

# Turismo y accesibilidad hotelera. Diseño de experiencias inclusivas en hospitalidad y servicios

Cristina Amalia López<sup>(\*)</sup>

---

**Resumen:** Hablar de turismo inclusivo nos interpela desde el punto de vista arquitectónico por las barreras edilicias y urbanísticas así como también por el diseño de las rutas de viaje, los recorridos de los sitios y el transporte, para garantizar la universalidad en el desplazamiento y disfrute de la experiencia. Tomemos en cuenta que el turismo es un derecho fundamental y clave para el desarrollo humano, y una de las actividades económicas más importantes con exponencial crecimiento en el mundo. Así, diseñar espacios con infraestructura que permita la autonomía de todas las personas, es pensar la accesibilidad. De esta manera podemos concluir en que la inclusión se logra si existe accesibilidad.

**Palabras clave:** Diseño - Accesibilidad - Inclusión - Sostenibilidad - Turismo - Hotelería

[Resúmenes en inglés y portugués en la página 204]

---

<sup>(\*)</sup> Investigadora, escritora y comunicadora social, desarrolladora de proyectos institucionales y docente de la Universidad de Palermo. Directora en Liderazgo Institucional: Mentes Creativas, gestión, estrategia y participación. Conferencista en congresos y encuentros de diseño y formación educativa

## Turismo sensible a la paz en pos de la Agenda 2030

Comenzaremos con algunas apreciaciones puntuales sobre el valor del turismo en relación a la paz y a la lucha contra la pobreza y su influencia positiva en los sitios de conflicto y el valor de diseñar nuevas estrategias para alcanzar los ODS/AGENDA 2030.

Partiendo de la base que el Turismo puede ser un medio que contribuye a diseminar la importancia de la conservación del ambiente y ser el catalizador de la paz y el desarrollo, ser sostenible es un compromiso que todos debemos asumir, aprendiendo a vivir en la diversidad, la diferencia y en coincidencia.

Como escribiera allá por el año 165 A.C. el dramaturgo romano Publio Terencio Africano -“Homo sum, humani nihil a me alienum puto”- en su comedia *Heautontimorumenos* (que en español quiere decir, El que se atormenta a sí mismo, El enemigo de sí mismo o El verdugo de sí mismo) este proverbio en latín significa que “Soy un hombre, pienso que nada humano me es ajeno”, claramente, uno, no es indiferente a las circunstancias y lo que nos sucede en el mundo, nos afecta de una u otra forma, aunque las distancias sean enormes y los conflictos lejanos, pero si conocemos los sitios desde una escala turística podríamos cambiar las guerras.

En la Conferencia de la Organización Mundial del Turismo (OMT 2016 «Tourism, a catalyst for development, peace and reconciliation») celebrada en Passikudah - Sri Lanka, en Asia del Sur, en su discurso de apertura, el Señor Presidente de Sri Lanka Maithripala Sirisena, reforzó el concepto de que el turismo es un vehículo de confianza y buena voluntad, cuando dice que “El entendimiento entre culturas puede cambiar actitudes y contribuir a la paz. El papel del turismo en la consolidación de la paz también se materializa a través de su contribución a la reducción de la pobreza y la conservación cultural y del medio ambiente”. Por consiguiente, el turismo puede desempeñar un papel clave en la consolidación de la paz y los procesos de reconciliación, si se implica a las comunidades en los que podemos definir como “turismo sensible a la paz” cuando el marketing en los destinos pone en valor que los sitios han salido de un conflicto y se abren al mundo para recibir a inversiones/proyectos/viajeros/huéspedes/turistas.

El presidente del Instituto internacional para la paz a través del turismo (IIPT, en sus siglas en inglés), Louis D'Amore, sostiene que una de las claves para el éxito de la apertura al turismo es dar protagonismo a todos los implicados, especialmente a los habitantes de las zonas en las que se desarrolla. Y en lo que a mí respecta agrego principalmente a los jóvenes: “Las comunidades tienen que sentir que son capaces de gestionar sus propios negocios en ese nuevo contexto”. Vamos a citar un ejemplo clave: Hace unos años solo los barcos de los pescadores ocupaban la arena dorada de Passikudah, hoy día, que esta ciudad turística costera y todo el norte y el este de la República Democrática Socialista de Sri Lanka estén dejando atrás los tiempos de la guerra, atrajo la inversión con flamantes hoteles construidos junto en la playa que son el atractivo para visitar el lugar. También las cifras dan cuenta de la rápida recuperación turística del país tras el fin de las hostilidades. En 2009 lo visitaron 448.000 personas. Dos años después, casi el doble: 856.000. En 2015, según datos de la Oficina de Turismo de Sri Lanka, ya fueron 1,8 millones de visitantes luego de dos atentados en 2019, en enero de 2021 recibió a 194.495 turistas, una cifra que se disparó con la llegada de 719.978 turistas en 2022, y se estima que en 2023 crezca un 25% más que el año anterior. De acuerdo al Índice Global de Terrorismo 2022, Sri Lanka fue el país que registró el mayor progreso en limitar el impacto de grupos terroristas en el sur de Asia, lo que favoreció su imagen internacional (<https://www.lanacion.com.ar/el-mundo/sri-lanka-el-paraiso-turistico-que-busca-renacer-despues-de-dos-atentados-y-de-que-manifestantes-nid15022023/>). Por lo expuesto, pensar en términos de inclusión nos interpela globalmente sobre las circunstancias que pueden medirse en términos de conflictos armados, para potenciar a través de la hospitalidad, que nuestra casa, “el planeta Tierra”, alcance una paz duradera y sostenible que garantice la libre circulación humana y el conocimiento.

Desde la implementación del consenso internacional sobre el perfil planetario, al que los países apuntan en términos de globalizar acciones que nos permitan ser sostenibles, la mirada al 2030 ya es una meta que nos cuestiona con respecto a los aciertos, logros y nuevos desafíos. En este aspecto los objetivos mundiales, conocidos como Objetivos de Desarrollo Sostenible, adoptados por los Estados Miembros en 2015, significaron un llamado universal para trabajar sobre la protección del Planeta, garantizando que todas las personas gocemos de Paz y Prosperidad. Sin embargo, no hemos sido capaces de evitar las guerras y sus consecuencias en términos de pobreza. Para citar ejemplos, podemos mencionar el conflicto de Rusia contra Ucrania y las repercusiones en Europa; las tensiones de Corea del Norte, con su política de lanzamiento de misiles logrando un efecto búmeran con Corea del Sur, la zona desmilitarizada y EEUU; en el cuerno de África más 15 millones de personas corren un alto riesgo de hambruna a causa de la sequía; en el Sahara Occidental, territorio que limita con Marruecos al norte, con Argelia al este, con Mauritania al sur y al este y con España al oeste siguen las tensiones cruzadas; en 2021 se vivió una de las peores crisis humanitarias y la República Democrática del Congo tuvo unos 5,5 millones de desplazados, a ello se sumaron la transición política, económica y social en los países como Argelia, Egipto, Libia, Marruecos y Túnez que dificulta que sus habitantes vivan dignamente. En el continente africano están 7 de los 10 mayores campos de refugiados del mundo y, según la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), de los 258 millones de migrantes el 14 % nació en África. Según datos de ACNUR, 45.449 personas refugiadas originarias de la región etíope de Tigray han huido hacia Sudán; Y los datos siguen aumentando. También el conflicto en Myanmar, tras el golpe de estado del Ejército, acumuló más de 10.000 fallecidos. La lucha entre Israel y Palestina, cuya solución parece cada vez más difícil, de un lado, Palestina sigue reclamando a la comunidad internacional su reconocimiento como Estado, por su parte, Israel -con el apoyo de Estados Unidos- está consiguiendo el reconocimiento de más países. En el caso de Afganistán, las conversaciones de paz entre los talibanes y el gobierno afgano, es muy frágil, todavía no se ha acabado con la violencia y no se ha llegado a un acuerdo, sumado a que en el país también está presente el Estado Islámico. La guerra de Siria lleva más de 10 años. En Latinoamérica el caso Venezuela, la vecina Colombia se ha convertido en el país de acogida, donde se calcula que actualmente viven casi dos millones de migrantes venezolanos, y Argentina es otro de los destinos elegidos para esa migración.

Durante 2021, América Latina enfrentó una serie de desafíos humanitarios apremiantes, al tiempo que seguía brindando respuesta a la pandemia por COVID-19. Seguimos con disputas fronterizas, cinco casos fueron llevados ante la Corte Internacional de Justicia en La Haya (CIJ), de los cuales cuatro siguen pendientes de fallo. Y Argentina sigue reclamando la posesión de las Islas Malvinas. Los temas de política internacional de regiones en guerra, representan una problemática que tenemos como desafío para encontrar un diálogo pacífico. Estas realidades que afectan la circulación y el intercambio de nuevas tecnologías y conocimientos, solo han traído atraso y marginación y bien podrían destrabarse si los gobiernos miran al “Turismo” como fuente económica de recursos para la empleabilidad, para el desarrollo y sobre todas las cosas para salir de la Pobreza. En tal sentido, las políticas gubernamentales requieren una proyección a futuro pensando en el

presente, y que garantice oportunidades para todos, con gestiones sociales y ambientales creativas que vinculan el turismo con la cultura, el patrimonio, el arte, la innovación tecnológica, la ciencia y el cuidado de la naturaleza y la multiculturalidad de las personas. Los 17 ODS reconocen que las intervenciones en un área afectarán los resultados de otras y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad ambiental, económica y social. Para alcanzar estos objetivos ambiciosos se necesita creatividad y conocimiento tanto como tecnología y los recursos financieros de toda la Sociedad, para conseguir los ODS en cada contexto. Argentina, en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible se ha propuesto “Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición”, y “Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto”. Con respecto a nuestro país, a partir de la Ley Nacional de Turismo N° 25.997 y mediante el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS - Argentina 2016), la gestión de la calidad se convierte en mandato para quienes deben gestionar en el ámbito turístico. Asimismo, y con base en lo que plantean ambos objetivos, estos se aplican al desarrollo e implementación del Programa de Gestión de Turismo Accesible en las Áreas Protegidas (retomaremos más adelante en detalle este punto).

## **Hablemos de los diferentes tipos de turismo**

La mirada hacia la longevidad activa nos interpela sobre el turismo senior y el turismo sanitario y nos pone en la línea de partida para satisfacer una demanda creciente que merece respuestas.

Gestionar desde una perspectiva que contemple la accesibilidad es de vital importancia por varios motivos: Por un lado, ONU sostiene que la accesibilidad es un derecho (ONU, 2006) y beneficia a todos, locales y turistas (OMT, 2014), se anexa a ello, la mirada hacia la longevidad activa, quienes representan una fuente de ingresos en todo el mundo por su disponibilidad de viajar en distintas épocas del año. Pensemos que la población de adultos mayores se triplicará para el 2050 debido a la prolongación de la esperanza de vida (ONU, 2019) y la demanda del segmento de turismo accesible supera la oferta, la cual aún no satisface a este segmento.

Un estudio aportado por Jacobo Jiménez Poyato Narváez, de la Universidad Pontificia de Comillas, señala que -“El incipiente envejecimiento de la población española y el giro en la forma de vida de este sector poblacional junto con el impacto que tiene el sector del turismo para la economía española, hacen del turista sénior un elemento clave”, en su trabajo de investigación sobre La tercera edad: elemento motor clave del sector económico del turismo en España, el autor, refiere al papel clave que juega la tercera edad en el sector turístico. El estudio se centra en el turismo residencial de la Gerontoinmigración y del turismo de salud como principales tipos de turismo de la tercera edad, así como en la

evidente necesidad de llevar a cabo estrategias de marketing adecuadas y orientadas a este sector de la población de forma optimizada con tal de mercantilizar su actividad turística de manera efectiva. Por su parte, María Bonillo licenciada en Comunicación Audiovisual y Periodismo por la Universidad Carlos III de Madrid afirmó recientemente que “Las personas mayores de 55 años tienen mejor salud, mayor poder adquisitivo y más tiempo para viajar, lo cual les convierte en un colectivo especialmente estratégico para la industria turística, un sector que aún arrastra las consecuencias económicas de la pandemia.” España, afortunadamente goza de unas características, tales como su climatología, naturaleza, historia, cultura, tradición y sobre todo filosofía de vida, que en su conjunto propician a las personas mayores a demandar turismo, el llamado turismo senior. La autora ha realizado un análisis de los fenómenos por un lado de la gerontoinmigración y el turismo residencial en menor medida y por otro lado, del turismo de salud propiamente dicho y del turismo termal, dos formas de consumir turismo eminentemente características de las personas mayores y englobadas en ese turismo senior.

Como lo hemos venido estudiando y compartiendo en diferentes congresos y encuentros junto al Prof. Paolo I.G. Bergomi Presidente de la Asociación Latinoamericana de Diseño ALADI y la D.I. María Alejandra Uribe de la Facultad de Artes de la Universidad Nacional de Tucumán, en la Cátedra de Diseño Inclusivo, nos hemos presentado con numerosos trabajos analizando la influencia positiva del Diseño en la vida de los adultos mayores, que tanto nos importa y que cada vez nos va a importar más, tomando en cuenta estamos viviendo la Década de los adultos mayores que dimos en llamar “Envejecimiento activo con evolución dinámica”. La Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030, declarada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en diciembre de 2020, es la principal estrategia para lograr y apoyar acciones para construir una sociedad para todas las edades. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) lidera la agenda concertada de la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030 en las Américas.

El Centro Internacional sobre Envejecimiento señala que la calidad de los servicios sanitarios, es un factor de crecimiento económico de mayor relevancia que el capital físico e incluso tecnológico, al ser más idiosincrático y menos comerciable e importable entre fronteras, acompañando ciertamente las condiciones geofísicas y climáticas. El turismo sanitario lleva implícita cierta planificación y, por lo tanto, un tipo de patología o necesidad asistencial no urgente, relativas a contingencias que no suelen cubrir los seguros sanitarios públicos del Sur de Europa (como terapias en balnearios, tratamientos estéticos, medicina del deporte, cirugía plástica, cirugía electiva, rehabilitación post traumática o reproducción asistida, por ejemplo). Para este tipo de servicios, la provisión por parte del sector privado es la más frecuente. Se estima que en 2014 se desplazaron unos 25.000 turistas a tratarse en hospitales a España, sin contar con el tratamiento a balnearios.

Gastaron en torno a 500 millones de euros en asistencia sanitaria, sin contar otros gastos relacionados con la estancia (hoteles, desplazamientos, etc.). Este tipo de turista, gasta en torno a 8 y 10 veces más que un turista medio. Sobre el turismo de Wellness, puede encontrarse información reciente, con enfoque europeo e información específica de Portugal y España, en M.Peris-Ortiz y J. Álvarez-García (eds.) 2015. *Health and Wellness Tourism Emergence of a New Market Segment*. Springer. Francia declaró haber concedido 57.000

autorizaciones (incluyendo autorizaciones relativas a Reglamentos sobre Seguridad Social). En relación a los tratamientos sin autorización, Finlandia reembolsó 17.142, Francia notificó 422.680 y Luxemburgo 117.962 (incluyendo autorizaciones relativas a Reglamentos sobre Seguridad Social). Desde la visión europea la reinención del turismo pone en valor la capacidad asistencial en favor de un nuevo turismo residencial pero no permanente. Podemos estar pensando seriamente en ofrecer el sector servicios socio-sanitario en particular para residentes no permanentes en nuestro país.

Todos buscamos sitios donde el ambiente juegue a favor de nuestra salud física y emocional. Para muchas personas que el sitio elegido para lograr ese bienestar tenga servicios básicos es imprescindible. Contar con WIFI rodeado de paisajes inspiradores es el escenario ideal para una estadía. Lograr que sean accesibles es el desafío interdisciplinario entre los diseñadores y los operadores de turismo, alojamientos y gobiernos. En muchas ocasiones, descubrimos en los viajes, como las personas viven con poco y envejecen con autonomía, llevando adelante actividades de campo, al aire libre, y un consumo saludable los favorece, los ciudadanos acostumbrados a las compras en supermercados, farmacias, aeropuertos no imaginaríamos sobrevivir sin hospitales, servicios básicos y consumo. Nuestras ciudades medianas y grandes manejan estos parámetros en contra de nuestro bienestar y acortan nuestras vidas.

El valle sagrado de la longevidad que atrae a turistas de todo el mundo se encuentra en la provincia de Loja en Ecuador; antiguamente se llamaba Vilcabamba, un nombre íntimamente ligado a la historia de los últimos reyes incas. El portal turístico del sitio hace hincapié en que “La retina de ancianos de más de 120 años, casi no existe diferencia alguna con la de una persona de 45 años que vive en la ciudad. En igual forma los análisis que se desprenden de los electrocardiogramas son sorprendentes; conservan sus arterias permeables y su corazón completamente sano”. Sin embargo, las políticas de turismo nacional no deben descuidar mantener los beyules prístinos, con programas que aseguren un intercambio responsable que no afecte los lugares. De a poco, Vilcabamba se fue convirtiendo en un pueblo cosmopolita y de retiro. Estadounidenses, canadienses, alemanes, italianos y hasta surcoreanos llegan y se instalan meses o años en el pueblo, en busca de la juventud eterna; -“Hay muchos testimonios de personas extranjeras que han llegado a Vilcabamba, algunos sin poder caminar, utilizando su silla de ruedas eléctrica, otros con muletas, otros con obesidad y en un año o año y medio después, ya tienen una vida normal, caminando, andando en bicicletas, es curioso”, asegura el dirigente Carlos Ortiz a un medio periodístico local. Con este testimonio comprendemos también que las aperturas al medio también afectan al todo. Otro caso interesante para citar sucede en una propiedad junto a la Parroquia Shell, perteneciente al cantón Mera, la primera población que da la bienvenida a la Amazonia ecuatoriana a 40 minutos de Baños de Agua Santa, existe una anécdota interesante que relata el viajero Guido Calderón, dice -“tuve un desacuerdo con una vecina y al acercarme levantó su machete y me apuntó al cuello. Me sorprendió la vivacidad de sus ojos, la fuerza de su brazo que mantenía el machete alzado sin temblor, la firmeza de su voz y la fluidez felina de sus movimientos. Hechas las paces y con el machete en el costado de su bota de caucho a manera de estuche, me contó que hace 84 años la habían robado de Pelileo -cuando tenía 14- y quien sería su esposo le trajo a vivir allí, en medio de la selva, donde procreó una familia adinerada y numerosa”. La protagonista de esta historia se llama Verla de 98

años, una mujer lúcida de gran carácter, vive en una zona de encuentro de corrientes frías andinas y cálidas amazónicas, donde se respira oxígeno que fortalece el cuerpo, y muchas personas viven hasta los 100 años, y a pesar que las aguas que beben, no son potables, lo cual puede ser una bendición ya que algunas aguas vivas aportan a la salud del cuerpo más que las purificadas. Esto nos marca la diferencia entre vivir una experiencia de aproximación y no pasarla del todo bien a poder tener una experiencia con la naturaleza y ser parte de un turismo responsable que se enmarque en el turismo rural, el turismo de aventura, para compartir con las comunidades y contar con una diagramada visita que no invada al lugareño ni modifique el entorno.

Personalmente, he tenido la fantástica vivencia de compartir con la comunidad Emberá, cuyo fundador Antonio Zarco, líder tribal era un destacado chamán y jaibaná (el jaibanismo se basa en fuerzas invisibles llamadas jais, ellas constituyen la esencia de cosas, de los fenómenos naturales, animales, personas, y se manifiestan en figura de animal, solo el jaibaná puede verlas y controlarlas), proyectaba una visión del mundo armónica con la naturaleza y predicaba la comunicación y el respeto entre todos los seres vivos, que es mantenida por sus sucesores como base de las reglas de convivencia de la comunidad. Zarco ha sido quien entrenó a los astronautas que viajaron a la Luna, con su conocimiento ancestral les enseñó a sobrevivir en la selva tropical, en caso que si a su regreso a la Tierra, el módulo de la nave cayera al sur del Pacífico. En contacto con la naturaleza, los emberá mantienen sus raíces al punto de evitar la influencia de las tecnologías, priorizando el privilegio de un entorno pristino y la conservación de un modo de vida en el cual se autoabastecen. En este aspecto se han abierto al turismo de una forma responsable, con convenios específicos con una empresa prestadora para brindar la oportunidad de acceder a través del río en canoas al sitio e incluso disfrutar de los sonidos del remanso, los aromas y cantos de la cascada sagrada y de una experiencia magnífica en la cual la sabiduría ancestral nos conecta con la Esencia humana y el Cosmos.

Un viaje extraordinario es aquel que deja imágenes impresas en tu mente para siempre, cuando la experiencia atraviesa el tiempo y se nutren de gestas históricas y vivencias propias en contacto con el paisaje, y la camaradería de la gente, los recuerdos imborrables se plasman en las anécdotas que relatamos, y conforma la hoja de vida de nuestros recorridos. Cuando tuve la oportunidad de viajar a la Antártida, encontré respuestas a preguntas que nunca hubiese imaginado. El continente más frío, seco y ventoso de la Tierra, es uno de los sitios más increíbles del mundo y el lugar de investigación por excelencia, equivalente a Embajadas del hielo, con presencia de científicos de todo el mundo. En el marco del IV Simposio de la Fundación Historia del Diseño: Turismo y Diseño, materialidad y relato de un viaje de placer, que tuvo lugar en noviembre 2022, en la sede del Museo del Diseño de Barcelona, fue seleccionada mi investigación sobre “Diseño en la Antártida: Arquitectura y Habitares del Continente blanco”, que tiene por fin aportar un relevamiento documental sobre la dimensión que ha tomado el Diseño del hábitat Antártico, a partir de la solicitud de proyectos de renovación de las bases que proliferaron en los años 50 del siglo pasado, la historia de las bases argentinas y estaciones científicas en recuperación y que incluye la crónica de mi viaje a la Antártida en buque de Expedición y Turismo (tema que también fue expuesto en el marco del Encuentro Latinoamericano de Diseño de la Universidad de Palermo en el año 2022).

Para muchos, la arquitectura más atractiva del planeta está en la Antártida porque representa desafíos extremos a considerar a la hora de diseñar espacios que respeten compromisos ajustados a tratados internacionales, que conllevan a sumarse a las políticas de preservación y protección del sitio, la flora, fauna y ambiente. Recordemos que no puede generarse desperdicio que se abandone en el continente, y el hábitat, tiene que tener funcionalidad operativa para humanos diversos en confinamiento que interactúan laboral y socialmente durante períodos prolongados. Diseñar bases antárticas sustentables, residencias habitables en forma permanente o temporal, utilizadas para la investigación científica -estudios ambientales, biológicos, climatológicos, geológicos, marinos e incluso espaciales-, tiene como reto profesional, crear habitares saludables y sostenibles con participación de estudios de arquitectura, oficina de interiorismo, diseño de indumentaria y aplicación de energías renovables. Es decir que se combinan ciencia y diseño, con la mixtura entre innovación y preservación de sitios culturales y patrimoniales, para proyectar estructuras no contaminantes que respeten las idiosincrasias de sus habitantes, sin perjudicar el entorno y que la Humanidad, siga cuidando un continente para todos. En este escenario el Turismo de expedición ocupa un lugar preponderante para favorecer la concientización.

La importancia del turismo cultural toma cada vez más relevancia. La visita a los museos como las exposiciones y muestras de arte de todas las disciplinas, la interacción en espacios públicos con convocatorias artísticas, musicales, populares, los teatros, los centros culturales, las ferias de productos y artesanía son puntos de encuentro intergeneracional. Se verifica por ejemplo en la participación activa de adultos mayores en las visitas al Museo de Arte de Piriápolis, en Uruguay, el interés potencial y constante de los lugareños en respirar cultura e identidad, como el respeto por el patrimonio del visitante extranjero, documentación que se viene sumando a la investigación sobre el interés en las piezas del Museo de la Industria y del Diseño Hecho en Argentina, cuyo director y curador de las muestras, Paolo Bergomi, desarrolla con una tarea de concientización sobre el diseño y los sujetos y los objetos y sus diseñadores y productores como la pieza en su cotidianeidad convertida en elemento de valoración y testigo de la evolución dinámica y constante de las soluciones que brinda el diseño.

El turismo religioso es otra modalidad de viaje intergeneracional motivada por la fe, la espiritualidad, la devoción y el interés por conocer e incluso estudiar y descubrir el patrimonio de arte sacro que incluye todos los credos. Localmente, recuerdo con especial afecto las peregrinaciones realizadas a la Basílica de Luján, con personas que caminaban a la par de rodillas sin lastimarse. Vivir las procesiones en las fiestas patronales. El arte sacro del mundo es una de las riquezas de la humanidad que hemos sido capaces de conservar. Los recorridos por los templos de Egipto en el Nilo Luxor, Tebas, Abu Simbel, Constantinopla, Ur, Jaffa, Jerash, Éfeso, Pamukkale, Alejandría, Roma, Petra, Atenas, Xian, Anckor, Pestum, Hattusa, Jerusalén, Pompeya, Cusco, Machu Picchu, Teotihuacán, Tiahuanaco, Chichen Itza, Uxmal, Coba, por nombrar algunas, son viajes al pasado para la comprensión de nuestro presente. La vivencia de los lugares que he recorrido por Tierra Santa representan las experiencias místicas que una persona aprecia por el resto de su vida. Individuos de todo el mundo se desplazan a los templos, monasterios, mezquitas, iglesias, pagodas, lugares sagrados, construcciones que provocan devoción y admiración, sitios de



culto para vivir la Fe, que conforman la lista de los viajes espirituales a ciudades o pueblos que necesitan adaptar los lugares para su accesibilidad.

A modo introductorio hemos puesto en valor algunos aspectos del Turismo poco conocidos o tal vez, no estudiados lo suficiente, hablamos de su importancia para alcanzar la paz y la prosperidad como medio y punto de encuentro para el desarrollo sostenible en sitios de conflicto, albergado la esperanza de un cambio con políticas que implementen la búsqueda de soluciones y el valorar la cultura del lugar. Abrirse a los viajes es una forma saludable de alcanzar este objetivo. Nos referimos al impulso de una nueva propuesta en la Agenda 2030 y la importancia del Turismo Senior y el Turismo Sanitario, el Turismo Científico enfocado en la expedición y los habitares con la crónica del viaje a la Antártida, Turismo de Naturaleza y al Rural, e incluso al Espacial mencionando el viaje a la Luna, acentuamos el valor del Turismo Vivencial con las experiencias en comunidades ancestrales, y finalmente trajimos a la mesa al Turismo Religioso.

A este abanico se suma un potencial sector del Turismo, el de los Negocios, que se caracteriza por dar respuesta a necesidades profesionales. El viajero/profesional debe desplazarse a un lugar estratégico y realizar actividades laborales tales como la asistencia a eventos, congresos, reuniones y otras actividades de su día a día. Uno de los tipos de turismo más demandados por ejecutivos, empresarios y comerciantes, de hecho, solo en España genera más de 4,4 mil millones de euros, según apunta Hosteltur.

En la entrevista realizada en diciembre de 2022 al Director de AOCA Lic. Matías Sket en el programa de radio online de la Asociación Latinoamericana de Diseño ALADI, Agenda BOOK 21, que se transmite desde hace 10 años en radio Conexión Abierta de la Universidad Abierta Interamericana, nos decía respecto al turismo de reuniones; -“La importancia que ha adquirido estos últimos años la estrategia de vincular a las organizaciones de la sociedad civil con los responsables de los lugares de destino de un evento, congreso, feria, siendo facilitadores desde AOCA junto con los Entes de Turismo y los proveedores del sector como así también con la Secretaría de Turismo de la Nación, Visit Buenos Aires, y los diferentes Buró de las provincias para posicionar a la Argentina como principal destino turístico de Latinoamérica”.

AOCA es la asociación que nuclea a los profesionales vinculados a la actividad de organización de congresos, ferias, exposiciones, reuniones sociales y empresariales y burós de la República Argentina, promoviendo el desarrollo de la actividad y representando al sector en todas las acciones que encara promoviendo e impulsando el crecimiento de sector con un alto estándar de calidad, para que goce del reconocimiento gubernamental, empresarial y social, ocupando el lugar preponderante que le corresponde en el desarrollo cultural y económico de la comunidad. En este sentido se ha abierto la Escuela de Negocios impulsando las buenas prácticas de género en el turismo de reuniones, y desarrollar habilidades para comprender el proceso creativo de diseño de espacios en eventos, desde la imagen a la construcción, con nuevas nociones sobre arquitectura efímera, pre-armado, armado y desarme de stand, branding de destinos. Los Bureaux son la mejor herramienta a la cual es posible acceder para obtener información adecuada y objetiva para la realización de un evento en un destino determinado así como para recibir óptimo asesoramiento contac-

tando a “los mejores”. La cantidad de los mismos se ha incrementado notablemente en los últimos años, constituyendo de esta manera, una herramienta destacada para posicionar Argentina como Sede de Eventos Internacionales.

Argentina es un país líder en América Latina por la calidad y diversidad de su oferta turística y la infraestructura existente para el Turismo de Reuniones. La profesionalización de nuestros organizadores locales y proveedores, la infraestructura, la belleza y diversidad de los paisajes, entre otras ventajas, han colocado al país como segundo destino elegido de Latinoamérica a nivel internacional. Como podemos apreciar tenemos diversidad de formas de entender el turismo como capital social y de desarrollo, gestión y posicionamiento, intercambio e inversión, sumado a la multiplicidad de actores para ofrecer servicios, tanto a nivel internacional como para el turismo receptivo. En nuestro país se están promocionando las rutas turísticas por regiones, selva, playa, cordillera, salinas, como las del vino, del petróleo, y de los festivales, las marítimas, cordilleranas, patagónicas, de la puna, del estero, los glaciares para el apoyo al sector y para el impulso del desarrollo local, regional y con proyección internacional.

## **Soluciones diseñadas en términos de discapacidad para lograr la accesibilidad turística y hotelera**

Desde la Asociación Latinoamericana de Diseño ALADI, apoyamos las iniciativas tanto de AOCA como de FIEXPO (una de las mayores plataformas que existe en Latinoamérica para la promoción de Suramérica, Centroamérica y el Caribe) y de las organizaciones de Turismo en Latinoamérica y acompañamos las tareas de capacitación, concientización y sensibilización de la comunidad y del personal involucrado en las tareas de servicio y hospitalidad. Y últimamente, nos hemos enfocado en la misión de ofrecer la mirada desde el Diseño relacionado a las soluciones posibles a todas las discapacidades que se deben tener en cuenta a la hora de la proyección de un destino. La sociedad debe estar preparada en la temática partiendo de la base de que el problema no radica en las personas que poseen algún tipo de discapacidad, sino, en el seno de la misma sociedad que los discrimina o no sabe cómo responder frente a esta situación. Es entonces donde el turismo y la accesibilidad brindan una experiencia inclusiva en la hospitalidad y los servicios, cuando se piensa un diseño universal. Las personas con discapacidad constituyen un colectivo relevante: en nuestro país, de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), el 10,2% de la población tiene algún tipo de discapacidad, cifra que alcanza a unos 4 millones de personas. La discapacidad puede ser congénita o adquirida y no es una enfermedad es una lesión. Puede ser temporal o reversible total o parcialmente invalidante. Una de cada siete personas tiene algún tipo de discapacidad. Estamos hablando de 1.000 millones de habitantes, es decir el 14,7 % de la población mundial (según informe de la Organización Mundial del Turismo). En Latinoamérica, 85 millones de habitantes viven con algún tipo de limitación dentro de los cuales un 19,10% son niños.

Conceptualmente, se pueden distinguir varios tipos de discapacidad. Según Castillero Mimenza (2019) se puede encontrar diferentes clasificaciones en función del tipo de problema: · Discapacidad física o motora con un tipo de limitación generada por la presencia de una problemática vinculada a una disminución o eliminación de las capacidades físico-motoras. La discapacidad sensorial con limitaciones derivadas de la existencia de deficiencias en alguno de los sentidos, puede ser visual o auditiva. La discapacidad intelectual definida como toda aquella limitación del funcionamiento intelectual que dificulta la participación social o el desarrollo de la autonomía o de ámbitos como el académico o el laboral, muy diferente a la psíquica, que se presentan alteraciones en la conducta y el comportamiento adaptativo, generalmente derivadas del padecimiento de algún tipo de trastorno mental. También incluimos la discapacidad visceral en aquellas personas que padecen algún tipo de deficiencia en alguno de sus órganos, la cual genera limitaciones en la vida (como puede ser la alimentación enteral por sonda, o la respiración asistida) y la múltiple que combina algunas de las anteriores deficiencias.

Existe una gran diferencia entre tener amputado un miembro a que te falten ambos, ya que en el segundo caso existen limitaciones que necesariamente llevan a requerir ayudas en la totalidad de tiempo. No es lo mismo quienes escuchan poco de los que pueden percibir sonidos agudos y graves, que quienes no oyen nada. Muchos pueden leer los labios, no hace falta gritar ni elevar el tono de voz para comunicarse. En el caso de los ciegos no todos comprenden el Braille. Sin embargo, todos pueden alcanzar un buen nivel de independencia y realizan actividades sociales y empresariales.

Las deficiencias, restricciones, limitaciones en su marcha pueden subsanarse si nos adaptamos al paso del huésped en su longitud y rapidez. Protegerlos entre la muchedumbre es una manera de cuidarlos de accidentes y desorientaciones, ayudándoles a subir y bajar de escaleras o asistiéndoles cuando lo soliciten.

Una forma de facilitar la autonomía es admitir en el hotel, los perros de compañía por ejemplo. Ayudar sin invadir es la clave tomando una aptitud responsable con capacidad, preparados para enfrentar la situación sabiendo lo que se debe hacer ante un imponderable. Con lo cual lo fundamental es capacitar al personal del establecimiento. El maltrato indirecto a la persona con discapacidad, es un mecanismo de defensa en el staff de los sitios de alojamiento y gastronomía al saberse desbordados, no formados para interactuar con este colectivo. Con lo cual aparecen cinco clases de destrato: el rechazo, la gestualidad inapropiada, la infantilización, la ayuda excesiva o la invisibilización (que mencionamos hace unos momentos).

Como sostiene la Lic. Bettina Anzilutti una de las mejores expertas en la industria de eventos, hablar de establecimientos accesibles es hablar de la creación de entornos que tengan en cuenta las necesidades de todos. Hoy se concibe la accesibilidad bajo el enfoque de que cualquier persona debe poder disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás. Un huésped con discapacidad gasta en promedio en Latinoamérica 260 dólares más por día que otros turistas. En Europa duerme en promedio dos noches más en el hotel que alguien sin discapacidad. Las estadias suelen multiplicarse por dos porque raramente viaja solo. Y además si se siente bien tratado en una ciudad amigable, recomienda a su entorno. Un huésped maltratado multiplicará por 8 su comentario negativo. La especialista expresó en una de sus capacitaciones en las que

tuve el honor de participar, algo muy cierto, y es que los hoteles son la segunda imagen de un destino turístico, luego de las líneas aéreas y los aeropuertos; si no hay un hotel accesible e inclusivo y transporte adaptados, no hay cómo atraer a los multicitientes y tener una demanda todo el año. Un huésped con discapacidad, si se siente maltratado multiplicará al menos por ocho personas su negativo comentario.

Sin importar qué cantidad de estrellas tenga un hotel tanto el edificio como el personal deben garantizar el pleno disfrute del huésped independientemente de su condición física o mental acompañando con el diseño arquitectónico y los servicios cancelando la dependencia del turista/huésped promoviendo las bondades del hotel a partir de la accesibilidad. La palabra accesibilidad, de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2019) tiene dos significados: “cualidad de lo que es accesible”; “posibilidad de acceder a cierta cosa o facilidad para hacerlo”. A menudo, la accesibilidad es entendida en el sentido de “la posibilidad de desenvolverse de manera autónoma, con facilidad y seguridad, en un lugar o en el uso de un servicio o tecnología por parte de personas que tienen distintas capacidades funcionales” (Alonso, 2016, p. 19). Esta palabra muchas veces ha sido mal entendida y asociada al hecho de que lo “accesible” se limita solamente a aquellas personas que tienen algún tipo de discapacidad, sin embargo, la realidad es que la accesibilidad es algo necesario para todo. En la actualidad, la accesibilidad ha tomado un rumbo distinto y su significado se amplía a la universalidad, es decir, a lo accesible para todos independientemente de su condición. De este modo, Boudeguer, Prett y Squella (2014) plantean que accesibilidad universal: “Es la condición que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con diferentes capacidades motrices o sensoriales”.

La Organización Mundial de la Salud reconoce que la discapacidad es compleja, dinámica, multidimensional y objeto de discrepancia. Desde la mirada de un modelo social y desde la perspectiva de los derechos humanos, la discapacidad no se trata de un problema individual, sino que las limitaciones que pueda tener una persona están provocadas por la Sociedad, incluyendo las barreras físicas y urbanas de los ámbitos y entorno donde aparecen los impedimentos de la autonomía por lo tanto los obstáculos y situaciones de desigualdad con respecto a las personas sin discapacidad. La sociedad debe facilitar el acceso a los diferentes productos, entornos y servicios que existen, eliminando las barreras que no incluye a la diversidad. En este sentido, como lo remarca la OMS, se ha realizado una intensa labor por el reconocimiento de la igualdad de derechos, por la posibilidad de tomar sus propias decisiones y por la desestimación de términos negativos relacionados con la discapacidad. Uno de los cambios más sustantivos expresado en la Convención Internacional de las Naciones Unidas es la adopción de un nuevo término: “persona con discapacidad”. Se adjetiva con el apelativo “discapacidad” a lo que resulta más importante destacar, “la persona”. No se dice discapacitado, sino persona con discapacidad, ya que discapacitado es alguien que no tiene capacidad.

En la actualidad, existen múltiples definiciones de discapacidad pero tomaremos para este trabajo la que nos parece fundamental; Según la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad. “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. Según el documento “Recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo por un Turismo Accesible para Todos” aprobado por la Asamblea General de la Organización en 2013 se ha definido a la persona con discapacidad a: “Toda persona a las que las barreras del entorno en que se encuentra y las barreras actitudinales, evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los viajes, alojamiento y otros servicios turísticos”. Por lo expuesto, reafirmamos que la accesibilidad y por ende, el turismo accesible, deben ser atendidos y resueltos con un diseño universal para toda la ciudadanía, teniendo en cuenta todas sus diversidades funcionales.

Por todo lo que hemos expuesto, la discapacidad según su origen, duración o gravedad puede afectar a una persona de forma temporal o permanente, y disminuir su autonomía por la relación con el entorno cuando tiene alguna deficiencia motriz, sensorial, intelectual o mental y que no pueden participar de manera plena y en igualdad de condiciones porque se encuentran con alguna barrera que se los impide. Y uno de los mayores problemas que enfrentamos en lo que respecta al trato humano es la invisibilización y la infantilización de la persona con discapacidad pensando que no entienden o que no escuchan. El turismo accesible debe cumplir con el diseño universal y la accesibilidad. El diseño universal se cumple cuando los productos y servicios están pensados para todos, con proyectos intergeneracionales y multidimensionales como puntos de encuentro y aprendizaje para el disfrute e intercambio. Las fortalezas del diseño están en incluir tanto a los adultos mayores que padezcan una o varias de sus capacidades reducidas, ancianos y adultos con longevidad activa, como las personas con discapacidad de todas las edades, mujeres embarazadas, personas con carritos de bebé, individuos que portan maletas, personas de distinta complexión, estatura y porte, para que todos puedan usarlos. La oportunidad que puede otorgar un diseño accesible a la vida cotidiana de las personas genera autoestima. Un niño que goza mirando a los demás jugar y no puede hacerlo, sufre también pensando que ese elemento no fue concebido para él. Otorgar a una criatura el goce de la cosa en plenitud, permite la alegría de saberse parte de un proyecto donde es también protagonista y puede disfrutarlo, compartir con los demás y no sentirse estigmatizado ni limitado ni discriminado. Un antejojo, es una solución para ver, mirar el mundo requiere un lente con visión periférica para quienes tenemos el compromiso de involucrarnos en un cambio social, donde todos estemos integrados para ser incluidos en la comunidad y sentirnos parte de ella, sin ser discriminados, esto significa escuchar al otro, reconocernos en los demás y entender su realidad.

La accesibilidad se cumple cuando se eliminan las barreras de todo tipo que impiden la participación de personas con discapacidad. Cuando pensamos en ser inclusivos, tenemos que saber que la ciudad debe brindar respuestas en los espacios públicos, en los ingresos a

los edificios, con veredas en buen estado y que tengan instaladas rampas de acceso, puertas con amplitud para ingreso de minusválidos, con baños adaptados, pisos podo táctiles, señalización en Braille, etc. Tener en cuenta que uno de los objetos de mayor peligro en las circulaciones para las personas con discapacidad visual, son los objetos salientes que no son detectables con sus bastones. Es importante considerar las circulaciones horizontales como un espacio tridimensional y no simplemente como una superficie. Pensar en los desplazamientos en sillas de ruedas implica hacer cambios en la recepción del hotel para que la persona pueda acceder al lobby y moverse sin encontrar obstáculos en la recepción que le permitan girar, avanzar o retroceder y toparse con personas circulando apuradas con valijas y verse atormentada por esa situación. El diseño de un mobiliario acorde requiere diagramar las alturas de la recepción y el acceso a poder hacer el check in y check out cómodamente con su silla de ruedas y poder firmar de manera autónoma su estadía sin sentirse diferente a los demás, es decir, recibir un trato justo y no diferencial que remarque su discapacidad.

En muchas ocasiones las soluciones parten de la necesidad misma de los que padecen algún tipo de discapacidad. El Braille es un sistema de lectura y escritura táctil pensado para personas ciegas, conocido como cecografía, pero, no todos saben que fue ideado a mediados del siglo XIX por el francés Louis Braille, que se quedó ciego debido a un accidente durante su niñez mientras jugaba en el taller de su padre. Cuando tenía 13 años, el director de la Escuela de Ciegos y Sordos de París donde estudiaba, le sugirió que probara un sistema de lectoescritura táctil inventado por un militar llamado Charles Barbier de la Serre para transmitir órdenes a puestos de avanzada sin tener necesidad de delatar la posición durante las noches. Louis descubrió al cabo de un tiempo que el sistema era válido y lo reinventó utilizando un sistema de 8 puntos. Al cabo de unos años lo simplificó dejándole en 6 puntos (tenemos en cuenta que el braille es un sistema de numeración binario que precedió a la aparición de la informática y un alfabeto, que consiste en un conjunto de celdas de seis puntos en relieve organizados como una matriz de tres filas por dos columnas, que convencionalmente se numeran de arriba a abajo y de izquierda a derecha). Así, la presencia o ausencia de puntos permite codificar los símbolos del lenguaje verbal, dependiendo de la posición en que el o los puntos aparecen, se trate de una u otra letra, y con el que pueden representarse las letras, los signos de puntuación, los números, la grafía científica, los símbolos matemáticos, la música. Mediante estos seis puntos se obtienen 64 combinaciones diferentes, y en promedio los lectores de Braille pueden leer de 104 a 125 palabras por minuto. Coordinar con personas ciegas el uso correcto del diseño en los números del ascensor como de los cuartos del hotel, facilita la oportunidad de universalizar conceptos. Por esa razón los criterios para la señalización accesible requieren utilizar símbolos sencillos, con la información simultáneamente de forma visual y táctil (braille y macrocaracteres en altorrelieve), para facilitar los desplazamientos dentro del hotel. Los carteles se deben ubicar en el área de barrido ergonómico, que es la zona de interacción entre el movimiento del brazo y la información que encuentra en su recorrido permaneciendo de forma estática la persona que percibe. En cada edificio o instalación se deben mantener criterios homogéneos en cuanto diseño, altura y ubicación de la señalética. La percepción del color depende principalmente de la iluminación por eso es tan importante que tomemos en cuenta los contrastes en la señalética. La señalización y los paneles

informativos proporcionan información diversa sobre el exterior e interior del edificio. El color se utiliza como elemento identificativo, orientativo y de información, para localizar e identificar dependencias u otros elementos del entorno: entradas, salas, puertas, salones, espacios recreativos. Se han popularizado también sistemas digitales sonoros de reconocimiento de texto que son utilizados preferentemente por los jóvenes. Capacitar al menos a 1 persona por turnos en Lengua de Señas Argentina. (LSA) para funcionar como auxiliar de la comunicación es una inversión a considerar. Como alternativa se puede disponer de un servicio de intérprete en Lengua de Señas Argentina externo para las personas sordas e/o hipoacúsicas que lo deseen.

Una persona que puede leer la indicación del número de mesa del restaurante ubicará perfectamente las interacciones a los accesos y salidas a partir de un norte en el cual será asesorado por el maître de la ubicación de los sanitarios, la cocina y el escenario del show del restaurante. Otros comensales no podrán percatarse de sus dificultades visuales toda vez que con esta autonomía de reconocimiento sencillo con el trato del cliente desde el ingreso al lugar gastronómico, sabrá direccionar sus miradas aunque no pueda ver. Recordemos la magnífica interpretación de Vittorio Gassman en *Profumo di Donna* 1974 y la inolvidable escena de Al Pacino bailando el tango “Por una cabeza”, nadie podría imaginar que se trataba de un bailarín no vidente. La información accesible para personas con discapacidad visual con el sistema de lectoescritura braille, brindará en todos los lugares soluciones que faciliten su orientación y sus decisiones. Por ejemplo, donde la carta del menú puede leerse, la posibilidad de elegir y de sentir que el comensal es quien goza de esa elección y no de una postulación de posibles alternativas, es un restaurante inclusivo. Una observación interesante respecto al uso de estos signos, es que debe adaptarse al alfabeto de cada idioma en particular: el idioma chino en Braille seguirá siendo chino y el español seguirá siendo español. Entonces la decisión del hotel internacional, será implementar el braille en el idioma inglés o bien la decisión de respetar el idioma oficial del país donde se encuentra la cadena hotelera y/o el restaurante.

La historia del pasajero canadiense Donovan Tildesley a bordo del barco Valiant Lady (parte de la línea de cruceros de la marca Virgin), que fue expulsado del crucero de seis días por el Caribe cuando pidió asistencia por ser ciego, es un claro ejemplo de lo que nos sucede por ignorancia. Esta historia terminó bien, el vicepresidente ejecutivo superior de operaciones de flota de Virgin, Frank Weber, lo llamó para hablar sobre el incidente y se disculpó por la “mala comunicación” en el puerto de Miami y le dijo que podrían llevarlo en clase ejecutiva al siguiente puerto en el itinerario del barco para que pudiera reincorporarse al viaje. Tildesley dice que, en lugar de solo quejarse, vio el momento como una oportunidad para discutir abiertamente la accesibilidad al viajar con el operador y hacer que las líneas de cruceros rindan cuentas (seguir leyendo Virgin Voyages compensa a un pasajero ciego luego de haberlo expulsado de un crucero en [www.independentespanol.com](http://www.independentespanol.com)

Experiencias aportadas por turistas ciegos hacen mención que en sus estancias en hoteles de alto nivel encontraba obstaculizada la señalética con ornamentaciones o plantas, o cuadros que ocultan los carteles, teniendo que sortear estos obstáculos para poder orientarse. En nuestro país como en varios lugares del mundo se ha difundido su uso en estaciones de subterráneo o transporte público.

Una persona sorda requerirá atenciones diferentes a la de una persona ciega. Las soluciones en ambos casos están destinadas a facilitar su estadía en los sitios de manera que pueda acceder a experiencias significativas toda vez que cuenta con espacios en los cuales pueda compartir sin sentirse atormentada por el excesivo ruido, cuyas vibraciones lo afecten de manera diferente. En ambos casos, la respuesta que debemos dar como diseñadores en una sociedad madura, es el lenguaje. Ocuparnos de aprender el lenguaje de señas para brindar un buen servicio comunicacional y contar con señalética, cartas, comunicados en Braille. Contar con ascensores que posean sensores para evitar el cierre abrupto de las puertas y ser lo suficientemente amplios como para que la persona pueda acceder con silla de ruedas y sus pertenencias, tanto sea sola como asistida por otra persona, y que la botonera esté a la altura en la que pueda de forma autónoma presionar el piso donde quiere ir, y contar con señalética de signos siendo importante que los puntos en relieve distribuidos en la superficie le permitan orientarse.

Los manuales de aplicación de directrices de accesibilidad son una herramienta de consulta para evaluar los cambios positivos que benefician la universalidad. En los nuevos diseños de urbanización, la tendencia es eliminar los desniveles, por ejemplo el cordón de calle que imposibilite el acceso a la calzada de una manera franca. La diferenciación entre calle y calzada se da por medio de una línea divisoria pintada en el piso, y es importante tener en cuenta los cambios de textura, o franjas guías para que las personas con discapacidad visual se puedan guiar sin inconvenientes, éstos deben tener superficie antideslizante que brinda mayor seguridad y estabilidad. El color contrastante en relación a la vereda y la calle facilita la detección de los mismos. En los tramos peatonales donde las condiciones del terreno deban salvarse por diferencias de nivel, la colocación de rampas de suave pendiente, tienen que tener un grado de inclinación que variará entre el 8% y 12%. Todos estos detalles que hacen a la accesibilidad en la ciudad favorecen el turismo. Cuando accedemos a las edificaciones evitar desniveles, incorporar elevadores verticales o barandas en las escaleras y automatizar la apertura de puertas y vigilar la anchura de las mismas, es vital. El ancho de las puertas debe ser la medida del ancho de la silla más 10 cm. Para una silla mide 70 de ancho, la puerta debe ser de 80 cm de ancho (lo recomendado es 100 cm). Si la puerta tiene dos hojas (o más), cada una debe medir 80 cm de ancho. En una recepción es preciso considerar un eje de giro con la silla de ruedas de aproximadamente 120 cm, para facilitar retrocesos, avances y desplazamiento, evitando las alfombras u objetos en los pasillos que puedan dificultar el tránsito. Se recomienda el uso de sistemas domóticos para controlar la apertura de persianas, ventanas, sonido, luces etc., e inmóticos toda vez que este conjunto de tecnologías permite la gestión integral, diseñado para arquitecturas de grandes dimensiones como hoteles, hospitales, centros comerciales, edificios de oficina, universidades, etc. Esta instalación se encarga del edificio en su totalidad, por su sistema de control y automatización, la supervisión y gestión se puede llevar a cabo desde un solo ordenador que gestiona redes de comunicación, informáticas y otras tecnologías. El término domótica viene de la fusión de las palabras domus (que significa “casa”) y autónomo (que significa “que se gobierna a sí mismo”) y se podría englobar en la integración de la tecnología en el diseño inteligente de un recinto cerrado.



Respecto a la circulación dentro de los edificios destinados al alojamiento turístico, independientemente de las estrellas de hotel, utilizar suelos antideslizantes y de superficie lisa, así como un mobiliario diseñado con formas redondeadas para evitar daños si la persona se tropieza, es la mejor recomendación. Pensar en la altura adecuada de los objetos para que se encuentren a fácil alcance como las perchas, incluso la distribución de los muebles, sillas, escritorios, camas, sillones, etc. no entorpezca el paso. La estancia de las personas en las habitaciones ha de ser una experiencia de fácil acceso, con situaciones resueltas para todo tipo de personas y fundamentalmente para el bienestar y confort. Cuando se diseña la boca de acceso a los enchufes deben ser colocados como mínimo a 40 centímetros del suelo, con cables que no entorpezcan los traslados. Los interruptores preferiblemente con un testigo luminoso para poder encontrarlos en la oscuridad, a un metro del suelo al principio y al final de los pasillos y escaleras, y en la cabecera de la cama, adecuando la iluminación a las actividades diarias para evitar sobreesfuerzos, con fuentes de luz regulables en intensidad. El equipo de música debe ser también un elemento de acceso simple para ser fácilmente manipulado por las personas. Algo tan simple como poner a disposición de una persona ciega o sorda una tablet en las habitaciones soluciona la comunicación, el huésped puede escribir a recepción y recibir y enviar mensajes exclusivos a esa habitación, con un sistema bidireccional que articula acudir a la necesidad como a la resolución de emergencias (caídas, pánico, ataques epilépticos, asistencia para desempacar y empacar la maleta, ayuda para movilizarse a tomar un vehículo, acudir a una sala de reuniones o pedir una comanda para servicio al cuarto).

Cuando el hotel cuenta con amenities, que pone a disposición del huésped para su estancia para ser utilizados en el toilette, conocidos como toiletrieses, es ideal que los jabones y geles, champú y cremas de enjuague, sales de baño, cepillos, peines y dentífrico, cremas corporales y perfumes, pañuelos, toallas desmaquillantes, higiénicos descartables, gorros de ducha, mascarillas faciales, pantuflas, batas de baño, bombones, champán, cremas exfoliantes y quitaesmaltes de marcas reconocidas a nivel mundial, tengan como detalle la escritura en Braille. Recordemos que también acompañan la estrategia publicitaria del hotel, los productos de papelería, bloc de notas, mapas, lápices y bolígrafos. Y los detalles comestibles y alimentos envasados de cortesía, infusiones, café y bebidas, que son los que se utilizan para dar la bienvenida a los huéspedes en la habitación acompañando bombones, caramelos, o platos de frutas naturales o secas, y confituras. La realidad es que gran parte estos servicios solamente los podemos encontrar en hoteles de lujo, en las suite /o habitaciones donde se prioriza la vista y orientación con cama (con tamaños king o dos camas dobles) que a sus laterales cuentan con mesas que puedan contar con intercomunicador y despertador con puerto para iPod, y los controles en posiciones que la persona ciega pueda localizar con facilidad.

Los detalles en los sanitarios representan un valor infinitamente apreciado, tanto por la comodidad como por la funcionalidad cuando permite mayor autonomía. Siempre es preferible utilizar ducha a bañera, toda vez que la misma puede ser riesgosa por la falta de estabilidad y provocar que la persona se resbale al ingresar o retirarse de la misma. Es recomendable el receptáculo que debe contar con alfombrilla antideslizante, barrales y

grifería termostática para regular la temperatura. Los lavatorios deben permitir acercarse a ellos con facilidad, incluso en el caso de que se utilice silla de ruedas, y colocar los espejos con inclinación para que una persona en posición sentada pueda verse. Las alturas de los inodoros son un elemento fundamental igual que las barras que permiten los traspasos. Colocar aberturas corredizas es mejor que las puertas, y preferentemente para que abran hacia el exterior y así facilitar que pueda ser desmontada desde fuera en caso de urgencia. Otro detalles a tener en cuenta, es la climatización inteligente como el uso de controles de luz, temperatura y electrodomésticos. Resulta auspicioso generar ambientes agradables donde la persona pueda vivir experiencias hoteleras confortables y convivir, cohabitar y disfrutar del espacio vital. Tener una habitación accesible, no significa que las soluciones a proponer tengan que ser ortopédicas, que hagan que una habitación de un alojamiento, se convierta en una habitación de hospital. El objetivo es tener habitaciones para todos, con propuestas de diseño y confort.

Cuando hablamos del acceso a la piscina, los elevadores hidráulicos con sillas que sostengan a la persona y la puedan hacer ingresar en el agua, nadar y disfrutar de su espacio de relax, garantiza la oportunidad de gozar de baños terapéuticos y de los beneficios de aguas termales, como del aire libre y el esparcimiento. Como el caso de los vehículos adaptados para el uso en balnearios y las sillas anfibas en las playas. También es importante generar espacios adaptados para los spa para acceder a recibir masajes y tratamientos que alivien las tensiones corporales con camillas que se eleven y descendan para asegurar traspasos sin contratiempos, como en los jacuzzis con sillas mecanizadas externas que facilite la inmersión pudiendo manejar el aparato incluso de forma autónoma; sillas-carrito transportables por toda la superficie del spa para poder facilitar el acceso a las piscinas desde cualquier punto; etc.

Todos estos detalles macro y micro son parte del estudio de mercado que ha permitido acceder al conocimiento de las opiniones vertidas por los huéspedes como por los turistas que visitan un destino y lo recomiendan o no por distintas experiencias negativas. Un hotel accesible es un hotel más competitivo, y los cambios que favorecen una arquitectura funcional a la universalidad es una inversión no es un costo. Una empresa de servicios de alojamiento y gastronomía que comprende la importancia de la diversidad para dar respuestas a personas con necesidades diferentes, despierta emociones en quien disfruta de los pequeños detalles y como devolución tiene reputación, recomendaciones y opiniones favorables.

Sabido es que las agencias de viajes son el nexo para vender las plazas hoteleras y aliadas en la experiencia que se le brinda al turista. Informar a las personas con discapacidad y sus acompañantes sobre los inconvenientes que pueden encontrar durante su viaje es parte de la tarea. Esto nos interpela respecto a cuánta de esa documentación se podría aplicar para enfocarnos en la mejora de las ciudades.

La Federación Empresaria Hotelera de la República Argentina brinda capacitaciones en temas de accesibilidad hotelera tomando en cuenta principios arquitectónicos como también el concepto de servicio desde un punto de vista humano y legal, propone brindar un servicio hotelero, gastronómico y turístico que tenga la consigna de proponer una oferta que permita ser turista o cliente con pleno derecho, al margen de la edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia que afecte la capacidad de comunicación o de movilidad de

las personas, con la premisa que hablar de hotelería accesible es hablar de la creación de entornos que tengan en cuenta las necesidades de todos.

Quienes nos hemos formado en administración hotelera y gastronómica vemos al Hotel como una unidad de negocio, sabemos que el turismo es el medio y el fin para el desarrollo de pueblos, ciudades, comunidades, regiones, territorios, rutas de paisajes y propuestas de los países, apoyando la recepción e intercambio de individuos de distintas partes del mundo en instalaciones de servicios de alojamiento y experiencias culinarias que fomentan los emprendimientos (otro aspecto importante para considerar dentro del patrimonio intangible) así como el contacto con lugareños, sus costumbres y saberes, lo que supone la inversión en plazas hoteleras, y en transporte y servicios. Por tanto, aparecen como elementales habilidades como el liderazgo, trabajo en equipo, y resolución eficiente como cualidades cada vez más demandadas.

En términos de turismo, de acuerdo con los últimos reportes oficiales, 7.4 millones de visitantes del extranjero ingresaron a Argentina durante 2022. De esa cifra, 3.9 millones fueron turistas; es decir que pasaron por lo menos una noche en Argentina. El impacto económico de la llegada de visitantes internacionales superó los 3400 millones de dólares, con una recuperación que promedió el 92% de niveles pre pandemia durante los últimos cinco meses. La Organización Mundial del Turismo (OMT) había calculado esa recuperación a nivel mundial recién para 2025.

Esta visión de internacionalización requiere del planeamiento, organización, administración y gerenciamiento estratégico de posicionamiento. La internacionalización de la actividad y la inversión turística se enmarca en un contexto de creciente importancia como es la globalización a la cual se le suma el componente de la accesibilidad necesaria para calificar incluso en el marco de la idoneidad que requiere los medios para implementarlo en función de las idiosincrasias del sitio y las oportunidades topográficas, climatológicas, ambientales en general.

Las compañías aéreas representan un elemento clave de circulación nacional e internacional, si bien los aeropuertos responden a cambios estructurales en términos de accesibilidad, todavía la experiencia no se da en todos los planos en que se necesita, principalmente por los desplazamientos en tramos largos en los aeropuertos y las conexiones de vuelo y las comodidades dentro del mismo avión y la forma de acceso al mismo.

Para que un alojamiento turístico sea completamente accesible es imprescindible la correcta señalización. Ésta hace que las personas con discapacidad puedan acercarse y hacer uso por sus propios medios de la infraestructura accesible, completando así el diseño de accesibilidad. Por eso es fundamental que la señalización no se transforme en un obstáculo. Para ello, los dispositivos de información deben estar ubicados en un lugar visible y de manera tal que no interfieran con la libre circulación. Pisos tramados de goma, anti-deslizantes y de metal, donde el cerebro maneja el paso de toda persona, no es lo mismo las huellas a la orilla del mar donde uno camina relajado donde no puede haber peligro pero es distinto si no tengo indicaciones para cruzar la Avenida 9 de julio, uno de las más anchas del mundo.

## Apreciaciones y conclusiones finales

Ser buenos anfitriones requiere de una mirada estratégica hacia la universalidad.

La humanidad ha dado un salto cuantitativo con la invención del Braille y la incorporación a la población no vidente a la vida cotidiana, facilitándoles leer y escribir sin necesidad de intermediarios, el salto cualitativo es que podamos universalizarlo para la inclusión en las actividades turísticas y hoteleras, sabiendo que, prestar un servicio de calidad es, asumir la inclusión como una necesidad de universalizar el derecho a la dignidad y a la oportunidad de gozar y disfrutar de experiencias sin discriminación.

Orientar a los estudiantes de diseño a pensar la materialidad y funcionalidad del producto tomando en cuenta el objeto con los ojos cerrados, los sumerge en el entendimiento de lo que capta una persona ciega con sus manos. Si es áspero, liso, rugoso, frío, cálido, antideslizante, sedoso, si transmite estática, si es duro, blando, flexible o elástico, maleable y portable, fijo o movable. Así las cosas, la praxis y la vivencia, como el diseño industrial en cooperación con la innovación tecnológica, dan como resultado una combinación excelente para dar a luz soluciones de este tipo, aplicadas al servicio y la hospitalidad, para el acceso a las habitaciones, a los espacios comunes del hotel e incluso a la experiencia de bares y restaurantes y al diseño de plataformas de avistaje, sitios de interpretación, soportes y estructuras que indiquen y permitan una orientación adecuada.

Una ciudad sostenible que se precie de tal debe ofrecer alternativas de circulación que faciliten el acceso a sus museos, teatros, centros culturales y artísticos, espacios públicos, arterias comerciales, lugares recreativos y de esparcimiento, etc. Atender adecuadamente al turista es asegurar la libre circulación, su seguridad, tomando en cuenta que en el arco de vida de 80 años o más todos vamos a pasar probablemente por alguna discapacidad.

Profundizar en el estudio de estas cuestiones en nuestras aulas es valiosísimo, para diseñar todo lo relacionado a la planta turística, equipamiento e instalaciones que necesitan y deben ser pensados y logrados desde la perspectiva del diseño universal orientado a todas las diversidades funcionales de todas las personas. Una sociedad más inclusiva es aquella que facilite un “turismo para todos” en el que la totalidad de los habitantes y visitantes tengan la posibilidad de acceder y disfrutar del patrimonio cultural y natural de la nación, en igualdad de oportunidades. Se trata de diseñar para todos, ampliando hasta el máximo nivel razonable la posibilidad de uso para cualquier persona. Como señala Mace (1990): las cosas que la mayoría de la población puede utilizar con independencia de su habilidad o discapacidad se pueden considerar universalmente utilizables. Accesibilidad Universal es entonces, la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

En los últimos veinte años, la oferta de turismo accesible creció significativamente en la Argentina. La ley de turismo accesible establece obligaciones para facilitar el turismo de personas con discapacidad. Como lo sostuvo ONU durante la Convención por las personas con discapacidad, por un “diseño universal” se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor me-

didada posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Así las cosas, las personas con discapacidad pueden vivir la experiencia del avistaje de ballenas con embarcaciones adaptadas e incluso la posibilidad de hacer snorkel y buceo con lobos marinos en Puerto Madryn. La ciudad brinda oportunidades accesibles en carta de platos en Braille, ofrece alojamientos adaptados y taxis accesibles. En el Parque Nacional Iguazú se puede disfrutar y recorrer prácticamente en un 90% con condiciones de accesibilidad; San Antonio Areco es destino pionero en la materia; los balnearios de Mar del Plata, Villa Gesell, la Costa Atlántica, y Tigre, cuentan con salidas en lanchas con guías en forma gratuita para personas con discapacidad y sillas anfibia para disfrutar de la playa y del mar. También se suman Santa Rosa de Calamuchita, en Córdoba; las termas y balnearios de río accesibles en Entre Ríos; el esquí adaptado en Cerro Catedral, Bariloche, y Potrero de los Funes, en San Luis, allí se encuentra el primer balneario accesible de la provincia y el primer paseo de artesanos accesible. Algunas de esas experiencias para personas con discapacidad o movilidad reducida incluyen parapente, trekking, montañismo y buceo adaptado. Sectores recreativos inclusivos donde la persona pueda acceder libremente en comunión con los demás, requiere inversión económica en hacerlo y principalmente en concientizar lo valioso de contar con juegos en las plazas donde los niños convivan en los mismos espacios.

En términos de valoración, cuando tomamos en cuenta hacer cambios en el sector hotelero, sea hace preciso y necesario evaluar las condiciones de respuesta que se pueden ofrecer a las problemáticas de deficiencia, limitación y restricción que podemos generar en los espacios comunes para que la experiencia de la persona con discapacidad sea positiva. Todos somos diferentes y todos tenemos el mismo derecho a utilizar el entorno que nos rodea de igual manera, más allá de las capacidades de cada uno, eliminando para ello las barreras urbanísticas, del transporte, arquitectónicas y de comunicación. El Estado aparece entonces como el encargado de garantizar a todos los habitantes el acceso y disfrute del patrimonio de su país. Desde la perspectiva de los turistas con algún tipo de discapacidad (permanente o temporaria), el turismo accesible ayuda en la construcción de una sociedad más inclusiva, en tanto garantiza el acceso de toda la población a actividades turísticas de ocio y recreación.

A este respecto, la Administración de Parques Nacionales aprobó el “Programa de Turismo Accesible en las Áreas Protegidas Nacionales” que abarca todo el proceso de gestión de acciones para promover el Turismo Accesible y lograr una mejora continua en la seguridad y calidad de la visita. La Gestión de Turismo Accesible en las Áreas Protegidas pretende jerarquizar el tema e incorporarlo como un imperativo a la hora de diseñar y ejecutar acciones. A su vez, este cambio de paradigma logrará concientizar y sensibilizar a los integrantes de la cadena de valor que integran la actividad turística sobre la importancia de disminuir las barreras físicas y comunicacionales dentro de todo el Sistema Nacional de Áreas Protegidas. Se busca generar herramientas para lograr una mayor inclusión social y garantizar un turismo responsable. Para plasmar estos objetivos en hechos concretos es fundamental que la accesibilidad sea una política transversal de toda la Administración de parques nacionales.

A modo de conclusión podemos afirmar que el Diseño Universal o Diseño para Todos, establece siete principios básicos en los que se ha de basar la realización de los entornos, productos y servicios para que estos puedan ser utilizados por el mayor número de personas (N.C. State University, 1997): El primero refiere al uso universal, que se consideren a las características físicas y sensoriales de toda la población, en segundo término a la flexibilidad en la forma de uso (amplio rango de preferencias y capacidades), tercero al uso simple e intuitivo (de fácil comprensión para distintas capacidades y niveles de concentración); cuarto a la información perceptible (mediante el diseño se debe transmitir información al usuario de forma eficaz con independencia de las condiciones y capacidades); quinto, refiere a la tolerancia al error o al mal uso (debe minimizar los peligros o daños por uso incorrecto o accidental); sexto, que requiera de poco esfuerzo físico, esto obliga a un uso eficaz y confortable con el mínimo esfuerzo y séptimo al tamaño y espacio adecuados para el acercamiento, manipulación y uso (con independencia de las características físicas o funcionales de las personas). La Ley de Turismo Accesible de Argentina, sancionada y promulgada en el año 2002, define al mismo en su Art. 1 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”.

Las barreras se imponen en el buen trato hacia el Huésped por desconocimiento o miedo, por tanto hay que concientizar sobre el buen trato tanto a personas con discapacidad, motriz, sensorial, mental, intelectual y psíquica, y se suman las personas con capacidad restringida, que son los adultos mayores, las embarazadas, las mamás con cochecitos o las personas con obesidad.

Diseñar espacios con infraestructura que permita la autonomía de todas las personas, es pensar la accesibilidad, tomando en cuenta la señalización e información táctil, visual y sonora, la iluminación y los accesos para resolver la orientación y desplazamiento adecuados, para la interacción con las bondades de la localidad y del hotel que recibe al turista, con acciones que beneficien los recorridos turísticos de ciudades como de parques nacionales y provinciales, sitios patrimonio de la humanidad, circuitos históricos, culturales, culinarios y comerciales, mejorando la circulación en establecimiento, zonas de recepción y atención al público, los puntos de interpretación y acceso, sanitarios, y sitios previstos para gastronomía y turismo de reuniones, ferias y exposiciones, como también espacios al aire libre, actividades recreativas, deportivas, religiosas y musicales.

Proponer tipos de soluciones para lograr la inclusión de la totalidad de los usuarios es diseño inclusivo. Garantizar la inclusión en los viajes de placer y/o de reuniones, es diseñar la accesibilidad hotelera, capacitar al personal en el buen trato, especialmente a los adultos mayores y a las personas con discapacidad y crear entornos que tengan en cuenta las necesidades de todos, con una oferta que permita ser turista y/o cliente con pleno derecho, al margen de la edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia que afecte la comunicación o movilidad de las personas. El desafío está planteado.

## Bibliografía

- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible* (2015) Disponible en Internet. <https://sdgs.un.org/es/2030agenda>
- Agenda BOOK 21 (2022) *ALADI Entrevista Unidos por el Diseño al Director Ejecutivo de AOCA Lic. Matias Sket Audio del programa* <https://www.youtube.com/watch?v=0hR2PjaC27g>
- Aguilar N. A. (2021) *La desconocida historia del cacique Emberá que entrenó a los astronautas que llegaron a la luna.*
- Bergomi, P. (2022) *La sociedad no me quiere.*
- Bergomi, P., López, C. A. y Uribio, M. A. (2022) *Diseño Inclusivo; Tercera edad. Adultos mayores institucionalizados en Pandemia*
- Bonfada, P. L. (2011). El turismo de salud y el uso terapéutico del agua. En P. L. Bonfada, *Estudios y perspectivas en turismo Década del Envejecimiento Saludable* (2020) Disponible en Internet; <https://www.who.int/es/initiatives/decade-of-healthy-ageing>
- Estrategia Mundial sobre el Envejecimiento y la Salud de la OMS (2016) 69.<sup>a</sup> *Asamblea Mundial de la salud.* Disponible en Internet: [https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA69/A69\\_17-sp.pdf?ua=1](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA69/A69_17-sp.pdf?ua=1)
- IRAM N° 11.1102-2 *Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización para personas con discapacidad visual en espacios urbanos y en edificios con acceso de público.* Señalización en solados y planos hápticos.
- IRAM N° 11.1103 *Accesibilidad de las personas al medio físico, Edificios – Escaleras.*
- IRAM N° 11.1104 *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Agarraderas, bordillos y pasamanos.*
- Jiménez-Poyato Narváez, J. M. (2019) *La tercera edad: elemento motor del sector económico del turismo en España*
- Ley Nacional de Turismo N° 25.997* Disponible en Internet <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm>
- Ley 25.643 Turismo Accesible y para personas discapacitadas.* Disponible en Internet <https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/turismo-accesible>
- López Casasnovas, G. y Pellisé Urquiza, L. (2021) *La longevidad como ejemplo de bienestar social y oportunidad para el desarrollo económico: Servicios sanitarios para personas mayores, turistas/residentes no permanentes.* Publicado en Centro Internacional sobre envejecimiento. Disponible en Internet <https://cenie.eu/es/la-longevidad-como-ejemplo-de-bienestar-social-y-oportunidad-para-el-desarrollo-economico-servicios>
- Lopez, C. A. (2019) *Ciencia asociada a procesos de diseño: El afecto societatis y las industrias 4.0* Disponible en Internet <https://maderamen.com.ar/dyf-muebles/2019/07/10/procesos-de-diseno-societatis-industrias-4-0/>
- Lopez, C. A. (2013) *Miradas hacia la educación pensando en la profesionalización del diseñador. Actas de Diseño.* Disponible en Internet: [https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/publicacionesdc/actas\\_de\\_diseno/detalle\\_articulo.php?id\\_libro=456&id\\_articulo=9238](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/actas_de_diseno/detalle_articulo.php?id_libro=456&id_articulo=9238)
- Lopez, C. A. (2022) *Diseño en la Antártida.* Disponible en Internet <https://www.youtube.com/watch?v=gZxZvabhyTw>

- Lopez, C. A. (2021) *Congreso Internacional de Equipamiento. Ponencia Aprender a gestionar diseño con impacto con una enseñanza interdisciplinar del diseño*. Disponible en Internet [https://cjinteriorismo.com.ar/pon\\_com\\_pos/ponencias/LOPEZ\\_ponencia.pdf](https://cjinteriorismo.com.ar/pon_com_pos/ponencias/LOPEZ_ponencia.pdf)
- Manual Internacional sobre el turismo y la paz* (2016) Disponible en Internet <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9783854357131>
- Mascardi, J. (2022) *Turismo accesible: qué hacen las ciudades más inclusivas del mundo para mejorar la experiencia de los viajeros*. Disponible en Internet: <https://www.infobae.com/america/soluciones/2022/09/19/turismo-accesible-que-hacen-las-ciudades-mas-inclusivas-del-mundo-para-mejorar-la-experiencia-de-los-viajeros/>
- Museo de Arte de Piriápolis Un paseo por el arte y el misterio*. Disponible en Internet <https://www.piriapolisportal.com.uy/es/blogs/tip/un-paseo-por-el-arte-y-por-el-misterio>  
<https://www.piriapolishoy.com/informacion/map--les-mouettes>
- Organización Mundial del Turismo. *Agenda 2030*. Disponible en Internet <https://www.unwto.org/es>
- Programa de gestión de turismo accesible en áreas protegidas*. Disponible en Internet <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/infoleg/res421.pdf>
- Red de turismo accesible* <https://redturismoaccesible.com.ar/>
- Revista Latinoamericana de Diseño Inclusivo* (2019)
- Santarsiero, H. y Davidek, C. *Comunicación en la vía pública*. Disponible en Internet <https://isbn.cloud/9789879962657/comunicacion-en-la-via-publica/>
- Sevillano, E. (2016) *Diario El País. Nota: Turismo para cerrar las heridas de la guerra*. Disponible en Internet [https://elpais.com/elpais/2016/08/22/planeta\\_futuro/1471887057\\_995691.html](https://elpais.com/elpais/2016/08/22/planeta_futuro/1471887057_995691.html)
- Sket, M. (2021) *Meet Up Argentina y el regreso del turismo de reuniones* Disponible en Internet <https://www.eldiariodeturismo.com.ar/2021/11/10/matias-sket-presenta-las-conclusiones-del-meet-up-argentina-y-el-regreso-del-turismo-de-reuniones/>
- Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España, S.A. *Manual de accesibilidad universal para hoteles*. Editado por el Real Patronato sobre Discapacidad Disponible en Internet: [https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/FDO20170/manual\\_accesibilidad\\_hoteles.pdf](https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/FDO20170/manual_accesibilidad_hoteles.pdf)
- Vega, R. A. (2007). *El turismo como motor de crecimiento económico*. Anuario Jurídico y Económico Escorialense.

---

**Abstract:** Talking about inclusive tourism challenges us from the architectural point of view, due to building and urban barriers, as well as the design of travel routes, tours of the sites, and transportation, to guarantee universality in the displacement and enjoy the experience. Let us take into account that tourism is a fundamental and key right for human development, and one of the most important economic activities with exponential growth in the world. Designing spaces with infrastructure that allows the autonomy of all people, is to think about accessibility. In this way we can conclude that inclusion is achieved if there is accessibility.



**Keywords:** Design - Accessibility - Inclusion - Sustainability - Tourism - Hotel.

**Resumo:** Falar de turismo inclusivo nos desafia do ponto de vista arquitetônico, tanto pelas barreiras construtivas e urbanas, quanto pelo desenho de roteiros, passeios pelos locais e transporte, para garantir a universalidade no deslocamento e desfrutar da experiência. Temos em conta que o turismo é um direito fundamental e fundamental para o desenvolvimento humano, sendo uma das atividades económicas mais importantes e com crescimento exponencial a nível mundial. Projetar espaços com infraestrutura que permita a autonomia de todas as pessoas, é pensar na acessibilidade. Desta forma podemos concluir que a inclusão é alcançada se houver acessibilidade.

**Palavras chave:** Desenho - Acessibilidade - Inclusão - Sustentabilidade - Turismo - Hotel.

[Las traducciones de los abstracts fueron supervisadas por su autor]

---