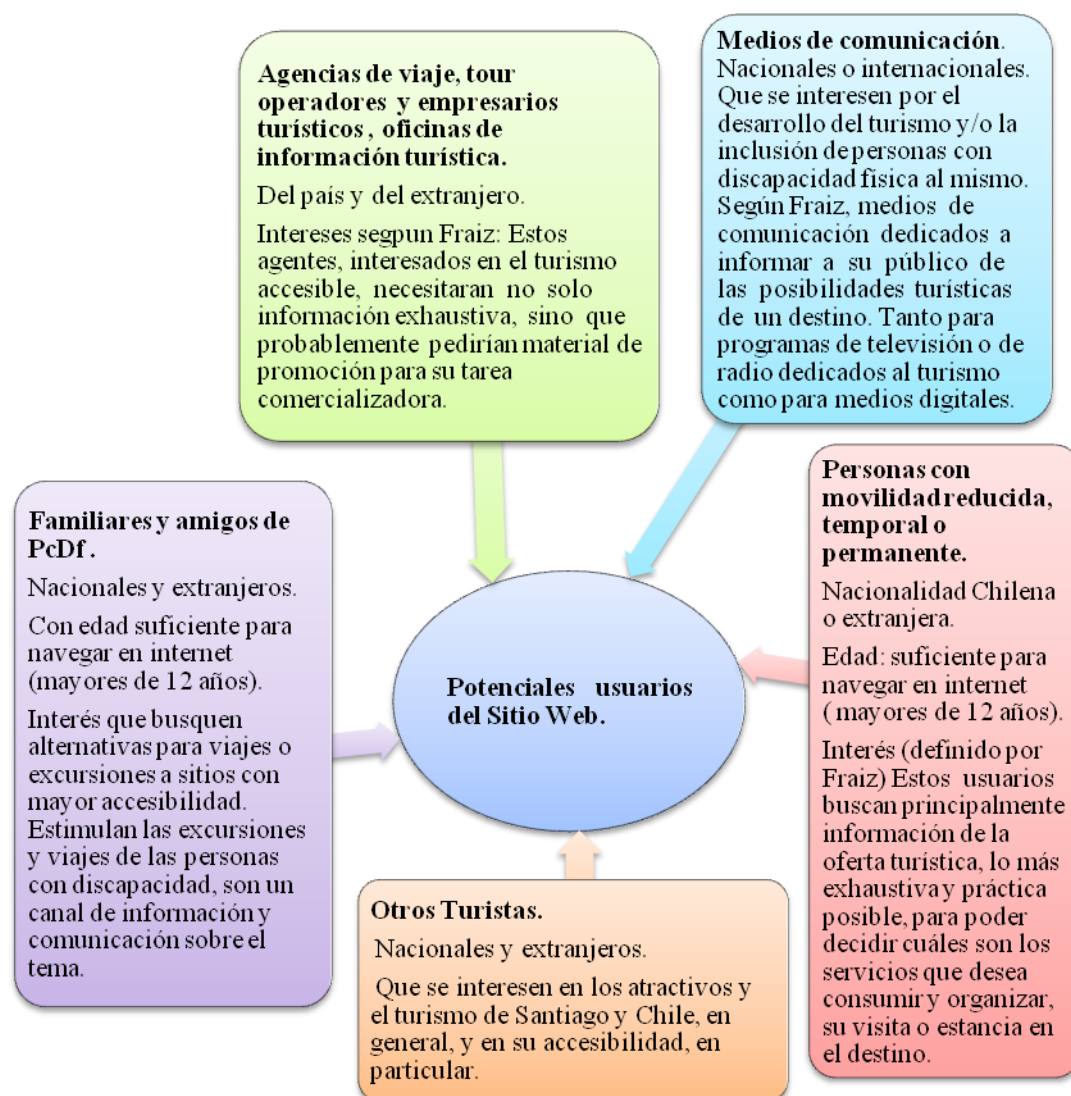


Figura 6. 2 Potenciales Usuarios de la plataforma virtual

Fuente: Elaboración propia

Cabe señalar que la información apunta a todo tipo de turistas, diferenciándose a lo que es un turismo accesible y con facilidades a personas con movilidad reducida. En este sentido, se puede hacer referencia al concepto que Fraiz y col.⁶¹ Señalan como “ampliación de segmento turístico”,

⁶¹ Fraiz, J., Alén, M., y Domínguez, T.(s.a.). *La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos*. [en línea] Departamento de Organización de Empresas y Marketing, Universidad de Vigo. Disponible en: <http://www.esade.edu/cedit/pdfs/papers/pdf3.pdf> [2012, 10 de Abril]

ya que la información le sirve tanto a un turista tradicional, como a uno con discapacidad física que busca específicamente lo que el sistema ofrece (s.a.). Más allá de esta concepción, y a modo de estructurar la idea, se definen los siguientes grupos de usuarios del sistema de información:

6.4.7 Descripción de oferta

Existe oferta de servicios turísticos con facilidades de acceso a personas con discapacidad física, las cuales se pueden agrupar en diversas categorías que son señaladas en el punto 6.3, Modelo de Desarrollo y gestión de contenidos digitales.

6.4.8 Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la plataforma virtual

En la siguiente figura se esquematizan el FODA de la plataforma virtual.

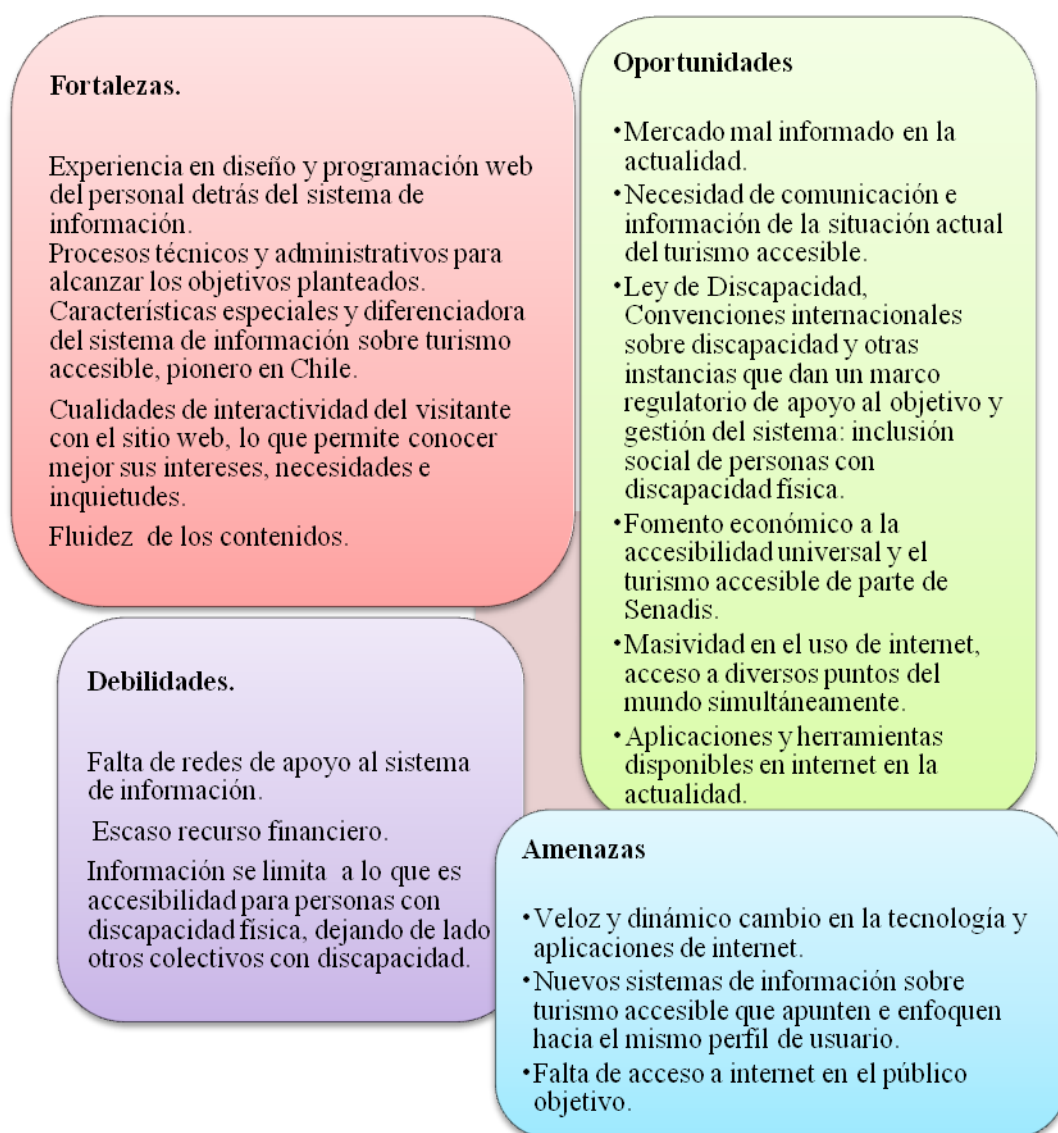


Figura 6. 3 FODA.

Fuente: Elaboración propia

6.5 Modelo Margarita; Desarrollo y gestión de contenidos digitales

En la búsqueda de un modelo acorde a la gestión de a información, se profundizó y e seleccionó el “Modelo Margarita”, elaborado por Juan Carlos Camus en su libro “Tienes 5 segundos”, por su estructura y vínculo entre distintos aspectos relativos al desarrollo y gestión de contenidos digitales, de tal forma que se pueda tener una visión panorámica e integral del sistema de información sobre turismo accesible, sin omitir sus aspectos más relevantes.

El Modelo Margarita se representa a través de siete elementos o áreas de trabajo. El concepto implícito es que cada una de las áreas o elementos se transforma en una contribución al área siguiente, a la que tanto condiciona como aporta, permitiendo que, a través de cada paso, los contenidos sean más adecuados a los objetivos que se buscan. Asimismo, también podría ocurrir que una etapa mal evaluada pudiera generar efectos negativos para las siguientes. Los elementos o áreas de trabajo que forman parte del modelo son los siguientes:

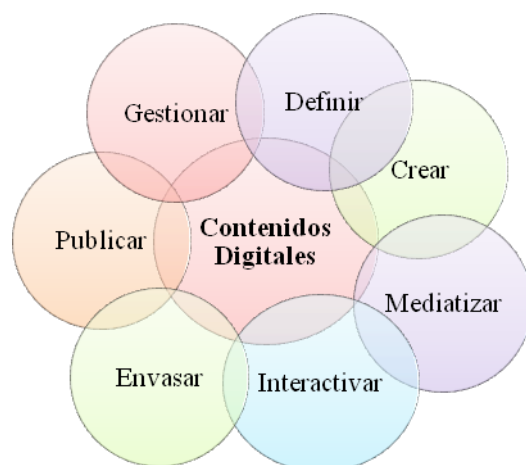


Figura 6. 4 Modelo Margarita

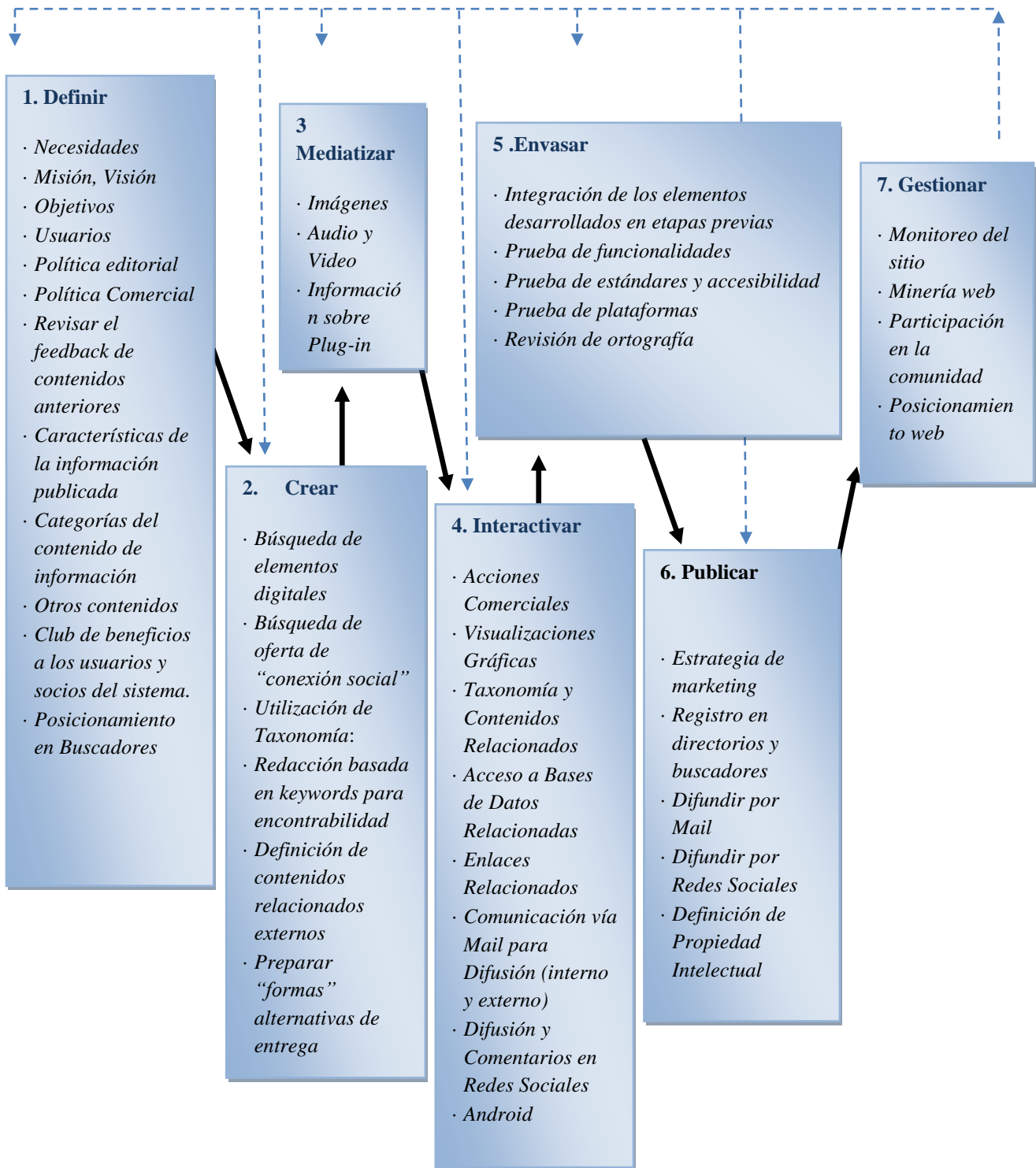
Fuente: Libro “Tienes cinco segundos”⁶², p.26.

Los siete elementos del modelo se desglosan en diversas categorías que se esquematizan en la figura 6.5 a continuación.

⁶² Camus, J. (2009). *Tienes 5 segundos*. [en línea] 120p. Disponible en: www.tienes5segundos.cl [2012, 20 de Abril]

Figura 6. 5 Modelo margarita y sus componentes

--- Retroalimentación



Fuente: Juan Camus, Libro "Tienes cinco segundos"

A continuación se detallará cada elemento y su contenido, para así ir configurando lo que será el contenido digital de la plataforma virtual.

6.5.1 Definir

Es la etapa inicial del modelo y consiste en determinar las características básicas del producto digital que se creará, a partir de los objetivos que se espera conseguir a través de su desarrollo. En esta etapa será también indispensable contar con información respecto de las necesidades que se haya detectado por parte de los usuarios y que puedan ser cubiertas por el producto o proyecto a realizar.

Necesidades

Existe en las PcDf una necesidad latente por participar del turismo y las actividades recreativas, no obstante se carece de información sobre las alternativas habilitadas para ellos. Por ello, el sistema cubre una necesidad de información que tienen las PcDf.

Misión, Visión, Objetivos y usuarios

Los objetivos y usuarios fueron definidos en los puntos 6.2.4 y 6.2.6 de este capítulo. A su vez, la misión y visión serán compartidas con las que posee Corporación Ciudad Accesible y se definirán de la siguiente manera:

Misión

Impulsar el desarrollo del turismo accesible en el país, a través de la información y difusión de los servicios habilitados a personas con discapacidad física, de manera que puedan conocer y participar de las iniciativas turísticas y recreativas accesibles.

Visión

Posicionar el turismo para todos como una realidad posible en Chile, destacando aquellas zonas e iniciativas que permiten la inclusión de personas con discapacidad física al turismo.

Política editorial

Se trabajará y editará información que contribuya al logro de los objetivos, misión y visión propuestos para el sistema de información.

Política Comercial

Fomentar el desarrollo del turismo accesible en Santiago y el país, por medio de la información y comunicación de los servicios que están habilitados para ser utilizados por personas con movilidad reducida.

Revisar el feedback de contenidos anteriores

Se hará revisiones permanentes de lo más visitado del sitio web, para que aquellas fórmulas con más visitas se repitan y aseguren el éxito de los contenidos.

Características de la información publicada

La información que se publique debe ser:

- Fiable: respecto a su obtención y veracidad, es decir, que realmente tenga criterios de accesibilidad.
- Periódica: ver las mejoras en torno a la accesibilidad turística de los servicios y atractivos contenidos en el sistema, así como de los que vayan surgiendo.
- Global: que integre diversos componentes de la oferta turística, de los atractivos de la zona y de las posibilidades de desarrollo del turismo accesible.

Categorías del contenido de información

El sistema de información se basa en el catastro de servicios efectuado en una primera etapa en la comuna de Santiago. Este contempla las siguientes categorías de contenido:

- Alojamiento: hoteles, hostales u otro tipo de alojamiento que esté adaptado para personas con movilidad reducida.
- Restauración: restaurantes, bares y/o cafés que sean accesibles a todo tipo de personas.
- Transporte accesible: estaciones de metro que cuentan con ascensores y Transantiago local, así como arriendo de vehículos adaptados.
- Recreación y Ocio: parques urbanos, museos, teatros, centros culturales, salas y galerías de exposición, cine, entre otros, que cuenten con infraestructura habilitada para recibir a personas con movilidad reducida.
- Oficinas de Turismo de la región: que sean accesibles a personas con movilidad reducida.
- Naturaleza: aquellos Parques Nacionales, Reservas Nacionales y playas que tengan senderos habilitados para PcDf.

Cada una de estas categorías considerará como elementos de la información las características de accesibilidad del servicio, su precio y condiciones de prestación, así como la ubicación y acceso al lugar.

Otros contenidos

- Artículos y entrevistas: en torno a las Normas, Leyes y Convenciones sobre los derechos de personas con discapacidad, así como sobre el turismo para todos.
- Noticias: relacionadas con progresos en el desarrollo del turismo accesible, iniciativas que surjan a lo largo del país que promuevan el turismo accesible, actividades y eventos que integren a personas con discapacidad, entre otras.

Club de beneficios a los usuarios y socios del sistema

La idea consiste en gestionar descuentos y beneficios para aquellos socios del sistema que hayan acreditado su discapacidad, conforme al registro Nacional de discapacidad u algún otro registro extranjero que lo acredite. De esta manera se incentiva su participación e inclusión en actividades turísticas.

Posicionamiento en Buscadores

Se revisará de qué manera está posicionado el sitio para contenidos en particular en los principales buscadores en relación a otros sistemas de información de turismo accesible internacionales. A nivel nacional, se deberá estimar el posicionamiento en comparación con la página de ciudad accesible, que es la pionera en el desarrollo e impulso del diseño y accesibilidad universal en el país.

6.5.2 Crear

Esta etapa contempla las actividades relativas a la búsqueda, detección, preparación e incorporación de nuevos contenidos al proyecto a partir de lo que se haya determinado en la etapa previa de “Definir. Lo importante dentro de esta etapa es considerar que los contenidos que se buscarán serán “digitales”, vale decir que tendrán como soporte dispositivos que tienen múltiples vías de expresión por el hecho de que se utilizarán computadores o dispositivos semejantes para visualizarlos (pantalla, sistema de audio, teclado, mouse, etc.) por lo que es relevante considerar que los contenidos puedan ofrecer elementos susceptibles de ser explotados a través de ellas.

Búsqueda de elementos digitales

Se hará hincapié en que el contenido permita la interacción del usuario.

Se buscará elementos multimediales como videos y audios para compartir en el sistema de información, así como elementos de relación de enlaces y contenidos relacionados. Además,

resulta crucial acceder a información regular masiva como bases de datos para ofrecer la interacción de los usuarios con el sistema de información.

Búsqueda de oferta de “conexión social”

A partir del contenido que se publique, se debe considerar las áreas de discusión que pueden emerger y atraer al usuario a espacios de conversación dentro de la plataforma virtual.

Las áreas de discusión bases para el sistema de información tienen que ver con:

- Experiencia turística.
- Accesibilidad turística en la práctica.
- Necesidades de los usuarios, a partir de información publicada.
- Planear viajes.
- Consultas.

Utilización de Taxonomía

Se refiere a “los elementos característicos que permiten variadas clasificaciones”, como por ejemplo:

- Turismo accesible, turismo inclusivo, turismo para todos, turismo para personas con discapacidad física.
- Alojamiento, hoteles, estadía, descanso, dormir
- Restaurantes, comida, sabor, ocio, comer y beber.
- Cultura y recreación, Centros culturales, teatros, Museos, cines, edificios históricos, ocio, entretención, tiempo libre.
- Naturaleza, aire libre, salidas, parques, plazas, playas, espacios naturales, lugares de interés.

Redacción basada en keywords para encontrabilidad

Para determinar las palabras claves y más utilizadas por los usuarios, resulta crucial la revisión del blog del sitio, ya que así se podrá conocer como nombran más comúnmente los contenidos que se ofrecen.

Definición de contenidos relacionados externos

Los enlaces de interés que se ofrezcan tienen que ver con los siguientes tópicos:

- Institucionalidad Nacional: sitios web de SENADIS, SERNATUR, Municipio local y página de turismo municipal.

- Turismo accesible en otros países: red de turismo accesible de Argentina, puedo viajar de España, Programas de Turismo Accesible de Bogotá, Guías de turismo accesible de distintos países, Manuales para el viajero con discapacidad, entre otros.
- Red Iberoamericana de entidades de Personas con discapacidad física.
- Accesibilidad Universal en Chile: Corporación Ciudad Accesible.
- Tour operadores especializados en inclusión de personas con discapacidad física.
- Otros links que se vinculen directamente con la temática o la iniciativa

Preparar “formas” alternativas de entrega

Preparación de bases de datos por categorías de información, artículos y entrevistas descargables en formato Pdf y para impresión.

Tal como se puede apreciar, lo que se busca en la etapa de creación de contenidos es una actitud permanente por parte de los productores, para generar información que pueda ser aprovechada de manera amplia en el sitio web y que ofrezcan la oportunidad de desarrollar nuevas experiencias para los usuarios a través de las capacidades interactivas de las plataformas digitales.

6.5.3 Mediatizar

Esta etapa consiste en las acciones que permiten recopilar, elaborar y preparar aquellos contenidos que se ofrecerán a través de medios diferentes al texto en la pantalla. Junto a lo anterior se determinan las características de acceso de los contenidos con el fin de cumplir las normas sobre accesibilidad para personas con capacidades diferentes que han sido definidas por el World Wide Web Consortium⁶³.

Imágenes

Se presentan en los formatos GIF, JPG y PNG y se debe indicar su peso.

Existirán galerías de fotos, en donde se debe indicar la cantidad de imágenes al visitante.

Adicionalmente, para cumplir normas de accesibilidad, cada imagen irá acompañada de información alternativa en formato de texto que explique su contenido, para aquellos usuarios que acceden desde sistemas lentos o que no tienen capacidades de mostrar estos elementos adecuadamente.

⁶³ Guía Breve de Accesibilidad Web. Hipertexto [en línea]. World Wide Web Consortium, Oficina Española. Disponible en: [Http://www.w3c.es/divulgacion/guiasbreves/Accesibilidad](http://www.w3c.es/divulgacion/guiasbreves/Accesibilidad) [2012, 08 de Mayo]

Audio y Video

Se ofrecerá información sobre el peso de los archivos y permitir que el usuario pueda decidir si escuchar directamente o bajar el contenido, además de ofrecer un archivo adicional con la transcripción del contenido.

Respecto de los formatos, se espera que se ofrezcan aquellos que estén más masificados con el fin de evitar que el usuario deba realizar la instalación de un software especial para revisarlos.

Información sobre Plug-in utilizado

Se informará de los softwares utilizados en el sitio web y entregar una descripción adecuada para aquellos usuarios que no cuentan con ellos, con el fin de puedan instalarlos y así utilizar en forma completa la información que se entrega.

6.3.4 Interactivar

Mediante esta etapa se busca extender la utilización de los contenidos ofrecidos en el espacio digital, construyendo una propuesta de experiencia que se inicia con la visita al sitio web que ofrece esta información y se desarrolla a medida que el usuario va empleando los elementos que se le ofrecen para hacerla más completa.

Acciones Comerciales

Se hará referencia a los precios y reservas de la información clasificada en las distintas categorías de contenido, entregando el hipervínculo o correo de contacto, para adquirir las reservas o realizar consultas directamente con el prestador del servicio.

Visualizaciones Gráficas

Se entregará el mapa con la localización geográfica del servicio informado.

Taxonomía y Contenidos Relacionados

Como ya se mencionó, cada contenido ofrecido estará clasificado de acuerdo a una taxonomía relevante, con el objetivo de hacer aparecer a los otros componentes de cada categoría en un lugar que complemente la navegación.

Acceso a Bases de Datos Relacionadas

Interacción en donde los usuarios pueden interactuar y acceder a información particular que buscan o necesitan, señalada de manera clara en el sitio web.

Registro de los visitantes como usuarios del sistema de información.

Enlaces Relacionados

Se considera la premisa de que “Los usuarios siempre recordarán aquellos sitios que ofrecieron un buen enlace”. Los enlaces se establecen de acuerdo al punto anterior, donde se definió el contenido relacionado externo.

<http://www.senadis.gob.cl/>

<http://www.sernatur.cl/>

<http://www.municipalidaddesantiago.cl/turismo/datos.php>

<http://www.vacacionesterceraedad.cl/Acerca-del-Programa/beneficiarios.html>

<http://www.puedoviajar.es>

<http://redturismoaccesible.com.ar/>

<http://www.jaenaccesible.org/turismoac/1intro.html>

http://www.larediberoamericana.com/?Itemid=64&id=72&option=com_content&task=view

<http://www.ciudadaccesible.cl/>

Comunicación vía Mail para Difusión (interno y externo)

Se ofrece la posibilidad de enviar correos electrónicos para compartir el contenido de la página con terceros. Además, tienen la posibilidad de contactarse internamente con el administrador del sitio.

Difusión y Comentarios en Redes Sociales

El contenido disponible en el sistema de información estará en condiciones de ser difundido y comentado a través de las redes sociales.

Sistema Android

Sistema operativo móvil basado en Linux, que permite que el contenido del sitio web pueda ser utilizado en dispositivos móviles como teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos, lo cual ampliará la posibilidad de visitas al sitio web.

6.5.5 Envasar

Cuando se han cumplido las etapas anteriores llega el momento de preparar técnicamente el contenido para ser publicado y por lo tanto, lo que se busca es el cumplimiento de los estándares definidos para la plataforma en que se esté trabajando.

Integración de los elementos desarrollados en etapas previas

Se unificará todos los elementos y funcionalidades.

Prueba de funcionalidades

Se revisará las distintas aplicaciones, con el objetivo de determinar si efectivamente ejecutan y cumplen las tareas que se programaron para ellas.

Prueba de estándares y accesibilidad

Se prueban los contenidos ofrecidos a través de sistemas que validen la utilización de los estándares internacionales y el acceso para sitios web, tales como los del World Wide Web Consortium⁶⁴.

Prueba de plataformas

Se ejecutarán pruebas en diferentes navegadores de escritorio y móviles, con el objetivo de determinar si la visualización es adecuada en ellos.

Revisión de ortografía

6.5.6 Publicar

Corresponde al momento de la publicación y por lo tanto es la etapa en que se pone a disposición de los usuarios todo lo que se ha preparado a través de las etapas anteriores.

El aspecto de mayor repercusión de esta etapa consiste en dar a conocer la existencia del contenido publicado. Para ello, se deben emplear los elementos de socialización que éste tenga y realizar las acciones de vinculación con otros espacios.

⁶⁴ Se puede acceder a los validadores a través del sitio del World Wide Web Consortium en la dirección: <http://validator.w3.org/>

Estrategia de marketing

Como se trata de un sitio nuevo, en esta etapa se lleva a cabo la estrategia que se haya definido para dar a conocer el producto a través de los sistemas de difusión que sean más adecuados.

6.5.6.1 Plan de Marketing

Marketing mix

a) Producto

El producto que se ofrece es la plataforma virtual sobre servicios habilitados a personas con discapacidad física. Dentro de este sistema se ofrecerá información de alojamientos, restaurantes, centros culturales, parques urbanos, playas y parques nacionales accesible, junto a sus características de ubicación, precios y contacto, entre otros aspectos definidos en el Modelo de Gestión y desarrollo de contenidos digitales de este proyecto. Además se brindarán noticias atinentes al turismo accesible y su desarrollo. Se publicaran artículos de opinión de expertos en la normativa, legislación, teoría y puesta en marcha de proyectos accesibles e inclusivos a las personas con discapacidad.

Se brindará la posibilidad de interacción de los usuarios a través de blogs de opinión y sugerencias.

En definitiva se puede agrupar las categorías de producto como:

- i) Producto genérico: información sobre servicios y atractivos turísticos de Santiago y Chile, accesibles a personas con discapacidad física.
- ii) Producto esperado: asesoría y recomendaciones para excursiones y viajes más accesibles por Santiago y Chile, reservas de servicios informados y otros trámites relacionados.
- iii) Producto mejorado: georreferenciación de la información de los servicios con facilidades a personas con discapacidad física, especificando la información por tipo de actividades turísticas.
- iv) Producto potencial: ampliar la información hacia la comunicación de aquellos servicios accesibles a personas con otros tipos de discapacidad.

b) Plaza

El sistema de información tiene un formato digital y se distribuye por medio del canal que es internet. Por lo cual, su ubicación es el dominio de internet que este posea, con el fin de acercar

la información de forma simple y masiva a una gran parte de interesados en la accesibilidad de los servicios turísticos.

La decisión sobre la distribución del proyecto tuvo como finalidad colocarlo de una forma simple en gran número de usuarios. Dentro de las razones de esta decisión se precisan:

Por que se abarca gran parte del mercado: internet es un medio masivo, al cual se puede acceder desde el hogar, trabajo, lugares públicos y ciber café, entre otros. No obstante, hay que asegurarse, que los navegantes visiten el sitio web.

Por otra parte, el centro de operaciones de la plataforma virtual corresponde a las instalaciones con que cuenta la Corporación: Moneda 920, oficina 903, Santiago. Esta oficina cuenta con un escritorio que, ante la eventual puesta en marcha del proyecto, quedaría destinado a las operaciones de la plataforma virtual. Además hay una sala disponible en donde se podría efectuar reuniones de coordinación de la plataforma. Por último, cabe señalar que parte del trabajo será realizado en terreno y desde otras zonas.

c) Precio: el sistema de información es gratuito y para todos los navegantes de internet que accedan a éste.

d) Promoción

En la etapa de promoción se establecerán qué métodos se utilizarán para comunicar el sistema de información a los potenciales usuarios. Para ello, se contempla invertir en publicidad y relaciones públicas que faciliten el posicionamiento del sitio web.

i) Banner publicitarios y aparición en otros sitios web.

Para comenzar el sistema de información aloja en una página web propia, lo cual tiene que ver con información disponible sobre accesibilidad en turismo en Santiago y Chile. A partir de ella, se establecerá una técnica de intercambio de espacios publicitarios entre páginas pequeñas relacionadas con los temas centrales del sistema de información de turismo accesible. Es decir, métodos de publicidad a cambio de otro igual es decir, como link a cambio de un link (acceso directo a otra página web) o banner a cambio de un banner.

Relaciones con portales institucionales de turismo y discapacidad, de tal manera de aparecer en sus noticias o algún link de interés, por aportar al desarrollo turístico e inclusión de personas con discapacidad física al turismo.

ii) Afiches y dípticos

Por un tema de visualización y capacidad de abarcar más clientes, se imprimirán posters para ser colocados en lugares estratégicos, como espacios visitados por personas con discapacidad o

espacios turísticos o espacios públicos estratégicos. La finalidad es posicionar la imagen corporativa del sistema.

Se imprimirá folletos a repartir en eventos relacionados con discapacidad física o turismo accesible, así como en oficinas de información turística y oficinas municipales de discapacidad. La idea es que en éstos se incentive al lector a visitar el sitio web, por la utilidad e interés del contenido.

iii) Relaciones de prensa

Se contactará a distintos medios de comunicación ya sea canales de televisión, blogs de viajes, revistas especializadas, entre otros, para ofrecerles la información de la nueva página web y así generar una mayor exposición pública.

iv) Mailing a bases de datos

Se generará envíos automáticos a bases de correos electrónicos con que cuenta la Corporación, con el fin de incentivar su visita al sitio web.

Registro en directorios y buscadores

Se debe registrar el sitio en los motores de búsqueda y directorios más relevantes⁶⁵ con el objetivo de agilizar la indexación y de esa manera facilitar el acceso de quienes buscan el tipo de contenido que el sistema de información ofrece.

Difundir por Mail

Se enviará reportes con la nueva información publicada a la base de datos de aquellos usuarios que se haya registrado o compartido información del sitio web.

Difundir por Redes Sociales

Cada nuevo contenido será ofrecido de tal manera que el usuario de la información pueda compartirla y comentarla en las redes sociales de Facebook y Twitter.

⁶⁵ Para profundizar este punto, se sugiere revisar la Guía para Desarrollo de Sitios Web del Gobierno de Chile: Cómo se llega al Sitio Web. Disponible en <http://www.guiaweb.gob.cl/guia-v2/capitulos/04/index.htm> [2012, 02 de Mayo]

Definición de Propiedad Intelectual

En el caso de Chile, se realiza a través del Departamento de Derechos Intelectuales de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (Dibam).

El registro del diseño de páginas web y el registro de creación de base o compilación de datos, así como el registro de fotografías y de artículos que se publican en internet, en esta plataforma virtual podrá ser hecho a través de la Dibam.⁶⁶

6.5.7 Gestionar

Es la etapa final del modelo y consiste en la revisión de lo realizado a la luz de las estadísticas de visitas que se producirán a partir del uso que le den los usuarios a lo publicado.

Monitoreo del sitio

Para ver el grado de aceptación de los contenidos publicados, así como los errores y áreas de menor impacto, el origen de las visita, entro otros aspectos que permitan mejorar el desarrollo y funcionamiento del sistema de información.

Minería web

A través de esta acción, se generará información acerca del comportamiento de los usuarios en un Sitio Web, mediante el análisis de los datos que ellos mismos van dejando a medida que visitan los Sitios Web. Para mejorar su efectividad, se define que la minería del web se puede hacer en tres áreas que se refieren al contenido del sitio y la estructura de navegación, más el comportamiento de los usuarios respecto de los dos primeros.

Estas dos acciones permitirán dar correcciones en base al contexto de las visitas y a la tendencia de comportamiento de los visitantes, de tal manera que la información disponible sea la más oportuna a sus requerimientos.

Participación en la comunidad

Hacer revisiones generales a través de buscadores y uso de herramientas del sitio, para ver de qué manera la comunidad a la que se orienta el sitio web, reacciona a sus contenidos.

⁶⁶ La forma de hacerlo se explica en:
http://www.dibam.cl/derechos_intelectuales/contenido.asp?id_submenu=1309&id_contenido=116&id_menu=36

Posicionamiento web

Se revisará a través de motores de búsqueda la ubicación relativa que tiene el sitio web en las páginas de resultados para las palabras y conceptos más relevantes que se ofrezca, como por ejemplo: turismo accesible, ocio y personas con discapacidad física, entre otros conceptos definidos previamente.

Gracias a la información conseguida a través de las tareas reseñadas en esta etapa, se podrá ofrecer una retroalimentación a todas las etapas del modelo. En este sentido, la etapa que recibirá de manera más concreta esta adecuación será la de “Definir” puesto que en ella se determinan cuáles son las metas que se prevé conseguir y con la información generada se podrá evaluar si se está obteniendo lo planificado. Sin embargo, se espera que todas las etapas puedan recibir parte de la retroalimentación y de esa manera esta última etapa es la que mayor contribución hará al modelo de trabajo en su conjunto.

6.6 Maqueta del Sitio Web

A continuación se adjuntan imágenes con el prototipo del sitio web, considerando los aspectos detallados en el punto 6.3 de este capítulo.

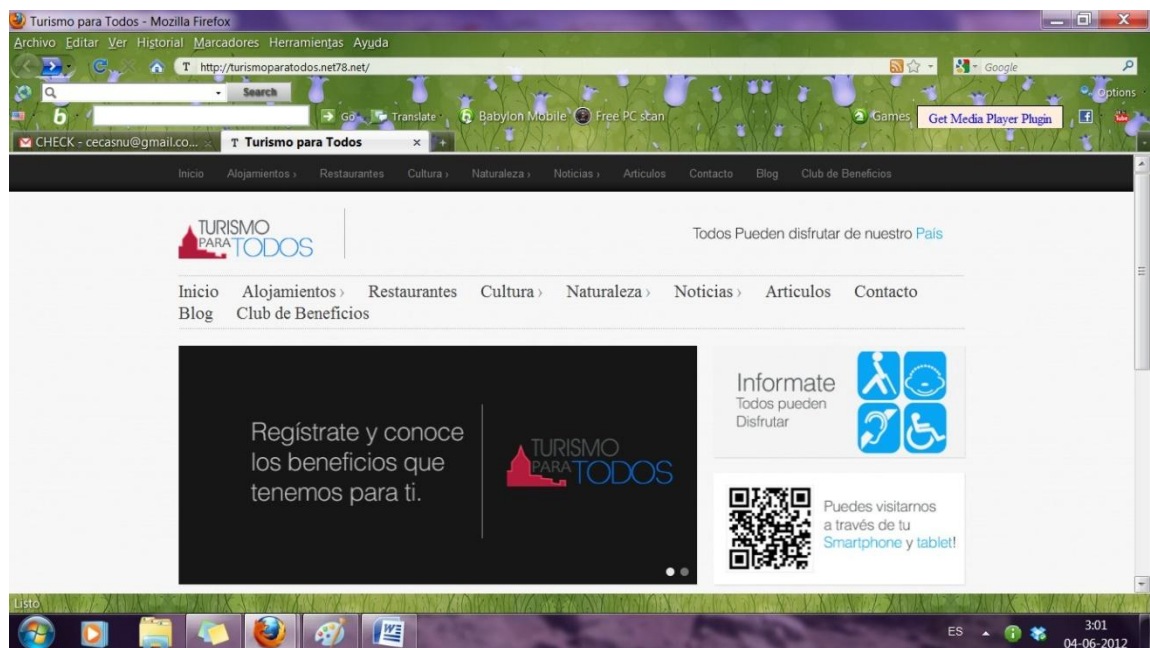


Figura 6. 6 Maqueta Sitio web, Inicio

Elaboración: Camilo Valdés

En el inicio se ve las categorías de contenido, así como las aplicaciones del sistema Android disponible para Smartphone y tablet. Asimismo, los usuarios podrán registrarse en la plataforma y acceder a los beneficios que sean gestionados o formar parte de las discusiones y consultas en el blog.

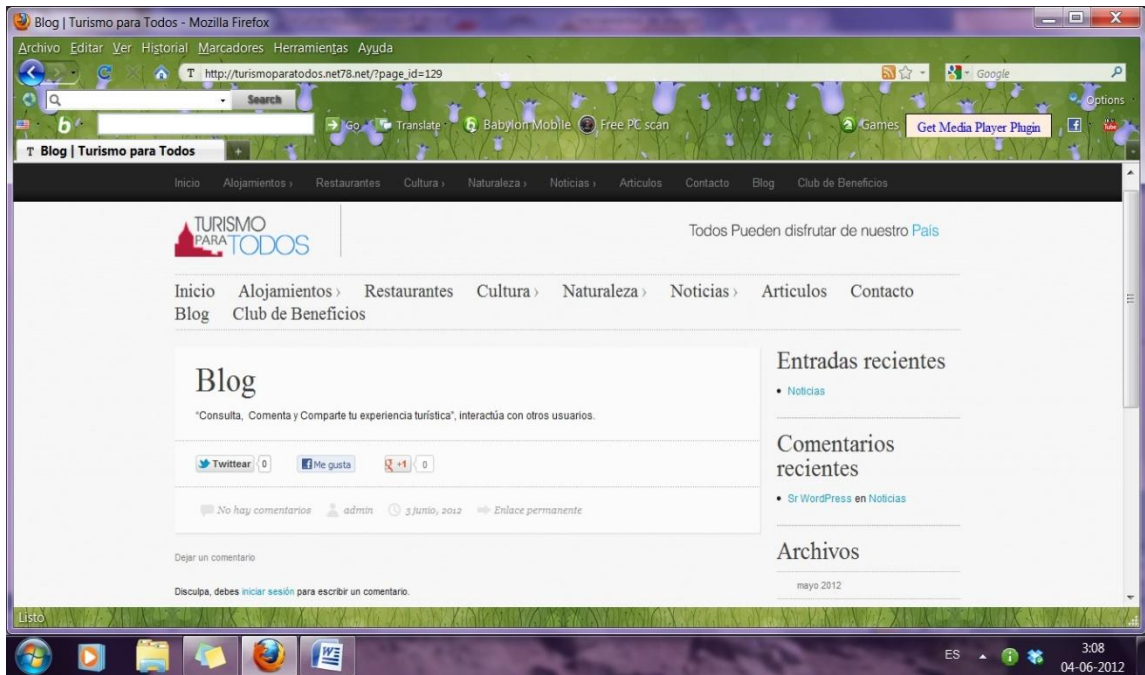


Figura 6. 7 Maqueta Sitio web, Blog

Elaboración: Camilo Valdés

En la maqueta se puede apreciar el contenido definido en las etapas del Modelo de desarrollo y gestión de contenidos digitales. Dentro de éstos está el blog donde los usuarios podrán comentar, consultar y compartir sus experiencias turísticas, además de poder publicarla en otros medios como twitter y facebook.

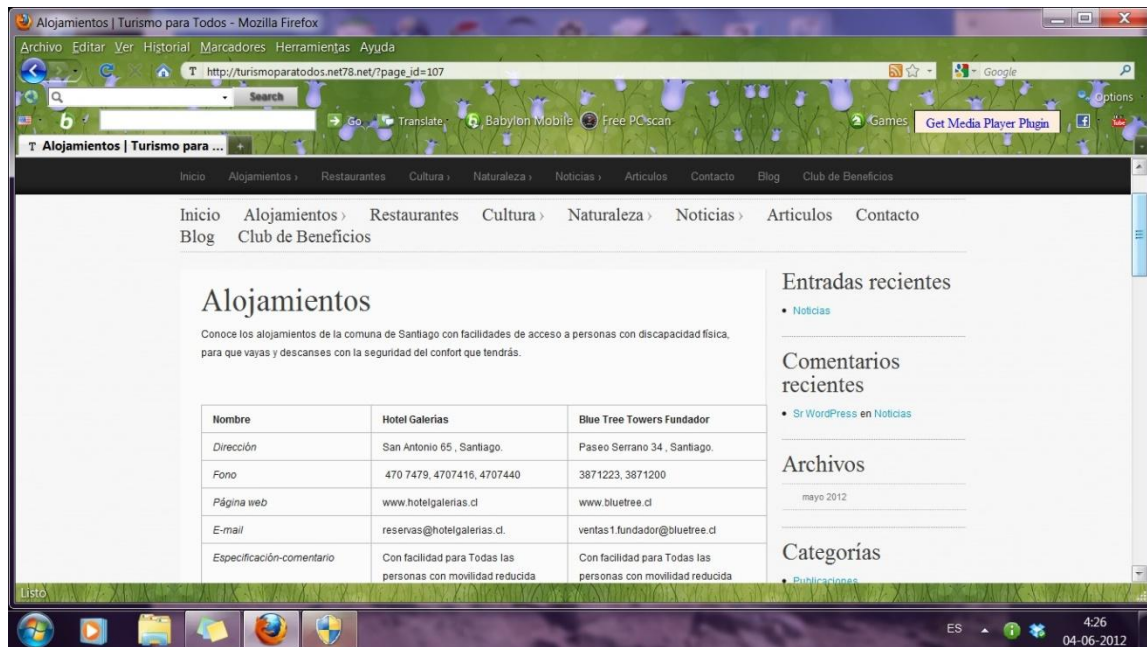


Figura 6. 8 Maqueta del sitio web, Categoría alojamiento

Elaboración: Camilo Valdés

En la categoría alojamiento estarán disponible aquellos establecimientos que cuenten con facilidades de acceso a personas con discapacidad física, conforme a lo que se obtenga de cada catastro.



En la categoría cultura estará la información de aquellos centros culturales que tengan facilidades de acceso a las personas con discapacidad, de tal manera de estimular su visita, asumiendo que todos pueden disfrutar de nuestro país.

6.7 Estudio organizacional

La etapa de proyecto presentada en este informe fue desarrollada por un Gestor turístico cultural junto a un diseñador web. No obstante, una vez que se ponga en marcha la iniciativa, y se ejecute el proyecto, se considera que el principal objetivo del área de organización será mantener satisfecho e informado a los usuarios de la plataforma virtual. Como se menciona en el modelo de gestión de contenidos web, la política editorial y de trabajo de los trabajadores del sistema debe apuntar hacia la concreción de los objetivos y misión propuesta. Además, debe existir un alto grado de responsabilidad social hacia la sociedad, en general, y el colectivo con discapacidad, en particular, con el fin de brindarles alternativas de participación y recreación no discriminatorias.

Para la mantención y funcionamiento del sistema de información se contempla la labor de un diseñador web, un gestor de contenidos y un fiscalizador de accesibilidad.

6.7.1 Gestor del sitio web

a) Funciones a desarrollar

Levantar nueva información sobre servicios accesibles y artículos o noticias relacionados con la inclusión de personas con discapacidad en el turismo en el país, así como supervisar el proyecto. Generar actividades concretas de acercamiento a los usuarios del sistema de información, levantamiento de información de mercado. Acciones de difusión y promoción del sistema de información.

b) Características personales

Pro actividad, capacidad de trabajo en equipo, planificación y organización, capacidad de resolución y comunicación.

c) Conocimiento y herramientas

Dominio nivel medio en Word, Excel, Project, Power Point . Manejo y control de documentos administrativos, con respaldo digitales y/o impresión. Conocimiento sobre marketing y estrategias de promoción y difusión, conocimiento sobre investigaciones de mercado y estadísticas.

d) Descripción del cargo

Cargo part time de 20 horas mensuales, distribuidas de manera flexible por quien tome el cargo, dependiendo de la demanda de trabajo.

Valor Hora bruto: \$7.000, pago a honorarios.

6.7.2 Diseñador web

a) Funciones a desarrollar

Dinamizar la información disponible para el sitio web de una manera que llame la atención del visitante del sitio. Desarrollar y mantener continua innovación en la plataforma de internet mediante herramientas de desarrollo web. Además, será el encargado de la propuesta gráfica del sitio y sus pantallazos. Es quien revisará cuenta, hosting y dominio.

b) Características personales

Capacidad de trabajo en equipo, planificación y organización, capacidad de comunicación y pro actividad.

c) Conocimiento y herramientas

Experiencia en el dominio de los software de desarrollo WEB, y aplicaciones para sitios de redes. Conocimiento en herramientas de diseño Photoshop, Flash, Illustrator Suite CS5, Adobe Premier y poseer conocimientos en Java, J2EE, Struts 2.0, Eclipse.

d) Descripción del cargo

Cargo part-time de 12 horas mensuales, distribuidas según demanda de trabajo y libertad horaria de quien tome el cargo.

Valor hora bruto: \$5.000, pago a honorarios.

6.7.3 Fiscalizador de Accesibilidad

La idea de este cargo es que una persona con discapacidad física forme parte del equipo de trabajo del sistema de información turística accesible.

a) Funciones a desarrollar

Fiscalizar en terreno la accesibilidad de los servicios a incorporar en el sistema de información, además de generar acciones de difusión y promoción del sistema de información.

b) Características personales

Persona con discapacidad física con autonomía, manejo de relaciones interpersonales y trabajo en equipo y pro actividad.

c) Conocimiento y herramientas

Manejo de georreferenciación y conocimiento de calles de la ciudad. Dominio nivel medio en Word y Excel.

d) Descripción del cargo

Cargo part time de 12 horas mensuales, distribuidas de manera flexible para quien tome el cargo. Valor Hora bruto: \$4.000, pago a honorarios.

6.8 Estudio Financiero

En cuanto a los recursos financieros, se contemplan los costos mencionados en la Guía WEB del Gobierno de Chile⁶⁷, los que equivalen a:

6.8.1 Costos de implementación del sitio web

En este apartado se considera el diseño del sitio web⁶⁸, la compra del hosting y el dominio⁶⁹.

⁶⁷ Disponible en: <http://www.guiaweb.gob.cl/guia/capitulos/uno/financiamiento.htm>

⁶⁸ Precio referencia, Cotizado por Raul C Kaempfe a través de www.superweb.cl

⁶⁹ Cotizados en www.nic.cl

Tabla 6. 1 Presupuesto de implementación sitio web

Presupuesto de Inversión para la implementación del sitio web	CLP
Diseño página web	476000
Inversión en infraestructura	28990
<i>Hosting</i>	<i>10000</i>
<i>Dominio por dos años de cobertura</i>	<i>18990</i>
Total Inversión	504.990

Elaboración Propia

Se requerirían \$504.990 para implementar el sitio web con el contenido que se ha levantado.

6.8.2 Inversión en aparatos tecnológicos

Como nuevas adquisiciones para la Corporación se contempla un notebook⁷⁰ para el trabajo en la plataforma virtual y una Palm⁷¹ para el catastro y registro de los servicios que se visiten. Adicionalmente se requiere de una cámara fotográfica que tome fotografías adicionales a las que facilite cada instalación, así como a las disponibles en la web. Sin embargo, esta inversión no se hará durante la primera etapa del proyecto ya que la Corporación⁷² cuenta con cámaras disponibles para estos requerimientos.

Tabla 6. 2 Inversión en aparatos tecnológicos

Inversión en aparatos tecnológicos	CLP
Notebook HP Pavilion	389990
Agenda electrónica	234980
Total	624970

Elaboración Propia

La inversión en aparatos tecnológicos es de \$624.970, para que siga en funcionamiento el sitio web, se levante nueva información y se dinamice el sitio.

El total de inversión inicial requerida contempla el diseño web y la adquisición de tecnología:

⁷⁰ Valor referencial cotizado en <http://www.hp.com/latam/cl/hogar/productos/notebooks.html>

⁷¹ Esto se considera debido a que durante el catastro de este proyecto esta herramienta fue de gran utilidad para el almacén de información. Su valor referencial fue cotizado en <http://www.agendas-electronicas.com/palm.htm>

⁷² Cabe mencionar que para ocasiones cuya envergadura lo requiera se priorizará en la subcontratación de un servicio de fotografía.

Tabla 6. 3 Inversión

Inversión	CLP
<i>Inversión en aparatos tecnológicos</i>	624970
<i>implementación del sistema de información</i>	580739
Total	1205709

Elaboración Propia

El total de inversión es de \$1.205709

6.8.3 Presupuesto operacional

Este apartado se desglosa en: gastos básicos, gastos por Recursos Humanos, inversión en difusión y mantención.

a) Gastos operacionales básicos

Dentro de los gastos básicos se considera el internet con valor \$0 porque la corporación ya posee internet wifi que puede ser utilizado para gestionar la plataforma virtual y actualizar su contenido. Asimismo, la Corporación cuenta con una línea telefónica, a la cual se le contempla un cargo adicional de \$5.000 mensual por razones relacionadas con la gestión de la plataforma virtual sobre turismo accesible. A su vez, el recargo estimado en la cuenta de energía eléctrica y de agua son insignificantes como para ser incluidos en este presupuesto.

Adicionalmente se considera un bono de transporte de \$30.000 mensual destinado a la movilización por concepto de levantamiento de información para el sitio web. Este dinero estará en un fondo de transporte y en los casos en que cualquiera de los trabajadores en el sistema deba transportarse, será asignado el monto correspondiente. Por último, se estima un gasto promedio en material de oficina de \$4000.

Tabla 6. 4 Gastos operacionales básicos

Gastos operacionales básicos	CLP	
	Mensual	Anual
Internet	0	0
Material de oficina	4000	48000
Teléfono	5000	60000
Bono transporte	30000	360000
Total	39000	468000

Elaboración Propia

b) Gastos de administración

En este punto se incluye el pago del personal definido previamente, para mantener en funcionamiento y con información actualizada la información de la plataforma.

Tabla 6. 5 Gastos administrativos de la plataforma

RRHH	Horas mensuales	Valor hora (CLP)	Mensual	Anual
Diseñador web	10	5000	50000	600000
Gestor de contenidos	22	7000	154000	1848000
Fiscalizador	12	4000	48000	576000
Total (CLP)			252000	3024000

Elaboración Propia

c) Inversión en difusión

Se considera la compra de 1000 dípticos y 1000 afiches para difundir el sitio web entre los distintos públicos de interés, durante el primer año. Inicialmente los afiches serán colocados en instituciones vinculadas con la discapacidad así como en lugares públicos como metro, oficinas de información, entre otros sitios de interés. Los dípticos, en cambio, serán distribuidos en oficinas de información turística así como en eventos y seminarios sobre accesibilidad universal, turismo, turismo accesible, discapacidad, entre otras temáticas vinculadas con el proyecto.

Tabla 6. 6 Inversión en difusión

Inversión en Difusión	CLP
<i>1000 dípticos</i>	<i>193506</i>
<i>1000 Afiches</i>	<i>178500</i>
Total	372006

Elaboración Propia

d) Costos de Mantención

Se estima que al finalizar el primer año de funcionamiento se efectuará una mantención del sistema de información y un rediseño, de acorde a la gestión de contenidos y el comportamiento de los visitantes del sitio web. Ambas acciones se ven en la siguiente tabla.

Tabla 6. 6 Gastos de mantención

Gastos de Mantención	CLP
Mantención	47600
Rediseño y ajuste	55000
Total	102600

Elaboración Propia

Al sumar cada uno de los ítems descritos, se construye el Presupuesto para el primer año de funcionamiento de la plataforma virtual, el cual se aprecia en la Tabla 6.7

Tabla 6. 7 Presupuesto operacional primer año

Presupuesto primer año	CLP
Gastos de Administración	3024000
Gastos de Difusión	372006
Gastos operacionales básicos	468000
Gastos de Mantención	102600
Total	3966606

Elaboración Propia

En este punto se consideran todo los criterios señalados con anticipación que tienen que relación con la creación y puesta en marcha de una página web, como se puede ver en la siguiente tabla

6.8.4 Fuentes de Financiamiento

- a) Senadis y su concurso Nacional de proyectos para la inclusión social de personas con discapacidad. Área accesibilidad, línea “Información y comunicaciones”.

El objetivo de esta línea de financiamiento es “facilitar el acceso de las personas con algún tipo de discapacidad a todas aquellas herramientas y/o medios disponibles en el mercado nacional que le permitan a una persona tener acceso a información en general, la cual debe estar contenida de manera tal que sea comprensible de acuerdo al tipo de discapacidad que presenta”.⁷³

Los postulantes a este concurso deben estar acreditados ante SENADIS y va dirigido tanto a Municipalidades y Servicios Públicos u otros organismos de la Administración del estado como a Corporaciones y Fundaciones, entre otras instituciones. La Corporación Ciudad Accesible cumple con lo establecido como requisito de postulante.

En las orientaciones técnicas para la adjudicación de un proyecto de acceso a la información y comunicación, se destaca “iniciativas que desarrollen o difundan tecnologías de la información para fortalecer distintos niveles de inclusión de las personas con discapacidad, tales como guías ciudadanas de accesibilidad en el entorno o en el turismo, sistemas de información, entre otros. Ello se alinea con la propuesta de la plataforma virtual.

- b) Financiamiento Empresarial destinados a acciones de “Responsabilidad Social Empresarial”.

La Responsabilidad social empresarial es un tema latente en la actualidad y que refleja un compromiso social. En efecto, numerosas empresas podrían aportar con recursos que complementen el financiamiento otorgado por el fondo de accesibilidad. Dentro de ellas se

⁷³ Extraído de las bases del concurso 2012. Disponible en www.senadis.cl

destaca SOFOFA, con una reconocida gestión en el país y en Ibero América, la Sociedad de Fomento Fabril -SOFOFA- es una organización líder en establecer y fomentar alianzas de cooperación con el sector público y la sociedad civil en el ámbito de la discapacidad. Inspirada en un enfoque integral de responsabilidad social, la Comisión Discapacidad, fundada por SOFOFA en 1992, busca identificar y estimular oportunidades de integración socio-laboral en Chile para las personas discapacitadas.⁷⁴ Entre sus principios orientadores se contempla brindar apoyo a gestiones de comunicación, capacitación, eventos comunales, regionales, o nacionales, desarrollo de programas de integración laboral y realización de catastros comunales. Como se aprecia el principio de comunicación, catastro e integración laboral se contemplan en este proyecto, por lo cual el apoyo es factible de concretar. Además, actualmente SOFOFA trabaja en conjunto con la Corporación Ciudad Accesible.

Mutual de Seguridad es otra empresa privada, sin fines de lucro cuyo compromiso social se ve reflejado en acciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, y desarrollar sus actividades con respeto a los derechos humanos y al medio ambiente. Ellos han definido como objetivo estratégico “Maximizar el Dividendo Social”, como una forma de redistribuir los excedentes, financiando proyectos que apuntan a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, afiliados y la comunidad en general. En efecto han definido focos principales para la entrega de este Dividendo Social, éstos son: Calidad de Vida, Cultura de Prevención, Empleabilidad e Inclusión. Tanto el primer como último foco se vinculan con los objetivos del proyecto presentado.

Asimismo, Mutual de Seguridad suscribe al “Proyecto Accesibilidad”, con el objetivo de beneficiar a la comunidad con una mejora en la calidad de vida de los discapacitados, para colaborar en acciones como publicaciones, seminarios de accesibilidad y diseño universal, certificaciones para la empresa y sus productos, difusión normativa a través de los canales y asesoría de Mutual, entre otras actividades. Ello se vincula con la iniciativa planteada, por lo cual se podría obtener algún recurso desde esta Institución.

Así como las instituciones que aquí se mencionan existen otras tantas que reflejan un compromiso social, por lo cual se debe ahondar en más eventuales colaboradores a este proyecto.

⁷⁴ Extraído el 15 de Mayo desde <http://www.sofofa.cl/sofofa/index.aspx?channel=4281>

6.9 Etapas Futuras del Sistema de Información

6.9.1 Información del mercado

En una etapa futura del proyecto se contempla levantar datos duros que revelen los intereses, tendencias y prácticas de consumo que tienen las personas con discapacidad física a la hora de realizar actividades recreativas, turísticas y culturales. Estos datos permitirán enfatizar en la importancia de este segmento de mercado y dará lineamientos sobre cómo integrarlos a la actividad.

6.9.2 Capacitaciones, Charlas y Asesorías en accesibilidad turística

Se considera impulsar un servicio de capacitaciones, charlas de concientización o asesorías en materia de “accesibilidad turística, combatiendo barreras a la inclusión social” destinadas a empresarios turísticos, redes de turismo así como municipalidades locales interesadas en fomentar el desarrollo del turismo accesible en su dominio. Se contempla dictar cursos sobre las buenas prácticas y trato del turista con discapacidad así como campañas de concientización sobre la importancia de derribar barreras arquitectónicas en el turismo.

El sentido de las charlas y capacitaciones es concientizar sobre el tema y difundirlo entre el sector público y privado del turismo. Por ello, algunas podrán ser gratuitas, otras financiadas por entidades públicas y/o privadas.

6.9.3 Inclusión de accesibilidad a otros tipos de discapacidad

Como se señaló en los objetivos a largo plazo, la idea es que el sistema de información se complemente y profundice en la accesibilidad hacia otros tipos de discapacidad, de manera de poder informarlos, integrarlos y promover su participación en turismo.

CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y PROYECCIONES

7.1 Conclusión

Durante el desarrollo de este proyecto se ha evidenciado que las personas con discapacidad son ciudadanos que pueden compartir las mismas expectativas, intereses y aspiraciones que el resto de las personas. Dentro de estos intereses está el deseo de participar del turismo y del ocio de una manera no discriminatoria y con las facilidades que hagan de la experiencia un momento placentero e inolvidable.

Al profundizar en cómo llevar a la práctica este derecho al ocio de calidad para todo tipo de personas, surgen ciertos escollos que frenan el desarrollo de esta práctica para las personas con discapacidad física. Lo anterior, refleja que aún no se comprende el hecho de que las personas con discapacidad sí pueden y por tanto, debiesen participar activamente del ocio y el turismo. En tal sentido, resulta imprescindible la existencia y desarrollo del “*Turismo Accesible o Incluyente*”, el cual ofrece a todas las personas sin distinción de edad, discapacidad o condición física, la oportunidad de disfrutar del ocio, el entretenimiento y la cultura, con mayor accesibilidad y seguridad. Resulta imperioso manifestar esta necesidad ante el conjunto de la sociedad, informando y promoviendo su mejora.

En el desarrollo del proyecto se evidenció que existen esfuerzos aislados por incluir en el turismo a las personas con discapacidad, física u otra, los que al articularse pueden darle un mayor aporte al desarrollo del turismo accesible, ya sea en una zona puntual o en el país en general. El proyecto apuntó hacia ello, ya que a partir de la propuesta se aspira a contribuir con la difusión del turismo accesible, promoviendo la participación no sólo de personas con discapacidad física, sino que de todos los interesados en el turismo, comprendiendo que es un derecho que se posee. De hecho, el sistema de información procura reconocer y difundir las iniciativas turísticas accesibles, más desarrolladas, entre las distintas personas interesadas en las condiciones de accesibilidad e igualdad para la inclusión de todo tipo de personas en el turismo. Si bien el contenido se vincula con la accesibilidad, se subentiende que más allá de que ésta suela ir asociada a personas con discapacidad, la accesibilidad trasciende y afecta y beneficia a todo el mundo que sea usuario del turismo.

No se debe olvidar que durante la vida, todos podrán pasar por estados en que sus condiciones físicas se vean disminuidas y entonces, habrá muchas barreras por superar, barreras con las que hoy vivimos, pero que ni siquiera percibimos. Es conveniente, entonces, sensibilizar acerca de las distintas barreras existentes, tanto físicas como sociales y psicológicas, discriminatorias, dañinas y evitables.

La información estudiada, de manera teórica y práctica, reflejan vacíos, contradicciones y retos por resolver en torno al tema. Queda manifiesto que para resolverlos se requiere de un trabajo

profundo y de largo plazo que vincule y comprometa la cooperación y colaboración entre el sector público, los empresarios y profesionales del turismo. Aún cuando parezca una tarea difícil, comprometerse en la lucha contra las barreras y su prevención es un desafío que se debe afrontar, con el fin de garantizar el pleno y libre desarrollo de las personas en el medio social y recreativo, asegurando la accesibilidad y comunicación a todas las personas.

Este tema involucra un compromiso y responsabilidad social, en donde todos los interesados pueden imaginar infinitas formas para conseguir que el turismo pueda ser disfrutado por todos los usuarios en igualdad.

7.2 Propuestas de investigación y trabajo

Producto del trabajo desarrollado, surgieron proyecciones investigativas, eventuales proyectos a desarrollar así como trabajo para futuras etapas de la plataforma virtual. Todos ellos enmarcados en lo que es turismo y discapacidad. A continuación se señalan las más relevantes:

- Estudiar sobre el uso del tiempo libre en personas con discapacidad física: conocer realmente en qué tipo de actividades utilizan el tiempo libre y por qué, qué grado de interacción con otros tienen en el uso del tiempo libre y cuáles son las necesidades que quedan por satisfacer en su tiempo libre. El ocio es un ámbito considerado como de menor importancia para la vida de una persona con discapacidad. Y es necesario conocer las necesidades de las personas con discapacidad para así poder brindarles una respuesta que pueda satisfacerlos.
- Conocer los hábitos de viaje de las personas con discapacidad: hacer una investigación sobre su frecuencia de viaje, preferencias, compañía y gasto, entre otras variables que permitan comprender el perfil de este nuevo segmento para el turismo.
- Determinar el componente económico que tiene el turismo accesible, integrador de todo tipo de personas: Además del componente social y ético, avalado por principios de igualdad de derechos y oportunidades y no discriminación, que se han desarrollado durante el proyecto, queda como desafío determinar el componente económico de este tipo de turismo.
- Investigar sobre la opinión que tiene el empresariado turístico sobre el turismo accesible, y de qué manera lo abordan en sus emprendimientos.
- Elaborar un programa de capacitaciones y charlas sobre el turismo accesible: a raíz del planteamiento de las futuras etapas del proyecto, queda pendiente el desarrollo de un programa de capacitaciones y charlas, que contemple su contenido, objetivos y públicos a los que va dirigido, entre otros aspectos que considera un programa educativo.
- Desarrollar rutas turísticas accesibles a personas con discapacidad física: evaluar rutas turísticas actuales y modificarlas hacia la integración y participación de personas con discapacidad física, o bien crear nuevas rutas de interés turísticos que cumplan con condiciones de accesibilidad a personas con discapacidad.
- Catastrar servicios accesibles de otras zonas del país a partir del material y metodología propuesta en este proyecto, o bien, a partir de nuevas propuestas. Sería ideal la participación de personas con discapacidad física durante el proceso de catastro in situ.
- Elaborar guías turísticas accesibles con distintos tópicos, como museos, hoteles, urbanas, entre otras categorías que surjan de la mayor oferta accesible disponible en el país.
- Creación de una Corporación sobre turismo accesible, que se encargue de su fomento, desarrollo y difusión tanto entre los turistas como en los prestadores de servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso López, A., Dinares Quera, M. (2006) El Hotel Accesible Guía para su diseño, organización y gestión. Colección Manuales y Guías, serie servicios sociales Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). [en línea], 230 p. Disponible en: <http://publicaciones.administracion.es> [2012, 10 de Enero]
- Brinckmann, W., Sidnei, J. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible. *Cuadernos de Turismo*[en línea], 11, 41-58. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=39801103> [2012, 11 de Marzo]
- Buhalis, D., V. Eichhorn, E. Michopoulou & G. Miller . (2005). Accessibility Market and Stakeholders Analysis One-Stop-Shop- for Accesible Tourism in Europe [en línea]. University of Surrey/ United Kingdom. Disponible en: http://www.ossate.org/doc_resources/OSSATE_Market&Stakeholder%20Analysis_Public_Version_Fina..pdf [2012, 20 de Marzo]
- Camus, J. (2009). *Tienes 5 segundos*. [en línea] 120p. Disponible en: www.tienes5segundos.cl [2012, 20 de Abril]
- Centeno, H., Doffourt, G., Garcia, N., González, E., Gómez, G., Granado, L., Loyo, S., Pérez, A. y Pérez, D. (2011). *Sistemas de información turísticos*. [en línea] Puerto Ordaz, 105. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/sistemas-informacion-turisticos/sistemas-informacion-turisticos.pdf> [2012, 10 de Abril]
- Centro internacional de formación de la OIT (2004) La responsabilidad social de las empresas y su contribución al desarrollo local. [en línea] Documentos de Trabajo, 3. Disponible en: <http://www.delnetitcilo.net/es/publicaciones-all/documentos-de-trabajo/la-responsabilidad-social-de-las-empresas-y-su-contribucion-al-desarrollo-local-1> [2012, 20 de Marzo]
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001). Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. [en línea]. Disponible en: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0366es01.pdf
- Del Pilar Santos, M. (2009). Una aproximación a la Accesibilidad turística por un Turismo para Todos. *ROTUR* [en línea], 2, 157-173. Disponible en: http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/2183/7688/1/ROT_2_art_8.pdf [2012, 10 de Enero]

- Del Valle, R., Madariaga, A., Lazcano, I., Doistua, J. (2006) Evaluación de los planes para personas con discapacidad como sistema de protección social: análisis y propuesta de mejoras en el ámbito de inclusión en ocio. *Estudios de Ocio*. [en línea]. Universidad de Deusto. Disponible en: <http://www.seg-social.es/prdi00/groups/public/documents/binario/097550.pdf> [2012, 20 de Enero].
- Dominguez Vila, T., Fraiz Brea, J. (2009). Un nuevo desafío: el contenido y la accesibilidad al contenido de las web turísticas españolas. *Revista Galega de Economía* [en línea], 18, 1-23. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/391/39115707008.pdf> [2012, [2012,3 de Marzo]
- Domínguez Vila, T. , Fraiz Brea, J., Alén González, M. (2011). Turismo y accesibilidad: Una visión global de la situación en España. *Cuadernos de turismo* [en línea], 28, 23-45. Disponible en: <http://revistas.um.es/turismo/article/viewFile/147151/131211> [2012, 15 de Enero]
- Domínguez Vila, T. , Fraiz Brea, J., Alén González, M. (s.a.). La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos.[en línea] Departamento de Organización de Empresas y Marketing, Universidad de Vigo. Disponible en: <http://www.esade.edu/cedit/pdfs/papers/pdf3.pdf> [2012, 25 de Marzo]
- Fernández Alles, M. (2007). *Turismo Accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la Provincia de Cádiz*. Tesis Doctoral, Universidad de Cádiz, España.
- Fernández Alles, M. (2009). Turismo accesible Importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, 9, 211-224. Disponible en: <http://www.eumed.net/entelequia/pdf/2009/e09a11.pdf> [2012, 15 de Enero]
- Fraiz, J., Alén, M., y Domínguez, T.(s.a.). *La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos*. [en línea] Departamento de Organización de Empresas y Marketing, Universidad de Vigo. Disponible en: <http://www.esade.edu/cedit/pdfs/papers/pdf3.pdf> [2012, 10 de Abril]
- Guía Breve de Accesibilidad Web. Hipertexto [en línea]. World Wide Web Consortium, Oficina Española. Disponible en: <Http://www.w3c.es/divulgacion/guiasbreves/Accesibilidad> [2012, 08 de Mayo]
- Howard, A., Hatton, B.; Reitsma, F., Lawrie, K.(2009) Developing a geoscience knowledge framework for a national geological survey organisation.[en línea]. *Computers & Geosciences*, Volume 35, 820-835. Disponible en: <http://www.bibsonomy.org/bibtex/65d33b83a50f4b4e283eefbd73a5c82d> [2012,15 de Abril]

- Huesca González, A. y Ortega Alonso, E. (2004). Hábitos y Actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física [en línea]. España, PREDIF. Disponible en: <http://www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Bibliografia/H/H%C3%A1bitos+y+Actitud+es++hacia+el+turismo+de+las+personas+con+discapacidad+f%C3%ADsica.+Informe+de+resultados.htm> [2011, 27 de Diciembre]
- Instituto Nacional de Estadísticas y Fondo Nacional de Discapacidad. (2004). Estudio Nacional de la Discapacidad. [en línea]. Disponible en: http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/encuestas_discapacidad/discapacidad.php [2011, 20 de Diciembre]
- Isola, J. (2009). Movilidad física restringida. *Manual para la atención del turista con discapacidad PromPerú*, [en línea] 37-54. Disponible en <http://media.peru.info/catalogo/Attach/1677.PDF> [2012, 15 de Enero]
- Libro Verde. La Accesibilidad en España: Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de Barreras.* (2002). Universidad de Barcelona. Instituto Universitario de Estudios Europeos, Universidad Autónoma de Barcelona, Madrid: Imserso.
- Mace, R. (1997) Los principios del diseño Universal. Centro para el Diseño universal Universidad del Estado de Carolina del Norte. [en línea]. Disponible en: <http://www.ub.edu/integracio/Lleis/Internacional/Disenny%20universal%202.0.pdf>
- Macías, A. (s.a) *RSE*. Superintendencia de Sociedades-Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Colombia.
- Marcos Pérez, .D. y González Velasco, D. (2003). *Turismo Accesible: Hacia un turismo para todos*. España: MAZARS. Disponible en: <http://cermi.es/documentos/descargar/Turismo-accesible/ta.pdf>. [2012, 15 de Enero]
- Martin Martin, R. (s.a.). Estadísticas y Metodología de la investigación. [en línea] Disponible en:http://www.uclm.es/profesorado/raulmmartin/Estadistica_Comunicacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf [2012, 15 de Mayo]
- Ministerio de Desarrollo Social (2009).Resultados Encuesta Casen 2009: Discapacidad en Chile. [en línea]. Disponible en: http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen2009/RESULTADOS_CASEN_2009.pdf

- Molina Hoyo, M., & Cánoves Valiente, G. (2010). Turismo Accesible, Turismo para Todos: La situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo* [en línea], 25, 25-44. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=39813352002> [2012, 3 de Marzo]
- Moraima Campos, M., y Auxiliadora Mújica, L. (2008). El Análisis de contenido: Una forma de abordaje metodológico. [en línea]. *Laurus*, 14, 129-144. 144Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/761/76111892008.pdf>
- OMS y OPS (2001). Clasificación Internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud. Disponible en: <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/oms-clasificacion-02.pdf> [2012, 15 de Enero]
- OMS. (2011). Informe Mundial de Discapacidad. [en línea]. Disponible en: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/index.html [2012, 15 de Marzo]
- Organización Internacional de Normalización. (2010). Iso 26000 Visión general del Proyecto. [en línea]. Disponible en: www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf [2012, 20 de Marzo]
- Rojo Vivot, A. (2009). *Turismo para todos: ética, derechos y sustentabilidad*. Argentina: AVINA, 137p. [en línea]. Disponible en: <http://www.bnm.me.gov.ar/cgi-bin/wxis.exe/opac/?IsisScript=opac/opac.xis&dbn=BINAM&tb=aut&src=link&query=R OJO%20VIVOT,%20ALEJANDRO&cantidad=&formato=&sala=1> [2012, 15 de Enero]
- Rodríguez Gómez, D. y Valdeoriola Roquet, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. [en línea]. Universidad Oberta de Catalunya. Disponible en: http://zanadoria.com/syllabi/m1019/mat_cast-nodef/PID_00148556-1.pdf [2012, 3 de Mayo]
- Ruiz Olabuénaga, J. (2007). *Metodología de la Investigación cualitativa*. 4ª ed España, Bilbao, 343p.
- Sartor, P. (2009). RSE e Inclusión: Un criterio rector utilitario. *Revista de antiguos alumnos del IEEM*, [en línea], 57-63. Disponible en: <http://socrates.ieem.edu.uy/2009/12/diciembre-2009/> [2011, 27 de Diciembre]
- SERNATUR y Proyecto Accesible (2005). *Manual de Accesibilidad turística*. [en línea]. Disponible en: <http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2011/08/Manual-de-Accesibilidad-Tur%C3%ADstica-para-personas-con-movilidad-reducida-y-discapacidad1.pdf> [2011, 03 de Diciembre]

Tabares Fernandez, J. (2005). *Dimensión social de la Recreación*. [en línea]. Fundación Colombiana de tiempo libre y recreación. Disponible en: <http://www.redcreacion.org/documentos/camping7/FTabares.html> [2011, 20 de Diciembre]

Turismo accesible como estrategia de Desarrollo en Ica (2009). [en línea]. Disponible en: http://www.ameriacc.org/realizaciones_data/4.pdf [2012, 12 de Enero]

Vicente Cuervo, M., López Menéndez, A. (s.a.). La discapacidad en la sociedad de la información, retos y realidades. [en línea] Departamento de Economía Aplicada, Universidad de Oviedo, España, 21 p. Disponible en: <http://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2004%20-%20Leon/ponencias/Vicente%20y%20Lopez.pdf> [2012, 02 de Abril]

Convenciones, Dictámenes y Declaraciones internacionales

Comité Económico y Social de la U.E. (2006). *Dictamen sobre Turismo Social en Europa*. [en línea]. Diario Oficial de la Unión Europea. Disponible en: <http://eur-ex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2006:318:0067:0077:ES:PDF> [2012, 15 de Enero]

Naciones Unidas (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, [en línea]. Disponible en: <http://www.derechoshumanos.net> [2011, 20 de Diciembre]

Naciones Unidas (1993, 20 de Diciembre). *Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*. [en línea]. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=498> [2012, 15 de Marzo]

Naciones Unidas (2000). *El comercio electrónico y el turismo: nuevas perspectivas y retos para los países en desarrollo*. [en línea]. Disponible en: http://banners.noticiasdot.com/termometro/boletines/docs/ecommerce/turismo/varios/2000/turismo_comercio_elect_y_turismo.pdf [2012, 15 de Abril]

Naciones Unidas (2001, 21 de Diciembre). *Código Ético Mundial para el turismo*. [en línea]. Disponible en: <http://www.terresdelebre.org/cat/doc/Castellano.pdf> [2012, 15 de Enero]

Naciones Unidas (2006, 13 de Diciembre). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. [en línea]. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?navid=13&pid=497> [2011, 27 de Diciembre]

Naciones Unidas (2008). *Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Algunos datos sobre las personas con discapacidad. Panorama general*. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?navid=34&pid=639>) [2012, 3 de Marzo]

Naciones Unidas (2011). Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Norma Internacional ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social. [en línea]. *United Nations Global compact*, Nueva York. Disponible en: http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_ISO_ES.pdf [2012, 20 de Marzo]

Organización de Estados Americanos (1999, 7 de Junio). *Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad*. [en línea]. Disponible en: <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html> [2011, 27 de Diciembre]

Leyes Nacionales

Ley N° 20423 (2010, 12 de Febrero). [en línea]. Chile: Biblioteca del Congreso Nacional. Disponible en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1010960> [2011, 2 de Diciembre]

Ley N° 20422 (2010, Febrero). [en línea]. Chile: Biblioteca del Congreso Nacional. Disponible en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20422> [2011, 27 de Diciembre]

Ministerio de Vivienda y urbanismo. Ordenanza general de Urbanismo y Construcción. (1992) [en línea]. Disponible en: http://fiscalia.mop.cl/legislacion/cont/generales/DS_47_Ordenanza_General_de_Urbanismo_y_Construccion.pdf [2012, 15 de Marzo]

Noticias

Naturaleza al alcance de todos (2009, 30 de Junio). Disponible en: <http://www.chilecientifico.cl/medicina-topicos-36/388-naturaleza-al-alcance-de-todos.html> [2012, 15 de Enero]

ANEXOS

Anexo1: Pauta Entrevistas

1.Estructura de la entrevista realizada a Personas con discapacidad y familiares.

Nombre
Edad
Ocupación
Organización
Tipo de Discapacidad
Mail
Teléfono
Preguntas de respuesta abierta.
¿Ha participado alguna vez del turismo? ¿Con quién suele viajar o realizar actividades de ocio y recreación?
¿Cómo fue la experiencia en términos de accesibilidad de los servicios ofrecidos? / ¿Por qué no lo ha hecho?
¿Qué barreras ha enfrentado en la práctica de actividades recreativas y/o turísticas? ¿Requiere la ayuda de alguien durante el viaje?
En su opinión y experiencia, ¿han disminuido las barreras con el transcurso del tiempo?
¿Cuáles necesidades tiene Ud. a la hora de realizar prácticas recreativas y/o turísticas que no han sido atendidas o satisfechas por los prestadores de servicios?
¿Con qué frecuencia participa de actividades turísticas y/ o recreativas?, ¿Quién toma la

decisión de participar?
¿Qué lugares destacaría Ud. en su desarrollo de accesibilidad a todo tipo de personas?
¿Qué actividades de ocio le interesaría realizar?, ¿Visita algún centro cultural o de esparcimiento, restaurant, hotel u otra instalación con regularidad? ¿Por qué?
¿Cómo ha sido la experiencia de transitar por el centro de Santiago? ¿Qué destacaría al respecto?
¿Ha realizado algún circuito turístico en la capital? ¿ Le interesaría que hubiese alguno habilitado para todos?. En su experiencia ¿qué características debiese tener?
¿Conoce iniciativas turísticas que promuevan el desarrollo del turismo accesible? ¿De donde son?
De su experiencia y opinión, ¿qué características no pueden faltar en el desarrollo del turismo accesible?
¿Conoce Ud. que el programa vacaciones tercera edad también está destinado a personas con movilidad reducida?
¿Ha participado en el programa?, ¿Cómo fue la experiencia?
¿Conoce Ud. los Parques y Reservas Nacionales que tienen senderos habilitados para todos? ¿Cómo se enteró de su existencia? ¿Cómo fue la experiencia de la visita? ¿Qué le incorporaría como sugerencia?
¿Cómo se ha informado de la accesibilidad de los lugares que visita? ¿Cómo le gustaría que

fuese entregada la información de servicios accesibles para todos?
¿Utiliza internet para planificar sus vacaciones o ver el desarrollo del turismo accesible y para todos? ¿Quienes le ayudan a obtener la información que necesita?
Comentarios/ Notas/ Sugerencias

2. Estructura entrevista a Profesional que trabaja con personas con discapacidad

Nombre	
Edad	
Ocupación	
Organización	
Mail	
Teléfono	
Preguntas de respuesta abierta.	
¿Cuál es su percepción acerca del turismo y accesibilidad en Chile?	
¿Conoce realidades extranjeras sobre turismo accesible? ¿Qué destacaría?	
¿De qué manera se podría abordar un turismo accesible e inclusivo en la capital u otra localidad?	
¿Cuáles son las necesidades latentes en las personas con discapacidad física a la hora de participar del turismo?	
¿Qué barreras pueden encontrar las personas con discapacidad física durante la práctica turística? ¿Cómo se podrían superar estas barreras?	
¿Suponen las barreras un freno a la participación en turismo de las personas con discapacidad o pese a las barreras igual se hace turismo?	
¿Existe interés e inquietud por el tema turístico y recreativo de parte de las personas con discapacidad?	

¿Tienen información disponible sobre qué lugares están habilitados para ellos? ¿Sería útil esta información? ¿Bajo cual formato se podría brindar la información?
¿Qué medios de información utilizan para conocer acerca de las posibilidades de ocio y recreación del país?
¿Conoce personas con discapacidad física que sean promotores y partícipes activos de la actividad turística?
Como Institución, ¿se fomenta la realización de actividades de ocio?, ¿de qué manera?
Comentarios/Notas/ Sugerencias

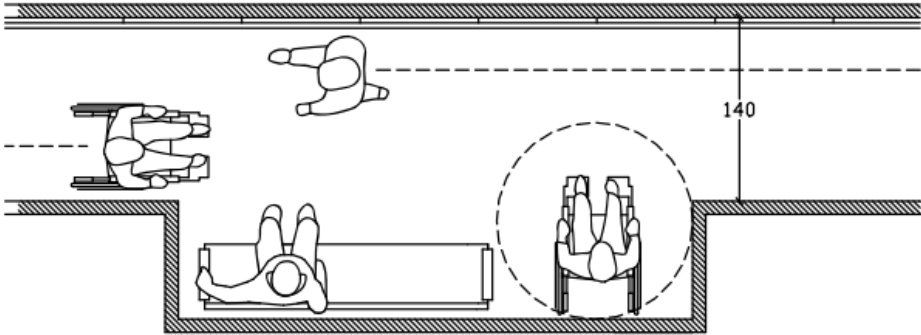
3. Entrevista a encargada Unidad de Voluntariado Teletón.

Nombre	
Edad	
Ocupación	
Años de voluntario	
Organización	
Mail	
Celular/fono	
Preguntas de respuesta abierta.	
1. ¿Cómo es la experiencia del programa diviértete?	
2. ¿Qué promueve el programa?	
3. ¿Qué es lo que más les gusta a los usuarios de este programa?	
4. Respecto a las salidas que organizan, ¿Existe un listado de lugares accesibles que Uds. visitan? ¿Quién organiza las salidas?, ¿En qué se basan para armar la ruta de salida?	

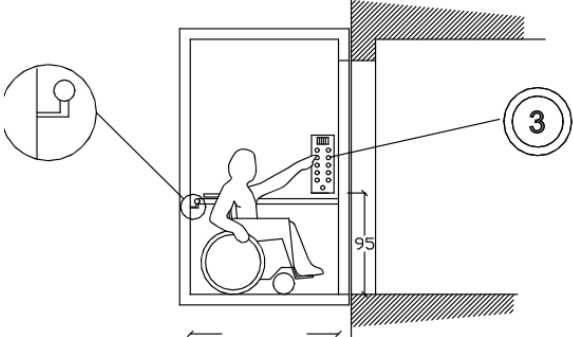
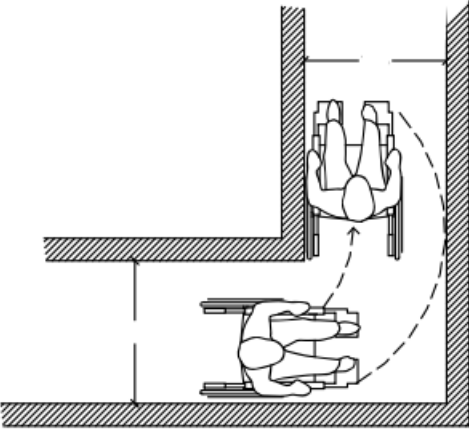
5. ¿Por qué medios se informan de la accesibilidad de los lugares que visitan?
6. De tu propia experiencia en el programa, ¿Qué rutas, actividades o visitas destacarías por su accesibilidad?
7. ¿Existe una necesidad latente en las personas con discapacidad por el ocio y la recreación?
8. ¿Cómo se manifiesta esta necesidad?
9. ¿Cuáles son las principales barreras al ocio y recreación con que se han encontrado en las salidas? ¿Cómo las superan?
10. ¿Conoces sobre sitios turísticos accesibles? , ¿Cuáles? ¿Cómo te enteraste de ellos? ¿De qué manera y por cuáles medios se debiesen difundir?
11. ¿Cuál es el desafío y proyección del turismo accesible?
12. Comentarios y apreciaciones.

Anexo 2: Imágenes sobre los criterios de accesibilidad considerados en manual de accesibilidad turística.

a) Entorno arquitectónico

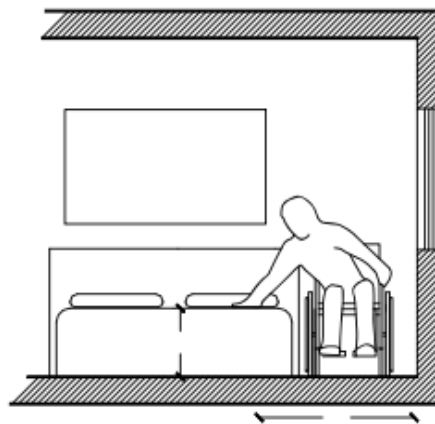
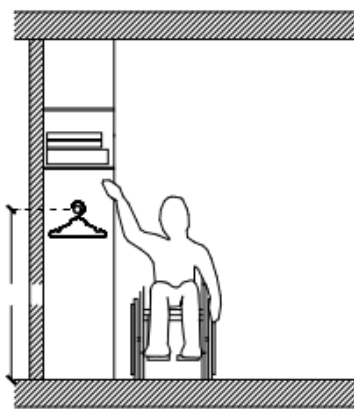
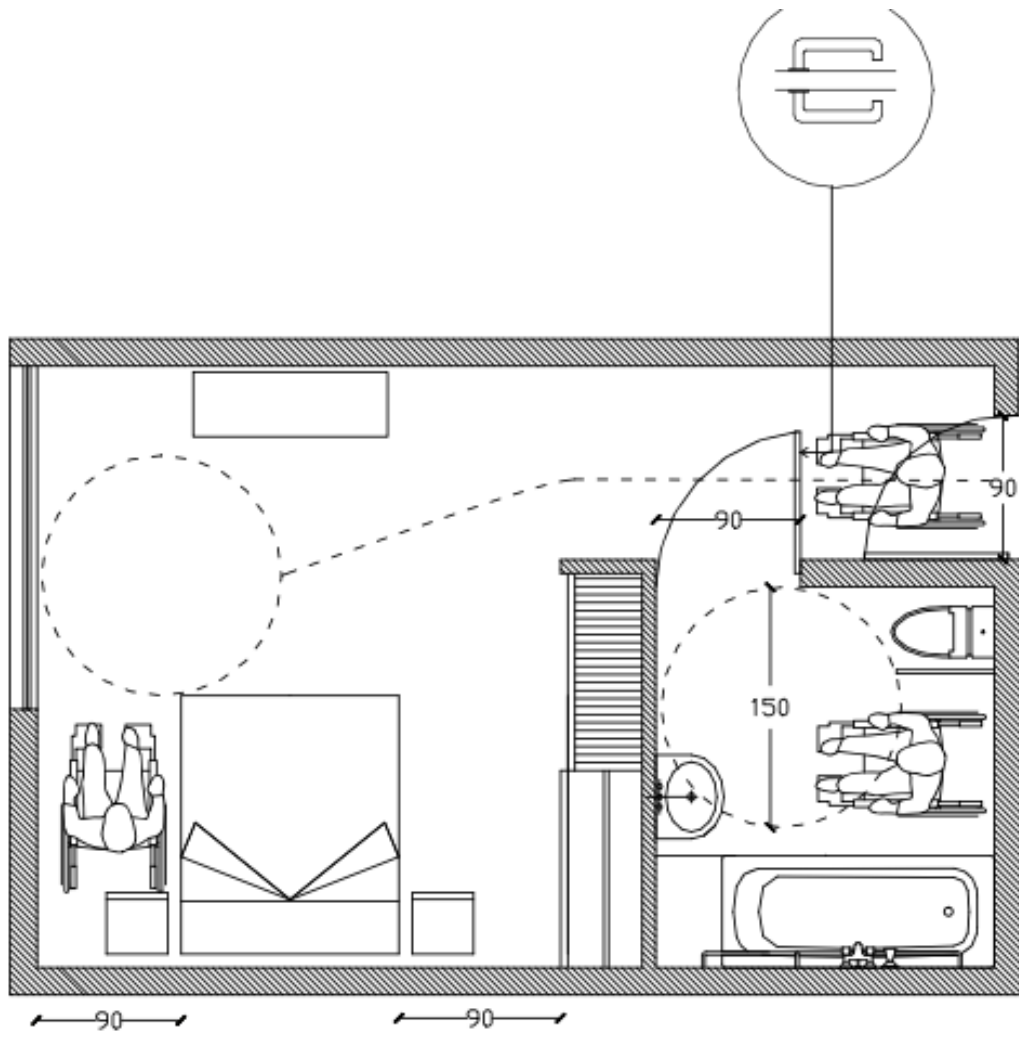


Interior

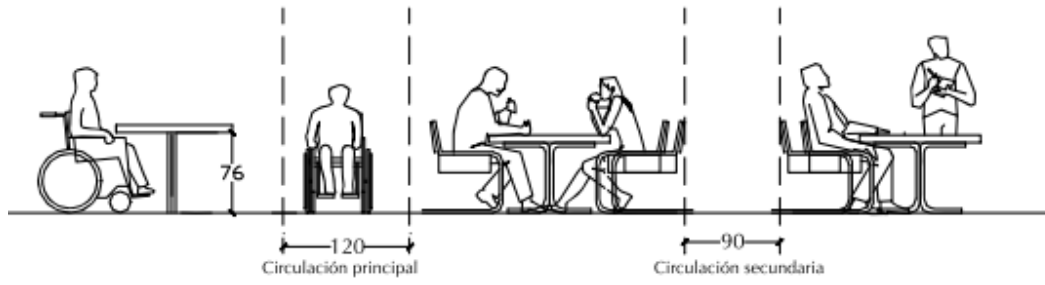


Ascensor

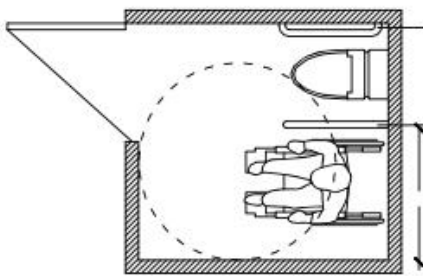
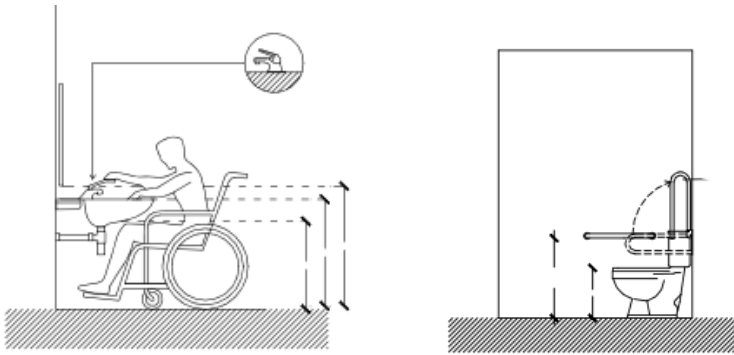
Dormitorio



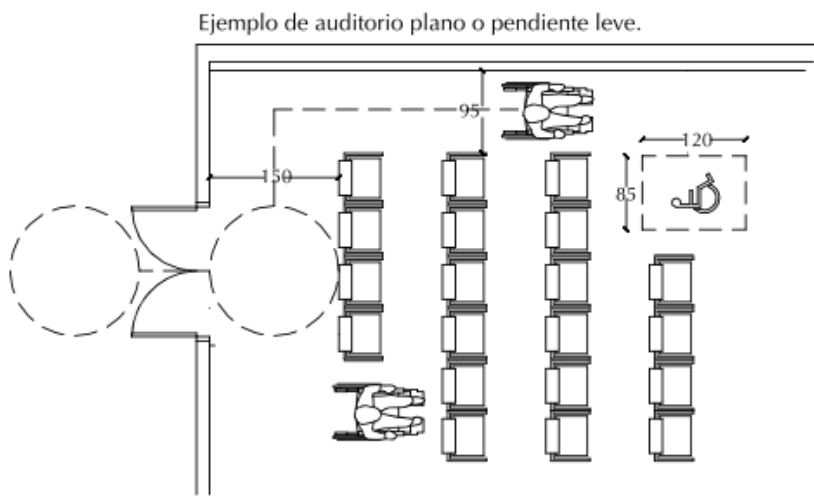
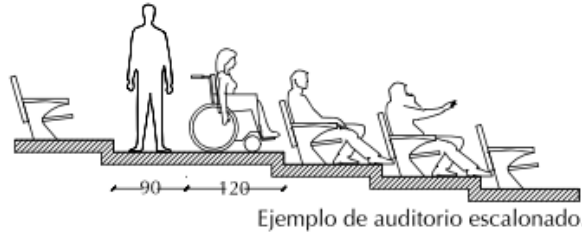
Restaurantes



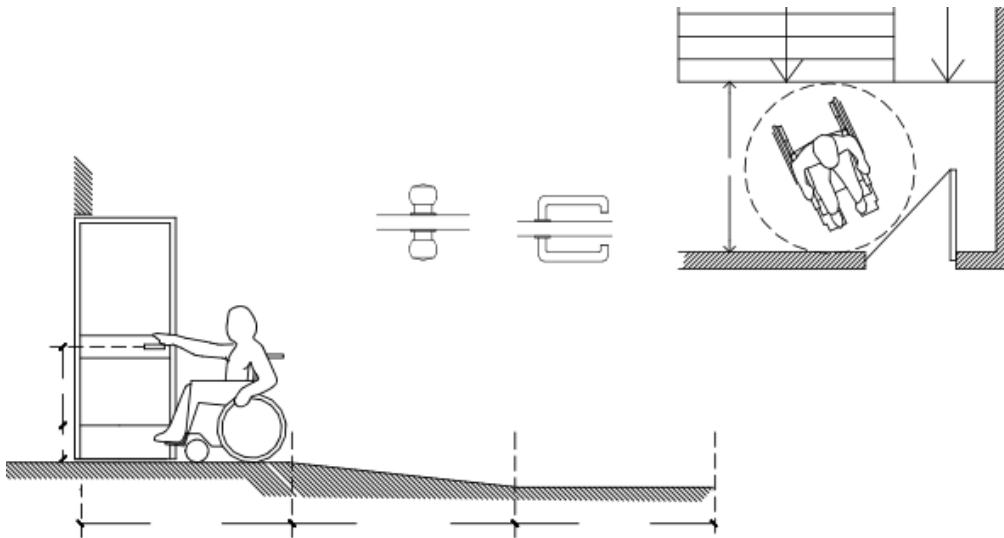
Servicios higiénicos



Equipamiento cine, teatros, otros.



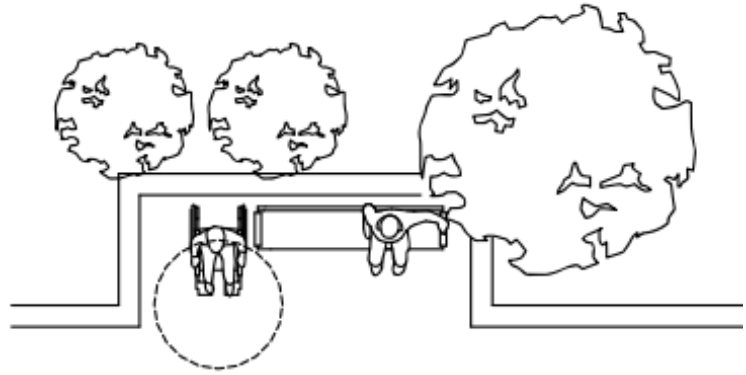
Entrada principal a los establecimientos



Parques y senderos turísticos



Simbología internacional



Simbología Internacional

El símbolo internacional de accesibilidad, es indicador de la no existencia de barreras arquitectónicas tanto en el acceso como en interior del lugar, ya sea construido o natural. La medida mínima es de 15 x 15 cm. El símbolo debe ser blanco sobre fondo azul (Pantone 294) y debe estar ubicado mirando hacia la derecha. Sirve para identificar:

- Recorridos de accesos o itinerario turísticos:

Cuando no sea posible el acceso para usuarios de sillas de ruedas por el acceso principal en los establecimientos, se deberá señalar claramente el acceso alternativo.

- Servicio higiénico y ascensores:

Según la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (artículo 4.1.7 obligatorio desde el 31 de diciembre de 2003) "...Tanto los ascensores como los servicios higiénicos públicos para uso de las personas con discapacidad deberán señalizarse con el símbolo internacional correspondiente..."

Evitar señalar con la leyenda "Exclusivo para Discapacitados" pues produce una discriminación negativa hacia el resto de las personas.

- Estacionamientos:

Deberá estar señalizado verticalmente con un letrero. El pavimento deberá estar demarcado con el símbolo internacional de accesibilidad.

Anexo 3: Pauta de Fichas de fiscalización

Ficha de fiscalización de instalaciones para personas con discapacidad física	
HOTELES, HOSTALES, OTROS ALOJAMIENTOS	
Nombre	
Dirección	
Fono	
Página web	
E-mail	
Tarifa habitación habilitada	
Especificación-comentario	
Accesos	
Rampa con pendiente ligera	
Sin obstáculos ni desnivel	
Ancho puerta mín. 90 cm	
Pasamanos o barandas	
Puerta con manillas de palanca / puertas abiertas permanentemente/puertas automáticas	
Pasillos y circulación	
Ancho mín. 1,40 m.	
Libres de obstáculos que dificulten circulación	
Alfombra y cubre pisos adheridos	
Ascensor	
Entrada(profundidad) de mín 1,40 m con puerta de mín 90 cm.	
Ancho mín 1,10 m	
Botonera entre 90 y 120 cm.	
Recepción	
Mesón con algún espacio de altura máx. 80 cm y profundidad de 75 cm. Libre bajo el mesón	
Estacionamiento para Personas con discapacidad	
Espacio de 80 cm al costado para maniobras	
Señalizado	
Habitación	
Número de habitaciones	
Interruptores (altura máx. 1,20m, min.40cm)	
Puerta de acceso ancho mín. 90 cm	
Puerta con manilla de palanca	
Espacios interiores libres	
Espacio de 90 cm al lado de cama	
Closet con puerta corredera	
Barra con ganchos de altura no mayor a 1.30 m.	
Baños	
Zona de acceso con espacio libre de 90 cm.	
Puerta que abre hacia afuera	
Barras de apoyo junto a inodoro de entre 75 y 80 cm.	
Barras de apoyo en tina o ducha	
Lavamanos con altura entre 65 y 80 cm	
Accesorios con altura máx. de 1.20 m.	
Descarga wc con palanca	
Piso removible en ducha o tina	
Ducha o tina con grifería de palanca	
Uso común, comedor	
Mesa de 4 patas o pedestal central	
Ancho libre entre patas 90 cm.	
Area libre bajo la mesa de 76 cm.	
Transporte cercano accesible	

Ficha de fiscalización de instalaciones para personas con discapacidad física	
CENTRO CULTURAL, TEATRO, CINE, OTROS	
Dirección	
Sitio web	
Valor	
Fono	
Comentarios	
Accesos	
Señalización de accesibilidad en el exterior	
Espacio de 150 cm* 150 cm al inicio y fin de rampa	
Rampa con pendiente ligera	
Sin obstáculos ni desnivel	
Ancho puerta mín. 90 cm	
Pasamanos o barandas	
Puerta con manillas de palanca / puertas abiertas permanentemente/puertas automáticas	
Recepción	
Mesón con un espacio de altura máx. 80 cm y profundidad libre bajo el mesón de 75 cm.	
Pasillos y circulación	
Ancho mín. 1,40 m.	
Libres de obstáculos que dificulten circulación	
Alfombra y cubre pisos adheridos	
Ascensor	
Ancho mín 1,10 m	
Entrada(profundidad) de mín 1,40 m con puerta de mín 90 cm.	
Botonera entre 90 y 120 cm.	
Baños	
Zona de acceso con espacio libre de 90 cm.	
Puerta que abre hacia afuera	
Barras de apoyo junto a inodoro de entre 75 y 80 cm.	
Lavamanos con altura entre 65 y 80 cm	
Descarga wc con palanca	
Salas, Auditorios	
Plano o pendiente leve	
Escalonado	
Con libre circulación hacia el espacio reservado	
Con espacio libre para silla de rueda señalizado(si son butacas fijas) de 1,25m.* 85 cm.	
Espacio de maniobra tras el ingreso de 150 cm de diámetro	
Transporte cercano accesible	
Estación de metro	
Transantiago	
Actividades	
Estacionamiento reservado a PcD	

Ficha de fiscalización de instalaciones para personas con discapacidad física	
RESTAURANT/CAFÉ	
<i>Dirección</i>	
<i>Fono reservas</i>	
<i>Página web</i>	
<i>Mail contacto</i>	
<i>Comentario</i>	
Accesos	
Señalización de accesibilidad en el exterior	
Rampa con pendiente ligera	
Sin obstáculos ni desnivel	
Ancho puerta mín. 90 cm	
Pasamanos o barandas	
Puerta con manillas de palanca / puertas abiertas permanentemente/puertas automáticas	
Pasillos y circulación	
Ancho mín. 1,20 m.	
Area de circulación menor de mín 90 cm.	
Libres de obstáculos que dificulten circulación	
Uso común, comedor	
Mesa de 4 patas o pedestal central	
Ancho libre entre patas 90 cm.	
A libre bajo la mesa de 76 cm.	
Baños	
Zona de acceso con espacio libre de 90 cm.	
Puerta que abre hacia afuera	
Barras de apoyo junto a inodoro de entre 75 y 80 cm.	
Lavamanos con altura entre 65 y 80 cm	
Descarga wc con palanca	
Transporte cercano accesible	
Estación de metro	
Transantiago	
Estacionamiento reservado	

Anexo 4: Resultados de fiscalización

HOTELES, HOSTALES, OTROS ALOJAMIENTOS	
Nombre	Hotel Galerías
Dirección	San Antonio 65 , Santiago.
Fono	470 7479, 4707416, 4707440
Página web	www.hotelgalerias.cl
E-mail	reservas@hotelgalerias.cl
Tarifa habitación habilitada	
Especificación-comentario	Con facilidad para Todas las personas con movilidad reducida
Accesos	
Rampa con pendiente ligera	No en la entrada principal, si en el acceso
Sin obstáculos ni desnivel	
Ancho puerta mín. 90 cm	
Pasamanos o barandas	
Puerta con manillas de palanca / puertas abiertas permanentemente/puertas automáticas	
Pasillos y circulación	ok
Ancho mín. 1,40 m.	ok
Libres de obstáculos que dificulten circulación	ok
Alfombra y cubre pisos adheridos	
Ascensor	Si
Entrada(profundidad) de mín 1,40 m con puerta de mín 90 cm.	ok
Ancho mín 1,10 m	
Botonera entre 90 y 120 cm.	
Recepción	
Mesón con algún espacio de altura máx. 80 cm y profundidad de 75 cm. Libre bajo el mesón	
Estacionamiento para Personas con discapacidad	Si
Espacio de 80 cm al costado para maniobras	
Señalizado	
Habitación	Si
Número de habitaciones	1
Baños	Si
Zona de acceso con espacio libre de 90 cm.	ok
Puerta que abre hacia afuera	ok
Barras de apoyo junto a inodoro de entre 75 y 80 cm.	
Barras de apoyo en tina o ducha	
Lavamanos con altura entre 65 y 80 cm	
Accesorios con altura máx. de 1.20 m.	
Descarga wc con palanca	ok
Piso removible en ducha o tina	ok
Ducha o tina con grifería de palanca	ok
Uso común, comedor	Si
Mesa de 4 patas o pedestal central	ok
Ancho libre entre patas 90 cm.	ok
Area libre bajo la mesa de 76 cm.	ok
Transporte cercano accesible	
Estación de metro	Universidad de Chile

Blue Tree Towers Fundador	Hotel Conde Ansuresz	Blue Tree Towers Fundador
Paseo Serrano 34 , Santiago.	Avda Republica 25 , Santiago.	Paseo Serrano 34 , Santiago.
3871223, 3871200	6960807	3871223, 3871200
www.bluetree.cl	www.ansuresz.cl	www.bluetree.cl
ventas1.fundador@bluetree.cl	hotel@ansuresz.cl	ventas1.fundador@bluetree.cl
\$55.000 más iva		\$55.000 más iva
Con facilidad para Todas las personas con movilidad reducida	Con facilidad para personas con movilidad reducida que no usen silla de rueda	Con facilidad para Todas las personas con movilidad reducida
Si, lateralmente	Si, en la entrada.	Si, lateralmente
ok	ok	ok
ok	ok	ok
ok	ok	ok
ok	Con manilla de palanca	ok
ok	ok	ok
ok	ok	ok
	ok	
Si	Si	Si
ok	ok	ok
	No	
Si	Si	Si
ok		ok
ok		ok
Si	No	Si
	2	2
Si, 2	No	Si, 2
ok		ok
ok		ok
ok		ok
ok		ok
ok		ok
ok		ok
ok		ok
ok		ok
Si	Si	Si
ok	ok	ok
ok		ok
ok		ok
Universidad de Chile		Universidad de Chile

Hotel Conde Ansuresz	Hotel Crowne Plaza Santiago	Hotel Diego De Almagro
Avda Republica 25 , Santiago.	Avenida Libertador O higgins 136 ,	Avenida Libertador General Bernardo Ohiggins
6960807	(56-2) 6381042	(2) 6726002
www.ansurez.cl	www.crowneplaza.cl	www.diegodealmagrohoteles.com
hotel@ansurez.cl	rocio.aguilar@ihg.com	santiago@diegodealmagrohoteles.com
Con facilidad para personas con movilidad reducida que no usen silla	Con facilidad para Todas las personas con movilidad reducida	Con facilidad para Todas las personas con movilidad reducida
Si, en la entrada.	Si	
ok	ok	
ok	ok	
ok	ok	
Con manilla de palanca		
ok		ok
ok		ok
ok		ok
Si	Si	Si
ok	ok	ok
	ok	ok
	ok	ok
No		
Si	Si	Si
		ok
No	Si	Si
		1
No	Si	Si
		ok
	ok	ok
	ok	ok
	ok	
	ok	
	ok	
	ok	ok
Si	Si	Si
ok	ok	ok
		ok
		ok

Hotel Plaza San Francisco	Hotel Panamericano	Lastarria Boutique Hotel
Avenida Libertador General Bernardo O'Higgins (02) 6393832	Rosa Rodriguez 1314, Santiago. (2) 4323300	Coronel Santiago Bueras 188 , Santiago. (02) 8403700
www.plazasanfrancisco.cl	www.hotelpanamericano.cl	www.lastarriahotel.com
hotel@plazasanfrancisco.cl	contacto@hotelpanamericano.cl	info@lastarriahotel.com
US\$ 224 dolares por noche	46.230/temporada baja	US\$ 180
Con facilidad para Todas las personas con movilidad reducida	Con facilidad para personas con movilidad reducida que no usen silla de rueda	Con facilidad para Todas las personas con movilidad reducida
Si	Si	Plano
ok		ok
ok		ok
automática		
ok		ok
ok		ok
ok		
Si	Si	Si
ok	ok	ok
ok	ok	ok
ok	ok	ok
	ok	
Si		
ok		
ok		
Si	No habilitadas	Si
	1	1
Si	Si, con barras de apoyo	Si
ok	ok	ok
		Si
	Si	Si
	Si	Si
ok	ok	ok
Si	Si	Si
ok		ok
ok		ok
ok		ok
Universidad de Chile		

CENTRO CULTURAL, TEATRO, CINE, OTROS	Museo de la memoria
Dirección	Av. Matucana 501, Santiago
Sitio web	
Valor	Gratuito
Fono	(56-2) 597 96 00
Comentarios	Completamente accesible a
Accesos	ok
Señalización de accesibilidad en el exterior	No, pero hay rampa y
Espacio de 150 cm* 150 cm al inicio y fin de rampa	ok
Rampa con pendiente ligera	ok
Sin obstáculos ni desnivel	ok
Ancho puerta mín. 90 cm	ok
Pasamanos o barandas	si
Puerta con manillas de palanca / puertas abiertas permanentemente/puertas automáticas	abierta permanentemente
Recepción	ok a la altura
Mesón con un espacio de altura máx. 80 cm y profundidad libre bajo el mesón de 75 cm.	no
Pasillos y circulación	
Ancho mín. 1,40 m.	ok
Libres de obstáculos que dificulten circulación	ok
Alfombra y cubre pisos adheridos	no tiene
Ascensor	2, uno para acceder desde
Ancho mín 1,10 m	ok
Entrada(profundidad) de mín 1,40 m con puerta de mín 90 cm.	ok
Botonera entre 90 y 120 cm.	ok
Baños	ok
Zona de acceso con espacio libre de 90 cm.	ok
Puerta que abre hacia afuera	ok
Barras de apoyo junto a inodoro de entre 75 y 80 cm.	ok
Lavamanos con altura entre 65 y 80 cm	ok
Descarga wc con palanca	ok
Salas, Auditorios	ok
Plano o pendiente leve	pendiente leve
Escalonado	
Con libre circulación hacia el espacio reservado	ok
Con espacio libre para silla de rueda señalizado(si son butacas fijas) de 1,25m.* 85 cm.	ok, para 2 sillas
Espacio de maniobra tras el ingreso de 150 cm de diámetro	ok
Transporte cercano accesible	
Estación de metro	Quinta Normal
Transantiago	
Actividades	ciclos de documentales,
Estacionamiento reservado a PcD	SI

Matucana 100	Biblioteca de Santiago	Museo ferroviario	Centro Cultural
Av. Matucana 100	Av. Matucana 151	Parque Quinta Normal	Av. Libertador Bernardo
www.m100.cl	www.bibliotecadesantiago.cl	eferroviario.htm	www.gam.cl
Exposiciones gratuitas, Obras (56-2) 682 4502	Gratuita (56-2) 800220600 / 3282000	(56-2) 6815627	Gratuita para el centro (56-2) 5665500
Con infraestructura y ok	Accesible a PcDf, aunque los ok	por portales y entrada	ok
no		no	
si en algunos espacios	ok	si	ok
no tanto, revisar	ok	de arena	ok
ok	ok,pero con zocalos de app	no	ok
ok	ok	ok	ok
no	en algunas zonas, para la	no	
abierta permanentemente	abierta permanentemente	abierta permanentemente	abierta permanentemente
		ok	
no		ok	ok
	ok		
ok,pero en la rampa para ir		ok	ok
ok	ok	ok	ok
no tiene, de cemento	ok	arena	no tiene
no	no tiene	no	
	ok		ok
	ok		ok
	ok		ok
	2 ok		ok
zona ajustada pero baño	ok en el centro cultural ,		ok
no			ok
2 barras por lo que no sirve	ok en centro cultural pero		ok
ok, chequear	solo en el centro cultural		ok
ok	ok		ok
	ok	Espacio abierto	ok
	plana en el auditorio		ok
si	ok		
ok	ok en los dos auditorios		si y al costado hay espacio
si segun dijeron			
ok			
Quinta Normal	Quinta Normal	Quinta Normal	
		511	
SI	SI, Existe estacionamiento		

Centro de Extensión UC	Parque Quinta Normal	Museo de Ciencias y	Museo de la Solidaridad
Av. Libertador Bernardo www7.uc.cl/extension/	Av. Matucana 520	Parque Quinta Normal tec.htm	Av. República 475 http://museodelasolidaridad
Gratuita para exposiciones. (56-2) 354 6546	Gratuita	(56-2) 6816022	Gratuita (56-2) 6898761
Podria ir PcD acompañado o		Accesible a Pcf. Se realizan Si bien el parque tiene	
si en puerta de acceso a la	no		no
	Camino Accesibles	ok	ok
ok		ok para la entrada del Museo	
ok	Circuito de laguna con un lado		ok
ok		ok	ok
no	en algunos sectores	ok	
solo en la semana	abierta permanentemente	abierta permanentemente	abierta permanentemente
no	no	no	
ok		ok	
ok	ok en la mavoria del parque	ok	ok
ok	ok	ok	ok
	no hay	ok	
acceso solo por el	no	no tiene	Si
ok			ok
			ok
			ok
no hay habilitado a personas	ok, con un valor de \$300	cuenta con un baño habilitado,	Si
	ok		
	ok	ok	
	ok	ok	
	ok	ok	
	abierto		
entrada plana		algunas planas otras con	planas
si		no	
no hay un espacio			
no libre		ok	
ok		ok	
	Quinta Normal	Quinta Normal	
401, 413, 421			121, 119
sala de exposiciones, teatro	Museo Natural, Museo de		Exposición de Arte Visual
ok			

CENTRO CULTURAL, TEATRO, CINE, OTROS	Centro Cultural Palacio de la Moneda
Dirección	Plaza de la Ciudadanía n° 26
Sitio web	www.ccplm.c
Valor	Exposiciones \$1000 general/
Fono	(56-2) 3556528
Comentarios	Accesible con asistencia de
Accesos	
Señalización de accesibilidad en el exterior	no
Espacio de 150 cm*150 cm al inicio y fin de rampa	
Rampa con pendiente ligera	no
Sin obstáculos ni desnivel	
Ancho puerta mín. 90 cm	
Pasamanos o barandas	
Puerta con manillas de palanca / puertas abiertas permanentemente/puertas automáticas	
Recepción	
Mesón con un espacio de altura máx. 80 cm y profundidad libre bajo el mesón de 75 cm.	
Pasillos y circulación	ok
Ancho mín. 1,40 m.	ok
Libres de obstáculos que dificulten circulación	ok
Alfombra y cubre pisos adheridos	no hay
Ascensor	si
Ancho mín 1,10 m	ok
Entrada(profundidad) de mín 1,40 m con puerta de mín 90 cm.	ok
Botonera entre 90 y 120 cm.	ok
Baños	Si
Zona de acceso con espacio libre de 90 cm.	ok
Puerta que abre hacia afuera	
Barras de apoyo junto a inodoro de entre 75 y 80 cm.	
Lavamanos con altura entre 65 y 80 cm	
Descarga wc con palanca	
Salas, Auditorios	
Plano o pendiente leve	
Escalonado	si
Con libre circulación hacia el espacio reservado	no hay espacio reservado
Con espacio libre para silla de rueda señalizado(si son butacas fijas) de 1,25m.* 85 cm.	no
Espacio de maniobra tras el ingreso de 150 cm de diámetro	ok
Estacionamiento reservado a PcD	ok

Restaurant: filtro telefónico.

a) Sin facilidades de acceso

RESTAURANT	ACCESO	BAÑOS	MESAS	PASILLOS	¿HAN IDO PcDF?
La Antigua Bodeguita	plano	no	con pedestal central		"si", se acomodan
Aji Seco 1	ok	no		estrecho	no
Ana Maria Restaurant	escalones	no	cuatro patas	estrecho con escalones para cada ambiente	no
Bar Nacional 1	escalon	no	meson largo y alto	estrecho	
Círculo Español	escalones y lateral plano	no	no	ok	
Dangelu`s	escalas	si "tiene condiciones"	no	ok	no
Donde Zacarias	escalas	no	en primer piso		
Don Victorino	plano	no	en terraza	no dentro del local	si
El Naturista	pequeña subida	no, en el subterráneo			no
El Pollo Caballo (Av Matta)	no	no	no	ok	no
Geometrico	se acomoda	no	no		si
Il Vesuvio	escalon	no, en segundo piso	no		no
La Chimenea	Escaleras	no	no		no
Las Tres Jotas		no	primer piso		
Las Vacas Gordas	rampa	no	ok, primer piso. No se accede al segundo piso	ok	si
Los Chinitos Ricos		no	no	no	no
Marco Polo	plano	no	se acomodan		si
Metropolitana	escalon	no, en segundo piso			no
Nuria	plana	no	ok	ok	
Ostras Squella	4 escalones	no	no	angosto	
Restauran El Hoyo		no	no		
Restaurante Sun Valley		no	no	no	no
Restaurante Union	escalones	no			no
Rincon De Los Yanez	plano en entrada principal.	no		estrecho	
San Marcos	plano	no	ok en sector fumador		no
Squadritto	escalones			angosto	

b) Con facilidades de acceso

RESTAURANT	ACCESO	BAÑOS	MESAS	PASILLOS	¿HAN IDO PcDF?	Información
Aji Seco 2	rampas	si, separado	ok	suficiente amplitud	si	Dirección: San Antonio 676 , Santiago. Fono: (2) 6330953 E-mail: elajisecoproducciones@hotmail.com Sitio web www.elajiseco.cl
Casona De Don Nacho		si, en el primer piso	Pedestal central, ok.	ok, estrecho entre mesas	si	Dirección: Avda. Beaucheff 1239 , Santiago. Fono: (2) 6834004 E-mail: reservas@lacasonadedonnacho.cl Sitio web :http://www.lacsonadedonnacho.cl
El Pollo Caballo	Rampa por entrada principal	si	ok	ok	si	Dirección: Av.viel 1806 , Santiago. Fono: (2) 5567970 E-mail: elpolloviel@elpollocaballo.cl Sitio web : www.elpollocaballo.cl
Donde Augusto	plano	si	ok	ok, pero por lo general con alto flujo de personas	si	Dirección: Mercado Central Local 166 , Santiago. Fono: (2) 5779400 E-mail: info@dondeaugusto.cl Sitio web : info@dondeaugusto.cl
El Galeon	un escalón	no, en el mercado si hay baños públicos para PcD	ok	se les coloca en la entrada, no transitan	si	Dirección: San Pablo - Local 26 943 , Santiago. Fono: (2) 6964258 E-mail: contacto@elgaleon.cl Sitio web : www.elgaleon.cl
Gatopardo	Se pone una rampa	si	ok	amplios	si	Dirección: Jose Victorino Lastarria 192 , Santiago. Fono: (2) 6336420 E-mail: gatopardo@gatopardo.tie.cl Sitio web : www.restaurantgatopardo.cl
La Casona	rampa y ascensor	si de hombre y mu	ok	ok	si	Dirección: Morande 538 , Santiago, Fono: 6993783 E-mail: recepcion@lascarnesdemorande.cl Sitio web : www.lascarnesdemorande.cl
Los Adobes De Argomedo	rampa en acceso principal. Escalones al segundo nivel	si	en el nivel de al	ok	si	Dirección: Argomedo 411 , Santiago. Fono: (2) 2225235 E-mail: losadobesdeargomedoads.l.tie.cl Sitio web : www.losadobesdeargomedo.cl
Los Buenos Muchachos	liso desde estacionamiento	si	ok	anticipación de al menos 15 días para quedar en una	si	Dirección: Av. Ricardo Cumming 1031 , Santiago. Fono: (2) 6991106 E-mail: reservas@lbn.cl Sitio web : www.losbuenosmuchachos.cl
Piccola Italia	Por compañía edificio Ymea, no por Amunategui	si	ok	ok	si	Dirección: Amunategui 371 , Santiago Fono: 6995523 E-mail: alm@piccolaitalia.cl Sitio web : www.piccolaitalia.cl
Restaurant Chilenoza Santiago	plano	si	ok	ok	Si, disponen de una silla también	Dirección: Libertad 37 , Santiago. Fono: (2) 6824884 - (2) 6825309 E-mail: reservas@chilenazosantiago.cl Sitio web : www.chilenazosantiago.cl
Restoran Opera	plano para el R.Opera	si	ok en restoran Opera, no en el catedral (segundo	ok	si	Dirección: Merced 395 , Santiago. Fono: (2) 6643048 E-mail: jarely@operacatedral.cl Sitio web : www.operacatedral.cl
Restaurant Panda Junior	Entrada princiapl con escaleras. Acceso a PCd por gral jofre, donde	si	ok	ok	si	Dirección: Avenida Portugal 198 , Santiago. Fono: 634 5079 E-mail: contacto@pandajunior.cl Sitio web : www.pandajunior.cl
Juan y Medio	rampa	si	se acomoda	ok	si	Dirección: Huérfanos 2076, Santiago. Fono: (2) 696 6337 Sitio web: www.juanymedio.cl

Anexo 5. Cotizaciones

a) Impresión dpticos y afiches

Cotización



Jael Maturana Aguilera
4.707.223-9
Madrid 1685
Fono / Fax: 556 36 28
www.imprentadiagrama.cl
imprentadiagrama@gmail.com
Santiago - Chile

Santiago,

Cotización Web #:350

Contenido de la cotización (*):

CANTIDAD	IMPRESO	PAPEL	TAMAÑO	COLORES	DETALLES	SUBTOTAL
1000	Afiche	Couche 130	47 x 32 cms.	4 / 0		\$150.000
1000	Dptico	Couche 130	21 x 27 cms.	4 / 4		\$162.610
Total (s/ Iva):						\$312.610
Total (c/ Iva):						\$372.006

* Cotización vlida por 30 das.

** 100 Unidades por cada caja.

Ante dudas y consultas favor escribanos a: imprentadiagrama@gmail.com o bien llámenos al (56-2) 556 3628.

Atte.

IMPRESA DIAGRAMA

b) Diseo Págin web

Si nos basamos en este sitio tendríamos un ejemplo como el siguiente : <http://www.boulder.cl/> y el costo de un sitio así es de : \$ 400.000 mas iva mas el precio del [dominio.com](http://www.dominio.com).

Si tienes mas dudas escríbeme porque me gustaría estar en contacto contigo para ver exactamente que secciones requieres y cuales no.

Envíame tu teléfono por favor saludos.

--

Raul Correa Kaempfe
Gerente de ventas y marketing

Supemet LTDA

www.superweb.cl
www.superhosting.cl

Fono oficina : [56 2 672 09 00](tel:5626720900)
Anexo directo : 56 2 896 88 86

Celular : 8 138 50 81

Guardia Marina Ernesto Riquelme 840 Santiago Centro.