

Eje temático: 6. TURISMO ACCESIBLE

Proyecto de investigación

LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN ÁREAS PROTEGIDAS DE ARGENTINA COMO POLÍTICA DE INCLUSIÓN.

Parque Nacional- Accesibilidad- Política Turística

Catalini Daniela. Universidad Nacional del Sur.
(danicatalini@gmail.com)

Mg. Rodriguez, Cecilia A. Universidad Nacional del Sur.
(crodriguez@uns.edu.ar)

Mg. Soledad Gallucci. Universidad Nacional del Sur
(gallucci@uns.edu.ar).

Introducción

En Argentina, el turismo es concebido como uno de los principales sectores contribuyentes a la economía nacional, constituyéndose como un gran generador de divisas. Por esta razón en el año 2004, es sancionada la Ley Nacional de Turismo N° 25.997, en la cual se declara a la actividad turística de interés nacional, convirtiéndose en una de las políticas prioritarias del Estado. Dentro de los principios rectores de dicha ley se incluye la accesibilidad, que refiere a la eliminación de aquellas barreras que impiden el pleno disfrute del turismo, entendiendo al mismo como un derecho de todos los habitantes del país.

Por otra parte, uno de los ejes fundamentales en lo que refiere a la institucionalización de la política turística en el país en el siglo XXI, y el cual es contemplado dentro de la Actualización 2011- 2020 del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable de Argentina, es el “Fortalecimiento de la Administración de Parques Nacionales (APN)”, dependiente del Ministerio de Turismo. La APN es el organismo encargado de administrar el Sistema Nacional de Áreas Protegidas de Argentina (SNAP), el cual comprende todas aquellas áreas destinadas a conservar el patrimonio cultural y natural, bajo las categorías de protección: Reserva Nacional, Monumento Natural y Parque Nacional (PN).

Según la Ley N° 22.351 los Parques Nacionales son “áreas a conservar en su estado natural, que sean representativas de una región fitoogeográfica y tengan gran atractivo en bellezas escénicas o interés científico”, dentro de los cuales la única actividad económica

permitida es la turística. Tal como se afirma en el Plan de Gestión Institucional para los Parques Nacionales, la existencia de estos espacios está fundamentada en la necesidad de conservarlos para el disfrute de los mismos por las generaciones presentes y futuras, entendiendo que estas áreas forman parte del patrimonio perteneciente al conjunto de la sociedad y que debe por ello “ser conservado, resguardado e incrementado para beneficio de todos los habitantes” (APN, 2001: 3). Dentro de este mismo documento es contemplado el derecho de todo habitante a acceder y disfrutar de las áreas protegidas al afirmarse que los circuitos y sistemas interpretativos ofrecerán a las personas con discapacidad puedan disfrutar de la naturaleza, garantizando la igualdad de oportunidad de todos los habitantes (APN, 2001: 38). Para lograr esto, dentro del Plan se propone la adaptación de todas las instalaciones dentro de los Parques Nacionales de modo que estas resulten accesibles a personas con discapacidad, sosteniendo así que la accesibilidad no va en detrimento de la conservación del ecosistema que protege cada Parque Nacional. Por este motivo, la construcción de infraestructura y planta turística dentro de un área protegida puede realizarse siguiendo un diseño y tipo constructivo armonioso con el entorno, que a la vez garantice estándares de calidad que contemplen la accesibilidad (APN, 2001: 42).

Tal como ha sido mencionado anteriormente, la única actividad económica permitida dentro de los Parques Nacionales es la turística, siempre que esta siga criterios de sustentabilidad. El turismo es concebido, en la medida en que se lleven las acciones correspondientes de planificación dentro de las áreas protegidas, no como una actividad degradante del medio ambiente, sino como una actividad económica que ofrece la posibilidad de conjugar la conservación del medio ambiente, el desarrollo económico y la igualdad social.

Brinckmann y Wildgen (2003: 46) afirman que el turismo es una “práctica social colectiva” que integra diferentes modos de relación con el espacio, la identidad y el Otro. Bajo esta línea de pensamiento se entiende a la construcción de la “sociedad inclusiva” a través de la proposición de actividades turísticas y de recreación accesibles al conjunto de la población. Los autores afirman que el “problema” no reside en la persona portadora de una discapacidad, sino en la sociedad que crea ambientes restrictivos, políticas discriminatorias y niega el derecho a la diferencia. Por tal motivo, corresponde a la sociedad eliminar las barreras físicas, programáticas y actitudinales por ella creadas y garantizar que la igualdad de derechos de todas las personas, para que estas puedan desarrollarse personal, social, educacional y profesionalmente.

Las políticas turísticas son definidas por Velazco Gonzáles (2011: 960) como “el conjunto de acciones que impulsan actores públicos —en ocasiones en colaboración con actores no públicos— con la intención de alcanzar objetivos diversos relacionados con la variedad de

fenómenos y relaciones que supone el proceso de atracción, estancia o residencia ocasional de ciudadanos en un territorio determinado.”

El Estado aparece entonces como el encargado de garantizar la posibilidad a todos los habitantes de acceso y disfrute del patrimonio cultural y natural de su país, construyendo una sociedad más inclusiva, que facilite un “turismo para todos”. Dicho acceso y disfrute no se limita a la mera eliminación de las barreras arquitectónicas, sino que pretende un cambio más profundo, que incluya tareas de concientización y sensibilización de la comunidad y capacitación del personal empleado, mediante el cual la sociedad se prepare para incluir a las personas con discapacidad, partiendo de la base de que el problema no radica en las personas que poseen algún tipo de discapacidad y sí en la sociedad que los discrimina. El turismo accesible, definido por la Ley de Turismo Accesible de Argentina N° 25.643 como el “complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración —desde la óptica funcional y psicológica— de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida” colabora en la construcción de una sociedad más inclusiva, en tanto garantiza el acceso de toda la población a actividades turísticas de ocio y recreación.

Tal y como lo afirma Wallingre (2007: 219) “el inicio del Siglo XXI hace posible visualizar desde la Administración Pública Nacional, una política de Estado tendiente a una mejor valorización del sector turístico que permita lograr una mayor contribución en el desarrollo nacional y en la diversificación de la economía” Según la autora, la redacción y lanzamiento del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016 (y su respectiva Actualización 2011-2020), la sanción de la Ley Nacional de Turismo en el año 2004, entre otras, son medidas que tienden a acentuar la relevancia del sector. En este contexto es que la Secretaría de Turismo (actual Ministerio) incluyó desde el año 2005 la Gestión de la Calidad como uno de sus pilares.

Dentro del marco institucional del Ministerio de Turismo de la Nación Argentina, los temas relacionados con accesibilidad (tanto en alojamiento como en servicios turísticos) dependen de la Subsecretaría de Calidad Turística. La Dirección de Gestión de Calidad Turística diseñó el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT). El mismo contempla un conjunto de herramientas operativas destinadas a promover la cultura de la calidad y la mejora continua. Dentro del Nivel Inicial del Sistema Argentino de Calidad Turística se encuentran las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. Las Directrices están indicadas para todos los prestadores turísticos, tanto públicos como privados, que pretendan aumentar la satisfacción del turista, mediante prácticas más integradoras y de calidad y lo que ofrecen es

otorgar un “sello de calidad” que garantice realmente a los visitantes el disfrute y la comodidad en el destino o el servicio brindado. Dentro de las mismas se contempla una sección especial para la aplicación de accesibilidad dentro de áreas naturales, lo cual incluye a los Parques Nacionales.

Respecto a los Parques que han obtenido una distinción como resultado de la implementación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, estos son cuatro: PN Iguazú, PN Talampaya, PN Lanín y PN Tierra del Fuego. Para los fines del presente trabajo sólo se abordará el estudio de caso de las dos primeras áreas protegidas, por haber sido los correspondientes concesionarios los que obtuvieron la certificación.

Parque Nacional Iguazú

El Parque Nacional Iguazú está ubicado al noroeste de la provincia de Misiones, y sus principales objetivos de creación son la conservación de una muestra representativa de la selva subtropical paranaense y del monumento natural de las Cataratas de Iguazú, declaradas recientemente como una de las nuevas 7 Maravillas Naturales del Mundo¹, y la biodiversidad que estas contienen. Dicho parque fue, junto con Nahuel Huapi, una de las primeras áreas protegidas creadas en Argentina, en el año 1934, a través de la ley 12.103. Además de conformar las 7 Maravillas Naturales del Mundo, las Cataratas del Iguazú son Patrimonio Natural del Mundo, declaradas por la UNESCO/WORLD HERITAGE, por su valor biológico y paisajístico.

Este parque es el más visitado de la Argentina, recibiendo en 2012 a más de 1 millón de visitantes, lo cual representa el 41% del total de las visitas a PN de Argentina en el mencionado año (APN, 2013: 5). Este parque no lleva un registro de la cantidad de personas con discapacidad que ingresan al parque, ya que las mismas ingresan como “Jubilado y Pensionado”, categorías que se consideran conjuntamente y de las cuales no se hace un registro desagregado. En lo que refiere a este parque Karina Pudor, responsable del área de accesibilidad del concesionario Iguazú Argentina estima que el número de personas con discapacidad que ingresan por año a este área protegida representa aproximadamente un 10% del total de visitantes.

En el año 1994 se tramita en la Administración de Parques Nacionales la Licitación Pública Nacional e Internacional 3/94, cuyo objetivo era la adjudicación de la construcción y

¹ Esta declaración se hizo luego de que las Cataratas del Iguazú ganaran un puesto entre los 7 sitios más votados para convertirse en maravilla natural, a raíz de un concurso virtual organizado por la fundación suiza “New7Wonders” en el año 2011.

explotación de infraestructura destinada a la atención del visitante en el área Cataratas, bajo jurisdicción del Parque Nacional Iguazú. Dentro de la Licitación se establece que deben proveerse oportunidades y servicios especiales para segmentos específicos, puesto que “es política de la Administración de Parques Nacionales generar ofertas para todas las categorías de visitantes en Iguazú (...) entre ellos visitantes que por su edad o por alguna discapacidad física requieren un tratamiento diferenciado” (APN, 1995: 121). El documento de la Licitación solo hacía referencia a cuestiones básicas de accesibilidad, como estacionamientos con un sector especial para personas con discapacidad, trazado especial dentro de algunos de los senderos para que puedan ser recorridos por personas con discapacidad, así como prever un mínimo de comodidades (1-2 %) dentro del material destinadas a las mismas. A su vez, el concesionario debía proveer pequeños transportes motorizados para personas mayores y personas con discapacidad que no pudieran trasladarse por sus propios medios.

Un año más tarde, mediante expediente n° 65/95 se otorga la concesión a la empresa constructora argentina Carlos E. Enriquez S.A. Y OTROS U.T.E. Las obras realizadas incluyen infraestructura básica (Agua, cloacas, red de tensión, red de telefonía, red de gas, red contra incendio), obra vial, construcción de pasarelas senderos, construcción de medio de transporte (Tren Ecológico), así como equipamientos varios. El sitio elegido para la construcción de la mayoría de la infraestructura es el del ex aeropuerto, por contar con la superficie necesaria y ser el de menor costo ambiental.

La crisis socio-económica acontecida en el país entre los años 2000 y 2001 frena los proyectos existentes en el parque, los cuales quedan pendiente hasta el 2003, año en que se retoma la intención de trabajar en accesibilidad dentro del parque. La elaboración de los planes en el caso del PN Iguazú estuvo a cargo de la Administración de Parques Nacionales, que contó con el asesoramiento de la Fundación Mario Pantaleo.

Posteriormente, el concesionario fue el encargado de la financiación y realización de las obras. Las obras llevadas a cabo estaban incluidas dentro del Proyecto Cataratas, basado en el Programa Naturaleza sin Barreras. El objetivo de dicho programa es suprimir las barreras arquitectónicas y de información y posibilitar de este modo el acceso de personas con discapacidad a la posibilidad de contactarse con la naturaleza. En el caso particular del Proyecto Cataratas, tal como se menciona en el sitio web del parque, el objetivo es “suprimir las barreras arquitectónicas y posibilitar de este modo, el fácil desplazamiento de personas con discapacidad que anteriormente se encontraban limitadas de hacerlo dentro del Parque.”

“El proyecto Cataratas ha sido dotado de los recursos necesarios para facilitar la participación de todos los visitantes de todas partes del mundo y representa sobre todo, que éstos tengan una Integración Física, o sea que se puedan mover y transitar por nuestro espacio natural, Integración Funcional, que permite coordinar diferentes servicios e Integración Social, utilizando los servicios y desarrollando la actividad turística, educativa o de simplemente recreación.” (Iguazú Argentina, 2014)

Las obras incluidas dentro del Proyecto Cataratas permitieron que el parque pueda ser recorrido en un 90% por una persona con discapacidad, quedando incluido entonces entre los circuitos de Máxima Accesibilidad del mundo. En el año 2012 el parque recibió la visita de los evaluadores del Programa Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos de la Nación, quienes en esa oportunidad realizaron un trabajo de diagnóstico. Como resultado de dicha inspección enviaron un informe con correcciones a realizar para mejorar los estándares de calidad y servicio que se brindan. Como el parque ya trabajaba en lo que refiere a accesibilidad, las modificaciones encomendadas resultaron mínimas, y fue así que en abril de 2013 el concesionario del parque obtuvo la certificación de accesibilidad.

Dentro del mencionado parque, los circuitos Garganta del Diablo y Superior no poseen escaleras. El circuito Inferior es accesible en parte, ya que hay un tramo en el que posee escaleras. Todos los accesos a edificios, senderos y pasarelas están construidos con rampas, que no superan el 6 % de pendiente. Los solados de los senderos y de las pasarelas fueron diseñados pensando en dar la misma oportunidad de recorrido a todos los visitantes (discapacitados visuales y motrices, ancianos y cochecitos para bebés). Las pasarelas cuentan con doble pasamanos, uno a 0,95m y otro a 0,75m para niños, discapacitados motrices y personas de baja talla. A su vez, el piso está construido de un material facilita el desplazamiento de personas con movilidad reducida. A esto se agregan los baños para personas con discapacidad.

El parque cuenta con vehículos eléctricos que pueden ser utilizados por cualquier visitante que así lo requiera (ancianos, embarazadas) para facilitar el desplazamiento dentro del área sin costo alguno. También se cuenta con sillas de ruedas especialmente adaptadas para poder recorrer las pasarelas. El tren posee espacios especiales para personas que se desplazan en sillas de ruedas.

El Centro de Interpretación “Ívira Retá” cuenta también con rampas de acceso en los laterales del edificio y grupo de sanitarios accesibles. Dentro de este centro se encuentra la maqueta en relieve (con los circuitos que se pueden recorrer en el parque), con referencias en sistema Braille. Los restaurantes del patio de comidas del área comercial cuentan con

menú en Braille (en español e inglés). En el telecentro de este área hay una cabina especial para discapacitados y un teléfono para hipoacúsicos.

Entre los años 2001 y 2003 la Fundación Mario Pantaleo era la encargada de brindar las capacitaciones al personal del parque en lo que refiere a accesibilidad. A partir del 2003, la encargada pasó a ser Karina Pudor (actual responsable del área de Accesibilidad), quien brinda capacitaciones anuales. En el marco de las mismas, fue convocada la Escuela Especial N° 10 de Sordos de la ciudad de Posadas para la realización de las prácticas.

En el PN Iguazú se apunta a que las capacitaciones sean vivenciales y, principalmente, que el personal de la oficina de informes tenga conocimientos del grado de dificultad de cada circuito y de qué personas deberían o no realizarlos (por ejemplo, una mujer embarazada o una persona obesa no podrán realizar circuitos de alta dificultad). El énfasis en este parque se pone en brindar a los informantes turísticos la mayor cantidad de datos acerca de los circuitos y sus dificultades, para que ellos puedan transmitirlos a los visitantes y que, finalmente, sean estos quienes decidan realizarlos o no. Las capacitaciones son obligatorias para todo el personal que ingresa a trabajar al área protegida.

La empresa concesionaria certificó a través de las normas ISO 9001: 2000 el Sistema de Gestión de la Calidad. Por tal motivo existe un proceso estandarizado de las acciones a implementar cuando una persona nueva ingresa a trabajar al parque. En el caso de Iguazú, según lo informado por Karina Pudor

“cada persona que ingresa como trabajador del parque nacional recibe un manual con las normas de comportamiento del lugar, un manual de cómo atender personas con discapacidad, y una charla informativa acerca de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos.”

Dentro del personal del Concesionario Iguazú Argentina hay gente capacitada en lenguaje de señas. Tal como afirma la encargada de accesibilidad del parque, esta no es una lengua universal y, al ser Cataratas un destino internacional, muchas veces se dificulta el entendimiento entre personas de diferentes países. Por tal motivo, el personal del parque muchas veces utiliza la lectura labial con apoyo de la escritura en el caso de personas con comunicación reducida.

Parque Nacional Talampaya

Otro de los parques nacionales que ha obtenido la distinción a través del Programa de Directrices en Servicios Turísticos fue Talampaya, ubicado en la provincia de La Rioja y creado por Ley Nacional 24.846 en el año 1997 con el objetivo de proteger los yacimientos paleontológicos ubicados dentro del mismo, los cuales datan del Período Triásico. Este parque fue declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en noviembre de 2000. En el caso de esta área protegida (al igual que en el Parque Nacional Iguazú) la certificación la obtuvo el concesionario del parque Rolling Travel² en el año 2012.

En este parque tampoco se lleva un registro específico de ingreso de personas con discapacidad, por lo que, si bien se sabe que en el año 2011 ingresaron a este parque 9.715 personas bajo la categoría de “Jubilados y Pensionados”, no se puede determinar exactamente cuántas de estas personas poseen algún tipo de discapacidad.

El trabajo en accesibilidad en este parque comenzó en marzo del año 2011, en el que fue llevada a cabo la visita de asesoramiento y el taller de capacitación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, por el equipo integrado por los técnicos del Ministerio de Turismo y del Servicio Nacional de Rehabilitación, con el apoyo de la Secretaría de Turismo de la Provincia de La Rioja. Ellos visitaron las instalaciones del Parque Nacional, sus circuitos turísticos, y realizaron el taller de capacitación al personal del establecimiento.

Como ya fuera mencionado, este trabajo se realizó por iniciativa del concesionario Rolling Travel, que en los 6 meses siguientes a la visita trabajó para lograr que el Parque Nacional Talampaya lograra ser accesible desde lo arquitectónico, comunicacional y haciendo hincapié también en la capacitación del personal permitiendo que todos los turistas que arriben al lugar puedan disfrutar del área protegida. Si bien el concesionario ya contaba con algunas medidas de accesibilidad desde el momento de la construcción, planteadas en el Reglamento de Construcciones para los Parques Nacionales, Monumentos Naturales y Reservas Nacionales (como rampas y sanitarios accesibles) este trabajo se profundizó para poder obtener la certificación de destino accesible.

Según plantea Franco Tobares³, si bien la Administración de Parques Nacionales confeccionó el Reglamento de Construcciones mencionado anteriormente, en el que se establecen requisitos de construcción como sanitarios accesibles y rampa en los accesos a

² Rolling Travel es una operadora mayorista de turismo que opera desde el año 1998 en la provincia de Córdoba. En el año 2004 la empresa asumió la concesión de las excursiones al Cañón de Talampaya y Los Cajones, dentro del Parque Nacional Talampaya.

³ Gerente operativo de Rolling Travel en el Parque Nacional Talampaya.

edificios, no existe un control efectivo de que dichos requisitos se cumplan en cada parque, y la certificación de accesibilidad no es un requisito legal para los concesionarios.

En lo que refiere al Parque Nacional Talampaya, el trabajo sobre accesibilidad no se hizo en conjunto con ninguna ONG ni asociación, sólo con la asistencia del Servicio Nacional de Rehabilitación y el MinTur. El concesionario del parque, al igual que en el caso de Iguazú certificó la norma ISO 9001: 2000 en el año 2007 enfocando su estrategia en “la diferenciación y la creación de valor en los productos y servicios, trabajando en un Sistema de Gestión de Calidad”. Anualmente la Dirección de Aprovechamiento de recursos diseña e implementa la encuesta de satisfacción al visitante, cuyos resultados son publicados y analizados en un informe anual. En la misma se incluye una pregunta referente al grado de accesibilidad de las instalaciones.

Según los resultados arrojados en el año 2012 el 41 % de los encuestados calificó la accesibilidad del PN como “muy buena”. Sin embargo, el resto de los porcentajes se reparten de manera equilibrada con las demás ponderaciones (bueno, regular, malo, muy malo), por lo que en realidad no es posible identificar una tendencia clara en este aspecto en las opiniones de los encuestados. (APN, 2012: 59)

El parque actualmente es accesible para personas con discapacidad motriz y visual, ya que los menús, el magazine de las excursiones se encuentran escritos en Braille. Los folletos cuentan con altorrelieve para que a través del tacto las personas no videntes y/o disminuidas visuales puedan percibir qué es una geoforma o un petroglifo, por ejemplo. El mostrador de ventas es accesible, ya que se encuentra a la altura de una persona con silla de ruedas lo cual hace que el vendedor no hable “desde arriba” al turista, sino que lo sitúa a su misma altura. Las mesas de los restaurantes y bares están adecuadas para que puedan ser cómodas para personas con sillas de rueda.

Si bien el personal está capacitado en manejo de personas con discapacidad motriz y visual, no existe personal calificado en lenguaje de señas. En lo que refiere a la difusión de la información, el sitio web no está adecuado para personas con discapacidad visual actualmente, pero este constituye uno de los próximos pasos a seguir por el concesionario, según comenta el gerente operativo del concesionario, quien ha manifestado su interés en ello.

El hecho de que en ninguna de estas dos áreas protegidas exista un registro del número de personas con discapacidad que ingresan anualmente (y lo cual se hace extensible a otras áreas protegidas) hace que sea imposible dimensionar el volumen de estas visitas, así como obtener un perfil de la demanda. Puede resultar interesante intentar “salirse del número” y

no hacer hincapié únicamente en el registro cuantitativo de estos visitantes, ya que el Estado es el responsable de garantizar el acceso y disfrute de las áreas protegidas a todos los miembros de la sociedad sin importar el mayor o menor porcentaje que el sector en cuestión represente sobre el total de visitas. Sin embargo, llevar un registro del número de personas con discapacidad que ingresan a las áreas protegidas y realizar encuestas de satisfacción a dichos visitantes puede ayudar sin duda a obtener un perfil de la demanda, así como a saber si los servicios cumplen o no con las expectativas de los visitantes y cuáles son los aspectos a mejorar en cada caso.

Si bien el Plan de Gestión Institucional para Parques Nacionales representa un elemento normativo en el cual se contemplan cuestiones de accesibilidad, el mismo no obliga a los Parques Nacionales a incluir dentro de sus prioridades a la accesibilidad. En el Reglamento de Construcciones para los Parques Nacionales, Monumentos Naturales y Reservas Nacionales se aborda la construcción de infraestructura accesible para personas con movilidad reducida, y la eliminación de las barreras arquitectónicas presentes en estacionamientos, espacios libres, transporte y edificios de uso público. No se conoce ningún documento de la Administración de Parques Nacionales que exija la capacitación del personal de PN en lo que refiere a trato de personas con discapacidad, ni a la comunicación, iluminación y señalética accesible o que aborde estos temas.

El instrumento normativo que aborda la accesibilidad de una forma más completa (incluyendo todo lo mencionado anteriormente) es el de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, que se encargan de proveer información acerca de las características con las que debe contar un área natural para poder considerarse accesible, y las cuales son extensibles a los PN en particular. Sin embargo, la Administración de Parques Nacionales no se ha encargado de enviar una copia del documento (disponible en formato digital) a cada parque o a cada una de las Delegaciones Regionales para que estas las distribuyeran entre los PN de cada región. Por este motivo, los PN que tomaron conocimiento del documento lo realizaron por interés propio, como es el caso de los PN Iguazú y Talampaya.

En los dos casos de estudio abordados el interés por trabajar en accesibilidad surgió de los respectivos concesionarios, quienes contaron con la aprobación y el apoyo de la Administración de Parques Nacionales. En ambos casos, la mayor parte de la inversión fue realizada por los concesionarios puesto que, como ha sido manifestado en las entrevistas realizadas, los costos de inversión para la remodelación de la infraestructura o construcción de nuevas obras generalmente son muy altos, superando la capacidad de la APN para absorberlos, motivo por el cual se concesionan a privados, que cuentan con el capital para realizar las obras necesarias.

Tal como se realizó en el PN Iguazú (y lo cual no ocurrió en el caso del PN Talampaya) el trabajo con la comunidad y con Organizaciones No Gubernamentales puede resultar muy beneficioso para ambas partes. Si bien el Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos ofrece capacitación gratuita para el personal de los PN interesados en acreditar, resultaría muy interesante que las personas que han sido capacitadas continuaran con esta labor, impartiendo los conocimientos obtenidos al total del personal que trabaja en cada uno de los PN, así como a los prestadores de las localidades vecinas, ya que como menciona Karina Pudor “Un viaje no es solo la visita al Parque Nacional, sino también el hotel, el medio de transporte, la restauración, etc. Por lo tanto se debe trabajar la accesibilidad como destino”. Así, los PN deben comenzar a aumentar sus vínculos con las localidades vecinas y sus prestadores, con el fin de compartir experiencias y aunar esfuerzos para lograr aumentar el número de visitas recibidas, logrando que el desarrollo de la actividad turística sea planificado y sustentable, redundando en beneficios sociales y económicos para todas las partes involucradas, y permitiendo la conservación de cada una de las ecorregiones.

A esto se suma el hecho de que las personas con discapacidad, tal como lo comenta Karina Pudor, generalmente planifican más el viaje e investigan anticipadamente los destinos, buscando información al respecto en todos los medios que sean posibles, entre los que se incluyen los folletos, los sitios web, la información disponible en Blogs o Redes de Turismo Accesible, y la difusión boca a boca. Así, las personas con discapacidad priorizarán la visita a destinos que puedan satisfacer sus necesidades, y donde se garantice el disfrute de la experiencia. Tanto Franco Tobares como Karina Pudor afirman que las personas con discapacidad que visitan el PN Talampaya y el PN Iguazú lo hacen porque saben que estas áreas protegidas son accesibles, y que por lo tanto podrán disfrutar de la visita sin inconvenientes, garantizándoles una experiencia satisfactoria.

Reflexiones Finales

Tal como ha sido posible conocer a través de los estudios de caso abordados en el presente trabajo, la temática de la accesibilidad es un tema muy novedoso en los Parques Nacionales de Argentina. Si bien existe un marco normativo que garantiza el acceso y disfrute a las personas con discapacidad de las áreas protegidas, la realidad actual de los PN dista mucho de ser la ideal en lo que refiere a accesibilidad.

Dentro del marco normativo existente, los PN cuentan con un Plan de Gestión y Reglamento de Construcción en los cuales se afirman que la infraestructura debe ser accesible, pero no

se realiza un control de las obras e infraestructura existente por lo que la cantidad y calidad de infraestructura accesible existente, y la construcción de nuevas obras, queda librada al interés y presupuesto de cada parque. En este sentido, la situación es muy dispareja entre los PN de Argentina, ya que en la mayoría de los PN el presupuesto es insuficiente para afrontar el gasto derivado de las remodelaciones o la construcción de nueva infraestructura. Para ello, las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos resultan ser un instrumento de mucha utilidad, puesto que están disponibles para todo público en formato digital, y cuentan con una Guía de Autoevaluación, en la que el personal del propio parque puede evaluar el grado de accesibilidad del lugar, y determinar cuáles son las falencias y los puntos sobre los que hay que trabajar.

En los dos casos abordados, el interés por garantizar el acceso y disfrute del parque a todas las personas ha surgido de los concesionarios y del personal de los Parques Nacionales Iguazú y Talampaya, y está más relacionado con la necesidad de brindar servicios de calidad dentro del parque, que con lineamientos institucionales planteados por la Administración de Parques Nacionales.

Si bien dentro del Ministerio de Turismo (dentro de cuya órbita se encuentra la Administración de Parques Nacionales) trabaja con un Sistema de Calidad, dentro de los cuales la accesibilidad es uno de los ejes sobre los que se trabaja, la Administración de Parques Nacionales no ha colocado este tema dentro de la agenda de prioridades a tratar.

A esto se suma la falta de coordinación entre las actividades de cada PN. Las dos áreas protegidas abordadas en el presente trabajo trabajaron “por su cuenta”, sin compartir experiencias ni documentación. La falta de documentos y registro escrito de los planes, programas y acciones llevados a cabo en cada uno de los parques dificulta la circulación de información entre las áreas protegidas, con el fin de compartir y aprender de las experiencias realizadas en otros PN. Para subsanar esta falta de contacto y comunicación entre los distintos parques podría crearse una red en la que se contacten a los encargados de accesibilidad o personas involucradas en el tema de cada PN, para facilitar el trabajo y coordinar acciones conjuntas.

En lo que refiere a los recursos humanos, en las dos áreas protegidas abordadas en este trabajo existe personal capacitado en accesibilidad. En el PN Iguazú en particular todo el personal que está en contacto con los visitantes está capacitado sobre recomendaciones generales en el trato a personas (naturalidad, respeto) y a la atención específica para cada tipo de discapacidad. A su vez, existe en el ámbito del MinTur personal abocado específicamente a la temática de accesibilidad, quienes trabajan en el programa de

Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y que ofrecen capacitaciones y asesoramientos gratuitos a quienes lo soliciten para la implementación de las mismas.

Como ha sido mencionado anteriormente y lo cual se deduce de las entrevistas en lo que refiere a los instrumentos financieros de una política turística, la APN carece en este momento de los mismos, puesto que los presupuestos asignados a cada parque suelen resultar insuficientes para afrontar los costos de las remodelaciones o construcción de nuevas obras. Es por esta razón que, como en el caso de los dos PN estudiados, resulta necesario concesionar la construcción de infraestructura a empresas privadas, que cuentan con el capital financiero necesario para realizar la inversión.

Entendiendo al turismo “como derecho de todos los habitantes, sin discriminación alguna”, y existiendo normativa a nivel internacional y nacional que respalda esta afirmación y se encarga de garantizar este derecho, el Estado es el encargado de asegurar que la normativa existente se cumpla, y la totalidad de la población tenga garantizada la integración a la sociedad y el disfrute de las áreas naturales protegidas, creadas con dicho fin. En este sentido puede observarse el compromiso del Estado en algunos de los instrumentos constitutivos de una política de Estado, a ser recursos humanos y organizativos e instrumentos normativos careciendo por el momento de instrumentos financieros.

Bibliografía

Administración de Parques Nacionales (1995). *Licitación Pública Nacional e Internacional N° 4/95 para la concesión de la construcción, conservación, administración y explotación de las obras e instalaciones de infraestructura para la atención de visitantes al Área Cataratas, Parque Nacional Iguazú.*

Administración de Parques Nacionales (2001). *Plan de Gestión Institucional para los Parques Nacionales*, pp. 3, 38- 42. Recuperado del sitio de internet del Centro de Formación y Capacitación en Áreas Protegidas: http://www.capacitacionapn.gob.ar/wp-content/uploads/plan_de_gestion.pdf.

Administración de Parques Nacionales Dirección de Aprovechamiento de Recursos (2012). *Encuesta de Satisfacción al visitante PN Talampaya*, pp.59.

Administración de Parques Nacionales Dirección de Aprovechamiento de Recursos (2013). *Análisis de Visitantes en Jurisdicción de la APN*, pp.5.

- Brinckmann, Wanderléia & Wildgen, Jairo (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: La construcción de la «Sociedad Inclusiva» y del «Turismo Accesible». *Cuadernos de Turismo*, 11, pp. 46. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/753849.pdf>.
- Catalini, Daniela. (2014, 12 de abril). *Entrevista a Franco Tobares, gerente operativo de Rolling Travel en el Parque Nacional Talampaya* [Audio].
- Catalini, Daniela. (2014, 18 de abril). *Entrevista a Karina Pudor, responsable de accesibilidad de Iguazú Argentina* [Audio].
- Iguazú Argentina (2014). *Iguazú Argentina Concesionaria del Área Cataratas del Parque Nacional Iguazú*. Recuperado de: <http://www.iguazuargentina.com/>
- Ley Nº 22.351 Parques Nacionales. Boletín Oficial de la República Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, 12 de diciembre de 1980.
- Ley Nº 25.643. Boletín Oficial de la República Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, 12 de septiembre de 2002.
- Ministerio de Turismo de la Nación Argentina (2011). *Argentina Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable Actualización 2012- 2020*, pp. 19, 20.
- Velasco Gonzáles, M. (2011). La política turística. Una arena de acción autónoma. *Cuadernos de Turismo*, nº 27, pp. 960.
- Wallingre, N. (2007). *Historia del Turismo Argentino*, pp. 219. Buenos Aires: Ediciones turísticas