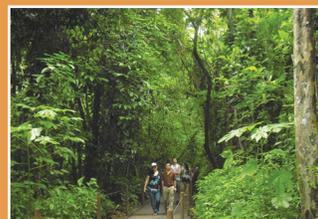




CUADERNO DE TRABAJO DE LOS PARTICIPANTES

TURISMO Y ACCESIBILIDAD EN ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS



Créditos

Dirección general

Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC)

Responsable de la Unidad de Coordinación del Proyecto

Yadira Mena Araya

Autora

Martha Marín Meléndez

Revisión técnica

Damaris Chaves Garita y Ronald Sanabria Perera

Diseño y diagramación

Alexandra Cortés, Producciones La Lechuza S.A.

Fotografías de la portada

SINAC y Rainforest Alliance

Material desarrollado con el apoyo de:



CUADERNO DE
TRABAJO DE LOS
PARTICIPANTES

TURISMO Y ACCESIBILIDAD
EN ÁREAS SILVESTRES
PROTEGIDAS





CONTENIDO

Introducción de los módulos ii

Presentación 1

Objetivos de aprendizaje 2

1. Conceptos generales de discapacidad 3

1.1. ¿Es realmente la discapacidad una discapacidad?3

1.2. Capacidades diferentes o personas con discapacidad4

1.3. Situación de la discapacidad en Costa Rica6

1.4. El mercado del turismo sostenible.....8

2. Introducción al diseño accesible..... 10

2.1. Diseño Universal..... 10

3. Guiado para personas con discapacidad 15

3.1. Diseño de productos y servicios para turismo accesible 15

3.2. Consejos prácticos para el guiado 17

4. Literatura consultada..... 20

INTRODUCCIÓN A LOS MÓDULOS

El Proyecto “Fortalecimiento del Programa de Turismo en Áreas Silvestres Protegidas”, ejecutado por el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) y financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se ejecuta con el fin de consolidar el turismo en las Áreas Silvestres Protegidas (ASP) estatales de Costa Rica, como un mecanismo para fortalecer la gestión sostenible, contribuyendo directamente al desarrollo socioeconómico local y a la conservación de los recursos naturales.

En el marco del Proyecto se desarrolló la consultoría “Capacitación de actores locales: guías locales y grupos interesados en ofrecer servicios no esenciales en las Áreas Silvestres Protegidas del Sistema Nacional de Áreas de Conservación”, con el objetivo de contribuir con el desarrollo de las capacidades de los grupos locales: guías locales y grupos organizados mediante un proceso de capacitación y actualización de conocimientos y buenas prácticas, tendiente a mejorar la calidad del servicio que pueden ofrecer dichos grupos en las Áreas Silvestres Protegidas.

La determinación de las necesidades de capacitación de estos actores locales, se efectuó mediante un proceso de consulta, en el que se aplicaron diversos instrumentos de diagnóstico para finalmente priorizar los temas de capacitación para cada grupo en las diferentes Áreas Silvestres Protegidas seleccionadas.

Los eventos de capacitación tienen un formato de taller que conjuga elementos prácticos y teóricos, dentro de una dinámica de aprender – haciendo. Cada taller tiene una duración de 7 horas y está estructurado en sesiones temáticas, integrando diferentes dinámicas y técnicas de aprendizaje, tales como charlas introductorias, trabajos en grupo y ejercicios prácticos.

Como recurso pedagógico de este proceso se elaboraron dos módulos de capacitación, cada uno dirigido a los actores locales de interés del proyecto: guías turísticos y organizaciones comunales. Cada uno de los temas que conforman un módulo fue desarrollado en un cuaderno para la persona participante y una guía para la persona que facilita.

El cuaderno para la persona participante incluye la información ligada a los contenidos de cada taller, así como ejercicios que serán realizados en cada sesión de trabajo.

La guía para la persona facilitadora contiene los lineamientos e información que requiere para desarrollar el taller de capacitación, abarcando los objetivos, los temas, los contenidos y el tiempo programado. Además, este instrumento asegura la coherencia en el abordaje metodológico y temático del taller, así como la calidad y profundidad de los temas seleccionados.

Mediante estos procesos de capacitación, SINAC gestiona y facilita acciones que contribuyen con el desarrollo socioeconómico local. En el caso particular de la capacitación a los guías de turismo, se espera una mayor calidad de servicio dirigido al turista. Con los procesos enfocados a los actores locales, se pretende fortalecer los encadenamientos productivos, una mayor asociatividad y el desarrollo del emprendedurismo.



PRESENTACIÓN



Fotografías: Felipe Morera ©

Conforme la humanidad avanza en tratados y leyes sobre los derechos humanos, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CRPD, siglas en inglés), se ha convertido en un instrumento internacional de las Naciones Unidas para brindar pautas en este tema.

La accesibilidad como un derecho universal se ha transformado en un elemento esencial en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios que cualquier sociedad debe brindar a los ciudadanos. De igual manera y de forma paralela, se han ido desarrollando los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos que les permiten y permitirán hacer comprensibles, utilizables y practicables a todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Con base al concepto anterior, se elaboran estas herramientas como una guía en el tema de Turismo Accesible en Áreas Silvestres Protegidas. Por lo tanto, este módulo tiene dos secciones:

- ✦ *Lineamientos para el capacitador*
- ✦ *Material para los participantes*

La segunda sección, la cual corresponde a este documento: material o cuaderno de trabajo para los participantes, integra toda la información ligada a los contenidos y a las sesiones del taller.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- ❖ Generar un ambiente participativo que facilite la interacción entre todos los asistentes.
- ❖ Conocer los objetivos de la actividad y compararlos con las expectativas de los participantes
- ❖ Sensibilizar a los participantes sobre la importancia del turismo accesible para complementar la oferta turística regional.
- ❖ Comprender el alcance y aplicación de la Ley 7600.
- ❖ Conocer generalidades de las tendencias mundiales del mercado del turismo accesible.
- ❖ Adquirir conocimientos básicos sobre el diseño universal en áreas silvestres protegidas.
- ❖ Conocer experiencias nacionales e internacionales sobre turismo sostenible accesible.
- ❖ Experimentar las posibles limitaciones que enfrentan las personas con discapacidad en un área silvestre protegida.
- ❖ Conocer distintas técnicas para guiar a personas con discapacidad.
- ❖ Compartir las experiencias que los participantes han tenido con personas con discapacidad.
- ❖ Explorar y practicar técnicas de guiado multisensorial que permitan atender audiencias específicas con diversas necesidades sensoriales.

TEMAS A DESARROLLAR

1. Conceptos generales de discapacidad

- 1.1 *¿Es realmente la discapacidad una discapacidad?*
- 1.2 *Capacidades diferentes o personas con discapacidad*
- 1.3 *Situación de la discapacidad en Costa Rica*
 - » Igualdad de Oportunidades: Ley 7600 y su reglamento.
- 1.4 *El mercado del turismo sostenible*
 - » El turismo Accesible

2. Introducción al diseño accesible

- 2.1 *Diseño Universal*
 - » Generalidades
 - » Diseño universal en áreas silvestres protegidas
 - » Ejemplos nacionales e internacionales de diseño accesible en áreas silvestre protegidas

3. Guiado para personas con discapacidad

- 3.1 *Diseño de productos y servicios para turismo accesible.*
- 3.2 *Consejos prácticos para el guiado.*

1

CONCEPTOS GENERALES DE DISCAPACIDAD

Este capítulo tiene dos partes. La primera está orientada a desmitificar elementos negativos sobre la discapacidad de las personas, a valorar el potencial de las personas más allá de sus necesidades físicas y a resaltar el turismo sostenible como un derecho humano. Además se trata la Ley 7600, su alcance y aplicación.

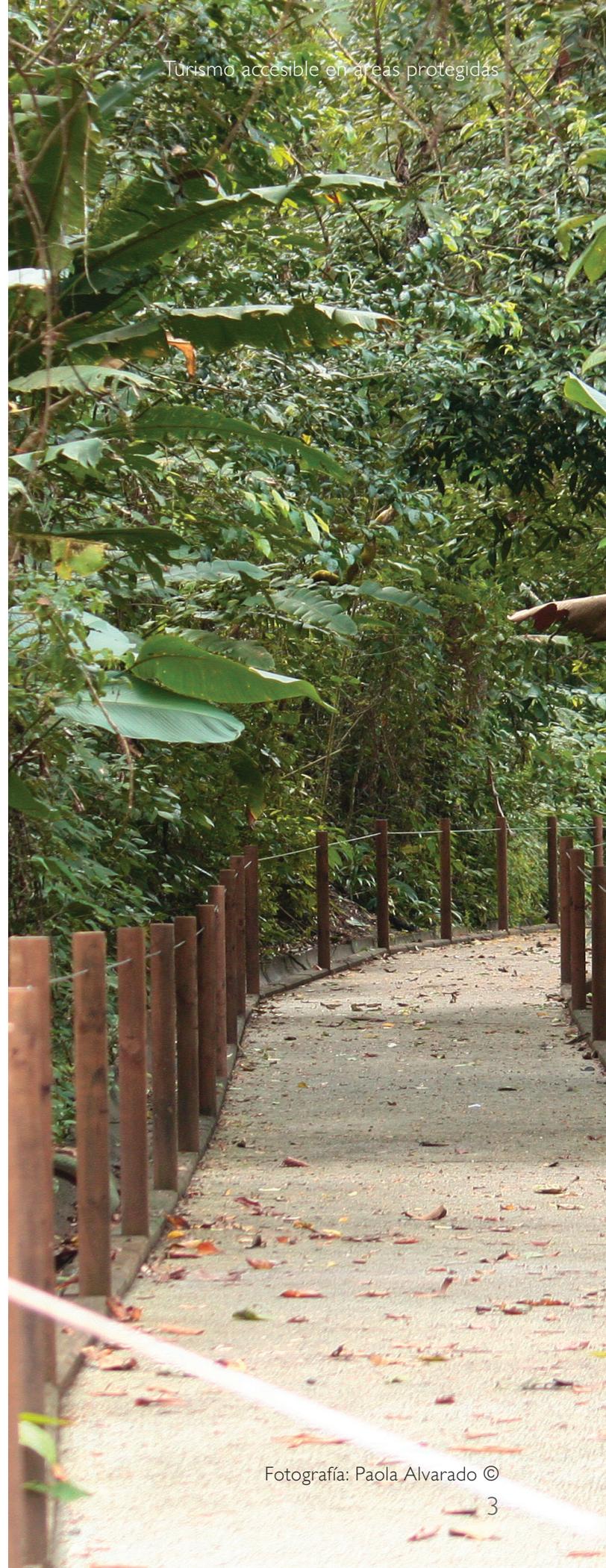
La segunda trata de establecer el potencial que el turismo accesible tiene en la dinámica turística nacional e internacional.

1.1. ¿Es realmente la discapacidad una discapacidad?

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS)¹ un 15% de la población mundial tiene alguna forma de discapacidad y calcula que entre 110 millones y 190 millones de adultos tienen dificultades considerables para funcionar y manejarse adecuadamente. Esta organización considera que las tasas de discapacidad están aumentando considerablemente por el envejecimiento de la población y el aumento de enfermedades crónicas. Sin embargo, el mundo en general no está preparado para atender a estas personas, las cuales tienen menos acceso a los servicios de asistencia sanitaria y no son satisfechas muchas de sus necesidades.

Normalmente se considera que salud y discapacidad son conceptos excluyentes. Es decir, al tener una discapacidad se termina la salud.

¹ <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/>



Sin embargo, hay una nueva corriente de pensamiento en que se considera que la discapacidad es una condición propia del ser humano, dado que somos seres finitos y no somos perfectos, todos tenemos un mayor o menor grado de discapacidad, sea temporal o permanente, notoria o no. Este movimiento predica que la discapacidad señala una relación con la salud, y no porque sea sinónimo de enfermedad, sino porque es una condición que nos incumbe a todos. Si la salud es la condición básica para disfrutar de la vida, entonces la discapacidad sería la presencia de más o menos obstáculos que impiden o dificultan el disfrute de la vida.

Desde esta perspectiva, se asume que salud y discapacidad son dos situaciones que las personas pueden enfrentar a lo largo de su vida y no son conceptos separados. De esta manera la discapacidad es una experiencia humana, que puede tener cualquier persona y que es una interacción entre una persona que tiene alguna limitación (por ejemplo problemas de movilidad, síndrome de Down o depresión), factores personales (actitudes negativas, por ejemplo) y factores del entorno como por ejemplo edificios sin accesos adecuados o apoyo social limitado.

En otras palabras la discapacidad contiene 3 elementos:

- ✦ Deficiencias de función y estructura corporal: ausencia o alteración de funciones fisiológicas/psicológicas y los elementos anatómicos.
- ✦ Limitaciones de la actividad: dificultad de una persona para realizar tareas individuales.
- ✦ Restricciones a la participación: problemas y retos que una persona enfrenta para realizar determinada actividad.

Entre los principales tipos de discapacidad se encuentran:

Discapacidad física. Son limitaciones a la movilización física, las partes afectadas

son brazos y piernas. Pueden presentarse desde el nacimiento o por algún accidente o enfermedad.

Discapacidad sensorial. Comprende las deficiencias visuales (ceguera) y auditivas (sordera), así como los problemas de comunicación y lenguaje.

Discapacidad intelectual. Es una disminución de las funciones mentales superiores (inteligencia, lenguaje, aprendizaje, entre otros), así como de las funciones motoras. Esta discapacidad abarca toda una serie de enfermedades y trastornos, dentro de los cuales se encuentra el retraso mental, el síndrome Down y la parálisis cerebral.

Durante muchos años hemos visto la discapacidad como un problema familiar y, hemos provocado entornos hostiles para las personas con discapacidad, pues no se les ha dado las mismas o parecidas condiciones que al resto de la población.

1.2. Capacidades diferentes o personas con discapacidad

Mucho se ha discutido sobre un trato justo y digno para las personas con discapacidad. En Costa Rica, se utilizan muchos términos: impedido, minusválido, lisiado, con necesidades especiales, entre otros.

En los últimos años en nuestro país se ha utilizado el término "**personas con capacidades diferentes**". Pero entonces tendríamos que preguntar: ¿diferentes qué? ¿Al promedio? Se considera que discapacidad es una forma diferente de hacer las cosas, pero siempre se usa para señalar un defecto y una cualidad. Ejemplo de ello es que a un niño súper dotado o un súper deportista no se le considera una persona con capacidades diferentes.

Al poner el énfasis en la carencia o defecto, y no en un ser humano, suponemos que esta persona carece de otras capacidades, además de las "**dañadas**". Según Liliana Pantano

(2008), una persona con cualquier tipo de discapacidad no puede trabajar o ejercer el derecho al voto, disfrutar de su sexualidad o formar una familia.

Generalmente, esto no es así, pero las propias actitudes que se despliegan hacia ellas terminan forjando una barrera social y cultural muy difícil de encarar y de eliminar.

Otro término que se utiliza para designar a las personas con discapacidad es “**personas con necesidades especiales**”; pero en realidad tienen los mismos tipos de necesidades que cualquier otra persona.

Al pensar en necesidades hay que considerar que:

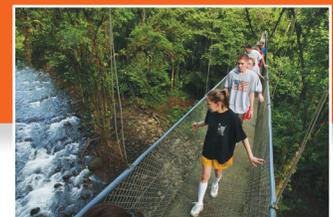
- ✦ Algunas necesidades que no pueden satisfacerse “**de una manera común y corriente**”.
- ✦ Existen necesidades generales y específicas relacionadas con las limitaciones personales.
- ✦ La gama de necesidades es muy amplia ya que tiene que ver con todos los aspectos de una persona.
- ✦ Las necesidades varían con el tiempo y con el propio desarrollo personal.
- ✦ Todas las necesidades humanas deben ser atendidas y no sólo las que tienen que ver con la discapacidad.

Para poder conocer sus impresiones sobre la discapacidad, hágase las siguientes preguntas:

- ✦ ¿Cómo usa este término en lo cotidiano, en la práctica?
- ✦ ¿Cómo se siente enfrente de una persona con discapacidad?
es lo mismo decir
- ✦ ¿...persona con discapacidad que persona con “capacidades diferentes”?
- ✦ ¿...persona con discapacidad que persona con “necesidades especiales”?

¿Cuál sería el término correcto de utilizar?

Si piensa que una persona con discapacidad es una persona con capacidades y necesidades diferentes a las suyas... considere que todos tenemos diferentes capacidades y limitaciones para hacer una misma actividad. Entonces... en este sentido “todos somos discapacitados”.



Fotografía: Rainforest Alliance ©

1.3. Situación de la discapacidad en Costa Rica

Costa Rica ha avanzado mucho en los últimos años para crear un marco legal que reconozca los derechos de las personas con discapacidad de vivir una vida al máximo de sus posibilidades. Existe la Ley 7.600 y se ha ratificado la Convención Internacional de Derechos para las Personas con Discapacidad, para tratar de eliminar la discriminación y exclusión hacia esta población.

El Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE) es el ente rector en políticas sobre rehabilitación y educación especial y es el responsable de coordinar con otros organismos del sector social como el Ministerio Salud, Vivienda, Trabajo y Educación.

Según el censo poblacional (INEC, 2000), el 5.35% de la población nacional tiene algún tipo de discapacidad, esto significa más de 200.000 personas. Sin embargo, esta cifra puede ser pequeña al considerar que en el país existe un progresivo envejecimiento de la población aunado a un aumento en la sobrevivencia de niños recién nacidos o prematuros y a los avances tecnológicos que favorecen la supervivencia de enfermos graves.

Según el Informe del Estado de la Nación del 2011, el país enfrenta una fuerte violencia doméstica, comunitaria y social debido a la falta de sensibilidad e ignorancia de las personas. Para el 2013 el informe de la Nación establece que “las personas con discapacidad ni siquiera ingresan a la fuerza de trabajo. En el 2012, el 66.1% de las personas con discapacidad en edad de trabajar se clasificaban como “fuera el mercado laboral”, en contraste con un 33.1% entre las personas sin discapacidad”. Un 75% de las personas con discapacidad en edad laboral están dispuestas a trabajar, pero su condición se convierte en una barrera para acceder a un empleo. Sin embargo, sólo el 25% de aquellos que logran trabajar reciben los beneficios laborales mínimos.

1.3.1. Igualdad de Oportunidades: Ley 7600 y su reglamento

Esta ley fue promulgada en 1996, y es un mecanismo para que las personas con discapacidad puedan tener los mismos derechos que otros costarricenses. Estos derechos les permiten acceder al desarrollo social, económico, político y cultural.

Los objetivos de la presente ley son:

- ✦ Servir como instrumento a las personas con discapacidad para que alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico.
- ✦ Garantizar la igualdad de oportunidades para la población costarricense en ámbitos como: salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación, deportes, cultura y todos los demás ámbitos establecidos.
- ✦ Eliminar cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad.
- ✦ Establecer las bases jurídicas y materiales que le permitan a la sociedad costarricense adoptar medidas necesarias para la equiparación de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad.

La ley garantiza el acceso a la educación desde la estimulación temprana hasta la educación superior y se deberán hacer las adaptaciones necesarias para su plena incorporación.

En cuanto al trabajo se garantiza el acceso a un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades especiales y se establecen los actos discriminatorios que se debe combatir. Además se debe brindar capacitación y asesoramiento para su plena incorporación al campo laboral. En materia de salud se asegura la atención médica de buena calidad, adecuados servicios de rehabilitación, medios de transporte adaptados y acceso a seguros de vida y pólizas médicas.

El acceso al espacio físico es quizás la parte más conocida de esta ley, dados los esfuerzos y también excusas que muchas organizaciones han dado para cumplir o posponer el cumplimiento de la ley.

La ley da especificaciones técnicas reglamentarias para las construcciones nuevas, ampliaciones o remodelaciones de edificios, parques, aceras, jardines, plazas, vías, servicios sanitarios y otros espacios de propiedad pública, deberán efectuarse conforme a las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos públicos y privados encargados.

Para los pasos peatonales la ley establece requisitos como: rampas, pasamanos, señalizaciones visuales, auditivas y táctiles con el fin de garantizar que sean utilizados sin riesgo alguno por las personas con discapacidad.

Los proyectos de vivienda financiada total o parcialmente con fondos públicos deben garantizar que las viviendas asignadas a personas con discapacidad y sus familias estén ubicadas en sitios de fácil acceso.

También la ley contempla el acceso a los espacios de cultura, deporte y actividades recreativas, los cuales deberán tener las condiciones de accesibilidad para todas las personas.

Los parqueos deberán contar un 5% de sus espacios destinados a vehículos conducidos por personas con discapacidad o aquellos que los transporten. Pero nunca podrán ser menos de 2 espacios y ubicados cerca de la entrada principal y se establecen las multas por parquear en estos espacios.

Los ascensores deben tener facilidades de acceso, manejo, señalización visual, auditiva y táctil, y con mecanismos de emergencia, de manera que puedan ser utilizados por todas las personas.

Los medios de transporte público, así como las estaciones de abordaje deberán ser adaptados para garantizar la movilidad y seguridad de las personas.

En concesiones de transporte público se debe incluir un 10% de vehículos adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad.

También se garantiza el acceso a la información, sean en espacios público como en bibliotecas, la cual debe ser clara, sencilla y de fácil comprensión.

Según el Instituto Interamericano de la Discapacidad, la accesibilidad es mucho más que infraestructura, en la cual todavía hay mucho por hacer. En Costa Rica, no existe una cultura de respeto a las personas con limitaciones físicas, somos una sociedad exclusiva y no incluyente y esto debe de cambiar.”²

El cumplimiento de la ley Igualdad de Oportunidades: Ley 7600 y su reglamento asegura:

- ◆ Que las personas con discapacidad alcancen su máximo desarrollo, y se incorporen plenamente a la sociedad.
- ◆ Igualdad de oportunidades para la población costarricense en ámbitos como: salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación, deportes, cultura y todos los demás ámbitos establecidos.
- ◆ Eliminar cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad.
- ◆ Proporciona el marco jurídico para equiparar oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad.

² Luis Fernando Astorga, representante del Instituto Interamericano de la Discapacidad. 2007,⁷

1.4. El mercado del turismo sostenible

1.4.1. El turismo Accesible

La Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT) en 1980, asocia el término turismo al de accesibilidad y se forma un nuevo concepto de "turismo accesible", que se basa en el principio de que el turismo es un derecho fundamental para todos, así como el derecho a igualdad de oportunidades, a la no discriminación y a la integración social. Reconoce que las personas con discapacidad, igual que para las personas sin discapacidad, las actividades turísticas son fundamentales para la calidad de vida.

El turismo accesible son los servicios e infraestructuras que permiten el acceso a esta actividad a un importante segmento de la población, según sus necesidades e intereses, sean estas personas con discapacidades temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, entre otras.) o con discapacidad permanente (motrices, sensoriales e intelectuales), como por ejemplo personas mayores.

En términos prácticos el turismo accesible es aquel que proporciona espacio, productos o servicios con condiciones de confort, seguridad e igualdad para todas las personas y en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad. En este sentido es similar a la idea de diseño universal o diseño para todos.

Las principales ventajas del turismo accesible son:

Mercado rentable. Los turistas con movilidad reducida y/o con discapacidad son clientes altamente rentables porque generalmente realizan un mayor gasto, contratan paquetes turísticos y no viajan solos.

No tiene estacionalidad. Según la Unión Europea (Eurostat) el 51% del segmento de personas con movilidad reducida y/o discapacidad no tienen responsabilidades laborales (viven de pensiones de invalidez o jubilación), por tanto viajan en cualquier época del año.

- ✦ Se puede considerar multivalentes, ya que cada viaje realizado por una con movilidad reducida y/o discapacidad atrae a 0,5 acompañantes.
- ✦ No escoge alojamiento en función de su nivel adquisitivo, sino considerando el nivel de accesibilidad que ofrezca el alojamiento en sí.
- ✦ El alojamiento más utilizado para las personas con discapacidad son hoteles que tienen más accesibilidad que el resto de establecimientos de su misma categoría.
- ✦ Diferencia destinos, no en función de sus atractivos o productos, sino considerando el disfrute emocional que se hace de ellos. De esta forma, si un destino se promociona sin ningún tipo de exclusión promueve el desarrollo turístico del destino y avanza para tener un verdadero turismo para todos.
- ✦ Genera empleo, por la diversidad de la oferta turística que requiere, mejorando la calidad del destino y fomenta la convivencia y respeto entre todos los seres humanos.
- ✦ La accesibilidad es una vía de diferenciación altamente rentable que puede ayudar a transformar el sector e incrementar sus ingresos al poner en práctica políticas de responsabilidad social.

Estimaciones de la Organización de Naciones Unidas, (ONU) establecen que para el 2050, un 21% de la población tendrá más de 60 años, lo que equivale a una cifra cercana a los 2.000 millones de personas.

Existe una relación entre el envejecimiento y la discapacidad. En la actualidad, el 63% de las personas con discapacidad en el mundo tienen más de 45 años y es posible que este porcentaje aumente dado que las personas contraen una discapacidad a una mayor edad.

La llamada tercera edad se ha convertido en una fuerza económica de primer orden en el mundo.

Estas personas están dispuestas a viajar más y requieren servicios especializados.

En muchos países cuentan con bienes patrimoniales adquiridos a lo largo de su vida, y además gozan de pensiones como jubilados.

Turismo accesible

- ✦ Brinda productos o servicios con condiciones de confort, seguridad e igualdad para todas las personas, en especial a las personas con discapacidad.
- ✦ Es similar a la idea de diseño universal o diseño para todos.
- ✦ El mercado de turismo accesible es muy rentable, realizan un mayor gasto, contratan paquetes turísticos y no viajan solos; no tiene estacionalidad, escoge establecimientos que tengan mejor accesibilidad y destinos que ofrezcan mejores condiciones de disfrute emocional.

Fotografía: Rainforest Alliance ©



2

INTRODUCCIÓN AL DISEÑO ACCESIBLE

2.1. Diseño Universal

2.1.1. Generalidades

Quando se escucha el concepto de diseño universal, se refiere a la accesibilidad como un derecho universal que se ha transformado en un elemento esencial en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios que cualquier sociedad debe brindar a los ciudadanos. Es uno de los pilares que sustenta la **igualdad de oportunidades**, dejando de lado cualquier tipo de discriminación directa o indirecta, tan solo por la presencia de algún tipo de **discapacidad**.

De igual manera y de forma paralela, se han ido desarrollando los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos que permiten y permitirán a todas las personas hacer comprensibles, utilizables y practicables todo lo que ha su entorno se encuentren. Claro está, en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Este diseño por lo tanto, se proyecta para brindar una mejor calidad de vida para todos los ciudadanos y **se basa en 7 principios básicos** que son³:

Igualdad de uso. Diseños fáciles de usar y adecuados para todas las personas, independiente de sus capacidades y habilidades. Proporciona los medios más similares posibles para todos los usuarios, idéntico cuando es posible, equivalente cuando no lo es, evitando segregar.

3 <http://www.ciudadaccesible.cl/que-es-el-diseno-universal/>

Flexibilidad. Diseños que se acomodan a una amplia gama y variedad de capacidades individuales. Acomoda alternativas de uso para diestros y zurdos.

Uso Simple y Funcional.

Funcionamiento del diseño simple de entender, sin importar la experiencia, conocimiento, idioma o nivel de concentración del individuo, eliminando la complejidad innecesaria. Es consecuente con las expectativas e intuiciones del usuario con un diseño simple de instrucciones.

Información comprensible.

Diseño que comunica la información necesaria al usuario, aunque éste posea una alteración sensorial. Utiliza distintas formas de información (gráfica, verbal, táctil). Proporciona un contraste adecuado entre la información y sus alrededores (uso del color); maximiza la legibilidad de la información esencial y proporciona dispositivos o ayudas técnicas para personas con limitaciones sensoriales.

Tolerancia al error. El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias. Dispone los elementos de manera tal que se reduzcan las posibilidades de riesgos y errores (proteger, aislar o eliminar aquello que sea posible riesgo). Minimiza las posibilidades de realizar actos inconscientes que impliquen riesgos.

Bajo esfuerzo físico. El diseño puede ser utilizado eficiente y cómodamente con un mínimo de fatiga física. Permite al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento. Usa la fuerza operativa en forma razonable. Minimiza las acciones repetitivas. Minimiza el esfuerzo físico sostenido.

Espacio y tamaño para el acercamiento y uso. Es necesario disponer espacios de tamaños adecuados para la aproximación, alcance, manipulación y uso, sin importar el tamaño, postura o movilidad del individuo. Otorga una línea

clara de visión hacia los elementos tanto para quienes están de pie o sentados. El alcance de los elementos debe ser cómodo tanto como para personas de pie como sentadas. Adapta opciones para asir elementos con manos de mayor o menor fuerza y tamaño. Algunos espacios consideran elementos extra de apoyo o para la asistencia de las personas.

2.1.2. Diseño universal en áreas silvestres protegidas

De acuerdo con el Informe Mundial sobre la Discapacidad Mundial (OMS, 2011), más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de **discapacidad**; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento.

Con este panorama, es importante antes de retomar la definición sobre turismo accesible expuesto en el apartado anterior, definir primero que es turismo. Si se toma la definición que hace la Organización Mundial del Turismo, esta enuncia que **turismo** es: “El conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos” (OMT, 2014)



Fotografía: Rainforest Alliance ©

Teniendo ahora el concepto de turismo y con base a la cantidad de personas que presentan algún tipo de discapacidad, se puede admitir, que el **turismo accesible** está destinado a este grupo de personas con necesidades especiales, con la intención de dar soluciones que consistan básicamente en establecer pautas de inclusión, para que el turismo sea una actividad disfrutada por todos.

Dado lo anterior y retomando las definiciones que hace nuevamente la Organización Mundial del Turismo, podemos definir como **Turismo Accesible** a la *“forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.”* (OMT, 2014).

Por lo tanto, para que todas las personas tengan el mismo derecho a visitar un área protegida, éstas deben contar como mínimo:

- ✦ Personal y guías capacitados para conocer, entender y tratar las necesidades que planteen los clientes con alguna discapacidad. Por ello es importante tener conocimiento sobre los derechos de las personas con discapacidad, a fin de prestar mejor asistencia y servicios garantizados por esos derechos. Deben proporcionar información accesible sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas las nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia, servicios e instalaciones de apoyo de que disponga el establecimiento. Importante si tienen conocimiento de los medios de comunicación para discapacitados sensoriales.
- ✦ Disponibilidad de senderos, instalaciones, infraestructuras y transportes accesibles, que permitan el mismo nivel de experiencia que el resto de los visitantes, mediante diseños integradores y no específicos para ellos.
- ✦ Información y publicidad turística con indicaciones precisas, fáciles de comprender y acceder.
- ✦ Zonas de estacionamiento cercanas a la infraestructura con señalamiento de las áreas específicas para personas con discapacidad; sitios para subir y bajar si se ofrece transporte para el traslado de las personas.
- ✦ Comunicación accesible para todos a lo largo de los recorridos por el sendero y en los centros de visitantes: lenguaje de signos o señas (Lesco), braille, modos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad. Acceso a los aparatos y otros sistemas de comunicación públicos (altura, espacio de aproximación, amplificación del sonido, formatos en los que se facilita la información, entre otros).
- ✦ Señalización clara y accesible en todos los sitios utilizados por las personas. Esta puede ser con rotulación visual con símbolos de fácil comprensión, tamaño y color llamativo. Las alarmas de incendio deben emitir señales tanto visuales como acústicas. Las salidas de emergencia deben ser claras y estar bien iluminadas; los planos con las rutas de evacuación, deben indicar claramente el punto de encuentro.
- ✦ Desplazamiento horizontal brinda mayor independencia a las personas. Los senderos, corredores y pasillos principales deben estar libres de obstáculos físicos y visuales y tener una anchura que permita el paso de dos sillas de ruedas a la vez de manera que no queden bloqueadas en circulación normal, o en su defecto prever zonas de adelantamiento.

- ✦ Desplazamiento vertical debe estar compuesto por ascensores, escaleras y rampas, especialmente diseñados y equipados para el fácil uso.
- ✦ Servicios higiénicos públicos deben establecerse con las dimensiones específicas para el ingreso y movilidad de sillas de rueda, como las ayudas técnicas necesarias para realizar las transferencias entre la silla y el inodoro. De igual manera deben encontrar y utilizar señales lumínicas e interruptores de emergencia.
- ✦ Durante el recorrido se debe disponer de fuentes y bancos adaptados en los recorridos largos, con accesos adecuados para que puedan aproximarse los usuarios de sillas de ruedas y ayudas para la movilidad. Las alcantarillas y agujeros en los senderos, deben estar nivelados con el pavimento que los rodea, o firmemente fijados al suelo.
- ✦ Si el acceso es a una playa, este debe de disponer de itinerarios accesibles que permitan el acceso a los puntos de información, a los espacios, instalaciones o servicios. Así como de acceso mediante pasarelas y rampas, zonas demarcadas de sol y sombra, vestuarios y servicios adaptados, sillas y muletas anfibas para bañarse en el mar, con la asistencia de un equipo de profesionales. En caso de existir paseos marítimos, estos deben incluir itinerarios accesibles.

2.1.3. Ejemplos nacionales e internacionales de diseño accesible en áreas silvestre protegidas

El Parque Nacional Iguazú (1934)

se encuentra en América del Sur, en las fronteras de Argentina, Brazil y Paraguay. Desde 1984 es Patrimonio Natural de la Humanidad según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

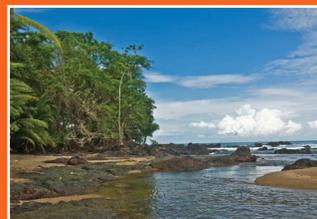
En 1996, se inicia un proyecto para dotar de infraestructura accesible las 40 hectáreas en donde se concentran los servicios turísticos.

El énfasis del proyecto fue brindar seguridad y conformar para el tránsito de todos los visitantes, para ello se eliminaron las barreras arquitectónicas y se introdujo el "**tren ecológico de la selva**".

Adicionalmente se incorporaron pequeños vehículos motorizados, sillas de rueda y coches para bebé en cada estación del tren para las personas que los requieran. Estos servicios no tienen costo adicional para el visitante.

Adicionalmente se capacitó al personal de los servicios en cuanto a las formas de atención y comunicación con personas con discapacidad.

Con todas estas mejoras introducidas se ha logrado aumentar la visitación de turistas con discapacidad. A la fecha, aproximadamente un 40% de los visitantes son personas con discapacidad.



Parque Nacional Carara presenta un sendero universal inaugurado en 2013, orientado para personas con discapacidad física y visual, quienes podrán disfrutar de la naturaleza.

Esta iniciativa dota al parque de un circuito de ruedo fácil para personas con discapacidad física, además de una experiencia pionera en el tema de interpretación.

El objetivo de esta iniciativa fue: permitir que toda persona independientemente de sus capacidades físicas pueda disfrutar del parque nacional de manera cómoda, segura, natural y autónoma. Las condiciones del terreno no presentan pendientes pronunciadas y en ningún caso llegan al 10%, aspecto que facilita el acceso.

El sendero tiene acabados, bahías, miradores, bordillos y barandas que funcionaran para la gran mayoría de los visitantes y se integraran debidamente al medio ambiente, aspectos que se planea incorporar en otras áreas silvestres protegidas.

El sistema de interpretación ambiental, dirigido a poblaciones específicas incluye mensajes táctiles y auditivos, en la que se consideró, entre sus detalles, el tipo de rótulo, su ubicación, la inclinación y otros.

La propuesta arquitectónica del sendero de acceso universal incluyó otros componentes, como módulo de servicios sanitarios y caseta de control.

Otros ejemplos que han seguido una línea similar en cuanto a la accesibilidad en infraestructura e información son:

- ◆ Parque Nacional Volcán Poás (Costa Rica)
- ◆ Parque Nacional de Aigüestortes (España)
- ◆ Sendero de La Tamara - Parque Natural de la Sierra y los Cañones de Guara (Huesca) – España
- ◆ Centro de Visitantes e Interpretación de Mancha Blanca - Parque Nacional de Timanfaya (Las Palmas) - España

3

GUIADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

3.1. *Diseño de productos y servicios para turismo accesible*

Para diseñar un tour, un servicio o producto para turismo accesible, considere que está diseñando una experiencia vivencial, como un ciclo sin fin que tiene varias etapas.

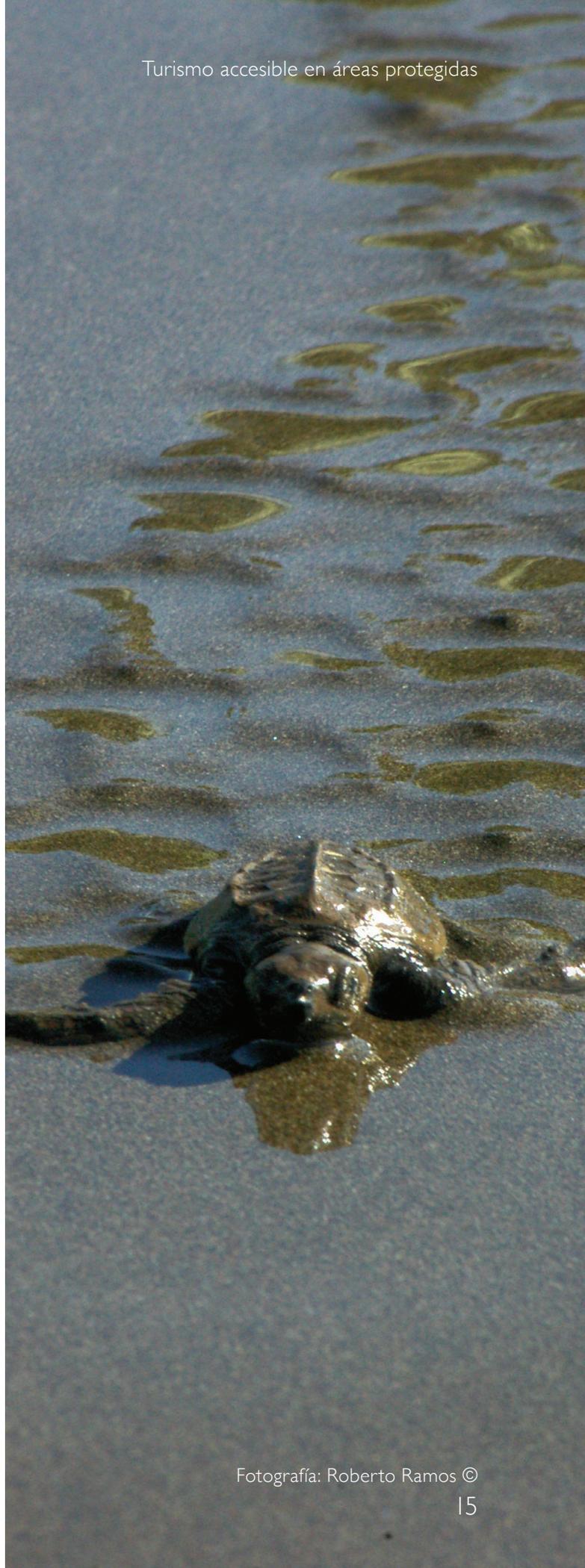
Todos los viajeros “sueñan” antes de realizar sus viajes. En este proceso se comparten los deseos con amigos y conocidos, y se espera la retroalimentación para reforzar o abandonar la idea de ir a determinado sitio.

Sin embargo, para muchas personas con discapacidad el sólo “soñar” con ir a un destino se abandona rápidamente, debido principalmente a la escasa información que existe sobre el grado de accesibilidad y servicios de apoyo.

Algunas consideraciones a tener en cuenta son:

Conocer al cliente:

- ✦ Conocer a los clientes con discapacidad.
- ✦ Comprender el nivel de las personas con discapacidad.
- ✦ Conocer las tendencias internacionales y nacionales sobre turismo accesible.
- ✦ Indagar sobre cuáles son los sueños que las personas desean cumplir.
- ✦ Establecer claramente qué es lo que quiere el cliente.



Información:

- ✦ Precisa e integra los servicios ofrecidos: incluya indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles, incorporando preferiblemente símbolos internacionales de fácil comprensión.
- ✦ Fiable: se refiere a los datos sobre las instalaciones, transporte, lugares o atractivos turísticos. Consulte con agencias de viajes, empresas turísticas y guías sobre facilidades de accesibilidad presentes en la zona.

Sistemas de reserva:

- ✦ Incluyan la información precisa y fiable, sobre las instalaciones y servicios anunciados para personas con discapacidad.
- ✦ Deben estar diseñados para que un turista pueda interactuar con ellos de forma independiente. Las páginas web deberán incluir elementos de diseño universal que pueda ser utilizados por todos.

Viajes personalizados:

- ✦ Ofrecer viajes personalizados y totalmente adaptado a las necesidades de las y los viajeros con discapacidad le permite tener ventaja competitiva.
- ✦ Solicite información de sus clientes y aumente su conocimiento sobre las condiciones de sus clientes.
- ✦ Ofrezca servicios con el mínimo de obstáculos y con todas las adaptaciones que pudiera necesitar.
- ✦ Asegúrese que el viaje, tour, visita o estancia sea una experiencia agradable, segura y accesible.

Servicios de apoyo:

- ✦ Conozca y divulgue los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad. El listado de servicios debería comprender: teléfonos de médicos especialistas y servicios de emergencia;

reparación de prótesis y equipos de desplazamiento y clínicas veterinarias para perros guías.

Infraestructura adecuada:

- ✦ Asegure que la infraestructura a utilizar sea accesible y cumpla con aspectos de seguridad y confort.
- ✦ Utilice el diseño universal para la infraestructura y tenga cuidado con el diseño de rampas de acceso, puertas, servicios sanitarios, parqueos, entre otros.
- ✦ Aprenda sobre diseño universal y busque apoyo y asesoría a instituciones y organizaciones que trabajen con el tema.

Genere confianza:

- ✦ Como en todo servicio o producto turístico, la confianza es fundamental en el turismo accesible.
- ✦ Asegúrese que sus clientes consideren que la decisión tomada al comprar sus productos o servicios fue la correcta.
- ✦ De esta forma, es más fácil que lo recomienden.

Control de calidad:

- ✦ Establezca un mecanismo de control de calidad, monitoree constantemente el estado de disfrute de sus clientes.
- ✦ Abra los espacios necesarios para atender quejas, que debe solucionar inmediatamente.
- ✦ Solicite a sus clientes recomendaciones sobre cómo mejorar la accesibilidad de su servicio o producto.
- ✦ Para alcanzar el pleno desarrollo de estas personas es preciso potenciar integralmente tres variables: la confianza en sí mismo; la independencia y el sentimiento de solidaridad en las diferentes fases de su vida.

La arquitecta Clotilde Amengual (1997) de la Fundación Turismo para Todos, plantea tres etapas de integración durante el desarrollo de sus actividades:

Integración física. Permita a la persona con alguna capacidad restringida acercarse o transitar por cualquier espacio geográfico cultural o natural,

Integración funcional. Representa el

acceso de todas las personas a los distintos servicios,

Integración social. Hace uso de los servicios y atractivos por medio de la cooperación entre las distintas personas que intervienen en la prestación de los mismos.

3.2. *Consejos prácticos para el guiado*

Con el fin de evitar discriminación hacia las personas con discapacidad, es necesario seguir las siguientes pautas o consejos prácticos al momento de guiar:

- ❖ Póngase en el lugar de la persona que está atendiendo.
- ❖ Sea natural. Evite la sobreprotección y los prejuicios previos.
- ❖ Observe lo que la persona es capaz de hacer y sea positivo ante esto.
- ❖ Sea una persona fluida en el trato.
- ❖ Sea directo en el qué y en el cómo puede ayudar. Las personas con discapacidad agradecerán esto.
- ❖ Si la comunicación es difícil, asegúrese que usted y la persona con discapacidad han entendido el mensaje. Por lo tanto, espere el tiempo necesario, emita mensajes únicos, cortos y claros sin repetir muchas veces.
- ❖ Escuche las necesidades, el sentir y los gustos de las personas con discapacidad. Favorezca la expresión por parte de ellos. Recuerde que todas las personas tienen opiniones y el derecho de participar.

Si desea mayor información puede consultar

Instituciones de apoyo:

Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial

<http://www.cnree.go.cr/>

El Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial – CNRR – es el ente público rector en materia de discapacidad en Costa Rica encargado de orientar la política general en material de rehabilitación y educación especial en coordinación con los Ministerios de Salud Pública, Educación Pública, Trabajo y Seguridad Social, así como la planificación, promoción, organización, creación y supervisión de programas y servicios de rehabilitación y educación especial.

Society for Accessible Travel & Hospitality (SATH)

<http://sath.org/>

Fundada en 1976, es una organización educativa sin fines de lucro, cuya misión es dar a conocer las necesidades de todos los viajeros con discapacidad, eliminar las barreras físicas y de actitud para el libre acceso y ampliar las oportunidades de viaje en los Estados Unidos y en el extranjero. Los miembros incluyen profesionales de los viajes, los consumidores con discapacidad y otras personas físicas y morales que apoyan su misión.

Redes empresariales:

Red de turismo accesible:

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

La Red de Turismo Accesible de Argentina es una iniciativa que promueve que todas las personas y en especial aquellas que tienen algún tipo de discapacidad cuenten con la mayor información posible sobre los destinos turísticos y su oferta turística en la Argentina. Ofrece información para planear viajes y que la estadía sea lo más placentera posible.

Red Española de Turismo Accesible:

<http://redestable.com/>

Tiene como objetivo representar y defender los intereses de las empresas y de los agentes que trabajan en el ámbito del turismo accesible en España. Está formada por empresas y profesionales que trabajan por mejorar la accesibilidad a los productos, equipamientos, recursos y servicios turísticos. Entre sus miembros se encuentran empresas de alojamiento y transporte adaptado, diseñadores de actividades turísticas y de ocio, consultoras y agencias de viajes especializadas.

Documentos técnicos:

Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas

<http://www.e-unwto.org/content/q76165/>

Publicado en 2014, es la primera publicación de carácter técnico producida por la OMT en colaboración con fundaciones que trabajan en favor de la accesibilidad universal. Trata de la puesta en valor de recursos patrimoniales y culturales de manera accesible. Además facilita los conocimientos técnicos necesarios para hacer accesible el entorno edificado y natural de uso turístico en el marco estratégico de alianzas público-privadas

Manual para la atención del turista con discapacidad

<http://media.peru.info/catalogo/Attach/1677.PDF>

Fue desarrollada en Perú, mediante talleres de consulta a empresas turística del país organizados por la Municipalidad de Miraflores y PromPerú. Básicamente presenta dos secciones: una sobre mercados de turismo accesible y otra sobre técnicas de guiado para personas con diferentes discapacidades.

4. LITERATURA CONSULTADA

- Amengual, Clotilde. 1997. Turismo Accesible: Sistema integral de información para implementar un turismo para todos. Recuperado de http://www.turismoparatodos.org.ar/turismo/t_amf_conceptos_acc.htm
- Corporación Ciudad Accesible: Camino hacia la Autonomía (2012). ¿Qué es el Diseño Universal? <http://www.ciudadaccesible.cl/que-es-el-diseno-universal/>
- Programa Estado de la Nación, 2011. Decimoséptimo Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. San José, Programa Estado de la Nación. Recuperado de <http://www.estadonacion.or.cr/estado-nacion/nacion-informes-anteriores/informes-2001-2011/xvii-informe2011>
- Programa Estado de la Nación, 2013. Decimoséptimo Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. San José, Programa Estado de la Nación.
- Recuperado de <http://www.estadonacion.or.cr/estado-educacion/educacion-informe-ultimo>
- Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo (2014), Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas, OMT, Madrid.
- Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad y Fundación Arquitectura COAM. (2011). Accesibilidad Universal y Diseños para Todos. Arquitectura y Urbanismo. 272pp.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. IX Censo Nacional de Población y V de Vivienda del 2000: Resultados Generales / Instituto Nacional de Estadística y Censos. --San José, C.R: INEC; 2001. 80p cm.
- Ley 7600 sobre Igualdad De Oportunidades para las Personas con Discapacidad. (2004) 1era. Edición. San José, Costa Rica
- Manual Especializado de Turismo Accesible – META (2014). Diseño y Organización de Actividades.
- Recuperado de <http://www.jaenaccesible.org/meta/disenos.php>
- Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial (2011). Informe Mundial sobre la Discapacidad Mundial. 387pp
- Organización Mundial del Turismo – OMT (2014). Entender el turismo: Glosario Básico. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organización Mundial del Turismo (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. OMT, Madrid. 20pp
- Pantano, Liliana (2008). Discapacidad: conceptualización, magnitud y alcances. Apuntes para el mejoramiento de las prácticas en relación a las personas con discapacidad. Centro de Investigaciones Sociológicas. Departamento de Sociología. FCSE. UCA /CONICET. Documento de trabajo.

NOTAS



A series of horizontal dashed lines for writing, spanning the width of the page below the flamingo illustration.



Secretaría Ejecutiva del SINAC

Oficina Central, San José

Teléfono: 2522-6500

Fax: 2248-2451

Correo electrónico: info@sinac.go.cr

Dirección: Avenida 15 Calle 1°

(Barrio Tournón al costado Sur de la ULACIT)