



FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICA
Y RELACIONES INTERNACIONALES
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO



UNR Universidad
Nacional de Rosario

TESINA DE GRADO

Programa de Directrices de
Accesibilidad de Servicios Turísticos
Mar del Plata
2009-2019

UNR | Licenciatura en Turismo

Autora: Milagros Ojeda (O-0005/1).

Directora: Viviana Marchetti.

Co-directora: Arianna Piccioni.

Rosario, 2022.

Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales

Índice

Resumen.....	2
Agradecimientos.....	3
Introducción.....	4
CAPÍTULO I: POLÍTICAS PÚBLICAS Y TURISMO	6
1.0 Pensar al turismo desde una mirada política.....	7
1.1 Conceptualizar la Política Pública.....	8
1.2 Políticas Públicas y el Turismo	10
1.3 Desarrollo del turismo como Política de Estado en Argentina.....	13
CAPÍTULO II: TURISMO Y DISCAPACIDAD.....	16
2.0 Discapacidad.....	17
2.1 Accesibilidad	19
2.2 Turismo y Accesibilidad.....	20
2.2.1 Cadena de Accesibilidad Turística	21
2.3 Marco Normativo.....	23
2.3.1 Ámbito Internacional.....	23
2.3.2 Ámbito Nacional	24
CAPÍTULO III: ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE DIRECTRICES ACCESIBLES DE SERVICIOS TURISTICOS EN MAR DEL PLATA	26
3.0 Estudio De Caso: Mar del Plata	27
3.1 Análisis de la Política Pública.....	28
3.1.1 La construcción de la agenda	28
3.1.2 La elaboración y la formulación de la política pública.....	30
3.1.3 La implementación de la política pública	32
3.1.4 Ejecución de la política pública.....	32
3.1.5 Seguimiento de la política pública.....	39
3.1.6 Evaluación de la política pública.....	40
CONCLUSIÓN	43
REFERENCIA.....	45

Resumen

En los últimos años, la ciudad de Mar del Plata se ha ido consolidando como un destino nacional e internacional del turístico accesible. En este sentido, la investigación tiene como objetivo analizar la implementación del programa de Directrices de Accesibilidad de Servicios Turísticos en la ciudad, a través del modelo el “Ciclo de las políticas públicas” de Cristina Díaz (1997). Este es considerado un proceso que contempla diferentes etapas: la construcción de la agenda, la formulación de la política, la implementación del programa establecido, la ejecución, su evaluación y la finalización o extinción de la política misma (Díaz; 1998, p.9). Estas fases se caracterizan por los actores participantes, las decisiones que se toman y los resultados que se obtienen en cada una de ellas.

Agradecimientos

A la Universidad Pública por los conocimientos aportados, por enseñarme los diversos pensamientos y miradas críticas.

A las personas que me cruce en este camino, que hicieron del recorrido una experiencia compartida.

A mi familia, por el apoyo en todo lo que me propongo. Sobre todo a Verónica, por escucharme y alentarme a insistir.

A Martin, por ser un gran compañero, siempre mirando hacia adelante.

A Mercedes que fue una persona muy importante en este proceso, con mates y tardes de estudio.

Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo dar a conocer la labor que se encuentra realizando el Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata en materia de accesibilidad turística; en lo que se refiere a la implementación del Programa de Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo de la Nación. Este programa busca aumentar la satisfacción de los usuarios, mediante una oferta turística que se adapte a múltiples realidades, incorporando a las personas con discapacidad y / o movilidad reducida como demanda potencial de los servicios turísticos del destino.

Entendemos al Programa como una política pública, es decir, como un conjunto de acciones u omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del Estado en relación con una cuestión que concita la atención, interés o movilización de otros actores de la sociedad civil (O'Donnell, Oszlak; 1995; p.15). Podemos decir que la atención está puesta en la promoción de un turismo accesible, llevándose a cabo a través de la participación de una serie de actores: los distintos niveles del Estado, las ONGs como CILSA y Mar Para Todos, el sector privado, los turistas y la comunidad local.

Las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos se presentaron oficialmente el 24 de Junio de 2008, trabajo en conjunto realizado por la entonces Secretaría de Turismo de la Nación y el Servicio Nacional de Rehabilitación. En el año 2010, con el propósito de ampliar el panorama y ofrecer no sólo alojamiento sino también destinos turísticos más accesibles, se trabajó en las nuevas Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. De esta manera, se pretende involucrar a todos los actores del sector público y privado, como así también a todos aquellos en relación con la actividad, que forman parte del sector turístico de Argentina.

Desde entonces han sido implementadas en diversas ciudades de nuestro país. No obstante se toma el análisis del programa en Mar del Plata, ya que es considerado un referente del turismo accesible a nivel nacional e internacional. En la ciudad, el programa se ha ejecutado en cinco ocasiones, dando como resultado treinta y ocho establecimientos distinguidos de los diferentes rubros que componen la oferta turística, en el periodo 2009-2019.

En este sentido, el primer capítulo lleva a cabo una revisión teórica y conceptual con respecto a las políticas públicas y su relación con la actividad turística, centrada en el dialogo y la cooperación entre los actores que conforman el sector.

El segundo capítulo, se adentra en el tema de las políticas públicas relacionadas al turismo accesible, a partir de una revisión tanto nacional como internacional de políticas turísticas a lo largo del tiempo, y como están influenciaron el surgimiento de las Directrices de Accesibilidad Turística.

En cuanto al tercer y último capítulo, desarrolla el análisis del Programa de Directrices de Accesibilidad de Servicios Turísticos en la ciudad de Mar del Plata, con el objetivo de dar cuenta del impacto de esta política de carácter nacional aplicada a nivel municipal en el destino turístico.

CAPITULO I: POLÍTICAS PÚBLICAS Y TURISMO

1.0 Pensar al turismo desde una mirada política

En los últimos años, la actividad turística ha crecido de manera abismal y ofrece oportunidades en relación al desarrollo económico y social, así como también retos relevantes. En este sentido, surgen los temas relacionados con la sustentabilidad de los destinos, y la imposibilidad por parte de determinados segmentos de la sociedad de disfrutar plenamente y en igualdad de condiciones del turismo.

El turismo es un fenómeno transversal, que puede ser analizado como un fenómeno económico, pero también como un fenómeno social o cultural (Velasco González; 2014; p.4). El concepto observado desde la óptica económica lo define como un “sector”, “una industria sin humo”, en cambio, la sociología lo piensa como un conjunto de relaciones entre los actores que conforman el sector. De la misma forma, al ser un campo de estudio multidisciplinar cada ciencia cuenta con su propio objeto de estudio y denominación de lo que se entiende por Turismo.

Si bien hay muchas definiciones en torno a la actividad, aquella reconocida a nivel mundial es la expresada por la OMT (1994), que define al turismo como:

“aquellas actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno natural por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios u otros motivos”

Según, Schenkel (2017) y Velasco González (2011), la definición de turismo expresada por la OMT, presenta limitaciones y falencias. Esto se debe a que, al circunscribir su atención al viajero, resulta en una visión restringida de la actividad, excluyendo a actores y dinámicas que son esenciales para el funcionamiento de la cadena turística.

El surgimiento de la definición en manos de la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas deja esto en claro, al pensarla con el objetivo de construir estadísticas que permitan realizar comparaciones entre países. Está dirigida fundamentalmente al personal de las oficinas nacionales de estadística y de las administraciones nacionales de turismo que participan en la compilación de estadísticas de turismo (ONU; 2010, p.2). No obstante, la misma resulta acotada para comprender el fenómeno turístico y sus complejidades, entendiéndose que es un fenómeno amplio y multidisciplinar que queda

cercado al utilizar esta definición, lo que impulsa a cada área de estudio a repensar definiciones propias y acordes a su enfoque.

Por estas limitaciones esbozadas es sustancial la incorporación de los enfoques politológicos. Los mismos tienen la potencialidad de ver la arena del turismo desde una visión más profunda y compleja, proporcionando conceptos e instrumentos metodológicos que enriquecen la comprensión del fenómeno. De este modo logran indagar sobre cuestiones sociales y relacionadas al poder e intereses de las partes involucradas, a los procesos de elaboración de la política turística y los mecanismos de participación entre los actores.

En este sentido, se toma la definición elaborada por McIntosh y Goeldner (1984):

«El turismo puede ser definido como el conjunto de los fenómenos y las relaciones que tienen lugar debido a la interacción de los turistas, empresas, gobiernos y comunidades anfitrionas en el proceso de atracción y hospedaje de tales turistas y otros visitantes»

Esta conceptualización se centra en la relación entre los actores que conforman la actividad turística, incorporando a las empresas, gobiernos y comunidades anfitrionas en el análisis del sector. Se deja a la vista la relación de gobernanza entre los múltiples participantes que conforman la actividad.

1.1 Conceptualizar la Política Pública

Según O'Donnell y Oszlak (1995) la política pública es el conjunto de acciones u omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del Estado en relación con una cuestión que concita la atención, interés o movilización de otros actores de la sociedad civil. En sí, es una intervención por parte del Estado en un tema en particular, como consecuencia de que las cosas no están funcionando como deberían y no se obtienen resultados favorables.

En la realidad hay muchos problemas que necesitan atención, en este sentido surge la pregunta, *¿Cuándo un problema se considera público?* Es decir, una situación recibirá la de nominación de problema público cuando un determinado grupo, con influencia y capacidad de movilizar actores de poder, considera que la situación actual no es aceptable

y que es necesaria una intervención de política pública para remediarla (Olavarría Gambi, 2007; p.11).

La relación entre el Estado y las políticas públicas es dinámica y genera un proceso de retroalimentación que va definiendo y redefiniendo al Estado a partir de las políticas públicas que este implemente (Villar; 2011; p.3). Estas pueden ser llevadas a cabo directamente por el o a través del mismo, en este sentido, es el actor que responde a las políticas públicas, ya que tiene la capacidad de decidir de forma legal, pero no quiere decir que lleve a cabo las acciones directamente. Estas pueden realizarse por medio de otros actores, sean empresas, organizaciones no gubernamentales o asociaciones público-privadas.

Según Salazar Vargas (2009), toda política pública involucra tres sistemas: el político, el administrativo y el social. El sistema social hace referencia a la respuesta por parte del Estado frente a los problemas que se presentan en la sociedad. El político, ya que es el entorno donde se toman decisiones. Y, por último, el sistema administrativo, porque es el encargado de llevarlo a cabo, a través de soluciones que generaran impactos positivos o negativos. En este sentido, la política es un proceso continuo que se desarrolla por etapas, cada una tiene sus propios factores, limitaciones, soluciones individuales, desarrollos y resultados.

El ciclo de las políticas públicas tiene su origen en elaboraciones de Laswell (1956), con el objetivo de lograr una organización en cuanto al curso de acción de la misma. A pesar de las diversas vertientes teóricas y analíticas, todos concuerdan con ligeras modificaciones en las subdivisiones del proceso. Estas contemplan: la construcción de la agenda, la formulación de la política, la implementación del programa o programas establecidos, su evaluación y eventualmente la finalización o extinción de la política misma (Cristina Díaz; 1998, p.9).

Asimismo, la conceptualización de la política pública como un proceso conformado por diversas etapas que se relacionan entre sí, promovió que las diversas ciencias que la tiene como objeto de estudio basen su investigación en un fragmento específico del proceso, dejando de lado el resto de los momentos. Los análisis de este proceso han segmentado el mismo y llevado a un análisis unilateral y aislado de decisiones únicas que van en contra de su intención original de entender la política como un modo de acción de decisiones complementarias.

En este sentido, los politólogos examinan la configuración de las agendas gubernamentales, a la administración pública y economistas que se dedican a construir y elegir alternativas políticas. No obstante, al entender la política pública como un proceso en evolución de etapas, cada una con sus propios agentes, límites, decisiones, logros y resultados, volvemos a la necesidad del concepto de ciclo o proceso política para llevar a cabo un estudio más amplio.

Este proceso tiene ciertas ventajas, entre ellas, la capacidad de simplificar los procesos de formulación de políticas, desglosando los temas de investigación en elementos más simples sin perder de vista la visión general, las características comunes y las complejidades del proceso en sí. Asimismo, posibilita el estudio sobre los diversos actores que conforman el ciclo, las dinámicas que adoptan y su interrelación.

1.2 Políticas Públicas y Turismo

La política turística es el conjunto de acciones que impulsan actores públicos con la intención de alcanzar objetivos diversos relacionados con la variedad de fenómenos y relaciones que supone el proceso de atracción, estancia o residencia ocasional de ciudadanos en un territorio determinado (Velasco González; 2011, p.8). En este sentido, la intervención del Estado en esta actividad se hizo indispensable a través de la toma de posición y decisión, siendo un fenómeno construido que emerge a partir de la concepción político-económica imperante.

Por su parte, el turismo está relacionado de forma directa e indirecta con una gran cantidad de otros sectores que conforman y hacen a la sociedad, en este sentido, las políticas públicas destinadas a otros ámbitos repercuten de manera positiva o negativa en la actividad turística. Entre ellas destacamos: las económicas, de transporte, sanitarias, migratorias, sociales, de comunicaciones, entre otras. Estas, lejos de restar importancia a aquellas específicas, permiten delimitar las problemáticas del sector y otorgar claridad a aquellas políticas que forman parte de la arena autónoma del turismo.

Esta autonomía es una concepción innovadora ligada directamente al entendimiento del turismo como un campo multifacético. Por este motivo, el concebir las políticas turísticas de dicha manera permite planificar y gestionar la actividad con mayores y mejores resultados. Esta concepción es importante, ya que la condición multisectorial de la

actividad requiere de un abordaje amplio que permita abarcar los diversos sectores y actores que la conforman, logrando comprender los conflictos e intereses.

Villar (2011), hace hincapié en 2 aspectos clave para la formulación de las políticas turísticas, por un lado el desarrollo sustentable (en términos ambientales, sociales, culturales y económicos), y por el otro, la competitividad de un destino turístico (considerando la promoción, gestión y calidad del mismo). En este sentido, frente a cada tipología presentada, el Estado velará por estas cuestiones. Por ejemplo, si consideramos el turismo accesible, no sólo cobra relevancia el acondicionamiento y mantenimiento de los espacios tanto naturales como patrimoniales, las posibilidades de acceso y la mediación entre actores, lo que resulta en acciones de marco para la actividad y su buen desarrollo y competitividad; sino que también se debe pensar en torno a la sustentabilidad.

Por su parte, la OMT destaca que es sólo el Estado, en el marco de la política de turismo, quien puede orientar los intereses primordiales de toda la población, por lo cual: debe conceder al turismo el lugar y prioridad que merece el conjunto de la actividad económica y social (Schenkel; 2017). Para el logro de esos objetivos la relación entre los diversos actores cobra un rol fundamental en la planificación de una actividad que se desarrolla tanto en lugares públicos y privados, debiendo generar las condiciones necesarias para su práctica.

Velasco González (2011), plantea que para analizar de manera singular las políticas turísticas se debe partir de tres conceptos básicos: los elementos constitutivos de la política turística, una definición de la misma y un conjunto de instrumentos que son utilizados por los decisores públicos para la construcción de cada política concreta. Mediante esta forma de análisis se presta atención específicamente al proceso de elaboración de las políticas turísticas, y a partir del mismo se generarán datos, estudios de casos así como análisis de marcos teóricos, de los que se obtendrán datos tanto cuantitativos como cualitativos, hoy en día escasos y valiosos.

Este abordaje permite, como menciona la misma autora, considerar al turismo desde un concepto amplio que incluya a todos los actores implicados, y planteando las políticas como un espacio de oportunidad en vez de un problema a resolver. En coincidencia, Schenkel (2017), sigue esta línea considerando un análisis sistémico del turismo y explica

que es necesario abordar el estudio desde una perspectiva integral, que incluya a cada uno de los dominios que constituyen la cuestión turística.

Para comprender el sistema turístico, es fundamental analizar los actores que conforman la actividad, ya que son variados, entre ellos los entes públicos, privados, el turista, comunidades local, los grupos de presión, entre otros. Estos se someten al dialogo para lograr resultados positivos para el turismo. Pero, *¿Qué entendemos por actor?* Los actores pueden ser un individuo, varios individuos, una persona jurídica, o incluso un grupo social (Subirats; 2008; p.49). En esta investigación daremos mayor relevancia a los actores turísticos, y cuando hablamos de estos podemos dividirlos en tres grandes grupos, como lo plantea Schenkel y Ercolani (2015): los actores relevantes, los actores participantes y los actores influyentes del sistema turístico.

Los actores relevantes están integrados por el sector privado, el sector público y el consumidor/ turista. Se suele creer que los principales participantes del sistema turístico provienen de la esfera privada como son las empresas de alojamiento, alimentación, agencias de viajes, turoperadores, transporte, entre otros. No obstante, su oferta principal son los elementos turísticos o culturales convertidos en atractivos turísticos, que mayormente son de gestión pública, como así también la infraestructura, equipamiento y servicios que complementen estos recursos y les confieren accesibilidad, como pueden ser las rutas, puentes, aeropuertos, terminales, senderos, miradores, servicios públicos, etc.

No podemos dejar de nombrar al consumidor de la actividad, el turista. Hoy en día, los consumidores de turismo, buscan productos más personalizados y servicios inteligentes que les proporcionen información de alta calidad, en cualquier momento y en cualquier lugar y en tiempo real. Los distintos destinos turísticos se enfrentan al desafío de garantizar esas ofertas de forma moderna, accesible y fiable, y en ello se basa su competitividad.

Por su parte la comunidad receptora, conforma el segundo grupo, conocido como los actores participantes del sistema turístico. Esta contribuye a que el visitante pueda conocer la real identidad de cada ciudad y de esta forma el turista puede hacer un buen disfrute del valor simbólico de cada lugar. El grado de amabilidad o indiferencia que la comunidad receptora presente es de suma importancia, ya que, puede definir el éxito o el fracaso de un destino turístico.

Por último, destacamos los actores influyentes del sistema, conformado por los grupos de interés que se van a ver beneficiados o afectados con las intervenciones públicas en el área, suelen participar en el proceso de decisión, estableciendo relaciones con actores relevantes. Dentro de este grupo podemos encontrar a los ambientalistas, los medios de comunicación, la publicidad, etc.

Podemos decir que dentro de la actividad turística hay un gran diálogo entre los sectores públicos y privados, caracterizándose por la gestión pública que se da a partir de la Gobernanza. Su característica principal es el concepto de redes, esta resalta la interacción entre lo privado, lo público y la sociedad civil. Por su parte, el gobierno cobra una gran relevancia, actuando como intermediario de las relaciones entre la ciudadanía y el sector privado.

1.3 Desarrollo del turismo como Política de Estado en Argentina

El turismo como política de Estado en Argentina atravesó varios periodos, tanto de éxitos como fracasos. Partimos del análisis que se refiere al periodo de 1930-1976, entendido como el proceso de democratización de las prácticas turísticas, que permitió un crecimiento importante del turismo nacional, a partir de una clase social ascendente.

En este sentido, en primer lugar, los elementos que priman son la concesión de derechos laborales y vacacionales, que conllevan una masificación de la actividad, mediante descuentos, decretos, leyes y diálogos de cooperación entre las provincias y el sector privado. Por su parte, el Estado fue incrementando la participación en temas de política turística con la idea de democratizar la actividad. Esto coincide, según Wallingre (2017), con la etapa política del turismo como imperativo social, y siguiendo a Erica Schenkel (2015), puede pensarse como una primera etapa evolutiva, donde el turismo comienza a adquirir relevancia desde una concepción social.

En la *etapa política del turismo como imperativo social*, se distingue un referente global correspondiente a una línea política que se enfoca en el desarrollo social y en el incentivo de los derechos de los trabajadores, con una política estatizante. De esta manera, el referente sectorial del turismo se construye como parte de su política social, generando una *visión social* de la actividad, mediante su democratización con políticas concretas orientadas a sectores populares, donde se apuntaba a “crear conciencia ciudadana y nacional” haciendo hincapié en “conocer la patria”.

De esta manera se evidencia una relación clara y directa entre el referente global y sectorial, con una ideología y política de gobierno dirigida a los sectores populares que se replica en la concepción de turismo para desarrollar políticas de función social, democratizadoras de la actividad. En torno a esta relación, los actores relevantes de la etapa son el Estado Nacional, los Sindicatos y la Fundación Eva Perón, como ejes fundamentales de la gestión. Entre ellos, el Estado Nacional se destaca como mediador de la política pública, ya que es quien se erige como planificador del ideario sobre la actividad turística en el momento.

En 1958 se sanciona la primera ley de turismo (N° 14574) que otorgaba un fuerte rol de fomento, organización y promoción de la actividad turística. Esta también fue un éxito simbólico, ya que significó la representación del turismo como un derecho y el acceso al consumo del turismo por parte de la clase trabajadora. Esta ley destaca la centralidad del Estado nacional, sin embargo el sector privado y las provincias, quedaban relegadas en el rol de actores secundarios.

En los años 90, cobra relevancia el turismo internacional como vía de captación de divisas, el establecimiento de políticas liberales y el acceso al crédito internacional. Según Schenkel (2015), esto corresponde a un segundo momento, centrado en la esencia económica de la actividad turística, donde el foco está puesto en el impulso de la actividad para fortalecer el crecimiento económico mediante la recaudación, la inversión y la participación privada.

La etapa de la *política del desarrollo del turismo basada en macro productos* permite comprender un referente global asociado a una idea de gobierno de orientación neoliberal y reducción del Estado para dar libertad a las fuerzas económicas a través del mercado, y centrando sus esfuerzos en la industrialización.

En este sentido, el referente sectorial del turismo se forma en torno a una visión económica del mismo, con énfasis en el sector como “motor de crecimiento” postergando las iniciativas del turismo social y beneficiando al turismo comercial, lo que se ve reflejado en, por ejemplo, la reforma monetaria que incrementó el turismo emisivo en detrimento del receptivo. En esta etapa se identifican como actores relevantes al Estado y a las empresas internacionales, y entre ellos las empresas se posicionan como mediador de la política pública, ya que si bien el Estado fomenta esta noción, son las empresas las que

llegan a posicionar la concepción económica del turismo, pensada como una actividad privada y rentable, y restando implicancia al Estado.

Si bien estos dos aspectos (sociales y económicos) son lo que llevan al turismo a conformarse como un asunto público relevante, nos resulta importante recalcar que la construcción actual del turismo como asunto público es una amalgama de estos elementos, y que para nuestro país tuvo una gran relevancia los diversos enfoques que se dieron sobre la actividad, ya que permiten concebir al turismo desde distintas perspectivas, permitiendo complejizarlo y planificar desde diversas visiones y necesidades. Esto permite que en la actualidad el interés no esté centrado en una u otra cuestión, sino que busca incorporarlas y mediar entre ellas, al mismo tiempo que considera nuevas problemáticas.

CAPITULO II: TURISMO Y DISCAPACIDAD

2.0 Discapacidad

Para analizar las políticas públicas turísticas y su relación con la accesibilidad se debe llevar a cabo una revisión histórica del concepto de discapacidad y cómo estos se fueron relacionando a lo largo del tiempo. En este sentido, la discapacidad, en cuanto a su recorrido histórico se basa en tres modelos: el modelo de prescindencia desarrollado en la antigüedad y la edad media, el médico o de rehabilitación en el siglo XX y el modelo social, que surge en la década de los setenta.

En el modelo de prescindencia, tal como se menciona en su nombre, el acto más común dirigido hacia la discapacidad era la prescindencia. Ya sea por haber recibido un castigo de los dioses o bien por considerarse que las personas con discapacidad no tenían nada que aportar a la comunidad, se asumía que sus vidas carecían de sentido y que, por lo tanto, no valía la pena que la vivieran (Lizama; 2011; p3). Se consideraba que eran seres improductivos, que generaban una carga para las familias y la sociedad.

En cuanto al modelo médico y rehabilitador, surge a principios del siglo XX, a raíz de la Primera Guerra Mundial y se da un cambio de paradigma con respecto al concepto de discapacidad. Durante la guerra, un significativo número de soldados sufrieron lesiones de gravedad, dando también como resultado el auge de las leyes laborales y el cambio de paradigma relacionado a la diversidad. Los impedimentos físicos y mentales dejaron de ser considerados castigos divinos y comenzaron a entenderse como enfermedades que podrían recibir tratamientos (Lizama; 2011; p.9).

En este sentido este nuevo paradigma, plantea que las causas de la discapacidad no devienen de la religiosidad sino que son más bien científicas, en donde las personas con discapacidad ya no son consideradas una carga, sino que son útiles, siempre y cuando sean rehabilitadas y puedan colaborar con la sociedad.

El modelo social de la diversidad funcional, tiene sus orígenes en el Movimiento de Vida Independiente, que nació en Estados Unidos a finales de los años 60 del siglo pasado, en la Universidad de Berkeley, California (Lizama; 2011; p.13). A partir de esto, nace un nuevo concepto que se aleja de la visión tradicional, donde el centro pasa de lo individual a lo social y colectivo. En lugar de definir a la discapacidad como una falta de la persona, que se debe ser rehabilitada para encajar en la sociedad, se observa las carencias de lo

social, que se dan como resultado de las relaciones entre la persona con discapacidad y un entorno que no es pensado ni adaptado para él.

Mientras que la primera definición o concepto de discapacidad pone énfasis en el individuo y en sus deficiencias particulares que no se pueden cambiar, la segunda definición pone énfasis en el ambiente físico y cultural que ha sido construido socialmente y que por esta razón puede ser cambiado, dependiendo de la voluntad política de los responsables de tomar esa decisión (Del Águila; 2014).

La evolución de la definición de discapacidad ha traído agudos cambios en el camino de las políticas públicas en general, planteando que las causas de la discapacidad no se asientan sobre la persona y sus limitantes, sino que radica en las deficiencias del Estado. Asimismo, el modelo aporta cambios significativos, adoptando el concepto persona con discapacidad que hace referencia específicamente a la persona.

Por su parte, la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006: art.1) conceptualiza a las personas con discapacidad como:

“aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”

Esta definición indica que hay diferentes tipos de discapacidad:

- Motora: las personas con deficiencias físicas o motoras que experimentan cambios en el aparato locomotor debido a la disfunción de los sistemas nervioso, muscular y articular. Esta condición puede ser permanente o transitoria.
- Sensorial: Las personas con este tipo de discapacidad presentan el disfuncionamiento de uno o varios sentidos.
- Intelectual: Se relacionan con las limitaciones en torno al desarrollo de las habilidades que le permiten a una persona desenvolverse en su entorno.

Además de las tres mencionadas anteriormente se pueden incluir en la clasificación: Psíquica, Visceral y Múltiple.

Por otra lado, la Organización Mundial de la Salud (2011), establece que es la discapacidad es término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación, siendo entonces el resultado de la interacción de la persona con su entorno. Esta definición ha tenido una evolución positiva a lo largo del tiempo, pasando de un paradigma centrado en lo individual y rehabilitador a una perspectiva social e inclusiva.

2.1 Accesibilidad

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), brinda una definición acerca de lo que es la accesibilidad:

(...)el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso (...)

Lo cierto es que la accesibilidad no es un lucha solamente por parte de las personas con discapacidad, entendiendo que no son los únicos que se benefician de ella, también lo hacen las personas mayores de edad, las personas con discapacidad temporal, las mujeres embarazadas, personas enyesadas, familias con bebés y niños pequeños; por esto quienes la incluyan dentro de sus propuestas, mejoraran la experiencia y calidad de todos los turistas.

La accesibilidad tiene como fin integrar a las personas con discapacidad permitiendo el desarrollo de actividades en entornos sociales y físicos, a través de la eliminación o disminución de barreras sociales, culturales, estructurales y físicas (Casey; 2016). En cuanto a la primera, son las implantadas por la sociedad cuando se adjudica un rol negativo a la discapacidad, y por otro lado, las estructurales o físicas que son aquellos impedimentos para la libre circulación como consecuencia de las dimensiones y recursos.

2.2 Turismo y Accesibilidad

La Organización Mundial de la Salud (2021), a través de un estudio estipulo que más de mil millones de personas viven alrededor del mundo con algún tipo de discapacidad, lo que designa alrededor del 15% de la población mundial. En este sentido, se proyecta que para el año 2050, el número de personas con más de 60 años alcance el 20% de la población mundial (OMS; 2021).

Como consecuencia del envejecimiento de la población mundial y en relación a estas cifras, el número de personas con discapacidad que en su tiempo de ocio, eligen al turismo como una actividad de relajación y entretenimiento está en aumento. Un gran porcentaje de la sociedad de mayor edad cuenta con interesantes ingresos económicos y tiempo de ocio para invertir en el disfrute.

Por lo tanto, la importancia de la implementación de la accesibilidad en la actividad turística se tornó indispensable:

“La Accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no sólo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos”. Taleb Rifai, Secretario General de la OMT (2017).

En este sentido, el concepto Turismo Accesible no es excluyente ni destinado a un segmento de la sociedad. Se caracteriza, principalmente, por su objetivo de lograr el crecimiento del número de turistas con la igualdad de posibilidades de acceder a los servicios turísticos. En este sentido, la OMT trabaja para promover el “turismo accesible para todos” porque cree que facilitar los viajes a las personas con discapacidad es un elemento básico, transversal e integral de cualquier política de turismo responsable y sostenible (UNWTO; 2014; p10).

Según Darcy y Dickson (2009), el Turismo Accesible es:

“una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas,

funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal”.

Cada turista es diferente y tiene sus propios requisitos, por esto la importancia de crear una cadena optima con diseño universal, para lograr la mejor experiencia posible. Las personas con discapacidad se involucran cada vez con mayor frecuencia en actividades relacionadas al turismo como consecuencia de su lucha por la integración social y económica. No obstante, persisten barreras de diversas características que ponen traba al acceso y disfrute de los servicios que brinda la actividad turística.

En relación con esto, los destinos turísticos deben considerar facilidades de acceso, circulación y uso de las instalaciones, que incentiven a personas con discapacidad a dejar su espacio de confort y cautivarlos ofreciendo una experiencia de satisfacción a sus necesidades y disfrute (Corporación ciudad accesible; 2010). En este sentido, el grado de discapacidad se determina por la presencia de la accesibilidad en la infraestructura y el entorno del turista.

2.2.1 Cadena de Accesibilidad Turística

La accesibilidad tiene que pensarse de forma global y en conjunto con toda la cadena turística. Si bien cada parte del viaje debe ser planificado para una mejor experiencia, es necesario que se preste especial atención a la relación entre ellos, es decir que no es suficiente con tener puntos turísticos accesibles si su entorno no lo es. Esta implica la relación e inclusión de múltiples sectores de la sociedad, por lo cual, debe estar presente la accesibilidad física, de comunicación, de transporte, de patrimonio, de ocio y entretenimiento; y de alojamientos y servicios turísticos.

La accesibilidad física consiste en el logro de que el espacio sea transitable para todas las personas, es así, que este tipo de accesibilidad de los espacios urbanísticos y arquitectónicos fue una de las maneras de adaptación del entorno para que aquellas personas con discapacidad reducida puedan moverse sin problemas. La accesibilidad se caracteriza por la inclusión de diferentes elementos, como baldosas podó táctiles, semáforos auditivos, rampas que cumplan con las medidas estipuladas, mostradores con diversas alturas, espacios amplios para la circulación de sillas de ruedas, entre otros.

Otra etapa clave para planificar destinos accesibles es la comunicación, es decir la tendencia a la disolución de las barreras comunicacionales, que impidan el entendimiento entre las personas. Este aspecto incluye una serie de cuestiones, entre ellas las maneras de nombrar a las personas con discapacidad y las diversas formas y lenguajes que existen, siendo de suma importancia la inclusión de señalética accesible. A tener en cuenta, la lengua de señas, el plano háptico, el sistema de braille, video e imágenes, y el uso de los sentidos. Si bien estos elementos son necesarios para la plena inclusión, otras de las aristas a tener en cuenta es el trato por parte del recurso humano, que sea amable y acorde a cada situación que se presente.

En cuanto a la accesibilidad en el patrimonio cultural existen ciertas controversias y diversos enfoques. La mayor certeza sobre el patrimonio es que la mayoría de los entornos o edificios patrimoniales no fueron creados con criterios de accesibilidad. Sin embargo, la accesibilidad es hoy un derecho consagrado en la ley, por lo que corresponde comenzar a plantearse cómo conciliar el patrimonio y la accesibilidad (Corporación Ciudad Accesible; 2010).

Es considerado uno de los tipos más complejos de accesibilidad, en el sentido de que en algunos casos las estructuras de los sitios históricos no son modificables, por esto cada situación se analiza de forma específica, con el objetivo de lograr el mayor grado posible de inclusión. En este sentido:

“Patrimonio y accesibilidad es un binomio que tiene que ir de la mano porque, de otra manera, estaremos vulnerando los derechos humanos de las personas con discapacidad y de cualquier persona que quiere disfrutar de un patrimonio que es de todos y para todos”. Javier Font, presidente de FAMMA-Cocemfe Madrid (2017).

Por su parte, la accesibilidad en los alojamientos turísticos es fundamental en el viaje, con el objetivo de que la persona con discapacidad pueda hacer uso de todos los servicios que tiene el alojamiento para ofrecerle. En este sentido, es indispensable una correcta articulación entre la accesibilidad física y comunicacional. La cadena turística también incluye a los espacios de ocio y recreación, como playas, museos, shoppings, excursiones planificadas, eventos deportivos. Cada actividad tendrá sus propias características dependiendo del entorno.

En este sentido, quienes gestionan y planificación los destinos turísticos, deben contar con una estrategia que guíe las acciones para generar destinos accesibles, así como también maneras de identificar los cambios que se deban llevar a cabo y las formas de evaluar las acciones.

2.3 Marco Normativo

La accesibilidad, es un tema abordado por organizaciones nacionales e internacionales con el fin de lograr la inclusión y el bienestar de las personas con discapacidad. A través del tiempo han participado numerosos actores, a partir de la creación de documentos, declaraciones, informes, estadísticas, entre otros, con la voluntad de obtener información para mejorar las condiciones de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

2.3.1 Ámbito Internacional

Hay hechos en torno a la accesibilidad, turismo y políticas públicas turísticas que marcaron el camino y sentaron las bases de su desarrollo. En 1963, se dio la celebración del Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas en Suiza. El congreso pionero sirvió como premisa para tomar conciencia sobre la existencia del concepto “accesibilidad”, que adquiere un peso específico como objetivo prioritario hacia la plena integración de este sector de población (Carrillo; 2018).

A partir de este congreso se toma conciencia sobre el tema que dio pie al desarrollo de otros congresos y declaraciones que se extendieron a todo el mundo. Según el programa de Directrices en Servicios Turísticos (2010), podemos mencionar:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos promulgada en 1975 por las Naciones Unidas.
- El Año Internacional de los Minusválidos declarado por las Naciones Unidas en 1981.
- El Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1982.
- La Conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos en 1987.
- La aprobación por parte de la Asamblea del al ONU en el año 1993 de las Normas uniformes sobre igualdad para las personas con discapacidad.

Uno de los momentos clave fue la Convención de la ONU sobre Derechos de las Personas con Discapacidad en el año 2006. Es considerado el primer tratado del siglo XXI, que tiene como tema principal los derechos humanos, y principalmente busca garantizar los derechos de las personas con discapacidad y sus libertades.

En cuanto a la primera referencia de “turismo accesible” viene dada por la OMT, en la llamada Declaración de Manila (1980). Esta planteo la necesidad de eliminar la discriminación hacia las personas con discapacidad y garantizar los derechos de un turismo inclusivo y sin barreras. Es la primera aproximación a lo que se conoce como turismo accesible, siendo fundamental para el desarrollo humano de la actividad turística.

2.3.2 Ámbito Nacional

En Argentina el tema accesibilidad se hizo presente en leyes nacionales, provinciales y ordenanzas municipales. En cuanto a Nación, se pueden mencionar algunas que fueron rectoras. Las primeras sancionadas relacionadas al tema fueron: la Ley Nacional N° 22.431 (1981), con el objetivo de crear un sistema de protección integral de las personas con discapacidad y la Ley Nacional N° 24.314 (1994), con la premisa de Accesibilidad de personas con movilidad reducida que es una modificación de la Ley N° 22.431.

Es a partir del año 2001, que el Estado se posiciona como actor clave en la arena turística, cumpliendo una función de facilitación, que promueve la participación de actores públicos y privados, en el diseño, implementación y evaluación de la política turística nacional. En el año 2002, se sanciona La Ley Nacional N° 25.643 (2002) Turismo Accesible, que trajeron importantes avances en el tema, definiéndolo en su art. 1 como:

“Complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración —desde la óptica funcional y psicológica— de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”

En el año 2003, se sanciona la Ley N° 962 del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con el objetivo de lograr la modificación del Código de la Edificación y Accesibilidad física para todos, que influye en la actividad turística.

En el año 2005 para fomentar y regular la actividad, se sanciona la Ley Nacional de Turismo, que adquiere una gran importancia a nivel nacional. Esta consolida la actividad turística como actividad económica y destaca, como ejes principales, la accesibilidad, la calidad de los servicios y el desarrollo local y viene a reemplazar la antigua Ley 14574.

La diferencia central con la antecesora, es que esta ley en lugar de destacar la centralidad del Estado nacional en la gestión del turismo, promueve diferentes procesos de participación y cooperación entre los niveles gubernamentales, la sociedad civil, el sector privado, y la gestión nacional del turismo. Entre ellos destacamos, el Consejo Federal de Turismo, integrado por las autoridades de cada provincia, el Instituto Nacional de Promoción Turística, destinado a la promoción del turismo receptivo; y el Plan Federal Estratégico de Turismo, con el objetivo de consensuar un modelo turístico a largo plazo entre los diferentes actores involucrados en la actividad.

En su Artículo 2°, coloca a la accesibilidad como uno de los principios rectores, y a través del cual se busca:

“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”.

En concordancia con la evolución del concepto de accesibilidad y discapacidad; y la búsqueda de oportunidades para el disfrute del mayor número de turísticas, en el año 2008 se proponen las Directrices de Accesibilidad Turística. Estas son recomendaciones que buscan una mejora en la accesibilidad de los establecimientos turísticos, y establece que la adhesión por parte de los establecimientos de servicios turísticos es voluntaria.

Además, en las cuestiones de sensibilización y capacitación, se cuenta con el aporte de organismos no gubernamentales relacionados con la temática de la inclusión y la discapacidad. En el caso de Mar del Plata, el EMTur trabaja desde el año 2009 con la ONG CILSA por la Inclusión. Vemos cómo esta política pública se organiza a través de la idea de gobernanza, la cual, es entendida como una forma de gobernar más cooperativa, diferente del antiguo modelo jerárquico.

CAPITULO III: ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE DIRECTRICES ACCESIBLES DE SERVICIOS TURISTICOS EN MAR DEL PLATA

3.0 Estudio De Caso: Mar del Plata

La ciudad de Mar de Plata es un actor social complejo y multidimensional. Para llevar adelante la difusión del turismo accesible se enfocó en la articulación de una planificación estratégica que entró en pleno diálogo con el desarrollo de la ciudad, facilitando el pasaje de ciudad objeto a ciudad sujeto de planificación, creando unos marcos para la generación de consensos y análisis de entornos complejos.

El programa de Directrices de Accesibilidad de Servicios Turísticos está coordinado por la Secretaría de Turismo de la Nación con la colaboración de la Agencia Nacional de Discapacidad; lo que significa el involucramiento del nivel nacional. La implementación propiamente dicha se materializa a nivel destino, en este caso a través del EMTur Mar del Plata, con la participación necesaria del organismo oficial de turismo provincial. Por otra parte, también se mencionó que las directrices son recomendaciones; buscan una mejora en la accesibilidad de los establecimientos turísticos.

La adhesión por parte de los establecimientos de servicios turísticos es voluntaria, debido a ello es compromiso por parte del sector privado, es decir, el sector hotelero, gastronómico, centros recreativos, museos, playas, entre otros. Además, en las cuestiones de sensibilización y capacitación, se cuenta con el aporte de organismos no gubernamentales relacionados con la temática de la inclusión y la discapacidad. En el caso de Mar del Plata, el EMTur trabaja desde el año 2009 con la ONG CILSA por la Inclusión.

Vemos como esta política pública se organiza a través de la idea de gobernanza. La cual, es entendida como una forma de gobernar más cooperativa, diferente del antiguo modelo jerárquico. La gobernanza viene a plantear que las instituciones estatales y no estatales, los actores públicos y privados, participan y a menudo cooperan en la formulación y la aplicación de políticas públicas. Esta estructura no se caracteriza por la jerarquía, sino por actores corporativos autónomos y por redes inter organizacionales. Así pensamos a este programa en la ciudad, sin embargo también entendemos que al ser un programa voluntario, muchos eligen no llevarlo a cabo por diferentes motivos, entre ellos el económico.

El proyecto fue diseñado para incentivar la equiparación de oportunidades en el acceso y disfrute de la actividad turística, orientando la accesibilidad hacia la mejora de la calidad

de los servicios turísticos. Estas se crean a partir de la experiencia y se adaptan a múltiples realidades.

El programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, se caracteriza por tener un dialogo continuo entre lo público y lo privado, ya que para su coordinación requiere el trabajo y el compromiso con la accesibilidad por parte de un gran número de actores. Destacamos el sector público a través de todos los niveles del Estado, y el sector privado adhiriendo al programa e invirtiendo en las mejoras; las ONGs, los turistas y la comunidad local.

3.1 Análisis de la Política Pública

Para llevar a cabo el análisis del programa de Directrices de Accesibilidad Turística utilizaremos el modelo del “Ciclo de las políticas públicas” de Cristina Díaz (1997). Este modelo es considerado un proceso que contempla diferentes etapas: la construcción de la agenda, la formulación de la política, la implementación del programa establecido, la ejecución, su evaluación y eventualmente la finalización o extinción de la política misma (Díaz; 1998, p.9). Cada una de estas etapas posee sus actores, restricciones, decisiones, desarrollos y resultados propios, además debemos destacar que en la práctica las etapas pueden sobreponerse y superponerse unas a las otras.

3.1.1 La construcción de la agenda

El momento de elaboración de la agenda, se da cuando el gobierno toma la determinación de si decidirá o no sobre un tema en particular, a partir del cual debatirá e intervendrá o tomara la decisión de aplazarlo. En la República Argentina se ha contemplado el tema de “Políticas de Accesibilidad” en leyes nacionales, provinciales y en ordenanzas municipales. A nivel nacional y del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se pueden mencionar las siguientes: la Ley Nacional N° 24.314 (1994), la Ley Nacional de Turismo (Ley N° 25.997), Ley Nacional N° 25.643 (2002), Turismo Accesible y la Ley Nacional N° 26.378 (2008) y La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad(2006).

Desde la promulgación de la Ley Nacional de Turismo Accesible en el año 2002, hasta nuestros días se ha contribuido a estimular el desarrollo de dicha actividad a través de diferentes maneras y hacia los diferentes sectores.

La Ley Nacional de Turismo Accesible (2002) define al Turismo Accesible como:

“el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración — desde la óptica funcional y psicológica — de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”.

De igual modo, esta definición es incluida en la Ley Nacional de Turismo N° 25.997 en el año 2005. En ella se determina como base la accesibilidad, a partir de la cual se promueve la eliminación de las barreras para que todas las personas puedan hacer uso y disfrute de la actividad.

No obstante, estas leyes quedaban limitadas a la definición y su aplicación en el campo del turismo no terminaba de dar respuesta a un segmento de mercado que requería atención, debido al aumento significativo de la demanda de este nicho de mercado. En cuanto al tema Accesibilidad no había un programa que guiara a aquellos servicios turísticos para formar parte del turismo adaptado y brindar una oferta accesible. Por mucho tiempo, notamos que en la ciudad de Mar del Plata había un desconocimiento generalizado de este tipo de turismo, como consecuencia de que se califica a la accesibilidad como un costo y no una inversión.

La pregunta es, *¿Se entiende la situación planteada como un problema?* Si, se entiende que la realidad no solo es negativa para el colectivo con discapacidad sino también para los establecimientos y servicios turísticos que dejan de aprovechar un sector del mercado al que podrían acceder si realmente lo tuvieran en cuenta. Muchas veces, se piensa que las personas con discapacidad viajan menos, pero esto es un mito o una excusa de la cual se apropia el sector turístico para elegir la discriminación. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el 19,4% de los turistas presenta algún tipo de discapacidad permanente o transitoria. Asimismo, cuando viajan muchas de estas personas no lo hacen solas, sino que habitualmente lo hacen acompañadas y suelen gastar hasta un 25% más que el resto de turistas (OMT; 2021)

Pero, *¿Por qué se elige este problema para incorporar a la agenda y no otros?* La mayoría de las intervenciones públicas consisten en correcciones y reorientaciones de una política anterior o que bien fracasó, o bien ha de responder a nuevos retos previstos, o

apunta a la integración de diversas políticas (Subirats, 1989). Este problema está incorporado a la agenda, ya que es un tema que se viene tratando con la promulgación de leyes y que ha adquirido importancia global. Abarca a una gran cantidad de personas, no solamente a personas con discapacidad, o movilidad reducida, sino que también se expande a un importante número de turistas, entre ellas, mujeres embarazadas, parejas con niños pequeños, jubilados, personas con movilidad reducida temporalmente, entre otros.

Entonces, *¿Es la política la que determina las políticas o son éstas las que la determinan?* Podemos decir que de la identificación y definición de los problemas públicos, surge la esencia de la política, las líneas de acción posibles y el hecho de alcanzar objetivos previstos en beneficio de la comunidad (Bosch & Merli; 2014). Entendiendo a los problemas como oportunidades de mejora, que una vez identificadas o definidas pueden poner en marcha la acción de los poderes públicos.

3.1.2 La elaboración y la formulación de la política pública

La formulación de la política pública consiste en la selección y especificación de la alternativa considerada más viable, seguida de una declaración que explicita la decisión adoptada, definiendo sus objetivos y su marco jurídico, administrativo y financiero. La alternativa propuesta a esta problemática y aceptada por parte del Gobierno, se dio en el año 2007. La solución para el problema planteado anteriormente fue la creación de un programa de Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos por parte de la Secretaría de Turismo de la Nación y del entonces Servicio Nacional de Rehabilitación. Ampliándose, en el año 2010, a todos los servicios turísticos (no incluye los servicios de transporte de larga distancia, ni agencias de viajes).

El programa se caracteriza por la gobernanza y el diálogo constante entre lo público y lo privado. Si bien está coordinado a nivel nacional desde la Secretaria, la implementación en destino, se materializa desde el Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata, con la supervisión del organismo provincial en Turismo. En este sentido, se observa una clara participación de todos los sectores del Estado que se encargan de la planificación estratégica de la actividad.

Por su parte, el programa establece que las directrices son recomendaciones de aplicación voluntaria y pueden emplearlas todos aquellos que aspiran aumentar la satisfacción del

cliente. Estas pautas buscan concientizar al destino turístico en forma equitativa e igualitaria; entendiendo que las personas con discapacidad tienen derecho a visitar la ciudad sin barreras.

Entonces, *¿Cuáles son los objetivos del Programa?* En concordancia con el principio de accesibilidad de la Ley Nacional de Turismo, este programa fue diseñado para incentivar la equiparación de oportunidades en el acceso y disfrute de la actividad turística, orientando la accesibilidad hacia la mejora de la calidad de los servicios turísticos. Además busca fomentar una planificación de actividades turísticas que contemplen la plena integración, desde lo funcional y psicológico, de las personas con discapacidad, movilidad y/o comunicación reducida (Directrices de Accesibilidad; 2010). El principal beneficio asociado a las Directrices de Accesibilidad consiste en la competitividad de la organización, ya que constituye una verdadera oportunidad de negocio que no sólo logra una fuerte fidelización de sus clientes, sino que además logra ampliar y diversificar su mercado.

Respecto a los ejes contemplados por las Directrices (2010), que resultan indispensables en la gestión de la accesibilidad de un establecimiento, se incluyen los siguientes aspectos:

- la arquitectura
- la comunicación
- iluminación y señalización
- la seguridad
- la capacitación del personal

Este Programa está dirigido a prestadores de servicios turísticos, sean públicos o privados y los requisitos mínimos exigibles para obtener una distinción son aplicables a todas las organizaciones. Es por tal motivo que las Directrices se presentan de manera genérica. Sin embargo, se adaptan a cada establecimiento para cubrir sus particularidades. Entre los tipos de servicios turísticos que pueden adherirse encontramos a los alojamientos turísticos; establecimientos recreativos como balnearios, parques temáticos, termas, spa; plazas y parques; espacios gastronómicos; espacios culturales, teatros, cines, museos; áreas naturales; centros de información turística; entre otros.

3.1.3 La implementación de la política pública

La implementación es la materialización de la política pública a nivel destino, en este caso a través del EMTUR Mar del Plata, con la participación necesaria del organismo oficial de turismo provincial y las ONGs.

Pero, *¿Qué procesos se han seguido para la puesta en práctica de la política?* El proceso de implementación tiene una duración total aproximada de nueve meses. En primera instancia, la Municipalidad del Partido de General Pueyrredón, a través del Ente Municipal de Turismo, solicita la adhesión al Programa. Una vez de aprobada la solicitud, comienza la implementación. El EMTur lleva a cabo convocatorias abiertas a quienes deseen participar de establecimientos dedicados a la actividad turística, con el objetivo de sensibilizar la importancia de la inclusión y darles a conocer la oportunidad de negocio accesible. Luego, se procede en la realización de relevamientos para dar cuenta del grado de accesibilidad con el que cuenta el lugar.

Posterior a la visita, se escribe un informe, para que aquellos que participaran sepan cuáles son las cuestiones a tratar, con el objetivo de trabajar con todos los eslabones de la cadena de accesibilidad en el destino. Una vez finalizada la adhesión por parte de los prestadores de servicios, se realiza el acto de Lanzamiento.

Cabe destacar en el programa, la implementación de la capacitación de personal como eje central del mismo. Esto es necesario para la atención al público de personas con discapacidad, con el objetivo de lograr un servicio agradable y de calidad, ya que muchas veces pueden ocurrir situaciones de discriminación por no saber cómo desenvolverse en determinadas circunstancias. Para lograrlo, la ONG Cilsa dicta cursos en referencia a estos temas: Accesibilidad, Turismo Accesible y Discapacidad.

3.1.4 Ejecución de la política pública

La ejecución de políticas públicas consiste en el conjunto de acciones destinado a alcanzar los objetivos establecidos por la política, es decir, es la puesta en práctica, la realización de la política. Considerando la ejecución como parte de la implementación: una primera etapa programaría la acción y una segunda consistiría en el accionar propiamente dicho.

En el año 2009, fue la primera implementación del Programa, este duro tres meses y podían participar del mismo, solamente, establecimientos de alojamiento. En esta primera

prueba del programa se adhirieron siete establecimientos, tres de ellos hoteles cinco estrellas, dos hoteles cuatro estrellas y dos hoteles gremiales. A partir de los postulados solo tres adquirieron la distinción de establecimiento accesible: Hotel Costa Galana (5 estrellas), Sheraton Mar del Plata Hotel (5 estrellas) e Intersur Hotel Gremial.

El hotel Intersur 13 de Julio, está adaptado sin barreras arquitectónicas, esto beneficia la circulación y el desplazamiento de personas con discapacidad física, a través de espacios amplios y rampas con las medidas correctas en su ingreso. Además cuenta con cuatro habitaciones accesibles con las condiciones que debe tener, entre ellas baño accesible, elevadores, espacios amplios. Este fue revalidado en el año 2012.



Por su parte, el hotel Costa Galana, dispone de un sistema de plataforma de elevación para el ingreso al establecimiento, cuenta con estacionamiento para personas con discapacidad, baños accesibles y habitaciones accesibles; así como también un restaurante que ofrece opciones para celiacos. Este hotel se destaca por la comunicación en sistema braille y lengua de señas. Revalido su distinción en el año 2012 y 2017.



En cuanto al Sheraton, cuenta con ingresos, estacionamientos y baños accesibles. El restaurante ofrece amplios espacios y menús para celiacos. Las habitaciones se caracterizan por contar con sistema braille y sonido, lo mismo en cuanto a los ascensores.

Además, se ha confeccionado un protocolo de atención de calidad para aquellos huéspedes que necesiten una atención más personalizada. Fue revalidado en 2012.



En esta primera implementación, los hoteles que obtuvieron la distinción son establecimientos que disponían de antemano conocimiento sobre el tema accesibilidad. El resto de los hoteles que participaron contaban con problemas arquitectónicos y de estructura, como escaleras para su ingreso, elevadores reducidos, espacios angostos, puertas angostas, siendo de gran dificultad la adaptación de estos espacios y una gran inversión. En el último encuentro con todos los responsables de los establecimientos adheridos, se entregaron los certificados de participación y tuvo lugar la capacitación en atención al público con el correspondiente taller vivencial.

A partir del año 2010, el Programa no sólo trabajó con alojamientos turísticos sino con los diferentes servicios de la oferta turística. La segunda implementación se llevó a cabo en el año 2012 y hubo más adheridos. En esta ocasión, participaron veintitrés establecimientos, desde alojamientos, shopping, museos, playas, centros de información turística, entre otros, buscando abarcar la mayor diversidad de servicios a los fines de cubrir la totalidad de la cadena de accesibilidad.

En esta implementación se amplió el lapso que se otorgaba a los establecimientos para realizar los cambios, pasando de tres a nueve meses, brindando mayores posibilidades para realizar las modificaciones. En este sentido, los tres hoteles que fueron distinguidos en el año 2009 lograron revalidarla, además seis nuevos establecimientos lograron la distinción por primera vez. Estos fueron Centro de Información del EMTur Mar del Plata-Rambla Casino, Teatro Auditorium Sala Piazzolla, Hotel Nuevo Ostende (3 estrellas), Shopping Los Gallegos, Balnearios Bahía Varese y Punta Iglesia.

El hotel Ostende, encaró una importante obra en donde se reformó el acceso, mediante rampa con barandas a ambos lados. Cuenta con estacionamiento privado, puertas con sensores y franjas para personas con discapacidad visual, sanitarios adaptados, habitaciones accesibles con espacios amplios, personal capacitado y protocolos de seguridad. Revalido en 2017.



También en el Teatro Auditorium Sala Piazzolla, gracias a la implementación, se realizaron mejoras en los sanitarios, se colocaron sistema de rampas y señalización. Revalido en el 2017. Por su parte, el Shopping los Gallegos, cuenta con estacionamiento accesible, rampas, ascensores, sanitarios accesibles, en los cines tiene butacas para personas con discapacidad, locales accesibles y menues variados. Revalido en 2017.

El balneario Bahía Varese se caracteriza por los servicios accesibles para que todos pueden disfrutar de un día de playa, entre ellos, carpas equipadas, sanitarios exclusivos para personas con discapacidad, seguridad, rampas y sillas anfibas. Revalido en 2017.



Por su parte, el balneario Punta Iglesia, dispone de rampas para su ingreso, mostradores de diferentes alturas, baños y vestuarios accesibles, mapa haptico, camineras que llevan al mar, espacios a la sombra y silla anfibia. Además cuenta con protocolos de atención al cliente con discapacidad con personal capacitado. Revalido en 2017.



Por último, destacamos el trabajo llevado a cabo en el Centro de Información Turística EMTur Rambla Casino, donde se generaron importantes mejoras en el acceso, ingreso a nivel, mostradores de diferentes alturas, apoya bastones, sanitario accesible, audio guía, recursos visuales, mapa háptico y folletería accesible y sobre todo personal capacitado en accesibilidad. Revalidado en 2017.

La tercera implementación, se realizó en el año 2014, duro nueve meses y participación establecimientos de diversos sectores del turismo. En esta ocasión, se adhirieron 21, sin embargo obtuvo una distinción de 14. Estos fueron: los balnearios Perla Norte, Mar del Plata, Príncipe y Portofino, Residencias Cooperativas de Turismo apart hotel, El Galpón de las Artes, El teatro Cuatro Elementos, Hotel Riviera, Centro de Información Turística EMTur de Sierra de los Padres, Hotel Los Fuegos, Restaurante Santa Teresita , Camping El Griego, Aquópolis Parque Acuático, Quba Resto Bar.

En esta nueva implementación podemos destacar el Balneario Perla Norte, que se trata de un establecimiento se realizaron grandes avances en los modos las circulaciones verticales y horizontales, cuenta con una rampa de acceso desde la vía pública al balneario. Además dispone de personal capacitado, sillas anfibia y sanitario / vestuario accesible.



También el Camping El Griego es de destacar, ya que hay pocas experiencias de campamentos accesibles en nuestro país. El establecimiento mejoró su cadena de accesibilidad en el servicio, ya que optimizó el ingreso a la administración, colocó un sector más bajo en el mostrador para la atención e instaló un plano háptico. Además para lograr una experiencia agradable construyó un camino de cemento sin desniveles para la libre circulación entre los espacios del lugar.

En cuanto a Aquopolis, es un arque adaptado, dispone de estacionamiento, sanitarios accesibles, senderos amplios para recorrer el lugar y en caso de ser necesario rampas, también gastronomía y rampas a piletas acuáticas.



Por su parte, Quba Café de mar, entre sus servicios accesibles se observa, acceso con rampa, sector con mesas reservadas, baño accesible, ascensor, manu en letra grande y sistema de braille, opciones de menues, y protocolos de atención.

La cuarta implementación del programa se llevó a cabo en el año 2016-2017, e incluyó la revalidación de aquellos establecimientos que adquirieron la distinción en 2012. En esta ocasión la adhesión fue de 21 lugares y como resultado 6 obtuvieron la revalidación: Balnearios Bahía Varese y Punta Iglesia, Shopping Los Gallegos, Centro de Información Turística EMTur Rambla Casino, Nuevo Ostende y Hoteles Costa Galana. Asimismo obtuvieron la distinción: Balneario La Reina Playa Grande, Museo de Arte Contemporáneo MAR, Teatro Auditorium Sala R. Payró y Confitería Havanna. En este programa, se observó una clara reducción en la cantidad de los establecimientos distinguidos en comparación con la anterior edición.

El museo MAR y el balneario La Reina, ya habían participado de otros programas pero no había logrado adquirir la distinción, a diferencia de este año que si lo hicieron. En cuanto al museo posee puertas con ancho mayor a 1.50 m, los pisos no cuenta con desniveles, tiene ascensor amplio, baños accesibles, mesa de recepción de diferentes

niveles. Por su parte el balneario, dispone de un ingreso con rampas, las puertas tienen las medidas correspondientes, baños adaptados, piscinas con elevador para el ingreso y egreso de la misma, sillas anfibias, pasarelas, lugares de descanso a la sombra, carpas, y personas capacitadas.



La quinta implementación del programa se llevó a cabo en el año 2018/2019. Conto con la adhesión de un total de 14 establecimientos. Obtuvieron la distinción los Balnearios Biología de Playa Grande, Alfonsina La Perla, Saint Michel La Perla, San Sebastián y Honu Beach, Parador Playa del Museo, el Centro de Información Turística de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, el Ente Municipal de Turismo Oficina de Información Turística Estación Ferroautomotora, Restaurante Perla Norte, Cheerry Constitución, Baum Perla y el Parador de la Provincia de Buenos Aires.

Gracias a estos avances en la accesibilidad en la cadena turística pero sobre todo de las playas, llevo a que la ciudad sea pionera en el primer campeonato de Surf Adaptado en el año 2018. Frente al éxito de este programa se eligió como sede tres veces consecutivas. El evento busca potenciar el espíritu deportivo y la cooperación internacional de deportistas, entrenadores y organizaciones de los diferentes países de Sudamérica, promoviendo un mayor desarrollo de la disciplina.

Uno de los balnearios que suele albergar grandes campeonatos de Surf y sobre todo el Campeonato de Surf Adaptado es el balneario Biología Playa Grande, este dispone de pasarelas hasta el mar, sillas anfibias, baños accesibles, escuela de surf. Este tipo de actividad internacional, convoca a una gran cantidad de turistas, en este sentido se debe garantizar el desarrollo de la cadena turística accesible.



Por su parte, la Dirección de Coordinación Turística Subsecretaría de Turismo de la PBA obtuvo la distinción, logrando proveer una comunicación accesible para todas las personas. Sus oficinas se remodelaron, incluyendo mobiliario adaptado, sanitarios accesibles, folletería en sistema de braille, mapa haptico, y personal capacitado en la atención.



3.1.5 Seguimiento de la política pública

Esta etapa es de gran utilidad para conocer cómo se materializa el compromiso de los responsables de los establecimientos respecto del Programa. Durante el transcurso del mismo, se lleva a cabo una primera visita oficial al establecimiento, por parte del Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata y la Secretaria de Turismo de la Provincia de Buenos Aires. En ella se observa detalladamente si el lugar cumple o no con los requisitos solicitados de cada directriz del programa. En este sentido, se confecciona el Plan de Mejoras y se estipula un tiempo para llevarlas a cabo.

La última visita es planificada por parte de los técnicos coordinadores de la Secretaria de Turismo de la Nación y de la Agencia Nacional de Discapacidad; quienes verificarán el

grado de cumplimiento de las directrices de accesibilidad planteadas en el Plan de Mejoras. En el caso de que se hayan realizado dichas mejoras; la SecTur hace entrega de la distinción. Pero, *¿Qué pasa si no se logra la distinción?* Puede darse el caso de que los evaluadores consideren que el prestador debe terminar algunos trabajos pendientes que son de gran importancia y les concede un tiempo determinado, para luego sí hacer efectiva la decisión de la distinción.

A aquellos establecimientos que no cumplieron con lo estipulado, o que dejaron sin efecto su participación en el programa, no se les otorga la distinción, pero tampoco se le impone alguna sanción. Incluso estos mismos prestadores en una futura implementación pueden volver a adherirse y obtener la distinción. Cabe recordar que este es un programa que tiene una validez de tres años. Pasado ese período, los establecimientos implementan nuevamente el programa para obtener la revalidación.

3.1.6 Evaluación de la política pública

La evaluación es la última fase del proceso de la política pública y, puesto que el proceso es cíclico, es también la primera. La evaluación permanente se fundamenta en el hecho de que rara vez los problemas públicos sean resueltos de manera definitiva, situación que en el turismo dependerá en parte del ciclo de vida del destino (Bosch & Merli, 2014). Este programa es un claro ejemplo de que el proceso de la política pública es cíclico, y la evaluación sirve para la puesta en marcha de nuevas ideas a tratar. El programa de Directrices de Accesibilidad turística comenzó siendo específicamente para el sector hotelero y hoy en día se ocupa de gran parte de los servicios turísticos.

En base a lo detallado, podemos indicar que el destino Mar del Plata es el que mayor experiencia ha acumulado en el Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios y Alojamientos Turísticos, siendo el único que lo implementó en cinco oportunidades y el de mayor número de establecimientos distinguidos a nivel país.

Entonces, *¿Cuáles fueron los efectos de la política?* En total son 38 establecimientos accesibles: 13 balnearios, 8 alojamientos, 6 recreativos, 4 centros de información turística, 6 gastronómicos y un centro comercial (EMTUR, 2021).

Listado completo de distinguidos según EMTUR

Alojamiento (8)

- Hotel Costa Galana (5 estrellas). Distinguido en 2012, revalidado en 2017.

- Hotel 13 de Julio (gremial). Distinguido en 2009, revalidado en 2012.
- Sheraton Mar del Plata Hotel (5 estrellas). Distinguido en 2009 y revalidado en 2012.
- Hotel Nuevo Ostende (3 estrellas superior). Distinguido en 2012, revalidado en 2017.
- Residencias Cooperativas de Turismo (apart hotel). Distinguido en 2014.
- Hotel Los Fuegos (gremial). Distinguido en 2014.
- Hotel Riviera (3 estrellas superior). Distinguido en 2014.
- Camping El Griego Distinguido en 2014.

Centros de Información Turística (4)

- Ente Municipal de Turismo Rambla Casino (Centro de Información Turística). Distinguido en 2012, revalidado en 2017.
- Ente Municipal de Turismo Centro de Información Turística Sierra de los Padres. Distinguido en 2014.
- Ente Municipal de Turismo – Oficina de Información Turística Estación Ferroautomotora. Distinguido en 2019.
- Subsecretaría de Turismo Provincia de Buenos Aires – Oficina de Información Turística. Distinguido en 2018.

Balnearios (13)

- Balneario Punta Iglesia. Distinguido en 2012, revalidado en 2017.
- Balneario Bahía Varese. Distinguido en 2012, revalidado en 2017.
- Balneario Perla Norte. Distinguido en 2014.
- Balneario Portofino Playa Grande. Distinguido en 2014.
- Balneario Príncipe Playa Grande. Distinguido en 2014.
- Balneario Mar del Plata Playa Grande. Distinguido en 2014.
- Balneario La Reina Playa Grande. Distinguido en 2017.
- Biología Club Playa Grande. Distinguido en 2018.
- Balneario Alfonsina La Perla. Distinguido en 2019.
- Balneario Saint Michel La Perla. Distinguido en 2019.
- Balneario San Sebastián La Perla. Distinguido en 2019.
- Balneario Honu Beach. Distinguido en 2019.
- Parador Playa del Museo (Provincia de Buenos Aires – Temporada 2018/19) Distinguido en 2018.

Gastronomía (6)

- Restaurante Santa Teresita Playa Grande. Distinguido en 2014.
- Quba Café de Mar Playa Grande. Distinguido en 2014.
- Havanna (Rivadavia y Buenos Aires). Distinguido en 2017.
- Restaurante Perla Norte. Distinguido en 2019.
- Cheverry Constitución (cervecería). Distinguido en 2019.
- Baum Perla (cervecería). Distinguido en 2019.

Teatros, museos y centros culturales (5)

- Teatro Auditorium – Sala Piazzolla. Distinguido en 2012, revalidado en 2017.
- Teatro Auditorium Sala Payró. Distinguido en 2017.
- Centro Cultural Cuatro Elementos. Distinguido en 2014.
- Centro Cultural Galpón de las Artes. Distinguido en 2014.
- Museo de Arte Contemporáneo MAR. Distinguido en 2017.

Otros (2)

- Aquópolis Parque Acuático. Distinguido en 2014.
- Shopping Los Gallegos. Distinguido en 2012, revalidado en 2017.

A lo largo de 10 años, desde el inicio de la implementación del programa en el año 2009 hasta el 2019, se obtuvieron 38 establecimientos distinguidos. De esta manera, se ha trabajado con los diferentes eslabones de la cadena de accesibilidad en el destino. Por otra parte, participaron activamente las ONGs, con la tarea de informar y capacitar al personal para una mejor atención al cliente, ya que la inclusión absoluta implica que todas las personas puedan transitar por los mismos lugares sin barreras.

CONCLUSIÓN

La ciudad de Mar del Plata se encuentra en un proceso de cambio social, teniendo en cuenta que hace treinta años el turismo accesible prácticamente no existía en la ciudad y en la actualidad, rige la Ley de Turismo Accesible Nacional (2002) y el Programa de Directrices de Servicios Turísticos (2008); que propone a todos los establecimientos, espacios públicos y locales la adaptación para lograr mejoras.

El trabajo de investigación realizado durante el periodo 2009-2019 en relación al tema accesibilidad, deja constancia que Mar del Plata se posicionó como el destino con mayor cantidad de establecimientos que obtuvieron la distinción. No obstante, para referirse a un destino como accesible, no es suficiente brindar servicios aislados, sino que deben relacionarse los diferentes eslabones de la cadena de accesibilidad. En este sentido, resulta necesario incluir a los diferentes prestadores turísticos que la integran: servicio de transporte, circuitos, alojamiento, espacio público e información, todos con condiciones de accesibilidad.

Los resultados de la aplicación del programa dan cuenta de que la ciudad se posiciona en un estado inicial como consecuencia del escaso porcentaje de adhesión por parte de los establecimientos que formaron parte del proceso en el periodo estudiado, teniendo en consideración la gran cantidad de prestadores turísticos de la ciudad, habida cuenta de que se trata de un destino turístico tradicional de Argentina en la categoría de sol y playa. Se evidencia que los resultados fueron prósperos en aquellos casos donde la participación pública se hizo presente de forma más activa, destacando el trabajo desempeñado en las playas de la ciudad, impulsando un proyecto llamado “playas accesibles”, que logró la distinción de 13 balnearios. En cuanto al sector privado, se visibiliza que es el que presenta mayor resistencia en la decisión de participar e invertir en este nicho de mercado.

Si bien el programa colabora con la difusión del Turismo Accesible, los resultados en el sector hotelero son escasos, debido a que muchos de los participantes debían realizar una importante inversión económica para modificar la infraestructura del establecimiento. En este sentido, se evidencia que aquellos que obtuvieron la distinción contaban de antemano con condiciones de accesibilidad en sus instalaciones y conocimiento sobre el tema. Como resultado, se obtuvo ocho distinguidos en toda la ciudad, de los cuales gran parte corresponde a hoteles cuatro o cinco estrellas, limitando la elección del turista a elevados costos económicos; ocasionando que quienes no cuenten con los recursos económicos

necesarios para acceder a esta oferta, opten por alojamientos con menor grado de accesibilidad o modifiquen su elección de destino.

Siguiendo esta línea, el sector gastronómico obtuvo similares resultados, sumo 6 distinciones, generando una oferta acotada en relación a la amplia variedad gastronómica de la ciudad. En este sentido, se concluye que en Mar del Plata hay un desinterés por parte del sector privado de participar, ya que entra en juego si las inversiones son rentables o no. Esta realidad es negativa, tanto para el colectivo de personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, así como también para los establecimientos y servicios turísticos, que dejande visibilizar el potencial económico de un sector del mercado, el de los turistas y visitantes con discapacidad, así como sus derechos. Se entiende que la accesibilidad es un derecho, su ausencia significa marginación y discriminación; por lo tanto es sumamente importante que se tenga en consideración como tema central en la planificación turística, incluyendo todos los elementos que forman parte de la cadena.

Por lo tanto, los resultados de las cinco implementaciones del programa no fueron los esperados, a pesar de esto significó un avance en materia de accesibilidad y calidad del destino. Por otra parte, sentó las bases y pautas universales del Turismo Accesible, a través del Manual de Directrices e incorporo la capacitación de personal, una vanguardia dentro del sector turístico, permitiendo optimizar el recurso humano para una atención personalizada y de calidad, aun cuando no se ha podido observar una clara implementación y seguimiento.

A su vez, es significativo que continúe el trabajo multidisciplinar y en conjunto de los diferentes niveles del Estado, las ONGs, las universidades y la comunidad local en pos del derecho al turismo de las personas con discapacidad y movilidad/visión/audición reducidas.

Sin lugar a dudas queda un largo camino por recorrer en la búsqueda de posicionar a Mar del Plata como un destino accesible a nivel nacional e internacional; por lo tanto es importante continuar con el diseño y la aplicación de políticas públicas que inspiren inclusión, basadas en el diseño universal, la equidad y el turismo para todos.

REFERENCIA

Casey, J. (2016) La accesibilidad turística en la Argentina y su rol en las políticas de inclusión social (Tesis de Grado) Recuperada de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/3762>

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. (2006). Disponible en: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Darcy, S. y Dickson, T. (2009). “A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences”, Journal of Hospitality and Tourism Management, 16 (1), p.32-44, Cambridge University Press, Australia.

Del Aguila, L. M.(2014). La autonomía de las personas con discapacidad como principio rector. En Nueve conceptos claves para entender la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. (pp. 51 - 71). LIMA. IDEHPUCP. Recuperado de: www.idehpucp.pucp.edu.pe

Diaz, C. (1998). El Ciclo de las políticas públicas locales. Notas para su abordaje y reconstrucción, en Venesia, J.C. (Compilador), Políticas públicas y desarrollo local.

Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y Guía de Autoevaluación (2010). From https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/02-18_directrices-accesibilidad-servicios-turisticos.pdf

División de Estadística. (2008). Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo. Disponible en: https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_83rev1s.pdf

Donnell, G. y Oszlak, O. (1976). Estado y políticas estatales en América Latina. CEDES, Buenos Aires. Disponible en: https://www.cedes.org.ar/bitstream/123456789/3332/1/Doc_t04.pdf

Ente Municipal del Turismo, Municipalidad de General Pueyrredon. (2021). Turismo accesible

Erica Schenkel & Patricia Ercolani. (2015). Eje temático: Políticas públicas en turismo y recreación. Los actores de la política turística argentina a partir de la nueva Ley Nacional de Turismo. Universidad Nacional del Sur – CONICET.

Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo. (2014). Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas, OMT, Madrid.

Ley Nacional de Turismo Accesible no 25.643. (2002).

Ley Nacional de Turismo no 25.997. (2005).

Manual de Accesibilidad Universal. (2010). Corporación Ciudad Accesible. Recuperado de: <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/2350>

Martínez Carrillo, Manuel Javier (2018): “Turismo accesible para todos. Análisis del grado de accesibilidad universal del Museo de Historia Natural de Rouen (Francia)”, Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 25. En línea: <https://www.eumed.net/rev/turydes/25/accesibilidad-museo.html>

Mc Intosh, R.W. y Goeldner. CH. (1990). Tourism: Principles, Practices, Philosophies. New York, Wiley & Sons.

Olavarría Gamb Mauricio. (2007). Conceptos Básicos en el Análisis de Políticas Públicas. Instituto De Asuntos Públicos. Departamento de Gobierno y Gestión Pública. Disponible en: https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/123548/Conceptos_%20Basicos_Policas_Publicas.pdf?sequence=1

Organización Mundial de la Salud. (2021). Discapacidad y Salud. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Organización Naciones Unidas. (2010). Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales

Salazar Vargas, Carlos. (2009). La evaluación y el análisis de políticas públicas. Revista Opera, núm. 9, 2009, pp. 23-51. Universidad Externado de Colombia- Bogotá. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/675/67515007003.pdf>

Schenkel, Erica (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.

Schenkel, Erica (2017). Política turística y Turismo Social. Una perspectiva latinoamericana. Cap. 2: "El turismo como política pública".

Subirats, J. (1989) "Análisis de políticas públicas y eficacia de la administración", INAP.

Subirats, J.; Knoepfel, P.; Larrue, C. y Varonne, F. (2008) , Análisis y gestión de Políticas Públicas , Cap. 2 "Las Políticas Públicas", Editorial Ariel, Barcelona.

Velarde-Lizama, Valentina. (2011). "Los modelos de la discapacidad: un recorrido histórico". Revista empresa y humanismo. 2012, VOL. 15, N° 1, PÁG.115-136. Disponible en: <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/29153/1/REYH%2015-1-12Velarde%20Lizama.pdf>

Velasco González, María. (2014). Gobernanza turística: ¿Políticas públicas innovadoras o retórica banal?. Caderno Virtual de Turismo, vol. 14, núm.pp. 9-22 Universidade Federal do Rio de Janeiro. Río de Janeiro, Brasil.

Velasco González, Maria (2011), "La política turística. Una arena de acción autónoma"; en Cuadernos de Turismo, No 27; pp. 953-969. Universidad de Murcia. Disponible en: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/140301/126541>

Villar, Alejandro (2011), "Políticas públicas en turismo", en Wallingre y Villar (Comps.), Desarrollo y gestión de destinos turísticos. Políticas y estrategias. Editorial Universidad Nacional de Quilmes.

Wallingre, Noemí (2017), "Desarrollo del turismo como política de Estado en Argentina. Antecedentes y transformaciones"; en Wallingre, N. (Coord.), Desarrollo del Turismo en América Latina, enfoques e internacionalización, Universidad Nacional de Quilmes

