



Facultad
de Ciencia Política
y Relaciones Internacionales



Universidad
Nacional
de Rosario

TRABAJO INTEGRADOR FINAL

“Análisis del turismo accesible en la localidad de Santa Rosa de Calamuchita, Córdoba, durante el período 2010-2023”

Licenciatura en Turismo

Autora: Camila Sebben

Director: Lic. Carlos Ezequiel Viceconte

Rosario, Octubre 2024

AGRADECIMIENTOS:

A mi familia, mi gran motivación y apoyo en todo este camino, quienes me acompañan en cada decisión y me alientan a seguir adelante día a día.

A mis amigos de toda la vida, por su apoyo incondicional en cada momento, especialmente por estar a mi lado para celebrar mis logros y ofrecer contención en los momentos difíciles.

A mis compañeros de la facultad, por cada clase compartida y cada tarde de estudio, por el apoyo mutuo y las experiencias compartidas que me hacen llevarme amistades para toda la vida.

A mi director de tesina, Carlos Ezequiel Viceconte, por su apoyo y disposición en esta etapa final de la carrera.

A cada uno de los profesores que tuve el privilegio de tener a lo largo de estos cinco años de carrera, por compartir conocimientos y brindar herramientas esenciales que han sido claves en mi desarrollo profesional.

A la Universidad Pública, por ofrecerme la oportunidad de acceder a una educación de calidad y por ser un espacio de crecimiento personal y profesional.

RESUMEN:

A inicios de la década de 2010, se inició una profunda transformación en materia de accesibilidad turística en la ciudad de Santa Rosa de Calamuchita (Provincia de Córdoba, Argentina), impulsada por la intervención activa del gobierno local y las políticas que este ha implementado en el destino. Por lo tanto, el presente trabajo tiene como objetivo indagar acerca de la política que esta localidad ha desarrollado en el ámbito del turismo accesible, proporcionando una descripción detallada de su evolución, gestión e importancia en el contexto actual.

A su vez, se destaca el valor y la importancia de la accesibilidad turística y su implementación en los destinos, lo cual garantiza el derecho de todas las personas de disfrutar del turismo de forma autónoma y segura, sin que su experiencia se vea obstaculizada por barreras físicas o sociales.

Palabras clave: *turismo accesible, políticas públicas, discapacidad, Santa Rosa de Calamuchita, Córdoba.*

ÍNDICE DE CONTENIDOS:

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	7
CAPÍTULO 1: MARCO CONCEPTUAL.....	8
1.1 Perspectivas del fenómeno turístico.....	8
1.2 Políticas públicas.....	10
1.2.1 Políticas turísticas.....	12
1.3 Voluntad política.....	13
1.4 Actores.....	15
1.5 Discapacidad.....	16
1.6 Turismo Accesible.....	18
CAPÍTULO 2: TURISMO Y ACCESIBILIDAD.....	20
2.1 Barreras que enfrentan las Personas con Discapacidad en el turismo.....	20
2.2 Importancia de la accesibilidad para el sector turístico.....	22
2.2.1 Cadena de accesibilidad turística.....	23
2.3 Marco Normativo del Turismo Accesible.....	25
METODOLOGÍA.....	28
CAPÍTULO 3: ESTUDIO DE CASO: SANTA ROSA DE CALAMUCHITA.....	30
3.1 Ubicación y caracterización.....	30
3.2 El turismo en Santa Rosa de Calamuchita.....	32
3.3 Iniciativas y políticas del gobierno local para el Turismo Accesible.....	33
3.4 Estado actual del Turismo Accesible en Santa Rosa de Calamuchita.....	39
REFLEXIONES FINALES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
SITIOS WEB CONSULTADOS.....	54

INTRODUCCIÓN:

En el turismo, según Soriano (2016), el concepto de accesibilidad adquirió importancia a partir del año 1980, cuando la Organización Mundial del Turismo (OMT)¹ llevó a cabo la Declaración de Manila, en la cual se incluyeron aspectos inclusivos sobre la accesibilidad para personas con discapacidad motora en los destinos turísticos. Pérez (2002), citado en Fernández (2009), establece que los orígenes de este concepto se remontan a 1989, año en el que se publicó el Informe Baker, investigación que fue presentada como un conjunto de recomendaciones de cambio a la industria turística, cuyo propósito consistió en hacer que el turismo se convirtiera en agente de integración social y que incluyera servicios para todas las personas, sin excepción alguna. Soriano (2016) menciona además que, entre los años 1990 y 2000, se llevaron a cabo estudios que identificaban al turismo accesible como una estrategia importante en el desarrollo social y económico de las naciones.

La noción de accesibilidad proviene de acceso, acción de llegar y acercarse, o bien entrada o paso (Rendón Nieblas, et al, 2019). Según Rovira-Beleta Cuyás (2003) citado en Barrera Ozuna, et al. (2021), gracias a años de concientización, este término ha evolucionado hacia una connotación más reivindicativa, especialmente para defender el derecho de las personas con discapacidad (PcD) a participar en diversas actividades en igualdad de condiciones, ya sea que enfrenten dificultades físicas, sensoriales u otras.

En Argentina, desde la promulgación en el año 2002 de la Ley Nacional de Turismo Accesible (Ley 25.643) hasta el presente, se viene trazando un notable recorrido en accesibilidad turística, en el cual se ha contribuido a estimular el desarrollo de dicha actividad de diferentes maneras y hacia los diferentes sectores (Ravlic, 2020). En tal sentido, se pueden identificar casos como los de las provincias de Mendoza, Jujuy, Salta o Chubut que han logrado insertarse en esta búsqueda por un turismo más inclusivo debido a que, según Méndez (2019), cuentan con una adecuada normativa en materia de accesibilidad. Por ejemplo, en las provincias de Jujuy, Salta y Chubut, se han sancionado leyes provinciales específicas que adhieren a la Ley Nacional de Turismo Accesible: Jujuy mediante la Ley 5466, Salta con la Ley 8058 y Chubut a través de la Ley XXIII N° 32.

¹ La Organización Mundial del Turismo (OMT) es una agencia especializada de las Naciones Unidas encargada de promover un turismo responsable, sostenible y accesible a nivel mundial, fomentando su contribución al desarrollo económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente.

Otro caso relevante es la provincia de Mendoza, que por medio de la Ley 8417, ha establecido un marco normativo enfocado en el desarrollo del turismo accesible, exigiendo entre sus disposiciones que los servicios turísticos implementen medidas para eliminar barreras físicas, comunicativas y sociales que puedan impedir la accesibilidad. Estas legislaciones demuestran el compromiso de estas provincias con la inclusión, promoviendo la eliminación de barreras y facilitando el acceso equitativo a las experiencias turísticas a nivel nacional.

Según Scarpetta y Scarpetta (2019), la provincia de Córdoba se encuentra aún en un proceso de desarrollo en lo que respecta al turismo accesible. Sin embargo, se destaca el esfuerzo de algunas localidades pertenecientes a esta provincia que intentan alcanzar estrategias de inclusividad, como es el caso de Santa Rosa de Calamuchita, donde el gobierno de la ciudad comenzó a incluir prácticas de accesibilidad en su política turística desde finales del año 2010.

Alejandra Vigo, secretaria de Inclusión Social y de Equidad de Género, anunció en Diciembre de 2010 la decisión del Gobierno de Córdoba de que la ciudad de Santa Rosa de Calamuchita sea la segunda ciudad cordobesa en sumarse al proyecto integral "Córdoba para todos"². El antecedente fue la ciudad de La Cumbre, en Punilla, la cual recibió un reconocimiento de parte del Gobierno de España por las mejoras introducidas en accesibilidad.

El proyecto consistió en una inversión de 750.000 pesos por parte del gobierno provincial, destinada a apoyar a las ciudades interesadas en transformarse en destinos accesibles. Esto permitió dotar a la ciudad de recursos clave para facilitar la movilidad de personas con diferentes tipos de discapacidad y para ofrecer capacitación a los operadores turísticos en el área de accesibilidad. En ese entonces, Vigo destacó que las personas con discapacidad constituyen un importante grupo de turistas potenciales a nivel mundial, quienes suelen planificar sus viajes en base al nivel de accesibilidad del lugar que desean visitar. De este modo, la iniciativa se orienta específicamente a responder a las necesidades de este creciente segmento de viajeros³.

En palabras de Méndez (2019), un destino que se preocupa y toma medidas para evitar la existencia de barreras arquitectónicas y/o la presencia de obstáculos a personas con

² Fuente: Periódico La Voz (2010).

³ Fuente: Periódico La Voz (2010).

discapacidad, se convierte en un espacio que mejora su calidad y atrae potenciales usuarios que valoran la instrumentación de tales medidas. De esta manera, la hipótesis que se plantea en esta tesina de grado es que el gobierno local de Santa Rosa de Calamuchita ha sido el principal impulsor del turismo accesible, por medio de la implementación de su política turística.

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN:

Objetivo General:

Indagar acerca del desarrollo de la política de turismo accesible en la localidad de Santa Rosa de Calamuchita, durante el período 2010-2023.

Objetivos específicos:

- 1) Identificar los actores que han sido partícipes de dicha política.
- 2) Describir acerca de los resultados que alcanzó el proyecto integral “Córdoba para Todos”, implementado en Santa Rosa de Calamuchita.

CAPÍTULO 1: MARCO CONCEPTUAL

En el primer capítulo de este trabajo se presentan y analizan los conceptos que se consideran claves para llevar a cabo el mismo. Inicialmente, se define al fenómeno del *Turismo*, a partir de las perspectivas ofrecidas por diferentes autores, lo que nos permite comprender la complejidad y diversidad del concepto. Luego, se profundiza en la temática de las *Políticas Públicas* y la *Voluntad Política*, dos conceptos que se consideran relevantes dado que se explorará cómo las acciones concretas del Estado impactan directamente en el desarrollo del turismo. Además, se analiza el papel de los diferentes *actores* involucrados en estos procesos y cómo su interacción y colaboración son determinantes en la formulación y ejecución de políticas públicas en el ámbito del turismo. Finalmente, se abordan los conceptos de *Discapacidad y Turismo Accesible*, que serán mencionados a lo largo de todo el trabajo.

1.1 Perspectivas del fenómeno turístico:

El turismo es un fenómeno complejo y multidisciplinar, que se relaciona con fuerzas económicas, psicológicas, sociales, naturales, culturales, tecnológicas, legales y políticas (Schenkel, 2017). Según esta autora, existe un amplio debate académico e institucional acerca de qué se entiende por este concepto. La definición mayormente utilizada es la que se aprobó en el año 1993 por la Comisión de Estadísticas de las Naciones Unidas, finalmente publicada en 1994 por la OMT, la cual señala que el turismo constituye “*las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos*”.

Schenkel (2017), afirma que este concepto continúa siendo el más aceptado hasta nuestros días debido a que se lo considera amplio y flexible, dado que incluye las principales características de la actividad, tales como las motivaciones de viaje, la restricción temporal, las actividades que comprende y la ubicación donde se desarrolla. Sin embargo, Bertonecello (2002) sostiene que esta forma estadística de plantear al turismo, que considera únicamente al turista como actor y lo separa del contexto social en que se desenvuelve, representa un bloqueo a la reflexión teórica, ya que, si bien es una práctica protagonizada por los turistas,

involucra también la participación de otros actores tales como los proveedores de servicios, las comunidades de origen, entre otros.

Mathienson y Wall (1982), por su parte, sostienen que el turismo es “*el movimiento temporal de la gente, por períodos inferiores a un año, a destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, las actividades emprendidas durante la estancia y las facilidades creadas para satisfacer las necesidades de los turistas*”. Lo cierto es que hay una ausencia de una única definición clara que delimite la actividad turística, dado que existe un amplio debate sobre qué es exactamente el turismo, qué elementos lo componen y quién debe ser considerado turista. Además, en vista de que el turismo es un campo de estudio que puede abordarse desde distintas perspectivas disciplinares, cada una ofrece su propio enfoque y denominación para definir lo que se entiende por tal. Por ejemplo, se observa que desde la Economía se lo percibe como un “sector”, como una “industria sin chimeneas”; en cambio, la Sociología lo concibe como un “conjunto de interacciones entre los actores que integran al sector”.

Desde la Ciencia Política, siguiendo a Scott (2011), el turismo ha sido un fenómeno escasamente abordado. González Velasco (2011) señala que la ausencia de análisis políticos en este campo refleja la predominancia desde una perspectiva técnica, que reduce al turismo a un hecho económico, considerándolo como un producto ofertado que se adquiere en el mercado por los consumidores. Estos abordajes ubican a esta actividad dentro del ámbito del sector privado, despojando al Estado de sus funciones y competencias en esta área.

Según Bosch y Merli (2014), la dinámica turística está integrada por un número importante de componentes que la determinan, motivo por el cual se requiere de la intervención del Estado en la aplicación de políticas públicas que contribuyan a interpretar la realidad. En palabras de Schenkel (2019), es válido expresar que el turismo involucra diferentes elementos de naturaleza pública, asociados directa e indirectamente a aspectos teóricos y prácticos de la política, tales como el desarrollo de las sociedades, el manejo de recursos locales, la relación con los sistemas de comunicaciones e infraestructura, la seguridad pública, los impactos ambientales y culturales, entre otros; además de ejercer influencia en múltiples y diversos asuntos de gestión gubernamental como lo son el intercambio comercial, el producto interno y la cooperación internacional, para mencionar algunos.

Por todo lo señalado anteriormente, resulta necesario abordar al turismo desde un enfoque politológico, lo que permitirá verlo desde una visión más profunda y compleja,

proporcionando conceptos e instrumentos metodológicos que enriquezcan significativamente su comprensión.

En tal sentido, se adopta la definición formulada por McIntosh y Goeldner (1984), citados en Hall y Jenkins (1995), quienes establecen que el turismo puede ser definido como *“el conjunto de fenómenos y relaciones que tienen lugar debido a la interacción de turistas, empresas, gobiernos y comunidades anfitrionas en el proceso de atracción y hospedaje de tales turistas y otros visitantes”*. Lo relevante de esta conceptualización radica en que parte de considerar al turismo como un hecho dinámico y centra la atención en las relaciones que ocurren entre los fenómenos y los actores que participan en la actividad, además de que, a diferencia de las definiciones convencionales, no utiliza como punto de partida al sujeto que realiza la actividad, por lo que no es necesario detallar las características del turista ni de las acciones que este lleva a cabo.

Por otro lado, adopta una visión amplia de los actores involucrados, ya que abarca al turista, al sector público, al sector privado y a la sociedad receptora, reconociendo la contribución de todos en el resultado final. Es una definición que va más allá de los enfoques disciplinarios tradicionales, lo que posibilita la contemplación de todos los aspectos que influyen en los fundamentos esenciales del turismo.

1.2 Políticas públicas:

El turismo posee una relación estrecha con las políticas públicas que se implementan en un destino, debido a que las mismas son cruciales para que el mismo pueda desarrollarse de manera adecuada, y así satisfacer las necesidades de cada turista.

Por política pública se puede entender, según Muller (2002), a *“la forma de un programa de acción gubernamental en un sector de la sociedad o espacio geográfico dado”*. Por otra parte, según Vilas (2011) las mismas se pueden definir como un *“conjunto de acciones de gobierno ejecutadas para alcanzar los fines hacia los que se orienta el ejercicio del poder político”*.

Una primera aproximación al estudio de las políticas públicas se relaciona con las acciones que los gobiernos encaran para dar respuestas a las demandas de la sociedad (Ruiz López y Cárdenas Ayala, 2005). Según Muller (1990), existe política pública cuando una autoridad

política local o nacional persigue, por medio de un programa de acción coordinado, modificar el entorno cultural, social o económico de los actores sociales. Bajo este enfoque, el énfasis se centra en el proceso de toma de decisiones destinado a implementar una estrategia diseñada para atender a las necesidades específicas de la sociedad.

Como lo indican O'Donnell y Oszlak (1976), se trata de un posicionamiento del Estado frente a cuestiones socialmente problematizadas. En esencia, esta intervención por parte del Estado se debe a que las circunstancias no se desarrollan según lo esperado y, por tanto, no se logran alcanzar los resultados deseados. Sin embargo, como sabemos, en la realidad existen numerosos asuntos que requieren de atención, por lo que es necesario plantearse la siguiente pregunta: *¿Cuándo se considera que un problema es de carácter público?*

La consideración de un problema como público es un asunto crucial en la toma de decisiones gubernamentales y en la configuración de políticas. Según Olavarría Gambi (2007), un problema se considera de carácter colectivo cuando su impacto se extiende más allá de las personas directamente afectadas y tiene consecuencias para un número significativo de personas. Es decir, se considera que una situación se convierte en un cuestión de carácter público cuando un grupo específico, con influencia y capacidad para movilizar actores de poder, llega a la conclusión de que la situación actual no es aceptable y que se requiere de una intervención de políticas públicas para corregirla (Olavarría Gambi, 2007).

En palabras de Mény y Thoenig (1992), el análisis de políticas públicas consiste en *“el estudio de la acción de los poderes públicos en el seno de la sociedad”*. Para Dunn (2004), por su parte, dicho análisis se trata de una metodología utilizada para formular problemas con la finalidad de buscar soluciones, incorporando cinco procedimientos generales: estructuración de problemas, pronóstico, recomendación, monitoreo y evaluación. De ahí que se lo considere como un proceso cíclico.

Salazar Vargas (2009) sostiene que se pueden distinguir dos grandes corrientes entre los analistas de políticas públicas. La primera es la de los *asesores* de quienes toman decisiones gubernamentales, quienes generalmente reducen el concepto a un conjunto de elecciones y consideran que la etapa fundamental es la formulación. Su principal preocupación se centra en garantizar que esta fase se realice de la manera más efectiva y coherente posible. La segunda corriente incluye a los *analistas independientes*, es decir, aquellos que no son funcionarios del Estado y que sostienen que las políticas públicas van más allá de buenas

intenciones. Para ellos, estas son lo que el Estado lleva a cabo, asegurando que el momento más importante es la ejecución. En su visión, las políticas no sólo son intenciones, sino más bien un conjunto de acciones concretas.

Siguiendo con este autor, estas dos perspectivas no se deben considerar mutuamente excluyentes, sino que deben ser abordadas de manera conjunta, ya que la política pública abarca tanto lo que el Estado dice como lo que hace, es decir, tanto las formulaciones como las acciones mismas que implementa. Todo esto conlleva que al analizar una política pública sea esencial explorar y examinar su origen, los aspectos de cómo, cuándo y por qué se incorporó en la agenda gubernamental, así como también su proceso de formulación e implementación para poder llevar a cabo las evaluaciones pertinentes.

El estudio de políticas públicas ha sido y continúa siendo un campo multidisciplinario. Wildavsky (1979) citado en Aguilar Villanueva (1992), enfatizó en este aspecto al argumentar a favor del desarrollo de esta área de estudio, declarando que el análisis de políticas públicas es un campo aplicado cuyos contenidos no pueden precisarse a través de lo que serían los límites propios de las disciplinas científicas, sino que será la naturaleza del problema planteado la que determinará los instrumentos que será necesario utilizar.

1.2.1 Políticas turísticas:

Como se mencionó anteriormente, el Estado, en sus distintos niveles de gobierno, desempeña diversas funciones relacionadas con el turismo que abarcan la planificación territorial, la regulación de actividades, la gestión de recursos, la promoción de actividades económicas, entre otras. Estas responsabilidades se materializan a través de las políticas públicas implementadas en sus respectivos ámbitos territoriales.

Si entendemos al turismo como un proceso que genera profundos impactos en la economía, y a su vez como una práctica que necesita ser estudiada a la luz de las dinámicas sociales en las cuales se inserta, resulta fundamental indagar en el vínculo entre el turismo, las políticas y la gestión pública, en el contexto del desarrollo de los destinos. Por tal motivo, cobran importancia las *políticas turísticas*, una subcategoría de las públicas, a las cuales Hall (2010) citado en Schenkel (2017), define como “*la actuación de la acción pública en relación con el turismo, es decir, que implica aquello que el gobierno decide hacer o no hacer en relación*

concreta con el sector”. Por otro lado, González Velasco (2016), las define como “*un conjunto de actividades, decisiones y procesos que impulsan los actores gubernamentales, en ocasiones con la colaboración de otros actores, con la intención de alcanzar objetivos relacionados con el turismo*”.

En el sector turístico, los recursos que sustentan la actividad son principalmente bienes públicos, tales como los parques nacionales, las playas y la infraestructura. Por ello, es fundamental que las autoridades aseguren las condiciones óptimas para su aprovechamiento y aborden los impactos derivados del desarrollo turístico mediante políticas específicas, utilizando diversas estrategias.

En este sentido, pueden distinguirse dos tipos de políticas públicas en relación con el turismo. Por un lado, aquellas que buscan directamente el desarrollo turístico, como la construcción de infraestructura hotelera o la promoción internacional de destinos; y por otro, las que pueden beneficiar a la actividad indirectamente, ya que no centran al turismo como su objetivo principal. Un claro ejemplo de esto sería la mejora de la infraestructura vial o del transporte público en una región, que no sólo facilita el acceso a los turistas, sino que también mejora la calidad de vida de los habitantes locales. Del mismo modo, las políticas ambientales que promuevan la protección de áreas naturales pueden generar un impacto positivo en el turismo sostenible, al preservar los recursos naturales que forman parte de la oferta turística de un destino.

1.3 Voluntad política:

Luego de establecer un enfoque con distintas perspectivas teóricas sobre las políticas públicas y resaltar la necesidad de abordar el turismo desde un enfoque politológico, se profundizará en la relación entre el turismo y la voluntad política de los gobiernos, haciendo énfasis en cómo estas variables convergen y se entrelazan, afectando la competitividad de los destinos y su capacidad para atraer visitantes. Por medio de esto se espera comprender de manera más integral la relación que existe entre el ámbito turístico y el político, así como la forma en que estas dinámicas influyen en la formulación de estrategias que impactan directamente en la experiencia de los turistas y en la competitividad de los destinos.

Brinkerhoff (2010), define a la voluntad política como *“el compromiso de los actores de llevar a cabo acciones dirigidas a alcanzar determinados objetivos, asumiendo y manteniendo los costos de dichas acciones a lo largo del tiempo”*. Por otro lado, Cortés Rodas (2010), complementa este concepto al establecer que se refiere a *“la voluntad de un representante político para cumplir con las tareas asignadas, teniendo en cuenta su responsabilidad como funcionario electo”*. Es decir, los mandatarios no actúan únicamente por voluntad propia, sino en función de lo que la ley y sus deberes les exigen.

Por otro lado, Pirazán García (2013) sostiene que la voluntad política se refiere a *“la prioridad y atención que los gobernantes otorgan a ciertos problemas, según sus posturas ideológicas, intereses y grupos de apoyo”*. Sin embargo, aclara que no es el único factor que determina el éxito de un proceso, ya que toda acción pública o política abarca múltiples dimensiones: política, jurídica, administrativa, organizacional, comunicacional y técnica. Estas deben estar alineadas para que los procesos avancen, ya que pueden surgir obstáculos que impidan las soluciones, como la inviabilidad legal o la falta de capacidad financiera. Por lo tanto, lo que hace la voluntad política es impulsar la creatividad en la búsqueda de alternativas para resolver esos problemas, superando la inercia estatal y evitando que el primer obstáculo se convierta en una barrera irremediable (Pirazán García, 2013).

En este contexto, se entiende que la voluntad política que asuma el Estado es crucial, ya que, según Villar (2011), puede actuar como impulsor activo del desarrollo turístico, o bien como garante de condiciones propicias para su realización.

En palabras de Zhou (2021), un destino turístico puede considerarse como una amalgama de productos individuales y oportunidades que se combinan para formar una vivencia total del área visitada. Es evidente que la experiencia se considere fundamental para la elección y la satisfacción de los turistas, y hoy en día es cada vez mayor la necesidad de que un destino se destaque entre los demás para que vuelvan a elegirlo, por lo tanto, la mejora de su competitividad se convierte en un factor esencial. Hassan (2000), define que la competitividad turística es *“la capacidad de un destino para crear e integrar productos con valor añadido que permitan sostener los recursos locales y conservar su posición de mercado respecto de sus competidores”*. Por otro lado, Crouch y Ritchie (1999) optan por definirla como *“la capacidad de un país para crear valor añadido e incrementar, de esta forma, el bienestar nacional mediante la gestión de ventajas, procesos y atractivos, integrando las relaciones entre los mismos”*.

Aquí se pretende resaltar que, a través de la voluntad política, un destino puede ser capaz de crear o fortalecer sus productos y servicios turísticos por medio de estrategias y acciones encaminadas a mejorar la calidad y las condiciones del mismo. De ahí que las políticas públicas sean consideradas como un factor que influye altamente en la competitividad turística de un destino.

1.4 Actores:

Uno de los elementos centrales capaz de condicionar el éxito o el fracaso de una política pública es el comportamiento de los actores intervinientes y el nivel de conflictividad que se genera entre ellos. Como mencionan Acuña y Chudnosky (2013), entendemos por actor a *“todo sujeto individual o colectivo cuya identidad le permite reconocerse como colectividad o como parte de ella, y con capacidad de acción estratégica para identificar sus intereses y traducirlos en objetivos, para así diseñar e implementar un curso de acción”*.

En términos de Aguilar Villanueva (1993), la forma en que los actores responsables definen el asunto público condiciona las opciones de acción y las estrategias de implementación de la política seleccionada. Robirosa (1996), establece que un actor puede ser un individuo, un grupo, una organización o institución de cualquier tipo (empresas, organismos de gobiernos, etc.). Lo que los distingue e identifica es su posición, rol o función dentro de un contexto específico, es decir, las acciones que realizan o podrían realizar en ese escenario. Bajo este enfoque, el autor plantea que los actores pueden distinguirse según los siguientes aspectos:

- *Percepciones:* los actores pueden observar el escenario desde las distintas posiciones en las que se encuentra cada uno.
- *Culturas, subculturas e interpretaciones:* esta variabilidad en las percepciones se basa en diversas culturas o subculturas, influenciadas por factores como la edad, el género, la clase social, la situación económica, el origen, y las experiencias personales en la vida, el trabajo, la educación y la formación.
- *Intereses, objetivos y escalas de valores:* los actores involucrados en un mismo escenario suelen tener metas y principios diversos, lo que dificulta la interacción. Sin embargo, ambos pueden compartir algún interés común, lo que abre la posibilidad de comunicación y negociación. Este diálogo permite que cada actor reordene sus prioridades, dejando atrás ciertos aspectos e incorporando otros nuevos, construyendo

así un consenso. No obstante, lo consensuado abarca sólo aquello necesario para las decisiones inmediatas, y lo que no pudo acordarse puede generar futuros conflictos.

- *Racionalidades*: cada actor social puede variar en los componentes y valores que integra en su razonamiento. Estos son conocimientos contruidos a través de diferentes metodologías.
- *Recursos y capacidades*: cada participante utilizará los recursos, conocimientos y habilidades que tiene a su disposición, ya sea que estén bajo su control o que esté en condiciones de adquirir.
- *Base de poder*: lo que cada actor contribuye también constituye su base de poder en ese contexto de interacción.

En cuanto fuerza social, los actores no pueden ser pensados como fenómeno neutro, sino por el contrario, siguiendo lo expuesto por Matus (1987), deben ser considerados como “fenoestructuras complejas”, esto es, acumulaciones de ideologías, creencias, valores, proyectos, peso político, peso económico, liderazgo, organización, información, control de centros de poder e influencia sobre otras fuerzas sociales. Son personalidades, organizaciones o agrupaciones humanas que, en forma estable o transitoria, tienen la capacidad de acumular fuerza, desarrollar intereses y actuar produciendo hechos en situación (Matus, 1987).

1.5 Discapacidad:

La discapacidad es un concepto amplio y en constante evolución que trasciende cualquier definición estricta o universal, ya que abarca una diversidad de experiencias y realidades individuales que han evolucionado con el tiempo. Según Pantano (2007), a pesar de que el concepto esté bastante difundido, no siempre se lo ha empleado de la misma forma ni sus alcances han sido claros para todos. Por tal motivo, resulta fundamental comprender cómo ha sido percibida la noción de discapacidad a lo largo de la historia, dado que su significado varía significativamente según los factores culturales y sociales de cada época.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, establecida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), parte de la totalidad del individuo, al que entiende como sujeto de derechos y obligaciones, y opta por definir a la discapacidad como “*los aspectos negativos del funcionamiento humano, es decir limitaciones en la actividad y restricciones en la participación, a partir de un estado o*

condición de salud de una persona en interacción con el contexto". Velarde Lizama (2011), por su parte, lo considera un concepto que ha pasado por diversos enfoques durante distintos contextos históricos, a través de abordajes conocidos como el modelo de prescindencia, el modelo rehabilitador y el modelo social. Según esta autora, estos tres modelos reflejan qué rol cumple un ser humano cuyas características no parecen coincidir con lo que cada tiempo considera como inherente a la persona.:

Modelo de prescindencia: este modelo se dio durante la Antigüedad y la Edad Media, en el cual la actitud más común hacia la discapacidad era la exclusión. Los ciudadanos sostenían que las PcD no tenían nada que aportar a la comunidad, y que, por lo tanto, sus vidas carecían de sentido y no valía la pena que la vivieran. Quienes sobrevivían a tal castigo, por su parte, eran objeto de burla y entretenimiento, llegando a convertirse la mayoría de las veces en esclavos (Velarde Lizama, 2011).

Modelo médico o modelo rehabilitador: este modelo surge a principios del siglo XX, a raíz de la Primera Guerra Mundial y de la introducción de las primeras legislaciones en torno a la seguridad social, donde el concepto de discapacidad experimentó un cambio de paradigma. Los impedimentos físicos y mentales dejaron de ser considerados castigos divinos y comenzaron a entenderse como enfermedades que podrían recibir tratamientos, basándose este enfoque en dos presupuestos: uno relacionado con las causas de los impedimentos y el otro con el rol de las personas en la sociedad. Las causas de la discapacidad ya no estaban asociadas a lo religioso, sino a lo científico, y quienes enfrentaban estas limitaciones ya no eran considerados inútiles para la comunidad, ya que, con rehabilitación, podían tener algo valioso que aportar (Velarde Lizama, 2011).

Modelo social: Velarde Lizama (2011) indica que esta conceptualización tiene sus orígenes en el Movimiento de Vida Independiente, nacido en Estados Unidos a finales de los años sesenta con la voz de las propias personas discriminadas, quienes lograron establecer cambios radicales desde el punto de vista político y social. Fue así como surgió un nuevo concepto que intenta cambiar la visión tradicional, en donde en lugar de entender a la discapacidad como una carencia de la persona que se debe remediar en pos de la inserción, se la pasa a considerar como una práctica social, resultado de las interacciones entre un individuo y un entorno no concebido para él.

De este modo, el modelo social atenúa fuertemente los componentes médicos de la discapacidad y resalta los sociales, haciendo énfasis en la rehabilitación de una sociedad que ha de ser concebida y diseñada para hacer frente a las necesidades de todas las personas, gestionando las diferencias e integrando la diversidad (Velarde Lizama, 2011).

1.6 Turismo accesible:

A este punto, y luego de examinar las diversas definiciones de los conceptos centrales previamente mencionados, resulta pertinente definir qué es el turismo accesible, término que se manifestará durante todo el trabajo de investigación.

La OMT (2013) considera que la accesibilidad es un elemento crucial y necesario para toda política de turismo responsable y sostenible. De esta forma, aparece la noción de turismo accesible, que es definida por Grünewald y Fernández (2004) como *“el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre orientado al turismo y a la recreación, que posibilitan la plena inclusión desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con discapacidad”*. Por su parte, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (s.f.) opta por definirlo como *“el turismo pensado para que las personas con discapacidad puedan disfrutar y estar incluidas en los viajes y en las actividades de recreación propias del tiempo libre”*.

Para poder desarrollar un turismo accesible, De Solay (2021) señala que resulta esencial que el Estado brinde respuestas claras mediante el desarrollo de políticas públicas eficientes en conjunto con el sector privado, las ONGs y los actores centrales, con el objeto de eliminar las barreras físicas, comunicacionales y sociales, y así permitir que todos los individuos participen plenamente en la sociedad.

La OMT (2015), afirma que la promoción del turismo accesible es más exitosa cuando se lleva a cabo a través de los esfuerzos combinados y coordinados de varios actores del sector turístico. Estos esfuerzos, al igual que en otras áreas de negocio, pueden desarrollarse “de arriba hacia abajo”, por parte de las autoridades públicas para fomentar y estimular las acciones de empresas privadas, o también del llamado modo “de abajo hacia arriba”, a través del cual las empresas toman iniciativas para mejorar la accesibilidad, con el objetivo de imponerse sobre el resto de la competencia. Sin embargo, las ventajas más evidentes son las

que pueden obtenerse cuando los dos extremos del sistema turístico trabajan juntos en todos los niveles para alcanzar los mismos objetivos.

CAPÍTULO 2: TURISMO Y ACCESIBILIDAD

A lo largo de este capítulo se abordará en profundidad el ámbito del turismo accesible, con la intención de establecer una conexión acerca de cómo las políticas públicas pueden potenciar o limitar la accesibilidad en los destinos turísticos, afectando directamente la calidad de la experiencia para una diversidad de visitantes.

2.1 Barreras que enfrentan las PcD en el Turismo:

Al adentrarnos en un entorno desconocido o poco habitual, solemos encontrarnos con situaciones que escapan de nuestro control, lo cual puede generar una sensación de incertidumbre. Según Fernández Alles (2009) esta incertidumbre, aunque presente en todos los viajeros, se intensifica en las PcD. En tal sentido, Aragunde y Rodríguez (2022) afirman que para que el turismo sea verdaderamente inclusivo debe ofrecer a todos los visitantes la posibilidad de disfrutar de la experiencia de manera igualitaria, eliminando o adaptando aquellas barreras que lo impidan.

Según Marcos y González (2003), citados en Tite et al. (2021), existen estudios que revelan cómo las diversas barreras arquitectónicas y los estereotipos sociales hacia las PcD complican la planificación de viajes relacionados con el ocio y el disfrute. Estas barreras no sólo son físicas, sino también mentales, ya que, según Del Águila (2007), el principal problema de las PcD es la forma en que son percibidas por la sociedad: con pena, menosprecio o indiferencia. Este fenómeno lleva a una "invisibilización" que subestima e ignora sus necesidades, capacidades y contribuciones en muchos ámbitos de la vida cotidiana, incluido el turismo.

Con fines explicativos, el análisis de las dificultades que enfrenta un turista con discapacidad se organiza en tres fases clave: la etapa de planificación del viaje, los desafíos relacionados con el transporte hacia el destino, y las barreras encontradas durante la visita en el lugar.

Barreras en torno a la planificación del viaje:

Uno de los mayores obstáculos al planificar un viaje es el acceso a la información. Según datos de la OMT (2015), al momento de planificar un viaje, las PcD suelen enfrentar diversos obstáculos al buscar información en internet, entre los cuales se destacan dos barreras principales: la inaccesibilidad de las páginas web y la escasez de información relevante. En

cuanto a la primera, muchas plataformas digitales no están diseñadas con una estructura ni contenido adaptados para que todos los usuarios puedan navegar de manera fluida y acceder a la información que necesitan. Baeza (2006) menciona que algunos ejemplos de esto pueden ser el tipo y tamaño de tipografía, la ausencia de software de lectura para PcD visual, los subtítulos en los videos para PcD auditiva, y la carencia de textos redactados de forma clara y sencilla.

Barrera Ozuna, et al. (2021) sostiene que la información escasa, inexacta o desactualizada permite que algunas agencias de viajes promocionen servicios supuestamente accesibles, como hoteles, restaurantes y museos, que en la realidad no cumplen con los estándares de accesibilidad requeridos, lo que limita al usuario a poder comprobar esta información únicamente arribando al destino. Además, siguiendo con estas autoras, se puede afirmar que muchas veces la principal barrera que se encuentra en el ámbito turístico es la del trato y comunicación por parte del personal que ofrece un producto o servicio turístico, dado que no encuentran la manera de comunicarse exitosamente.

Barreras en el transporte:

Luego de haberse tomado la decisión de viajar a un destino, considerando las dificultades señaladas anteriormente, llega el turno de organizar el traslado hacia ese lugar.

En palabras de Barrera Ozuna, et al. (2021), pueden surgir dos tipos de obstáculos en este proceso. El primero se presenta al intentar abordar el medio de transporte, ya que no todos están equipados con las adaptaciones necesarias, y el segundo ocurre en el interior del vehículo, donde los pasillos angostos, la ausencia de asientos reservados y la falta de sistemas de anclaje apropiados transforman la experiencia en un proceso complicado y estresante.

Barreras en el destino:

Las barreras que se mencionan a continuación, se encuentran íntimamente vinculadas con la sociedad y el trato que esta ejerce sobre las PcD. Las mismas surgen debido a la falta de formación y/o información con respecto a la discapacidad, como también por desconocimiento, temor, o preconceptos propios (Barrera Ozuna, et al., 2021).

Al llegar al destino, la infraestructura se convierte en un servicio esencial para que los turistas disfruten de su estadía, sin embargo, actualmente representa uno de los obstáculos más significativos. La falta de rampas, ascensores, barandas y senderos podotáctiles adecuados son algunos de los ejemplos que dificultan la plena inclusión de las PcD en la experiencia turística.

No obstante, como indican Grünewald y Fernández (2004), aunque existe consenso en que las barreras físicas limitan la participación de las PcD, la mayor barrera está en nuestras prácticas sociales. Por lo tanto, es fundamental abordar estas limitaciones desde una perspectiva compleja, que no sólo elimine los obstáculos físicos, sino que también promueva un cambio de mentalidad, ya que, a lo largo de la vida, todas las personas pasamos por alguna situación que puede llegar a condicionar, en mayor o menor medida, nuestra libertad de movimiento o comunicación. En tal sentido, el problema de la accesibilidad afecta, o eventualmente afectará, a todos en algún momento.

2.2 Importancia de la accesibilidad para el sector turístico:

Como sabemos, en el contexto del turismo, el acto de viajar se percibe cada vez más como una oportunidad para experimentar alegría, satisfacción y bienestar. Desde la búsqueda de aventuras hasta el deseo de explorar nuevas culturas y destinos, esta actividad se ha arraigado en la vida moderna como una necesidad fundamental para muchos. No obstante, por su naturaleza abstracta plantea ciertos desafíos ya que, a diferencia de otras experiencias, no siempre es posible anticipar todos los aspectos de un viaje, tales como la calidad de los servicios o la hospitalidad del lugar.

Según el Comité Mundial de Ética del Turismo (s.f.), cualquier producto turístico debería diseñarse de modo que se tuviera en cuenta a todas las personas, independientemente de su edad, sexo o condición, y sin que conllevara costos adicionales y necesidades de acceso específicas. Cedeño (2021), establece que muchas organizaciones que abogan por los derechos y oportunidades de las PcD afirman que la accesibilidad es fundamental para el 10% de la población, necesaria para el 40% y confortable para el 100%. Esto subraya la importancia de adoptar el concepto de **Diseño Universal** en el desarrollo de productos y servicios turísticos, el cual según la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (2005), citada en Fernández Alles (2007), se puede definir como “*el diseño de*

productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado”.

Según la Guía para una Ciudad Accesible, perteneciente al Plan Estratégico de Accesibilidad (2013) el Diseño Universal contempla siete principios:

1. *Uso Equitativo:* El diseño debe permitir un uso adecuado para todas las personas, independientemente de sus capacidades y habilidades.
2. *Flexibilidad en el uso:* El diseño debe poder adecuarse a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.
3. *Uso simple e intuitivo:* El diseño debe ser de fácil entendimiento independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades o el nivel de concentración del usuario.
4. *Información fácil de comprender:* El diseño debe ser capaz de intercambiar información con el usuario, independientemente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo.
5. *Tolerancia al error:* El diseño debe minimizar las acciones accidentales o fortuitas que puedan tener consecuencias fatales o no deseadas.
6. *Bajo esfuerzo físico:* El diseño debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible.
7. *Espacio y tamaño para el uso y acercamiento:* Los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance, manipulación y uso por parte del usuario, independientemente de su tamaño, posición y movilidad.

Implementar este enfoque implica crear entornos accesibles que favorezcan la inclusión y eliminen barreras, promoviendo así una experiencia turística más equitativa y enriquecedora para todos. Además, fomenta una imagen positiva del destino turístico y contribuye a su competitividad en el mercado global, ya que una oferta accesible es percibida como más atractiva y socialmente responsable.

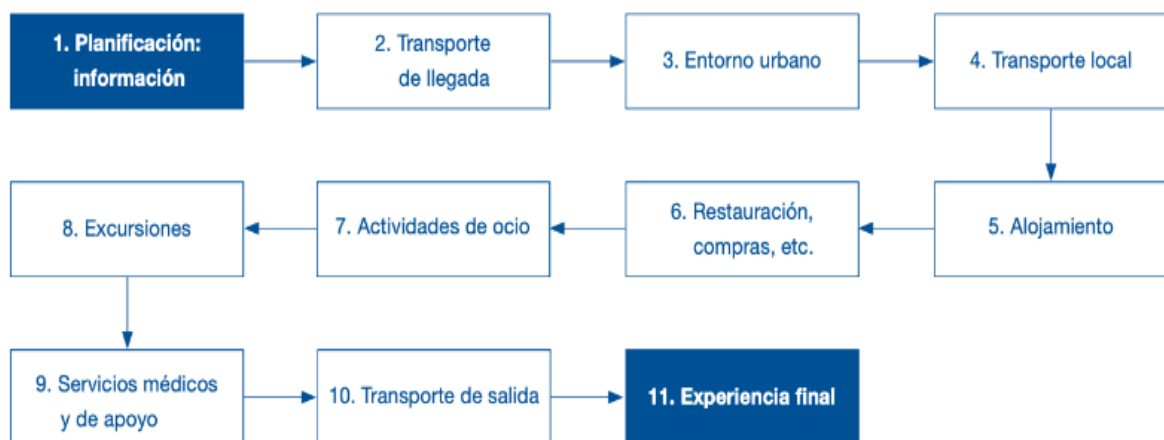
2.2.1 Cadena de accesibilidad turística:

Cuando se habla de turismo accesible, como lo menciona el Blog Park4Dis (2021), a menudo se tiende a pensar únicamente en la accesibilidad de servicios como hoteles y restaurantes. No obstante, la preparación de un viaje abarca mucho más que eso. Para comprender mejor

esta idea, la OMT (2015) establece que la actividad turística es una experiencia que comienza con la búsqueda de información sobre el destino en el lugar de origen del turista, continúa con la realización del viaje y finaliza con el regreso al lugar de partida. Todas las actividades que se desarrollan en esta vivencia forman una cadena compuesta por múltiples eslabones, los cuales, aunque puedan variar en su orden, siempre mantienen fijos los puntos de inicio y final (OMT, 2015). Esta es la clave de la "Cadena de Accesibilidad", la cual debe mantenerse intacta para garantizar una experiencia plenamente satisfactoria para todos los usuarios. Si algún eslabón de esa cadena falla, la experiencia turística puede verse limitada o frustrada.

Como resalta Fernández Alles (2009), debe tenerse en cuenta todo el conjunto de factores que rodean la experiencia de viaje, desde las agencias de viaje, las oficinas de información, los alojamientos, los medios de transporte, las estaciones, los puertos, los aeropuertos, los restaurantes, las formas de comunicarse, entre otros. Cada uno de estos eslabones es fundamental para lograr una verdadera práctica de turismo accesible.

Figura 1: Cadena de Accesibilidad.



Fuente: OMT (2015)

Alejandro López (2017), en su libro *“Turismo Accesible: una mirada profunda sobre la accesibilidad turística, por un turismo para todos”*, explica que una vez que se logre establecer mejores condiciones de accesibilidad para las PcD, el término turismo accesible deberá desaparecer por desuso. A lo que se refiere, es que aún se menciona al turismo accesible como un modelo turístico a alcanzar, pero la realidad es que, por ética y responsabilidad, los servicios y experiencias turísticas deberían ser de fácil acceso y mismo disfrute para todas las personas. El aplicar la accesibilidad turística en los destinos, cerrará

puertas de discriminación y prejuicios, mientras que abrirá puertas a la igualdad, a la inclusión y a una convivencia beneficiosa para toda la población.

2.3 Marco Normativo del Turismo Accesible:

Es probable que, al hablar de Turismo Accesible, no se tenga en consideración la extensa cantidad de normativas nacionales e internacionales establecidas para la protección de las PcD en todos los ámbitos.

En relación al plano internacional, se pueden mencionar numerosos tratados, programas y conferencias que han sido fundamentales para establecer estándares y directrices en materia de accesibilidad turística. Para empezar, cabe mencionar que en el año 1963 se celebró el Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas, donde el reto de la accesibilidad es afrontado por técnicos y diseñadores de edificios (Marcos Pérez y González Velasco, 2003). A partir de entonces, numerosas organizaciones nacionales e internacionales han expresado su compromiso en mejorar las condiciones de vida de las PcD por medio de declaraciones, informes, comunicaciones, congresos y otros medios.

Según Marcos Pérez y González Velasco (2003), se pueden destacar:

- La declaración Universal de los Derechos Humanos, promulgada por la Naciones Unidas en 1948/1975.
- La Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías de la Organización Mundial de la Salud (1980).
- La Declaración de Manila (1980), llevada a cabo por la Organización Mundial del Turismo.
- El Año Internacional de los Minusválidos, declarado en 1981 por las Naciones Unidas. Este acontecimiento estuvo marcado por un cambio significativo de actitud hacia este grupo de población.
- El Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos, aprobado en 1982 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Este programa nació como consecuencia del Año Internacional de los Minusválidos y tenía como propósito promover medidas eficaces para prevenir la accesibilidad y rehabilitar y cumplir la meta de participación plena de las PcD.
- La Conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos en 1987.

- La aprobación en 1993 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, de las Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las PcD, gracias a los nuevos planteamientos producidos por el Año Internacional de los Minusválidos y el Plan de Acción Mundial de los Impedidos.
- La Declaración de Barcelona: La ciudad y los discapacitados, ratificada y firmada en la actualidad por más de 200 ciudades.
- La Declaración de Montreal (1997).
- La Convención Internacional sobre los derechos de Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas (2006).

Todos estos compromisos representan hitos significativos en la historia de la accesibilidad y han servido como plataforma para aumentar la conciencia sobre este tema.

En lo que respecta al ámbito nacional, la accesibilidad se ha ido manifestando de diversas maneras a través de leyes, normativas u ordenanzas a nivel nacional, provincial y municipal. La primera en estar relacionada con el tema fue la Ley Nacional N° 22.431 (1981), la cual instituyó el denominado “Sistema de Protección Integral de las personas con discapacidad”, una normativa que da cuenta de una concepción de la discapacidad de anclaje eminentemente médico, proteccionista y asistencialista, que entiende a la persona con discapacidad sólo como sujeto de cuidado y no como sujeto de derecho (Agencia Nacional de Discapacidad, s.f.). Por consiguiente, en el año 1994 se sancionó la Ley Nacional N° 24.314 (1994), la cual es una modificación de la Ley N° 22.431, con la premisa de Accesibilidad de personas con movilidad reducida.

Con el propósito de promover un turismo responsable, impulsar su desarrollo y garantizar un mejor control del mismo, se promulgó en agosto de 2002 la Ley Nacional N° 25.643 de Turismo Accesible, la cual establece que los servicios turísticos deben ajustarse a los estándares universales establecidos en la Ley N° 24.314. Continuando con el orden cronológico, en el año 2005 se sancionó la Ley Nacional de Turismo N° 25.997, representando un importante paso hacia la institucionalización del turismo como política de Estado, la cual tiene como objetivo promover, fomentar y regular la actividad turística, destacando la accesibilidad como uno de sus principios fundamentales, según se menciona en su Artículo 2, estableciendo: “propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades”

El 13 de Diciembre del 2006, se promulgó la Ley Nacional N° 26.378, mediante la cual la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que tiene como propósito fundamental asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos para todas las PcD, convirtiéndose ésta en la primera convención internacional sobre derechos humanos que se aprueba en el siglo XXI (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, 2020).

No obstante, Méndez (2019) establece que todas estas normativas por sí solas no son suficientes, ya que para asegurar la efectiva protección y ejercicio de esos derechos, es crucial que sean adecuadamente implementadas y que su cumplimiento sea exigido judicialmente. Sólo de esta manera los objetivos de cada una de estas normas podrán convertirse en realidades concretas y no quedarse en meras declaraciones.

METODOLOGÍA:

La arquitectura metodológica que ha sido utilizada para abordar esta investigación es de corte cualitativa. En términos generales, Taylor y Bogdan (1986), citados en Herrera (2008), consideran a la investigación cualitativa como “*aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable*”. En tal sentido, se contó con elementos descriptivos y analíticos a los efectos de poder profundizar tanto en las características del turismo accesible en la ciudad de Santa Rosa de Calamuchita, así como en la evolución que ha atravesado este tipo de turismo en el período seleccionado.

Por consiguiente, se emplearon diversas técnicas de recolección de datos. En primera instancia, se recurrió a la indagación documental de fuentes secundarias, las cuales pueden entenderse, según Batthyány y Cabrera (2011) como el análisis de datos recabados por otros investigadores, con anterioridad al momento de la investigación, tales como informes técnicos, publicaciones escritas por expertos y autoridades en el campo, artículos periodísticos, normativas, entre otros. Esto permitió obtener una visión general y contextualizada del tema de estudio, lo que proporcionó acceso a los principales enfoques y debates que han surgido en relación al mismo.

Además se acudió a la utilización de fuentes primarias, las cuales se refieren a cualquier tipo de indagación en la que el investigador analiza la información que él mismo obtiene mediante la aplicación de una o varias técnicas de obtención de datos, tales como entrevistas u observación directa (Batthyány y Cabrera, 2011). Por tal, se llevaron a cabo una serie de entrevistas a diferentes actores de interés con el propósito de indagar acerca de la problemática en cuestión, las cuales permitieron dar a conocer aspectos relacionados a la trayectoria del turismo accesible en la ya mencionada localidad cordobesa, así como también las diferentes opiniones y puntos de vista respecto a las estrategias gubernamentales puestas en práctica durante el período temporal analizado. Esto posibilitó, además, comprender las perspectivas de cada actor y, a su vez, obtener acceso a narraciones de acontecimientos particulares y a interpretaciones de ciertos sucesos que probablemente no se hubieran podido obtener de otra manera.

Adicionalmente, se hizo empleo de la estrategia de observación directa o trabajo de campo como una técnica fundamental en esta investigación. Esto implicó la presencia activa en el entorno de estudio para observar y registrar de primera mano las dinámicas, interacciones y

situaciones relacionadas con el turismo accesible en Santa Rosa de Calamuchita, lo cual proporcionó una perspectiva valiosa que complementa los datos recopilados por medio de otras técnicas, enriqueciendo así la comprensión del fenómeno.

En resumen, la metodología utilizada involucró la aplicación de una variedad de técnicas cualitativas que se combinaron para lograr abordar los objetivos de esta investigación.

CAPÍTULO 3: ESTUDIO DE CASO: SANTA ROSA DE CALAMUCHITA

En este capítulo se presenta una caracterización de la ciudad de Santa Rosa de Calamuchita, estableciendo su ubicación geográfica y abordando su importancia como destino turístico. Luego, se analizan las iniciativas y políticas que el gobierno local ha dirigido al turismo accesible, enfatizando en los esfuerzos realizados para fomentar la inclusión en este sector. Finalmente, se examina el estado actual del turismo accesible en la localidad, identificando los avances logrados y los desafíos que aún persisten.

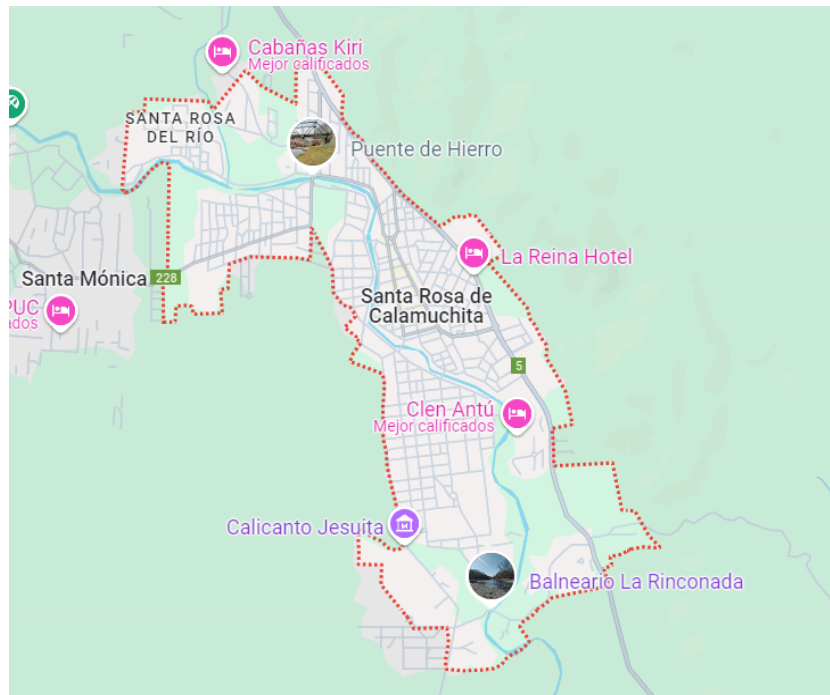
3.1 Ubicación y caracterización:

Santa Rosa de Calamuchita es una localidad que se encuentra situada en la provincia de Córdoba, rodeada por las Sierras Chicas al este y las Sierras Grandes al oeste, y atravesada por el Río Santa Rosa. Pertenece al departamento de Calamuchita, situándose a 96 km de la capital provincial y a 30 km de Villa Yacanto, conectadas por las rutas provinciales N° 5 y N° 228.

El clima de la región es mediterráneo, caracterizado por veranos cálidos e inviernos suaves. Situado a 615 metros sobre el nivel del mar, el centro de Santa Rosa de Calamuchita disfruta de una posición geográfica que ofrece protección natural. Según Cattáneo (2015), esta combinación de factores climáticos y altitud crea un ambiente con temperaturas perfectas para disfrutar de diversas actividades al aire libre durante todo el año. Además, la ciudad posee un rico patrimonio histórico, evidenciado en su arquitectura, que data de la llegada de los Jesuitas en 1575.

En cuanto a su ubicación, se encuentra cerca del cordón montañoso Champaquí, cuya altitud alcanza los 2884 metros, ofreciendo un terreno ideal para el turismo de aventura y de naturaleza, pudiendo el visitante realizar actividades como el trekking y el mountain bike. A pocos kilómetros, se encuentran destinos turísticos como Villa General Belgrano, La Cumbrecita y Villa Alpina, enclavados en los claros de los bosques de coníferas, ofreciendo atractivas opciones para ser exploradas y visitadas.

Figura 2: Plano de Santa Rosa de Calamuchita.



Fuente: Google Maps (2024)

En la actualidad, esta localidad se distingue como un centro turístico de importancia en la región. Por tal motivo, ha experimentado un considerable aumento poblacional en los últimos años, contando en la actualidad con 29.883 habitantes, lo que significa un crecimiento del 42.6% desde el año 2010⁴. Bou (2024) afirma que dicho aumento puede deberse a diversos factores, tales como sus paisajes serranos, su favorable clima y su desarrollo económico, que ha creado nuevas oportunidades laborales y ha atraído a residentes de otras regiones. Pero además, implicó una serie de desafíos para la ciudad en materia de infraestructura y servicios adecuados, presentando oportunidades de desarrollo económico y fortaleciendo al sector turístico.

Este contexto es fundamental para comprender la importancia del turismo en la localidad, ya que el crecimiento poblacional y los recursos naturales han logrado posicionarla como un centro turístico destacado en la región.

⁴ Según los datos del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas (CNPHyV) del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) realizado en 2022.

3.2 El turismo en Santa Rosa de Calamuchita:

Como se ha mencionado en reiteradas ocasiones a lo largo de este trabajo, el turismo se ha posicionado como uno de los principales sectores económicos a nivel mundial, destacándose por su aporte al Producto Bruto Interno (PBI) de los países, la generación de divisas y su consecuente contribución a la balanza de pagos, su efecto multiplicador, la contribución al desarrollo de las economías locales y a la creación de empleo, entre otros impactos (Cacace, 2023).

En el contexto de regionalización turística de la República Argentina, la provincia de Córdoba siempre ha sido considerada como una región propia, un destino turístico nacional. Se puede afirmar, además, que la riqueza de sus recursos, su producción diversificada, su industria consolidada con trayectoria exportadora, la disponibilidad de infraestructura y un importante porcentaje de población profesional y de mano de obra capacitada, la convierten en el centro productivo más importante del interior del país (Plan Estratégico de Turismo Sustentable Córdoba 2030). En lo que respecta a la oferta turística, ofrece innumerables atractivos, enmarcados por los distintos sistemas serranos del oeste y noroeste provincial. Sus ríos, sus arroyos, sus áreas verdes y boscosas, las bondades del clima y los paisajes naturales, sumado a las diversas manifestaciones de su identidad cultural, atraen al visitante durante todo el año.

El municipio de Santa Rosa de Calamuchita, en particular, puede considerarse como un destino turístico desde principios del año 1900, pero en comparación con otras ciudades, no contaba con un desarrollo en cuanto a su infraestructura para albergar un número grande de turistas. Galera Morant (2017), citado en Ribert et. al (2018), indica que sólo existía lo que hoy se conoce como “*La Estancia*”, es decir, lo que fue el primer hotel de la ciudad, alrededor del año 1930 aproximadamente. Sin embargo, a partir de la década de 1940 se fue fomentando el perfil turístico de la ciudad con la instalación de otros hoteles, tales como el “*Calamuchita Hotel*”, “*Hotel Torino*” y “*Hotel Viena*”.

Siguiendo con Ribert, se puede decir que con la sanción de la Ley de Alojamiento de Córdoba N° 6483, a principios del Siglo XXI, se impulsó un notable incremento en las inversiones en el sector del alojamiento, incluyendo tanto viviendas como hoteles. Además, dada la situación económica del país en ese momento, invertir en el mercado inmobiliario se

consideraba una opción segura, por ello, muchas personas con la capacidad financiera necesaria aprovecharon la oportunidad para realizar una o más inversiones en propiedades.

Petroff (2023) indica que, en la actualidad, la actividad turística es la principal fuente de ingreso de la ciudad ya sea de manera directa o indirecta, no sólo porque genera empleo en sectores como la hotelería, la gastronomía y los servicios recreativos, sino también porque impulsa el crecimiento de otros rubros relacionados, tales como el comercio, el transporte y la producción local. La afluencia constante de visitantes contribuye a dinamizar la economía local, promoviendo inversiones y mejorando la infraestructura y los servicios comunitarios de la ciudad. Miranda (2024) afirma que en la última temporada de verano, Santa Rosa de Calamuchita logró apostar por una grilla de actividades culturales, deportivas y turísticas de lunes a lunes, para así obtener una mayor interacción con los turistas en sus atractivos naturales, además de incentivarlos a participar de eventos especiales, tales como el Festival del Río y de la Luna, que ya se vienen desarrollando desde hace varios años.

Hoy en día, Santa Rosa de Calamuchita ofrece una diversidad de propuestas turísticas que logran solventar la demanda del turismo interno, con visitantes que provienen de numerosas partes del país. Este crecimiento ha sido posible gracias a la sinergia entre el sector público y el sector privado, contribuyendo en la implementación de políticas que ayudaron a posicionar a esta localidad como un destino que cada día logra demostrar cómo el turismo puede ser una herramienta poderosa para el desarrollo económico y social.

A continuación, se indagará acerca de los esfuerzos que han realizado los gobiernos anteriores en materia de turismo accesible, analizando las leyes y regulaciones que garantizan un turismo equitativo para todos.

3.3 Iniciativas y políticas del gobierno local para el Turismo Accesible:

En este apartado, se describen y examinan las diversas iniciativas y políticas que han sido puestas en práctica por el gobierno local en Santa Rosa de Calamuchita para fomentar el turismo accesible, además de conocer algunos de los objetivos y desafíos enfrentados durante el proceso de implementación de las mismas.

Uno de los actores claves a quien se entrevistó fue Juan Pablo Costa⁵, quien narró cómo fue que surgió la necesidad de impulsar políticas de turismo accesible.

“Todo comenzó con una conversación que tuve con Alejandro López, presidente de la Red de Turismo Accesible de Argentina, quien compartió una conmovedora historia acerca de cómo logró ascender la reconocida atracción turística "El Champaquí" junto con su hermano, quien en ese entonces tenía parálisis cerebral. Este relato me impactó profundamente, ya que el ascenso a ese cerro ya es un desafío considerable para una persona sin discapacidades, y mucho más para alguien con una condición física limitante”.

Según el entrevistado, este fue el primer paso para tomar la iniciativa de comenzar a ayudar a las PcD. Luego de numerosas charlas e intercambio de ideas, comenzó a contactarse con arquitectos, elaborar planos y presentar proyectos con el objetivo de hacer el turismo más accesible. Otro factor clave que impulsó el desarrollo de este turismo en Santa Rosa de Calamuchita fue la inclusión de la localidad en el Proyecto Integral *"Córdoba para Todos"*, promovido por el área de Planificación y Obras Públicas de la provincia de Córdoba, el cual, según Costa:

“[...] no tenía inicialmente un enfoque específico en el turismo, sino que surgió como una iniciativa orientada a mejorar la accesibilidad urbana en general. Sin embargo, su implementación fue fundamental para dar forma a las primeras ideas relacionadas con el turismo accesible en la ciudad, fomentando el diálogo entre las autoridades locales y provinciales”.

Es así que en una primera etapa, con el apoyo del 80% de los fondos financiados por el gobierno provincial, se tomaron una serie de medidas concretas en materia de obras públicas que buscaban eliminar las barreras físicas, comunicacionales y actitudinales.

“[...] se hizo hincapié en la construcción e implementación de rampas, barandas, cartelería en braille y senderos podotáctiles en el casco céntrico de la ciudad, todos diseñados para facilitar el acceso y la movilidad de PcD”.

⁵ Ex Secretario de Turismo de la ciudad de Santa Rosa de Calamuchita, cuya gestión duró desde el año 2010 hasta el 2016.

Figuras 3, 4 y 5: Rampas en las esquinas del casco céntrico de la ciudad de Santa Rosa de Calamuchita.



Fuente: elaboración propia. Relevamiento realizado el 22 de Junio de 2024.

Figuras 6 y 7: Senderos Podotáctiles ubicados en el casco céntrico de Santa Rosa de Calamuchita.



Fuente: elaboración propia. Relevamiento realizado el 22 de Junio de 2024.

Además, se realizaron capacitaciones específicas dirigidas al sector privado, en particular al gastronómico y hotelero:

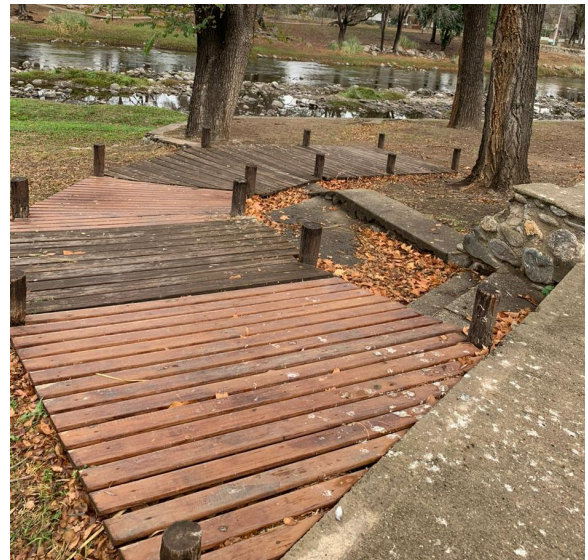
“Estas capacitaciones se brindaron con el objetivo de sensibilizar y educar a los profesionales sobre las necesidades de los turistas con discapacidad. De hecho, se exigió que los establecimientos gastronómicos cuenten con, al menos, una carta en braille para personas con discapacidad visual. Hacia el año 2011, aproximadamente el 70% de los locales gastronómicos cumplían con esta medida. Estas capacitaciones se extendieron también al sector educativo, enfocándose en el aprendizaje del lenguaje de señas para que los niños crecieran con una cultura de inclusividad desde temprana edad”.

Todas estas iniciativas implementadas en Santa Rosa de Calamuchita marcaron el inicio de un sólido compromiso con la accesibilidad en el turismo local, con objetivos claros de eliminar barreras, promover la inclusión y la autonomía de las PcD y asegurar que todos, independientemente de su condición, puedan disfrutar de los atractivos turísticos que la región ofrece, tal es el caso del Río Santa Rosa, el principal atractivo turístico de la ciudad, que también ha sido objeto de importantes mejoras en la infraestructura pública. Anteriormente, este atractivo no contaba con bajadas accesibles, lo que no permitía una autonomía de las PcD en el disfrute pleno.

Durante su gestión como Secretario de Turismo, Costa destacó la construcción de bajadas adaptadas, permitiendo de esta manera que todos puedan acceder al río y disfrutar del mismo de manera autónoma (Imágenes 8 y 9).

“Sin lugar a duda, el cambio en la obra pública fue uno de los logros más destacados en términos de accesibilidad. No se tenían ni siquiera bajadas al río, que es el principal atractivo turístico de la ciudad, por lo tanto estos cambios fueron un antes y un después para las personas con discapacidad y sus familias”.

Figuras 8 y 9: Bajadas al río accesibles.



Fuente: elaboración propia. Relevamiento realizado el 22 de Junio de 2024.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados por la gestión municipal, en la actualidad el número de bajadas realmente accesibles al río es muy limitado (Imágenes 11,12 y 13). Esto evidencia que, a pesar de los esfuerzos realizados en la eliminación de barreras físicas, persisten importantes carencias en la adaptación de la infraestructura pública, dado que la mayoría de las bajadas al río aún no cumplen con los estándares de accesibilidad, lo que subraya la necesidad de continuar trabajando en esta área para garantizar que todas las personas puedan disfrutar plenamente de este recurso natural.

Figuras 10, 11 y 12: Bajadas al río no accesibles.



Fuente: elaboración propia. Relevamiento realizado el 22 de Junio de 2024.

En palabras de Costa, el impacto de las políticas en turismo accesible implementadas por el destino ha sido notablemente positivo, tanto para los turistas como para los ciudadanos:

“Los turistas con discapacidad han visto superadas sus expectativas, expresando su agradecimiento por las mejoras realizadas y destacando la diferencia en su experiencia turística. En lo que respecta a la comunidad local, las reformas provocaron un impacto muy positivo, aunque no sin desafíos. Las obras requirieron la demolición de gran parte de las calles y veredas del casco céntrico, lo que generó cierto descontento y fastidio entre los residentes, quienes no lograban comprender el propósito de las modificaciones. No obstante, una vez concluida la primera etapa de las obras, que se extendió por aproximadamente cinco meses, los cambios en el entorno se hicieron evidentes y fueron bien recibidos por la comunidad local. La segunda etapa resultó ser menos complicada en comparación con la

primera, ya que a medida que los resultados se iban haciendo visibles, los ciudadanos comenzaron a comprender los beneficios de las obras y la intención detrás de ellas. Esta mayor claridad en los objetivos del proyecto promovió un entorno de apoyo y cooperación, fortaleciendo el compromiso colectivo con el avance hacia una ciudad más accesible e inclusiva”.

Esta perspectiva, antes subestimada, llevó a una profunda reflexión acerca de la necesidad de tomar medidas más decididas y rápidas para mejorar la accesibilidad, dado que, en definitiva, no sólo es una cuestión técnica, sino un compromiso con la comunidad y la igualdad de oportunidades, donde cada acción cuenta para construir un entorno equitativo para todos. Además, destacó la importancia del rol que tienen aquellas personas que ocupan cargos públicos, ya que tienen la oportunidad y la responsabilidad de utilizar su poder para generar cambios positivos y, aunque los comienzos pueden ser difíciles y los cambios pueden enfrentar resistencia, el impacto positivo en la vida de los ciudadanos y la satisfacción derivada de estos logros superan cualquier desafío inicial.

“El proceso de implementación de estas políticas ofreció valiosas lecciones, entre ellas la importancia de la empatía, al comprender que una simple rampa puede transformar significativamente la vida de una persona.[...] El consejo que doy después de esta experiencia es la de abrazar la accesibilidad con determinación, ya que los beneficios humanos superan cualquier recompensa material”.

3.4 Estado actual del turismo accesible en Santa Rosa de Calamuchita:

En los últimos años, el turismo accesible en Santa Rosa de Calamuchita ha experimentado importantes avances, impulsados por una creciente conciencia de que el turismo es un derecho que debe estar al alcance de todos. Para profundizar en estos avances, se entrevistó a Mariano Bearzotti⁶, quien destacó las iniciativas recientes en políticas de accesibilidad y los desafíos que enfrenta la región en su camino hacia un turismo más inclusivo.

Este actor, mencionó que la falta de accesibilidad en otros destinos se debe, en gran medida, a la percepción de que no es una cuestión *"rentable"*. Las inversiones por parte del sector público suelen orientarse generalmente hacia proyectos que prometen beneficios financieros

⁶ Técnico en marketing, guía nacional de montaña y actual Secretario de Turismo de Santa Rosa de Calamuchita.

más rápidos, dejando de lado aquellas iniciativas que promueven la inclusión y tienden a ser vistas como gastos adicionales sin un beneficio claro a corto plazo, a pesar de su valor social.

“Durante muchos años, la discapacidad solía ser un tema que muchos evitaban tratar debido al desconocimiento y la percepción de que era un asunto delicado, y este temor creaba barreras adicionales para las PcD. Sin embargo, en la última década, estas personas han pasado a ser un nicho importante en el turismo debido a que cuando encuentran un destino con infraestructura adaptada tienden a prolongar su estadía, ya que disfrutan de un entorno que les ofrece las condiciones necesarias para hacerlo cómodamente, algo que aún es difícil de encontrar en muchos destinos.”

Por otro lado, el entrevistado afirmó que, a pesar de los avances en obras públicas como la instalación de rampas y senderos podotáctiles, realizados hace 10 años atrás, continúan aún los desafíos en cuanto a la concientización social.

“[...] un claro ejemplo es que tanto comerciantes como peatones, en muchos casos, aún no comprenden la importancia de no invadir estos senderos, lo que impide que los usuarios puedan utilizarlos de manera adecuada y conforme a su propósito original. Esto demuestra que, aunque Santa Rosa de Calamuchita fue pionera en la implementación de medidas para el turismo accesible en la provincia de Córdoba, persiste el problema de que las políticas establecidas no siempre se mantienen a largo plazo”.

Figuras 14 y 15: Rampas y veredas del casco céntrico en mal estado.



Fuente: elaboración propia. Relevamiento realizado el 22 de Junio de 2024.

En cuanto a los avances recientes en materia de accesibilidad, Bearzotti mencionó que se llevó a cabo un encuentro con la Agencia de Turismo de Córdoba y su equipo técnico, donde se destacó que, dentro de la Ley Nacional de Turismo, la accesibilidad es un eje central en la categorización de los alojamientos.

“[...] muchas cabañas, complejos y hoteles que no alcanzan una categorización de 3 estrellas o más suelen enfrentarse a esta situación debido a la falta de incorporación de accesibilidad en sus instalaciones, tales como baños accesibles y ascensores, los cuales son obligatorios. Actualmente, se ha dado un paso más hacia la evolución de este concepto, ya que no se trata sólo de ofrecer baños separados para damas, caballeros y personas con discapacidad, sino que todos los baños deberían ser accesibles para todos.”

Otra medida reciente, fue la creación en Mayo de 2024 del “Área de Calidad y Fiscalización Turística”, cuya gestión es llevada a cabo por Eduardo Martín, actual Intendente de Santa Rosa de Calamuchita, quien pidió a la Secretaría de Turismo enfocarse específicamente en ser un destino anfitrión, y para ser un destino anfitrión hay que ser totalmente inclusivos. En este contexto, Bearzotti subrayó la importancia de establecer un vínculo más estrecho con el sector privado:

“Anteriormente, la fiscalización de alojamientos estaba bajo la órbita del Área de Comercio, que abarcaba tanto panaderías, verdulerías y farmacias, como cabañas y hoteles. Sin embargo, la supervisión actual de alojamientos ha sido desglosada y está a cargo de la nueva Área de Calidad y Fiscalización Turística, la cual en tan sólo sus primeros dos meses de funcionamiento ha logrado formar cuatro implantadores⁷”.

Bearzotti destacó que Santa Rosa de Calamuchita sigue desarrollando acciones en pos de reforzar su compromiso con el turismo accesible a través de nuevos proyectos, colaboraciones y convenios. Un ejemplo de esto es que en enero de 2024, según el periódico local Noticias Calamuchita (2024), la ciudad dio un importante paso hacia la construcción de un entorno más inclusivo y accesible al inaugurar tres nuevos Paradores Accesibles: el Balneario Refugio de los Pájaros, Santa Rita y la Pileta del Centro Deportivo Municipal.

⁷ Los implantadores son personas que se encargan de evaluar ítems de accesibilidad y realizar relevamientos anuales, con el objetivo de identificar y mejorar aspectos clave en materia de accesibilidad.

Figura 16: Balneario Accesible.



Fuente: NoticiasCalumuchita.com (30 de Enero de 2024)

Según el entrevistado, esto no hubiera sido posible sin la dedicación y colaboración de individuos y organizaciones comprometidas con la causa, entre ellas “ChampaBike”, una empresa innovadora que se especializa en el diseño de dispositivos concebidos específicamente para que las personas con discapacidad motriz puedan disfrutar de actividades al aire libre. En palabras de Bearzotti:

“[...] la Champa Bike es la primera silla de trekking adaptada desarrollada en Argentina. Alejandro Piccione, fundador de esta empresa, contribuyó también a que la ciudad disponga durante la última temporada de verano de tres sillas anfibias en los balnearios, las cuales están especialmente diseñadas para personas con movilidad reducida, fabricadas con materiales resistentes al agua y grandes ruedas que facilitan su desplazamiento sobre la arena, permitiendo a los usuarios disfrutar de los entornos acuáticos como mares, ríos o piscinas de manera segura y autónoma “.

Figura 18: Champa Bike.



Fuente: Instagram @champabike (14 de Febrero de 2021).

Figura 19: Silla Anfibia.



Fuente: La Voz (26 de Enero de 2024).

Además, la Red de Turismo Accesible se destacó como una de las organizaciones clave que apoyó la implementación de este proyecto. Su presidente, Alejandro López, desempeñó un papel crucial al promover y difundir la iniciativa, movilizándolo recursos y generando conciencia sobre la importancia de la accesibilidad en el turismo. Su liderazgo y compromiso fueron determinantes para garantizar que las necesidades de las PcD fueran tenidas en cuenta en cada etapa del proyecto, contribuyendo así a la creación de un entorno más acogedor y accesible para todos.

La apertura de paradores accesibles representa no sólo un progreso tangible en la infraestructura turística, sino también una sólida dedicación hacia la equidad y la eliminación de barreras para las PcD. Este éxito es el resultado de un esfuerzo conjunto que tiene como objetivo crear un entorno inclusivo y acogedor para todos, donde la accesibilidad se integre como un elemento fundamental de la experiencia turística. Además, con estas iniciativas, Santa Rosa de Calamuchita no sólo se destaca como un ejemplo a seguir en la creación de entornos inclusivos, sino que también se posiciona como el destino cordobés con el mayor número de ayudas técnicas, permitiendo que todos los vecinos y visitantes disfruten de la ciudad con plena accesibilidad (Noticias Calamuchita, 2024).

Por otro lado, Bearzotti mencionó que se están realizando esfuerzos para mejorar la accesibilidad en los circuitos turísticos de la ciudad:

“[...] esto representa un desafío mayor debido a la compleja topografía de áreas como la Cascada o el Vía Crucis⁸. Se han firmado acuerdos con organismos especializados para avanzar en la accesibilidad del cerro y consolidar los esfuerzos para que el turismo en Santa Rosa sea verdaderamente inclusivo para todos, a pesar de las dificultades que esto conlleva”.

Además, enfatizó en la idea central de que la accesibilidad no sólo debe responder a las necesidades de las PcD, sino que también debe ser un recurso para todos dado que cualquier persona, en algún momento de su vida, podría requerir de adaptaciones para disfrutar de un entorno turístico, ya sea por un esguince, una fractura, una operación, entre otras. En este sentido, Bearzotti expresó su visión de cara al futuro:

⁸ Un recorrido espiritual en la colina que ofrece vistas panorámicas de la región.

“Para mí, el turismo accesible en Santa Rosa de Calamuchita no es sólo una meta para el presente, sino un sueño a largo plazo. Mi deseo es que, en algún momento, el concepto de accesibilidad se integre plenamente en el diseño de cualquier iniciativa turística, para que no sea necesario adaptar lo que ya existe, ya que eso significa que hubo barreras desde el principio. Imagino un futuro en el que las nuevas generaciones entiendan la accesibilidad como un derecho fundamental y no como un agregado opcional.”

Finalmente, el entrevistado reflexionó acerca de cómo la implementación del diseño universal asegura un presente más inclusivo y establece las bases para un futuro en igualdad de condiciones. Además, compartió algunas recomendaciones y consejos a otras localidades que desean mejorar la accesibilidad en el turismo y no saben por dónde iniciar.

“Biológicamente, hay que preparar nuestro destino para poder nosotros mismos disfrutarlo de la mejor manera posible. Hoy en día, un destino accesible con diseño universal significa un futuro en igualdad de condiciones para todos. Una recomendación sería planificar, es decir proyectar o visualizar por dónde viene esta industria, así como también tener en cuenta el corto, mediano y largo plazo, que tiene que ver con las 3 etapas de la planificación. Otra recomendación es la capacitación continua de los funcionarios públicos tanto en el área de la accesibilidad como en el área del medioambiente, los cuales considero los dos desafíos más importantes que tiene el turismo, la sustentabilidad y la accesibilidad. Lo que para uno es un paso insignificante, para la otra persona que nunca tuvo nada es sentirse cómodo, seguro e incluido”.

REFLEXIONES FINALES:

A lo largo de esta tesina de grado, he llegado a comprender que el turismo accesible no se reduce únicamente a cuestiones de infraestructura, sino que requiere un compromiso profundo con el respeto y la empatía. La accesibilidad física es una condición esencial, pero por sí sola no basta. Si bien construir rampas y adaptar espacios son pasos importantes, estos esfuerzos resultan incompletos si la sociedad no transforma su manera de pensar y actuar. Es crucial superar prejuicios y conductas que, aunque a menudo invisibles, representan barreras igualmente poderosas para la inclusión. Cuando logremos entender que el turismo debe ser para todos, comenzaremos a ver a la accesibilidad no como una obligación, sino como una oportunidad para construir una sociedad más justa e inclusiva.

El turismo accesible es, ante todo, una construcción continua, un proceso de mejora y adaptación constante. Cada avance en términos de accesibilidad requiere de un seguimiento y una actualización sostenida, porque las necesidades cambian, las tecnologías evolucionan y las sociedades son dinámicas. En este sentido, sostengo que es fundamental comprender que cada actor tiene un rol importante que cumplir y que es un esfuerzo que debe involucrar a todos los sectores: el público, el privado, la comunidad local y, sobre todo, las personas con discapacidad, quienes son las que mejor pueden señalar los aspectos a mejorar y las soluciones más efectivas.

Considero que el sector público, en particular, debe asumir un rol de liderazgo en este desafío, dado que la accesibilidad debe ser parte integral de las políticas de Estado, superando cualquier diferencia ideológica y consolidándose como un derecho básico para todos los ciudadanos. Es fundamental que los gobiernos adopten una postura proactiva, desarrollando normativas claras y planes estratégicos a largo plazo que garanticen que la accesibilidad esté siempre presente en la agenda, sin importar los cambios en la administración. El sector público debe asumir un rol de liderazgo firme, tomando decisiones claras que promuevan un entorno en el que el sector privado se vea incentivado y comprometido a cumplir con las normativas de accesibilidad. Las políticas públicas deben establecer un marco sólido donde la accesibilidad no dependa de la iniciativa individual de los actores privados, sino que sea una responsabilidad inherente a su operación. A su vez, el sector privado debe reconocerse como un socio estratégico en esta tarea, comprendiendo que el turismo accesible representa una oportunidad para generar un impacto social positivo.

Cuando las autoridades implementan políticas en materia de accesibilidad e inclusión, se genera un efecto cascada que obliga al sector privado a alinearse con estos principios para poder operar. Sólo a través de la colaboración entre ambos sectores se logrará que el turismo accesible deje de ser una aspiración y se materialice en acciones concretas.

Otra cuestión a reflexionar es que el turismo accesible enfrenta un desafío significativo en su desarrollo, ya que muchas veces no se le da la prioridad necesaria debido a la percepción de que "no es rentable". En un contexto donde las decisiones suelen estar impulsadas por criterios económicos, esta falta de rentabilidad aparente se traduce en la postergación de inversiones y acciones necesarias para mejorar la accesibilidad. A menudo, los recursos se destinan a proyectos que prometen retornos financieros inmediatos, mientras que las iniciativas de turismo accesible se consideran secundarias o de menor urgencia. Por tanto, considero que es sumamente necesario que el Estado, el sector privado y la sociedad en su conjunto reconozcan el valor intrínseco del turismo accesible y el impacto positivo que este puede lograr en la imagen y el desarrollo de los destinos, ya que al integrar a la accesibilidad como un componente central en la planificación turística, se puede romper con la visión limitada de que sólo lo rentable merece atención, y comenzar a construir un futuro donde la accesibilidad sea un pilar fundamental del turismo, independientemente de las cifras de retorno económico.

Al tomarnos el tiempo para entender las experiencias y necesidades de las PcD, nuestras acciones comienzan a reflejar ese entendimiento, contribuyendo así a una inclusión real y significativa. La autocrítica es una herramienta esencial en la construcción de un turismo verdaderamente accesible, valorando lo que se ha logrado pero también analizando lo que aún queda por hacer. Este ejercicio de introspección, reitero nuevamente, debe ser un esfuerzo conjunto entre el sector público y el privado, ya que ambos desempeñan un papel clave en asegurar que la accesibilidad no se limite a ser una iniciativa pasajera, sino que se convierta en una política estructural y sostenible en el tiempo.

La experiencia en Santa Rosa de Calamuchita demuestra que las políticas de accesibilidad requieren no sólo de infraestructura adecuada, sino también de un esfuerzo constante de concientización social y una continuidad en la acción estatal. Aunque se han realizado avances importantes, la falta de educación y sensibilización tanto en el sector privado como en la comunidad local ha impedido que la accesibilidad se traduzca en una inclusión plena. No obstante, el potencial de crecimiento sigue siendo enorme si se toman las decisiones

correctas. La clave estará en mantener el impulso, combinando una planificación estratégica a largo plazo con acciones que integren infraestructura accesible, formación continua y sensibilización.

Según lo analizado, considero que con una gestión eficiente y un firme compromiso del Estado en la implementación de políticas públicas de inclusión, junto con una colaboración activa entre la comunidad y el sector turístico, Santa Rosa tiene la oportunidad de consolidarse como un destino líder en turismo accesible. Sin embargo, aunque se ha avanzado significativamente en la accesibilidad para personas con discapacidad motriz y visual, queda mucho por hacer en cuanto a los otros tipos de discapacidades. Es crucial que se incorporen más recursos que eliminen las barreras y mejoren la experiencia de los turistas con discapacidad y los adultos mayores. Si se apuesta por una visión integral y sostenida, el turismo accesible en la región no sólo seguirá avanzando, sino que podría convertirse en un modelo para otras localidades del país.

Para finalizar, no quiero dejar de enfatizar en que el turismo accesible representa un desafío crucial que va más allá de una opción o preferencia. Sostengo firmemente que es una responsabilidad de la cual no nos podemos dar el gusto de decidir si queremos hacer, o no, algo al respecto. Más bien, se trata de reconocer y atender una necesidad esencial de justicia y equidad social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Acuña, C. y Chudnosky, M. (2013). *Cómo entender a las instituciones y su relación con la política*. Buenos Aires.
- Agencia Córdoba Turismo (2020). *Plan Estratégico de Turismo Sustentable de Córdoba 2030*.
- Agencia Nacional de Discapacidad. (s.f.). *Análisis de la Ley Nacional N° 22.431*. Buenos Aires, Argentina.
- - Aguilar Villanueva, L. F. (1992). *El estudio de las políticas públicas*. Estudio introductorio y edición. México.
- Aguilar Villanueva, L. F. (1993). *Problemas públicos y agenda de gobierno*. Estudio introductorio. Miguel Ángel Porrúa, México.
- Baeza, P. (2006). *Diseño de sitio web para personas con discapacidad visual, auditiva, físicas y de hardware*. Universidad de Chile.
- Barrera Ozuna, G. A., Calfio, C. A., Calónico, M. S. (2021). *La Importancia del desarrollo del Turismo Accesible. Estudio de Caso: La Feria de San Telmo*. Universidad Nacional de San Martín. Escuela de Economía y Negocios. Buenos Aires, 2021.
- Batthyány, K. y Cabrera, M. (2011). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales. Apuntes para un curso inicial*. Universidad de la República Uruguay.
- Bearzotti, M. *Entrevista personal*. 24 de Junio de 2024.
- Bertonecello, R. (2002). *Turismo y Territorio. Otras prácticas, otras miradas*. Universidad de Buenos Aires.
- Bosch J. L. y Merli M. C. (2014). *La articulación en el proceso de las políticas públicas del turismo*. Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo. Año XIV. Volumen 12. Universidad Nacional del Comahue.
- Brinkerhoff, D. (2010). *Unpacking the concept of political will to confront corruption*. AntiCorruption Resource Centre. Mayo, 2010. N° 1.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México (2020). *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo*. Ciudad de México.
- Cortés Rodas, F. (2010). *El contrato social en Hobbes: ¿absolutista o liberal?* Estudio. Político N° 37. Medellín July/Dec. 2010.
- Costa, J. P. *Entrevista personal*. 22 de Junio de 2024.
- Crouch, G. y Ritchie, J. (1999). *Tourism, competitiveness and societal prosperity*. Journal

of Business Research. N° 44.

- De Solay, M. (2021). *Análisis del proceso de implementación del Programa de Turismo Accesible en el marco de las Políticas Públicas de Discapacidad Turística Nacional: el caso de la ciudad de Mar del Plata durante el período 2008-2019*. Universidad de San Andrés. Buenos Aires, Argentina.
- Del Águila. L. M. (2007). *El concepto de discapacidad y su importancia filosófica. Investigación sobre un aspecto fundamental de la condición humana*. En *Discapacidad, Justicia y Estado: discriminación, estereotipos y toma de conciencia* (2013). Editorial Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Buenos Aires, 2013.
- Dunn, W. (2004). *Public Policy Analysis. An Introduction*. New Jersey: Prentice Hall.
- Fernández, M. (2009). *Turismo accesible y Turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación*. Secretaría de Estado de Turismo. Instituto de Turismo de España. Instituto de Estudios Turísticos.
- Fernández Alles, M. T. (2007). *Turismo Accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la Provincia de Cádiz*. Tesis Doctoral. Universidad de Cádiz. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Fernández Alles, M. T. (2009). *Turismo Accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico*. Universidad de Cádiz.
- González Velasco, M. (2011). *La política turística. Una arena de acción autónoma*. En *cuadernos de Turismo*, N° 27. Universidad de Murcia.
- González Velasco, M. (2016) *Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo* En: *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio cultural*, Vol. 14, N°3.
- Grünewald, L. y Fernández, Á. (2004). *Turismo Accesible*. Argentina. Fundación Turismo para Todos.
- Hall, C. M. y Jenkins, J. M. 1995). *Tourism and Public Policy*. London, Routledge.
- Hassan, S. (2000). *Determinants of market competitiveness in an environmentally sustainable tourism industry*. *Journal of Travel Research*.
- Herrera, J. (2008). *La Investigación Cualitativa*.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC). (2022). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022*.
- López, A. (2017). *Turismo accesible: una mirada profunda sobre la accesibilidad turística, por un turismo para todos*. Editorial Dunken.

- Marcos Pérez, D. y González Velasco, D. J. (2003). *Turismo Accesible: Hacia un Turismo para Todos*. Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Matus, C. (1987). *Adiós señor presidente. Planificación, Antiplanificación y Gobierno*. Venezuela, POMAIRES.
- Mény, I. y Thoenig, J.C. (1992). *Las políticas públicas*. Barcelona, España.
- Muller, P. (1990). *La política agrícola francesa o la crisis de una política sectorial*. En Documentación Administrativa, (224-225), INAP, España.
- Muller, P. (2002). *Las Políticas Públicas*. Universidad Externado de Colombia.
- O'Donnell, G. y Oszlak, O. (1976), *Estado y políticas estatales en América Latina*. CEDES, Buenos Aires.
- Olavarría Gambi, M. (2007). *Conceptos Básicos en el Análisis de Políticas Públicas*. Instituto De Asuntos Públicos. Departamento de Gobierno y Gestión Pública.
- Organización Mundial del Turismo (2013). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid, España.
- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones. Madrid, España.
- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. [Figura 1].
- Pantano, L. (2007). *Personas con discapacidad: hablemos sin eufemismos*. Artículo publicado en: Revista La Fuente. Año X N° 33 .Córdoba, Argentina, Julio de 2007.
- Pirazán García, J. (2013). *Liderazgo servidor como forma de liderazgo político en comunidades pequeñas. Una propuesta teórico-práctica para la Ciencia Política*. Área Temática: Participación, Representación y Actores Sociales.
- Ravlic, I. (2020). *Propuesta y elaboración de directrices de gestión en accesibilidad para municipios turísticos. Una estrategia superadora y complementaria en el camino de la calidad turística para todas las personas*. Universidad Nacional de San Martín.
- Real Patronato Sobre Discapacidad (2004). *Curso de Turismo Accesible*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- Rendón Nieblas, E., Camacho Real, C., Brambila Medrano, Blanca (2019). *Construyendo caminos hacia la accesibilidad para las personas con discapacidad sensorial y física*. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, vol. 10, núm. 18. Uruguay, 2019.

- Ribert, N., Lucero, F. G., Maldonado, G. I. (2018). *Crecimiento del medio construido, turismo y problemáticas ambientales en la localidad de Santa Rosa de Calamuchita (Córdoba) entre los años 1990-2017*. Universidad Nacional de Río Cuarto. Facultad de Ciencias Humanas. Departamento de Geografía. Instituto de Estudios Sociales, Territoriales y Educativos, CONICET-UNRC, Argentina.
- Robirosa, M. (1996). *Articulación, negociación, concertación*. Art. Revista Acto Social N° 16. Córdoba.
- Ruiz López, D. y Cárdenas Ayala, C. E. (2005). *¿Qué es una Política Pública?* Universidad Latina de América. Año V, núm. 18. Michoacán.
- Salazar Vargas, C. (2009). *La evaluación y el análisis de políticas públicas*. Revista Opera, N° 9. Universidad Externado de Colombia.
- Sancho, A. (2011) *Introducción al Turismo*. Organización Mundial del Turismo (OMT).
- Schenkel, E. (2017). *Política turística y Turismo Social. Una perspectiva latinoamericana*. Cap. 2: “El turismo como política pública”.
- Schenkel, E. (2019). *Turismo y política turística. Un análisis teórico desde la ciencia política*. En Reflexiones, Volumen 98(2), Revista Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Costa Rica.
- Scott, N. (2011). *Tourism Policy: A Strategic Review*. Goodfellow Publishers Limited: Oxford.
- Soriano, L. (2016). *El Turismo Accesible como respuesta a una Oportunidad de Mercado en El Salvador*. Editorial Universidad Don Bosco.
- Tite, G., Carrillo D. y Ocho, M. (2021). *Turismo Accesible: estudio bibliométrico*. Turismo y Sociedad.
- Velarde Lizama, V. (2011). *Los modelos de discapacidad: un recorrido histórico*. Revista Empresa y Humanismo Vol. XV. N° 1.
- Vilas, C. (2011). *Política y políticas públicas en América Latina*. En Fioramonti C. y Anaya P., (comps.) *El Estado y las políticas públicas en América Latina*; AECID/COPPPAL/Honorable Cámara de Senadores de la Provincia de Buenos Aires, La Plata.
- Villar, A. (2011). *Políticas públicas en turismo*. En N. Wallingre, & A. Villar, *Desarrollo y gestión de destinos turísticos. Políticas y estrategias* (págs. 51-74). Bernal: Universidad Nacional de Quilmes.

- Zhou, S. (2021). *La competitividad de los destinos turísticos: El caso de China*. Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación. Universidad de Valladolid.

SITIOS WEB CONSULTADOS:

- Aragunde, I. y Rodríguez, G. (26 de Septiembre de 2022). *Turismo Inclusivo. La importancia de la cadena de accesibilidad*. Ver sin Límites Accesibilidad. Disponible en:
<https://versinlimitesaccesibilidad.com/turismo-inclusivo-la-importancia-de-lacadena-de-accesibilidad/>
- Blog Park4Dis. (2021). *Cadena de accesibilidad en el turismo – Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Disponible en:
<https://blog.park4dis.org/cadena-accesibilidad-turismo/>
- Bou, M. (27 de Junio de 2024). *Santa Rosa de Calamuchita: Una Ciudad en Crecimiento*. Heladería Scannapieco. Disponible en:
<https://heladeriascannapieco.com.ar/cuantos-habitantes-tiene-santa-rosa-de-calamuchita/>
- Cacace, S. (24 de Noviembre de 2023). *El turismo en la economía mundial y su rol en Argentina*. Secretaría de Extensión - Relaciones Institucionales. Universidad Escuela Argentina de Negocios (UEAN). Disponible en:
<https://www.ean.edu.ar/nota/1534-el-turismo-en-la-economia-mundial-y-su-rol-en-argentina>
- Cedeño, D. E. (26 de Mayo de 2021). *¿Qué es la accesibilidad universal?*. Red Proyecto Social. Discapacidad Tecnológica. InSuit. Disponible en:
<https://www.insuit.net/es/que-es-la-accesibilidad-universal/>
- Comité Mundial de Ética del Turismo (s.f.). *5 ventajas por las que el Turismo Accesible es necesario*. Blog Super Cuidadores. UNIR, la Universidad en Internet. Ministerio de Educación y Formación Profesional. Gobierno de España. Disponible en:
<https://cuidadores.unir.net/informacion/enfermedades/discapacidades/1109-5-ventajas-por-las-que-el-turismo-accesible-es-necesario>
- Corresponsalía de La Voz (16 de Diciembre de 2010). *Calamuchita: Santa Rosa será la segunda ciudad accesible*. La Voz. Disponible en:
<https://www.lavoz.com.ar/calamuchita/calamuchita-santa-rosa-sera-la-segunda-ciudad-mas-accesible/>
- Instagram (14 de Febrero de 2021). *[Figura 18]*. Instagram @champabike. Disponible en:
<https://www.instagram.com/champabike/?hl=es>

- La Voz (26 de Enero de 2024). *[Figuras 17 y 19]*. Disponible en: <https://www.lavoz.com.ar/ciudadanos/turismo-santa-rosa-de-calamuchita-incorporo-en-baneros-sillas-anfibias-para-personas-con-discapacidad/>
- Méndez, N. (10 de Abril de 2019). *Turismo Accesible. Turismo y Derecho*. Disponible en: <https://www.turismoyderecho.com.ar/turismo-accesible-por-nelida-mabel-mendez/>
- Méndez, N. (06 de Junio de 2019). *Regulación del Turismo Accesible en Argentina*. Presidencia de la Nación. Disponible en: <https://www.yvera.tur.ar/publicaciones/documentos/0b1ffda9-8aa6-41d7-971f-323b7bd97990.pdf>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (s.f.) *Turismo Accesible*. Ley 25.643. Gobierno de la Nación. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/turismo-accesible>
- Miranda, P. (12 de Enero de 2024). *Santa Rosa de Calamuchita: una apuesta a la cultura y a las actividades al aire libre*. InfoNegocios. Disponible en: <https://infonegocios.info/calamuchita/santa-rosa-de-calamuchita-una-apuesta-a-la-cultura-y-a-las-actividades-al-aire-libre>
- Noticias Calamuchita (30 de Enero de 2024). *[Figura 16]*. Disponible en: <https://noticiascalamuchita.com/contenido/4662/santa-rosa-de-calamuchita-un-destino-inclusivo-con-tres-nuevos-paradores-accesib>
- Petroff, V. (13 de Septiembre de 2023). *Turismo en Santa Rosa de Calamuchita: los 10 lugares para visitar en la ciudad*. La Voz. Disponible en: <https://www.lavoz.com.ar/ciudadanos/turismo-en-santa-rosa-de-calamuchita-los-10-lugares-para-visitar-en-la-ciudad/>
- Scarpetta, G. y Scarpetta, G. (18 de Diciembre de 2019). *Por qué Córdoba necesita ser una ciudad accesible*. La Voz. Disponible en: <https://www.lavoz.com.ar/opinion/porque-cordoba-necesita-ser-una-ciudad-accesible>