



Tesina de grado

Turismo accesible. Diagnóstico de la oferta en Punta del Este (2015-2021)

Licenciatura en Turismo

Autora: Ortiz Fernández, Micaela

Tutor: Fabreau, Martín

Julio, 2023

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría comenzar este trabajo de investigación agradeciendo a mi familia, especialmente a mis padres por apoyarme incondicionalmente cuando decidí comenzar esta carrera y por acompañarme en este proceso.

También me gustaría agradecer a mi novio y amigos porque estuvieron presentes durante todo este trabajo brindándome ayuda, estimulándome y escuchando cuando fue necesario.

Otro agradecimiento aparte es para mi tutor Martín, quien puso toda su voluntad y generosidad para aconsejarme durante el desarrollo de esta tesina. Así como también a mis compañeros de facultad y profesores por enseñarme sobre esta hermosa profesión.

Además, quería agradecer a todas las personas que consulté y entrevisté para la elaboración de esta tesina ya que sin ellos esto no sería posible.

Por último y no menos importante, me gustaría agradecer a la Universidad de la República y a la educación pública por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

¡Gracias totales!

ÍNDICE

1- Introducción.....	pág. 3
2- Fundamentación, antecedentes y objetivos.....	pág. 5
2.1 Fundamentación.....	pág. 5
2.2 Antecedentes.....	pág. 6
2.3 Objetivos.....	pág. 11
3- Marco teórico.....	pág. 12
3.1 Turismo accesible y su segmento de mercado.....	pág. 12
3.2 Destino turístico accesible.....	pág. 13
3.3 Diseño universal.....	pág. 16
3.4 Legislación sobre accesibilidad y turismo en Uruguay.....	pág. 18
4- Metodología.....	pág. 25
5- Acciones de accesibilidad que tuvieron las entidades públicas y privadas en Punta del Este.....	pág. 28
5.1 Planificación turística accesible entre 2015- 2021.....	pág. 28
5.2 Iniciativas de inclusión social premiadas por el MINTUR.....	pág. 32
5.3 Acciones de accesibilidad.....	pág. 36
6- Identificación de ofertas turísticas accesibles en Punta del Este.....	pág. 45
6.1 Ofertas hoteleras.....	pág. 47
6.2 Ofertas gastronómicas.....	pág. 51
6.3 Ofertas culturales	pág. 56
7- Consideraciones finales.....	pág. 60
8- Referencias bibliográficas.....	pág. 63
9- Anexos.....	pág. 69
9.1 Preguntas a personal de alojamientos accesible.....	pág. 69
9.2 Preguntas a personal de restaurantes accesibles.....	pág. 69
9.3 Preguntas a personal de museo Ralli.....	pág. 69

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la accesibilidad se ha convertido en un factor relevante del sector turístico, ya que las personas con discapacidad integran un segmento de mercado de gran importancia, no sólo por el número de individuos que lo integran, sino por su participación cada vez mayor en el mercado turístico. Es por esto, que se ha creado un campo de estudio en el ámbito turístico, denominado Turismo Accesible, una modalidad que está creando conciencia en todo el sector turístico para mejorar su accesibilidad para las personas con discapacidad.

En Uruguay, según los datos del censo de población nacional del año 2011, 517.771 personas (15,9% del total de la población del país) presentan alguna discapacidad, esta proporción refleja la misma situación que a nivel mundial (Instituto Nacional de Estadística, 2012). A su vez, según el informe preparado por la arquitecta Higuera, M de la fundación ONCE desde el punto de vista de la demanda potencial en el turismo interno, en Uruguay se cuenta con un 9,2% de personas con discapacidad que no pueden hacer uso de la oferta turística o lo hacen en condiciones que no son las adecuadas, y a nivel de turismo internacional la demanda potencial alcanza actualmente a un 15% de población (Hosteltur, 2013).

Por lo tanto, se habla de un segmento de mercado muy relevante, teniendo en cuenta los acompañantes, el número de personas con discapacidad y el número de adultos mayores que tienen una discapacidad asociada. Captar este segmento de mercado da prestigio al destino, contribuye a reducir la estacionalidad en el sector turístico, y permite fidelizar la demanda ya que no existen muchos destinos accesibles. Además, es deber de la sociedad eliminar las barreras para que los turistas y residentes puedan disfrutar del destino, no solo es importante en lo económico sino que en lo social también. A pesar de esto, es relevante destacar que aún existe precariedad y escasez en torno a investigaciones nacionales sobre esta temática.

La presente investigación tiene lugar en Punta del Este, uno de los destinos turísticos más visitados en Uruguay, reconocido internacionalmente como uno de los principales balnearios de América y el más exclusivo de la región. Teniendo en cuenta lo anterior, este trabajo se planteó como objetivo general investigar la situación de las ofertas turísticas accesibles gastronómicas, hoteleras y culturales en Punta del Este entre 2015-2021. Para llevar a cabo esto, en primer lugar se identificaron y estudiaron las acciones de accesibilidad que desarrollaron las entidades públicas y/o privadas en Punta del Este en el período de estudio. Luego se realizó un relevamiento de información y consultas a actores claves sobre las ofertas turísticas accesibles que existen en la ciudad y una vez identificadas, se evaluó su eficacia mediante los criterios de diseño universal.

Lo que se busca con esta investigación es visualizar el estado de situación de esas ofertas turísticas accesibles en Punta del Este para poder apreciar la importancia que se le brinda a la accesibilidad en este destino, ya sea por parte de entidades públicas como privadas. Además, se busca crear conciencia en estos dos ámbitos para que se hagan mejoras, ya que analizar

las ofertas turísticas accesibles y los planes/acciones de accesibilidad permiten apreciar las fortalezas y debilidades que tiene el destino para desarrollar este tipo de turismo. Por último y principal, este trabajo contribuye a la construcción de información sobre accesibilidad en Uruguay y permite que las personas con discapacidad puedan tomar una decisión informada de qué hacer y cómo disfrutar de Punta del Este.

2- FUNDAMENTACIÓN, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

2.1 Fundamentación

Realizar una investigación exploratoria sobre la situación de las ofertas turísticas accesibles gastronómicas, hoteleras y culturales en Punta del Este es de gran relevancia pues ayuda a la construcción de información sobre accesibilidad turística en Uruguay. En el país existen muy pocos trabajos sobre el tema y el turismo accesible es una modalidad que ha crecido mucho en los últimos años, por lo cual hay que prestarle atención si se busca mejorar la calidad de la actividad turística y la situación de las personas con discapacidad.

Como se menciona en la introducción, en Uruguay un 15,9% del total de la población del país presenta alguna discapacidad, lo cual es un porcentaje muy alto y equivale aproximadamente a 517.771 personas. Esta proporción se mantiene tanto en la zona urbana como rural, y refleja la misma situación que a nivel mundial. Según el censo de 2011, Montevideo (5,7%), Canelones (2,7%) y Maldonado (0,7 %) representan a nivel del país los departamentos con mayor cifra de personas con discapacidad. También menciona que respecto a la discapacidad declarada como principal, el mayor porcentaje (31.3%) refiere a las dificultades para caminar, ya sea el no caminar o el tener limitaciones para moverse. En orden de importancia le siguen la visión (ceguera o limitaciones para ver) y la audición (sordera o limitaciones para oír) que representan el 25% y el 13.6% respectivamente (INE, 2012).

A partir de esto, se puede apreciar que existe un segmento muy fuerte que podría verse beneficiado con esta investigación ya que es un trabajo que los interpela, que les permite visualizar qué pueden hacer y cómo disfrutar de Punta del Este, además de dejar en evidencias sus necesidades.

Como lugar de investigación se eligió Punta del Este ya que es un destino consolidado a nivel internacional y uno de los más visitados dentro del país. Según el Ministerio de Turismo, en 2019, Punta del Este fue el segundo lugar en preferencia por los visitantes que llegan a Uruguay (Montevideo es el primero) con la llegada de 584.251 visitantes. El gasto fue de U\$S 672.115.467, ocupando el primer lugar en lo referente al gasto de los servicios turísticos (Ministerio de turismo, 2020).

Punta del Este es una ciudad destinada al turismo y cuenta con mucha variedad de ofertas. Lo que busca este trabajo es ver cuánto de esa oferta turística es accesible para personas con discapacidad y analizar su eficacia, además de saber qué acciones relacionadas con accesibilidad turística tuvieron las organizaciones públicas y privadas entre 2015-2021. Esto nos permite obtener información confiable, entre ellas saber si el destino puede ser considerado accesible y apreciar la importancia que se le brinda a la accesibilidad dentro del ámbito público y privado. Además, analizar estas acciones nos permite evaluar las fortalezas y debilidades que tiene el destino para desarrollar este tipo de turismo, y nos permite tomar conciencia para el futuro.

El período histórico de esta investigación es de 2015 a 2021, se escogen estos años de estudio porque en 2015 fue cuando se comenzó a realizar muchas acciones relacionadas con accesibilidad que siguen hasta el día de hoy, como por ejemplo playas accesibles, surf inclusivo, taller de lengua de señas, entre otros.

2.2 Antecedentes

La búsqueda de antecedentes permitió visualizar la importancia que se le ha dado a la accesibilidad en los últimos tiempos, ya que los mismos son sobre todo de la última década. A nivel internacional existen variadas investigaciones relacionadas con el tema de estudio aunque en Uruguay no son muchos los trabajos que abordan la temática de turismo accesible y su oferta turística.

En primer lugar, a nivel internacional, se destaca el trabajo realizado por Cali (2015) “Estudio de las necesidades de ocio y recreación de las personas con discapacidad física y sensorial y su incidencia en la oferta turística al norte de la ciudad de Quito año 2014”. Como objetivo general, la investigación pretende desarrollar lo expresado en el título y en cuanto a sus objetivos específicos, uno de ellos es diagnosticar la situación actual de la industria de turismo para con las personas con capacidades especiales. Es un tipo de estudio exploratorio con una modalidad de investigación documental, y el método utilizado fue inductivo-deductivo. A través de esta investigación, Cali (2015) concluyó que existe una deficiente oferta turística, destinos e información para este segmento de población y para sus familias, los mismos se ven impedidos de participar en actividades de ocio y recreación. También se resalta la falta de personal capacitado que garantice el óptimo esparcimiento y recreación para las personas que tienen alguna discapacidad, así como una adecuada publicidad y guías técnicas para que estas puedan llegar con seguridad a los sitios de recreación y esparcimiento.

Otro trabajo importante a mencionar, de similares características al anterior, es el estudio de Guajardo, García & Sánchez (2012) denominado “Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: un primer paso hacia el turismo accesible”. El objetivo general de este estudio es identificar los aspectos de la industria turística de Monterrey que facilitan la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.

En cuanto a la metodología, es una investigación exploratoria. Este enfoque se integra por procesos de investigación sistemáticos y empíricos, además de la recolección y análisis de datos de tipo cuantitativo y cualitativo. Los resultados de dicho estudio son que

(...) Monterrey y su área metropolitana está lejos de ser un destino turístico accesible. Específicamente, se encontró que no existe información suficiente ni detallada sobre productos y servicios accesibles, que la mayoría de los sitios web de los establecimientos turísticos de la ciudad cuentan con problemas en su diseño y que existen establecimientos que no son accesibles para recibir a personas con discapacidad. (Guajardo et al., 2012, p.166)

A pesar de esto, se encontró que en los establecimientos se llevan a cabo algunas iniciativas para atender este mercado; estas iniciativas comprenden, adecuaciones en infraestructura como rampa, habitaciones accesibles, áreas libres de paso y capacitación al personal sobre el trato a las personas con discapacidad.

Como se puede apreciar, estas dos investigaciones son de América Latina (Ecuador y México) lo cual demuestra un interés por la accesibilidad en esta área. A pesar de esto, ambos trabajos concluyen en la poca accesibilidad turística que existe y destacan la poca o nula información que hay para las personas con discapacidad. Esto es un dato a considerar e importante para el trabajo que se desarrollará a continuación ya que no solo habla de deficiencias en la parte de infraestructura, sino que también en la comunicación, como es el caso de la publicidad, guías técnicas, sitios webs que no son accesibles, además de que hay poca información detallada sobre los productos y servicios accesibles que existen.

Por otro lado, la academia española también ha desarrollado una importante producción en cuanto a estudios de investigación sobre accesibilidad turística, uno de los más significativos es el de Molina & Cánoves (2010) titulado "Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España". El objetivo general de este estudio es mostrar la situación de la accesibilidad en los espacios turísticos de Cataluña y repasar las iniciativas que adaptan sus infraestructuras a los colectivos con discapacidad y/o necesidades especiales. Para llevar a cabo esto, se realizó una investigación descriptiva, que partió desde el turismo accesible y el turismo para todos en España, y luego se concentró en Cataluña.

Los resultados que expuso la investigación de Molina & Cánoves (2010) son que la oferta turística tradicional está condicionada por una serie de barreras en el momento de planificar un viaje para personas con discapacidad y movilidad reducida, y que las actividades accesibles son aún exclusivas. Además, de que se hace necesaria una apuesta por la universalización de los servicios turísticos destinados a todos los colectivos de la población. Un reto difícil y complicado, en el que se debe implicar la administración, la sociedad y las empresas turísticas que apuesten por añadir valor a sus servicios.

Culminando con las investigaciones internacionales, es importante destacar el estudio de Fernández (2007) llamado "Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz". Es una investigación relacionada con los antecedentes anteriores, aunque enfocada en particular al sector hotelero. El objetivo general de esta investigación es analizar el grado de accesibilidad de los hoteles de la provincia de Cádiz e identificar la conducta de sus directivos en materia de accesibilidad. La metodología utilizada fue revisión bibliográfica, investigación empírica y cuantitativa. Por último, se hizo una evaluación y estudio de la información recabada en los hoteles objeto de estudio.

Algunas de las conclusiones más importantes de Fernández (2007) son que la mitad de los hoteles que integran la oferta hotelera de la provincia posee un nivel de accesibilidad bajo, mientras que en la otra mitad el nivel de accesibilidad es alto. No obstante, ninguno de ellos puede ser considerado completamente accesible, ya que ninguno de ellos alcanza un grado de

accesibilidad del 100%. A pesar de esto, el 90% de los directores de los hoteles, considera que su hotel es accesible. Esto podría hacer referencia a la poca capacitación que tienen los directores sobre accesibilidad y personas con discapacidad, y esto influye luego en el servicio que se brinda, ya que no termina siendo totalmente accesible. También se concluyó que Cádiz no cuenta con un plan de marketing turístico dirigido al segmento de los discapacitados, y que la normativa aplicable en materia de accesibilidad hotelera en Andalucía tiene limitaciones y se necesita una revisión y ampliación de la misma.

Lo que se enfatiza en ambos trabajos españoles, es la falta de una normativa que universalice los servicios turísticos, en el caso de Andalucía existe una normativa para accesibilidad hotelera pero tiene limitaciones. Esto nos permite ir pensando en cuáles son las normativas que existen en Uruguay que impacten en la universalización de los servicios turísticos.

Si hablamos de Uruguay y la región, una de las autoras más importante del tema accesibilidad es Rucci. Uno de sus trabajos más destacado es “Discapacidad en el MERCOSUR: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional”, realizado en el año 2018. El objetivo de este trabajo es caracterizar y medir la voluntad política de los países del MERCOSUR en materia de accesibilidad turística entre los años 1990-2016, entendiendo la accesibilidad turística como medio para contribuir al desarrollo regional e identificando las potencialidades del turismo accesible para el avance de la integración regional. Este índice se elabora en base a un conjunto de información disponible referida a la importancia del turismo internacional y la discapacidad en el país; la existencia y jerarquía de organismos públicos relacionados con la discapacidad, la política turística y el turismo accesible, junto con la normativa relacionada; y la determinación de accesibilidad de los sitios declarados Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO.

En relación al componente jurídico, esta investigación tuvo como resultado que todos los países han ratificado la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad para el año 2008, a excepción de Venezuela, que lo hizo unos años más tarde. Además, todos los países cuentan con normativa que regula el turismo y la discapacidad con rango de ley, pero en cuanto a la normativa de turismo accesible, solo Argentina cuenta con una ley específica. También menciona que todos los países cuentan con organismos encargados de elaborar política turística y de discapacidad, que dependen de la presidencia de cada país, a excepción del organismo de turismo de Uruguay que tiene rango ministerial (Rucci, 2018).

Por último, menciona que sólo Brasil ha ido relevando la cantidad de personas en situación de discapacidad previo al año 2000, y en cuanto a los sitios declarados Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, Brasil es el país que cuenta con mayor cantidad de sitios con accesibilidad, aunque Paraguay posee un único sitio y el mismo es totalmente accesible (Rucci, 2018).

Otra investigación significativa y más vinculada con el área de estudio del presente trabajo, es la tesina de grado realizada por Concepción (2020), llamada: “Accesibilidad física y sensorial en la Avenida Gorlero, Punta del Este”. El objetivo general de esta investigación es analizar la situación actual de la accesibilidad física y sensorial en la avenida Gorlero, y como objetivos

específicos se planteó averiguar la existencia de barreras físicas y de comunicación en el área de estudio, relevar prácticas accesibles en la misma área e indagar la existencia de planes locales de accesibilidad. Esta investigación utilizó una metodología del tipo cualitativa-cuantitativa y se caracteriza como un estudio descriptivo.

Como consideraciones finales, Concepción (2020) afirma que hubo avances en lo que concierne a la accesibilidad física de la avenida Gorlero de Punta del Este (PDE)¹ aunque resulta necesario planificar y evaluar acciones vinculadas a la accesibilidad sensorial y de mejora de la accesibilidad física.

(...) La mayoría de las prácticas accesibles identificadas en la avenida Gorlero, tanto en las veredas como en los establecimientos, fueron adaptaciones creadas para eliminación de barreras físicas, predominando las rampas de acceso, estacionamientos prioritarios, aseos y espacios con libre circulación. En todo el recorrido delimitado, no se han identificado prácticas accesibles para eliminación de barreras de comunicación o sensoriales como: utilización de pavimento podotáctil, semáforos con avisador acústico, personal capacitado en lengua de señas, información impresa en sistema braille y audioguías. (Concepción, 2020, p.56)

Por otro lado, también es importante señalar el trabajo de Acosta (2017) denominado “Situación institucional y material del turismo accesible en Piriápolis”. El objetivo general de este estudio fue dar a conocer las acciones en materia de turismo y recreación, asociados al disfrute del tiempo libre de personas con alguna discapacidad (visual, auditiva, motriz) que en relación a la cadena de valor turístico forman parte del destino Piriápolis.

Para llevar a cabo su trabajo, la metodología utilizada fue la revisión y el análisis bibliográfico, encuestas sobre la oferta y la demanda como por ejemplo sobre la percepción de accesibilidad de los visitantes en el destino, o encuestas sobre accesibilidad en la oferta de alojamientos hoteleros y posadas. También se realizaron relevamientos fotográficos para examinar el estado de situación de los paseos públicos, y relevamiento de datos y acciones. Uno de los resultados relevantes del estudio fue que en Piriápolis

(...) las condiciones de accesibilidad en relación a una oferta de Turismo Accesible son bajísimas, no se aprovecha todo el potencial del destino por la falta de conocimiento que los involucrados tienen acerca de la oferta y de la demanda, de los colectivos de Personas con Discapacidad, y los destinos turísticos con propuestas de Turismo Accesible, que redundan en beneficios económicos y sociales. (Acosta, 2017, p.19)

En 2014, Bula realiza su tesina de grado sobre “Turismo Accesible: Análisis normativo sobre el derecho de las personas con discapacidad a hacer turismo en Uruguay”. Este trabajo tiene como objetivo general indagar cómo aborda el marco normativo uruguayo el derecho al turismo de las personas con discapacidad.

Esta investigación es de carácter cualitativa, se realizó una revisión de fuentes primarias y secundarias, revisión del marco normativo existente que

¹ En adelante PDE.

vincule turismo y discapacidad, así como también planes y programas nacionales que traten dicha vinculación. Además, se realizaron entrevistas a autoridades de entes estatales nacionales que trabajan en turismo y/o discapacidad. Algunas de las conclusiones más importantes de Bula (2014) son que:

(...) si bien la mayoría de las opiniones de entrevistados calificados confluyen en la importancia de impulsar el Modelo Social de la discapacidad, desde las dependencias departamentales se reconoce que existen vacíos entre la norma y la realidad, mientras en los representantes nacionales vinculados a la discapacidad, existe un fuerte discurso en defensa del marco normativo y su reflejo en la coyuntura actual. (p.55)

Por lo tanto, existen varias miradas sobre una misma realidad. También se concluye que existe una fuerte alusión a la eliminación de las barreras físicas en todo el marco normativo analizado. Bula (2014) menciona que quizás: "(...) las barreras físicas arquitectónicas son las más visibles, las más tangibles para el resto de la población sin discapacidad, por lo que el impacto visual genera una sensibilización mayor." (p.55- 56)

Otra investigación relevante en el ámbito académico fue la de Peña, Acosta y Amoroso (2013) denominada "Situación diagnóstico en buenas prácticas de la hotelería 3, 4 y 5 estrellas de Punta del Este". El objetivo de este trabajo es conocer la situación de los hoteles de PDE con respecto a la aplicación de buenas prácticas ambientales y de accesibilidad.

Para ello se realizaron entrevistas estructuradas en 55 hoteles de 3, 4 y 5 estrellas, los cuales se encuentran registrados en las listas de la intendencia municipal de Maldonado y/o en el centro de hoteles Punta del Este. En ellas, se indagó el estado de accesibilidad universal considerando a las personas en silla de ruedas, personas con baja visión o ciegas y personas sordas.

De los resultados obtenidos los investigadores concluyen que en general la atención sobre accesibilidad universal de la oferta hotelera de PDE se puede calificar de escasísima y casi nula, solamente un 10% de esos hoteles eran accesibles en cuanto al medio físico. Además, se desprenden las siguientes ideas generales de los entrevistados acerca de cuáles serían las medidas para lograr la accesibilidad universal para cada tipo de discapacidad abordado. Para personas en silla de ruedas (discapacidad motriz) se debería generar espacios amplios, para personas ciegas o con baja visión (discapacidad visual) se debería generar información y contenidos en braille y para personas sordas (discapacidad auditiva) generar mejor cartelaría.

Si observamos los trabajos de investigación de Uruguay sobre la temática son muy recientes, los mismos se han realizado entre 2013 a 2020, por lo cual son bastantes actuales. Además, la mayoría son realizados en PDE, donde se va a llevar a cabo esta investigación, o en zonas aledañas. Mediante estas investigaciones podemos apreciar que a lo largo de estos años se ha trabajado, inclusive desde lo normativo, por mejorar la accesibilidad física ya sea con estacionamientos prioritarios, rampas, baños accesibles, entre otros. Pero a pesar de esto, todos los trabajos concluyen que aún existe mucha escasez de accesibilidad en el medio físico. También resaltan que se ha

priorizado las barreras físicas (sin obtener tanto resultado) y olvidado de las barreras de comunicación o sensoriales, que son igual de importantes.

A modo de cierre de este apartado, todos los trabajos presentados, sin importar el país de procedencia demostraron que existe carencia en la accesibilidad de los destinos estudiados, ya sea por infraestructuras que no aplican el diseño universal, falta de personal capacitado, poca información accesible presencialmente y en la web, falta de un plan de marketing turístico dirigido a este segmento, entre otras. Es decir, aún existen muchas barreras físicas y de comunicación que hay que revisar.

2.3 Objetivos

Objetivo general:

- Investigar la situación de las ofertas turísticas accesibles gastronómicas, hoteleras y culturales en Punta del Este entre 2015-2021.

Objetivos específicos:

- Conocer y analizar las acciones de accesibilidad que propusieron las entidades públicas y/o privadas en Punta del Este entre las fechas de estudio.
- Identificar y analizar las ofertas turísticas accesibles gastronómicas, hoteleras y culturales de Punta del Este entre 2015-2021.
- Evaluar a la luz del criterio de diseño universal el estado de situación de las ofertas identificadas.

3 - MARCO TEÓRICO

3.1 Turismo accesible y su segmento de mercado

En los últimos años, en el ámbito turístico ha venido gestándose una sensibilización con respecto a la supresión de barreras para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de actividades turísticas. Así se ha desembocado en un tipo de turismo llamado Turismo accesible, Buhalis & Darcy (2011) lo definen como:

(...) un tipo de turismo que implica procesos de colaboración entre los servicios que forman parte del sistema turístico -transporte, alojamiento, atractivos y destino, etc.- para satisfacer las necesidades de las personas con requisitos de accesibilidad (motriz, visual, auditiva y cognitiva) con el objetivo de que puedan realizar actividades turísticas de forma autónoma. (p.10)

Para llevar a cabo este tipo de turismo, además de lograr estos procesos de colaboración entre el sector privado turístico, es necesario el compromiso del ámbito público y la creación de políticas inclusivas. Según Montiel (2014) estas son "(...) políticas que favorecen la potenciación de las capacidades de las personas y la cohesión social, especialmente procurando la incorporación de los colectivos o grupos en riesgo social o aquellos de mayor vulnerabilidad" (p.1). La carencia de políticas públicas inclusivas es uno de los motivos que impide que las personas con discapacidad gocen plenamente de su tiempo libre. Es a partir de la innovación social que se pueden fortalecer las políticas públicas en conjunto con el sector privado, la academia y las organizaciones no gubernamentales.

Como se puede apreciar, el turismo accesible tiene un segmento de mercado bien determinado, el cual ha tenido mucho protagonismo en la última década, ya que el número de personas que lo integran y su participación es cada vez mayor en el turismo. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) define que:

(...) las personas con discapacidad son aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos. (p.4)

Si se toma como referencia este concepto, lo que busca el turismo accesible es romper con esas barreras e integrar a las personas con problemas de accesibilidad en la actividad turística. Para lograr esto, es sumamente necesario tener conciencia de las diferentes discapacidades que existen y cómo abordarlas.

Según la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF)², aprobada en el año 2001 por los 191 países que integran la Organización Mundial de la Salud (OMS)³, existen cuatro tipos

² En adelante CIF.

³ En adelante OMS.

de discapacidades, la discapacidad física o motora, sensorial, intelectual y psíquica.

La discapacidad física es aquella que reduce la capacidad de movimiento de las personas. En muchas ocasiones, sobreviene (la persona no nace con ella). Dentro de este tipo de discapacidad, también existe mucha variabilidad, ya que puede deberse a la falta de una o varias extremidades, afecciones neurológicas, problemas en la musculatura, entre otras. Como en todos los tipos de discapacidades, la discapacidad física puede ser de diversos grados (según su levedad o gravedad) (OMS, 2001).

La discapacidad sensorial es la que hace referencia a las personas que han perdido su capacidad visual o auditiva o a quienes presentan problemas para comunicarse o para utilizar el lenguaje. En cuanto a la discapacidad intelectual es aquella que provoca que las personas presenten una serie de limitaciones a la hora de adquirir las habilidades diarias que sirven para responder a distintas situaciones en la vida, para comprenderlas y para comunicarse con los demás (OMS, 2001).

Y por último, la discapacidad psíquica se relaciona con el comportamiento del individuo o con alteraciones de tipo emocional o cognitivo. Está ligada a las enfermedades de tipo mental como, por ejemplo, bipolaridad, esquizofrenia, depresión, trastornos del pánico, síndrome de Asperger o trastornos del espectro autista (TEA). Aunque, en ocasiones, una persona puede presentar discapacidad psíquica y también intelectual, no siempre están asociadas (OMS, 2001).

Por ende el turismo accesible debe garantizar el uso y disfrute de la actividad turística de las personas que presentan alguna discapacidad física, sensorial, intelectual y/o psíquica. Esta información es fundamental para la toma de decisiones y futuras acciones ya que ayudan a mejorar la calidad del servicio, capacitar al personal y a la planificación de un destino turístico accesible, concepto que desarrollaremos a continuación.

3.2 Destino turístico accesible

Para desarrollar turismo accesible es fundamental la creación de destinos accesibles y marcos normativos/regulatorios que lo habiliten y fiscalicen.

La Organización Mundial del Turismo (OMT)⁴ (1998) define destino turístico como "(...) lugar hacia donde tiene que desplazarse la demanda para consumir el producto turístico" (p.55.). Un destino incluye productos, recursos y atractivos turísticos o servicios complementarios.

Y si hablamos de destino turístico accesible la OMT (2014) menciona que:

(...) el concepto de destino turístico accesible aplicado a una localidad, región o comarca está ligado a la disponibilidad de instalaciones, infraestructuras y transportes accesibles que den lugar a un entorno

⁴ En adelante OMT.

variado, estimulante y de fácil acceso. Se tratará de evitar promocionar como accesibles los puntos de atracción turística o alojamientos que se encuentren dentro de un área inaccesible, sin oportunidades de transporte o conexión con otros lugares turísticos. (p.6)

Para reforzar este concepto también es importante destacar que el Ministerio de Turismo (MINTUR)⁵ y el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)⁶ (2019) mencionan que para que un destino sea accesible “(...) se debe tener en cuenta la accesibilidad desde la planificación en el lugar de origen, hasta la experiencia final del usuario a su regreso, es decir en toda la cadena de valor del turismo” (p. 21).



Eslabones de la cadena de valor.

Figura 1: Eslabones de la cadena de valor

Fuente: MINTUR & MIDES (2019)

La cadena de valor (figura nº1) está constituida por cuatro eslabones. El primero incluye la comunicación y la información sobre el destino que se brinda a los potenciales visitantes en sus países o lugares de residencia. Se trata de intangibles fundamentales para el posicionamiento del destino, y constituye el punto desencadenante de todos los procesos productivos posteriores, que integran la cadena de valor (Ministerio de Turismo y Deporte, 2010). Para que el destino sea considerado accesible, en primer lugar, la información que se brinda sobre él tiene que ser inclusiva y comprensible para cualquier persona. Se tiene que brindar distintas formas de información ya sea gráfica, táctil, lenguaje de señas, videos subtitrados, audio-descripción, entre otros.

El segundo eslabón de la cadena abarca la comercialización de los servicios que componen el turismo, actividad que se desarrolla cuando el visitante ya tomó la decisión de viajar. Entre los principales canales de distribución se destacan las agencias de viajes, sitios webs, los medios de prensa, las líneas aéreas, entre otros. Es importante destacar que los agentes que intervienen en la comercialización de los servicios que integran al turismo son cada vez más variados y por lo tanto su descripción se hace cada vez más compleja (Ministerio de Turismo y Deporte, 2010).

⁵ En adelante MINTUR.

⁶ En adelante MIDES.

El tercero lo constituye la producción de bienes y servicios consumidos por los visitantes durante la estadía. Esto se refiere no sólo a los característicos del turismo, como alojamiento, alimentación, entretenimiento, transporte, atractivos naturales, culturales, entre otros, sino también a productos conexos, como los servicios de salud y financieros, etc (Ministerio de Turismo y Deporte, 2010).

Por último, el cuarto eslabón es la gestión de la post venta y la pre nueva venta del destino, actividad fundamental para la fidelización de los clientes. El producto turístico es tomado por el visitante como suma de todos los servicios que le fueron brindados, más la experiencia. Esto se debe tener en cuenta para colmar y superar las expectativas del visitante, consiguiendo que repita su visita al destino y lo recomiende (Ministerio de Turismo y Deporte, 2010).

Actualmente es difícil encontrar destinos que tengan accesibilidad en toda la cadena de valor y aún queda un largo camino por recorrer para que la accesibilidad universal sea una realidad dentro del turismo pero, afortunadamente cada vez son más los destinos que intentan incorporarla en sus productos y servicios turísticos. Un destino que se preocupa y toma medidas para evitar la existencia de barreras y/o presencia de obstáculos para personas con discapacidad, es un destino que mejora su calidad. Cuanto más preparado esté el destino, será más fácil que este segmento de mercado se sienta atraído, y como no existen muchos destinos accesibles se convierten en clientes muy fieles y suelen repetir la visita en el momento en que cumple con sus expectativas y necesidades.

En el capítulo 4 se retomarán estos conceptos para realizar un análisis de la accesibilidad de PDE en estos eslabones, pero como se menciona en el objetivo general, se pondrá gran énfasis en los servicios, ya que el tema de investigación son las ofertas turísticas accesibles gastronómicas, hoteleras y culturales de PDE.

Por último, es importante destacar que según Benardelli, Fernández & Ruival (2019) para determinar si un destino turístico es accesible existen algunas características generales que se deben cumplir:

(...) franqueabilidad (llegar a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos), accesibilidad (acceder a los establecimientos en los que se le ofrecen servicios turísticos y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad), desplazamientos (garantizar el desplazamiento previendo itinerarios accesibles que unan los diversos espacios entre sí y con el exterior) y pleno uso de instalaciones (hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en los establecimientos turísticos con comodidad). (p.33)

Estas características son fundamentales para el desarrollo de un destino turístico accesible, y están ligadas a un concepto muy esencial dentro de la accesibilidad como es el diseño universal. Para que un destino turístico sea considerado accesible debe cumplir además de lo anterior, con los siete principios del diseño universal.

3.3 Diseño universal

En el contexto de esta investigación, el foco estará principalmente en la oferta turística accesible de PDE, como mencionamos anteriormente, en el tercer eslabón de la cadena de valor del turismo. La OMT (1998) las define como el “(...) conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo” (p.51).

Una vez identificadas las ofertas turísticas accesibles, las mismas serán analizadas por el criterio de accesibilidad ligado al concepto de diseño universal. Según la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), el diseño universal es:

(...) el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (p.5)

Este concepto establece una serie de principios básicos que se deben cumplir para el desarrollo de productos y entornos basados en dicho concepto, como por ejemplo ser equitativo, flexibilidad, uso simple e intuitivo, información comprensible, tolerancia al error, bajo esfuerzo físico y dimensiones apropiadas.



Figura 3: Principios del diseño universal

Fuente: LinkedIn (2019)

Para que haya igualdad de uso o que éste sea equitativo, el diseño debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas, independientemente de sus capacidades y habilidades. En cuanto a la flexibilidad, el diseño se debe acomodar a una amplia gama y variedad de capacidades individuales (Corporación ciudad accesible, 2022).

El tercer principio de diseño es que tiene que ser simple e intuitivo, fácil de entender independiente de la experiencia, conocimientos, habilidades o nivel de concentración del usuario. Elimina complejidad innecesaria y es simple en las instrucciones e intuitivo en el uso (Corporación ciudad accesible, 2022).

Por otro lado, debe tener información comprensible, ser capaz de intercambiar información con el usuario independiente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo. Utiliza distintas formas de información (gráfica, verbal, táctil, pictográfica) y proporciona el contraste adecuado entre la información y sus alrededores (Corporación ciudad accesible, 2022).

El quinto principio es la tolerancia al error, el diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones no intencionadas. Dispone los elementos de manera tal que se reduzcan las posibilidades de riesgos y errores (proteger, aislar o eliminar aquello que sea un posible riesgo). Además, debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible, lo cual permite al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento, así como minimizar las acciones repetitivas y el esfuerzo físico sostenido (Corporación ciudad accesible, 2022).

Por último, debe tener dimensiones apropiadas, los tamaños y espacios deben ser adecuados para el alcance, manipulación y uso por parte del usuario, independientemente de su tamaño, posición o movilidad. Otorga una línea clara de visión y alcance hacia los elementos para quienes están de pie o sentados, adapta opciones para tomar elementos con manos de mayor o menor fuerza y tamaño (Corporación ciudad accesible, 2022).

Principios del diseño universal	
Igualdad de uso o equitativo	Fácil de usar y adecuado para todas las personas, independientemente de sus capacidades y habilidades.
Flexible	El diseño se debe acomodar a una amplia gama y variedad de capacidades individuales.
Intuitivo	Simple y fácil de entender independiente de la experiencia, conocimientos, habilidades o nivel de concentración del usuario. Elimina complejidad innecesaria .
Información perceptible	Ser capaz de intercambiar información con el usuario independiente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo. Utiliza distintas formas de información y proporciona el contraste adecuado entre la información y sus alrededores.
Tolerante al error	Reducir al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones no intencionadas.
Bajo esfuerzo físico	Usar eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible, lo cual permite al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento, así como minimizar las acciones repetitivas y el esfuerzo físico sostenido.
Dimensión y espacio	Tamaños y espacios adecuados para el alcance, manipulación y uso por parte del usuario, independientemente de su tamaño, posición o movilidad.

Tabla 1: Cuadro resumen sobre los principios del diseño universal

Fuente: Elaboración propia con base en la Corporación ciudad accesible (2022)

Esta información es clave para la presente investigación ya que permite visualizar si las ofertas turísticas accesibles halladas en PDE son totalmente eficaces y cumplen con todos los requisitos de accesibilidad. Para llevar a cabo esto, también aporta tener un contexto sobre los marcos normativos/regulatorios que existen a nivel nacional y departamental sobre accesibilidad. Esto permitirá tener una visión más amplia y saber en qué se ha trabajado a lo largo de estos últimos años, además de apreciar las fortalezas y debilidades de la legislación uruguaya.

3.4 Legislación sobre accesibilidad y turismo en Uruguay

Turismo accesible significa abrir la oferta turística realizando las intervenciones y adaptaciones necesarias que garanticen la accesibilidad para todo tipo de usuarios, implica la diversificación de la oferta, pero fundamentalmente inclusión social. Para llevar a cabo este tipo de turismo es imprescindible la generación de políticas públicas acompañadas de marcos regulatorios a nivel nacional y/o departamental, situación en la que ha avanzado Uruguay en las últimas décadas.

Para comenzar a hablar de accesibilidad en Uruguay es necesario abordar en la ley N° 18.651 “Protección Integral de Personas con Discapacidad” publicada el 9 de marzo de 2010 en el diario oficial. Esta ley tiene como objetivo:

(...) un sistema de protección integral a las personas con discapacidad, tendiente a asegurarles su atención médica, su educación, su rehabilitación física, psíquica, social, económica y profesional y su cobertura de seguridad social, así como otorgarles los beneficios, las prestaciones y estímulos que permitan neutralizar las desventajas que la discapacidad les provoca y les dé oportunidad, mediante su esfuerzo, de desempeñar en la comunidad un rol equivalente al que ejercen las demás personas. (Artículo 1º)

La misma, entiende como personas con discapacidad:

(...) a toda persona que padezca o presente una alteración funcional permanente o prolongada, física (motriz, sensorial, orgánica, visceral) o mental (intelectual y/o psíquica) que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral. (Artículo 2º)

Esta ley aborda demasiadas aristas en distintos capítulos, desde la creación de una comisión nacional honoraria de la discapacidad, premio nacional a la integración, educación y promoción cultural, responsabilidad en el fomento del trabajo, arquitectura y urbanismo, transporte, normas tributarias, salud, disposiciones transitorias, derogaciones y adecuaciones, entre otros. A continuación, se presentará aquellas que se encuentran relacionadas con la actividad turística en Uruguay y con el trabajo de investigación.

En primer lugar, en el capítulo 5, según el artículo 31 se crea el "Premio Nacional a la Integración" con la finalidad de distinguir a todo individuo que sea considerada como persona con discapacidad y que a través de su esfuerzo personal, haya desempeñado un papel destacado en beneficio de la sociedad. Asimismo, se otorgará una distinción a aquella entidad social pública o privada que haya realizado acciones concretas para la integración o inclusión social de las personas con discapacidad. El premio consiste en una suma de dinero y un diploma de honor.

Dentro del capítulo 7 denominado educación y promoción cultural, existen tres artículos importantes a mencionar. El artículo 39 decreta que el Ministerio de Educación y Cultura en coordinación con la Administración Nacional de Educación Pública deberá facilitar y suministrar a la persona con discapacidad, en forma permanente y sin límites de edad, en materia educativa, física, recreativa, cultural y social, los elementos o medios científicos, técnicos o pedagógicos necesarios para que desarrolle al máximo sus facultades intelectuales, artísticas, deportivas y sociales.

Por otro lado, según el artículo 46 los centros de recreación, educativos, deportivos, sociales o culturales no podrán discriminar y deberán facilitar el acceso y el uso de las instalaciones y de los servicios a las personas amparadas por la presente ley. Y por último, el artículo 47 afirma que las personas que sean calificadas como aquellas con discapacidad estarán exoneradas del pago de cualquier derecho de admisión en todos los conciertos, muestras, obras teatrales, exposiciones, actividades deportivas y cualquier otra actividad ejecutada por organismos públicos. Asimismo, se exonerará a un acompañante cuando la asistencia del mismo sea necesaria.

El capítulo 7 merece un importante destaque porque promueve el entretenimiento y desarrollo del área cultural de las personas con discapacidad, lo cual podría estar relacionado con la actividad turística. Además, como se ha mencionado, esta investigación busca identificar las ofertas turísticas accesibles culturales, por lo tanto es interesante saber si realmente se cumple con lo mencionado en el artículo 46 y los centros culturales, como por ejemplo el museo Ralli, facilita el acceso y uso de las instalaciones/servicios a personas con discapacidad.

El capítulo 8 está destinado al trabajo y el artículo 49 menciona que el estado, los gobiernos departamentales, los entes autónomos, los servicios descentralizados y las personas de derecho público no estatales están obligados a ocupar personas con discapacidad que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo en una proporción mínima no inferior al 4% de sus vacantes.

En el capítulo 9 arquitectura y urbanismo, el artículo 68 menciona que la construcción, la ampliación y la reforma de los edificios de propiedad pública o privada destinados a un uso que implique concurrencia de público, así como la planificación y la urbanización de las vías públicas, parques y jardines de iguales características, se efectuarán de forma tal que todas las personas puedan acceder, ingresar, usar y egresar, especialmente en situaciones de emergencia, en condiciones de seguridad, equidad, confort y con la mayor autonomía posible. Y relacionado con esto, el artículo 69 dice que las intendencias municipales deberán incluir normas sobre el tema y en sus

respectivos planes reguladores o de desarrollo urbano, las disposiciones necesarias con el objeto de adaptar las vías públicas, parques, jardines y edificios, de acuerdo con las normas técnicas establecidas por el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas.

El cumplimiento de ambos artículos establece como prioridad la supresión de barreras físicas con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con discapacidad en: ámbitos urbanos arquitectónicos y de transporte que se creen, en los existentes o en los que sean remodelados o sustituidos en forma total o parcial sus elementos constitutivos. Como también en los edificios de uso público y privados con concurrencia de público, también en las áreas sin acceso al público en general o las correspondientes a edificios industriales y comerciales. Por último, en las viviendas individuales y las viviendas colectivas (Artículo 76).

Los edificios de uso público y privados con concurrencia de público deberán contemplar la accesibilidad y la posibilidad de su uso en todas sus partes por personas con discapacidad. Además cuando corresponda debe contar con estacionamientos y se deberán reservar lugares accesibles cercanos a los accesos peatonales. También deberán contar con espacios de circulación horizontal y de comunicación vertical que permitan el desplazamiento y la maniobra de dichas personas. Deberán contar con zonas reservadas señalizadas y adaptadas a los efectos de ser utilizadas por personas que se desplazan en silla de ruedas y deberán contar con servicios higiénicos adaptados a las necesidades de dichas personas (Artículo 78).

Las prioridades, requisitos y plazos de las adecuaciones establecidas en los artículos 76 y 78 de la presente ley, relativas a barreras urbanas y en edificios de uso público serán determinadas por la reglamentación en base a la realización de planes de accesibilidad, pero su ejecución total no podrá exceder un plazo de ocho años desde la fecha de entrada en vigencia de la presente ley (Artículo 79).

El capítulo 9 aún es bastante ajeno a la realidad, a pesar de que ha sido desarrollado en 2010 todavía queda mucho en que trabajar sobre arquitectura y urbanismo. En la actualidad quedan muchos edificios y espacios de propiedad pública o privada que no son accesibles, más adelante nos centraremos en los de propiedad privada como por ejemplo restaurantes y hoteles. Por otro lado, también existen deficiencias, porque el capítulo menciona que es la intendencia quien debe encargarse de esto mediante normas y planes reguladores o de desarrollo urbano, pero la intendencia de Maldonado (IDM)⁷, como veremos más adelante, aún no tiene un plan de accesibilidad.

Continuando con este capítulo, en el artículo 80 también se menciona que las personas con discapacidad que utilicen para su desplazamiento animales especialmente adiestrados, podrán ingresar y permanecer acompañadas por estos, en todos los lugares abiertos al público sin restricción alguna, siendo obligación de los propietarios o encargados de los mencionados lugares, proporcionar los medios idóneos para el cumplimiento efectivo de esta norma.

⁷ En adelante IDM.

Relacionado con este tema, en 2021 la Dirección General de Turismo de la IDM realizó el lanzamiento de la campaña “Promoviendo el Turismo Accesible – Perro Guía: Ingreso Autorizado”. Esta campaña consiste en capacitar a los cuerpos inspectivos y a los establecimientos públicos/privados que quieran adherirse sobre cómo proceder cuando se encuentran con un perro guía. En el capítulo 3 se desarrollará más sobre la campaña, pero lo que resalta acá es la diferencia de años que existe entre lo teórico, como es la redacción de este artículo en 2010, y la práctica que se está llevando a cabo recién en 2021.

El capítulo 10 que habla sobre transporte, menciona entre otras cosas qué cambios tienen que realizar los vehículos de transporte público y las estaciones de transporte para suprimir las barreras.

Según el artículo 82, los vehículos de transporte público deberán permitir el ascenso y descenso de personas con discapacidad, con movilidad reducida y usuarios de silla de ruedas; tendrán asientos reservados señalizados y cercanos a la puerta por cada coche para personas con discapacidad. Los coches contarán con piso antideslizante, elevadores para silla de ruedas en el acceso al vehículo y espacio para ubicación de bastones, muletas, silla de ruedas y otros elementos de utilización por tales personas. En los transportes aéreos y marítimos deberá privilegiarse la asignación de ubicaciones próximas a los accesos para pasajeros con discapacidad. Además, se menciona que en un plazo máximo de cinco años deberán existir unidades de transporte con éstas características en cada departamento del país y cada empresa de transporte colectivo deberá tener, al menos, una unidad accesible por línea de recorrido. En el caso de Maldonado, de 2015 a 2020 se agregaron cinco coches accesibles, correspondientes a diferentes empresas entre ellas Codesa, Cot, Maldonado Turismo y Micro limitada y sus recorridos abarcan desde PDE, Maldonado, San Carlos, Montevideo, Pan de azúcar y Piriápolis.

En cuanto a las estaciones de transportes deben tener bordes de andenes de textura reconocible y antideslizantes; piso alternativo o molinetes; sistema de anuncios por parlantes y servicios sanitarios adaptados. Estas adecuaciones deberán ejecutarse en un plazo máximo de ocho años.

Por último, según el artículo 85, las empresas de transporte colectivo terrestre, deberán dar publicidad suficiente, en forma legible y entendible, a las frecuencias de las unidades accesibles para personas con discapacidad y un servicio de consulta telefónica respecto de esta información. La información acerca de este servicio deberá exhibirse en las unidades, terminales y principales paradas de los recorridos de las empresas de transporte colectivo terrestre. Todas las oficinas de información turística, dependientes del Ministerio de Turismo y Deporte o de las intendencias municipales, deberán poseer la información sobre las frecuencias y un número telefónico de referencia.

Además de la Ley Nº 18.651, que se acaba de analizar, es importante destacar también la Ley Nº 17.378 que se promulgó en 2001, la misma reconoce a todos los efectos a la Lengua de Señas Uruguaya como la lengua natural de las personas sordas y de sus comunidades en todo el territorio de la República. La presente ley tiene por objeto la remoción de las barreras comunicacionales y así asegurar la equiparación de oportunidades para las

personas sordas e hipoacúsicas. En esta temática, el departamento de Maldonado ha trabajado demasiado, ya que desde 2015 la intendencia se ha encargado de brindar a la población cursos y talleres en Lengua de Señas Uruguaya en todas las localidades del departamento, incluido Punta del Este de forma gratuita.

Otro hito destacable de la legislación uruguaya sobre accesibilidad fue el 9 de setiembre de 2014, fecha en que se crea la nueva Ley de Turismo 19.253, la misma declara que el turismo es una actividad de interés nacional y constituye, entre otros, una manifestación del derecho humano al esparcimiento, al conocimiento y a la cultura. Consagra la accesibilidad como principio fundamental debiendo asegurarse la universalidad de su goce y entre sus cometidos establece generar las condiciones necesarias para que el ejercicio del derecho al turismo resulte efectivamente accesible para todos, no sólo mediante la realización de acciones de infraestructura y logística, sino también en la facilitación del goce del derecho (Ley 19.253, 2014).

Esta ley fue una gran iniciativa por parte de la política pública para abordar el tema accesibilidad en el área turística, pero no fue la única ya que cuando el MINTUR crea el Plan Nacional de Turismo Sostenible (2009-2020) propone en unas de sus líneas estratégicas al turismo como una “herramienta para la integración social, territorial y política consiente de la diversidad”. Para concretar esta línea estratégica el MINTUR creó un plan de acción que estaba coordinado con diversos organismos a fin de impulsar un turismo inclusivo en todos sus aspectos.

Este plan se centra en tres pilares fundamentales: sensibilización, capacitación y diagnóstico. En cuanto a la sensibilización se organizaron talleres de sensibilización a cargo de Programa Nacional de Discapacidad dirigido a autoridades, centros de informes, inspectores, guías de turismo social, funcionarios en general, así como actores privados. Además, se promovió la adecuación de infraestructuras y servicios turísticos hacia la accesibilidad, no sólo en lo que refiere a lo arquitectónico, sino en general, realizándose campañas de difusión respecto el tema. Por el lado de la capacitación se solicitó a diversos organismos que trabajan en la temática de accesibilidad, la organización de instancias de formación específicas así como cursos que se puedan realizar a través de la cooperación internacional. Y por último, por el pilar diagnóstico se iniciaron acciones tendientes a disponer en los menores plazos posibles de un diagnóstico del nivel de inclusión/accesibilidad (infraestructuras, servicios, etc) de todo el territorio nacional.

Durante la vigencia de este plan nacional de turismo, en 2011, se promulgó la Ley N° 18.875 “Promoción del uso de bastones para facilitar el desplazamiento de Personas con Discapacidad Visual”. Mediante esta ley se promueve el uso de diversos instrumentos de orientación y movilidad con el objetivo de facilitar el desplazamiento de personas con discapacidad visual. Las personas con discapacidad visual total podrán utilizar el bastón blanco y aquellas con discapacidad parcial el bastón verde; asimismo, ambos grupos podrán recurrir al uso de perros guías. El Poder Ejecutivo reglamentará el acceso y uso de los instrumentos de orientación y movilidad y adoptará las medidas necesarias para la más amplia difusión sobre su significado y los beneficios de su utilización.

Además de esta ley, en esos años también se realizaron otras acciones importantes a destacar como por ejemplo: el manual de buenas prácticas para el trato y la atención al público de personas con discapacidad publicado por el MIDES y la guía de accesibilidad para eventos culturales del MIDES y MEC.

Por otro lado, desde el año 2016, se otorga el “Reconocimiento al Esfuerzo por la Accesibilidad Turística” a aquellas empresas, organizaciones e instituciones que hayan implementado acciones y buenas prácticas tendientes a la accesibilidad de espacios y/o servicios turísticos, teniendo en cuenta la diversidad funcional de las personas y la relevancia a los efectos turísticos. Más adelante se analizará las distinciones que se brindaron en PDE que fueron tres y siempre a la intendencia departamental, por el programa de playas accesibles, surf inclusivo en Playa Brava y por las remodelaciones en el parque Jagüel.

Durante la vigencia de este Plan Nacional de Turismo Sostenible también se destaca la creación del manual de buenas prácticas en accesibilidad turística. Este manual, creado en 2019 por el MINTUR & MIDES pretende ser un recurso de consulta para el trato adecuado a las personas en situación de discapacidad. Además, busca contribuir al incremento de las ofertas turísticas accesibles con miras a aumentar los niveles de satisfacción de los turistas, así como mejorar la calidad de vida de las personas que viven en los destinos turísticos. El manual está orientado específicamente a las personas que desempeñan sus tareas en el área del turismo y su finalidad es brindar un material actualizado y sistematizado con los requerimientos esenciales a la hora de establecerse la relación y la comunicación en el turismo entre personas con y sin discapacidad.

Como continuidad al proceso iniciado con el Plan Nacional de Turismo 2009-2020, en marzo de 2019, se presentó el Plan Nacional de Turismo Sostenible 2030. Este plan no se divide en líneas estratégicas, sino que está compuesto por tres ejes que tienen objetivos y metas individuales y que a su vez, se subdividen en líneas de acción fundamentales.

A pesar de sus diferencias estructurales, este plan también identificó a la accesibilidad turística como un punto fuerte en que trabajar, y lo colocó dentro del eje: empleo, emprendedurismo, formación e inclusión social. Relacionado con la temática, este plan proyectó como un objetivo generar condiciones para que el turismo sea accesible a todos los ciudadanos, y como meta constituir al menos un circuito en cada región que tenga infraestructura, actividades e individuos en condiciones de cumplir estrictas normas de accesibilidad turística.

Por último, es importante señalar que en el año 2019, en el marco de la III Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible se realizó el lanzamiento de la Red Uruguaya de Turismo Accesible. Esta red tendrá como objetivo principal conectar a los distintos actores del rubro para trabajar en la generación de servicios y productos turísticos accesibles a nivel nacional. Al mismo tiempo, buscará potenciar la actividad, obtener capacitación para los distintos actores y promocionar el destino.

A modo de síntesis, desde 2010 en adelante se ha trabajado bastante en el ámbito público por la accesibilidad del país pero a pesar de esto aún existen diferencias entre las normas y la realidad. En la actualidad, todavía

queda mucho para planificar y accionar para que el ejercicio del derecho al turismo resulte efectivamente accesible para todos, como menciona la ley de turismo 19.253. Además, se ha trabajado más sobre la eliminación de barreras físicas que de comunicación, por ejemplo estas leyes que refieren principalmente a personas con discapacidad no se encuentran en un formato accesible. En los capítulos siguientes se desarrollará más ésta teoría, y otros puntos, como la falta de un plan de accesibilidad en Maldonado.

4- METODOLOGÍA

Como se mencionó anteriormente, el objetivo general de este estudio es investigar la situación de las ofertas turísticas accesibles gastronómicas, hoteleras y culturales en Punta del Este entre 2015-2021. Para cumplir este objetivo se llevó a cabo una investigación de carácter exploratorio basada principalmente en metodología cualitativa. Taylor & Bogdan (1987) definen a la metodología cualitativa en su más amplio sentido "(...) a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable". (p.7)

Como territorio de investigación se utilizó el municipio de PDE. El mismo tiene como jurisdicción desde la Parada 16 de Rambla Claudio Williman hacia el este toda la península, incluyendo como límites avenida República Argentina, avenida Martiniano Chiossi, calle Mar Negro, calle Simón Bolívar, calle Salvador Allende, calle Tailandia, calle de la Virgen, Boulevard Artigas, avenida Cachimba del Rey y avenida Aparicio Saravia hasta la desembocadura del Arroyo Maldonado, incluyendo las manzanas N° 456, 1802 y 1589 de Punta del Este.

La Isla de Gorriti está comprendida dentro de la jurisdicción que se le asigna a la Junta Local de Punta del Este. (Figura n°4)



Figura 4: Territorio de investigación

Fuente: Google maps (2022)

Para iniciar esta investigación se procedió a la revisión de antecedentes e investigación bibliográfica, se realizó un primer análisis de la información relevada y de experiencias sobre la temática. Luego, fue necesario la búsqueda y análisis de materiales relativos con turismo accesible, discapacidad, diseño universal y accesibilidad para poder desarrollar el marco teórico. Esta información se obtuvo vía web, libros, trabajos de investigación y tesis relacionadas con la temática.

En general, los datos de este trabajo se recolectaron mediante observación directa, análisis de documentos, análisis de contenido de páginas webs, análisis de texto e imágenes. Además, se hicieron diversas consultas a hoteles y restaurantes accesibles, centro de información turística, personal del museo Ralli y de la IDM, entre otros.

El trabajo de campo se realizó durante el año 2022, comenzó en marzo y terminó en setiembre del mismo año. Se inició con las consultas y diálogos a actores claves una vez que se analizó toda la información que se encontró vía web. En total se hicieron cuatro consultas informales (funcionario de la IDM, personal del centro de información turística, responsable de marketing y comunicación del museo Ralli e integrante del grupo AccesibilidadPDE) y se dialogó con dieciocho trabajadores de hoteles y restaurantes accesibles. Estos diálogos duraron aproximadamente 7 minutos cada uno e incluyeron consultas, lo cual permitió coleccionar suficiente cantidad y calidad de información para responder las preguntas necesarias para desarrollar este trabajo. También es importante destacar que estos diálogos se mantuvieron entre marzo y abril del 2022.

Además, en marzo del mismo año se mantuvo una conversación informal con un funcionario de la Dirección General de Turismo, quien se ha desempeñado en dicho cargo desde 2014 hasta la actualidad. La selección del entrevistado se debe a que es un técnico/asesor contratado por la intendencia para promover el turismo accesible en el departamento. En esa conversación se obtuvo información sobre las acciones de accesibilidad que tuvieron las entidades públicas entre los años de estudio y los instrumentos de planificación turística que rigieron en la ciudad. Estas acciones están relacionadas en su mayoría con la educación y capacitación, como es el caso de charlas educativas, talleres de lengua de señas, conferencias, otras acciones relacionadas con el transporte y la movilidad de personas con discapacidad y algunas vinculadas con la recreación como es el caso de la visita al velero de la Clipper Race por la comunidad sorda.

Por otro lado, para obtener información sobre las acciones de accesibilidad que tuvieron las entidades privadas, se comunicó y dialogó en setiembre de 2022 con un integrante del grupo AccesibilidadPDE. Este grupo, integrado por vecinos de PDE, se formó con el objetivo de crear un plan de accesibilidad para la ciudad (en el capítulo 5 se abordará más este tema). El objetivo de la charla fue consultar sobre el funcionamiento del grupo actualmente y averiguar si la idea del plan de accesibilidad para PDE seguía en proceso.

Para identificar las ofertas turísticas accesibles gastronómicas, hoteleras y culturales de PDE se realizaron consultas en el centro de información turística de Av. Gorlero, la liga de fomento de Punta del Este y centro de hoteles. Estas comunicaciones fueron entre marzo y abril del 2022. En el centro de información turística se consultó por la concurrencia de personas con discapacidad al lugar, la accesibilidad del sitio ya sea en infraestructura o a la hora de brindar información y las ofertas turísticas accesibles de PDE.

El relevamiento de las ofertas turísticas gastronómicas se obtuvo a través de la liga de fomento de Punta del Este, la cual disponía de un listado de los restaurantes accesibles de la ciudad. A partir de esa lista se realizó un trabajo de observación de los locales y se dialogó con el personal para identificar si efectivamente eran ofertas accesibles, para poder analizar eso se realizaron determinadas preguntas que tenían como referencia el criterio de diseño universal.

En cuanto a la oferta hotelera, se comenzó consultando al centro de hoteles si existía un relevamiento de los hoteles accesibles pero la respuesta fue negativa. Luego se hizo una lista de alojamientos accesibles a través de la página web A-hotel.com, se escogió esta página porque la misma tiene filtros en la búsqueda que mencionan la accesibilidad, por ejemplo si es un hotel adaptado para sillas de ruedas, movilidad reducida, si tiene ascensor, además de que tiene otro filtro que habla sobre la accesibilidad en las habitaciones (bañera adaptada, ducha adaptada para sillas de ruedas, accesible para personas sordas, entre otros.). En esta página se filtró la búsqueda de alojamientos en aquellos que eran accesibles y partiendo de esta lista se ejecutó el trabajo de campo (diálogos/consultas con el personal y observación) en los distintos lugares. Cabe destacar que varios de los mencionados en la página web como accesibles no eran para nada aptos para personas con discapacidad y quedaron descartados, esto se debió principalmente a que las entradas no eran accesibles y a que el desplazamiento por el lugar, para una persona con discapacidad era muy complicado. En abril de 2022 se mantuvieron los diálogos con los recepcionistas de los distintos hoteles para verificar la accesibilidad de los mismos, las preguntas también se basaban en el criterio de diseño universal.

Por último, las ofertas turísticas accesibles culturales se identificaron vía web y fueron dos: Bike tours Uruguay y museo Ralli. En mayo de 2022, se tuvo una comunicación informal vía correo con la responsable de marketing y comunicación del museo y se obtuvo información sobre la accesibilidad del mismo.

Como se puede apreciar, éste relevamiento es un primer acercamiento a las ofertas turísticas accesibles de PDE, el mismo se basó en la observación y en la propia percepción de las personas que trabajan en los servicios consultados. Es un relevamiento que necesita ser profundizado y actualizado, de ahí la necesidad de involucrar a operadores turísticos y al sector público.

5- ACCIONES DE ACCESIBILIDAD QUE TUVIERON LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN PUNTA DEL ESTE.

5.1 Planificación turística accesible entre 2015- 2021

Entidades públicas

En Punta del Este, los principales responsables de las acciones de accesibilidad turística pública son las legislaciones a nivel nacional, el municipio de la ciudad y la IDM, principalmente la Dirección General de Turismo y la Dirección de Políticas Inclusivas.

En el año 2014 la intendencia incorporó a la Dirección General de Turismo un técnico/asesor que se encargaría de promover el turismo accesible. A pesar de esto, desde 2014 hasta 2020 el mismo solo estuvo trabajando en el municipio de Piriápolis (donde realizó diversas acciones relacionadas con la accesibilidad), recién en 2021 lo trasladan para la IDM para que trabaje a nivel departamental en los ocho municipios, incluido el de PDE. Esta es la primera señal que demuestra la poca importancia que le dieron a la accesibilidad en este territorio en los años anteriores.

Otra señal es que en 2018 se crea el plan estratégico turístico Punta del Este 2020-2025. El mismo está compuesto por cuatro líneas estratégicas: gestión de destino, desarrollo y marketing de experiencias, innovación y calidad e inversión e infraestructura. En este plan también se le brinda poca importancia a la accesibilidad, las únicas dos menciones que se le brinda es cuando se realiza un análisis FODA de la ciudad: como fortaleza se menciona la fuerte concientización en materia de accesibilidad y en debilidades la escasa infraestructura de alojamiento y restauración accesible para personas con discapacidad. Esto resulta paradójico porque se menciona la fuerte concientización pero en el plan no hay mención sobre el tema o acciones a desarrollar en materia de turismo accesible (Intendencia de Maldonado & Liga de Punta del Este, 2018).

En cuanto a política pública inclusiva otro debe en el municipio de PDE es la falta de un plan de accesibilidad. Según Concepción (2020) “hasta la fecha no existe para el departamento de Maldonado un plan de accesibilidad, tal como existe por ejemplo, en los departamentos de Canelones (Atlántida) y Montevideo” (p. 54). En base a una entrevista realizada a la directora de Políticas Inclusivas de la IDM, Eliana González, quien se ha desempeñado en dicho cargo desde 2015, la autora llegó a la siguiente información:

(...) en conclusión, se puede afirmar que Maldonado no cuenta con un plan de accesibilidad local, se ha venido realizando permanentemente actividades y proyectos en materia de accesibilidad, según las necesidades de los usuarios, sin embargo, dichas acciones no están plasmadas por escrito. (p.55)

Como se puede apreciar, PDE no cuenta con un plan de accesibilidad, es decir, no tiene un plan de actuación por escrito, con objetivos y acciones detalladas. En general los planes de accesibilidad evalúan el nivel de barreras

que existen en un espacio determinado, y en base a eso definen las actuaciones necesarias para adaptarlo y que el mismo se vuelva accesible. En el apartado siguiente, veremos cómo un grupo de vecinos intentaron crear un plan de accesibilidad para PDE pero fracasaron en el intento.

Considero que no tener un plan por escrito puede llevar a confusiones y tener una mirada a corto plazo ya que no hay un rumbo claramente detallado. Crear un plan permite visualizar donde estamos y hacia donde queremos llegar, y no solo hacer acciones porque sí.

En cuanto a la planificación turística accesible, se puede decir que recién en el año 2021, con la aprobación del plan estratégico (hoja de ruta) 2020-2025 para el departamento de Maldonado y con el traslado del técnico/asesor que se encargará de promover el turismo accesible, es que se le brinda mayor relevancia a la accesibilidad turística del destino.

Lo importante de este plan estratégico departamental es que la línea estratégica N°5 se denomina “Desarrollo y fortalecimiento del Turismo Inclusivo como parte de un destino responsable”, esta línea implica coordinar acciones de gestión y posturas académicas desde un modelo social para alcanzar la accesibilidad de los sitios turísticos. A pesar de la aprobación, de acuerdo a lo conversado con Acosta⁸, funcionario de la IDM, el desarrollo del mismo se vio atrasado por la pandemia COVID-19.

Si comparamos ambos planes (el de 2018 y 2020) podemos apreciar una gran diferencia de relevancia en cuanto a la accesibilidad en la planificación del destino; mientras que en el plan estratégico de PDE apenas se menciona el tema, en el plan departamental la temática es directamente una línea estratégica. Por lo tanto, gran parte del plan está orientado al desarrollo y fortalecimiento del turismo inclusivo, así como también a la mención de diferentes acciones para poder lograrlo.

Por último, es importante mencionar que desde 2021, la IDM y municipios trabajan en un proyecto para fortalecer el turismo social y accesible en el departamento. Bajo la consigna: “Que el turismo de Maldonado llegue a todos, avanzamos en el Turismo Social”, se coordinan acciones en todo el territorio departamental con la finalidad de ofrecer una variada propuesta de circuitos y actividades. Las direcciones de turismo, a través de la subdirección general, juventud y políticas inclusivas en conjunto con los municipios están trabajando en un nuevo proyecto que abarque a más personas, incluyendo jóvenes, adultos mayores y en situación de discapacidad. Para ello, se vienen desarrollando reuniones virtuales y la concreción de acuerdos, que formarán parte de dicho proyecto con un cronograma definido (Intendencia de Maldonado, 2021).

La principal meta en lo que refiere al turismo social, ha sido el poder acercar el turismo a toda la población de Maldonado, fomentando modalidades vinculadas a lo cultural y rural, así como también la difusión de atractivos con los que cuenta el departamento. Esta nueva propuesta prevé

⁸ Comunicación personal con el funcionario de la Dirección General de Turismo, Javinson Acosta. Marzo, 2022.

salidas, en principio por el día, a coordinar rotando por los distintos municipios del departamento con visitas a los emprendimientos. Todas las actividades serán gratuitas y tendrán la modalidad de almuerzo compartido (Intendencia de Maldonado, 2021). Aún en 2022, no hay mucha información sobre el asunto ni los cronogramas pero este proyecto puede servir como antecedente para el desarrollo del turismo accesible en el departamento, ya que las personas con discapacidad son uno de los principales beneficiarios de este producto.

Esta propuesta es una iniciativa por parte de las organizaciones públicas, y afirma lo mencionado en el plan estratégico departamental 2020-2025. Por lo tanto, tener este plan estratégico a futuro con líneas destinadas al turismo accesible es un avance que ilusiona y que brinda esperanzas ya que la accesibilidad turística del destino puede mejorar a partir de esto. En el presente trabajo se sostiene la idea de que es el gobierno departamental quien debe iniciar con promover el turismo accesible y diseñar un plan de acción para mejorar la situación de accesibilidad en el destino porque por más que haya varias ofertas turísticas accesibles, si la ciudad por ejemplo no tiene una circulación urbana accesible es imposible trasladarse de un lugar a otro.

A modo de síntesis, PDE actualmente no cuenta con un plan de accesibilidad, pero si con un técnico/asesor encargado de promover el turismo accesible en el departamento y un plan estratégico departamental con los mismos ideales.

Entidades privadas

Además de las entidades públicas que se mencionaron anteriormente es importante resaltar que también existen otras organizaciones que influyen en la planificación del destino y que son del ámbito privado.

Uno de esos casos es la Asociación de Discapacitados Motrices de Maldonado (ADIMO)⁹, que tiene como principales objetivos lograr y mejorar la accesibilidad en el departamento, así como también lograr una activa participación y relación con las diferentes líneas de acción tomadas por el gobierno u otras asociaciones, empresas que involucren la calidad de vida del discapacitado motriz. Esta organización funciona desde 2010 y es una asociación civil sin fines de lucro, formada por personas con discapacidad motriz o familiares directos.

Por otro lado, otra organización que se involucró con la planificación del destino y su accesibilidad fue un grupo de vecinos de la península, que como adelantamos en el anterior capítulo apostó a crear un plan de accesibilidad para PDE.

En el año 2020, este grupo de vecinos se unieron para crear un plan de accesibilidad para Punta del Este, motivados por hacerla una ciudad más inclusiva. Formaron un grupo denominado AccesibilidadPDE, el cual está compuesto por vecinos autoconvocados, como por ejemplo habitantes de la península, comerciantes, especialistas en accesibilidad, representantes del

⁹ En adelante ADIMO.

municipio de PDE y otros actores sociales motivados por hacer del balneario un mejor lugar para vivir. AccesibilidadPDE tiene como principal objetivo mejorar las condiciones de accesibilidad, para que tanto los residentes como quienes llegan de visita puedan disfrutar sin limitaciones de todo lo que ofrece la ciudad.

A mediados de 2020, este grupo comenzó a reunirse invitando a actores de todos los sectores de la sociedad, con el fin de contar con la mayor pluralidad posible de visiones. En este sentido, resolvieron comenzar con acciones sobre la península, a modo de barrio bandera, para luego replicar la experiencia en el resto del balneario. El grupo convocó a Cosabuena Accesibilidad para que planificara y llevara adelante el trabajo técnico, que finalizaría con la elaboración de un plan de accesibilidad para PDE. Cosabuena Accesibilidad es un emprendimiento social que crea y apoya proyectos educativos, artísticos, culturales y deportivos con el objetivo de lograr una mejor convivencia. Su objetivo es trabajar para naturalizar la inclusión de las personas en situación de discapacidad, generando proyectos propios y apoyando a otros creadores en su búsqueda de innovar, logrando producciones basadas en el diseño universal y la creatividad.

El proyecto presentado por Cosabuena incluía tres etapas: sensibilización, relevamiento y recomendaciones. Inicialmente, se llevarían a cabo talleres y otras acciones que apuntan a generar conciencia sobre los beneficios de implementar mejores soluciones de accesibilidad, tanto en el espacio público, como en el privado. La intención era demostrar que una ciudad más accesible beneficia no sólo a quienes la habitan y visitan sino también a quienes tienen allí sus comercios y negocios (Diario correo de Punta del Este, 2020). La experiencia internacional indica que un destino más accesible redundará en mayores ingresos para los operadores turísticos.

El plan incluía también un relevamiento censal de las 84 manzanas de la península que incluye los espacios públicos (veredas, calles, itinerarios peatonales, plazas, entre otros), pero también los comercios, galerías, hoteles, y edificios públicos. Se trata de un estudio sin precedentes, que permite tener un estado de situación real y actualizado sobre la accesibilidad del barrio. Con esta información, se elaboraría un plan de accesibilidad que incluiría recomendaciones para implementar tanto en espacios públicos como privados. En simultáneo con el desarrollo de todo el plan de trabajo, se coordinarían intervenciones en centros educativos para introducir la inquietud y curiosidad por el tema, desde lo académico. Esto se haría en todos los niveles de la educación: inicial, primaria, secundaria y terciaria. De esta manera, los cambios que vayan sucediendo, se entienden, se cuidan y se valoran, asegurando un fortalecimiento en el futuro (Diario correo de Punta del Este, 2020).

El objetivo final de este proyecto que surge de la sociedad civil, es poner a PDE a la vanguardia de la accesibilidad en el continente, convirtiéndola en la capital latinoamericana del turismo inclusivo. Desde el comienzo, la intención ha sido involucrar activamente a todos los interesados por hacer de Punta del Este una ciudad más amigable con sus habitantes y con los turistas que la recorren.

A través del diálogo con una integrante del grupo AccesibilidadPDE¹⁰ en 2022, se supo que esta propuesta para avanzar con un plan hasta ahora no ha tenido andamio, aún dos años después no existe mucha evolución en el tema. Esto se debió a que no hubo donaciones, ni voluntad de la comunidad hasta el momento. Lo único que se pudo avanzar fue con un proyecto inclusivo de mejora edilicia en los patios extremos de la escuela nº 5 de Punta del Este, veredas inclusivas en la pista de skate y algunos de los vecinos están viendo de hacer rampas y veredas inclusivas en la península. Además, actualmente están buscando donaciones para que el baño de visitantes de la comisaria 10 sea accesible, ya que el espacio lo tienen.

En definitiva, podemos apreciar que a pesar de que el ámbito privado puede influir en la planificación turística accesible, en PDE los principales encargados son las entidades públicas, por más que exista interés por parte de los vecinos como fue el caso de AccesibilidadPDE, lo económico y el esfuerzo/tiempo que conlleva termina desgastando a la población e impide avanzar con el tema. El apartado siguiente es una prueba de esta hipótesis, ya que en PDE la única organización que ha ganado entre 2015 a 2021 “reconocimiento al esfuerzo por la accesibilidad turística” es la IDM.

5.2 Iniciativas de inclusión social premiadas por el MINTUR

A pesar de la falta de un plan de accesibilidad, como mencionó la directora de Políticas Inclusivas, PDE logró llevar adelante numerosas iniciativas en materia de inclusión, es así, que en diversos años la IDM ha recibido el “reconocimiento al esfuerzo por la accesibilidad turística” por parte del MINTUR. Esta mención se puede brindar a las empresas, organizaciones e instituciones que implementan buenas prácticas y acciones accesibles en sus espacios y/o servicios turísticos.

La ciudad de PDE ha recibido tres reconocimientos, todos por parte de la IDM, en el año 2018 lo ganó por el programa playa accesible y surf inclusivo en playa brava, y en 2019 por la remodelación del parque Jagüel.

Programa playa accesible

Esta propuesta surge en 2015 y se desarrolla cada temporada de verano, está dirigida a los usuarios del departamento y a los turistas que lo requieran. En PDE la playa accesible se encuentra en la parada 8 de la mansa. La iniciativa cuenta con la coordinación de la Dirección de Políticas Inclusivas, al tiempo que también tiene la colaboración de la Dirección General de Deportes de la IDM.

¹⁰ Comunicación personal con integrante del grupo AccesibilidadPDE, Marina Engels. Setiembre de 2022.

El programa playa accesible es una apuesta para promover la igualdad de oportunidades y el disfrute por parte de las personas en situación de discapacidad y los adultos mayores. El objetivo es contribuir a la integración mediante la recreación y el deporte, así como mejorar la calidad de vida de estas personas (Intendencia de Maldonado, 2018).

Como mencionamos anteriormente, la playa accesible se encuentra en la parada 8 de la mansa desde 2015, y la misma tiene facilidades para personas con discapacidades y/o movilidad reducida. Esta playa cuenta con un equipo interdisciplinario que involucra docentes de educación física, asistentes sociales, psicólogos y ayudantes, que mediante la utilización de equipamiento de diversa índole prestan asistencia a personas con discapacidades múltiples para que estas puedan disfrutar de las actividades que allí se realizan y del agua.

Para llevar a cabo esta oferta turística, la misma cuenta con 7 sillas anfibas, rampas de acceso que se utilizan en conjunto con alfombras especiales, dado que permiten un mejor desplazamiento de las sillas, y a su vez, la estación de descanso tiene baño accesible. Algunas mejoras que se le han realizado al producto con el tiempo son la señalización de estacionamientos accesibles, liberación de la zona de ingreso a las playas (con indicación de aparcamiento exclusivo para discapacitados motrices) y control vehicular en espacios asignados (Maldonado noticias, 2017).



Figura 5: Persona con discapacidad motriz transportado en una silla anfibia sobre una alfombra especial en la playa accesible. Se encuentra acompañado con tres personas del equipo interdisciplinario.

Fuente: IDM (2022).



Figura 6: Estacionamiento accesible en parada 8 de la mansa sobre la rambla Dr. Claudio Williman.

Fuente: autora (2021).

Esta oferta turística accesible es una de las más utilizadas por los turistas con discapacidad y de las más consultadas en los centros de información turística. Punta del Este es un destino principalmente de sol y playa por lo tanto que una de sus playas sea accesible es fundamental.

Si desde 2015 hasta la actualidad la oferta recreativa sigue en marcha es porque da resultado, además de que con el correr del tiempo este proyecto ha ido cambiando para mejorar la calidad y experiencia del turista. Como aspectos negativos, es importante resaltar que es una oferta solamente de

verano y que a pesar de que en 2015 se comenzó con este proyecto el mismo no se ha llevado a cabo en otras playas de la ciudad.

Surf Inclusivo en Playa Brava- Emir

Desde el año 2015, en la playa Emir se viene realizando un evento denominado “Surf Inclusivo”. Es un evento que se realiza al inicio de la temporada y nuclea a personas con discapacidad (física e intelectual) en un deporte que pretende integrar a residentes y turistas nacionales e internacionales. La iniciativa cuenta con la participación de: escuelas de surf, Prefectura Nacional Naval, Ejército Nacional, Brigada de Guardavidas, y Unión de Surfistas del Uruguay (JBC de Piriápolis, 2019).

El objetivo principal es que el deporte actúe como factor de inclusión y de desarrollo social para las personas con discapacidad, además de fomentar prácticas deportivas no convencionales, contribuir con el desarrollo de estilos de vida saludable y promover el surf como recreación (JBC de Piriápolis, 2019).



Figura 7: Surf inclusivo. Persona con discapacidad arriba de una tabla de surf adentro del agua asistida por un acompañante.

Fuente: IDM (2022).

Por lo que se puede ver, surf inclusivo es un encuentro innovador, que se ha realizado todos los años desde que surgió excepto el 2020 por motivos de pandemia. A lo largo de los años su convocatoria ha aumentado, llegando a ser más de 50 personas las que participaron en 2021. A pesar de esto, es un proyecto que se realiza sólo una vez al año y en temporada de verano, al igual que el programa playa accesible. En algunos casos, estas dos oportunidades son las únicas que tienen las personas con discapacidad para entrar al agua, por lo tanto limitarla a un sólo día es poco.

Si bien ambas iniciativas implementan buenas prácticas y acciones accesibles, hay que resaltar que son temporales, no son ofertas turísticas de todo el año, por lo cual su aporte al desarrollo del turismo accesible en PDE es limitado.

Parque El Jagüel

El Jagüel constituye uno de los más tradicionales paseos de la zona, se trata de un gran predio arbolado con caminos internos, perfecto para caminatas y cabalgatas. Además, se puede descansar en contacto con la naturaleza tanto en verano como en temporada baja.

En el año 2018, la intendencia realizó reformas en las instalaciones de servicios, en el programa de actividades y en el área de juegos, sumado al diseño y compra de nuevos e innovadores juegos. El proyecto no solamente contempló las áreas infantiles, sino que también se generaron espacios en donde adolescentes, adultos, personas de tercera edad pueden disfrutar de una tarde de recreo y dispersión con la familia (El observador, 2018).



Figura 8: Juegos accesibles Parque Jagüel.

Hamaca y sube y baja para silla de ruedas.

Fuente: El observador (2018)

En cuanto a la accesibilidad, desde la remodelación de 2018, el parque cuenta con juegos y batería de baños accesibles, baldosas direccionales para personas ciegas o con baja visión, así como también rampas y diversos accesos que facilitan la movilidad de personas en situación de discapacidad dentro del complejo (El observador, 2018).

Esto es muy positivo, ya que demuestra el interés que tuvo la intendencia por la accesibilidad y permite que las personas con discapacidad tengan una nueva oferta de entretenimiento. Además, se puede apreciar el cumplimiento de la ley N° 18.651, capítulo 9 (mencionada en el marco teórico) en donde dice que la reforma o planificación de parques de propiedad pública destinados a un uso que implique concurrencia de público, deben efectuarse de forma tal que todas las personas puedan acceder, ingresar, usar y egresar, especialmente en condiciones de seguridad, equidad, confort y con la mayor autonomía posible.

En resumen, desde 2015 la IDM ha trabajado en la accesibilidad del destino y ha sido la única en tener reconocimiento del MINTUR al esfuerzo por la accesibilidad turística, ninguna otra empresa, organización o institución lo ha

logrado dentro de la ciudad. Sí hubo otros reconocimientos a nivel departamental pero no exclusivamente de PDE, como por ejemplo, emprendimiento sobre ruedas en Piriápolis, APROTUR y la promoción de la campaña “promoviendo el turismo accesible- perro guía ingreso autorizado”, la bodega Viña Edén en Pueblo Edén, la asociación civil “Junta Vecinal Las Grutas” de Punta Ballena, y la intendencia por la playa accesible de Piriápolis así como también por las remodelaciones del parque Mancebo en Maldonado y la plaza 19 de Abril en Pan de Azúcar.

Lo que se destaca de estos tres reconocimientos en PDE es que son ofertas de entretenimiento, y dos de ellas son ofertas temporales que se brindan solamente en verano (cuando hay mayor número de turistas) y su principal atractivo es la playa. Por lo tanto, hay que seguir trabajando en ofertas anuales y de diversa índole como por ejemplo culturales, naturales, gastronómicas, entre otros, para que la posibilidad de hacer turismo accesible sea variada y no concentrarse solamente en el sol y la playa. También es importante destacar que estas ofertas están pensadas principalmente para personas con discapacidad motriz. En el caso del Parque Jagüel considera a las personas ciegas o de baja visión con la inclusión de baldosas direccionales y el surf inclusivo a las personas con discapacidad intelectual.

Por otro lado, como se mencionó anteriormente lo positivo de estas ofertas es que comenzaron en 2015 y actualmente siguen funcionando y mejorando, lo cual quiere decir que existe público para este tipo de actividades.

5.3 Acciones de accesibilidad

Como mencionamos anteriormente, uno de los objetivos específicos de este trabajo es conocer y analizar las acciones de accesibilidad que tuvieron las entidades públicas y/o privadas en Punta del Este entre 2015- 2021, para llevar a cabo esto se obtuvieron datos vía web, principalmente de la página de la intendencia, portales de noticias de la ciudad y por conversaciones informales con un funcionario de la Dirección General de Turismo.

A lo largo de este capítulo, se ha remarcado varias acciones importantes que van desde la planificación turística a los reconocimientos que ha tenido la intendencia en su esfuerzo por la accesibilidad turística. En este caso, mencionaremos otras acciones destacables dentro del ámbito público/ privado que se refieren a la accesibilidad. Las mismas se dividieron en tres categorías: capacitación y educación, movilidad y transporte y accesibilidad turística en actividades y edificios.

Capacitación y educación

Desde 2015 Maldonado se ha interesado en la accesibilidad para personas sordas, desde el gobierno departamental se ha trabajado capacitando y sensibilizando a la población con cursos y talleres en Lengua de Señas

Uruguay. Una iniciativa que surgió ese año y perdura en la actualidad en todas las localidades del departamento, incluido Punta del Este, de forma gratuita. Esta propuesta formativa aspira a ser una herramienta para sensibilizar y tomar conciencia sobre las necesidades de la población sorda.

En 2022 se inscribieron 600 personas en todo el departamento, de las cuales 250 corresponden a la capital. Entre los inscriptos se destacan adultos mayores en proceso progresivo de pérdida de audición, que optan por los talleres como forma de introducirse en un nuevo sistema de comunicación, docentes y maestras rurales, funcionarios de cárceles y grupos familiares (Maldonado Noticias, 2022). Como se puede ver, entre los destacados no aparecen las personas que trabajan con el turismo, cuestión a analizar más adelante.

A nivel universitario, entre los años 2015 y 2017 se realizó en la sede Maldonado del Centro Universitario Regional del Este (CURE)¹¹ el curso de educación permanente "Turismo y accesibilidad al turismo" dirigido a estudiantes, trabajadores, profesionales, empresarios, tanto del sector privado como del sector público, relacionados directa e indirectamente con la actividad turística y la accesibilidad/discapacidad.

El objetivo del curso fue plantear las condiciones del turismo en términos de accesibilidad en un destino turístico como PDE- Maldonado, mediante la formación y sensibilización de los colectivos implicados en turismo y accesibilidad, mejorando así las actitudes de integración de las personas discapacitadas en las diversas áreas de interactividad social: familiar, laboral, de formación, interacción e intercambio social (CURE, 2017). En estos cursos se presentó el trabajo de investigación mencionado en antecedentes sobre la accesibilidad de la hotelería 3,4 y 5 estrellas de la península.

Relacionado con el tema, en 2016 la Universidad Católica del Uruguay desde la licenciatura en dirección de empresas turísticas (dictada en PDE) también contribuyó con la formación de conciencia sobre accesibilidad turística en los estudiantes. Esto se debe a que en la malla de materias transversales se introdujo un curso específico dedicado a la temática de turismo y discapacidad, liderada por una graduada de la licenciatura en dirección de empresas turísticas.

Este curso busca promover la inclusión física, psicológica y funcional de las personas con discapacidad tratando de lograr su autonomía, seguridad y disfrute en prácticas adecuadas de actividades turísticas, así como generar conciencia en los estudiantes sobre la necesidad de inclusión e integración de personas con discapacidad considerando a la actividad turística como inclusiva en sí misma (Universidad Católica del Uruguay, 2016).

Por lo tanto, a partir de 2015 también hubo a nivel universitario un cambio en la educación y capacitación de los estudiantes de turismo ya que se comienza a considerar la accesibilidad turística como un tema importante para el sector, que hay que considerarlo para ser buenos profesionales en el futuro.

¹¹ En adelante CURE.

Por último, desde 2015 a 2021 la intendencia ha realizado diversas conferencias y charlas sobre turismo accesible, lo cual permite sensibilizar y poner en valor el asunto.

En 2016, a través de un taller de sensibilización sobre accesibilidad turística, que tuvo lugar en la escuela de alta gastronomía de la parada 12, se brindó información a los interesados en esta temática. La capacitación se enmarcó en la consigna “turismo para todos” de la OMT, la propuesta formativa estuvo dirigida a estudiantes y operadores de turismo, así como también a funcionarios de la IDM. La instancia tuvo como finalidad promover este tipo de turismo, además de informar sobre el aporte que realiza el departamento de Maldonado en materia de accesibilidad.

En el mismo año también se realizó en PDE, en el marco de la celebración por el Día Mundial del Turismo, una charla informativa sobre el papel fundamental que cumple la accesibilidad en los destinos turísticos. La actividad contó con la participación de la dirección de turismo y políticas diferenciales de la intendencia, también participó de esta iniciativa el municipio de PDE (Intendencia de Maldonado, 2016).

En 2017, dentro del ciclo de charlas “turismo responsable y sostenible” se realizó una instancia dedicada a la promoción de actividades turísticas para personas con discapacidad, la cual estuvo a cargo del técnico Javinson Acosta, perteneciente a la Dirección General de Turismo de la IDM. Se trató de promover los conceptos de turismo, discapacidad y accesibilidad así como el derecho al disfrute del tiempo libre. Además, se analizaron temas relacionados a la cadena de accesibilidad, entornos, los criterios de accesibilidad universal, servicios, barreras, instrumentos y herramientas para cada discapacidad, y prácticas actuales en los distintos circuitos y paseos. Asimismo, se abordó el programa playa accesible desarrollado por la IDM, parques infantiles y naturales, bares, discotecas y campings, y el caso de la localidad Piriápolis que se encamina hacia la transformación de una ciudad accesible (Intendencia de Maldonado, 2017).

En 2019 se brindó una charla en la Liga de Punta del Este con el objetivo de dar a conocer a la población local y los turistas las instalaciones inclusivas que ofrece el departamento. En el marco de una charla sobre turismo sostenible en materia de accesibilidad, varios expositores nacionales e internacionales dialogaron sobre la temática, la participación de la IDM se centró en la importancia de las políticas desarrolladas y se recordó que todos los espacios públicos nuevos cuentan con accesibilidad (JBC de Piriápolis, 2019).

Por último, relacionado con la capacitación, en el año 2021 se realizó una campaña “Promoviendo el Turismo Accesible – Perro Guía: Ingreso Autorizado”.



Figura 9: Adhesivo de campaña perro guía ingreso autorizado. La imagen es una persona ciega acompañada de un perro guía y abajo se encuentran los logos de las instituciones que organizan la campaña

Fuente: IDM, 2021

El 1º de diciembre la Dirección General de Turismo de la IDM realizó el lanzamiento de esta campaña, es una acción de concientización y difusión por y para el trato adecuado de todos los visitantes del departamento de Maldonado, con especial foco en las personas ciegas usuarias de perros guías.

La primera etapa implicó capacitar a los cuerpos inspectivos de los ocho municipios para que sepan cómo proceder cuando se encuentran con un perro guía. El animal cumple un rol importante en el acompañamiento de las personas no videntes o con baja visión. Esta campaña es de adhesión voluntaria y gratuita, tanto para el sector público como privado. En esta primera capacitación se dio a conocer y entregó un adhesivo, un folletín normativo, y un flyer. Cada cuerpo inspectivo recibió los tres materiales referidos, y los mismos fueron alcanzados a los establecimientos del sector privado que querían adherirse. A su vez, culminada la zafra turística de verano, la idea es generar una segunda etapa de capacitación al sector privado, especialmente dirigido a establecimientos dedicados a la manipulación de alimentos. Asimismo se incluirán a todos los establecimientos que quieran adherirse (Maldonado noticias, 2021).

Acciones de capacitación y educación		
Año	Acción	Público objetivo
2015- actualidad	El gobierno departamental brinda cursos y talleres de Lengua de Señas Uruguaya.	Personas de todo el departamento. Entre los inscriptos se destacan adultos mayores en proceso progresivo de pérdida de audición, docentes y maestras rurales, funcionarios de cárceles y grupos familiares.
Entre 2015 y 2017	Se dictó en el CURE el curso de educación permanente "Turismo y accesibilidad al turismo". El objetivo fue plantear las condiciones del turismo en términos de accesibilidad en un destino turístico como PDE- Maldonado, mediante la formación y sensibilización de los colectivos implicados en la temática.	Estudiantes, trabajadores, profesionales, empresarios, tanto del sector privado como del sector público, relacionados directa e indirectamente con la actividad turística y la accesibilidad/discapacidad.
2016	La licenciatura en Dirección de Empresas Turísticas, dictada en la Universidad Católica del Uruguay introdujo un curso específico dedicado a la temática de turismo y discapacidad en la malla de materias transversales.	Estudiantes de la carrera
2016	Taller de sensibilización sobre accesibilidad turística, la capacitación se enmarcó en la consigna "turismo para todos" de la OMT. La instancia tuvo como finalidad promover este tipo de turismo, además de informar sobre el aporte que realiza el departamento de Maldonado en materia de accesibilidad.	Estudiantes y operadores de turismo, así como también funcionarios de la IDM.
2016	Charla informativa sobre el papel fundamental que cumple la accesibilidad en los destinos turísticos.	Estudiantes y operadores de turismo, así como también funcionarios de la IDM.
2017	Instancia dedicada a la promoción de actividades turísticas para personas con discapacidad. Se trató de promover los conceptos de turismo, discapacidad y accesibilidad así como el derecho al disfrute del tiempo libre.	Estudiantes, operadores de turismo, personas con discapacidad, población local.
2019	Charla en la Liga de PDE con el objetivo de dar a conocer las instalaciones inclusivas que ofrece el departamento. En el marco de una charla sobre turismo sostenible en materia de accesibilidad, varios expositores nacionales e internacionales dialogaron sobre la temática, la participación de la IDM se centró en la importancia de las políticas desarrolladas y se recordó que todos los espacios públicos nuevos cuentan con accesibilidad.	Población local y turistas.
2021	Campaña "Promoviendo el Turismo Accesible – Perro Guía: Ingreso Autorizado". Acción de concientización y difusión por y para el trato adecuado de todos los visitantes del departamento de Maldonado, con especial foco en las personas ciegas usuarias de perros guías.	Los cuerpos inspectivos de los ocho municipios, personas ciegas usuarias de perros guías, operadores turísticos privados (principalmente establecimientos dedicados a la manipulación de alimentos).

Tabla 2: Cuadro resumen sobre las acciones de accesibilidad relacionadas con la capacitación y educación

Fuente: Elaboración propia (2022)

En resumen, como podemos ver lo teórico se ha ido desarrollando muy bien con el correr de los años, se ha brindado diversas capacitaciones a los involucrados con el turismo y se ha pretendido incluir la accesibilidad en la mentalidad de los operadores. Pero las capacitaciones no son suficientes, también son necesarias las acciones, en el apartado siguiente veremos qué ha realizado la intendencia y los empresarios de ómnibus por la movilidad de las personas con discapacidad.

Movilidad y transporte

En el año 2015, en la parada 1 de la playa Brava frente al monumento de la mano, se crearon espacios para el descenso de pasajeros de buses turísticos y estacionamiento para discapacitados. Esta modificación permite incrementar la seguridad en el tránsito.

La intervención realizada por la IDM incluye pintura y cartelera que indica la nueva disposición. De esta forma, sobre la rambla Lorenzo Batlle Pacheco los vehículos de transporte turístico podrán parar temporalmente mientras descienden sus pasajeros y se establece como lugar de espera y ascenso el estacionamiento frente al parador. Como forma de mejorar la accesibilidad, frente a la escultura se determinó también un espacio para el aparcamiento de vehículos de discapacitados (Maldonado noticias, 2015).



Figura 9: Intervención de 2015. Dos hombres pintando el estacionamiento accesible frente a los dedos de la Brava.

Fuente: Maldonado noticias (2015)



Figura 10: Intervención de 2018. Rampa pequeña entre la rambla Lorenzo Batlle Pacheco y la cebra.

Fuente: Autora (2021)

En el año 2018 se vuelven a optimizar los accesos a la parada 1 de la Brava, en este caso el municipio de PDE mejora la accesibilidad en las cebras frente a la escultura de la mano. Se realizan accesos para cochecitos de bebés, sillas de ruedas y turistas con maletas. Además, el municipio procedió a pintar dos "cebras" en el tramo de la rambla Lorenzo Batlle Pacheco frente al Parque de la Esculturas (Parada 1 Brava) para permitir el cruce seguro de peatones hacia y desde la playa, sobre todo en los meses de alta temporada en que la circulación vehicular es intensa en el punto (Intendencia de Maldonado, 2018).

En cuanto al transporte, en enero de 2015 Codesa incorporó el primer ómnibus para personas con discapacidad en Maldonado, especialmente acondicionado para personas con discapacidad motriz. En marzo del mismo año, agregó la segunda unidad. Los ómnibus cuentan con una amplia plataforma con elevador para el ascenso y descenso de sillas de ruedas, ubicada al medio de la unidad, por detrás de la puerta principal. Además, tienen una mayor amplitud dentro de los propios coches, para el traslado de pasajeros en las sillas. El recorrido se coordina con las organizaciones que trabajan con discapacidad; cumpliendo funciones en la capital departamental, y en San Carlos (Maldonado noticias, 2015).

Luego en 2017, la empresa de transporte COT presentó la primera unidad accesible de transporte interdepartamental del Uruguay, que está operativa en el servicio Montevideo-Maldonado. El vehículo cuenta con todas las certificaciones de seguridad y un moderno sistema para el traslado de personas con discapacidad motriz. En su costado derecho, junto al baúl de los equipajes, el ómnibus presenta una puerta que al abrirse da paso a un elevador. Allí se sienta la persona imposibilitada de caminar, que accede a la butaca con gran facilidad. Luego por control remoto el asiento es elevado hasta

la altura que tienen todos los demás de la unidad. Para descender al pasajero, se realiza un proceso inverso (Diario correo de Punta del Este, 2017).

También en el mismo año, la IDM incorpora a su flota de vehículos una camioneta accesible totalmente equipada, que cuenta con capacidad para dos sillas de ruedas y 11 pasajeros, además de contar con rampa y una moderna tecnología. El móvil es destinado para personas con discapacidad motriz que necesitan ser trasladadas a centros de salud, instituciones educativas y espacios recreativos, como por ejemplo las playas accesibles (Intendencia de Maldonado, 2017).

Años más tarde, en 2020 comenzaron a funcionar dos ómnibus totalmente accesibles adquiridos por Maldonado Turismo y Micro Limitada tras una solicitud de ADIMO, que desde hace años pedían que el departamento contara con un transporte que les permitiera movilizarse de forma autónoma. La unidad de Maldonado Turismo realiza recorridos alternativos entre Maldonado y PDE, rotando entre las zonas del hospital y el centro con la finalidad de dar cobertura a la mayor cantidad de barrios. En tanto, Micro Limitada une las ciudades de Maldonado y Pan de Azúcar o Punta del Este y Piriápolis dependiendo de los turnos (JBC de Piriapolis, 2020).

Acciones de movilidad y transporte		
Año	Acción	Público objetivo
2015	En la parada 1 de la playa Brava frente al monumento de la mano se crearon espacios para el descenso de pasajeros de buses turísticos y estacionamiento para personas con discapacidad.	Personas con discapacidad motriz o visual
2018	Optimización de los accesos a la parada 1 de la Brava, se realizan rampas y se procedió a pintar dos "cebras" en el tramo de la rambla.	Personas en sillas de rueda, turistas con maletas o personas con coches de bebes.
2015	Codesa incorporó dos ómnibus para personas con discapacidad en Maldonado. Los ómnibus cuentan con una amplia plataforma con elevador para el ascenso y descenso de sillas de ruedas, ubicada al medio de la unidad, por detrás de la puerta principal. Además, tienen una mayor amplitud dentro de los propios coches, para el traslado de pasajeros en las sillas.	Personas con discapacidad motriz, principalmente en silla de ruedas.
2017	COT presentó la primera unidad accesible de transporte interdepartamental del Uruguay. En su costado derecho, junto al baúl de los equipajes, el ómnibus presenta una puerta que al abrirse da paso a un elevador. Allí se sienta la persona imposibilitada de caminar, que accede a la butaca con gran facilidad. Luego por control remoto el asiento es elevado hasta la altura que tienen todos los demás de la unidad. Para descender al pasajero, se realiza un proceso inverso.	Personas con discapacidad motriz que viajan desde Montevideo a Maldonado
2017	IDM incorpora a sus vehículos una camioneta accesible totalmente equipada, que cuenta con capacidad para dos sillas de ruedas y 11 pasajeros, además de contar con rampa y una moderna tecnología.	Personas con discapacidad motriz que necesitan ser trasladadas a centros de salud, instituciones educativas y espacios recreativos, como por ejemplo las playas accesibles.
2020	Comenzó a funcionar dos ómnibus totalmente accesibles adquiridos por Maldonado Turismo y Micro Limitada tras una solicitud de ADIMO.	Personas con discapacidad motriz que viajan desde: Maldonado a PDE (rotando entre las zonas del hospital y el centro), Maldonado a Pan de Azúcar y Punta del Este a Piriápolis.

Tabla 3: Cuadro resumen sobre las acciones de accesibilidad relacionadas con la movilidad y el transporte

Fuente: Elaboración propia (2022)

En primer lugar, observando toda esta información es importante destacar el incumplimiento de la ley 18.651 “Protección Integral de Personas con Discapacidad” publicada en 2010, ya que en el capítulo 10 menciona que en un plazo máximo de cinco años, o sea en 2015, debería haber existido unidades de transporte para personas con discapacidad en cada departamento del país y cada empresa de transporte colectivo debería tener al menos una unidad accesible por línea de recorrido, situación que actualmente no sucede y que comenzó a movilizarse en ese mismo año.

Fue entre los años 2015 a 2021 que hubo un avance en cuanto a transportes accesibles, no solo a nivel departamental sino que también entre Montevideo y Maldonado (tramo muy importante). Esto es fundamental para el desarrollo del turismo accesible ya que el turista debe poder circular por el destino de manera autónoma. Igualmente, para llegar a esto aún falta trabajar mucho, ya que hay pocas unidades accesibles y a su vez hay tramos entre PDE y otros departamentos que no están cubiertos lo cual dificulta la llegada de personas con discapacidad a la ciudad.

Accesibilidad turística en actividades y edificios

En el año 2019, la comunidad sorda de Maldonado contempló las embarcaciones de la regata internacional Clipper Race 2019-2020, se dirigieron al puerto de PDE para aprender sobre el evento con profesionales internacionales, y recorrieron el velero de UNICEF, acompañados por sus tripulantes. En la oportunidad, una profesora de lengua de señas e impulsora de la iniciativa guió a los presentes. Además, se contó con la asistencia de la intérprete de Lengua de Señas de la IDM (Intendencia de Maldonado, 2019).

Esta actividad fue la primera experiencia de su tipo en Maldonado y se destacaron las respuestas positivas de la comunidad con respecto a esta experiencia. Por ende, esta actividad puede ser un indicio para futuros tours turísticos, en donde se incluya a la comunidad sorda y el guía maneje el lenguaje de señas.

Por otro lado, en 2021 la comisión del Patrimonio Cultural de la Nación avaló la restauración de la ex estación Ancap de Gorlero (edificio patrimonio histórico nacional desde 2000). Este edificio será remodelado a partir de un proyecto de puesta en valor que contó con la participación de distintas dependencias de la IDM y por la Comisión del Patrimonio Cultural de la Nación del MEC.

La finalidad del proyecto es instalar allí las oficinas del municipio de PDE y en la parte superior, crear dependencias para las distintas comisiones; además funcionará la biblioteca municipal, una sala de conferencias destinada a las sesiones del consejo y la realización de presentaciones, actividades locales, eventos nacionales e internacionales. Lo interesante de este plan de remodelación es que se basa en tres premisas: en primer lugar se devolverá el edificio a su estado original (reciclaje), lo segundo será dotarlo de accesibilidad total mediante la nivelación, la creación de rampas, baños accesibles y la

colocación de un ascensor que no agrede a ninguna de las áreas, mientras que lo último será la integración del espacio al área urbana extendiendo la explanada sobre la avenida Gorlero (Intendencia de Maldonado, 2021).

Lo importante de esto es apreciar que existe conciencia sobre la accesibilidad en los nuevos proyectos, no sólo se busca volver al estado original sino mejorar el edificio para que sea apto para todo público. Al igual que en el parque Jagüel, se cumple con la ley N° 18.651, ya que la reforma de este edificio de propiedad pública incluye la accesibilidad dentro de sus pilares, aunque esta es principalmente destinada a personas con discapacidad motriz como por ejemplo rampas, nivelación, ascensor, entre otras.

En síntesis, desde 2015 se han realizado diversas acciones sobre accesibilidad, la mayoría se refiere a la educación y capacitación de estudiantes y empresarios del turismo. Pero a pesar de esto, para considerar a PDE como un destino accesible aún queda mucho en que trabajar. Como se viene viendo, son acciones aisladas y dedicadas principalmente a personas con discapacidad motriz.

Las capacitaciones son fundamentales porque permiten visualizar las necesidades de las personas con discapacidad a la población, incluidos estudiantes y proveedores del turismo, pero no son suficientes, luego se tiene que tomar medidas por parte del gobierno departamental y empresarios para crear ofertas accesibles, mejorar la comunicación turística y la movilidad.

A modo de recomendación, sería oportuno que en las capacitaciones se preste mayor atención a los diferentes tipos de discapacidad, sobretodo visual y auditiva, que son las personas que tienen más problemas para acceder a una oferta turística en PDE. También sería interesante abordar lo relativo a normativas, profundizar el diálogo con personas portadoras de discapacidad, ya que si el personal o dueño de una oferta turística cuenta con conocimientos sobre la temática y percibe las necesidades que tienen este segmento de la población, el mismo le podrá brindar un mejor servicio y experiencia.

6- IDENTIFICACIÓN DE OFERTAS TURÍSTICAS ACCESIBLES EN PUNTA DEL ESTE.

Análisis de la cadena de valor en Punta del Este

Para comenzar a abordar este capítulo, se va a retomar y analizar el concepto de cadena de valor según MINTUR & MIDES (2019), mencionado en el marco teórico. Como se cita anteriormente, esta cadena está compuesta por cuatro eslabones: comunicación e información sobre el destino, comercialización de los servicios, producción de bienes y servicios y gestión de la post venta y la pre nueva venta.

Como ya fue mencionado, para que un destino sea considerado accesible, en primer lugar la información que se brinda sobre el mismo tiene que ser inclusiva y comprensible para cualquier persona. En el caso de PDE no existe ninguna página web accesible que promocione el destino o que incluya información detallada sobre productos y servicios accesibles, lo cual dificulta el posicionamiento del destino para personas con discapacidad.

Tomando en consideración esta información y el segundo eslabón de la cadena, el cual abarca la comercialización de los servicios que componen el turismo, se analizó el centro de información turística ubicado en Av. Gorlero y Plaza Artigas. En cuanto a infraestructura, este centro tiene acceso accesible ya que no tiene desniveles y permite una movilidad fácil de personas en situación de discapacidad motriz, pero no cuenta con baños accesibles, para acceder a uno hay que trasladarse a los de la plaza de alrededor.



Figura 11: Centro de información turística Av. Gorlero

Fuente: JBC de Piriápolis (2022)

Por otro lado, si hablamos de comunicación, a través de la consulta que se tuvo con la funcionaria del centro¹² se supo que el sitio cuenta solamente con folletos comunes escritos y no tienen otra modalidad de brindar

¹² Comunicación personal con funcionaria del centro de información turística, marzo de 2022.

información, además de que tampoco manejan el lenguaje de señas. Solamente una vez tuvieron en el exterior del local un poster con sistema braille sobre la paella de Piriápolis, pero era de papel y no dio resultado.

Mediante esta consulta también se supo que las personas con discapacidad que concurren a este sitio son pocas, y sobre lo que más preguntan es acerca de la playa accesible. Además, es importante destacar que si el turista llega a consultar acerca de alojamientos o restaurantes accesibles no cuentan con esa información ya que no tienen un relevamiento de hoteles ni servicios gastronómicos accesibles, para responder la consulta tienen que llamar al hotel o restaurante y constatar si lo es.

En resumen, la forma en que se da la comunicación dentro de este centro presenta importantes problemas, en primer lugar, porque no es accesible para todos, y en segundo, porque no existe un conocimiento por parte del personal sobre los productos y servicios accesibles que existen en el destino. Como se puede apreciar los turistas con discapacidad que quieren visitar PDE no tienen información suficiente ni detallada sobre el destino y sus ofertas, ni de forma presencial ni por página web oficial del destino. Lo que sí existen son las plataformas de reservas como Booking, A- hotel.com Tripadvisor (para restaurantes), Airbnb, que tienen filtros, en algunos casos bien específicos y completos sobre distintos tipos de necesidades.

Como recomendaciones, si existiera un relevamiento de ofertas turísticas accesibles y el personal tuviera acceso a esos datos sería de mucha ayuda para los turistas que visiten el destino o residentes ya que podrían ir a cualquier organización y asesorarse sobre que pueden hacer, donde quedarse o visitar de manera más práctica. También se podría crear páginas webs accesibles con información completa de todas las ofertas turísticas accesibles que hay en el destino así los turistas podrían considerar PDE como una opción y planificar su viaje en base a eso. Por último, es importante poner énfasis en la comunicación turística, por ejemplo crear audioguías, tener cartelería y folletería que cuenten con altorrelieves y textos en braille, y a su vez, contar con personal en los servicios turísticos con conocimiento del lenguaje de señas.

Continuando con el análisis de la cadena de valor, el tercer eslabón de la misma lo constituye la producción de bienes y servicios consumidos por los visitantes durante la estadía. En este estudio se puso gran énfasis en este eslabón, sobre todo en los servicios, ya que el objetivo general del trabajo es investigar la situación de las ofertas turísticas accesibles gastronómicas, hoteleras y culturales en Punta del Este entre 2015-2021. Esta tipología se debe a que son de las ofertas más importantes para la estadía de un turista y a las que prestan mayor atención las personas con discapacidad a la hora de elegir el destino.

A continuación se identificaron y analizaron las ofertas mencionadas anteriormente. Para obtener este listado se obtuvo información vía web y por consultas a agentes claves como funcionario de la IDM, de los centros de información turística y liga de fomento de PDE.

Como quedará en evidencia en los apartados siguientes, se podrá ver que las ofertas turísticas accesibles de PDE son escasas, al tiempo que adaptadas mayormente para personas con discapacidad motriz. Aún en 2023,

las personas con discapacidad auditiva no pueden disfrutar de ofertas culturales debido a problemas en la comunicación.

6.1 Ofertas hoteleras

A través de la página web A-hotel.com se realizó un listado de alojamientos accesibles para personas con discapacidad. Partiendo de esta lista se ejecutó el trabajo de campo (diálogos con los recepcionistas del hotel y observación) en los distintos lugares y se concluyó que los alojamientos “accesibles” del área son los que se van a mencionar a continuación.

Cabe destacar que ni los centros de información turística ni el centro de hoteles de Punta del Este tienen relevamiento de los hoteles accesibles.

A partir de las instancias de observación así como de las consultas realizadas a trabajadores de varios hoteles de PDE, se percibe que en su mayoría son alojamientos accesibles pero para personas con discapacidad motriz, existe poca conciencia con las personas que poseen discapacidad visual o auditiva. Por ejemplo, en ningún hotel tienen diferentes formas de brindar información solamente es por escrito todo, el lenguaje braille solo se encuentra en los ascensores y en ninguno se maneja el lenguaje de señas. Lo que sí se puede destacar en este caso es que algunos hoteles aceptan el ingreso de perros guías, como es el caso de Don Majestic Hotel, Hotel Castilla, Enjoy, The Grand hotel y Parque hotel Jean Clevers.

Debido a ello, se puede afirmar que ninguno de estos alojamientos cumple con los siete requisitos del diseño universal. Todos los hoteles estudiados fallan en el requisito de tener información comprensible, ser capaz de intercambiar información con el usuario independiente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo.

Mediante el diálogo con el personal de los hoteles, se puede apreciar que éstos relacionan accesibilidad principalmente con el medio físico y la infraestructura. La mayoría de ellos resaltan tener rampas de accesos, ascensor y baños/ habitaciones para personas con discapacidad. Pero a pesar de esto, cuando se pregunta si el cliente puede desplazarse por el hotel de manera autónoma, en algunos casos no es posible y necesitan siempre de algún acompañante, lo cual se contradice con la palabra accesibilidad, por ejemplo el Don Majestic Hotel, Hotel Castilla, Hotel Remanso y La Foret.

Por lo tanto, a pesar de que los alojamientos a continuación han puesto gran foco en la accesibilidad motriz todavía les queda mucho en qué trabajar ya que son acciones aisladas que aún no permiten que el cliente pueda disfrutar su estadía utilizando todas las instalaciones y de manera autónoma.

Ofertas hoteleras accesibles									
	Don Majestic Hotel Punta del Este	Hotel Jamaica	Hotel Castilla	Barradas parque hotel y spa	Enjoy	Hotel Remanso	La Foret	The Grand Hotel	Parque hotel Jean Clevers
Rampas	x	x		x	x	x		x	x
Habitaciones accesibles		x		x	x			x	x
Ascensor con braille	x	x	x	x	x	x		x	
Ingreso de perros guías o terapéuticos	x		x		x			x	x
Baños para personas con discapacidad	x				x	x			
Sillas de ruedas para prestar u otros elementos					x			x	

Tabla 4: Cuadro resumen sobre las ofertas hoteleras accesibles

Fuente: Elaboración propia (2022)

Don Majestic Hotel Punta del Este¹³ (hotel 3 estrellas)

La accesibilidad de este hotel consiste en tener rampas, ascensor con braille, baños para personas con discapacidad y se aceptan perros guías. Pero el diseño del hotel no es fácil de usar y adecuado para todas las personas independientemente de sus capacidades, además de que no cuentan con diferentes formas de brindar información.

Hotel Jamaica¹⁴ (hotel 3 estrellas)

La infraestructura del hotel es accesible, ya han recibido varios turistas con discapacidad entre ellos jóvenes de un campeonato de karate con discapacidad motriz. El hotel cuenta con ascensor accesible, pasillos y palieres amplios, rampas para tratar de mejorar la movilidad y treinta y tres habitaciones accesibles.

Por otro lado, la información no es totalmente comprensible ya que no utiliza distintas formas de información.

¹³ Sitio web del hotel <https://donhotel.com.uy/majestic-punta-del-este/>

¹⁴ Sitio web del hotel www.hotel-jamaica.com



Figura 16: Entrada de Hotel Jamaica

Fuente: Tripadvisor (2015)

Hotel Castilla¹⁵ (hotel 3 estrellas)

Para ingresar a las habitaciones del hotel las personas con discapacidad motriz deben subir por el estacionamiento al elevador y de ahí dirigirse a las mismas. A su vez, los baños no son accesibles y se necesita siempre de un acompañante. En cuanto a las personas con discapacidad visual, se aceptan perros guías pero se les dificulta el uso del hotel ya que solamente tienen sistema braille en el ascensor. Tampoco cuentan con personal que maneje el lenguaje de señas.

Barradas parque hotel y spa¹⁶ (hotel 4 estrellas)

El hotel tiene solamente una habitación con accesibilidad, rampas y ascensor con braille. El mismo no acepta perro guía, pero hay una casa al lado que es parte del hotel que sí acepta. La información que brinda es solamente escrita.

Enjoy¹⁷ (hotel 4 estrellas)

En cuanto a infraestructura, el hotel tiene habitaciones accesibles con barandas, ascensor con braille y rampas. Además, aceptan perros guías y terapéuticos, tienen sillas de ruedas para prestar con motor o sencillas a los clientes y se contactan con empresas tercerizadas si se necesita algo en particular como por ejemplo, inodoros especiales.

El spa, casino y la nueva piscina climatizada son accesibles, la última cuenta con rampa de madera. En cuanto a la información que se brinda no es

¹⁵ Sitio web del hotel <https://hotel73.wixsite.com/hotelcastilla>

¹⁶ Sitio web del hotel <https://www.hotelbarradas.com.uy>

¹⁷ Sitio web del hotel <https://pde.enjoy.cl/enjoy-punta-del-este/>

del todo accesible ya que está todo por escrito, lo único en braille son los números del ascensor.

Hotel Remanso¹⁸ (hotel 4 estrellas)

El hotel tiene habitaciones con duchas para personas con discapacidad, baños portátiles, barandas, rampas en gran parte del hotel y ascensores con braille.

Todas las instalaciones no son accesibles ya que el jacuzzi, piscina y gimnasio están en el sexto piso y la única forma de subir hasta ahí es por escaleras. Las mismas tienen agarradera pero se dificulta la movilidad autónoma de las personas.

Además, no tienen diferentes formas de brindar información, ni braille, ni personal que sepa lenguaje de señas.

La Foret¹⁹ (hotel 4 estrellas)

Las personas con discapacidad no se pueden mover de forma autónoma por el hotel, tienen que venir con un acompañante. En primer lugar porque a pesar de que en el piso de arriba las habitaciones son más amplias, los baños no son accesibles ya que las duchas tienen escalones o son bañeras. Además, no se aceptan perros guía ni se brinda diferentes formas de información.

The Grand hotel²⁰ (hotel 5 estrellas)

El hotel cuenta con habitaciones para personas con discapacidad, se puede acceder en ascensor a todas las áreas y acepta perro guía o acompañante siempre que se presente certificado. Además, tienen sillas de ruedas para prestar a los clientes y el personal cuenta con tapabocas especiales de plástico transparente para que las personas con dificultad auditiva puedan leer los labios.

En marzo de 2022 están reformando la piscina y poniéndole rampas para que se pueda acceder a la misma. La información que se brinda no es totalmente accesible, solamente el ascensor tiene braille.

¹⁸ Sitio web del hotel <https://www.hotelremanso.com.uy>

¹⁹ Sitio web del hotel <https://www.laforet.com.uy>

²⁰ Sitio web del hotel <https://www.puntagrand.com>

Parque hotel Jean Clevers²¹ (hotel 5 estrellas)

Cuando una persona con discapacidad motriz ingresa al hotel, se pone una rampa para que pueda entrar al sitio. El hotel tiene habitaciones puntualmente accesibles en planta baja, pero no tienen diferentes formas de brindar información. Por otro lado, acepta el ingreso de perros guías.



Figura 17: Entrada de Parque hotel Jean Clevers

Fuente: Tripadvisor (2015)

6.2 Ofertas gastronómicas

En primer lugar, cabe destacar que los centros de información turística no tienen relevamiento de los servicios gastronómicos accesibles para personas con discapacidad, la organización que tiene una lista de los restaurantes accesibles es la liga de fomento de Punta del Este, y es en base a ella que se realizó el trabajo de campo.

La lista incluye los siguientes restaurantes:

- Il Barretto
- El tonel
- La Marea
- Miró Restobar
- El Palenque
- Las brisas
- Punta Salina (abre solamente en temporada)
- Oscar Restaurant
- Olivia Restó Snack Bar (es accesible solo afuera ya que en la entrada hay un escalón)
- L'Incanto Restaurante
- Ragazza
- Cyrano (abre solamente en temporada)

²¹Tripadvisor del hotel https://www.tripadvisor.es/Hotel_Review-g294066-d498216-Reviews-Parque_Hotel_Jean_Clevers-Punta_del_Este_Maldonado_Department.html

Además de esta lista, a partir del trabajo de campo realizado en 2022, se consideró que los restaurantes o servicios gastronómicos que se encontraban en la plaza de comida del shopping de PDE también podían ser considerados accesibles para personas con movilidad reducida, ya que los mismos se encontraban en el nivel uno, en donde había rampas de acceso y baños accesibles. Estos locales eran Trouville, Bocatti, Burger King, Mc Donalds, Mr. Kebap's, Olivatta, Crepez y Subway. Pero en 2023 debido al incendio del shopping los mismos dejaron de funcionar.

Otro restaurante accesible es Bungalow Suizo, ubicado en las afueras del Punta Shopping, atrás del restaurante hay un estacionamiento para personas con discapacidad y rampa para acceder al establecimiento, además cuenta con baños accesibles. Este restaurante no cuenta con menú en braille.

A continuación se analizarán los servicios gastronómicos detallados en la lista dada por la liga de fomento de PDE.

A modo de síntesis, puede afirmarse que para el caso de la gastronomía se observa una situación similar que para la hotelería, ya que la accesibilidad de los locales está más dirigida a la infraestructura y a la movilidad de las personas con discapacidad motriz. Solamente el restaurante "La marea" cuenta con menú en braille. Pero en este caso, todos los restaurantes aceptan el ingreso de perros guías, solo en "La marea" restringen su uso en el deck.

Lo que más destacan los empleados de cada servicio gastronómico cuando se les consulta si el local es accesible (al igual que en los hoteles), son las rampas de acceso y los baños accesibles.

Ofertas gastronómicas accesibles								
	Il Barretto	El Tonel	La Marea	El palenque	Las Brisas	L'Incanto Restaurante	Ragazza	Bungalow Suizo
Rampas	x		x	x	x	x	x	x
Baños para personas con discapacidad	x		x	x	x	x		x
Ingreso de perros guías o terapéuticos	x	x		x	x	x	x	
Estacionamiento para personas con discapacidad								x
Menú en braille			x					

Tabla 5: Cuadro resumen sobre las ofertas gastronómicas accesibles

Fuente: Elaboración propia (2022)

Il Barretto²²

Este restaurante tiene entrada con rampa, baños accesibles y aceptan perros guías. Por otro lado, no es del todo accesible ya que en el fondo del local tienen escalones, además de que no cuentan con menú en braille.



Figura 17: Entrada de Il Barretto

Fuente: Tripadvisor (2015)

El tonel²³

El tonel tiene un pequeño escalón en la entrada y no tiene rampas de acceso, pero luego es un local de piso plano. También cuenta con grandes baños y aceptan perros guías. En cuanto al menú, no manejan sistema braille.

La marea²⁴

El restaurante la marea cuenta con baños accesibles y rampas de acceso, pero no acepta perros guías dentro del restaurante, solo en el deck pueden estar. Además, cuenta con menú en sistema braille.

²² Sitio web del restaurante <https://ilbaretto.com.uy>

²³ Tripadvisor del restaurante https://www.tripadvisor.es/Restaurant_Review-g294066-d1645221-Reviews-El_Tonel-Punta_del_Este_Maldonado_Department.html

²⁴ Sitio web del restaurante <https://lamarea.uy>



Figura 18: Entrada de La marea

Fuente: Autora (2022)

El palenque²⁵

Ubicado en frente a Punta Shopping, este restaurante cuenta con rampas de acceso y baños para personas con discapacidad. Aceptan perros guías en el deck y suponen que adentro del local también, aunque nunca tuvieron la visita de uno.

Las personas con discapacidad se pueden mover de forma autónoma por el local en todas las instalaciones ya que es un local grande, de última mueven las mesas para que entre una silla de ruedas y esta se pueda desplazar.

No cuentan con menú en braille, solo código QR o carta escrita en inglés y español.



Figura 19: Entrada del palenque

Fuente: Tripadvisor (2017)



Figura 20: Interior del palenque

Fuente: Tripadvisor (2017)

²⁵Tripadvisor del restaurante https://www.tripadvisor.es/Restaurant_Review-g294066-d1085213-Reviews-El_Palenque-Punta_del_Este_Maldonado_Department.html

Las brisas²⁶

Ubicado dentro del Enjoy, este restaurante cuenta con baños para personas con discapacidad, rampas y aceptan perros guías. A pesar de que hay lugares con diferentes niveles, siempre tienen acceso y las personas se pueden mover de forma autónoma. No cuentan con diferentes formas de brindar información sobre el menú.

L'Incanto Restaurante²⁷

Este local gastronómico cuenta con rampas de acceso, baños accesibles en planta baja y acepta perro guía o terapéutico. La entrada no es totalmente accesible, ya que tiene piedras en el camino y el acceso sería por unas baldosas entre las piedras.

Es un local amplio pero sólo la planta baja es accesible, una silla de ruedas se puede desplazar sola por el lugar. En cuanto al menú, no tienen en braille y si tuvieran que mandarlo a hacer no sabrían dónde, lo cual demuestra su desconocimiento sobre el tema.

Ragazza²⁸

El local Ragazza no tiene escaleras y cuenta con rampas, los baños son comunes pero bien amplios donde entra una silla de ruedas. Aceptan perros guías adentro del restaurante aunque no tienen diferentes formas accesibles de brindar el menú.

Las personas con discapacidad se han podido desplazar por el local de forma autónoma sin ningún problema.



Figura 21: Entrada Ragazza
Fuente: Ragazza (2019)



Figura 22: Interior de Ragazza
Fuente: Rodrigo Gelos (2021)

²⁶ Tripadvisor del restaurante https://www.tripadvisor.es/Restaurant_Review-g294066-d1085286-Reviews-Las_Brisas-Punta_del_Este_Maldonado_Department.html

²⁷ Sitio web del restaurante <https://lincantoitaliano.com>

²⁸ Sitio web del restaurante <https://ragazza.uy>

6.3 Ofertas culturales

Bike tours Uruguay²⁹

Este emprendimiento es pionero en turismo en bicicleta en Uruguay desde 2010, comprometido con el turismo accesible ya que ofrece la oportunidad de integrar personas con capacidades diferentes a sus recorridos. Bike tours Uruguay cuenta con dos tours en Punta del Este, el místico y la península.

El tour místico, así denominado por el emprendimiento, consiste en recorrer los barrios residenciales apreciando la belleza que hay en ellos, jardines, casas majestuosas y la posibilidad de estar en contacto con la naturaleza por calles tranquilas. Los puntos de visita son: barrio San Rafael su hotel y club de golf, Hotel L'Auberge, Beverly Hills, y Pedragosa Sierra visitando el Museo Ralli (Bike Tours Uruguay).

El tour península recorre la costa en ambos márgenes, playa mansa y brava, realizando paradas en los puntos más emblemáticos de PDE como por ejemplo el puerto, faro, Parroquia "La Candelaria", el Enjoy, entre otros. Ambos tours cuentan con guía y su duración es entre una hora y media, o dos (Bike Tours Uruguay).



Figura 12: Bicicleta n°1

Fuente: Bike Tours Uruguay



Figura 13: Bicicleta n°2

Fuente: Bike Tours Uruguay

Esta oferta turística es accesible para personas con movilidad reducida o con discapacidad visual. El emprendimiento cuenta con dos bicicletas diferentes accesibles de adultos y una para niños. La primera bicicleta (figura n°12) es para personas con movilidad limitada, que cuenten con equilibrio de tronco y fuerza en miembros superiores para sujetarse del manubrio o para personas con capacidad cognitiva que puedan entender órdenes simples. La

²⁹ Sitio web <https://biketoursuruguay.com>

segunda (figura n°13) permite que vaya una persona sentada delante, y su público objetivo es personas con baja o nula movilidad de miembros inferiores y que tengan control de su tronco.

Museo Ralli³⁰

El Museo Ralli de Punta del Este fue inaugurado en 1988 y tiene como objetivo principal promover el conocimiento de la obra de artistas latinoamericanos contemporáneos. También se exhiben obras de reconocidos artistas europeos de la talla de Salvador Dalí, Amadeo Modigliani, y John Robinson, entre otros.

Este museo tiene la particularidad, novedad en el Uruguay de aquel entonces, de haber sido la primera edificación construida exclusivamente para museo, con amplias galerías, y espacios expositivos como así también dos patios exteriores.



Figura 14: Patio Museo Ralli

Fuente: Autora (2022)

Según la responsable de marketing y comunicación del museo³¹, desde los pasados diez años hasta hoy se ha trabajado intensamente por la accesibilidad de cada uno de los espacios expositivos, por lo que se puede afirmar que el acceso a cada una de las áreas del museo es 100% accesible para personas con discapacidad motriz y/o personas con movilidad reducida y/o carritos de bebés.

El amplio estacionamiento y la rampa de acceso en la entrada principal, ascensor con señalética en braille, junto a servicios sanitarios accesibles permiten el acceso universal a todas aquellas personas con movilidad reducida. Se acepta también, el ingreso con perros guía.

Cuando se realizó el proyecto sobre los cambios estructurales y la instalación del ascensor, los puntos que se estudiaron en detalle fueron el

³⁰ Sitio web <https://www.museoralli.com.uy/web/index.html>

³¹ Comunicación personal con Susana Charbonnier, encargada de marketing y comunicación del Museo Ralli. Mayo, 2022.

movimiento, los espacios, entrada y salida. Según Charbonnier, luego de varios años de práctica se puede decir que han conseguido en la totalidad del edificio que las personas puedan moverse de forma autónoma independientemente de sus capacidades motrices.

En 2022 se encuentran trabajando en brindar información de diferentes formas por ejemplo braille, ya que es un punto que les queda pendiente. Las audioguías no se encuentran previstas ya que, la organización no cuenta con visitas guiadas o interpretativas de las obras que se encuentran expuestas, ya que la premisa es no interferir con la percepción individual de las piezas.



Figura 15: Entrada con rampa al museo

Fuente: Autora (2022)

Como resumen de todo este capítulo, es importante resaltar como mencionamos anteriormente, que el centro de información turística de PDE no cuenta con un relevamiento de las ofertas turísticas accesibles de la ciudad, ni el centro de hoteles de los alojamientos accesibles. Solamente se puede encontrar información en la liga de fomento de PDE y es sobre los restaurantes accesibles.

Por otro lado, hay que destacar que las ofertas de alojamiento y alimentación analizadas son accesibles, en el mejor de los casos, solamente para personas con discapacidad motriz, ya que ninguna tiene otra forma de brindar información que no sea por escrito y tampoco tienen personal que se comuniquen mediante el lenguaje de señas, el único caso que tiene menú en braille es el restaurante “La Marea”. Por lo tanto ninguna de estas ofertas cumple con todos los requisitos del diseño universal.

En cuanto al ingreso de perros guías al establecimiento, en el caso de los restaurantes todos los locales aceptan su ingreso, el museo, y seis hoteles de nueve analizados también. Esto se debe principalmente a la ley N° 18.651 “Protección Integral de Personas con Discapacidad”, ya que en el capítulo 9 artículo 80, menciona que las personas con discapacidad que utilicen para su desplazamiento animales especialmente adiestrados, podrán ingresar y

permanecer acompañadas por estos, en todos los lugares abiertos al público sin restricción alguna, siendo obligación de los propietarios o encargados de los mencionados lugares, proporcionar los medios idóneos para el cumplimiento efectivo de esta norma. (Artículo 80). Además de que en 2021 se realizó en Maldonado la campaña “Promoviendo el Turismo Accesible – Perro Guía: Ingreso Autorizado”.

También es importante observar que el personal del restaurante o alojamiento considera que el local es accesible principalmente por su infraestructura, si tiene rampas, ascensores, baños accesibles, etc y piensa primordialmente en las personas con discapacidad motriz, existe poca consideración con las personas con problemas auditivos o visuales. Como señala el criterio de diseño universal, para que sea considerado accesible el turista se debe poder desplazarse por el lugar de forma autónoma, situación que no sucede en muchos casos.

Por último, en cuanto a ofertas culturales solo se halló dos que son ofertas accesibles para personas con discapacidad motriz. En el caso de Bike tours también lo pueden disfrutar las personas con discapacidad visual pero en el museo no es posible actualmente porque no hay información en braille ni audio guías. En la actualidad, una persona con discapacidad auditiva no puede disfrutar de ofertas culturales en PDE, lo cual es paradójico ya que desde 2015 Maldonado ha creado talleres y cursos en Lengua de Señas Uruguaya.

A partir de las constataciones de este estudio se puede comenzar a crear conciencia para que se fomente más el turismo accesible y se realicen adecuaciones en la actividad turística para atender a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.

7. CONSIDERACIONES FINALES

A modo de consideraciones finales y respondiendo al objetivo general de este trabajo, que consistía en investigar la situación de las ofertas turísticas accesibles gastronómicas, hoteleras y culturales en Punta del Este entre 2015-2021, podemos decir que si bien el destino tiene algunas ofertas turísticas accesibles, las mismas son escasas y no son aptas para todas las personas con discapacidad ya que ninguna cumple con todos los requisitos del diseño universal.

Este trabajo de investigación encontró que a pesar de que PDE ha tenido varios “reconocimientos al esfuerzo por la accesibilidad turística”, aún está lejos de ser un destino turístico accesible según se lo entiende hoy día, a la luz del diseño universal. Todavía queda mucho en qué trabajar en la cadena de valor de PDE para que la ciudad sea reconocida como accesible, por ejemplo en la comunicación e información del destino, así como también en la comercialización de los servicios. Como se ha visto, PDE no cuenta con una página web accesible que detalle los servicios que tiene y tampoco posee en su centro de información otras formas de brindar información que no sean escritas. Por lo tanto, en estos eslabones el principio de información perceptible del diseño universal no se cumple.

También es importante destacar que no existe un relevamiento de información sobre las ofertas turísticas accesibles en PDE. A su vez, la poca información que hay no es compartida por todas las entidades, por ejemplo, la liga de Punta del Este tiene una lista de los restaurantes accesibles pero los centros de información turística o la intendencia no. Es decir, que los turistas con discapacidad que quieran visitar PDE no tienen información suficiente ni detallada sobre productos y servicios accesibles, ni de forma presencial ni por página web oficial del destino. Tener acceso a estos datos sería de mucha ayuda para los turistas que visiten el destino o residentes, ya que podrían ir a cualquier organización y asesorarse sobre qué pueden hacer, dónde quedarse o visitar de manera más práctica. O si la información estuviera organizada en páginas web accesibles, los turistas podrían considerar el destino como una opción y planificar su viaje en base a eso. Además, tener este relevamiento permite a las entidades públicas saber cómo está posicionado el destino turístico frente a la accesibilidad y así poder tomar medidas con respecto a eso.

En cuanto a las ofertas turísticas accesibles gastronómicas, hoteleras y culturales identificadas, la mayoría son accesibles para personas con discapacidad motriz, las personas con discapacidad visual o auditiva no están siendo contempladas en estas modalidades de accesibilidad. Cuando se habla de oferta turística accesible, en internet y el personal consultado de los servicios turísticos, lo relacionan sobre todo con accesibilidad en el medio físico y en la infraestructura.

Es frecuente que las personas asocien que un producto es accesible cuando tiene rampas, barandas o espacios amplios donde entre una silla de ruedas, que con estas características el turista con discapacidad resuelve su estadía. Pero en estos casos, falta trabajar en la comunicación, para que sea catalogado como diseño universal, la información debe ser comprensible y se debe poder intercambiar información con el usuario independiente de las

condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo. En el caso de Punta del Este, esto casi no sucede, es solo uno el restaurante con menú en braille por ejemplo y ninguna oferta tiene personal que maneje el lenguaje de señas, ni información que no sea escrita. Concepción (2020) en su tesina obtuvo una conclusión similar sobre el tema, por lo tanto en dos años no ha cambiado mucho la situación.

(...) es fundamental considerar a las personas con discapacidad sensorial, como personas ciegas, al momento de pensar en menús o cartas de servicio. Actualmente ninguno de los establecimientos relevados cuentan con menús con sistema de braille u otro tipo de comunicación accesible, por lo que una persona ciega o de baja visión no tiene la posibilidad de entender, de forma autónoma, las opciones de comidas que un establecimiento ofrece. (Concepción, 2020, p.50)

Por estos problemas en la comunicación, actualmente las personas con discapacidad auditiva tampoco pueden disfrutar plenamente de una oferta cultural en PDE, lo cual es bastante llamativo ya que desde 2015 la intendencia se ha encargado de brindar cursos gratuitos sobre el lenguaje de señas. Por lo que se puede apreciar, aún no existe interés por parte de los prestadores turísticos en mejorar el tema, ya que las capacitaciones están y son abiertas a todo público.

Por otro lado, es importante destacar que gracias a la ley 18.651 y a la campaña “Promoviendo el Turismo Accesible – Perro Guía: Ingreso Autorizado”, la consideración que se ha tenido por los perros guías es bastante, ya que todos los restaurantes, el museo y seis de nueve hoteles permiten su ingreso.

Una de las razones de esta problemática de comunicación puede ser la desinformación que existe sobre discapacidad y sus diferentes tipos, el personal no está capacitado sobre accesibilidad ya que como mencionamos anteriormente, cuando se consultaba al personal consideraban un lugar accesible sólo cuando el medio físico estaba adaptado para personas con silla de ruedas, no se incluye las otras discapacidades. Los conocimientos sobre discapacidad son en general sobre discapacidad motriz, y en menor proporción sobre lo visual y auditivo. Otra causa importante puede ser la escasez de estudios realizados en materia de accesibilidad turística en el país.

En cuanto a objetivos específicos, este trabajo planteó conocer y analizar las acciones de accesibilidad que tuvieron las entidades públicas y/o privadas en Punta del Este entre las fechas de estudio. Mediante este trabajo se pudo observar que los principales responsables de las acciones de accesibilidad turística en PDE son las entidades públicas. Por ejemplo, la IDM ha sido la única institución en ganar en PDE el “reconocimiento al esfuerzo por la accesibilidad turística” por parte del MINTUR. Otra consideración que se puede realizar en virtud de las observaciones anteriores es que la mayoría de estas acciones comenzaron en 2015 (bastante reciente en el tiempo) y sus principales impulsores fueron las leyes 18.651 “Protección Integral de Personas con Discapacidad” y la ley N° 19.253 “Actividad Turística”.

Las acciones que se han realizado son principalmente de capacitación/ educación, movilidad, transporte y entretenimiento. Son acciones aisladas y dedicadas principalmente a personas con discapacidad motriz. La causa de

esta situación puede ser la falta de un plan de accesibilidad en la ciudad. Este plan de actuación definiría y dejaría en claro todas las acciones que hay que realizar para hacer accesible gradualmente el entorno existente, con el objetivo de que todas las personas lo puedan utilizar libre y autónomamente.

A pesar de esta carencia, es importante destacar que en 2021 se aprobó el plan estratégico departamental 2020- 2025 que incluye el desarrollo y fortalecimiento del turismo inclusivo como una de sus líneas estratégicas, y también en el mismo año se incorporó un técnico/asesor a la IDM que se encargará de promover el turismo accesible en el departamento.

Este trabajo de investigación también espera ser otra herramienta que permita profundizar en el turismo accesible de la ciudad, no solo para la gestión pública departamental y/o municipal, sino que también para futuros estudiantes, empresarios y la sociedad en general, ya que el análisis de este estudio permitió generar diversas recomendaciones que fueron desarrolladas a lo largo de todo el texto. La primera y principal es la creación de un plan de accesibilidad para PDE que como se ha mencionado anteriormente es fundamental para desarrollar acciones de manera planificada, luego se debería trabajar en la comunicación turística, por ejemplo creando audioguías, cartelería y folletería que cuenten con altorrelieves y textos en braille, y a su vez, contar con personal en los servicios turísticos con conocimiento del lenguaje de señas. En tercer lugar, crear un relevamiento de ofertas turísticas accesibles y que el personal vinculado con el área tenga acceso a esos datos para que puedan asesorar adecuadamente a los turistas. Y por último, para contemplar más a las personas con discapacidad visual o auditiva en el turismo de PDE, se recomienda crear capacitaciones que presten mayor atención a las normativas y a estos dos tipos de discapacidades ya que son las personas que tienen más problemas para acceder a una oferta turística en la ciudad.

Para finalizar, se puede decir que desde 2015 a 2021 se ha generado conciencia sobre la accesibilidad pero aún queda muchas debilidades en las que hay que seguir trabajando. Igualmente, estas tres herramientas nuevas ya sea el plan estratégico departamental, la inclusión del técnico/asesor a la IDM o este trabajo de investigación son avances que ilusionan y que permiten pensar en un mejor desarrollo del turismo accesible en PDE.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, J. (2017). *Situación Institucional y Material del Turismo Accesible en Piriápolis*. Montevideo, Uruguay: Universidad de la República.

Benardelli, C., Fernández, A., & Ruival, J. (2019). *Turismo accesible, teoría y pautas de la accesibilidad al medio físico en espacios turísticos*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional de Quilmes.

Buhalis, D. & Darcy, S. (2011). *Accessible tourism, concepts and issues*. Bristol, Inglaterra: Channel View Publications

Bula, K. (2014) *Turismo accesible: Análisis normativo sobre el derecho de las personas con discapacidad a hacer turismo en Uruguay*. (Tesina de grado). Licenciatura Binacional en Turismo, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad de la República, Uruguay.

Cali, P. (2015). *Estudio de las necesidades de ocio y recreación de las personas con discapacidad física y sensorial y su incidencia en la oferta turística al norte de la ciudad de Quito año 2014*. Quito, Ecuador: Universidad internacional sek

Carmeloportal.com. (2019). *Lanzamiento de la Red Uruguay de Turismo Accesible e inauguración de playa con accesibilidad física en Pocitos*. Recuperado de <https://www.carmeloportal.com/48694-lanzamiento-de-la-red-uruguay-de-turismo-accesible-e-inauguracion-de-playa-con-accesibilidad-fisica-en-pocitos>

Concepción, M. (2020). *Accesibilidad física y sensorial en la Avenida Gorlero, Punta del Este*. (Tesina de grado). Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad de la República, Uruguay.

Corporación ciudad accesible. (2022) *¿Qué es el Diseño Universal? 7 principios, 8 objetivos*. Recuperado de <https://www.ciudadaccesible.cl/que-es-el-diseno-universal/>

Cosabuena creando valor compartido. *Bienvenidos a Cosabuena*. Recuperado de <https://cosabuena.uy>

CURE. (2017). *Curso de Educación Permanente del CURE: "Turismo y accesibilidad al turismo"*. Recuperado de www.cure.edu.uy/?q=node/992

Diario correo Punta del Este. (2017). *COT tiene el primer ómnibus accesible del país*. Recuperado de <https://correopuntadeleste.com/cot-tiene-el-primer-omnibus-accesible-del-pais/>

Diario correo Punta del Este. (2020). *Grupo de vecinos busca convertir al balneario en la Capital Latinoamericana del Turismo Inclusivo*. Recuperado de

<https://correopuntadeleste.com/grupo-de-vecinos-busca-convertir-al-balneario-en-la-capital-latinoamericana-del-turismo-inclusivo/>

El observador. (2018). *El nuevo parque Jagüel: un proyecto que rescata la tradición y combina modernidad*. Recuperado de <https://www.elobservador.com.uy/nota/el-nuevo-parque-jaguel-un-proyecto-que-mezcla-tradicion-y-modernidad-201812285034>

Fernández, M. (2007). *Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*. (Tesis doctoral). Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Cádiz, España.

Guajardo, F., García, A. y Sánchez, I. (2012). *Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible*. Monterrey, México: Universidad de Monterrey

Google maps (2022). *Punta del Este*. Recuperado de <https://www.google.com/maps/place/Punta+del+Este,+Departamento+de+Maldonado/@-34.9426872,-54.9808617,12z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x9575059ec8c40bbd:0x9bdd0183c2d3cf93!8m2!3d-34.9360588!4d-54.9378104!16zL20vMDR6eTRo>

Hosteltur. (2013). *Desarrollan un paquete de turismo accesible para Colonia del Sacramento*. Recuperado de <https://www.hosteltur.com/lat/137200-desarrollan-paquete-turismo-accesible-colonia-sacramento.html>

Inau & Sipi. (2016). *Población con discapacidad. Niños, niñas, adolescentes y adultos con discapacidad vinculados a INAU*. Uruguay. Recuperado de [Boletin_Discapacidad_2016web.pdf](#)

Instituto Nacional de Estadística. (2012) *Censo 2011*. INE, Montevideo.

Intendencia de Maldonado & Liga de Punta del Este. (2018). *Plan estratégico turístico Punta del Este 2020-2025*. Maldonado, Uruguay.

Intendencia de Maldonado. (2016). *El Turismo Accesible se consolida en Maldonado*. Recuperado de www.maldonado.gub.uy/?n=26802

Intendencia de Maldonado. (2017). *Analizaron aspectos de la actividad turística para personas con discapacidad*. Recuperado de www.maldonado.gub.uy/?n=31287

Intendencia de Maldonado. (2017). *Camioneta accesible con moderna tecnología será destinada para usuarios en silla de ruedas*. Recuperado de www.maldonado.gub.uy/?n=32003&mm=Desarrollo

Intendencia de Maldonado. (2018). *Gestión de la IDM fue reconocida por las buenas prácticas de Accesibilidad Turística*. Recuperado de www.maldonado.gub.uy/?n=36206&mm=Turismo

Intendencia de Maldonado. (2018). *Playa Accesible: IDM será reconocida por las buenas prácticas en procura de un turismo más inclusivo*. Recuperado de www.maldonado.gub.uy/?n=36146&mm=Desarrollo&ms=PolíticasInclusivas

Intendencia de Maldonado. (2018). *Optimizan accesos a la 1 de la "Brava"*. Recuperado de www.maldonado.gub.uy/?n=33659

Intendencia de Maldonado. (2019). *Turismo inclusivo: comunidad sorda de Maldonado visitó velero de la Clipper Race*. Recuperado de www.maldonado.gub.uy/?n=41182

Intendencia de Maldonado. (2021). *Estación Ancap: IDM y Municipio de Punta del Este recuperarán este espacio icónico de la avenida Gorlero*. Recuperado de www.maldonado.gub.uy/?n=46882

Intendencia de Maldonado. (2021). *IDM recuerda la importancia de la Lengua de Señas Uruguaya y los avances en el marco de la Ley N° 17.378*. Recuperado de www.maldonado.gub.uy/?n=47713

Intendencia de Maldonado. (2021). *IDM y municipios trabajan en un proyecto para fortalecer el turismo social y accesible en el departamento*. Recuperado de www.maldonado.gub.uy/?n=47215

JBC de Piriapolis. (2019). *Intendencia de Maldonado organiza nueva edición del Surf Inclusivo*. Recuperado de <https://www.jbcdepiriapolis.com.uy/2019/11/intendencia-de-madonado-organiza-nueva.html>

JBC de Piriapolis. (2019). *Realizaron charla sobre turismo accesible en Punta del Este*. Recuperado de <https://www.jbcdepiriapolis.com.uy/2019/08/realizaron-charla-sobre-turismo.html>

JBC de Piriapolis. (2020). *Maldonado Turismo y Micro Limitada presentaron unidades accesibles*. Recuperado de <https://www.jbcdepiriapolis.com.uy/2020/07/maldonado-turismo-y-micro-limitada.html>

Ley N° 17.378 "Reconócese a todos los efectos a la lengua de señas uruguaya como la lengua natural de las personas sordas y de sus comunidades en todo el territorio de la República" promulgada el 25 de julio de 2001.

Ley N° 18.651 "Protección Integral de Personas con Discapacidad" promulgada el 19 de febrero de 2010.

Ley N° 18.875 "Promoción del uso de bastones para facilitar el desplazamiento de Personas con Discapacidad Visual" promulgada el 23 de diciembre de 2011.

Ley N° 19.253 "Actividad Turística" promulgada el 28 de agosto de 2014.

LinkedIn. (2019). *El Diseño Universal es la base del "TODOS"*. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/el-diseño-universal-es-la-base-del-todos-adis-ozuna/?originalSubdomain=es>

Maldonado noticias. (2015). *Codesa incorporó primer ómnibus para personas con discapacidad en Maldonado*. Recuperado de <https://www.maldonadonoticias.com/beta/actualidad/1219-codesa-incorporó-primer-ómnibus-para-personas-con-discapacidad-en-maldonado>.

Maldonado Noticias. (2015). *Organizan el estacionamiento en la parada 1 de la Brava de Punta del Este*. Recuperado de <https://maldonadonoticias.com/beta/actualidad/4678-organizan-el-estacionamiento-en-la-parada-1-de-la-brava-de-punta-del-este.html>

Maldonado noticias. (2017). *Playas accesibles en Punta del Este y Piriápolis se habilitarán el 18 de diciembre*. Recuperado de <https://maldonadonoticias.com/beta/sociales/10805-playas-accesibles-en-punta-del-este-y-piriápolis-se-habilitarán-el-18-de-diciembre.html>

Maldonado Noticias. (2019). *Paseos públicos de Maldonado y Pan de Azúcar y playa de Piriápolis reconocidos por su accesibilidad*. Recuperado de <https://maldonadonoticias.com/beta/turismo/15847-paseos-públicos-de-maldonado-y-pan-de-azúcar-y-playa-de-piriápolis-reconocidos-por-su-accesibilidad.html>

Maldonado noticias. (2021). *Inspectores municipales se capacitaron en turismo accesible y rol de los perros guía*. Recuperado de <https://maldonadonoticias.com/beta/sociales/21578-inspectores-municipales-se-capacitaron-en-turismo-accesible-y-rol-de-los-perros-guía.html>

Maldonado Noticias. (2022). *Unas 600 personas se inscribieron para los talleres de Lengua de Señas Uruguaya*. Recuperado de <https://maldonadonoticias.com/beta/sociales/22569-unas-600-personas-se-inscribieron-para-los-talleres-de-lengua-de-señas-uruguay.html>

Mapeo de la sociedad civil Uruguay. *Asociación de Discapacitados Motrices de Maldonado | ADIMO Maldonado*. Recuperado de <https://www.mapeosociedadcivil.uy/organizaciones/asociacion-de-discapacitados-motrices-de-maldonado/>

Ministerio de Desarrollo Social. (2016) *Comunicación y discapacidad. Guía de buenas prácticas para trabajadoras y trabajadores de la comunicación*. MIDES, Montevideo.

Ministerio de Desarrollo Social y Ministerio de Educación y Cultura. (2014) *Guía de accesibilidad para eventos culturales*. MIDES, MEC, Montevideo.

Ministerio de Turismo y Deporte. (2009). *Plan Nacional de Turismo Sostenible 2009-2020*. Montevideo, Uruguay.

Ministerio de Turismo y Deporte. (2010). *Asistencia técnica para el diseño de políticas de promoción de la producción sustentable y el empleo*. Montevideo, Uruguay.

Ministerio de Turismo y Ministerio de Desarrollo Social. (2019) *Manual de buenas prácticas en accesibilidad turística*. MINTUR, MIDES, Montevideo.

Ministerio de Turismo. (2019). *Plan Nacional de Turismo Sostenible 2030*. Montevideo, Uruguay.

Ministerio de Turismo. (2019). *Turismo accesible para todos*. Recuperado de <https://www.gub.uy/ministerio-turismo/politicas-y-gestion/programas/turismo-accesible-para-todos>

Ministerio de Turismo. (2020). *Anuario estadísticas de turismo 2019*. Montevideo, Uruguay.

Molina, M., & Cánoves, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, (25), 25-44. Recuperado de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/109561>

Montiel, L. (2014). *Bachillerato Cívico*. Recuperado de <https://bachilleratocivica.blogspot.com/2014/>

OMT Organización Mundial del Turismo. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid, España: Organización Mundial del Turismo.

Organización de las Naciones Unidas. (2006) *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. ONU, Naciones Unidas.

Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*. Ginebra, Suiza: OMS.

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid, España: OMT.

Peña, C., Acosta, J. & Amoroso M. (2013). *Situación Diagnóstico en Buenas Prácticas de la Hotelería 3*,4* y 5* estrellas de Punta del Este*. Montevideo, Uruguay: Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.

Rucci, A. (2018). *Discapacidad en el Mercosur: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional*. (Tesis de grado). Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de la Plata, Argentina.

Taylor, S. & Bogdan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación - La búsqueda de significados*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Trip advisor. (2015). Recuperado de <https://www.tripadvisor.com.ar>

Universidad católica del Uruguay. (2016). *Turismo accesible para todos*. Recuperado de <https://ucu.edu.uy/es/turismo-accesible-para-todos>

Uruguay bike tours. *Turismo accesible*. Recuperado de
<https://biketoursuruguay.com/tours/turismo-accesible/>

8. ANEXOS

Anexo 1- Preguntas a personal de alojamientos accesibles

- 1- ¿Este hotel es accesible para personas con discapacidad?
- 2- En caso de que así sea, ¿Por qué motivos considera que es accesible?
- 3- ¿El diseño del hotel es fácil de usar y adecuado para todas las personas independientemente de sus capacidades? ¿En todas las instalaciones?
- 4- ¿Las personas con discapacidad se pueden mover de forma autónoma?
- 5- ¿Tienen diferentes formas de brindar información? (braille, gráfica, verbal, táctil, pictográfica)

Anexo 2- Preguntas a personal de restaurantes accesibles

1. ¿Este restaurante es accesible para personas con discapacidad?
2. En caso de que así sea, ¿Por qué motivos considera que es accesible?
3. ¿El diseño del hotel es fácil de usar y adecuado para todas las personas independientemente de sus capacidades? ¿En todas las instalaciones?
4. ¿Las personas con discapacidad se pueden mover de forma autónoma?
5. ¿Tienen diferentes formas de brindar información? (braille, gráfica, verbal, táctil, pictográfica)

Anexo 3- Preguntas a personal de museo Ralli

1. ¿El museo es accesible para personas con discapacidad?
2. En caso de que así sea ¿Por qué motivos considera que es accesible?
3. ¿El diseño del museo es fácil de usar y adecuado para todas las personas independientemente de sus capacidades? ¿En todas las instalaciones?
4. ¿Las personas con discapacidad se pueden mover de forma autónoma?
5. ¿Tienen diferentes formas de brindar información? (Ejemplo braille, audioguías, personal capacitado en el lenguaje de señas, etc).