

Trabajo Final de Práctica Profesional

Propuestas para generar accesibilidad comunicacional en turismo. Inclusión de las personas sordas e hipoacúsicas.



Autora: Santellan Gimena Monserrat- santellangimena@gmail.com

Tutor: Lic. Laura Risso

Licenciatura en Turismo

Año: 2021

Resumen

La comunicación es un Derecho fundamental que poseen todas las personas. Por lo tanto la accesibilidad en la comunicación debe garantizarse para la diversidad de personas que existen. Sin embargo, la misma en el sector turístico no está adaptada para las personas sordas e hipoacúsicas.

En el presente trabajo final de graduación se han propuesto ciertos recursos, modificaciones y adaptaciones con la finalidad de generar accesibilidad comunicacional en turismo e incluir a las personas sordas e hipoacúsicas. De esta manera generar igualdad de oportunidades, mejor calidad de vida y acceso al derecho al turismo del colectivo sordo y/o con dificultades auditivas.

La realización de este trabajo ha sido de carácter cualitativo de tipo exploratorio- descriptivo. Se ha llevado a cabo una exhaustiva búsqueda de antecedentes y trabajos realizados. La información recolectada fue analizada y se complementó con entrevistas a actores involucrados en los temas pertinentes a la investigación. En el Capítulo 1 se ha presentado el problema, los objetivos del trabajo, la justificación y se desarrolla la metodología que se empleó. En el Capítulo 2 se ha presentado el Marco Teórico donde se desarrollan temas como el de Discapacidad, personas Sordas e Hipoacúsicas, la Cultura Sorda y la Lengua de Señas. En el Capítulo 3 se desarrolló el Marco Legal correspondiente a la investigación. Y en el Capítulo 4 se ha desplegado todo el trabajo de campo realizado junto con las conclusiones y las recomendaciones.

Tanto en las entrevistas como en testimonios recolectados de personas sordas se evidencia el descontento y la exclusión cuando hacen turismo en cualquier parte del territorio argentino. A través de la implementación de cambios en la comunicación que se presentan en este trabajo se puede revertir la situación de discriminación del colectivo sordo.

Palabras clave

Personas sordas e hipoacúsicas- Accesibilidad- Comunicación- Turismo

Abstract

Communication is a basic human right that every person has. The access to the communication must be guarantee for all individuals. However, the communication access in the tourism sector hasn't been adapted for the deaf and hard of hearing people.

In this final graduation work, certain resources, modifications and adaptations have been proposed in order to generate communicational accessibility in tourism as well as including deaf and hard of hearing people. In this way, equal opportunities, a better quality of life and access to the right to tourism for this group will be assured.

This research work has been exploratory-descriptive, qualitative. Exhausted research and studies have been carried out. The information collected has been analyzed and complemented with interviews to actors involved in the pertinent topics of the investigation. In Chapter 1 the problem, the objectives of the work, the justification and the methodology that was used have been developed. Chapter 2 the Theoretical Framework where topics such as Disability, Deaf and Hard of Hearing people, Deaf Culture and Sign Language are presented. In Chapter 3 the Legal Framework pertinent to the investigation is developed. And in Chapter 4 all the field work carried out is displayed along with the conclusions and recommendations.

Interviews and in the testimonies provided by deaf people, show they discontent and exclusion they suffer when they go sightseeing along the Argentine territory. If these changes in communication are implemented the discrimination against the deaf community can be reversed.

Key words

Deaf and hard of hearing people- Accessibility- Communication- Tourism

A mis hijas, Eluney y Aliwe, que supieron soportar mis ausencias.

A mi compañero Yair, por su apoyo incondicional.

A mi familia por su aliento a que continúe y no baje los brazos.

A mi tutora Laura Risso, por ser mi guía en este camino y por su paciencia.

A Claudia Maurice, Horacio Piparo, Luciano De Luca, Lautaro Castiglia, Daniel

Balistreri y Karina Lezcano por su colaboración.

“Si hablas a una persona en una lengua que entiende

las palabras irán

a su cabeza

Si le hablas en su propia lengua,

las palabras irán a su corazón”

Nelson Mandela¹

¹ (Nelson Rolihlahla Mandela; Mvezo, Transkei, 1918 - Johannesburgo, 2013) Activista y político sudafricano que lideró los movimientos contra el *apartheid* y que, tras una larga lucha y 27 años de cárcel, presidió en 1994 el primer gobierno que ponía fin al régimen racista. <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/m/mandela.htm>

Índice

Capítulo 1 Introducción

1.1 Introducción.....	8
1.2. Problema.....	10
1.3. Hipótesis.....	11
1.4. Objetivo principal.....	11
1.4.1Objetivos específicos.....	11
1.5. Justificación.....	12
1.6. Estado del conocimiento	14
1.7. Metodología.....	15

Capítulo 2 Marco teórico

2.1 Discapacidad.....	18
2.2 Personas sordas e hipoacúsicas.....	21
2.3 Comunicación en personas sordas e hipoacúsicas y lengua de señas.....	23
2.4 Cultura Sorda.....	29
2.5 Ocio y tiempo libre	31
2.6 Accesibilidad y Turismo Accesible.....	33
2.6.1 Diseño Universal como pase a la accesibilidad.....	35

2.6.2 Beneficios del Turismo Accesible.....	37
2.7 Responsabilidad Social Empresarial.....	39
2.8 Accesibilidad comunicacional en turismo. Utilización de páginas web.....	43
2.9 Calidad, comunicación e inclusión. Triada indivisible.....	46
Capítulo 3 Marco Legal	
3.1 A nivel Internacional.....	50
3.2 A nivel Nacional.....	54
3.3 A nivel Provincial.....	56
Capítulo 4 Trabajo de campo	
4.1. Estado actual	59
4.2. Recomendaciones para accesibilizar la información	62
4.2.1 Propuestas para accesibilizar folletos.....	62
4.2.1.a) La utilización de la tecnología como El Código QR para la accesibilización de la información.....	62
4.2.2 Lectura Fácil y SAAC como herramientas de inclusión.....	66
4.2.3 Propuestas para accesibilizar páginas web.....	69
4.3 Accesibilidad en medios /espacios físicos.	72
4.3.1.Elementos para una correcta comunicación	73
4.3.1.a <i>Iluminación adecuada</i>	73
4.3.1.b <i>Señalización adecuada</i>	73
4.3.1.c <i>Aro magnético</i>	73
4.3.1.d <i>Teléfonos aptos para personas sordas</i>	74

4.3.1.e Ascensores con posibilidad de video llamada o texto.....	74
4.3.1.f Puertas y ascensores vidriados.....	75
4.3.1.g Baños, vestuarios.....	75
4.3.1.h Subtítulos o Closed Caption.....	75
4.3.1.i Opción de videos en LSA.....	75
4.3.1.j Sistema de alarma sonora y lumínica.....	75
4.3.1.k. Equipo de Frecuencia Modulada (FM)	76
4.3.1.l Video Portero.....	76
4.4 Recomendaciones para tratar a una persona sorda o hipoacúsica.....	79
4.5 Conclusiones.....	81
4.6 Referencias bibliográficas.....	85
4.7 Anexo.....	91
I.....	92
II.....	93
III.....	94
IV.....	96



Capítulo 1

1.1 Introducción

La humanidad es tan diferente y variada como personas hay en el mundo. Las sociedades son tan versátiles y heterogéneas que es difícil de imaginar. Somos de diferentes colores, culturas, con variabilidad de pensamientos y formas. Tenemos diferentes capacidades, hablamos diferentes idiomas y concebimos distintas maneras de ver la vida. Resulta difícil sostener la idea de que aún en el siglo XXI haya muchas personas que no comprendan, acepten o imaginen esa heterogeneidad. De manera tal que siguen rechazando o dejando de lado a ese “otro” diferente.

Todos tenemos los mismos derechos. Así lo avalan diferentes convenciones o declaraciones internacionales. En la Declaración Universal de los Derechos Humanos se manifiesta que todos los seres humanos nacen libres y con los mismos derechos. Sin embargo, esto suele estar muy alejado de la realidad. Hay muchas personas que no tienen el acceso para disfrutar de ciertas cosas.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) hay un 15% de la población mundial que convive diariamente con algún tipo de dificultad motriz, sensorial o mental. Esto es aproximadamente 1.000 millones de personas. A este universo debemos agregar todos aquellos que poseen una incapacidad temporal y aquellos que por su edad avanzada también tienen dificultades. Por otro lado también tienen restricciones las mujeres embarazadas o las familias con niños pequeños. Este colectivo es un gran grupo que necesita tener entornos que le permitan su pleno desarrollo y algunas sociedades no están dispuestas o preparadas a entender y atender lo que demanda ese gran grupo de personas.

A través de la empatía podemos ponernos en el lugar del otro. De esta manera sentir lo que siente cuando no puede realizar algo por sus propios medios. Es necesario tener en cuenta que es un gran grupo que se encuentra inmerso en una dependencia absoluta. Se hallan condenados a no ser autosuficientes porque viven en un mundo que no les facilita las herramientas para manejarse libremente. En este sentido, la mayoría tiene la libertad de ser

autónomo y de no depender de nadie. Otros dependen de la buena predisposición y caridad de los demás.

La ampliación del sistema normativo, los tratados internacionales y la fuerte visibilización de las ONG's que luchan por los derechos de las personas con dificultades en sus funciones, marcaron un avance en los últimos tiempos. El disfrute pleno del turismo es un derecho, y como tal debe estar en la agenda de todos los gobiernos como así también en la de todos los actores que intervienen en la actividad turística.

Las acciones para lograr estos objetivos deben ser la resultante de esfuerzos aunados entre el sector público y el privado. Los cuales deben generar una sinergia que permita un trabajo en conjunto para alcanzarlos. De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, es muy importante una mayor sensibilización y difusión en la sociedad de esta realidad. Es necesario movilizar a los prestadores de servicios turísticos a ser mejores en la tarea que realizan y de esta forma generar la igualdad para todos en el turismo. Es menester que cada ser humano pueda disfrutar de su tiempo libre haciendo lo que más le guste sin depender de otros. Poder hacerlo con autonomía y total libertad.

Afortunadamente, se evidencia la inclusión de personas con dificultades físicas visibles. A nivel edilicio, por ejemplo, podemos observar rampas de acceso en sitios públicos o en muchos sitios privados. Pero existe en menor medida adaptaciones para personas con dificultades visuales, auditivas o cognitivas. La intención de este trabajo final de graduación es proponer modificaciones que tiendan puntualmente a mejorar la calidad de vida de las personas sordas o hipoacúsicas.

1.2 Problema

Recientemente comenzando la segunda década del siglo XXI, en el sistema turístico argentino existe una forma de comunicar, de hacer publicidad, de dar información, de ofrecer un producto o servicio que no es totalmente accesible e inclusiva a todas las personas.

En este sentido, desde el ámbito público al privado existe una gran falencia a la hora de comunicar. Este vacío existente hace que se excluya y por lo tanto se discrimine al colectivo de las personas sordas o con dificultad auditiva. Sujetos de pleno derecho al cual se le debe facilitar el acceso a la información.

Los servicios turísticos que abarcan los prestados por hoteles, restaurantes, agencias de viajes, el transporte aéreo, terrestre y navieros aquellos relacionados con el esparcimiento sean estos en ámbitos culturales o naturales. Estas empresas trabajan prestando un servicio el cual está dotado de intangibilidad, debido a que en turismo se debe comprar primero el producto o servicio y se consume tiempo después.

Los medios físicos como la folletería y los medios virtuales como las páginas web actúan como sustitutos del producto a consumir por el turista-cliente. Las Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) aplicadas al turismo son una herramienta fundamental para la gestión y comercialización. De esta manera actúan como soporte para concretar la venta.

Sin embargo, la forma en la que se brinda la información no es inclusiva. La escasa utilización de las TIC en pos de la inclusión de las minorías es evidente ya que la información no llega a todas las personas.

1.3. Hipótesis

La forma que se invita a conocer a la Argentina desde los organismos públicos turísticos y la forma de ofrecer productos y servicios a través de sus páginas web con Flyers y videos como así también con folletería del sector privado no incluyen a las personas sordas o hipoacúsicas.

Se pretende en este trabajo de investigación demostrar que es posible una integración de este colectivo brindando una comunicación totalmente accesible.

1.4. Objetivo principal

- *Proponer ciertos recursos, modificaciones y adaptaciones con la finalidad de generar accesibilidad comunicacional en turismo e incluir a las personas sordas e hipoacúsicas.*

1.4.1 Objetivos específicos

- *Examinar los antecedentes de investigación respecto de la Comunidad Sorda para conocer en profundidad sobre la misma.*
- *Identificar problemáticas a las que se enfrentan las personas con sordera o hipoacusia cuando realizan actividades relacionadas al turismo, con la finalidad de conocer sus necesidades.*
- *Identificar falencias en la comunicación turística con miras de mejorarla para personas con dificultades auditivas o sordera.*
- *Analizar las herramientas TIC disponibles, de manera que siendo aplicadas al sector turístico mejore la comunicación.*

1.5. Justificación

“Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que les dificultan el acceso a los servicios turísticos” Organización Mundial del Turismo, UNWTO (2015).

La comunicación juega un papel fundamental para la promoción de los destinos turísticos. Comunicar ayuda a dar a conocer los destinos generando interés en el turista para que conozca sus atractivos, los visite y en un futuro vuelva.

La falta de inclusión y de accesibilidad en la comunicación genera que grupos importantes de personas como las personas sordas o con dificultad auditiva queden excluidas. Este colectivo está compuesto por personas de pleno derecho que no pueden acceder a la información por la carencia de herramientas que le permitan el acceso. En efecto, es un grupo al cual se le está despojando del legítimo derecho de tomar decisiones y la posibilidad de acceder a los servicios turísticos con total autonomía y libertad como el resto de la población.

Diversos estudios han hecho hincapié en que las personas sordas tienen serios problemas en la comunicación mediante el español escrito u oral. “De acuerdo con el nivel medio de comprensión lectora y de expresión escrita de las personas sordas o con discapacidad auditiva al acabar su escolarización es inferior al de los normo oyentes”, (García, et al., 2011 citado en Cutri, et al., 2018)

“Por esta razón, muchas personas sordas y/o hipoacúsicas emplean la Lengua de Señas Argentina (LSA) como sistema preferido de comunicación”. García, et.al (2011)²

² García, et.al (2011) citado en Cutri, et. al, 2018)

Ante la situación planteada, es necesario que el sistema turístico muestre a la Argentina en otro idioma. La Argentina debe ser mostrada en LSA y los prestadores de servicio deben incorporar la misma en sus canales de comunicación.

En relación a la incorporación de medidas de accesibilidad turística, los prestadores deben comprender que genera grandes beneficios. El trabajo en accesibilidad es sinónimo de calidad y competitividad en el sector. Numerosos estudios aseguran que genera la reducción de la estacionalidad ya que las personas con discapacidad viajan en momentos de temporada baja. Según la OMT, cada persona con discapacidad que viaja, viaja con ella 1.5 persona más. Por esto, una persona con discapacidad es multi-cliente. Sin dudas haciendo que los beneficios económicos sean mayores para el prestador.

Al respecto López, A. (2020) afirmó “como sostiene la OMT y nosotros avalamos, que por cada persona con discapacidad que viaja en general, es acompañada por 1.5 personas más en promedio. Pero estos números (...) se multiplican por 2, 3, o 4”

López (2020) refiere que casi nunca es una persona la que acompaña, sino que es un grupo familiar completo. Esto definitivamente provoca que la rentabilidad sea realmente importante.

En definitiva, los prestadores de servicios turísticos que brindan información a los turistas mediante folletería, paneles, cartelería, pantallas, videos y flyers, pueden poner en práctica las propuestas que aquí se suscitarán para generar accesibilidad comunicacional promoviendo que la información esté al alcance de todos. Estas propuestas incluyen soportes técnicos, recursos prácticos y medidas de accesibilidad para conformar una sociedad inclusiva que respete y tenga en cuenta a la diversidad de personas que la habitan.

Para concluir, todas las personas tienen derecho a recibir información y resulta primordial que la información esté disponible en formatos accesibles para que los turistas o interesados puedan acceder a esa información según sus necesidades.

1.6 Estado del conocimiento

Es importante destacar que existe escaso material relacionado con la accesibilidad comunicacional estrictamente para personas con dificultad auditiva y en el campo del turismo puntualmente.

La investigación realizada por Espínola Jiménez, A. (2015). *Accesibilidad auditiva. Pautas básicas para aplicar en los entornos*. Es un antecedente de cómo accesibilizar *los espacios* específicamente para las personas sordas o con dificultad auditiva.

Por otro lado, en este trabajo se propondrá la utilización de Códigos QR por lo que debemos mencionar la existencia de un documento elaborado en el año 2010 por Gómez Vílchez, S. llamado “QR Code en museos”. Este artículo hace mención de que es y cómo usar los códigos QR. Conforma un claro antecedente de la implementación de esta tecnología aportando a la accesibilidad de la información.

“*El código QR como nuevo código de barras de recursos turísticos*”, es una inmersión de la tecnología relacionada con los QR y su aplicación en el sector turístico. Data del trabajo realizado por Gersón Beltrán y Chueca sin dudas un interesante antecedente para poder implementar estos códigos favoreciendo a las personas sordas y/o con dificultades auditivas

Sin duda, la utilización de las TIC aplicadas al turismo son una herramienta fundamental y es de significativa importancia su aplicación para atenuar las necesidades comunicacionales de las personas sordas o con hipoacusia. De esta manera se asegura el disfrute de su derecho al turismo y su mejor calidad de vida. Por lo cual es necesario estar conscientes de la diversidad de clientes y trabajar para tener un Turismo para todos en nuestro país.

1.7 Metodología. Tipo de investigación

Con la finalidad de conocer en primera persona las necesidades de la comunidad Sorda y su relación con el turismo se abordará una investigación cualitativa, de tipo exploratoria- descriptiva.

Se recolectó información de fuentes primarias. Se llevó a cabo diversas entrevistas representativas de la población en estudio, tales como una entrevista a Intérprete Profesional de Lengua de Señas Argentina (IPLSA), a Lautaro Catiglia, a la Asociación Argentina de Sordos y a un desarrollador web.

La técnica seleccionada de entrevistas se realizó con preguntas abiertas semi-estructuradas y se efectuaron en base al diálogo. Se realizaron de forma individual y el modo de registro fue la grabación (que luego fue transcrita en forma literal). En el momento de la entrevista de las personas sordas de la Asociación Argentina de Sordos se contó con la colaboración de una intérprete.

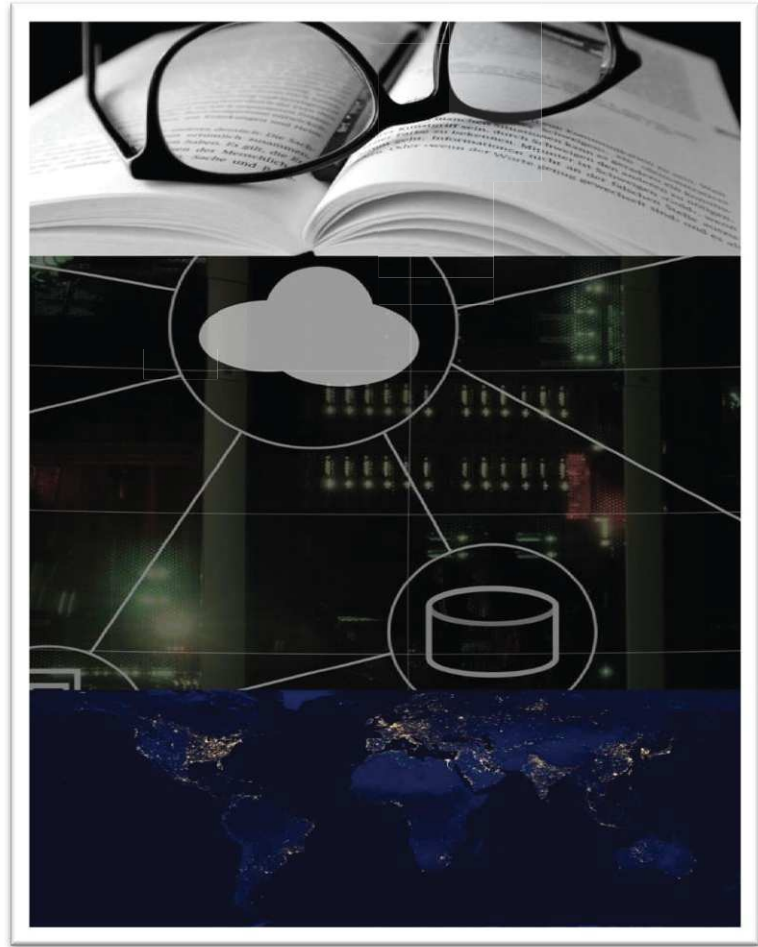
El diálogo con el IPLSA, tendrá la finalidad de conocer cómo es su trabajo ante potenciales traducciones en empresas públicas o privadas y dejar asentado un antecedente inédito en otros trabajos de investigación. El propósito es que los prestadores puedan tener un acercamiento para comenzar a trabajar en la inclusión de las personas sordas o con dificultad auditiva. De forma similar, sucede con la entrevista al programador web, la intención es conocer su trabajo y saber qué posibilidades existen para accesibilizar la información de las páginas webs y qué camino deben tomar los prestadores de servicios turísticos para comenzar a trabajar en accesibilidad.

Como se mencionó anteriormente, se realizaron exhaustivas búsquedas en fuentes secundarias de bibliografía actualizada de autores que realizaron investigaciones relacionadas con las personas sordas. Los medios utilizados fueron: la Biblioteca Electrónica del MinCyT, *Google scholar*, el motor de búsqueda *Scielo*, la plataforma de búsqueda *Redalyc*, la plataforma especializada *Cultura Sorda* entre otras páginas web. *La lectura de* libros, revistas, artículos, trabajos académicos, páginas de información turísticas y notas periodísticas tuvieron un rol fundamental para conocer acerca de las

personas sordas y esta información se complementó con las fuentes primarias utilizadas.

Posteriormente, se analizará toda la información recolectada y se procederá a dar propuestas que tienden a mejorar la accesibilidad comunicacional contribuyendo a la inclusión de personas con dificultad auditiva o sordera siendo estas propuestas aplicables a todo aquel prestador de servicios turísticos que brinde información a los turistas y/o visitantes.

Para el desarrollo de este trabajo final de graduación se ha empleado el sistema de referencias de citas American Psychological Association (APA) 7th edición(2020).



Capítulo 2

Marco teórico

2.1 Discapacidad

A lo largo de la historia humana la idea sobre la discapacidad ha evolucionado extraordinariamente. Para comprender el camino que transitó su concepción, se hará un breve repaso por los modelos en los que podemos entender su progreso.

Lizama (2012) en *Los modelos de la discapacidad: un recorrido histórico* hace un claro pero profundo repaso de la historia de la discapacidad. Según la autora mencionada, en la antigüedad se concibió el modelo de “prescindencia” el cual consideraba que la causa de la discapacidad tenía un origen divino/religioso. Se adjudicaba al diablo como responsable de la discapacidad. Se creía, que aquellas personas que poseían una dificultad en sus funciones no tenían nada que aportar a la sociedad. Las personas con discapacidad eran absolutamente marginadas y fueron sujetos llevados a la muerte. Continuando con Lizama (2012), a principios del siglo XX surge el modelo “médico” o “rehabilitador”. En este modelo cambia la mirada y se considera que las causas que generan la discapacidad son médico-científicas. Se infiere la discapacidad como falta de salud o algo intrínseco de la persona. En este modelo se consideraba que las personas con discapacidad tenían algo que aportar a la sociedad pero debían ser debidamente rehabilitadas y llevadas a la mayor “normalidad” posible. En el ámbito social se basaba en el paternalismo y en la caridad como así también en la subestimación de las personas con discapacidad. El modelo vigente es el modelo “social” en éste se entiende que la discapacidad no surge por cuestiones ni religiosas ni médicas sino que surge en el plano social y hace hincapié en los derechos humanos y en la inclusión social de la mano de la vida independiente, la autonomía y la no discriminación de las personas con dificultades físicas sensoriales o cognitivas. El modelo actual busca el respeto por la dignidad humana, la igualdad y la libertad personal.

Las restricciones en la participación social que sufren las personas con dificultades en sus funciones no están dadas debido a su condición sino que son originadas a causa de que interactúa con un entorno que no está

preparado para satisfacer sus necesidades particulares. Vivimos en una sociedad que está pensada para la “mayoría” conformada por sujetos “estándar”. Dejando excluida a las personas con dificultades corpóreas.

La discapacidad es la deficiencia, es decir, aquellas limitaciones que afectan a una estructura o función corporal, dificulta las actividades, acciones o tareas normales de una persona y genera restricciones de la participación social (...). Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive. (OMS, s.f)

Claramente, las personas con dificultades se encuentran todo el tiempo con barreras que imposibilitan su desarrollo y su autonomía. Estas barreras generan que las personas con movilidad reducidas, dificultades sensoriales o cognitivas estén subordinadas restringiendo su participación social libre y activa.

Estas barreras clasificadas según (barrerasarquitectonicas.es³) son:

Barreras arquitectónicas: Estas son obstáculos o impedimentos físicos que impiden el desenvolvimiento libre de las personas con discapacidad, puede ser urbanístico, edilicio o en el transporte. *Barreras en la comunicación:* referidas a aquellos obstáculos que impiden la emisión o comprensión de un mensaje. Estas barreras, son en las que vamos a abocarnos en el presente trabajo de investigación. *Barreras sociales:* las cuales ponen en juego sentimientos de lástima hacia el otro. Originadas por la falta de interés, la desinformación, el encasillamiento o etiquetamiento. Y varían según la cultura y/o estratos sociales.

Estas barreras son las que generan las discapacidades. Se debe trabajar para derribarlas en pos de la inclusión de todos. Es necesario una profunda concientización y sensibilización para poder visibilizar y dar respuesta a las necesidades de las “minorías” inmersas en las “mayorías” que son sujetos que

³ [Barrerasarquitectonicas.es](http://barrerasarquitectonicas.es). *Clasificación de Barreras que generan discapacidad*. Obtenido de: <http://www.mldm.es/BA/00.shtml>

merecen dignidad, equidad, respeto y las mismas oportunidades que los demás.

“Es muy importante darse cuenta de esta realidad: la discapacidad es una consecuencia del entorno, no de la persona” (barrerasarquitectonicas.es)

Por lo expuesto, en el presente trabajo de investigación para referirse al colectivo de estudio se mencionará como *persona sorda* o con *dificultad auditiva*. No se mencionara *discapacidad auditiva* exceptuando que se cite algún autor que así lo exprese.

Es necesario mencionar la existencia de bibliografía relacionada con la terminología “discapacidad” y las diferentes filosofías que a su alrededor existen. Debemos marcar la evidente presencia de diferentes posiciones y pensamientos en relación a la terminología. Muchos autores a lo largo de los años pusieron de manifiesto acuerdos y desacuerdos con la forma de dirigirse a las personas con discapacidad. Incluyendo la OMS. Melania Moscoso (2020) en su artículo *Tirar la piedra y esconder la mano: el lenguaje de lo políticamente correcto de la discapacidad* se muestra reticente y crítica de la forma *negativa y trágica* en la que todos aquellos que no poseen una dificultad física, sensorial o cognitiva, ven a la discapacidad. La autora intenta promover el sentido de orgullo de ser una persona con discapacidad. Por otro lado, aquellas posiciones relacionadas bajo el intento de derribar estándares o normalizaciones y aluden a la diversidad de cuerpos. Y aquellos que tampoco, se incluyen dentro del grupo de los que tienen una dificultad visible o invisible. Son más bien reticentes a ser catalogados como persona con discapacidad.

La percepción de la discapacidad ha cambiado a lo largo del tiempo y puede seguir haciéndolo en el futuro. Quizás lo que se entiende hoy por discapacidad en el mañana no sea lo mismo. Y es válido que suceda, siempre y cuando conlleve cambios que favorezcan la igualdad dentro de la heterogeneidad que somos como especie humana.

2.2 Personas sordas e hipoacúsicas

La audición es una función sensorial y cognitiva. Involucra dos dimensiones de complejidades diferenciadas por su nivel de procesamiento. Una es la detección de sonidos y referencia a una función de tipo sensorial que requiere la integridad de la vía auditiva y la indemnidad de la cóclea. A esto lo denominamos oír. Tiene un gran pre determinismo genético y permite el desarrollo de la escucha. Escuchar es una función más compleja, requiere de la posibilidad de oír y es de una función de tipo perceptual⁴ y que requiere la integridad de la vía auditiva y del sistema nervioso central, (Serra, et al., 2015, p)

Según la OMS⁵, más del 5% de la población mundial (466 millones de personas) padece pérdida de audición (432 millones de adultos y 34 millones de niños). Las estadísticas revelan que 1100 millones de jóvenes se encuentran en riesgo de pérdida auditiva por la exposición al ruido procedente de aparatos de música y otras fuentes de entretenimiento.

A nivel nacional, el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INDEC, 2018) de la República Argentina realizó el *Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad*. Respecto del total de la población del país el 10 % presenta una discapacidad, esto representa a 3.571.983 personas. Para el estudio se tuvo en cuenta a la población de 6 años y más, debido a que los menores de 6 años se consideran en periodo de desarrollo. El 20,8% de las personas con discapacidad de 6 años y más (742.972,46) indican tener dificultad auditiva. En este caso, la distribución por grado de severidad de la dificultad auditiva muestra que el 49,0% de este grupo de personas no puede oír, usa audífono o implante coclear y el 51,0% tiene mucha dificultad para oír.

⁴ 1. adj. perceptivo.

Perceptivo: 1. adj. Perteneciente o relativo a la percepción mental o sensorial. *Funciones perceptivas*.

⁵ Organización Mundial de la Salud –OMS- (Marzo de 2019) *Sordera y pérdida de la audición*. Obtenido de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>

Población total con discapacidad

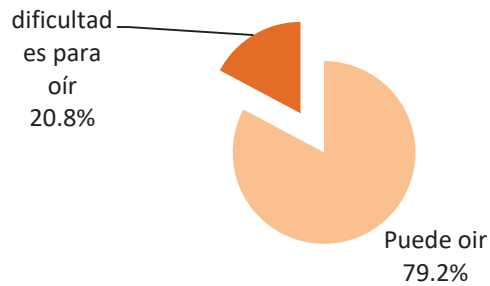


Figura 1: Fuente: Elaboración propia en base a INDEC(2018)

Grado de severidad (del 20.8%)

- Tiene mucha dificultad.
- No puede oír. Usa implante o audifono

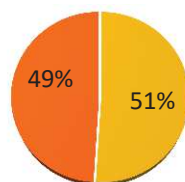


Figura 2: Fuente: Elaboración propia en base a INDEC (2018)

El cálculo de OMS (op.cit.) expone que para 2050 más de 900 millones de personas, o sea, una de cada 10 sufrirá una pérdida de audición. Es un dato que golpea muy duro pero el cual necesitamos conocer y difundir para dimensionar y poner en práctica acciones que cambien esta realidad. Por otro lado, se realicen actuaciones para mejorar la calidad de vida de las personas que tienen sordera o hipoacusia.

Por consiguiente a la información demostrada necesitamos exponer aquí aspectos de la raíz biológica para comprender mejor las cualidades comunicativas de este grupo. “Alguien sufre pérdida de audición cuando no es capaz de oír tan bien como una persona cuyo sentido del oído es normal, es decir, cuyo umbral de audición en ambos oídos es igual o superior a 25 decibeles (dB).” OMS (op.cit.)

En esta franja de dB se considera una persona con déficit auditivo o *hipoacusia*. Serra, et al. (2015) clasifican la hipoacusia en:

Hipoacusia leve: (umbrales entre los 20 y 40 dB)* La persona que la padece puede mantener una conversación frente a frente con una persona o un grupo pequeño en un ambiente tranquilo aunque presenta dificultades para escuchar en reuniones, en ambientes ruidosos y a distancia.

Hipoacusia moderada: (umbrales entre 40 y 70 dB)* Existen dificultades de audición frente a frente aunque el ambiente sea tranquilo.

Hipoacusia severa: (umbrales entre 70 y 90 dB)* No percibe la voz, salvo que ésta sea fuerte.

Hipoacusia profunda: (umbrales que superan los 90 dB)* No percibe la voz aunque ésta sea fuerte.

Anacusia o cofosis: Pérdida total de la audición.

Además, afirman que esta puede ser unilateral si está afectado un solo oído o bilateral cuando están los dos afectados.

A una persona sorda o con dificultad auditiva (hipoacusia) no podemos distinguirla ni percatarnos de su condición con facilidad. En contraposición si lo haríamos con una persona que cuenta con alguna dificultad física visible y tiene la necesidad de utilizar una silla de ruedas. Solo advertiremos estar en frente de una persona sorda o con dificultad auditiva cuando nos queremos comunicar. Al respecto la OMS (op.cit.) indica que: “una de las principales consecuencias de la pérdida de audición, es la limitación de la capacidad de la persona para comunicarse con los demás”

2.3 Comunicación de las personas sordas e hipoacúsicas y Lengua de Señas.

En el mundo oyente desde muy temprana edad, las personas que tienen la capacidad de escuchar sonidos, aprenden a hablar a través de ellos. En este orden y dirección, debemos conocer que implica comprender una oración y con

ello entender que dificultades presentan las personas sordas para comprender el español. A partir de allí, conocer qué importancia tiene la Lengua de Señas (LS) y como es la educación de las personas sordas

Según Espínola Jiménez (2015) Interpretar correctamente el significado de una frase implica la movilización de conocimientos fonológicos, léxico-semánticos, sintácticos y pragmáticos. Se entiende la conciencia fonológica como el conocimiento de los aspectos sonoros del habla e implica “la habilidad para reflexionar y manipular de manera consciente segmentos del lenguaje oral”⁶. En efecto, si hablamos de sonoridad y oralidad íntimamente relacionada con la interpretación de una oración. Podemos de inmediato comprender la dificultad que implica para una persona sorda el entendimiento del español oral u escrito. “Desde un punto de vista clínico, el sordo tiene un déficit fisiológico que involucra la vía auditiva. Al no oír se ve imposibilitado de aprender cualquier lengua oral que circule en su entorno” (Roso, 2013, p.2). Por consiguiente, cuando la persona tiene déficit auditivo, no accede a la conciencia fonológica a temprana edad por lo tanto es sumamente dificultoso y tardío el aprendizaje.

Se concibe la LS como el elemento de identificación de las personas sordas, herramienta de la cual se apoderan para comunicarse. Existe una aceptación por parte de la comunidad lingüística mayoritaria de la lengua de la comunidad minoritaria. Pero antiguamente, precisamente antes de la segunda mitad del s. XIX la LS estaba prohibida. Las lenguas ágrafas como las del colectivo sordo eran parte de la marginalización y se consideraban ilegítimas.

Hacia 1880 se decidió realizar el Congreso de Milán donde se evidenció el dominio del método oral. Como resultado se obtuvo la eliminación de la LS en la enseñanza de los niños sordos. En palabras de un orador del Congreso de Milán: “se enseñe a los sordomudos a usar la palabra puesto que sino permanecerán en un estado de incapacidad moral e intelectual. (COPIDIS, s.f, p.47). Esta situación se mantuvo hasta los estudios lingüísticos de William Strocke (1960). Éste afirmó que la LS podía transmitir pensamientos e

⁶ <https://www.crecerdecolores.com/post/qu%C3%A9-es-la-conciencia-fonol%C3%B3gica-y-cu%C3%A1l-es-su-importancia>

información. Fue el primer lingüista en demostrar la complejidad de esta lengua, de probar su validez y en afirmar que es la forma fehaciente de comunicación de las personas sordas e hipoacúsicas.

En la actualidad el aprendizaje en las personas sordas se da en el marco de las escuelas bilingües y biculturales. Se enseña la LS y también la lengua española, con la finalidad de generar una interrelación entre la cultura oyente y la cultura sorda.

A través de lo visual y gestual los sordos reciben y emiten información. Al no poseer dominio del canal auditivo la LS el único camino para poder comunicarse con su entorno. Al respecto Roso (2013) afirma que “es la lengua que no les presenta obstáculo alguno para comunicarse y expresarse en relación con las características psicofisiológicas que ellos poseen” (p.7). Por esta razón la LS es considerada la lengua *natural* de las personas sordas, debido a que la aprenden de manera espontánea en su niñez.

La LS utiliza como lenguaje los gestos faciales, manuales y la expresión corporal. Se trasmite en un canal diferente al de la mayoría. Se transfiere visualmente mientras que la lengua oral lo hace en un conducto vocal auditivo. Si bien es una lengua que dista mucho de la lengua oral que utiliza la casi totalidad de personas, tienen la misma complejidad y abundancia en cuanto al léxico y la gramática. Es la lengua con la que el colectivo sordo puede comunicarse y describir el mundo. Es el vehículo adecuado para formarse y desarrollar pensamientos. Además de sentirse identificados con ella es considerada por las personas sordas e hipoacúsicas como la mejor forma de comunicación.

La LS es la lengua natural de las personas Sordas. Una lengua que como cualquier otra, posee y cumple todas las leyes lingüísticas y se aprende dentro de la comunidad de usuarios a quienes facilita resolver todas las necesidades comunicativas y no comunicativas propias del ser humano, social y cultural (Pérez de Arado, 2011, parr.1)

A saber, la LS no es universal. En cada país es diferente y difieren entre sí tanto en el conjunto de señas o signos gestuales (léxico) como en la gramática. Sucede al igual que las lenguas orales por ejemplo, el español y el inglés.

A nivel internacional existe el Sistema de Señas Internacional (SSI) que se puede considerar como un sistema de comunicación formado por señas propias, consensuadas, procedentes de las diferentes lenguas de señas. Se hace uso de ella en eventos internacionales como los juegos olímpicos para sordos y en diferentes eventos o congresos internacionales para superar las barreras lingüísticas entre los participantes.

En la LSA se utiliza el Alfabeto Manual Argentino (sistema dactilológico) generalmente para los nombres propios o técnicos, o también se utiliza con la intención de clarificar una palabra. Es decir, para entenderla mejor.

Por otra parte, es indispensable tener en cuenta la existencia de una gran *diversidad* de personas con déficit auditivo. Algunas oralizan, como el caso de Lautaro Castiglia a quien se entrevistó con la finalidad de conocer más sobre los Sordos y su comunidad. Otras no poseen verbalización. Algunas usan la LS y otras no la utilizan. Esta complejidad se da a causa de que depende mucho del entorno en el que nacieron esas personas y la educación que recibieron. No se puede generalizar afirmando que todas las personas con hipoacusia o sordera son iguales y existe un estándar de forma de comunicarse y de tratar con ellas. Para comprender esta heterogeneidad se deben derribar algunos mitos y tener en cuenta algunos factores.

Por un lado, es un grave error pensar que todas las personas sordas e hipoacúsicas son ávidos lectores. O que todos pueden comunicarse a través de la lectura labial. No todos tienen esa habilidad. Al respecto, la *Fundación CNSE para la superación de barreras de la comunicación*⁷, afirma “que las personas que leen bien los labios reconocen aproximadamente el 30% o el 35% de las palabras que dicen las personas que les hablan”. Esto sucede debido a diferentes factores, tales como, que al hablar no se leen todos los sonidos. Esto quiere decir que por ejemplo, el sonido “g” y “j” no se distinguen. Hay muchas

⁷ Fundación CNSE para la superación de barreras de la comunicación. (s.f.). *FAMISOR*. Obtenido de <http://www.mihijosordo.org/lectura-labial.php>

palabras que las tienen que adivinar por el contexto o por las expresiones de la cara y sin dudar conlleva un gran esfuerzo para la persona sorda.

Por otro lado, debemos mencionar la existencia de una estadística brindada por FUNDASOR⁸: “El 90 % de los niños que nacen sordos, nacen dentro de familias oyentes que no saben cómo tratar a su hijo sordo”. Este dato permite comprender por qué las personas sordas e hipoacúsicas no son tan competentes como cree la mayoría oyente a la hora de entender el español. Según Cummins, 2002; Fish y Morford, 2012 (citado en Herrera Fernández, *et. al* 2016) primero es necesario afianzar la L1, que corresponde a la lengua de señas porque es la que aprenden cuando son niños para a través de ésta aprender la L2, el español en este caso. El evidente retardo en el contacto con la lengua de señas hace inexistente el aprendizaje del español o cualquier lengua oral. Por lo tanto, al ser sus padres personas oyentes, que no dominan la LS hace que indudablemente el niño tenga un gran retraso en su aprendizaje. Cabe agregar que, numerosos autores afirman que las personas sordas entienden el español como cuando un oyente intenta entender una lengua extranjera. Su comprensión va a depender de la habilidad de manejarla.

Con las ideas expuestas y los autores citados que lo ratifican y sostienen. La LSA es la lengua elegida por las personas sordas e hipoacúsicas. Y que además de tener el derecho *per se* cómo cualquiera de nosotros a la comunicación es su identificación y forma fehaciente de relacionarse con el medio.

Massone (2010) sentencia que la LSA “es la lengua del endogrupo⁹. La lengua de identidad que satisface la interacción dentro de las familias y de las asociaciones. Es la lengua de membrecía a la Comunidad, símbolo de sentimiento de pertenencia al grupo. Su valor máspreciado, su patrimonio” (p.12)

En el marco de todas las observaciones anteriores y para echar claridad a lo expuesto se citó en el anexo algunos testimonio textuales de personas sordas,

⁸ Fundación de Padres y Familiares de Personas Sordas para su Integración FUNDASOR:
<https://www.fundasor.org.ar/>

⁹“Unidad social con la que se identifica un individuo o de la cual forma parte”
- Más información en: Endogrupo (Psicología) © <https://glosarios.servidor-alicante.com>

entrevistado por Yarza (2015) en su trabajo *Comunidad sorda y lengua escrita: un estudio acerca de las representaciones sociales que construyen las personas sordas adultas sobre la lengua escrita*, los entrevistados afirman que tienen diversas dificultades y que una de ellas es la ausencia de la utilización de los artículos. Por otro lado, dificultades de comprensión de palabras abstractas, o con aquellas que no se pueden graficar. También expresaron que utilizan intérpretes para que los ayude en traducciones para cuestiones formales. Sienten que ellos no están preparados para hacerlo de forma autónoma y consideran que su comprensión del español es insuficiente y no podrían realizarlo ellos mismos. Otro de los entrevistados comentó que muchas veces pide ayuda a familiares para que lea e interprete en lengua de señas. También afirmaron la importancia de la utilización de la tecnología que sirve de apoyo. Por ejemplo la utilización de WhatsApp que es una aplicación gratuita en la que se pueden grabar en LSA y enviarse entre la comunidad. Además expresaron la comodidad y la importancia de comunicarse en lengua de señas donde todo es más ágil y claro para ellos. Con estos testimonios se logró apreciar claramente la forma de entender y utilizar el español de las personas sordas. Respecto de los testimonios presentados y los autores que apoyan y manifiesta las particularidades comunicativas de las personas sordas e hipoacúsicas es evidente que es necesaria la incorporación de la LSA en los canales de comunicación y sobre todo que se brinde información en LSA.

En relación a todo lo expuesto, afirmamos que la pérdida de audición tiene efectos muy perjudiciales para las personas que la poseen, contraproducentes porque se encuentran inmersos en un submundo preparados para la mayoría. Las dificultades se observan en todos los aspectos de la vida de las personas sordas e hipoacúsicas, desde los espacios de recreación, el rendimiento escolar y la vida diaria. Es necesario no desatender estos espacios y no privarlos de asistencias pertinentes para sus necesidades comunicativas. Como ya se ha planteado, es necesario brindar la información en todos los formatos posibles. Tomando las herramientas que hay disponible. Accesibilizar la información con la finalidad de que esté disponible para la diversidad de personas. Y no solo para el “mundo oyente”.

Conforme expresa uno de los entrevistados: “La mejor forma en comunicarse con una persona sorda es la LSA, pueden haber otras, pero la mejor y la más clara es en LSA” Castiglia (2020) (comunicación personal 7/11/2020)

2.4 Cultura Sorda

Los estudiosos de la Antropología, afirman que la lengua genera cultura. Harrys, M. (1990) establece que “cultura es el conjunto aprendido de tradiciones y estilos de vida, socialmente adquiridos, de los miembros de una sociedad, incluyendo sus modos pautados y repetitivos de pensar, sentir y actuar (es decir, su conducta) “(p.4)

El colectivo sordo está fusionado por su lengua. Por medio de esta comparten la misma forma de ver la vida, costumbres y valores. Pero no solo por razones positivas se conformó la comunidad sorda sino también debida a fuerzas externas adversas y experiencias de rechazo.

El colectivo sordo que se formó a causa de las características compartidas de sus integrantes, conformo un grupo que lucha asiduamente por sus derechos. Esta lucha no debiera ser únicamente del colectivo sordo, los oyentes también debemos luchar por sus derechos y reconocer y aceptar su lengua. Respetar su identidad cultural y lingüística. Aun hoy, esta lucha unilateral refleja el gran esfuerzo por cubrir derechos mínimos como el de la comunicación entre otras cuestiones.

Desde los años 70’ en diversos estudios académicos europeos y norteamericanos se comenzó emplear una mirada sociológica que valora la existencia de la comunidad Sorda y de la cultura Sorda. Se emplea la palabra “persona sorda” (sorda con minúscula) para hablar de su deficiencia, en término médico. Y persona Sorda (con mayúscula) es para referirse a aquella que es parte de la comunidad Sorda.

Elisa Nudman (COPIDIS, s.f) afirma que “no se habla del Sordo como portador de una discapacidad sino como parte de una comunidad con una herencia cultural” (p.32). Podemos decir entonces que la comunidad Sorda

tiene una identidad cultural que se hereda de generación en generación. Asimismo, una gran cantidad de documentos y material audiovisual sostienen esta idea y exponen el sentido de pertenencia de las personas Sordas e hipoacúsicas a la cultura Sorda. En la plataforma *YouTube* copiosa cantidad de videos nos acercan a sus formas de vivir a lo que piensan y lo que sienten. Se evidencia por todos lados que la comunidad sorda tienen un sentido de corresponder a una comunidad con la cual se sienten *identificados* porque comparten la misma forma de ver la vida, la misma cosmovisión y la misma forma de comunicación. La lengua con la que, ante la dificultad de expresarse en cualquier lengua oral-auditiva, con la LS pueden exteriorizar sus sentimientos y pensamientos libremente.

Las comunidades sordas tienen determinadas características que le son comunes y propias, comparten una serie de costumbres, prácticas, reacciones y valores, que las diferencian de otros colectivos. También las une el sentimiento producido por sus experiencias de exclusión, pero por sobre todas las cosas, se reconocen en el uso de una lengua, que le es propia y natural: la LS". (De León, *et. al*, 2017, parr.3)

A saber, como representante a nivel mundial de la comunidad sorda existe la Federación Mundial de Sordos (WFD por sus siglas en inglés) máximo organismo que lucha por los derechos y garantías de las 466 millones personas Sordas en el mundo. A nivel nacional cuentan con la existencia de la CAS - Confederación Argentina de Sordos - la cual representa desde 1957 las asociaciones regionales de Sordos del país, que alcanzan unas 40 aproximadamente.

Por otro lado, debemos mencionar que en 2015 la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible. Este documento cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades

En esta nueva década que comenzamos, no se puede concebir el turismo si no es de la mano de la sustentabilidad. Para el desarrollo de una gestión turística exitosa es necesario contribuir a las tres aristas del desarrollo

sustentable. La económica, la social y la medioambiental. De esta manera, la social hace hincapié en generar las mismas oportunidades para todos y derribar las desigualdades. Que todos tengamos los mismos derechos. Por lo tanto, para no dejar a nadie atrás y contribuir con el cumplimiento de los ODS siguiendo un modelo de desarrollo sostenible es necesaria la implementación de la LSA en el turismo para el pleno goce del mismo de la comunidad sorda. La República Argentina se compromete a movilizar los medios necesarios para cumplir con los objetivos económicos, sociales y ambientales de la Agenda cuya meta es mejorar las condiciones de vida de las personas que habitan nuestro país. En consecuencia, la Agenda 2030 es una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para mejorar la vida de todos, *“sin dejar a nadie atrás”*¹⁰.

2.5 Ocio y tiempo libre.

El ocio y el tiempo libre son elementos fundamentales para la vida del hombre. Algunos autores lo describen como aquello que es capaz de generar felicidad. Está demás decir que todos tenemos derecho al disfrute del ocio y del tiempo libre que disponen las personas, incluso está sentado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la cual sentencia *que todo ser humano tiene derecho al descanso, al tiempo libre, a una limitación de las horas de trabajo y a las vacaciones pagas.*

Anteriormente se consideraba al tiempo libre como el tiempo sobrante, residual, poco significativo o secundario. Se tomaba como el tiempo de descanso externo a lo laboral como rédito por el trabajo.

Hoy se entiende el ocio como un derecho, el cual todos los seres humanos tienen derecho a disfrutar y está cada vez más relacionado con ocupar ese tiempo de ocio en cosas que generar satisfacción y felicidad. De acuerdo con Cuenca Cabeza (2009) “El ocio de nuestros días no es sólo un producto de

¹⁰ No Dejar a Nadie Atrás “es la promesa central y transformadora de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ella representa el compromiso inequívoco de todos los Estados miembros de la ONU de erradicar la pobreza en todas sus formas, poner fin a la discriminación y la exclusión, y reducir las desigualdades y vulnerabilidades que dejan a las personas atrás y socavan el potencial de las personas y de la humanidad en su conjunto”. <https://unsdg.un.org/es/2030-agenda/universal-values/leave-no-one-behind>

consumo, sino también una necesidad. Una necesidad humana cuya satisfacción constituye un requisito indispensable de calidad de vida” (p.9)

Debemos ser conscientes de que cualquier persona puede disponer y “gastar” su tiempo de ocio en lo que le de placer. Las experiencias de ocio gratificantes nos generan felicidad y hacen bien a la salud. Por lo que es un derecho que no puede ser negado.

Cuenca Cabeza (2009) afirma que “en la actualidad se pone especial énfasis en que el disfrute de las experiencias que se generan en el tiempo de ocio, mejora la calidad de vida” (p.9). El tiempo de ocio puesto en cosas que nos dan satisfacción y nos generan bienestar sin dudas nos origina felicidad. Los estudios afirman que la práctica de actividades gratificantes de ocio tiene una repercusión positiva y necesaria en todos nosotros. Así es que, una de las formas en las que se manifiesta el ocio es en el turismo y ¿Que nos genera hacer turismo? Cuando lo hacemos sin complicaciones, felicidad, sin dudas.

Por esta razón, se tiene que considerar y facilitar el acceso a todas las personas a vivir su tiempo de ocio de una forma experiencial positiva y de calidad. Una persona sorda que pretende realizar un viaje para llenar positivamente su tiempo de ocio y que entra a una página web y no existe información en la lengua con la que se comunica, o se hospeda en un hotel y se tiene que comunicar mediante un papel porque no hay otra manera de comunicarse, quedando frustrada porque no entiende lo que le dicen. Todas esas situaciones en lugar de engendrar felicidad producen en la personas sentimientos negativos. Termina siendo un momento de angustia y desosiego. Y lo más importante, la pérdida del derecho al disfrute de su tiempo de ocio. Esto ocasiona la disparidad de oportunidades y la discriminación.

Es necesario generar que el ocio sea una experiencia humana valiosa, esto va desde la planificación, es decir, mientras la persona decide qué hacer con su tiempo de ocio, durante el desarrollo, y en el después. El “todo” debe ser un proceso que dé satisfacción para cualquier persona. Para esto, es imperioso eliminar las berreras con las que se encuentran las personas con dificultades físicas sensoriales o cognitivas.

2.6 Accesibilidad y Turismo Accesible.

Para hablar de turismo accesible primero es necesario determinar qué es el turismo, según la OMT *“son aquellos viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual, al menos durante una noche y como máximo 365 días, por ocio, negocios y otros motivos”*.

El germen del turismo accesible fue originado por la OMT la cual, aprobó en 1980 la *Declaración de Manila*¹¹ Donde se manifiesta el interés y la preocupación por la inclusión de personas con discapacidades. Por lo tanto, se *constituye el turismo como parte de los derechos del ser humano. Sin ninguna distinción de raza, color, religión, clase social, o limitaciones.*

El siguiente antecedente importante que debemos mencionar es el documento *Para un turismo accesible a los minusválidos de los años 90*, donde se manifestaron recomendaciones por la OMT para crear un ámbito de acceso efectivo para todos, a la actividad turística.

Nueve años después (1999) la OMT lanza el *Código Ético Mundial para el Turismo*¹², este documento es un verdadero marco de referencia para todos los actores involucrados en la actividad turística, donde se expresan claramente una serie de artículos y principios para la realización y práctica un turismo ético, responsable y sostenible. Cubriendo así, los componentes económico social cultural y ambiental de los viajes y el turismo. En su artículo N° 7 inc. 1, evoca a que *“la posibilidad del acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta”*

inc. 4: *“se fomentará y facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías.*

Asimismo, con los documentos lanzados por el organismo velador del turismo a nivel mundial, se ha hecho saber al mundo que el turismo es un

¹¹ OMT- *Declaración de Manila*-. (10 de October de 1980). UNTWO. doi:<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.01.01>

¹² OMT- *Código Ético Mundial para el Turismo*. (1 de October de 1999). UNTWO. Obtenido de UNTWO: <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>

derecho. Que tanto los gobiernos como el sector público y privado deben aunar esfuerzos para ocasionar que todos y cada uno de los habitantes del planeta tengan acceso al disfrute del mismo.

Es así que se origina el Turismo Accesible también llamado Turismo Inclusivo o Turismo para Todos. Este turismo persigue un objetivo, la incorporación de las personas con discapacidad y movilidad reducida al disfrute y acceso a los servicios turísticos, entendidos éstos desde una perspectiva integral. El turismo accesible pretende dar respuesta a todas las recomendaciones, declaraciones, etc., que centran su paradigma en la posibilidad de crear una oferta turística dirigida a todos los segmentos de población por igual sin que se produzca ningún tipo de discriminación. El turismo accesible aboga por un turismo para todos.

Aquí debemos hacer una salvedad, en primera instancia, el turismo accesible se concibió como “El conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social.” Grūnewald, L (1996) citado en (OMT, 2014, p.17)

Este concepto tiempo después se amplió, sosteniendo que el turismo accesible debía contemplar a todas las personas, sin importar la edad o su condición si ésta es temporal o permanente y considerando también aquellas mujeres embarazadas o familias con niños pequeños, que también tienen restricciones.

Darcy, S. (2006) citado en OMT (2014, p. 17) afirma que es “Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las *personas mayores* funcionar de manera independiente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo”.

Los principios del turismo accesible están dados bajo el diseño universal. El diseño universal implica diseñar productos, servicios y entornos de tal modo que estos puedan ser utilizables por todas las personas. Esto implica no

recurrir a las adaptaciones o a diseños apartados. Ya que esto generaría discriminación sino que productos servicios y entornos se construyan pensando en la usabilidad de y para todos.

2.6.1 El Diseño Universal como pase a la Accesibilidad

En los últimos 30 años se ha hablado con mayor frecuencia de accesibilidad y diseño universal. Dos conceptos básicos que deben estar absolutamente integrados en todos los profesionales relacionados con el sector turístico.

Parafraseando a Diaz Cintas (2010) por accesibilidad tradicionalmente, se ha entendido o se ha limitado a entender el acceso libre de obstáculos para personas en sillas de ruedas, reducido a la destrucción de barreras físicas o arquitectónicas. Pero al igual que el significado de discapacidad, el de accesibilidad ha evolucionado. Hoy entendemos por accesibilidad a la integración de la pluralidad de personas que habitan. La accesibilidad comprende básicamente que todos los espacios, productos y servicios puedan ser usados por todas las personas independientemente de su condición física, sensorial, cognitiva y su edad. Sucedió hacia finales de los 80' cuando Ron L. Mace¹³, un arquitecto americano usuario de silla de ruedas, comenzó a desarrollar la idea del *Universal Design*.

El diseño universal es el pase al acceso y disfrute de productos, entornos, programas y servicios a la universalidad de personas existentes en el mundo. De manera tal que, ninguna persona sea cual sea su condición, quede excluida de su uso. Este diseño consiste en siete principios:

1. *Universalidad*: Es decir para todos.
2. *Flexibilidad de uso*: El diseño debe poder adecuarse a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.

¹³ Ronald L. Mace F.A.I.A. (1998) *Universal Design in Housing, Assistive Technology*, 10:1, 21-28, DOI: 10.1080/10400435.1998.10131957

3. *Uso simple e intuitivo*: Debe ser fácil de entender, independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades o el nivel de concentración del usuario.
4. *Información perceptible*: El diseño debe ser capaz de intercambiar información con el usuario, independientemente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo.
5. *Tolerancia para el error o mal uso*: Debe minimizar las acciones accidentales o desafortunadas que puedan poner en peligro al usuario.
6. *Poco esfuerzo físico requerido*: Debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible.
7. *Tamaño y espacio para la manipulación y uso*: Los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance manipulación y uso por parte del usuario, independientemente de su tamaño, posición o movilidad (OMT 2014a, p. 15)

Cumpliendo con estos principios se asegurará una plena accesibilidad de y para todos. En condiciones de seguridad, comodidad y autonomía. Como así también se contribuirá a una mayor calidad de vida de las personas con algún tipo de dificultad física sensorial o cognitiva y se asegurará mayor disfrute de las personas que no lo tienen.

Si bien se ha trabajado en pos de la integración de las personas con dificultades y el desarrollo de este tipo de turismo para favorecer la plena integración de este colectivo. Es evidente que existen falencias las cuales es necesario derribar y continuar trabajando para lograr un pleno desarrollo de este gran grupo de personas. A modo de contribuir a lograr que tanto productos como servicios, la información y la comunicación en turismo, esté al alcance de la mayor diversidad de personas posibles.

Los informes estadísticos de ONU (2019) establecen que para el año 2050 una de cada seis personas en el mundo (16% de la población), tendrá más de 65 años. A esta cifra se le debe agregar número de personas afectadas por

accidentes laborales y de tráfico, la genética, la aparición de nuevas enfermedades y la degradación del medio ambiente. Todos estos factores mencionados propagarán un gran número de personas que se encuentran inmersas en una sociedad diseñada para personas sin limitaciones. Por este motivo, la concientización y la sensibilización son dos cuestiones fundamentales para generar cambios. Debemos estar preparados como comunidad. Es necesario el trabajo en accesibilidad, buscar la transformación y la formación continua de profesionales en el tema.

La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos. Taleb Rifai. Secretario General de la OMT (OMT, 2014, p.17)

2.6.2 Beneficios del Turismo Accesible

Como ya se ha aclarado, el turismo accesible establece pautas físicas, y sociales para que las personas con dificultades en sus funciones corporales accedan al derecho al turismo. La incorporación de accesibilidad de forma integral en emprendimientos turísticos origina diversidad de beneficios. Este provecho lo verá reflejado tanto el empresario como el destino turístico.

Parafraseando a Alles (2009) los beneficios que se pueden obtener de trabajar en accesibilidad son:

1. En primer lugar, contribuye a derribar desigualdades por lo que genera un visto bueno a nivel social del destino y de los que trabajan en accesibilidad brindando mejor calidad de vida a las personas con dificultades.

2. Como consecuencia, el destino turístico accesible gozaría de una mejor imagen social al no limitar a ningún tipo de cliente el acceso a sus productos y servicios turísticos.
3. Desde un punto de vista económico, ofertar un destino turístico sin barreras, u ofrecer productos y servicios bajo los parámetros del diseño universal hace que se amplíe el mercado.
4. En cuarto lugar, no debemos olvidar que cuando los turistas discapacitados acuden a un destino turístico suelen viajar acompañados por otros clientes, razón por la cual son considerados como multi-clientes. En otras palabras, las personas con dificultades, traen a otros clientes.
5. Y, en quinto lugar, elimina la estacionalidad. Debido a que las personas con dificultades prefieren viajar y tienen el tiempo para hacerlo, en momentos de baja temporada. La estacionalidad configura un problema de muchos destinos y prestadores.

Por otro lado, en cuanto a beneficios de la buena comunicación en los destinos y prestadores turísticos Martínez y Herráez (s.f) afirman que contribuye a enriquecer la imagen que los turistas tienen del destino. Conocen nuevos lugares a visitar y esto generará que sin dudas sus estancia sea más larga o a que regresen. Además, pos-viaje trasladan las buenas experiencias vividas a sus allegados, a sus pares. Esto está íntimamente relacionado a la fidelización de clientes. Factores como la poca diversidad de servicios leales o con información fidedigna de los servicios que prestan a personas con dificultades y la demanda cada vez más creciente, genera que las personas con discapacidad una vez que encuentran un lugar donde disfrutar su tiempo de ocio o encuentran un prestador que le dio una buena experiencia sin dudas vuelva, generando mayores beneficios para el empresario.

Los titulares de empresas del sector turístico tienen que visualizar la oportunidad de negocio y la potencial utilidad que puede ocasionar la incursión en la accesibilidad. Modificando sus espacios de incidencia y sus formas de comunicar obteniendo que todos puedan llegar a captar lo que ofrecen. Al respecto Vilcu, I (2020) mencionó:

Las personas con discapacidad constituyen un colectivo relevante de la población mundial, y como consecuencia, representan un segmento de la demanda turística que está creciendo de forma permanente y que bien gestionada tiene el potencial de mejorar la imagen del destino y de generar un impacto positivo en muchos otros aspectos (...)

En el contexto de pandemia 2020 por el virus Sars-Conv-2 la OMT (2020) lanzó una serie de lineamientos y recomendaciones para empresas y gobiernos focalizadas a ayudar a reconstruirse siendo más inclusivos y competitivos. En dicho documento afirma que no se puede dejar de lado a las personas con dificultades en sus funciones, a las personas mayores y a las familias con niños pequeños. Sostiene además que es necesaria la inclusión de este grupo y que es una oportunidad para que los negocios puedan prosperar nuevamente y para lograr una recuperación exitosa de la situación pandémica que transcurre el mundo.

Su Secretario General, Zurab Pololikashvili, dijo: "Los entornos y servicios turísticos a menudo se diseñan sin tener en cuenta los diferentes requisitos de acceso que pueden tener los visitantes y los residentes de esos lugares. El sector turístico debe dar prioridad a la accesibilidad. Esto puede suponer un cambio decisivo para los destinos y las empresas, ayudándoles a recuperarse de la crisis y a crecer de nuevo de una forma más inclusiva y resiliente".

Abogar por un turismo para todos en el marco de esta situación mundial de crisis, generara sin dudas una reactivación turística eficiente. Favoreciendo la llegada de diversos grupos que pueden contribuir a aumentar el número de turistas y por consecuencia se obtengan mayores beneficios económicos.

2.7 Responsabilidad Social Empresaria (RSE)

Existe una íntima relación entre una empresa y la sociedad. Los valores morales y la ética juegan roles fundamentales dentro del accionar de las empresas. Según la Comisión Europea del año 2001 la RSE implica:

“La Responsabilidad Social de una empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones”

En definitiva, ser socialmente responsable implica además de cumplir con obligaciones jurídicas, interesarse en el capital humano, el entorno y las relaciones con los stakeholders¹⁴.

Las empresas deben cumplir con la responsabilidad principal de generar beneficios. Como así también debe tener una actitud más consciente de su impacto sobre el medio ambiente y sobre las personas. Las empresas turísticas, además de prestar un servicio que responda a las necesidades de sus clientes, deben ir más allá del cumplimiento de las leyes y preocuparse por el impacto de sus actividades en el entorno social y natural, aumentando el bienestar de sus empleados, proveedores y comunidad local en donde están asentadas.

Los empresarios deben tomar conciencia del enorme costo que representan, en términos sociales, ambientales y humanos, los efectos negativos de las acciones económicas y empresariales.

En las últimas décadas se profundizó la tendencia general del sistema económico a una creciente presión por aumentar la competitividad y el rendimiento financiero de las empresas, llevándolas a concentrarse casi exclusivamente en el objetivo de la maximización de beneficios a cualquier costo. Tradicionalmente, según *Sturzenegger, et al. (2003)* la empresa debía cumplir con cuestiones básicas:

- producir con la máxima eficiencia posible bienes y servicios que satisfagan múltiples necesidades

¹⁴ Empleados, clientes, proveedores y todos aquellos actores de la sociedad que reciben los efectos positivos y negativos de las actividades de la empresa. (Hoevel, 2012)

- generar empleos, constituyendo de esta manera una de las principales fuentes de rentas
- invertir parte de sus excedentes, promoviendo el avance tecnológico y el crecimiento de la productividad
- cumplir con las responsabilidades legales, en especial las de carácter fiscal (p.9)

Esto trajo aparejado terribles impactos negativos como así también el desprestigio de las RSE en la sociedad. Contra lo que se instaló como idea durante las últimas décadas, el propósito de la empresa hoy como actividad no es primariamente el de generar ganancias sino el de hacer buenos productos u ofrecer buenos servicios y de ir “más allá” del mero cumplimiento de la normativa legal. Entre otras cuestiones hoy una empresa socialmente responsable es aquella que:

- Tiene comportamiento que vaya más allá del estricto cumplimiento de la normativa
- Que instrumenta métodos y políticas que impacten positivamente en la vida profesional y personal de sus empleados;
- Que se preocupe activamente por las consecuencias medioambientales de su actividad productiva y comercial;
Cuyos directivos y empleados orienten su accionar en base a un código de ética que no contradiga las disposiciones jurídicas vigentes; y
- Que contemple la comunidad sobre la cual se asienta.

Por otro lado, especialmente hoy en día, el uso responsable y justo de los recursos que no pueden ser tratados como mera materia prima, ya que forman parte de un todo mayor natural y social del cual la empresa no puede hacer caso omiso. Hoy las empresas deben de tener una visión largoplacista y no solo ver o palear lo inmediato.

Afortunadamente, son cada vez más las empresas que diseñan programas y documentos orientados a contribuir positivamente con la sociedad. Y se preocupan cada vez más por cuestiones sociales como los derechos humanos, la sustentabilidad y la transparencia institucional. Trabajar en estos aspectos,

es lo que genera competitividad en el sector. Es por lo que hará que se diferencie en el mercado y por lo que será elegida entre una empresa socialmente responsable y una que no lo es. Esto decantara en más y mejores oportunidades y en un mayor crecimiento.

En una sociedad con tantos problemas como el desempleo, la inseguridad, el trabajo mal pago, la precarización laboral, todos factores que perturban en el día a día de millones de argentinos originando incertidumbre y malestar en la sociedad se ha visto el lugar vacío del estado, llenado por organizaciones con buenas intenciones de paliar algunas necesidades. Si bien son excelentes iniciativas por parte de las organizaciones no pueden erradicar la pobreza y el desempleo de la totalidad del país.

Existiendo una gran cantidad de demanda y necesidades en la sociedad, las empresas tienen la oportunidad de visibilizarse colaborando a cambiar esta realidad. Las empresas deben cambiar e incorporar la RSE. De acuerdo con Sturzeneger et al. (2003) “la (RSE) puede actuar como un aliciente que ayude a generar un mejor contexto, más estable, más sustentable. Un envión que contribuya, en definitiva, a cimentar y robustecer una cultura de la responsabilidad social que afecte positivamente a todos los actores sociales y que permita, en un marco de mayor sustentabilidad, reducir los niveles de incertidumbre e imprevisibilidad” (p.25)

El modelo tradicional empresario está agotado para muchas personas hoy en día. Cada vez son más los jóvenes (millennials) y no tanto, tienen una nueva mirada puesta en la sustentabilidad que generará un cambio cultural a futuro. Buscan con sus emprendimientos generar un impacto positivo social y ambiental. Estos modelos que surgen de la conciencia de la necesidad de implementar la sustentabilidad, están cada vez más aceptados en la sociedad, con cada vez más vigencia. Se pueden ver en organizaciones concretas en toda la región, y en todo el mundo, donde la gente está tratando de hacer negocios de otra manera. Las *empresas sociales* son una nueva tendencia. Éstas, internalizan el impacto social y ambiental dentro de su modelo de negocio. En otras palabras, a muy grandes rasgos, primero impactan positivamente en la sociedad y en el ambiente. Luego, tienen réditos

económicos. Si bien, son una empresa y son empresarios por lo tanto la finalidad es obtener una ganancia pero cuando operan, ya están impactando positivamente, social y ambientalmente. Por ejemplo, utilizando como materia prima algún material difícil de reciclar. Esa es la lógica de las empresas sociales.

La cuestión de incorporación de la Lengua de Señas Argentina en sus canales de comunicación debe estar en sus agendas. Es necesario el compromiso y el respeto hacia el colectivo sordo. Comprometiéndose a incluir a un gran grupo de personas que tiene necesidades comunicativas diferentes y tenerlos en cuenta es un paso más para la generación de igualdad en la sociedad.

A la hora de contribuir desde la empresa hacia la sociedad con vistas de ser responsables socialmente. Las empresas deben tener en cuenta que el trabajo en accesibilidad es una ventaja competitiva así lo afirma la OMT (2020). Las empresas deben comunicar accesiblemente y tomar a las personas con dificultades como público objetivo. De esta manera verán los beneficios y la ventaja económica que supone el trabajo en accesibilidad.

2.8 Accesibilidad comunicacional en turismo. Utilización de páginas webs.

La aparición de Internet ha cambiado la vida de las personas. Esto implica básicamente *la forma* de vivir de la humanidad toda. El acceso a la información se ha convertido en un Derecho Humano fundamental. La transversalidad de la utilización de los medios digitales y la relación de estos con las personas se volvió parte de la vida misma. Estos cambios sucedieron en todos los ámbitos y áreas. Y el campo del turismo no fue la excepción.

En los últimos años los turistas buscan alternativas de viajes a través de diversas plataformas informáticas realizando consultas por Internet para planificar su viaje. El turista utiliza el Internet antes, durante y después de su desplazamiento. La organización “We are Social” y la empresa “Hootsuite” presentaron conjuntamente un informe sobre el uso de Internet a nivel mundial.

En dicho informe establecen que casi el 60% del mundo (4.450 millones de personas) utilizan Internet. Además, sus estadísticas exponen que de ese grupo el mayor tráfico de banda ancha es generado por dispositivos móviles.¹⁵

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se tratan de cualquier tecnología que favorezca la comunicación y el intercambio de información en el mundo actual. Ha crecido significativamente la implementación de TIC en los últimos años en el sector turístico trayendo aparejado importantes ventajas.

Para los privados (prestadores de servicios turísticos) y arcas públicas (gobiernos nacionales, provinciales y locales) en definitiva, todo aquel individuo que participa y construye la actividad debe en su planificación tener en lista de prioridades dos herramientas fundamentales accesibles, su página web y redes sociales. Con la evidencia de la utilización del Internet en los tiempos que corren es sumamente valorado contar con webs accesibles ya que a través de éstas se dispone de un fuerte poder de ventas.

Es innegable el acelerado avance de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, primordialmente Internet, y su utilización en el mundo de los negocios, lo cual se expresa diariamente en la interacción entre los proveedores de servicios turísticos y los clientes de este atractivo sector. (Vega Falcón & Carrera Calderón, 2018, p.205)

La oportunidad de negocio con la ampliación de público, el valor agregado, la competitividad, la calidad y la agilidad que ocasionan las TIC en el ambiente turístico deben ser aprovechada e implementada con más frecuencia por los prestadores de servicios y apoyada por los gobiernos. Por otro lado, es imprescindible contribuir a la accesibilidad de la información para las personas con discapacidad de la mano de las nuevas tecnologías. La OMT (2015) (citado en Rodríguez Moreno & Diana 2018) afirma que “Para personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva o de movilidad el acceso a la información puede ser problemático” (p.134) Esto se debe a que las páginas web no están adaptadas para personas con dificultades en sus funciones. De

¹⁵ We are social. (June de 2020). We are social. Obtenido de We are social: <https://wearesocial.com/digital-2020>

allí, la problemática que puede resultar para ellos el acceso a la información. Si bien las personas con dificultades pueden tener requisitos muy específicos, una misma solución puede paliar más de una dificultad.

Ante la situación planteada, el mercado y el consumo en internet es tan grande que debe ser accesible para que llegue a todos. El aspecto más importante de Internet es la conectividad que ofrece y el intercambio de información. Las páginas webs deben estar preparadas para que cualquiera pueda visitarlas sin dificultades.

Al respecto debemos mencionar la existencia de un informe el cual deja al descubierto la empobrecida accesibilidad de las páginas web de museos de Argentina¹⁶. A través de este informe, puede suponerse que esta situación debe replicarse en todos los sectores no solo en museos argentinos.

La normativa internacional indica que las páginas web son accesibles cuando alcanzan la categoría AA, en Argentina no es tan exigente la cuestión y las páginas deben alcanzar la categoría A (100 puntos), esta categoría dividida en dos etapas la primera de (50 puntos) para cumplir con lo mínimo de accesibilidad y una segunda etapa (80 puntos). En dicho informe se tomó muestra de 25 museos Argentinos en el año 2017 y solo unos pocos llegaban a cumplir con la normativa, llegando a los 80 puntos de accesibilidad. Dos años más tarde se volvió a evaluar su accesibilidad y varios llegaron a los 100 puntos, pero muchos otros quedaron en el camino. Sin mencionar la flexibilidad de la normativa argentina, si tenemos en cuenta la normativa internacional que es más exigente en cuanto al cumplimiento de criterios y exige un nivel de conformidad AA.

La información turística debe ser perfilada bajo los principios de diseño universal, así puede ser usada por todas las personas sin importar su condición; adicionalmente es necesaria mayor información confiable y actualizada acerca de la accesibilidad de servicios turísticos,

¹⁶ Rossi, Ortiz, Chapetto, Cardoso (2018) Accesibilidad de los Sitios Web de Museos Argentinos. Simposio de Informática en el Estado.

infraestructura, instalaciones, disponibilidad de servicios de apoyo, etc.”.
(OMT 2015, citado en Rodríguez Moreno & Diana 2018, p. 134)

Como se mencionó anteriormente, los turistas ven en internet el canal donde encontrar información sobre los destinos, el espacio donde tomar sus decisiones, la herramienta para organizar su viaje, e incluso, el canal a través del que comprar productos turísticos. Por eso, es muy significativo que la información en la web sea accesible para que todos puedan alcanzarla.

Las nuevas tecnologías han cambiado profundamente la actividad turística. Desde enriquecer la experiencia turística hasta mejorar los sistemas de gestión. En otras palabras desde la forma de consumir y acceder a los servicios turísticos hasta las estrategias y estructuras de una organización. El sector turístico es un sector sumamente competitivo. Tomar en cuenta iniciativas que generen competitividad en el sector es fundamental para generar valor en los productos y servicios. De acuerdo con Vilcu, I (2020) “(la OMT) insta a los gobiernos a adoptar políticas inclusivas donde la accesibilidad tiene que ser una ventaja competitiva. Los gobiernos tienen que incentivar a las empresas a implementar herramientas modernas para un turismo accesible para todos”

Las TIC han propiciado un avance en la inclusión de los más desfavorecidos pero deben seguir funcionando como el camino que genera accesibilidad y oportunidades. La OMT (2020) insta a los gobiernos y empresas a utilizar las nuevas tecnologías para mejorar la accesibilidad. Y afirma que utilizar tecnologías aporta soluciones que facilitan los viajes para todos;

Formatos alternativos, tales como las fuentes de letra grande, lectura fácil, lenguaje sencillo, subtítulos, audio-descripción y Braille, deberían ser incorporados particularmente en la provisión de información, el uso de infraestructuras y en los servicios turísticos. Traducciones a idiomas más utilizados y a la lengua de signos son de gran ayuda. (OMT, 2020, p.6)

Utilizar las TIC para incluir a las personas con dificultades en sus funciones, dándoles la oportunidad y la libertad de hacer uso de su tiempo libre, con

autonomía, accediendo a su derecho de hacer turismo, enriqueciendo su experiencia y obteniendo la cantidad de beneficios que ya hemos mencionado es una cuestión que no puede estar por afuera de ninguna planificación turística en esta nueva década que comenzamos.

2.9 Calidad, comunicación e inclusión. Triada indivisible

La comunicación es un derecho que no debe ser negado. Es fundamental que como sociedad seamos cada vez mejores. Abogemos por la mejora continua como lo hacen las empresas pero a nivel social. Busquemos como argentinos ser empáticos y fomentar el altruismo. Es necesario que derribemos las barreras que excluyen a grandes grupos de personas dejándolos afuera de la interacción social, de la participación y de la igualdad de oportunidades.

Hemos hecho referencia en más de una oportunidad a que la comunicación además de ser un derecho en sí mismo, permite a las personas desenvolverse con libertad y autonomía. Les da la capacidad de decidir y ser artífices de su propio destino. Pero debemos ser conscientes de que si hay barreras excluidoras no puede haber inclusión. y de no existir una buena comunicación debido a las barreras existentes no existe calidad.

El sector turístico, como ya hemos mencionado se caracteriza por ser un sector altamente competitivo que busca constantemente la diferenciación para atraer turistas. La apuesta por la calidad para poder competir con otros destinos en el mercado turístico se hace cada vez más necesaria. En otras palabras, es un punto fundamental para generar competitividad en el sector turístico

La calidad según Castelucci (2011) es el nivel que alcanza el grupo de características de un producto o servicio que dan respuesta a las necesidades de un cliente y cumple con sus expectativas.

La implementación de estrategias, medias, sistemas o planes de calidad debería estar integrada en las organizaciones. Hacer foco en la cultura de la calidad para perseguir el objetivo de sobresalir y ser más competitivos. Si toda

la cadena de productos/ servicios turísticos tuvieran en cuenta la calidad y los empresarios practicaran la cultura de la calidad en sus organizaciones tendríamos destinos altamente competitivos.

Una de las medidas más utilizadas de medición de la competitividad entre destino es el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo desarrollado por el Foro Económico Mundial¹⁷ (WEF). Dicho informe se publica bienalmente, y se basa en medir entre 140 economías, la infraestructura, la seguridad, las TIC, las políticas y condiciones dadas al turismo etc. Es decir, conjunto de factores y políticas que permiten el desarrollo sostenible del sector de Viajes y Turismo que a su vez, contribuye al desarrollo y la competitividad de un país. Una de las estrategias descriptas en el último informe se centra en la infraestructura. Explica que la manera más segura para que un país se beneficie de su industria turística es invertir en infraestructura que tenga en cuenta las necesidades de los residentes locales y de los visitantes. Por esto es necesario adoptar medidas que generen calidad para posicionarse con ventaja en relación a la competencia. Para esto, es de vital importancia que exista conciencia de la diversidad y que haya respeto por la otredad. La extinción de barreras debe ser un compromiso de los empresarios y gobiernos pero también de la ciudadanía toda. Debemos como sociedad cambiar el pensamiento y la actitud. Respetar al otro y ayudarlos a luchar por sus derechos haciendo una sociedad mejor e igualitaria para todos.

La calidad, la comunicación y la inclusión son elementos que van de la mano. Están unidos. Son eslabones de una cadena. No pueden pasarse por alto si se busca un posicionamiento mejor al de la competencia. Si se busca ser cada vez mejores en la tarea que se realiza. Sin calidad no hay competitividad, esto es indiscutible. Pero si no hay calidad no hay eficiente comunicación por lo tanto sin comunicación eficaz, no hay inclusión plena.

¹⁷ <https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2019>



Capítulo 3

Marco legal

Los organismos internacionales y gobiernos locales establecen leyes y recomendaciones para garantizar el acceso a los derechos de las personas con dificultades. La existencia de diferentes, convenciones, decretos y normas jurídicas dejan sentado las facultades que deben gozar las personas con discapacidad. Tanto a nivel internacional como nacional bastos documentos amparan a este gran grupo de personas en todos los ámbitos de la vida. A continuación se citará la normativa más relevante que protege a las personas con dificultades y particularmente a las personas sordas o con disminución auditiva.

3.1 A nivel Internacional

Declaración Universal de los Derechos Humanos: La Declaración Universal de los Derechos Humanos es un documento que marca un hito en la historia de los derechos humanos. Fue realizada por representantes de todas las regiones del mundo, adoptada y proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948 en su Resolución 217 A (III).

La Declaración establece, por primera vez, los derechos humanos fundamentales y la igualdad entre todas las personas. En la Declaración, se establecen la igualdad ante la ley y protección de la ley. El derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona. El derecho a circular libremente; a la libertad de pensamiento, conciencia y religión. También el derecho al trabajo y a la educación. La Declaración Universal de los Derechos Humanos es normativa constitucional ya que está incluida en el Art. 75 inc. 23 de la Constitución Nacional¹⁸, la norma legal de mayor jerarquía que organiza el Estado Argentino y reconoce los derechos y garantías fundamentales de sus habitantes, donde se expone que *“se debe legislar y promover medidas de acción positivas que garanticen la igualdad de oportunidades y de trato y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por la Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos en particular*

¹⁸ <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>

respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad”.

Convención sobre los Derechos de las Persona con Discapacidad (CDPCD):

La Convención es el primer instrumento de derechos humanos del Siglo XXI y el primer instrumento legalmente vinculante que protege de manera general los derechos de las personas con discapacidad. La CDPCD y su protocolo facultativo fueron suscritos mediante una resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006 donde se establecen los derechos y las facultades que deben gozar las personas con discapacidad en todos los ámbitos.

En cuanto a la *comunicación* la Convención ratifica que;

Incluirá los lenguajes¹⁹, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso;

El artículo 9° puntualiza sobre accesibilidad y establece que: *”A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso. En su artículo 30° hace referencia específicamente a las actividades recreativas:*

¹⁹ Por "lenguaje" se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal (CDPCD)

1. *“Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:*

En el inc. c): Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.

4. *Las personas con discapacidad tendrán derecho, en igualdad de condiciones con las demás, al reconocimiento y el apoyo de su identidad cultural y lingüística específica, incluidas la lengua de señas y la cultura de los sordos.*

La República Argentina ratifica la CDPCD en el 2008 mediante la Ley Nacional N° 26.378²⁰. Al ratificar este tratado, el país acepta las obligaciones jurídicas que le corresponden en virtud del mismo y se compromete en consecuencia, a desarrollar acciones para implementar las obligaciones establecidas en la Convención. En 2014 el Congreso Nacional la otorgo rango constitucional a la CDPCD a través de la ley 27.044.

Resolución 72/161²¹: La Asamblea General mediante esta resolución reconoció a cultura Sorda a nivel internacional. La Organización de las Naciones Unidas afirmó que: *“garantizar y promover la plena realización de todos los derechos humanos relativos a las cuestiones lingüísticas y las libertades fundamentales es un requisito previo fundamental para la plena realización de los derechos humanos de las personas sordas”*. En consecuencia, proclamó mediante la resolución, el 23 de septiembre Día Internacional de las Lenguas de Señas, que se celebra todos los años a partir de 2018 a fin de promover la concienciación sobre la importancia de la lengua de señas para la plena realización de los derechos humanos de las personas sordas. Además, Invitó a todos los Estados Miembros, las organizaciones competentes del sistema de las Naciones Unidas, otras organizaciones internacionales y la sociedad civil, incluidas las organizaciones no gubernamentales y el sector privado, a que observen debidamente el Día Internacional de las Lenguas de Señas con miras

²⁰https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/texto_completo_convencion_sobre_los_derechos_de_las_personas_con_discapacidad_-_ley_26378.pdf

²¹<http://undocs.org/es/A/RES/72/161>

a aumentar la conciencia pública sobre esta cuestión. Además, alienta a que los Estados Miembros a que adopten medidas para concienciar a toda la sociedad sobre las lenguas de señas.

Recomendaciones para un turismo accesible para todos y acceso a la información: Estas recomendaciones han sido formuladas por el organismo regulador del turismo a nivel mundial como marco general básico y transversal para garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso al entorno físico, a el sistema de transporte y a los canales de información y comunicación, así como también a una amplia gama de instalaciones y servicios públicos. En estos documentos, emitidos por la OMT entre los años 2014 y 2015, se incentiva al acceso de las personas con discapacidad a los destinos turísticos y la creación de entornos realizados bajo los principios del diseño universal para lograr la accesibilidad en toda la cadena turística.

Manual sobre turismo accesible para todos: principios herramientas y buenas prácticas. Este manual es un marco de referencia para el sector turístico en el cual se establecen directrices para emplear la accesibilidad. Consta de cinco módulos y en el primero se informa y analiza los diferentes conceptos relacionados con la accesibilidad universal en el turismo, el perfil de sus beneficiarios directos e indirectos, así como las ventajas económicas que supone la implantación de turismo accesible. El segundo módulo destinado a tratar sobre la cadena de accesibilidad y recomendaciones concretas para generar destinos turísticos accesibles. El tercer propone las actuaciones que se tienen que llevar a cabo para que la accesibilidad universal en el sector turístico sea una realidad. Estas actuaciones deberían resultar de un marco general de políticas y estrategias específicas de Turismo Accesible que se analizan en el módulo. Dicho marco ha de servir de base para una planificación adecuada y para desarrollar las áreas estratégicas de intervención, tales como la legislación, la sensibilización y formación, la investigación, la comercialización del Turismo Accesible, así como los retos de gestión de dichas áreas. El cuarto modulo propone una serie de indicadores formulados para que los destinos turísticos puedan evaluar, controlar y gestionar la accesibilidad de su oferta. Acompañados de la metodología correspondiente para su aplicación, estos indicadores pueden servir como una herramienta práctica no solamente para

evaluar la situación actual, sino para poder considerar acciones futuras y en el quinto modulo se destacan ejemplos de estudios de casos y buenas prácticas que demostraron una exitosa implementación de la accesibilidad universal en diferentes ámbitos del turismo.

3.2 A nivel Nacional

Sistema de Protección integral de las Personas con Discapacidad

En la Argentina se ha avanzado en materia legal de apoyo a las personas con discapacidad. El primer antecedente en materia jurídica data del año 1981, donde se promulga la ley 22.431²² en la cual se expresa la descripción legal de las personas con discapacidad y se acogen los derechos a la salud, al trabajo, y a la seguridad social de las mismas. Su modificación, la

Accesibilidad de personas con movilidad reducida: Ley Nacional n° 24.314²³ sancionada y promulgada en 1994, establece directrices de accesibilidad al medio físico público/privado de las personas con discapacidad, en su Art. 21 Inc. A) determina que *“Los edificios destinados a espectáculos deberán tener zonas reservadas, señalizadas y adaptadas al uso por personas con sillas de ruedas. Los edificios en que se garanticen plenamente las condiciones de accesibilidad ostentarán en su exterior un símbolo indicativo de tal hecho.*

Protección Integral para las personas con Discapacidad: Bajo la Ley Nacional 25.635²⁴ del año 2002. Relacionada a ésta la Ley Nacional n° 25.504²⁵ que establece nuevos alcances del “Certificado Único de Discapacidad” (CUD). El CUD es otorgado por la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS). Ésta fue creada en el año 2017 mediante el Decreto N° 698 y es el organismo responsable de fomentar el desarrollo y la aplicación de políticas que consoliden los derechos de las personas con discapacidad, potenciando la transformación social y la inclusión.

²² <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/20000-24999/20620/norma.htm>

²³ <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/713/norma.htm>

²⁴ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25635-77212/texto>

²⁵ <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/70000-74999/70726/norma.htm>

La Ley 24.308²⁶: En ella se obliga a *otorgar en concesión, a personas con discapacidad, espacios para pequeños comercios en toda sede administrativa*, esto podría ayudar mucho a insertarse laboralmente a las personas con restricciones en sus capacidades pero muchas veces el estado no le da los permisos de colocar un comercio en sedes administrativas del estado, como ANSES, Aduana, AFIP, etc.

Ley Nacional de Turismo 25.997²⁷: Sancionada en el año 2004 y promulgada en el 2005, evoca *“a el turismo como un derecho y parte del tiempo libre de todas las personas, y la accesibilidad como principio rector de esta ley, donde se propone la eliminación de todas las barreras que impiden el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de las oportunidades”*.

Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643²⁸: Sancionada y promulgada en el año 2002. Según el estudio *Accesibilidad turística en el Mercado Común del Sur -MERCOSUR- durante el período 1990-2015* Argentina es el único país que cuenta con normativa específica en turismo accesible (Rucci, 2018, p.48). En ella se evoca el uso, disfrute del turismo y la plena integración de todas las personas en igualdad de condiciones, estableciendo en su Art. 2° que se entiende legalmente por Turismo Accesible: *Según la ley “... es 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 reducida, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida.”*

En su Art. 4° *“Las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse de conformidad con los criterios del diseño universal establecidos en la Ley 24.314(...)*”. Por último, establece que se deberá adecuar el material institucional de difusión de la República Argentina para la comprensión gráfica, visual y/o auditiva por parte de las personas con movilidad y/o comunicación reducida.

²⁶ <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/707/norma.htm>

²⁷ <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm>

²⁸ <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/77719/norma.htm>

Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos²⁹ y Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos Y Guía de Autoevaluación³⁰: Desde el Ministerio Nacional de Turismo, se han publicado diferentes documentos para facilitar el acceso de su derecho al turismo de las personas con dificultades físicas sensoriales o cognitivas. Estas directrices tienen el objetivo de abarcar la mayor cantidad de espacios y servicios posibles destinados al turismo, el ocio, la cultura, la recreación y el deporte. Desde la óptica de la inclusión de todas las personas para el goce y desarrollo de actividades y el uso adecuado de instalaciones y de espacios naturales donde se ofrecen diferentes servicios turísticos.

Accesibilidad Web: Bajo la Ley 26.653³¹ se determina promover la accesibilidad de la información, facilitando especialmente el acceso a todas las personas con discapacidad con el objeto de garantizarles la igualdad real de oportunidades y trato, evitando así todo tipo de discriminación.

En su art. 1° establece que: *los entes públicos no estatales, las empresas del Estado y las empresas privadas concesionarias de servicios públicos, empresas prestadoras o contratistas de bienes y servicios, deberán respetar en los diseños de sus páginas Web las normas y requisitos sobre accesibilidad de la información que faciliten el acceso a sus contenidos, a todas las personas con discapacidad con el objeto de garantizarles la igualdad real de oportunidades y trato, evitando así todo tipo de discriminación.*

A nivel de la Provincia de Buenos Aires

Ley Provincial 11.266³²; Dicha Ley establece puntualmente refiriéndose al colectivo sordo: *“la obligatoriedad de la instalación del denominado Sistema de Aro Magnético para Hipoacúsicos en las Salas de Espectáculos o Teatros dependientes de la Subsecretaría de Cultura de la Dirección General de Escuelas y Cultura.”*

²⁹ https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/01-18_-directrices-accesibilidad-alojamientos-turisticos.pdf

³⁰ https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/02-18_directrices-accesibilidad-servicios-turisticos.pdf

³¹ <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/175000-179999/175694/norma.htm>

³² <https://normas.gba.gob.ar/ar-b/ley/1992/11266/5553>

Ley Provincial 11.695³³: Tiene por objeto la remoción de barreras comunicacionales a fin de conseguir la equiparación de oportunidades para personas sordas e hipoacúsicas en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires. En su art. 1° dice que *a tal fin se instrumentará las acciones tendientes a disponer de los recursos humanos y tecnológicos necesarios para asistir en forma efectiva a las personas discapacitadas*. En su art 3° manifiesta: *“Todo establecimiento o dependencia, oficial o privado, con acceso al público, deberá contar con señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas o de emergencias luminosas aptos para su reconocimiento de personas con discapacidad auditiva”*.

Ley provincial N° 14.095: Por la cual la provincia de Buenos Aires se adhiere a la Ley nacional de Turismo Accesible.

Manual de accesibilidad turística de la provincia de Buenos Aires: En su versión renovada del año 2016, fomenta la accesibilidad al medio turístico y, por consiguiente, la accesibilidad a sus atractivos, bienes y servicios.

Dicho manual cuenta con información actualizada y nuevas incorporaciones en materia de Diseño Universal; tiene como principal finalidad establecer los lineamientos más destacados referidos a la arquitectura, a la comunicación, a la seguridad y a la capacitación de los recursos humanos. Constituye una referencia para emplear la accesibilidad dirigida a todos los actores involucrados en el sector turístico

Desde el ámbito nacional ha sido favorable para la promoción de los derechos de las personas con discapacidad y en particular para las personas sordas, pero aún como ya hemos dicho, queda un largo camino por recorrer. En muchas ocasiones no se cumple la normativa y es menester visibilizar esta problemática, sensibilizar a la sociedad y promover la mejor calidad de vida de las personas sordas o hipoacúsicas, favoreciendo el pleno goce del turismo y de su tiempo de ocio.

³³ <https://normas.gba.gob.ar/documentos/xbR9zUpx.pdf>

Altruismo *Sordera*
LIBERTAD *Aceptacion*
Empatía **Igualdad**
Dificultad auditiva
Oportunidades
autonomía
otredad

Capitulo IV

Trabajo de Campo

4.1. Estado Actual.

Con la finalidad de conocer cómo se brinda la información a través de los canales más utilizados por los turistas-clientes, se tomara en cuenta las páginas web de los prestadores de servicio y las páginas de turismo oficiales. Cualquier internauta puede navegar por los sitios web y con facilidad observar la inexistencia de accesibilidad para personas sordas e hipoacúsicas.

Para el caso, tomaremos de muestra una captura de pantalla de la página web de turismo oficial de Argentina, luego páginas especializadas en “Turismo Accesible” y un folleto turístico de una Reserva Ecológica. No haremos utilización de ningún software para evaluar exhaustivamente su accesibilidad como si se hizo en el informe mencionado con anterioridad. Alcanzará con solo observar la disposición de la información para notificarnos que no existe accesibilidad de la información para personas sordas e hipoacúsicas. Para esto es necesario entrar a la página web de los sitios y ver como ofrecen esa información.

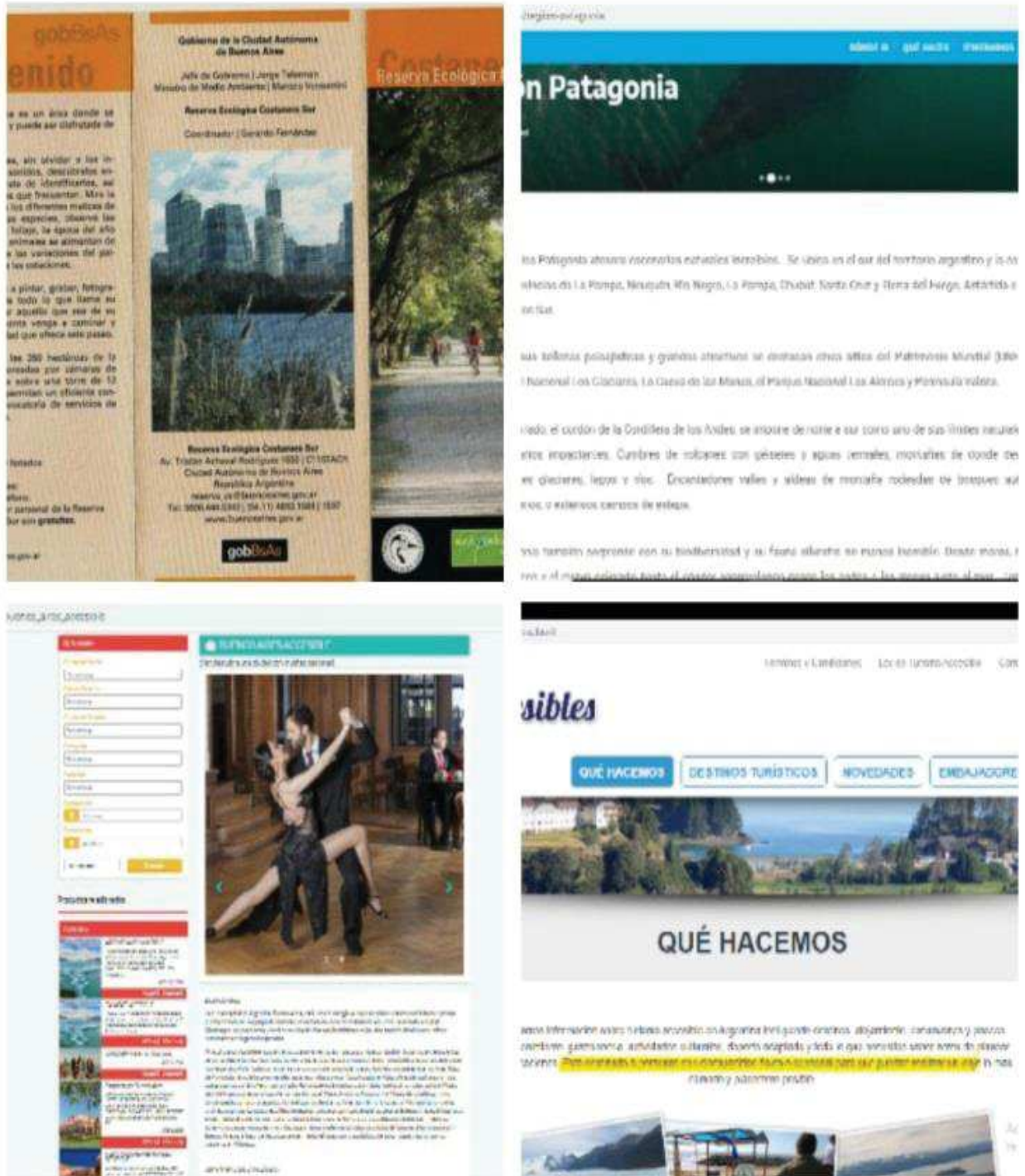


Figura 3 Fuentes: www.argentina.tur.ar www.viasaccesibles.com.ar <https://www.reservacostanera.com.ar/>

En la imagen superior izquierda (folleto de Reserva Ecológica), puede observarse que la información es extensa. No está adaptada para personas

sordas. De igual manera sucede con las páginas web la información es interminable. Con un léxico a veces dificultoso de comprender hasta para una persona oyente.

Con esta presentación de imágenes observamos la necesidad de implementar modificaciones que tengan como objetivo la inclusión de las personas sordas e hipoacúsicas. A causa del uso masivo que estas tienen, es conveniente llevar al máximo la accesibilidad de los sitios web de los prestadores y todo aquel que sea parte del sector turístico. Pero siempre teniendo como eje el motivo de mayor relevancia. El de que las personas sordas tienen derechos. El derecho a hacer turismo y el derecho a recibir información en un formato claro para sus cualidades comunicativas.

Para superar esta problemática se propondrá modificaciones para generar accesibilidad comunicacional en turismo incluyendo a este grupo.

Si bien, con las personas sordas que hemos hablado para conocer acerca de ellos y poder hacer este trabajo fehacientemente. Y por otra parte, los testimonios recogidos de otras investigaciones, todas concuerdan en que la presencia de un intérprete o de una persona que hable en lengua de señas es fundamental para una correcta comunicación. Sin dudarlo, es la mejor de las opciones.

En tal sentido, en este trabajo de investigación no se quiere sustituir la LSA como lengua natural y quitarle la posibilidad a las personas sordas de llegar a algún lugar y sean atendidos en LSA, pero se propondrá e intentará favorecer con otros medios y formas también válidos y aceptados por las personas Sordas o con dificultades auditivas para poder generar accesibilidad comunicacional en turismo, basándose en la tecnología.

4.2. Recomendaciones para accesibilizar la información.

4.2.1 Propuesta para accesibilizar folletos.

Para brindar la información a las personas sordas o con déficit auditivo es necesario que los prestadores de servicios turísticos como agencias de viajes, hoteles, museos, centros culturales, centros de interpretación naturales, empresas de alquileres de autos, de seguros de viajes por ejemplo, si no cuentan con un intérprete o personal capacitado en lengua de señas puedan colocar su información en LSA con interpretaciones grabadas por profesionales.

Los prestadores de servicios pueden colocar en sus folletos o en páginas web el itinerario y los servicios que ofrecen, en videos de interpretaciones grabadas en LSA. Para colocar la información en un folleto, se sugiere y propone utilizar los códigos QR.

4.2.1.a) La utilización de la tecnología como El Código QR para la accesibilización de la información.

Los códigos QR (Quick Response). También llamados código de respuesta rápida. Es un sistema de información que supone una evolución del código de barras. El código QR es una imagen bidimensional que almacena la información en una matriz de puntos, contienen información en dos direcciones, vertical y horizontal.



Figura 4: <http://www.flickr.com/photos/psd>

Según Gómez Vílchez, (2010) “Estos códigos almacenan información textual, que puede ir de un simple texto a geolocalizadores geográficos, direcciones web, datos de contacto, enlaces a descargas de audio o vídeo, etc. Existe un gran número de posibilidades al ser un sistema muy versátil y fácil de adaptar a los requerimientos de las distintas instituciones o empresas”.

Se propone que se considere la necesidad de tener en los folletos de los prestadores de servicios, un código QR. El turista sordo o hipoacúsico señante con un lector de códigos QR desde su celular pueda ver un video con la interpretación de la información en LSA y sin necesidad de descargar ninguna aplicación.

Los prestadores de servicios para compartir la información con los clientes, una vez que tengan el video con la interpretación de la información en LSA, necesitaran crear los Códigos QR. Para esto hay muchas aplicaciones pero existe una herramienta online gratuita muy interesante para utilizar <https://www.qrcode-monkey.com/>

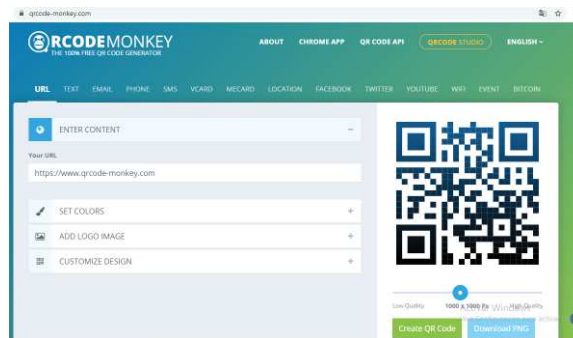


Figura 5: Fuente: www.qrcode-monkey.com/

En esta página pueden realizarse y personalizar los códigos QR, de una manera sencilla. Se realizó, para ejemplificar, en la página citada un Código QR que enlaza a una de las entrevistas realizadas para este trabajo de investigación.



Figura 6: Elaboración propia

En la página web pueden crearse Códigos con URL, textos, imágenes, documentos, videos, e-mail, teléfono, una ubicación, una página de Facebook, clave de wifi, un evento, las opciones son variadas.

A tener en cuenta: para que los clientes puedan visualizar el contenido directamente desde el código QR, siendo este por ejemplo, un video, una imagen o un archivo en pdf., ese archivo debe estar subido a la página del prestador o a la nube como Google Drive. Desde la nube es necesario copiar el enlace y colocarlo en la página de creación de QR para que se cree el código que los transporte a ese contenido.

Con lo anterior expuesto cabe destacar que, existen varios casos de éxito de la utilización de esta tecnología. Por ejemplo, el Museo de la Historia de Automoción de Salamanca cuenta con un sistema de signo- guía para la cual se usan códigos QR. Estos códigos están instalados en la cartelería de cada pieza del museo y el visitante con su propio teléfono móvil, tiene acceso a distintos videos, textos y audios adaptados para personas con diferentes necesidades. Para personas con discapacidad intelectual por ejemplo, la información estará en un formato más sencillo y claro de leer. O para personas sordas la información esta traducida en Lengua de Señas

La Ciudad de Buenos Aires también realizó la incorporación de los códigos QR en monumentos emblemáticos, edificios patrimoniales y sitios de recorridos que ayudan a la gente a entender la historia de cada lugar. Estos códigos enlazan con videos, audios y fotos. Se encuentra la información en diversos idiomas y en Lengua de Señas, haciéndolo más inclusivo para todos.

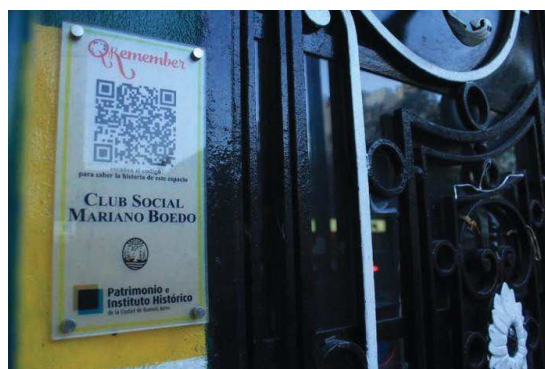


Figura 7: Fuente: GCBA

Además en este trabajo final de graduación se propone que se implemente la utilización del Alfabeto Manual Dactilológico (alfabeto de señas) para “deletrear” el nombre de la empresa. Haciéndolo más inclusivo y con un alcance mucho más amplio incluyendo a las personas sordas e hipoacúsicas. Mejorando su imagen pública.



Figura 8: Fuente: Revista Latinoamericana de Turismo Accesible³⁴

Cabe mencionar que, la Ciudad de Buenos Aires, en su página web cuenta con videos de interpretaciones grabadas en LSA de los principales circuitos turísticos de la Ciudad. Es una iniciativa excelente que se debe multiplicar a todas las páginas web públicas y privadas.

Para que aquel prestador que desee poner en marcha estas propuestas y saber por dónde comenzar se entrevistó a un Intérprete Profesional de Lengua de Señas Argentina (IPLSA). Luciano de Luca muy amablemente conto como es su trabajo y comento que los interpretes se desempeñan en distintos ámbitos. Puede haber intérpretes en ámbitos pedagógicos en escuelas o en universidades y que se especializan en cada sector. Las interpretaciones se pueden realizar en dos formatos. Grabado o en vivo. Dependiendo a lo que se quiera hacer. Una conferencia por ejemplo se hace en vivo y un spot publicitario será grabado. Por otro lado, en cuanto a las interpretaciones

³⁴ Revista latinoamericana de Turismo Accesible
https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/revista_latinoamericana_de_turismo_

grabadas, nos comentó que se trabaja en duplas y que van rotando cada 20 minutos. En cuanto a la contratación, el entrevistado dijo que los intérpretes trabajan la mayoría de forma freelance. Es decir, de forma independiente. No hay existencia de una bolsa de trabajo para los intérpretes, por ejemplo. Pero si existen algunas Asociaciones donde encontrarlos, como AAILS-Asociación Argentina de Intérpretes de Lenguas de Seña-, que de ser necesario pueden ponerse en contacto y encontrar un intérprete recomendado por la asociación. Por otro lado, Luciano habló sobre la falta de intérpretes. Son muy pocas las personas que tienen la titulación de IPLSA.

En cuanto a presupuestos, Luciano nos dijo que hay valores estimativos por traducción colocados por AAILS, la escuela de traductores y por AATI-Asociación Argentina de Traductores e Intérpretes-. Los valores dependen mucho del trabajo a realizar y del grado de exposición, ya que hay que ceder un derecho de imagen para que la empresa lo pueda publicitar. Una charla de aproximadamente una hora se paga entre 1.500 y 2.000 pesos la hora por intérprete. Y después todo lo que tenga que ver con lo audiovisual es un extra. Los intérpretes trabajan con una persona sorda como asesor, que también cobra y se contempla en el presupuesto.

4.2.2 Lectura fácil y SAAC como herramienta de inclusión

Con anterioridad hemos mencionado la dificultad de algunas personas sordas e hipoacúsicas para comprender el español escrito. Por este motivo, además se propone incorporar otro formato inclusivo. La *lectura fácil*.

La lectura fácil implica según Discapnet.com.es³⁵:

- *Utilizar frases cortas y lenguaje sencillo*

³⁵ Discapnet.es- El portal de las personas con discapacidad. *Lectura Fácil* <https://www.discalpnet.es/areas-tematicas/disenio-para-todos/accesibilidad-de-comunicacion/lectura-facil>

- *Evitar uso de demasiados números o denominaciones matemáticas. Si no hay más remedio que insertar un número, siempre en dígitos.*
- *No utilizar metáforas o comparaciones que puedan ser confusas.*
- *Acuñar un único mensaje por cada frase*
- *Ser claro, conciso y directo.*
- *Expresar una sola idea por frase.*
- *Evitar los tecnicismos, las abreviaturas y las iniciales.*
- *Todas las ideas, vocablos, oraciones o frases innecesarias deberán evitarse o suprimirse.*
- *Las fotografías, pictogramas, gráficos o los símbolos servirán de apoyo al texto siempre que sea posible para facilitar su comprensión. Estas ilustraciones serán también fáciles de entender y tendrán una clara vinculación con el texto.*

La lectura fácil puede ser aplicada a folletería, paneles, o cartelería informativa o mismo en las páginas web de los prestadores de servicios. De acuerdo con Espínola Jiménez (2010) “Los agentes públicos y privados tienen ante sí el deber de ser solidarios con un problema de difícil solución y creado en el seno de la sociedad e instituciones, asumiendo su parte de corresponsabilidad en la facilitación del acceso a la información a una parte significativa del colectivo de personas con discapacidad auditiva”,

Los Sistemas de Comunicación Alternativa y Aumentativa (SAAC) son métodos que también pueden emplearse para paliar los problemas comunicacionales de las personas sordas o con dificultades auditivas. Los SAAC permiten a las personas que no se comunican a través del habla, enviar y recibir mensajes de forma exitosa. Además, puede resultar como una herramienta elemental de inclusión de todas las personas con dificultades comunicacionales.

Según estadísticas del INDEC (2018), de los más de 3.500.000 millones de personas con discapacidad de 6 años y más, un 7.8 % tienen problemas para comunicarse.

Hemos mencionado antes a la Declaración Universal de las Personas con Discapacidad que dictamina que deben facilitarse la utilización de la lengua de señas, el braille y formatos aumentativos y alternativos de comunicación. Y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales.

Por lo tanto el acceso e implementación de los SAAC son derechos avalados internacionalmente que tienen las personas. “Son instrumentos de expresión basados en imágenes que tienen la finalidad de aumentar (apoyando el habla) o compensar (como alternativa al lenguaje oral) déficit de comunicación y lenguaje”³⁶

La asociación de un concepto corto (palabra en español) más el dibujo forman lo que hoy se conoce como pictograma. Se propone colocar imágenes universales que todos conocen para vincular a la palabra en español. Con los pictogramas se pueden expresar las necesidades o deseos de una persona y la unión de varios puede formar expresiones. De esta manera ajustar la comunicación para generar oportunidades reales de interacción.

Los SAAC pueden facilitar la comunicación no solo a personas sordas sino también a las personas con Síndrome del Espectro Autista y a las personas con dificultades motoras severas.

³⁶ Conceta Mazzeo, M. (s.f.). *PSISE Psicólogos Infantiles Madrid | Centro de Psicología Madrid*. Obtenido de <https://psisemadrid.org/los-sistemas-aumentativos-y-alternativos-de-comunicacion-saac/>



Figura 10: Fuente: <https://www.eltribuno.com/>

La imagen visualizada es un ejemplo de carta de restaurante en pictogramas. Utilizando estos recursos, es posible accesibilizar la información para personas con dificultades en la comunicación. Contribuyendo a que todas las personas asuman un rol activo de participación social y darles la oportunidad de expresarse, tomar decisiones y ser autónomos. Con la ayuda de la tecnología, y la existencia de diferentes herramientas como Araboard Constructor, es posible que los prestadores de servicios turísticos accesibilicen su información. Araboard es una aplicación para crear tableros y un amplio catálogo de pictogramas que permite insertar una grabación audio de cualquier tipo para acompañar cada imagen. De esta manera, la aplicación puede ser descargada a una tableta, computadora, o celular y comenzar a armar tableros que comuniquen e informen en un formato adecuado a las necesidades de las personas con dificultades en la comunicación y favoreciendo a la eliminación de barreras excluyentes.

4.2.3 Propuesta de accesibilidad en páginas web

La página web del servicio de interpretación en LSE (España) puede replicarse a la página web de los prestadores de servicio turísticos.



Figura 11: Fuente: www.svisual.com.es

Como puede observarse, en cada opción se despliega un pequeño recuadro en formato (GIF) con la interpretación del texto en LSE-Lengua de señas española-.

Se propone que los prestadores de servicios turísticos pueden adoptar este modelo y accesibilizar sus páginas web para personas señantes.

Por otro lado, se puede tener en cuenta las siguientes recomendaciones para hacer una página web más accesible

- Tener en cuenta que todo material audiovisual debe estar subtulado
- Utilizar un lenguaje directo, sin exceso de palabras, sencillo y fácil de entender. Hacer uso de la lectura fácil como mencionamos anteriormente
- Disponer de un mapa de sitio que facilite la navegación.

- Facilitar la comunicación visual mediante webcam o cámaras, de forma que se puedan realizar videoconferencias. O facilitar número de WhatsApp dado el gran uso de esta aplicación por las personas sordas o con dificultades auditivas.
- Compensar la menor cantidad de información por página, con más número de páginas.
- Apoyar las palabras con iconos, y tener en cuenta su vocabulario reducido a la hora de seleccionar las etiquetas a utilizar.

Para conocer las posibilidades que existen para accesibilizar las páginas web implementando el sistema de la página española de Video Interpretación LSE, se entrevistó a Daniel Balistrieri de la agencia Dementes Digitales, que se encarga de desarrollo web y marketing digital. Se le consulto específicamente si en base a su experiencia, nota que los empresarios o emprendedores tengan interés por el desarrollo web accesible y desafortunadamente comento que no, que en general no es un tema de importancia para sus clientes. Esto demuestra la falta de sensibilización en la sociedad en cuanto a la inclusión de las personas sordas e hipoacúsicas. Por otro lado, se le pregunto qué limitaciones puede tener una página en la que se incluyan videos en LSA, pictogramas, imágenes, es decir llevarla a que sea lo más accesible posible, y nos contestó que no hay limitaciones, es decir que todo se puede incluir en las páginas web. Solo está en la elección del cliente si quiere incluirlo o no. En cuanto a los tiempos que puede demorar la realización de una página web, afirmó que todo depende del cliente, por ejemplo, si tiene las imágenes de los productos, (en el caso que sea una vinoteca). También dependerá de si el cliente tiene muy claro cómo quiere que sea y se vea su página web. Cuando los requerimientos son claros, la agencia puede demorar una semana para la realización del trabajo. En cuanto a los presupuestos, respondió que es muy variable debido a la cantidad de requerimientos del cliente. Pero aseguro que no encarece mucho más el trabajo el adicionar videos en LSA o imágenes. Asevero que la decisión de incluir la accesibilidad la toman los clientes y que es por iniciativa de ellos que se incluye ésta. A partir de la entrevista para este trabajo final de graduación y de tomar conocimiento del formato de la página del servicio de video-interpretación de LSE, Daniel propuso realizar una carta

digital de restaurante que incluya LSA para colocarla en su catálogo y ser vista por sus clientes actuales y potenciales. A partir de aquí y con vistas a un futuro cercano empresarios y emprendedores tendrán disponible un formato de carta que incluya la LSA y con ella a las personas sordas e hipoacúsicas.

Los recursos propuestos tales como los códigos QR, la lectura fácil y los SAAC, pueden emplearse tanto en medios físicos como en medios virtuales. Hacer uso de las herramientas disponibles y contribuir a lograr un turismo para todos en nuestro país debe ser el objetivo de todo prestador de servicios turísticos y para todos los gobiernos.

4.3 Accesibilidad en espacios / medios físicos

Espínola Jiménez (2015) realizó un trabajo donde indica recomendaciones para accesibilizar los entornos para las personas sordas. El autor menciona que durante el diseño de un espacio hay que tener en cuenta varios elementos y que dependiendo del modo que se den o estén propuestos entorpecerán o favorecerán la comunicación. Estos factores son: el ruido, la reverberación³⁷, la absorción acústica del lugar, la distancia entre la fuente del sonido y el receptor, el aislamiento, los materiales con los que fue construido el lugar, el mobiliario, si son estos de madera o de metal, las puertas, la iluminación y la ubicación de las personas con discapacidad auditiva. Todos estos son factores que tienen una gran incidencia en la comunicación.

Antes de comenzar a diseñar cualquier entorno, producto o servicio el autor afirma que es conveniente contar con especialistas en materia de accesibilidad, de modo que se apliquen las medidas adecuadas en función del uso y características de los mismos.

³⁷ Eco que produce el sonido cuando se refleja en distintas superficies.

4.3.1 Elementos para una correcta comunicación.

a) Iluminación adecuada

Un nivel de iluminación adecuado permitirá a las personas con discapacidad auditiva puedan comunicarse con mayor facilidad con su entorno, ya que favorece el contacto visual. Una correcta iluminación es sumamente importante para que no provoque reflejos molestos ni zonas de oscuridad.

b) Señalización adecuada

Una adecuada señalización e información de cualquier espacio es beneficioso para cualquier persona. Tenga esta una dificultad o no. Una correcta señalización facilita la orientación e información sobre cualquier espacio, producto o servicio. Estos factores, tienen una mayor incidencia en el caso de las personas con discapacidad auditiva, debido a que a través de lo visual ellos reciben la información y son sus principales vías de comunicación y orientación.

Por lo tanto, es necesario fomentar correctamente la comunicación visual, mediante gráficos, iconos y señales fácilmente visibles y localizables, con el adecuado contraste entre figura y fondo.

c) Aro magnético

A las personas con discapacidad auditiva, usuarios de audífonos o implante coclear, les afecta mucho más el ruido que hay en el ambiente. El bucle magnético es una ayuda técnica que permite mejorar la accesibilidad a la comunicación auditiva y la percepción de la información sonora y del lenguaje en cualquier entorno. Es un soporte técnico que está diseñado para personas con discapacidad auditiva, usuarios de audífonos o implantes cocleares.

El aro magnético es un dispositivo que amplifica el sonido. Está compuesto por un amplificador y un lazo de cable que rodea el perímetro del recinto donde se instala. La señal de audio es amplificada y enviada a través del lazo, en forma de campo magnético, quien luego induce la bobina del audífono (en modo T) para ser escuchada por la persona hipoacúsica.

Este dispositivo permite que los usuarios reciban la información en espacios contaminados por el ruido y/o en los que la distancia con el interlocutor dificulta la inteligibilidad del mensaje, ya que el mensaje llega directamente al audífono o implante activando la función que tienen habilitada.

El bucle magnético puede tener distintas aplicaciones:

- *Bucles perimetrales*: se utilizan en instalaciones fijas
- *Equipos de mostrador* en elementos de urbanización y mobiliario urbano, como en kioscos, centros de información, mostradores de recepción.
- *Equipos portátiles*: se utilizan para ser usados por guías, monitores y demás.

Es muy importante informar mediante la señalización adecuada de la disponibilidad del recurso.



Equipo portátil

Equipo de mostrador

Equipo perimetral

Figura 12. Fuente; Castro (2018) Ayudas técnicas: Aro magnético o Bucle de inducción. Universidad de Jaen

d) Teléfonos aptos para personas sordas.

Si bien hoy están en desuso por el uso masivo de las tecnologías y otras formas alternativas de comunicación como es importante que estén disponible. Ya que estos teléfonos cuentan con la posibilidad de aumento de voz.

e) Ascensores con posibilidad de videollamada o envío de texto.

Ante una emergencia es importante tener la opción de poder comunicarse desde el ascensor con una videollamada.

f) Puertas y ascensores vidriados.

Esto resulta muy importante para evitar choques entre personas. Poder visualizar del otro lado antes de abrir o cerrar una puerta y saber si hay alguien y así evitar lastimarla/o

g) Baños/ vestuarios

Es primordial la disponibilidad de puertas con pestillo de ocupado/ libre en color rojo/verde en los toalets y vestuarios para la visualización de las personas con dificultad auditiva o sordera y así tomar conocimiento de su ocupación.

h) Subtítulos Ocultos o Closed Caption

Los Subtítulos Ocultos o “Closed Caption (CC)”, son cuadros de texto ocultos. Son una alternativa que favorece el acceso de las personas en situación de dificultad auditiva a la información y la comunicación. Se los define como el texto que aparece generalmente en la parte inferior de la pantalla de TV, y cuyo contenido expresa en forma escrita lo que se está emitiendo en ese momento a través de la señal de audio. A diferencia de los subtítulos abiertos, los ocultos (CC) ofrecen además de los cuadros de diálogos, efectos sonoros, onomatopeyas (ruidos como timbres, truenos, llantos, gritos, disparos, que a veces no se ven en la pantalla).

i) Opción Interpretación en lengua de señas

Cubriendo la necesidad de las personas sordas e hipoacúsicas de recibir información en su lengua. Es necesario que toda información escrita y audible esté disponible también en LS.

j) Sistema de alarma sonora y lumínica

Sumamente importante para cubrir la necesidad de seguridad e integridad de las personas sordas e hipoacúsicas. Los sistemas de alarmas deben ser sonoros y lumínicos y deben facilitar la percepción de la información contenida. Deben estar colocados en todos los espacios de afluencia de personas y áreas comunes. Tal es el caso de timbres, teléfonos, sistemas visuales de alarma, salidas de emergencia, avisos de evacuación, solicitud e indicador de parada

en transporte público, electrodomésticos, gasolineras, número de planta y sentido de desplazamiento en ascensores, temporizador digital en semáforos, detectores de gas y humos en cocinas, señalización en paradas de autobuses

En hotelería existen varios recursos particulares para mejorar la calidad y la estadía del huésped sordo o hipoacúsico. En las puertas de habitaciones adaptadas puede colocarse un timbre lumínico y almohadillas vibratorias o luces en el techo de la habitación sincronizadas con la alarma de emergencia.

k) Equipo de Frecuencia Modulada (FM)

Los sistemas de frecuencia modulada sitúan a la persona sorda o con dificultad auditiva en las mejores condiciones auditivas posibles eliminando el factor distancia, aumentando la relación señal-ruido y reduciendo el efecto de la reverberación. En otras palabras elimina el ruido de fondo, percibiendo la voz del emisor de una forma clara y limpia. Todo ello facilita la comprensión de la información oral y el acceso a la comunicación.

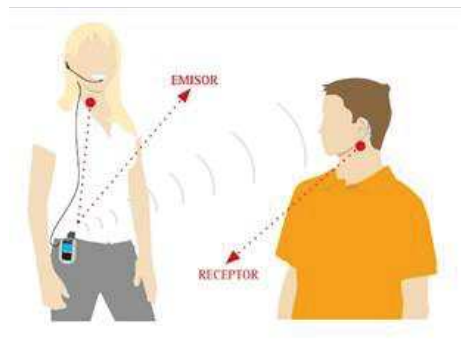


Figura 13. Fuente: Extraído de Calvo Prieto, J.C., Maggio de Maggi, M, y Zenker Castro, F. (2009): *Sistemas de Frecuencia Modulada en el Aula. Guía para Educadores*. Alicante. Programa Infantil Phonak.

l) Video portero.

Útil para poder comunicarse a través de una pantalla en la entrada de un edificio por ejemplo. Los cajeros automáticos, máquinas expendedoras, etc. deben contar con un servicio de atención telefónica accesible, al igual que en los ascensores. En entradas a edificios públicos, viviendas o demás espacios que cuenten con portero automático, deben disponer de videoportero, de modo que se facilite el contacto visual entre las personas.

Recurso	Lugar de aplicación
<p>Señalización Información Comunicación e Iluminación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hotelaría: <ul style="list-style-type: none"> - Pasillos -Ascensores -Hall -Piscina -Sala de espera -Recepción -Baños -Estacionamiento ○ Restaurante: <ul style="list-style-type: none"> -Salones - Pasillos -Baños -Estacionamiento ○ Oficinas de atención al público ○ Edificios públicos ○ Parques ○ Playas ○ Senderos ○ Museos ○ Cines ○ Teatros
<p>Material audio-visual con subtítulo y LSA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Material audiovisual de Páginas web ○ Pantallas o televisores en: <ul style="list-style-type: none"> -Salas de espera -Hall de entrada -Oficina de atención al público -Recepciones ○ Centros culturales y/o Naturales ○ Museos ○ Cines ○ Teatros ○ Exposiciones
<p>Sistemas de alarma audible y lumínica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hotelaría: <ul style="list-style-type: none"> -Todas las áreas comunes del hotel -Habitaciones adaptadas para personas con dificultades auditivas ○ Restaurantes ○ Oficinas de atención al público ○ Museos ○ Teatros ○ Cines ○ Espacios naturales ○ Espacios culturales ○ Centro de exposiciones ○ Baños ○ Ascensores

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Salas de espera ○ Parada de transporte
<p>Despertador lumínico con vibración. Teléfono adaptado. Alarma lumínica por timbre/golpe en la puerta. Almohadilla vibratoria o luz adicional conectada con sistema de emergencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hotelería
<p>Aro magnético</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cines ○ Teatros ○ Museos ○ Oficinas de informes ○ Recepciones ○ Recepción hotelera ○ Restaurante ○ Centro de convenciones y exposiciones ○ Salas de espera ○ Habitaciones de hotel adaptada
<p>Signo guía Audio guía</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Centros de interpretación natural / cultural ○ Museos ○ Exposiciones ○ Tours ○ Parques ○ Playas ○ Senderos ○ Espacios Naturales
<p>Frecuencia Modulada (FM)</p>	<p>Guía de Turismo Personal de restaurante</p>

Elaboración propia en base a Espínola Jiménez (2015)

Al respecto de los cambios en el sector hotelero Carmen Abascal, directora de AG Bell International³⁸ asegura: “A mayor calidad, mayor afluencia de turistas. La accesibilidad acústica es un derecho y una manera de atraer viajeros”. AG Bell International elaboro una guía de recomendaciones: *La accesibilidad en*

³⁸ Entidad que tiene la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas con problemas de audición a través de acciones de información, formación, concienciación social y promoción de medidas de accesibilidad. VER <https://vidasinsuperables.com/la-accesibilidad-acustica-una-necesidad-y-un-nuevo-nicho-de-mercado-para-los-hoteles/>

hoteles para personas con discapacidad donde se explica cómo adaptar acústicamente los establecimientos hoteleros. Por otro lado afirma que “Las modificaciones apenas necesitan inversión pero con esos pequeños cambios se puede lograr una mejor estancia para las personas con problemas auditivos”

Según Hosteltur (2018)³⁹ El 56% de las personas con movilidad reducida y otras discapacidades renuncia a irse de vacaciones por falta de accesibilidad en alguno de los puntos del ciclo del viaje. La falta de accesibilidad y de oferta genera que los destinos y por ende las empresas no obtengan los beneficios económicos que pudieran obtener.

15. Cómo tratar con una persona sorda o con dificultad auditiva

Es muy importante conocer cómo tratar a una persona con alguna dificultad. Por este motivo, la capacitación del personal es fundamental. Es necesario que los prestadores de servicio capaciten a su personal para saber cómo tratar a las personas con dificultades físicas, sensoriales o cognitivas. Es muy importante para que al momento que esa persona pase a ser un potencial cliente se sienta bien atendido y cómodo.

En el caso de la discapacidad auditiva siempre es necesario tocar el hombro de la persona sorda o con déficit auditivo para llamar su atención, y siempre colocarse de frente a esta. Esto nos ayudará en dos sentidos: Primero sentirá confianza en nosotros, segundo, a la vista de su expresión facial, proseguiremos la conversación con la seguridad de que nos comprende. En general, las personas sordas son muy expresivas gestualmente, lo que nos puede ayudar a saber si debemos parar y comenzar de nuevo o si estamos teniendo éxito y la comunicación es correcta.

- ✚ Hablar claro, modular correctamente pero sin exagerar. Si se grita al hablar, la expresión facial puede transmitir algo que no queremos.

³⁹ https://www.hosteltur.com/108426_el-56-de-las-personas-con-movilidad-reducida-no-viaja-por-falta-de-accebil.html

Nuestro rostro puede deformarse y la persona sorda recibirá un mensaje equivoco. Lo mejor es mantener la tranquilidad.

- ✚ Repetir las veces que sean necesarias. Hablar con un ritmo medio, es decir ni muy rápido ni muy lento.
- ✚ Utilizar frases cortas o sencillas. Esto será de gran utilidad tanto para la persona sorda ya que facilita la lectura labial, como para el Intérprete que ha de transmitir con exactitud sus palabras.
- ✚ Indicar el tema de conversación y no cambiar sin previo aviso. No es conveniente hablar de varias cosas al mismo tiempo.
- ✚ No hablar nunca de espaldas o de costado ya que puede impedir que éste pudiera leer los labios.
- ✚ Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos. No hablar con cualquier objeto en la boca como, una lapicera, la mano, un chicle, caramelo, cigarrillo y demás. Eliminar cualquier cosa que dificulte la vocalización y la emisión de la voz.
- ✚ Permanecer quietos mientras nos comunicamos. No adoptar ninguna postura que dificulte la vocalización y la emisión de la conversación.
- ✚ Es conveniente buscar una zona iluminada. Se ha de procurar que la persona sorda se sitúe en un espacio con suficiente luz de frente y a la misma altura que su interlocutor para que pueda ver con claridad su rostro y capte así la información de forma visual.
- ✚ En una reunión o grupo, es conveniente que todos los integrantes miren fijamente al emisor para que la persona sorda pueda seguir la conversación.
- ✚ Tener en cuenta que en muchas ocasiones no comprenden frases con doble sentido, así como chistes o estados de ánimo: alegría, dolor, enfado, aburrimiento, cansancio, etc.

CONCLUSIONES

Se ha planteado en este trabajo final de graduación la problemática de la inaccesibilidad comunicacional existente en el sector turístico para las personas sordas e hipoacúsicas. Se ha podido identificar las necesidades que tienen y los problemas a los que se enfrentan cuando realizan actividades de ocio. Se dejó al descubierto en esta investigación que la Lengua de Señas Argentina (LSA) es la forma elegida de comunicación y parte de la cultura de las personas sordas y/o hipoacúsicas señantes. La LSA constituye la identidad del grupo y es la lengua por la que se pueden expresar libremente y recibir información de manera clara y segura. Por lo tanto, el colectivo sordo tiene necesidades comunicativas distintas a las de la mayoría y estas deben ser cubiertas por todos los prestadores de servicios turísticos para asegurarles el acceso a los mismos con total autonomía y libertad. Dándoles de esta manera, la oportunidad de tomar decisiones y fomentar su participación activa en la sociedad. Con esto, afirmamos que el colectivo sordo tiene la imperiosa necesidad de recibir y emitir información en LSA y deben ponerse a disposición las herramientas disponibles para que así sea.

Luego de finalizar este trabajo de investigación académico se puede afirmar que la hipótesis planteada es verdadera y que los objetivos específicos planteados y alcanzados nos han llevado a concatenar información para comprobarla. Lo que nos permitió cumplir con el objetivo general de este trabajo.

Identificamos que es altamente escasa la utilización de la LSA en el sistema de información y comunicación turística. Los prestadores de servicios turísticos y los gobiernos estatales, provinciales y municipales no emplean las herramientas disponibles como deberían para que la información llegue a todas las personas. El sistema turístico argentino debe mostrar a nuestro país en LSA, y con ello, incluir a este gran grupo de personas las cuales están dentro de nuestra sociedad y que a veces parecen invisibles para muchas personas. Aseveramos que poner en práctica las modificaciones y/o adaptaciones para la inclusión de las personas sordas e hipoacúsicas que se sugieren en este trabajo final de graduación no conlleva un gran esfuerzo económico, solo se

necesita la buena predisposición y la empatía de los prestadores de servicios turísticos y gobernadores. Ha quedado demostrado que trabajar en accesibilidad supone poco esfuerzo y grandes beneficios en el corto y mediano plazo. Así lo avalan organismos internacionales y autores expertos en materia turística. En otras palabras, con pocos esfuerzos económicos puede mejorarse esta realidad y dejar de lado la discriminación y exclusión del colectivo sordo

Por otro lado, el análisis de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones nos permitió conocer las herramientas existentes que se pueden ofrecer en el sector turístico, para mejorar la comunicación con el colectivo Sordo.

Se propone que:

- Se realice un mayor uso de las TIC, como el empleo de los códigos QR para que este grupo alcance la información según sus necesidades comunicativas y de esta manera generar un turismo para mayor cantidad de personas.
- Se incluya la LSA en soportes físicos como virtuales.
- Se utilicen herramientas como los SAAC y el empleo de la lectura fácil. Estos son instrumentos que existen, recomendados por organismos internacionales, que deben ser empleados para que la información llegue a más personas.
- Se promueva una profunda concientización de los involucrados en el sector turísticos y de todos aquellos que tienen los recursos y la capacidad de tomar decisiones. Es necesario que más personas en la sociedad se involucren en la lucha de las minorías y que se visibilicen las problemáticas existentes. Debemos ser cada vez más los que busquemos la igualdad y las mismas oportunidades para todos.
- Exista un compromiso real por parte del Estado y de los prestadores privados de servicios turísticos.
- Se adapten medios y espacios físicos que favorezcan la circulación de las personas sordas o con problemas auditivos. En museos, centros culturales, naturales, hoteles y oficinas de atención al público que se vendan productos o servicios relacionados con el turismo. Colocando

aros magnético, sistema de alarma sonora y lumínica, y brindar información pregrabada e LSA a través de la folletería o por medios virtuales como las páginas web.

En este comienzo de década es necesario pensar el turismo para que sea disfrutado por la gran diversidad de personas que existen. Es de vital importancia derribar los estereotipos y dejar de catalogar aquello que es “lo normal” y “lo anormal”. Debemos luchar por conformar una sociedad inclusiva que deje de lado las diferencias y acepte al otro como un igual.

Por otro lado, se considera necesaria una revisión de la terminología y la forma de aludir a una persona con una deficiencia o dificultad. Para tener discapacidad son necesarios dos elementos, la interacción con el medio y una dificultad física sensorial o cognitiva. Si no hay interacción no hay discapacidad por lo tanto nos planteamos ¿Por qué se las llama “persona con discapacidad auditiva” o persona con discapacidad visual”? La discapacidad no es parte de su ser. La discapacidad es consecuencia de la interacción con el medio. Por lo tanto la genera el medio donde se desenvuelve esa persona. Es así que no concuerda con la expresión “...las personas con discapacidad auditiva” o “discapacidad visual”. Si el término refiere netamente a la dificultad, en definitiva, todos tenemos alguna dificultad para hacer determinadas cosas en la vida y no nos van por la vida llamando persona con discapacidad. El término de discapacidad ha evolucionado a lo largo de la historia humana y es importante que lo siga haciendo.

Debemos practicar con mayor énfasis el altruismo, pensar en el otro y ponerse en su lugar. Debemos como sociedad cambiar nuestro pensamiento y poner en práctica actitudes beneficiosas para todos y no que cada uno “lleve agua para su molino”. Con poco, podemos ser más inclusivos y generar la igualdad de condiciones y de oportunidades para todas las personas. En otras palabras, es necesario terminar con la vulnerabilidad de las personas con dificultades cuando necesitan consumir un producto o servicio. Son libres de hacerlo y tienen el derecho, la sociedad y los actores involucrados deben proveer las herramientas o los medios para que estas personas puedan acceder a ellos sin barrera alguna.

El 2020 se caracterizó por ser un año sin precedentes en nuestra historia. Una pandemia inesperada vino a darlo vuelta todo. Esta situación de disrupción nos hizo enfrentar nuevos desafíos. A los cuales nos hemos adaptado. Nos hemos dado cuenta que como sociedad somos muy frágiles y que tenemos muchas falencias. Es imprescindible que no continuemos indiferentes a las necesidades de transformación que se nos ponen enfrente. No podemos continuar iguales, sabemos que es necesario cambiar. Terminar con las desigualdades, la falta de oportunidades y amigarnos con la naturaleza son pilares fundamentales en los cuales hay que trabajar para tener un futuro mejor. Para evolucionar.

La comunicación funciona como el camino hacia la libertad, el crecimiento y el progreso. Recibir información y tener los medios adecuados disponibles para poder comunicarse es fundamental para la integración plena. Las personas con dificultades en sus funciones deben tener el derecho al turismo garantizado por todos los actores involucrados en el sector.

Referencias bibliográficas

Alles Fernández, M. T. (2009) *Turismo Accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico*. Entelequia. Revista Interdisciplinar, nº 9,

Castelucci, D. (2011) *Sistemas de calidad en Turismo: Posibilidades y restricciones de su implementación en Mar del Plata* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Mar del Plata.

COPIDIS. (S.f). *Una mirada transversal de la sordera*. Buenos Aires. Argentina
Obtenido de <https://www.buenosaires.gov.ar/copidis/una-mirada-transversal-de-la-sordera-0>

Cuenca Cabeza, M. (2009). *La pedagogía del ocio. Nuevos desafíos*. (Vol. 4). España: Axac. Obtenido de https://www.academia.edu/download/31275879/Pedagogia_del_ocio_nuevos_desaños.pdf#page=9

Cutri, A., Torres, F., Riquelme, C., Cabrera, N., Sandoval, R., Vesconi, S. Cordi, L. (2018). *Prevalencia de personas sordas que cuentan con un intérprete profesional de Lengua de Señas Argentina en la consulta médica de sus hijos*. Arch Argent Pediatr ;116 (5):310-315
doi:<http://dx.doi.org/10.5546/aap.2018.310>

De León. A, Gómez. J. A, Vidarte P y Piñeyro M. (2007) *Cultura sorda y ciudadanía, construyendo identidad Sección: Artículos, cultura sorda*.
<https://cultura-sorda.org/cultura-sorda-y-ciudadania/>

Diaz Cintas, J (2010) *La accesibilidad a los medios de comunicación audiovisual a través del subtulado y de la audiodescripción.SP - 157 EP - 180 University College London*.

Espínola Jiménez, A. (2015). Accesibilidad auditiva. Pautas básicas para aplicar en los entornos. Colección Democratizando la Accesibilidad Vol. 7. La Ciudad Accesible 2015.

Gómez Vílchez, S. (2010) *QR Code en museos. Disponible en: www.mediamusea.com*

- Harris, M., Bordoy, V., Revuelta, F., & Velasco, H. M. (1990). *Antropología cultural*. Madrid: Alianza editorial.
- Herrera Fernández, V., Chacón Macchiavello, D., & Saavedra Coronado, F.. (2016). *Evaluación de la escritura de estudiantes sordos bilingües*. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 42(2), 171-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052016000200010>
- Hoevel, C. (2012) *Ampliando el concepto de ética y responsabilidad social empresarias* Revista Cultura Económica N° 84. Biblioteca Digital de la Universidad Católica Argentina.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos - I.N.D.E.C (2018). *Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad: resultados definitivos 2018*. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Libro digital, PDF
- Lizama, V., (2012) *Los modelos de la discapacidad: un recorrido histórico* Revista empresa y humanismo-Vol. XV- N° 1- 2012 - 115-136
- Lopez, A (2020, 3 de Diciembre) *“Hablemos de Turismo Accesible”* [Ponencia] Min. 1.29.37. Ciclo de charlas organizadas por la CAT. <https://www.youtube.com/watch?v=oh8OtMhR-Ag>
- Martinez, Herraez (s.f) *La comunicación de los destinos turísticos: Percepción de los residentes en España*. Universidad Complutense de Madrid
- Massone, M. I. (2010). *Las comunidades sordas y sus lenguas: desde los márgenes hacia la visibilización*. Cuadernos del Inadi (nro. 2) 1-23. Obtenido de www.cuadernos.inadi.gob.ar
- Moreno D., Carrillo J. (2020) *Normas APA 7.ª edición Guía de citación y referenciación Segunda versión revisada y ampliada 2020*. Universidad Central. Ediciones Universidad Central. Bogotá, Colombia.
- Organización Mundial del Turismo -OMT- (2014a). *Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para todos*. Madrid, España. doi:<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>

OMT- (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284416486>

OMT- (UNWTO). (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. Madrid. doi:<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>

OMT-(2020), *Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva – Impactos socioculturales de la COVID-19, Tema 1: Personas con discapacidad*, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284422418>

Organización de las Naciones Unidas (17 de June de 2019). *Crecimiento poblacional*. [Comunicado de prensa] New York, EE.UU. https://population.un.org/wpp/Publications/Files/WPP2019_PressRelease_ES.pdf

ONU. (19 de December de 2017). *Día internacional de la Lengua de Señas*. *United Nations*. Obtenido de <http://undocs.org/es/A/RES/72/161>

Pérez de Arado, B. (2011) *¿Lengua de Señas? Artículo Lingüístico*. <https://cultura-sorda.org/lengua-de-senas/>

Rodríguez Moreno & Diana, C. (2018). *Tecnologías de la información y la comunicación para el turismo inclusivo*. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión* , 26 (1), 125-146. <https://dx.doi.org/10.18359/rfce.3142>

Roso, M. (2013). *Las lenguas de señas: una aproximación al conocimiento de sus características y propiedades*. Síntesis Artículos basados en tesinas de grado, 1-21. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/sintesis/article/view/12246/12575>

Rucci, A. (2018) *Discapacidad en el MERCOSUR: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional* (Tesis de Maestría) Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (FCJ y S) Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Buenos Aires. <https://doi.org/10.35537/10915/66822>

Serra, S. Brizuel, M. y Baydas, L. (2015) *Manual de la audición*. Buenos Aires, Argentina Editorial Brujas. ProQuest ebrary.

Sturzenegger, A Vidal, M. Sturzenegger, G. (2003) *“Hacia una cultura de la Responsabilidad Social Empresaria en Argentina”* Foro Ecuménico Social. Buenos Aires.

Tilano-Vega, LM. Cardenas-Torres, AM. et al. (2014) *Tools facilitating communication for the deaf. Educ. Vol. 17, No. 3, 468-480. DOI: 10.5294/edu.2014.17.3.4*

Vega Falcon, V. Carrera Alderon, F. (2018) *El turismo a través de internet*. . Quito: Editorial Jurídica del Ecuador. <https://cutt.ly/1h8CBa9>

Vilcu, I (2020, 3 de Diciembre) *“Hablemos de Turismo Accesible”* [Ponencia] Min. 8:30. Ciclo de charlas organizadas por la Cámara Argentina de Turismo (CAT) <https://www.youtube.com/watch?v=oh8OtMhR-Ag>

Yarza, M. V. (2015). *“Comunidad sorda y lengua escrita. Un estudio acerca de las representaciones sociales que construyen las personas sordas adultas sobre la lengua escrita”* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/165>

Páginas web consultadas:

Banrepcultural (15 de Mayo de 2017) ¿Por qué el español es una segunda lengua para las personas sordas? INSOR. [Ponencia] [Video] YouTube

Ciudad de Buenos Aires.

<https://www.buenosaires.gob.ar/copidis/guia-de-informacion-para-personas-con-discapacidad-2017/informacion-en-lsa>

El país semanal. (18 de Jun 2017) El silencio de los sordos. Reportaje. [Video] <https://www.youtube.com/watch?v=WDCRs3Ufn6U>

Esquer, P. (8 Oct 2013) Distintos Como Todos. Documental. Cultura sorda y sordociega en Chile [Video] <https://www.youtube.com/watch?v=xtWdXy0UE44>

Font Bisier, M. (13 de Jun 2017) Documental: Inclusión de personas sordas en un proyecto cultural (XMILE) [Video]

<https://www.youtube.com/watch?v=Pzv2AjGh2fl>

González Hernández, P. (s.f) Ponte en mi lugar. Comunidad Sorda. [Video]

<https://www.youtube.com/watch?v=FgPhHeWly1w>

Museo Automoción Salamanca, España (s.f)

<https://museoautomocion.com/es/>

OMS (15 de Noviembre de 2017) *10 datos sobre la discapacidad*

<https://cutt.ly/ch8VrWg>

OMS. (s.f.). Temas de salud. *Discapacidades.*

<https://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Organización de las Naciones Unidas-ONU- (s.f.). *United Nations. 17 objetivos para transformar nuestro mundo* Obtenido de:

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

Pérez, G. (12 Jun 2015) *Tú-vivir-¿cómo? | Reportaje a una familia sorda*

[VIDEO] https://www.youtube.com/watch?v=7Sh1ByL_3D8

PBNI MEXICO,(08 de Agosto, 2018) *Documental. La vida de un sordo. Un llamado a la inclusión [Video]*

<https://www.youtube.com/watch?v=v3PQ4VXKQhs>

Randy Fox (06 de Oct 2017) Entrevista a persona sorda. Mariluz. [Video]

YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=REvCCXPGIck>

<https://www.youtube.com/watch?v=T9ujkdwr4R4>

Rodríguez, A. (30 Ene 2018) Militancia sorda. [video] Conferencia TEDx Talks

<https://www.youtube.com/watch?v=VAdurG0cfpg>

SEA, Señas en Acción. (10 jul 2020) *Sordo Oyente, La película en corto.*[Video]

https://www.youtube.com/watch?v=FJx_uywgnUA

Testimonio de inaccesibilidad aeropuertos

<https://turismoparasordos.com.ar/#!/contacto/>

Zepeda, E. (16 Oct 2016) Escuchando a la educación de los sordos/ proyecto personal. [Video] YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=Wkk-uS9oTj8>

ANEXO

**I Entrevistas textuales realizadas por Yarza (2015) en su trabajo
Comunidad sorda y lengua escrita: un estudio acerca de las
representaciones sociales que construyen las personas sordas adultas
sobre la lengua escrita.**

Entrevistado 1: “A los Sordos (...), no les gusta las oraciones de los oyentes. A mí, sí. Porque crecí dentro de esa cultura. Por ejemplo, (seña y articula en oral) “yo-va-al-un lugar” (deletrea y destaca “al”, y luego hace la seña de ir a un lugar determinado). Pero los Sordos no dicen nunca “al”. Los Sordos dicen Yo-ir-cine (en oral dice: yo-va-cine). Le falta el artículo “al”. No se usa: a, al, un, una. Sino que directamente se marca. Vos te acordás cuando yo escribo: al. (sí) Los Sordos, no. Solamente usan ciertas palabras”

Entrevistado 2: afirmó “...cuando tengo que escribir algo para presentar, para pedir permiso a una escuela: yo voy a buscar a un intérprete para que me ayude. Le cuento, ella escribe, me lo da, entonces entregó eso y está bien. Yo solo no, no puedo.”

Entrevistado 3: “.... cuando me manda algún SMS mi tía o una amiga/o o cualquier oyente, y yo leo y no entiendo. La llamo a mi hija: “qué dice acá, porque yo no entiendo”. Ella lee y me interpreta a mí....”

Entrevistado 3: “Yo por ejemplo, envío SMS corto a Beto o a otro Sordo y no entiende. Pienso, qué hago. Le pido a mi pareja que filme, yo hablo en LSA. Cuando termino, lo envío gratis por WhatsApp. Es gratis. Me responde que sí, que comprendió, está muy claro, comprendió, bien.” Y concluye: “Es importante porque yo las palabras no las conozco. Mejor hablar en LSA y filmar. Nada más.”

II Entrevista Asociación Argentina de Sordos

La entrevista llevada a cabo el 07 de Noviembre del 2020 a dos personas de la Asociación Argentina de Sordos (ASO), las cuales nos contaron algunas de sus experiencias en turismo y cuáles son las problemáticas que tienen cuando viajan.

Fue una entrevista con preguntas abiertas y semiestructuradas ya que la intención fue saber su opinión sobre algunos temas y experiencias en turismo.

Sin dudas uno de los reclamos principales es la inexistencia de un intérprete cuando visitan algún destino. Recurso que excepcionalmente está disponible.

Según Horacio Piparo, tesorero de ASO, y Claudia Maurice quien se encarga de actividades de distensión. Por otro lado también ayuda en las tareas a Horacio. Ambos mostraron su descontento cuando se hospedan en un hotel por ejemplo. Claudia manifestó que al llegar tienen que escribir en un papel para poder comunicarse. Generando descontento porque las personas oyentes no deben hacerlo. Otra de las situaciones marcadas se refiere a cuando les golpean la puerta de la habitación de hotel y no escuchan. Se percatan que una persona estaba llamandolos cuando abren la puerta para salir y hay alguien apostado en ella. Por otra parte, algo fundamental que los hace sentir completamente inseguros es la inexistencia de señales visuales de alarmas dentro de las habitaciones. Ante un incendio ellos serían los últimos en enterarse por ejemplo.

Por otro lado contaron experiencias en aeropuertos. La incomodidad que les genera la inexistencia de carteles que avisen la demora o cancelación de vuelos. Advierten que se dan cuenta que pasa algo porque ven gente preocupada o que corren de un lado al otro.

Para finalizar, muchas veces optan por pagar un intérprete para comunicarse y para que los acompañe en un viaje, porque no está cubierto el derecho de recibir información y/o comunicarse en LSA, cosa que *no* necesitan hacer los oyentes. Con estas afirmaciones se puede visualizar la discriminación, la desigualdad de oportunidades y la falta de sensibilización de los actores involucrados en el sector.

III Entrevista Interprete Profesional de Lengua de Señas Argentina- Luciano de Luca.

¿Cómo se manejan ante interpretaciones los IPLSA?

Los intérpretes nos desempeñamos en distintos ámbitos. Hay intérpretes en ámbitos pedagógicos, escuelas y universidades. Por otro lado, intérpretes en medios audiovisuales por ejemplo. Cada uno se especializa en determinado sector. Es necesaria esta especialización, si bien la interpretación es similar, es necesario estar capacitado en cuanto a la temática y el contenido del tema a tratar.

¿Cómo se hace la interpretación?

La interpretación puede hacerse en dos formatos. Grabado o en vivo (conferencias, charlas, o clases). Dependiendo a que sea destinado el producto. Las interpretaciones grabadas se pueden editar y trabajar con más tiempo. Con mayor comodidad para el intérprete o utilizar herramientas de accesibilidad como agregarle subtítulos y demás.

Los intérpretes trabajan la mayoría de forma freelance. Es decir, no está sistematizado el trabajo. No hay existencia de una bolsa de trabajo, por ejemplo. Trabajan por contratación y son muy pocos los intérpretes. Pero si existen algunas Asociaciones donde encontrarlos, como AAILS-Asociación Argentina de Interpretes de Lenguas de Seña- Son muy pocos los intérpretes.

¿Cuánto cuesta una interpretación?

En cuanto a presupuestos hay valores estimativos por traducción colocados por AAILS, la escuela de traductores y por AATI- Asociación Argentina de Traductores e Intérpretes-. Los valores varían según el tipo de interpretación que sea. En charlas o conferencias por lo general se trabaja en equipo, o duplas y los intérpretes van turnándose cada 20 minutos. Además, existe un trabajo previo. No solo el vivo en el caso de charlas o conferencias. Se realiza una investigación previa del tema a tratar. Por ejemplo de las señas acordes a ese tema y si hay señas que desconocemos por la especificidad técnica hablamos con un asesor sordo que nos indica si la seña existe o cómo

resolverla en la traducción. También se investigan a los oradores (si los conocemos) su tono de voz, la temática a abordar, su forma de hablar y demás.

En cuanto a los costos dependerá mucho del trabajo a realizar y del grado de exposición. Ya que hay que ceder un derecho de imagen para que la empresa lo pueda publicitar. Una charla de aproximadamente una hora se paga entre 1.500 y 2000 pesos la hora por intérprete. Y después todo lo que tenga que ver con lo audiovisual es un extra. Los interpretes trabajamos con una persona sorda como asesor, que también cobra. Y se contempla en el presupuesto.

Los valores varían mucho dependiendo del nivel de contratación. Todo el producto hasta 10.000 pesos. Si es una contratación mensual, se hace un contrato por cantidad de horas. Para el caso de los guías por ejemplo. Con un precio acordado entre ambas partes.

En el casos de ser un prestador turístico y desear accesibilizar la información que brinda ¿Qué puede hacer?

En el caso de los prestadores de servicio si quisieran accesibilizar el material, se puede tener videos explicativos en LSA, subidos a una plataforma o a la página web. O tener aplicaciones de Realidad Aumentada (RA), donde descargar el video. Pero claro, previamente tener el material pregrabado.

El tiempo de realización será proporcional a la cantidad de material a realizar. Cuando es audiovisual se calcula tiempo/hora. Siempre y cuando tenga resueltas cosas técnicas como donde realizar el trabajo, la iluminación del lugar y si hay que trasladarse o no.

En lo que es turismo accesible hay muchas variables. Yo trabajo por ejemplo en un museo, accesibilizando las charlas y talleres que da el museo. Muchas veces cuando alguien piensa en turismo en accesible solo piensa en tener un intérprete en la guiada, la forma más visible, pero hay otras maneras de accesibilizar el material y las distintas posibilidades turísticas que son infinitas.

IV Captura de pantalla a intento de entablar conversación con persona Sorda. Dicha persona solicita hablar en LSA.



The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, the status bar displays the time as 16:36, 76% battery, and signal strength. The contact name is redacted with a black bar, and it shows they were active 54 minutes ago. A blue message bubble contains the following text: "Hola Daniel! Soy Gimena. Estoy haciendo una investigacion turística, y busco poder comunicarme con una persona con discapacidad auditiva. Ya que me interesa poder contribuir a la comunidad sorda en tema relacionado al turismo. Si te interesa puedes contactarme? Te dejo mi e-mail. santellangimena@gmail.com muchas gracias!!". Below the message, it says "sábado a las 21:57". A response bubble from the contact says "Hola 🙌" and is timestamped "sábado a las 22:00 · Enviado desde Messenger". A system message in a grey bubble reads "Ahora pueden llamarse y ver su estado activo y cuándo leen los mensajes." Below that, another response bubble says "Mejor video Isa" and is timestamped "sábado a las 22:01 · Enviado desde Messenger".