

*Aproximación al sujeto turista con discapacidad desde la Sociología:
El caso del proyecto Experiencias con Sentido en la ciudad de Ica, Perú.*

Julio César Díaz Sánchez

Director de Trabajo de Grado
Carlos Arturo Romero

Proyecto de Grado para optar al título de Sociólogo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades – ECSAH
Programa de Sociología
Bogotá 2023

Página de Aceptación

Dedicatoria

A mis padres, por estar siempre y a pesar de todo.

A Dorita, por su amor y paciencia.

A Alexander, porque sigue y seguirá aquí.

A Ángela, por ser alegría y motivo.

A Alicia, porque sin su confianza, compañía y apoyo no estaría escribiendo esto.

Agradecimientos

Un sincero agradecimiento a todos los que han sido parte de este proceso que culmina.

A mi hermano Guillermo, a mis tíos Martha y Willy, a Josué, a mis hijos, a mis amigos los de siempre y a los que me dio la UNAD (Juliana, Natalie, Alejandra, Edgar, Humberto).

Un agradecimiento especial a mi tutor Carlos Arturo Romero, por su tiempo y dedicación, por su ayuda y por compartir su conocimiento, pero sobre todo por su amistad.

A quienes, al igual que yo, creen que el mundo aún lo podemos cambiar o que al menos podemos morir dignamente en el intento, porque en ese pequeño o gran detalle es donde encuentro la fuerza para seguir andando.

Resumen

El presente estudio monográfico de caso pretende hacer una aproximación sociológica a la construcción del sujeto turista con discapacidad y examina los desafíos y las oportunidades que enfrentan en el contexto del turismo, así como la relación que se le ha dado al concepto de “inclusión” en la construcción del turismo y la participación en el de la persona con discapacidad. A través de este, se hace un análisis de los conceptos de inclusión e integración en relación a las oportunidades relacionadas con la participación plena de las personas con discapacidad en la actividad turística. Así mismo, se analizan las políticas existentes, las estrategias y las mejores prácticas implementadas en Perú para promover la accesibilidad y la igualdad de oportunidades en el disfrute del derecho al turismo, abordándose la importancia de considerar la discapacidad como un aspecto integral de la identidad del sujeto turista y resaltando la necesidad de construir un enfoque inclusivo y centrado en el sujeto para garantizar una experiencia turística igualitaria y enriquecedora para todos.

Palabras clave: sujeto turista, inclusión, discapacidad, accesibilidad, turismo.

Abstract

This monographic case study aims to make a sociological approach to the construction of the tourist subject with disabilities and examines the challenges and opportunities they face in the context of tourism, as well as the relationship that has been given to the concept of “inclusion” in the construction of tourism and participation of the person with a disability in it. Through this, an analysis of the concepts of inclusion and integration is made in relation to the opportunities related to the full participation of people with disabilities in tourism. Likewise, existing policies, strategies and best practices implemented in Peru to promote accessibility and equal opportunities in the enjoyment of the right to tourism are analyzed, addressing the importance of considering disability as an integral aspect of the identity of the tourist subject and highlighting the need to build an inclusive and subject-centered approach to guarantee an equal and enriching tourist experience for all.

Keywords: tourist subject, inclusion, disability, accessibility, tourism.

Tabla de Contenido

| | |
|--|-----------|
| Introducción..... | 9 |
| Justificación..... | 12 |
| Aspecto Metodológico..... | 14 |
| Antecedentes..... | 16 |
| Discusión conceptual para la aproximación al sujeto turista con discapacidad desde la Sociología..... | 21 |
| Exclusión social y falta de oportunidades de participación..... | 21 |
| La discapacidad y la persona con discapacidad..... | 23 |
| La discapacidad en el Contexto Territorial y de Riesgo Social..... | 28 |
| Turismo y Turismo Accesible..... | 30 |
| Discapacidad, Accesibilidad y Turismo..... | 30 |
| La influencia del entorno social y cultural: la deshumanización de la PcD..... | 34 |
| Estigma y discriminación: representaciones mediáticas y estereotipos..... | 38 |
| Superar el enfoque de "carencia" y "deficiencia"..... | 41 |
| Discapacidad como parte integral de la identidad..... | 42 |
| Construcción de la identidad del sujeto turista con discapacidad..... | 43 |
| Lo espacial-temporal..... | 45 |
| Lo social..... | 48 |
| Lo material..... | 49 |
| Lo económico..... | 49 |
| Del concepto de integración al concepto de inclusión (en turismo)..... | 52 |
| Ámbito de Estudio..... | 54 |

| | |
|---|-----------|
| Políticas y estrategias para promover la inclusión en el turismo: convenciones internacionales y marco legal peruano del sector..... | 54 |
| “Experiencias con Sentido”: una mirada distinta..... | 60 |
| Diseño centrado en el sujeto..... | 61 |
| Oportunidades y estrategias para la inclusión del sujeto turista con discapacidad..... | 64 |
| Avances en la implementación del proyecto Experiencias con Sentido..... | 67 |
| Conclusiones..... | 70 |
| Recomendaciones..... | 73 |
| Referencias bibliográficas..... | 74 |

Introducción

En este estudio monográfico, que tiene carácter exploratorio, se pretende hacer una aproximación sociológica al sujeto turista con discapacidad a partir del caso Experiencias con Sentido, proyecto que busca dar un nuevo sentido a la mirada de la inclusión de la persona con discapacidad en la lucha por el ejercicio de su derecho al ocio, la recreación y el acceso a la cultura.

La inclusión de las personas con discapacidad (PcD) en todos los aspectos de la sociedad es un tema urgente, incluso en lo que se refiere, como se ha mencionado, al derecho a disfrutar del tiempo libre y del ocio. Promover la igualdad de oportunidades y el respeto a la búsqueda del ejercicio de los derechos humanos es fundamental para construir una sociedad más justa. Adelantar investigaciones sobre la discapacidad y su relación con el turismo resulta importante porque aborda un tema crítico en la sociedad actual y del cual muy poco se ha escrito en el país. La inclusión de PcD en los diversos ámbitos de la vida y sociales, entre ellos el turismo, es también esencial para garantizar dicha igualdad de oportunidades.

Es sabido que la palabra inclusión ha tomado relevancia en los últimos años en el ambiente turístico peruano. Existen diversas iniciativas, públicas y privadas que hacen uso del concepto y lo aterrizan a la práctica turística, sin embargo, en muchos casos hay una confusión de términos pudiendo asumirse la integración como inclusión. Por otro lado, la persona con discapacidad en ejercicio de su derecho al turismo ha sido vista como un nicho de mercado, un segmento al cual hay que venderle productos turísticos especialmente diseñados para ellos, sin considerar no solo el conocimiento de la persona con discapacidad, sus sentires, sus percepciones y sus subjetividades, sino también que lo que la

sociedad requiere es la universalización, en la medida de lo posible, de los espacios, servicios y derechos.

No se debe dejar de lado que, la construcción del sujeto turista con discapacidad es fundamental para comprender y abordar las necesidades y aspiraciones de este grupo de viajeros. A través de la conceptualización de la discapacidad como parte esencial de la identidad del sujeto turista, es posible superar las barreras físicas, sociales y psicológicas que limitan su plena participación en el turismo. En la presente monografía, se explorarán los desafíos que enfrenta el sujeto turista con discapacidad, como la accesibilidad, la estigmatización y la falta de información adecuada. Además, se analizarán las oportunidades y las estrategias para promover su inclusión y bienestar en el ámbito turístico.

Para llevar a cabo esta empresa, se aborda el tema desde los conceptos básicos que contextualizan la categoría, como el significado de discapacidad y quién es la persona con discapacidad. Así mismo, se hace un repaso por la influencia del entorno social y los procesos de deshumanización que atraviesan las PcD; las representaciones mediáticas y estereotipos asociados a ellos; la exclusión social y la falta de oportunidades de participación; la superación de los enfoques de carencia y deficiencia; la discapacidad como parte integral de la identidad; la relación discapacidad-accesibilidad-turismo; la construcción de la identidad del sujeto turista con discapacidad; las políticas y estrategias nacionales que promueven el turismo para la PcD actualmente en el país; el marco legal y convenciones internacionales; las oportunidades y estrategias para incluir en la actividad turística a la PcD; el uso de conceptos de integración e inclusión en el turismo en Perú. Finalmente, se hace un análisis del proyecto “Experiencias con Sentido” como una mirada

distinta a la concepción del turismo accesible o inclusivo en el país y su diseño centrado en el sujeto. Como cierre de esta monografía se muestran los resultados del análisis y las recomendaciones respectivas.

Justificación

Desde hace poco más de diez años, el turismo en el Perú ha ido apropiándose de la palabra “inclusión” y ha ido asumiéndola como premisa para todas las políticas públicas del sector. No obstante, su uso ha pasado por diversas etapas, desde su asociación a temas económicos (inclusión económica de las personas y comunidades en la cadena de valor del turismo) hasta la inclusión de las personas como sujetos de derecho, en este caso, del derecho al turismo. En ese marco, uno de los públicos que ha generado en los últimos años mayor atención han sido las personas con discapacidad.

Si bien ha sido un avance el que la población con discapacidad ocupe un espacio de discusión, o mejor dicho, de atención respecto del ejercicio de su derecho al tiempo de ocio, la recreación y los viajes, nos enfrentamos a una particularidad y esta es que el concepto de integración ha sido asumido como inclusión, lo que ha ido ocasionando que las políticas públicas o iniciativas del sector (públicas o privadas) tengan un enfoque erróneo de lo que significa incluir a la persona con discapacidad tanto en la oferta como en la demanda turística. Esto ha decantado en que la persona con discapacidad sea asumida como un “nicho de mercado”, a la cual ,más que entenderla en tanto persona con discapacidad expuesta a diversos estigmas y estereotipos que se perpetúan socialmente, solo basta con brindarle ciertas atenciones a costos más elevados, y segmentarla con sus pares personas con discapacidad en un servicio diferenciador y excluyente.

Bajo esta premisa, entender quién es el sujeto turista con discapacidad ha pasado a un plano secundario, en tanto exista la necesidad de estos por viajar y de las empresas de vender paquetes turísticos o del sector público de congraciarse socialmente con sus electores. El interés que amerita la comprensión de la constitución de la identidad del

turista con discapacidad podría dar un giro a la forma cómo se conciban las futuras políticas públicas referidas al tema o cómo se diseñen nuevos productos turísticos que permitan realmente la inclusión de la persona con discapacidad en la actividad turística con autonomía y seguridad.

Es por ello que, al no haber estudios o investigaciones al respecto a nivel nacional, y al no haber iniciativas realmente inclusivas o incluyentes como el proyecto “Experiencias con Sentido”, se decide analizar esta iniciativa procedente de una organización sin fines de lucro que ha recibido ya algunos premios nacionales por su aporte en la inclusión de la persona con discapacidad en la actividad turística y como gestión de buenas prácticas inclusivas.

Para el autor de esta monografía, que lleva más de doce años inmerso en la concepción social del turismo, es importante desde el punto de vista sociológico, sentar una mirada crítica al uso del concepto de inclusión y aportar al entendimiento del turista en tanto persona con discapacidad. El interés por ello parte de la urgencia de que temas tan importantes como la discapacidad y la inclusión, no sean tomados a la ligera, y permita que otros profesionales o estudiosos, tanto desde la sociología como desde el ámbito turístico, miren estos conceptos como necesarios de mayor abordaje, de mayor entendimiento y de una urgente y mejor aplicación.

En razón de todo ello, el presente trabajo se articula con el programa de Sociología respondiendo al Núcleo Integrador de Problemas “Riesgo Social y Políticas Públicas”, y a través de la línea “Investigación sobre nuevas subjetividades y actores sociales” y en el marco del Núcleo Problémico “Necesidades Sociales Sentidas”.

Aspecto Metodológico

Respecto a la metodología de investigación en relación al tema, y debido a que el caso de estudio (Proyecto “Experiencias con Sentido”) no ha sido aún objeto de abordaje, ni hay un acercamiento conceptual al término inclusión de la persona con discapacidad desde la lógica turística, que permitan conocer a mayor detalle la experiencia de la persona con discapacidad en diferentes ámbitos, como la educación, el empleo, la vida cotidiana y la participación social, dentro del cual está también el disfrute del tiempo de ocio y el turismo, la presente monografía se enmarca bajo un enfoque de carácter exploratorio cuya finalidad es *“examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se han abordado antes”* (Hernández, 2014).

Con la finalidad de describir el contexto, los actores y la apropiación de conceptos tan importantes como el de “inclusión”, se hará uso del enfoque descriptivo y una metodología mixta que combina métodos cualitativos y cuantitativos.

En primer lugar se realizó una Investigación Documental para examinar políticas, estrategias y mejores prácticas existentes en Perú y a nivel internacional relacionadas con la inclusión de personas con discapacidad en el turismo. Como segundo paso, se hizo un Análisis de Contenido, es decir, se analizaron documentos, informes y otros materiales relacionados con la conceptualización de la discapacidad, la accesibilidad y el turismo en Perú. Finalmente, se abordó un Estudio de Caso, el cual profundiza en el proyecto "Experiencias con Sentido" como caso de estudio, examinando su diseño.

Esta monografía y los objetivos que persigue a nivel teórico y al abordar el caso “Experiencias con Sentido”, desarrollado en la ciudad de Ica (Perú), ha sido asumida bajo una premisa que puede sonar pretenciosa ante la carencia de literatura académica que existe

en Perú respecto al tema de la discapacidad en relación al turismo o turista así como a la experiencia propia de la identificación de enfoques conceptuales erróneos en el uso de los términos de inclusión e integración, puede contribuir significativamente al desarrollo no solo de un mejor uso del concepto de inclusión en el ámbito turístico sino también puede aportar conceptualmente y al entendimiento de la construcción del sujeto turista con discapacidad para un mejor diseño de políticas y prácticas turísticas inclusivas y sostenibles que tengan una perspectiva más exacta del usuario en tanto persona con discapacidad y promuevan la igualdad de oportunidades.

Respecto de los instrumentos de recolección de datos se utilizarán cuestionarios de preguntas abiertas para que los participantes de la experiencia puedan expresarse y comentar no solo lo que ha sido para ellos ser parte de esta intervención sino también para que manifiesten cualquier inquietud propia de su experiencia de vida como persona con discapacidad (previo a ser turista).

Antecedentes

Países como España llevan muchos años investigando y aplicando los conocimientos adquiridos en una industria turística más universalizada. De hecho, la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad y la Asociación Española de Normalización – UNE, son las organizaciones que han liderado la elaboración de la primera norma mundial sobre turismo accesible, la ISO 21902-2021 , un estándar transversal pionero a nivel internacional, enfocado en toda la cadena de valor de la industria turística.

Así mismo, España cuenta con un “Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística Destinos y Recursos Culturales y Naturales” que busca contribuir en una primera instancia, con la profesionalización del recurso humano con que cuenta el sector ya que lo considera clave para la competitividad .

Para tener una idea del nivel de análisis que hay en España respecto al tema se puede mencionar la Tesis Doctoral de Cruces (2016), titulada “Crítica del turismo accesible. Desvelando la configuración discursiva y factual de los procesos de interacción entre Turismo y Discapacidad”, cuyo objetivo fue determinar las causas por las que la industria turística no se interesa en las personas con discapacidad como clientes. Para ello, planteaba dos hipótesis. La primera, que el turismo accesible es una cuestión marginal de orden asistencial para la industria turística y, segundo, que los estereotipos asociados a la imagen de la discapacidad activan un prejuicio estético que la discrimina y tiende a excluirla en el escenario turístico.

La metodología se hizo con base en una combinación de técnicas cualitativas de obtención de datos a través de observación participante con varias incursiones en el campo,

tanto como voluntario en un punto accesible de una playa, como acompañante y cuidador de una persona con esclerosis múltiple en un viaje grupal a Benidorm, como turista en un alojamiento accesible y se complementó con la asistencia a un congreso internacional sobre Turismo Accesible y entrevistas.

El resultado fue una etnografía multisituada que explora, analiza e interpreta el fenómeno social de la intersección entre las categorías de Turismo y Discapacidad, concluyendo que el Turismo Accesible es actualmente una entelequia, una ilusión, una quimera, ya que la divergencia entre las situaciones de iure (de derecho) y de facto ponen de manifiesto el poco interés que existe por esta línea de negocio. Una falta de interés que se basa en la imagen negativa proyectada socialmente por la discapacidad (asumida socialmente como una tragedia personal) en un escenario pensado y diseñado para el placer, el deseo y la realización de los sueños, como lo es el turismo.

Por otro lado, si bien en Latinoamérica se observa un aumento en las investigaciones centradas en el turismo inclusivo y en la experiencia del turista con discapacidad, dichos estudios han explorado tanto las barreras como las oportunidades que enfrentan las personas con discapacidad al viajar por la región, incluyendo en sus análisis temas como la accesibilidad en destinos turísticos, la disponibilidad de servicios adaptados y la conciencia cultural sobre la discapacidad (más general que específica).

Un ejemplo de ello es lo que plantea Matamoros (2016) en su artículo “La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación”, que tuvo por objetivo hacer una revisión del marco legal mexicano y su influencia en la oferta turística del Centro Histórico de la Ciudad de México, considerando que las personas con discapacidad

encuentran barreras físicas, sociales, económicas y culturales para disfrutar de actividades turísticas y recreativas.

Para tal caso, y considerando que el turismo es un sistema complejo que además tiene relaciones plurales, utilizó la Metametodología de Intervención Total de Sistemas, relacionando en ella dos dimensiones: tipos de sistemas, respecto a la complejidad que presenta la situación problema y tipos de participantes, respecto a la relación entre los individuos o partes involucradas en el sistema. Como indica el autor, esta es una metodología flexible utilizada en problemas con alto contenido social, ya que en su desarrollo se encuentran preceptos de la fenomenología y la hermenéutica.

Entre las conclusiones que rescata, señala que la inclusión social es resultado de la accesibilidad universal, de una cultura de respeto y no discriminación y de procesos de igualdad, lo cual, traspasado al ámbito turístico, también implica que las personas con discapacidad puedan gozar de las mismas actividades que las personas sin discapacidad. Así mismo, identificó que la innovación que se está dando en materia de accesibilidad son iniciativas de organizaciones civiles. El autor plantea que, cualquier actividad desarrollada en favor de las personas con discapacidad debe estar fundamentada en el derecho, de lo contrario seguirá existiendo una brecha entre las actividades prácticas y la legislación. Otra conclusión importante de su investigación es que plantea que la inclusión social está aún en proceso de consolidarse en áreas como el turismo y la recreación.

En el Perú, estos abordajes, si bien son menos, no ha sido diferente. Los enfoques de estudio van más a referir perfiles de viajeros (en este caso turistas con discapacidad), políticas gubernamentales, funcionamiento de destinos accesibles, necesidad de adaptaciones estructurales, uno que otro estudio sobre la percepción de los propios turistas

con discapacidad, entre otros, referidos sobre todo al mismo sistema turístico en tanto actividad económica que requiere diversificación para seguir generando capital, pero dejando de lado, al parecer, un abordaje más profundo que visibilice la problemática existente en torno a la discapacidad en el espectro turístico y su vinculación con el ejercicio de derechos, la igualdad y la inclusión.

Como ejemplo de esto, podemos citar la tesis de Condori & Zambrano (2022) que tiene como objetivo identificar cómo se desarrolla el “Turismo inclusivo para las personas con movilidad reducida, en la Reserva Nacional de Paracas, Ica – 2022”.

La metodología utilizada es de enfoque cualitativo, elaborando información descriptiva e hizo uso de un muestreo intencional ya que los participantes de este trabajo de investigación fueron elegidos por sus características físicas y su elección no fue al azar.

Como conclusión de su trabajo, señala que la accesibilidad no es una cualidad que caracterice a este destino turístico y que esto genera que las personas con “capacidades limitadas” sientan que no son parte de la sociedad, ya que sus necesidades no se toman como una importancia y que a nivel de infraestructura no se pensó en todos los tipos de turistas que podrían visitar Paracas, dejando de lado aquellas personas que no pueden desplazarse por sí solas y necesitan de apoyo para disfrutar de las actividades turísticas.

Cabe resaltar que, se coloca “capacidades limitadas” entre comillas y en cursiva, para señalar que la terminología con la que se refiere a la persona con discapacidad física no es la correcta, hecho que se repite en muchas de las Tesis y documentos revisados.

Otro antecedente, que tiene un giro similar, lo plantean Arévalo & Mendoza (2020) en su trabajo “Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad motriz en Iquitos 2019”. El objetivo de su investigación es determinar las condiciones para el turismo

accesible para personas con discapacidad motriz, en los hoteles y restaurantes turísticos de la ciudad de Iquitos, Perú en el año 2019. Para ello, plantean como hipótesis que sí existen dichas condiciones para el desarrollo del turismo accesible.

La metodología empleada es descriptiva de tipo no experimental y transversal porque el instrumento utilizado para el recojo de información entre empleados y empresarios se aplicó una sola vez.

Como conclusión el estudio de investigación arroja que en resumidas cuentas no están dadas las condiciones para el desarrollo del turismo accesible.

Tal como se mencionó anteriormente, la variedad de estudios de caso y tesis existentes siguen la misma línea, identificar si existe o no oferta turística preparada pero no ahondan en el análisis integral del fenómeno turístico cuando este se asocia a la discapacidad.

Es importante también remarcar que los antecedentes existentes están enmarcados en el estudio del sector turismo y que la búsqueda de investigaciones nacionales que enfoquen el fenómeno turístico desde la sociología, es casi nulo o nulo, no habiéndose encontrado producción sociológica nacional al respecto. Por todo ello, se considera que aproximaciones como la que se plantean en este estudio monográfico de caso, son necesarias y pueden aportar a abrir un camino que permita contar a posterior con análisis similares de una industria tan importante como lo es el turismo, desde la sociología.

Continuando con los antecedentes, es necesario considerar como tales, las políticas existentes que promueven la inclusión en el turismo, tanto a nivel internacional y nacional.

Discusión Conceptual para la Aproximación al Sujeto Turista con Discapacidad desde la Sociología

En el presente apartado se concentra el trabajo monográfico que permite un acercamiento conceptual para entender la construcción del sujeto turista con discapacidad desde la sociología.

Para hacer una aproximación, como primer punto, a la persona con discapacidad, se puede considerar el análisis de las distintas perspectivas teóricas sobre la discapacidad, entre las cuales destacan el modelo de prescindencia, el modelo médico-rehabilitador, el modelo social y de derechos; y el modelo biopsicosocial. Entonces, el marco conceptual para la investigación sobre discapacidad y turismo deberá considerar no solo el estudio de las barreras existentes que limitan el acceso e inclusión en el turismo, sino también la identificación de buenas prácticas, y la exploración de las experiencias y percepciones de las personas con discapacidad en el ejercicio del turismo, teniendo en cuenta la diversidad y considerando aspectos como el género, la edad, la etnia, entre otras categorías que desde la demografía de la desigualdad, podemos asumirlas como condiciones sociales de desigualdad.

Exclusión social y falta de oportunidades de participación

Podemos definir la exclusión social como la incapacidad que tendrá una persona para poder ser parte funcional en los diversos ámbitos de la sociedad en la que se desarrolla, esto es, participando en la vida política, social y económica, activamente.

Tras un análisis de las diversas conceptualizaciones que ha tenido el término exclusión desde su aparición, Morales (2019) la define como un “proceso asociado a cambios socioestructurales, consistente en la reducción sostenida de las oportunidades y

expectativas de participación, integración e inserción social satisfactoria de determinados grupos, lo cual genera su descalificación e incrementa su vulnerabilidad en diferentes contextos”, indicando además que esta se distingue por múltiples expresiones y que solo se podrán contrarrestar con políticas sociales efectivas. Uno de esos grupos a los que hace mención es la población con discapacidad.

Ante ello, la exclusión social y la falta de oportunidades son desafíos de por sí grandes para muchos de estos grupos, pero para las personas con discapacidad se tornan aún más complejos puesto que históricamente han sido invisibilizados al punto de haberse diseñado el entorno y lo que hay en él, sin consideraciones a esta población, muy a pesar que compone el 15% de la población mundial.

Todo esto puede tener (tiene) un impacto negativo en la calidad de vida, en el bienestar emocional y en su participación plena a nivel social, manifestándose todo ello en una diversidad de problemas y desigualdades como el acceso limitado a la educación, desde las infraestructuras hasta los modelos pedagógicos o materiales de aprendizaje; el acceso al empleo, ya que es la población con más altas tasas de desempleo o subempleo, limitando a la vez su independencia económica; al traslado, al no contar con transportes adecuados o calles y rampas que faciliten su movilización; a los servicios médicos de calidad; y, la falta de representatividad, ya que muchas veces sus voces son silenciadas e invisibilizadas.

Entre todas las tramas de desigualdades existentes y normalizadas, también están las que no permiten que la PcD participe de actividades recreativas en su tiempo de ocio. El turismo o su ejercicio por parte de la PcD, no escapa de ser espacio de materialización de desigualdades. No debemos olvidar que, la realización de las personas también pasa por la

construcción de momentos de felicidad, en los que la experiencia de viaje y el acercamiento a las actividades culturales, recreativas y deportivas, pueden ser un buen cimiento.

La discapacidad y la persona con discapacidad

Según la Organización Mundial de la Salud (2001), cuando hablamos de discapacidad hacemos referencia a “*...un fenómeno complejo que refleja una relación estrecha y al límite entre las características del ser humano y las características del entorno en donde vive*”. Esto, como primer punto nos hace entender la discapacidad como un fenómeno condicionado en gran medida por el entorno y la sociedad. Es decir, no hay personas con discapacidad, sino entornos que discapacitan.

La discapacidad es a su vez una condición en la que una persona presenta limitaciones físicas, cognitivas, sensoriales o emocionales que pueden influir en su capacidad para participar en actividades cotidianas e interactuar con los demás. Las discapacidades pueden ser de diversa naturaleza y grado, y pueden manifestarse desde el nacimiento o desarrollarse a lo largo de la vida debido a lesiones, enfermedades o condiciones genéticas. Así mismo pueden ser temporales o permanentes. Pero el concepto de discapacidad como tal ha experimentado una evolución significativa a lo largo de la historia, atravesando por diferentes enfoques y perspectivas.

Desde inicios y durante gran parte de la historia, el enfoque que prevaleció fue el Enfoque Médico y de Deficiencia, que mostraba la discapacidad como un castigo divino, y las personas con discapacidad eran consideradas enfermas o defectuosas, y a las que su "incapacidad" para cumplir con las normas establecidas por la sociedad las hacía meritorias del ostracismo. Ya en la antigua Grecia, si bien los niños nacidos con una discapacidad no eran asesinados, sí eran situados lejos del ámbito social y abandonados a su suerte en

espacios inhóspitos donde era difícil que sobrevivieran (Stiker, 2017). Incluso el dios Hefesto es expulsado del Olimpo debido a su discapacidad. Aristóteles, en *Política*, advertía respecto a los hijos que “(...) *debe existir una ley que prohíba criar a ninguno defectuoso*”.

La influencia arquitectónica de Grecia en las sociedades modernas del mundo occidental que hasta hoy se pueden identificar, sobre todo en las edificaciones de carácter público, deja en evidencia las carencias de accesibilidad heredadas. La sociedad hebrea también consideraba a la discapacidad como una “*marca del pecado*”, idea que se mantuvo hasta el cristianismo. En África y Asia, el trato a los niños con discapacidad no variaba en fondo sino en forma. En la India los niños eran arrojados al río Ganges o abandonados en el bosque. En Sudán los consideraban “*obras de malos espíritus*” y por ello los abandonaban.

Durante la edad media en Francia, se construyeron fortalezas que mantenían a las personas con discapacidad escondidas y aisladas del resto de la sociedad, algunos exhibidos en zoológicos o circos para el escarnio o para ejercer una manipulación a la conciencia social de los pecadores. En este período de la historia, se sindicaba a los niños y niñas con discapacidad como hijos de mujeres que practicaban la brujería o la magia. Es recién a finales del siglo XVI que en algunos estados de Europa va haciéndose fuerte la idea que era necesaria la existencia de una suerte de responsabilidad social que considere a la persona con discapacidad (Valencia, 2014). Estos son solo algunos de los ejemplos de cómo la discapacidad ha sido vista desde siempre, por muchas sociedades, como algo malo y de responsabilidad de quien la presenta.

Cabe resaltar, que existen sociedades, quizás las menos, que históricamente vincularon la discapacidad con lo sagrado, dotándola de una valoración especial y respetada (Zardel, 2010).

Sin embargo, de lo antes descrito podemos identificar el por qué del modelo que hasta hace muy pocas décadas ha imperado en el trato de la discapacidad. Me refiero al Modelo de Prescindencia, el cual propone que la sociedad es la que tiende a forzar una separación y prescindir de la persona con discapacidad. Un modelo que a su vez tiene dos líneas en las que se desplaza: el modelo eugenésico y el modelo de marginación, los que según algunos autores se corresponderían con la edad antigua y la edad media, respectivamente. El primero hace alusión a la supresión física de la persona con discapacidad y el segundo al aislamiento, más no a su eliminación (Palacios, 2008, como se citó en Campagno, 2020).

Es en la modernidad que surge un nuevo modelo, el Modelo de Rehabilitación o Médico, a través del cual la discapacidad cambia su paradigma, a razón de la Primera Guerra Mundial y de las primeras legislaciones referidas a la seguridad social. La cantidad de soldados que habían sufrido mutilaciones y las nuevas leyes laborales que se van vislumbrando e implementando promueven un nuevo entendimiento de la diversidad funcional de la persona con discapacidad.

Tanto las discapacidades físicas como psicosociales empezaron a ser vistas como enfermedades susceptibles de tratamiento médico y en consecuencia, no era necesario la marginación social de la persona, ya que se iba dejando de lado la idea de que las causas de la discapacidad eran religiosas y que la ciencia podría responder a ello, curándola o previniendo, y por otro lado, que la persona con discapacidad, una vez rehabilitada, puede seguir aportando a la sociedad (Velarde, 2011).

Si bien este modelo fue ampliamente aceptado, y al que se le debe mucho de las políticas estatales surgidas que fueron dando mayor cabida a los tratamientos y medios

técnicos que se pusieron a disposición de la PcD, según cuenta Velarde, tiene dos fuertes críticas. La primera de ellas poniendo al tratamiento de la persona con discapacidad como un proceso de institucionalización que termina por decantarse como instancia de marginación y maltrato; y la segunda crítica, referida a que el modelo hace de la patología la identidad de la persona con discapacidad, aunque eso lo retomaremos más adelante.

Es a partir de la década de 1960 y con más solidez aún, de la década de 1970, que inicia el abordaje de la discapacidad a partir de un nuevo enfoque, desde una mirada social, a partir de la cual se empieza a reconocer que las barreras y las dificultades a las que se enfrentan las personas con discapacidad, se constituyen en la carencia de accesibilidad, en la discriminación y en la estigmatización social. Ya en 1980 el Modelo Social de Diversidad Funcional se consolida y refuerza como un Modelo Social de Derechos Humanos, lo que a su vez ayuda a transitar del concepto de segregación-integración al principio del concepto de inclusión; y del enfoque asistencialista al de sujeto de derecho.

Este enfoque de derechos humanos, viene de la mano de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, un tratado internacional adoptado el 13 de diciembre de 2006 que tiene como objetivo promover, proteger y asegurar el pleno disfrute de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales por parte de las personas con discapacidad, con base en reconocer que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que cualquier otra persona y que deben disfrutar de igualdad de oportunidades en todos los aspectos de la vida y bajo principios de no discriminación, inclusión y participación plena (ONU, 2006).

De esta mirada se irán desprendiendo los demás enfoques que podemos encontrar como el que da pie al Modelo Biopsicosocial, que combina factores internos como externos

de la persona con discapacidad, ya que se entiende que la discapacidad es única para cada individuo, no solo por cómo se manifiesta en los cuerpos sino porque la discapacidad estará influida por diversos factores como las diferencias personales, las experiencias individuales, lo emocional, las construcciones simbólicas e intelectuales, y el contexto físico, social y cultural en el que se desenvuelve la vida de la persona con discapacidad. Considerando además, que las percepciones y actitudes hacia la discapacidad son relativas, y variará según las interpretaciones culturales, los valores, contexto, lugar y tiempo sociohistórico que las constituye, e incluso del estatus social del otro (Pinillos, et al., 2017).

Hoy, la mirada hacia la discapacidad se centra no en las limitaciones sino en el valor de la diversidad y en la contribución que las PcD pueden dar en sociedad, a través del empoderamiento que permita definir sus propias vidas y consolidar sus propias narrativas.

Tal vez, abordar el tema desde la demografía de la desigualdad que plantea Canales (2021) y la sociología de las ausencias y las lógicas de producción de no existencia que plantea Santos (2009) puede brindar un camino teórico importante, así como es de relevancia entender la actualidad de la PcD desde la teoría de Bauman respecto a la producción social de la invisibilidad moral y los procesos de deshumanización a los que muchos individuos, entre ellos las PcD, están expuestos en la sociedad moderna. Estos enfoques podrían permitir un mayor entendimiento del tema.

Discapacidad en el contexto territorial y de riesgo social

Para el sociólogo alemán Ulrich Beck, quien plantea una perspectiva teórica conocida como la "sociedad del riesgo", las sociedades contemporáneas lidian con los riesgos y las consecuencias no deseadas de la modernización (Beck, 1998). Si ponderamos la teoría de la sociedad del riesgo a la discapacidad, podemos encontrar una conexión

profunda entre la condición de discapacidad y los desafíos que emergen en un entorno social que está caracterizado por la incertidumbre y la complejidad.

En la sociedad del riesgo, la discapacidad no solo se puede o debe entender como una cuestión individual, sino que debe asumirse como un fenómeno social que surge de interacciones complejas entre los factores biológicos, sociales, económicos y políticos. Beck plantea que la modernización, aunque trae consigo beneficios significativos, como el avance tecnológico, también genera nuevos riesgos y desigualdades. En el caso de las personas con discapacidad, estas desigualdades, antiguas y nuevas, pueden manifestarse en la falta de acceso a recursos esenciales, discriminación laboral, existencia de barreras arquitectónicas, entre otros aspectos, dejando en evidencia la fragilidad de los sistemas sociales y resalta cómo las estructuras existentes pueden exacerbar las desigualdades.

Todo lo mencionado quedó aún más expuesto durante la pandemia de Covid-19. Por ejemplo, ya que los avances tecnológicos que trae la modernidad pueden ofrecer oportunidades para mejorar la vida de las PcD, pero también pueden generar nuevas formas de exclusión si no se aplican de manera equitativa. Adicional a ello, la incertidumbre en torno a la salud y la capacidad funcional en un mundo en constante cambio puede incidir en la vulnerabilidad de estas.

La discapacidad se convierte así en una suerte de prisma a través del cual se pueden analizar desafíos y dinámicas sociales emergentes en la sociedad del riesgo en la que Beck destaca la importancia de repensar las estructuras sociales y promover la inclusión para abordar y superar las complejidades que surgen en un entorno en el que la incertidumbre y los riesgos inherentes a la modernización, son características también inherentes.

En el Perú, al igual que en muchas partes del mundo, la discapacidad constituye un problema de índole social, entendiendo esto como una condición que afecta a un número de personas considerable dentro de la sociedad, ya que, según Mincetur (2021) el 10.3% de la población del país tiene alguna discapacidad. Es decir, más de tres millones de peruanos, sea esta física, sensorial, cognitiva o psicosocial. En el caso de las mujeres, el 11.5% tiene discapacidad. En el caso de los hombres, la cifra representativa es 9% a nivel nacional. Si nos fijamos en el área de residencia, hay mayor presencia de PcD en el área urbana (10.6% de la población total del país), mientras que en el área rural el 8.7% (493 mil 369 personas).

Si atomizamos la información a la Región Ica, donde se desarrolla el proyecto en estudio, tenemos que del casi millón de pobladores, el 2.9% tiene alguna discapacidad. Cabe resaltar, que sobre todo en provincias, y más aún espacios rurales, muchas veces el desconocimiento no permite que un ciudadano se identifique como poseedor de alguna discapacidad, sobre todo en el caso de las discapacidades cognitivas (excepto el síndrome de down) o las discapacidades psicosociales.

Si bien la PcD se encuentra expuesta a diversas vulnerabilidades que afectan su participación en sociedad y la calidad de vida que ameritan, uno de los espacios del que también son excluidos es el turismo, tanto como consumidores como productores.

Turismo y Turismo Accesible

Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo “*es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios*”¹.

¹ <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Diversos estudios señalan la capacidad del turismo como instrumento o medio para la mejora de la calidad de vida. En ese sentido, hay un aumento de la demanda de turismo accesible a nivel mundial, entendido este como *“una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal”* (OMT, 2014)

Según la Organización Mundial de Turismo, las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas debido a su creciente grado de integración económica y social pero aún siguen encontrando muchas barreras que dificultan su acceso al turismo y en consecuencia, a los beneficios físicos, sociales y psicológicos que brinda.

Discapacidad, Accesibilidad y Turismo

Abordado ya conceptualmente los conceptos de discapacidad, desigualdad, exclusión, identidad, entre otros, pasemos rápidamente a ubicar algunos conceptos necesarios pero seguro ya conocidos, los cuales nos permitirán empezar a conectar los temas que convocan la presente monografía.

El primer concepto es el de Accesibilidad. Según la Real Academia Española, la accesibilidad es una *“condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad”*. Estas condiciones a las que hace referencia deben considerar la comodidad, seguridad, igualdad y autonomía de las personas.

Otro de los conceptos importantes de abordar es el de Turismo. Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), órgano de carácter internacional mandante en el sector, *“el turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico”*. Es decir, un viajero o turista es una persona que realiza ciertas actividades (catalogadas como turísticas) en un lugar distinto al de su residencia o entorno, en algunos casos pernoctando, una noche o más, en el lugar al que viaja o simplemente visitando por algunas horas dicho lugar.

De esta forma tenemos ya dos categorías que se han ido uniendo en los últimos años, discapacidad y turismo, y todo ello impulsado por reconocer la necesidad de garantizar experiencias de viaje inclusivas que sean accesibles para todas las personas. De esta forma, el Turismo Accesible, concepto que unifica el tema que trata la presente monografía, y que podría decirse que tiene su génesis en inicios de la década de los 80's, cuando en la Asamblea General de la OMT y a través de la Declaración de Turismo Mundial se relacionan estas categorías por primera vez, reconociendo además que el turismo es un derecho fundamental que contribuye a mejorar la calidad de vida y es clave para el desarrollo humano, se ha convertido en un pilar fundamental para promover la igualdad de oportunidades y la participación plena en la sociedad de las personas, en este caso turistas, con discapacidad.

La accesibilidad constituye así el núcleo de la relación entre discapacidad y turismo, y contribuye a la construcción de una sociedad más inclusiva al permitir que personas con discapacidad puedan participar activamente en el turismo.

Esto, además de beneficiar a las personas con discapacidad, posibilita la sensibilización de la sociedad en su conjunto respecto de la importancia de la inclusión y a entender que la discapacidad no tiene una exclusividad sino que todos podemos, en algún momento de nuestras vidas, requerir de entornos que nos permitan seguir desarrollándonos con seguridad y autonomía. Cabe resaltar, que el turismo accesible como concepto sigue en constante transformación (OMT, 2014), por lo que arriesgar una conceptualización cerrada podría ser una mala idea, pero podemos partir de algo básico y es que el turismo accesible es aquel que garantiza que todas las personas puedan disfrutar de los mismos servicios y experiencias turísticas, lo cual implica la eliminación de las diferentes barreras que existen en los destinos turísticos, así como la adaptación de los servicios y productos turísticos al uso universal (lo cual muy pocas veces se da).

Entendamos que la necesidad de abordar o enlazar la discapacidad con la actividad turística entonces no ha sido solo una idea al aire, sino que, considerando el desarrollo del turismo, los niveles que ha alcanzado la actividad a nivel mundial, y la inevitable toma de conciencia respecto a las cantidades de personas en el mundo que tienen una discapacidad (1.3 millones), han ido permeando no solo en quienes son parte decisiva del sector sino también en los Estados, que han ido tomando posición respecto de las acciones tendientes a la mejora de infraestructuras y medios para el disfrute del turismo de parte de todas las personas. Según la Organización Mundial de la salud (2011) casi la totalidad de las personas tendrá una discapacidad, permanente o transitoria, en el transcurso de su vida. Y

lo mismo sucederá con quienes lleguen a la senectud, ya que presentarán condiciones de movimiento y funcionamiento distintas a las que tuvieron años anteriores.

Y es en ese contexto, que la persona con discapacidad también se convierte en turista. Un turista con discapacidad.

Dicho esto, la presente monografía tiene dos componentes específicos que son, la importancia de la conceptualización de la inclusión en el marco turístico y como consecuencia de ello, una aproximación a la construcción del sujeto turista con discapacidad.

En el primer punto, la revisión del concepto y su uso en el ámbito turístico peruano, se asume necesaria para una mejor comprensión de los procesos de inclusión a los que puede apuntar una política pública de turismo, más aún si la inclusión es un punto importante en la Ley General de Turismo. Para esta mejora en las políticas públicas es necesario identificar al sujeto turista con discapacidad desde todas sus aristas, desde sus subjetividades e identidades, ya que eso permitirá, como se ha dicho, un mejor diseño de dichas políticas que tiendan a incluir de forma correcta a la PcD en la actividad turística a través de iniciativas como el proyecto “Experiencias con Sentido”, que da cuenta de procesos inclusivos, que ha sido desarrollada inicialmente en la ciudad de Ica en Perú, durante los años 2022 y 2023.

Esta iniciativa, liderada por una organización sin fines de lucro y una tour operadora, busca demostrar a través del proyecto que es posible el diseño de experiencias turísticas que realmente incluyan, y no solo integren, a la persona con discapacidad, más allá de cual sea dicha discapacidad y su condición económica y social, entendiendo que cualquier persona a lo largo de su vida está expuesta a adquirir una discapacidad,

considerando que la noción de riesgo es transclasista y abarca cualquier contexto y condición.

La influencia del entorno social y cultural: la deshumanización de la PcD.

Ha quedado demostrado durante los últimos años en los que la discapacidad ha sido abordada desde nuevos enfoques y modelos, que el entorno social y cultural tiene, sin lugar a duda, una influencia significativa en la vida de las personas con discapacidad. Como ya se había mencionado, las actitudes, creencias y valores de la sociedad, así como las estructuras sociales y las normas culturales, pueden afectar significativamente la forma en que las personas con discapacidad experimentan el mundo y participan en la sociedad.

Dicho esto, como manifiesta Yarza de los Ríos et al. (2020), debemos también entender a la discapacidad como “*una producción social e histórica moderna y colonial, que está inscrita en los modos producción y reproducción de una sociedad*”. Una sociedad que funciona bajo un sistema de clasificación de sujetos que ha sido dictado, reproducido y es reproductor de un orden hegemónico que tiene sustento en las relaciones de desigualdad y diferencia. Y es en esa diferencia que la sociedad implanta sobre los cuerpos otra forma de dominación, a través del capacitismo (Santos, 2020), y adhiere una forma de comprensión de la discapacidad desde una perspectiva utilitarista en el que los cuerpos con discapacidad son considerados improductivos, pero que con políticas correctas podrían transformarse en productivos, tal vez como mano de obra barata o como símbolo de responsabilidad social (Rojas, 2009).

La discapacidad la vamos construyendo de forma cotidiana, incluso desde el lenguaje o las formas cómo nos referimos a la persona con discapacidad, a quienes para muchos no dejan de ser minusválidos, especiales, enfermos, tener capacidades diferentes, o

ser nominados incluso como “ángeles”. La construimos cuando estereotipamos al que consideramos diferente, lo evitamos mirar o emitimos comentarios compasivos. Y la construimos desde las tomas de decisiones que no consideran la accesibilidad universal en la construcción del entorno. Esto último es muy importante también porque como indica Lefebvre (1974), el capitalismo es incapaz de hacer la planificación espacial y “(...) *es el espacio y por el espacio donde se produce la reproducción de las relaciones de producción capitalista*”, convirtiéndose este en un espacio de carácter instrumental que evidentemente ha sido y sigue siendo construido bajo parámetros y estereotipos convencionales y hegemónicos.

Para Foucault, quien abordó la relación entre el cuerpo y la cultura en su obra a través del análisis de cómo las ideas, prácticas y estructuras sociales influyen en la forma en que las sociedades entienden, gobiernan y experimentan el cuerpo humano, el cuerpo es algo que pertenece a la cultura y no a una identidad biológica, siendo así que el cuerpo es interpretado culturalmente. Como señala Merleau-Ponty (citado por Martínez, 2004), para quien el “yo” está ubicado en el cuerpo, en tiempo y espacio, el cuerpo es el lugar donde experimentamos el mundo y es a través de ese cuerpo que somos vistos en ese mundo.

Si para Bordieu (1986) el cuerpo también es un producto social que ofrece una lectura social, y es en el mismo cuerpo en el que se reproduce la estructura del espacio social, podemos deducir que es este el que determinará el modo en el que se percibe el cuerpo físico. De esta manera, como explica Martínez (2004), “*el cuerpo se ha convertido en blanco de múltiples atenciones y es, al mismo tiempo, objetivo de grandes inversiones. La presentación y representación del «yo», la fachada goffmaniana, ha ganado una especial relevancia en relación con los nuevos estilos de vida y el retorno del mito de la*

eterna juventud". De esta forma, el cuerpo resulta convertido en un medio de expresión restringido, que es mediatizado por la cultura y que a la vez es expresión de la presión social que se le ha impuesto. Esto es, desde ya, parte de la discapacitación social a la que están expuestas las personas con discapacidad.

No obstante, si nos remitimos a las perspectivas decoloniales tendríamos que considerar que, como dice Rojas (2020) existe una matriz colonial que organiza y articula las teorías y las formas de comprender la discapacidad, sino que además, hace lo mismo con las prácticas sociales y de intervención que se desarrollan en su nombre. Esta matriz se desenvuelve bajo la lógica de dominación que desconoce y subordina lo que hegemonicamente no se considera "normal", dando pie a los procesos de desconocimiento, subordinación, deshumanización y no-existencia.

Históricamente, muchos coinciden en que bajo la línea abisal (o abismal) que divide el mundo, se han generado tantas condiciones de no-existencia que para la misma sociedad en general muchas personas no existen, están despojados de su condición humana y en el camino se han justificado métodos para deshumanizarlos y que los mantienen en esa condición de no-existencia, la mayoría de veces por las distancias económicas. Esto es lo que sucede también con las personas con discapacidad, que si bien han sido reconocidas ante la ley como sujetos de derecho, no dejan de ser sujeto de diversas formas de violencia que de manera sistemática los sitúa como un "otro" distinto.

Esta violencia también atraviesa los cuerpos, ya que la persona con discapacidad no existe en tanto persona sino en tanto discapacitado o discapacitada, en tanto patología o diagnóstico. Las personas con discapacidad no tienen historias de vida sino historias médicas. A ello, se suma la cuestión de la no-autonomía, de la dependencia, en la que sus

cuerpos pasan a ser campo de decisiones de otros, sean familiares o cercanos, que creen saber lo que es bueno o malo para ellos, alejándolos de la autodeterminación.

Como menciona Rojas, respecto a la existencia de esta línea, es que hay un peligro ya que “...a través de novedosas y sistemáticas estrategias, se configuran visibilidades parciales, momentáneas de lo que hay al otro lado de línea, con el fin de “hacer aparecer” o fortalecer una visión de confiabilidad, solidaridad o preocupación del sistema, mientras simultáneamente, este afina los mecanismos de desigualdad, jerarquía, dominación, explotación y se expande a diferentes escalas y en muchos territorios”.

Para Santos (2009), existen cinco lógicas o modos de producción de no-existencia, de las cuales podríamos tomar dos, a efectos de focalizar el problema. La primera de ellas sería la lógica de la clasificación social, estrechamente arraigada a la cultura hegemónica que naturaliza las diferencias, es decir, la distribución poblacional en categorías que naturalizan jerarquías. Si bien la categoría racial como la sexual son las que más resaltan en esta lógica, la discapacidad puede ocupar sin duda un espacio importante, ya que en estas instancias, la no-existencia es producida bajo forma de inferioridad insuperable ya que dicha condición es natural. La segunda, sería la lógica productivista, que sienta sus bases en los criterios de productividad capitalista. En concordancia a esto, la no-existencia se produce bajo la forma de lo no-productivo, lo que no aporta y en consecuencia, no sirve.

Lamentablemente, la modernidad y su carácter instrumental, como plantea Bauman (1997), están especialmente incapacitadas para que los procesos de “ingeniería social”, tácitos o explícitos, que deshumanizan a algunos grupos poblacionales, como los que hoy vemos y de los que en muchos casos son parte las personas con discapacidad, sean evitados.

Estigma y discriminación: representaciones mediáticas y estereotipos

Así como los modelos de discapacidad han ido evolucionando en el tiempo, las representaciones mediáticas y los estereotipos asociados a la discapacidad, han ido cambiando.

Partamos de lo que significa una representación. Para Raiter (2002), citado por Palomino (2018) representar significa “*volver a presentar en la memoria un objeto o idea que en el momento de la construcción cognitiva se encuentre ausente*”. Esto implica reproducir o volver a producir en la mente algo a partir de las características que conocemos de ciertos elementos representativos o característicos de aquel objeto o idea ausente. Este artilugio se constituye como una sola composición del objeto o idea y por medio de ello se logra la representación.

En esa línea, para Vain (2016) las representaciones sociales constituyen modalidades de pensamiento práctico que están orientados hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal. A través de la interacción social vamos creando estas representaciones.

Llevando esto al ámbito de los medios de comunicación, es innegable que intervienen altamente sobre los procesos de socialización de los miembros de una comunidad, impactando en la forma cómo vemos el mundo y determinando de cierta forma las representaciones simbólicas a través de las cuales construimos nuestros mundos. En ese sentido, la responsabilidad que cae sobre las fuerzas mediáticas, los mass media, respecto de las representaciones que nos constituyen, requiere de mucho cuidado.

Lo hemos visto ya, que la persona con discapacidad en un inicio ha sido asociada a las más estigmatizantes situaciones que definían su posición en la sociedad. El estigma de

ser objetos de lástima o seres que en una escala humana no cabían en sus comunidades, hizo que se asentúe la marginación y que entender la realidad de la persona con discapacidad sea impensable.

Hablar de estigma hace referencia a lo que Goffman definió como un atributo profundamente desacreditador. Para Goffman (Thorpe et al., 2015) los estigmas tienen tres rasgos a tomar en cuenta: 1. El estigma no es inherente a una persona, atributo o conducta concreta, sino que es el contexto en el que se encuentre lo que lo definirá como tal; 2. Es una clasificación negativa que surge en las interacciones sociales donde una persona tiene la capacidad de clasificar al otro, siendo una condición relacional que puede cambiar; y 3. Para ser estigmatizado o asumir una identidad estigmatizada hay un proceso que se da socialmente y a lo largo del tiempo.

Respecto a los tipos de estigma, Goffman distinguía tres tipos, siendo dos de ellos los que se relacionan directamente con el tema que aquí se trata. El primero está vinculado a lo que el denomina como “*deformidades*” del cuerpo, donde podríamos, a efectos de referencia, atribuir la discapacidad, sobre todo física, sensorial y cognitiva. El segundo tipo al que hace referencia es a los defectos de carácter, en el cual podríamos situar la discapacidad psicosocial o de índole emocional.

Es sabida la fuerza que tienen los medios de comunicación para determinar representaciones sociales y discursos respecto de algún tema en específico, estos han contribuido en que el tema de la discapacidad se desvíe de la narrativa social y se convierta en estigma. Cuando nos fijamos en el discurso mediático, y la representación de algunos cuerpos asumidos como marginales por distintos, nos enfrentamos a un gran problema ya

que estos cuerpos no están dentro de las fronteras de la aceptación social, haciendo que la construcción de su representación mediática también sea difícil.

Una de las representaciones mediáticas asumidas para la discapacidad que han tenido mayor cabida son las que retratan a las personas con discapacidad en roles limitados o desfavorables, como objetos susceptibles de compasión, héroes que inspiran o incluso, villanos, simplificando de esa forma la experiencia de las personas con discapacidad y dando un reflejo distorsionado o erróneo de la diversidad de sus vidas y de las habilidades que poseen.

Así mismo, algunas representaciones mediáticas tienden a enfocarse en lo que se conoce como “porno inspiracional”, es decir, enfocarse en narrativas de superación personal que cosifican a las personas con discapacidad reduciéndolas a ser fuentes de inspiración para los demás y dejando de lado sus propias aspiraciones y desafíos. De esta forma, los medios de comunicación se convierten en espacios en los que desfilan estos cuerpos (fuera de la norma y la aceptación social) para compartir sus historias extraordinarias bajo criterios de enseñanza moral con un discurso motivacional que invita a tomar conciencia de las capacidades que, en tanto personas “completas” y “normales”, estamos desaprovechando, construyéndose así un discurso en el que la discapacidad se asume nuevamente como algo negativo que el solo hecho de sobreponerse a ello es convertido en acto heroico.

La necesidad de discursos de este tipo, podríamos asociarla también a ese afán moderno de medir todo a través de criterios instrumentales y capacidades productivas, ya que, a través de estos discursos que reducen la responsabilidad de la discapacidad a condiciones enteramente individuales, se construyen narrativas bajo las cuales no quede

cabida para pretextos que ralenticen la calidad o cualidad utilitaria del individuo para las estructuras productivas y mercantiles imperantes, más allá de tener una discapacidad o no.

Superar el enfoque de "carencia" y "deficiencia"

Si bien desde hace ya algunas décadas y con mayor velocidad se va tomando otra actitud respecto al tema de la discapacidad, superar el enfoque de carencia y deficiencia implica cambiar el paradigma que existe en la sociedad sobre la discapacidad, en la forma como se percibe y como es abordada, trascendiendo las limitaciones y desafíos, con perspectivas más amplias que inviten a reconocer la diversidad y todo lo que ella significa.

Reconocer que cada persona tiene habilidades, capacidades, talentos y potencialidades a valorar, nos permite cambiar el enfoque que le damos a la discapacidad. El uso correcto del lenguaje, ya que como menciona Rojas (2019) las maneras de nombrar a las personas con discapacidad tienen implicancia en las formas como ellas están en el mundo, ya que tanto al usar términos que son “socialmente” aceptados como términos más de índole coloquial, se ha perpetuado la violencia simbólica, afectando tanto a la persona con discapacidad como a su entorno más próximo.

Otra agenda pendiente es la de promover la inclusión de la persona con discapacidad en todos los aspectos en los que se desarrolla la vida, incluyendo los mencionados en el apartado anterior, como la educación, empleo, recreación, entre otras, reconociendo que incluirlos no solo se traducirá en un beneficio para la persona con discapacidad sino también para todos.

Así mismo, la construcción de narrativas y representaciones mediáticas positivas que muestren la diversidad y la realidad, sin hacer uso de lo “porno inspiracional” ni perpetuar estereotipos contribuirá a superar estos enfoques. Así también el reconocimiento

de las personas con discapacidad y sus logros, de la diversidad de sus experiencias y de sus capacidades, permitiendo desarrollar sus talentos y habilidades; velar por sus derechos; construir políticas para ellos con ellos, no sin ellos; fomentar su autonomía y que sean quienes decidan y escriban su historia de vida.

Discapacidad como parte integral de la identidad

Como concepto rápido de identidad podemos decir que esta sería la forma en que los individuos se ven y definen a sí mismos y son vistos y definidos por los demás (Thorpe et al., 2015). Así, para que el individuo desarrolle su identidad, lo hace en un plano exterior e interior. Esta a su vez, es resultado de un proceso de socialización, que tras transitar diversos sistemas de simbolización compleja, y sumado a los planos antes mencionados, permite al sujeto que se autodetermine. Al ser producto de la interacción social, se convierte en acto de reciprocidad con el otro, acto que a la vez reclamará igualdad. En ese contexto, entender la discapacidad como parte integral de la identidad se hace necesario, puesto que la pertenencia a un grupo o colectivo, se define tanto por inclusión como por exclusión, es decir, soy “x” en tanto no soy “y” (Yáñez, 1997).

La discapacidad, entonces, como parte integral de la identidad deberá ser un enfoque que reconoce la discapacidad como una característica inherente y significativa de la vida de una persona. En lugar de ver la discapacidad como algo separado o negativo, se trata de incorporarla como una parte natural de quién es la persona. Este enfoque valora la diversidad humana en todas sus formas y reconoce que la discapacidad no define exclusivamente a una persona, pero tampoco puede ser separada de su identidad. Las personas que adoptan esta perspectiva suelen abrazar su discapacidad como una parte integral de su experiencia, influyendo en su forma de pensar, sentir y enfrentar el mundo.

Al considerar la discapacidad como parte de la identidad, se promueve la autenticidad y el empoderamiento. Las personas pueden tomar el control de su narrativa y definir cómo la discapacidad se entrelaza con otros aspectos de sus vidas. También se aboga por una mayor visibilidad y comprensión de las experiencias de las personas con discapacidad, desafiando estereotipos y prejuicios. Este enfoque no niega los desafíos que las personas con discapacidad puedan enfrentar, pero busca resaltar las fortalezas y logros que también son parte de su historia. Al reconocer la discapacidad como parte integral de la identidad, se contribuye a crear una sociedad más inclusiva, en la que todas las personas son valoradas por lo que son y por las contribuciones únicas que pueden ofrecer.

Construcción de la identidad del sujeto turista con discapacidad

Como ya se ha mencionado, la identidad es una construcción permanente que además parte de una premisa marcada por la dualidad inclusión/exclusión. Retomando el ejemplo antes dado, yo soy “x” en tanto no soy “y”. Esto de por sí, ya se convierte en un conflicto para la persona con discapacidad, puesto que por la historicidad de su condición estigmatizada, tiene frente a él a una sociedad que se desmarca de su condición, se asume totalmente diferente y en concordancia a ello, marca una distancia, lo aleja. Lo excluye.

Esta necesidad de diferenciarse no escatima en los espacios, siendo el turismo también uno donde esto sucede. Si nos fijamos, desde hace algún tiempo las personas que toman como hábito el realizar viajes, ya quieren ser identificados de cierta forma. Escuchamos frases como “soy viajero, no turista”, que dentro del imaginario que se tiene según las tendencias globales de resistencia (ambientalismo, ecologismo, anticolonialismo, anticapitalismo, entre otras), tratan de desmarcarnos del resto, diferenciarnos de quienes generan impactos negativos en las comunidades visitadas, de quienes tienen formas

distintas de conocer el mundo de la mano de grandes operadores para quienes el turismo es un negocio (y vaya que lo es, en cualquiera de sus formas y modos), entre otras cosas. Esto no deja más que evidencia que ejercer actividades turísticas, viajar, hacer turismo, también ha creado un entorno que requiere de una identidad propia.

Intentar definir la identidad del sujeto turista con discapacidad puede ser presuntuoso, puesto que generalizar desconocería la gravitacionalidad de los contextos, lo cual nos induciría a un error. Tal vez (quiero creer) es por eso que son muy pocos los estudios que abarcan el tema, y más que el interés por entender cómo puede conformarse la identidad del turista con discapacidad o cuáles pueden ser los componentes y patrones más incidentes, solo han sido reducidos a fríos números, a perfiles que los sitúan como nicho de mercado, como individuos a los que también hay que convertirlos en sujeto de consumo. Ahora, la persona con discapacidad no solo queda resumido a un diagnóstico o una patología, el sector turístico, siempre en clave mercantil, ahora solo le ha asignado una cifra, lo ha convertido en estadística de la cual obtener provecho económico.

Tal vez, la vía para ir definiendo la construcción de identidad del sujeto turista con discapacidad, o mejor dicho, intentar definir el marco en el que se construye dicha identidad, entendiendo esta como el resultado de la interacción social, podemos utilizar las cuatro categorías que, para Panosso (2016), a nivel conceptual la accesibilidad debe considerar como mínimo: lo espacial-temporal, lo social, lo material y lo económico.

Lo espacial-temporal

Cuando se habla del componente espacio-tiempo, se hace referencia a todo lo relativo a las facilidades respecto de los medios de transporte y/o las comunicaciones, medidas estas en términos de velocidad. Se cree importante este componente porque es

justamente este el que genera mayor conflicto a la hora de que la persona con discapacidad en general y el turista con discapacidad en particular, pueda desarrollarse en autonomía y seguridad, afectando directamente en su calidad de vida.

En el ámbito turístico, toda actividad (y el turismo per se) implica la capacidad de movimiento, de traslado sea desde el lugar de origen al de destino o dentro de este, desde el aeropuerto al hotel, del hotel al centro de la ciudad, del centro a los atractivos aledaños, etc., pero aún así, las brechas asociadas al transporte y a los espacios o entornos por los cuales el turista con discapacidad debe transitar, son profundas. Como lo identifica la OMT, el transporte es una de las claves fundamentales que más afectan la experiencia de viaje. Tanto el transporte como el acceso a la información son aristas que muchas veces quedan por fuera de los estudios o investigaciones asociadas a temas de accesibilidad y discapacidad.

Si nos remitimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, en especial al número 11, “Ciudades y Comunidades Sostenibles”, podemos rescatar como sus metas principales las siguientes: (11.2) *“De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad”*. Así mismo, (11.3), *“De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países”*; y (11.7), *“De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros,*

inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad”. A pesar de que estos objetivos han sido suscritos por la mayoría de países, no se perciben grandes cambios en nuestras sociedades y entornos que nos den una idea de que se está trabajando en esta línea para ir cerrando las brechas existentes.

La movilidad y el transporte se transforman en una herramienta clave de lucha contra la segregación y la fragmentación territorial urbana (Briones, 2022). Y ni qué decir de la información, tan importante para un turista, porque es a través de ella o es con ella con la que se inicia la experiencia de viaje. Páginas web no accesibles, informadores que no conocen de lengua de señas, información sin las consideraciones respectivas de fuentes y tamaños tipográficos, colores, empresas que no permiten acceso de Lazarellos con sus usuarios, entre otras.

Si concatenamos esta dimensión con el hecho de que todo viaje involucra como punto inicial la información y el traslado de un punto a otro y dentro de un destino, podemos ver que desde dicho inicio el turista con discapacidad se encuentra en desventaja, por decir lo menos, discapacitado por los servicios diseñados pensando en cuerpos asumidos como “normales”. Poder superar las brechas de distancia, en autonomía y seguridad, hace posible que la persona con discapacidad, en este caso turista, logre la interacción social que se busca cuando deseamos conocer otros lugares y otras culturas.

Si nos remitimos a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, tratado vigente en el Perú desde el 2008, tenemos que los Estados están en la obligación de adoptar medidas para asegurar el acceso al entorno físico y urbano, al transporte y a los servicios públicos en igualdad de condiciones. La Ley N° 29973, Ley

General de la Persona con Discapacidad, también reconoce el derecho que tienen las personas con discapacidad a contar con un transporte accesible, pero a pesar de la vigencia que tiene la normativa en mención, y según datos obtenidos por la Defensoría del Pueblo, organismo encargado de velar por el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía, el medio de transporte más utilizado entre las personas con discapacidad es el desplazamiento a pie (53.6%), luego el transporte público (38.2%), y el 28.6% se ven obligadas a usar el servicio de taxi (28.6%), generándoles una alta carga económica². Esto sin contar que dichos taxis no son adaptados, ya que de requerir uno especialmente diseñado para dar mayor comodidad y seguridad al usuario, el costo se duplicaría o más.

Como vemos, el transporte juega un papel importante para el turista con discapacidad, ya que lo limita y lo excluye de la experiencia que los demás turistas viven, pudiendo además incidir en la autoestima al sentirse excluidos de las actividades que uno planifica y espera disfrutar.

Lo social

Una encuesta realizada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2019, arrojó que de cada tres peruanos, uno ha sufrido discriminación, siendo la calle el espacio donde más incidencia hubo (28%), en centros de salud públicos (16%) y en los centros laborales (15% en el sector público y 14% en el sector privado). Esto revelaba que las personas con discapacidad son el cuarto grupo poblacional más discriminado.

La imposibilidad de acceder a entornos físicos y sociales limita la participación de las personas con discapacidad en actividades sociales, educativas, laborales y recreativas.

² <https://www.defensoria.gob.pe/exigimos-mejorar-la-accesibilidad-en-el-transporte-para-personas-con-discapacidad/>

La falta de inclusión puede afectar negativamente en la calidad de vida y el bienestar emocional.

Directamente, en el caso del turista con discapacidad, en muchos casos se hace difícil, por no decir imposible, que haya interacción no solo con la comunidad receptora sino también directamente con quienes prestan los servicios turísticos que requieren. Sea por la ausencia de herramientas y preparación para brindar un servicio a cualquier persona más allá de la discapacidad (solo como ejemplo, es casi imposible encontrar un hotel donde alguno de los recepcionistas sepa lengua de señas), o sin ir muy lejos, que sepan cómo resolver cualquier situación que se presente con una persona con alguna discapacidad psicosocial, a la cual por lo general se le estigmatiza y en muchos casos se le aísla del grupo por encontrarla “problemática” o en el peor de los casos, definirla como “loca”.

El turista con discapacidad, al igual que cualquier persona de la comunidad atraviesa estos episodios de discriminación, enfrentando desafíos adicionales en términos de salud mental y emocional debido a las barreras sociales.

La situación de vulnerabilidad de las personas con discapacidad en general, y del turista con discapacidad en particular, fue puesta en evidencia por la emergencia sanitaria del Covid-19. Se profundizó la falta de participación de estos en el mercado laboral, la falta de adaptaciones pedagógicas que les garanticen una educación de calidad, las diversas brechas con las que se encuentra cuando requiere atención de salud física y mental, así como el poco apoyo que el gobierno destina para ellos. Todo esto agrava su condición y los perjudica en su participación segura y autónoma en la sociedad.

Lo material

No muy distante, en cuanto a problemática, se presenta con la caminabilidad, ya que trasladarse de un punto a otro no siempre depende solo de un vehículo motorizado sino también de poder andar por las calles de la ciudad. La caminabilidad debe superar no solo las barreras naturales que se pueden encontrar en un espacio, sea este urbano o rural, sino también las barreras físicas creadas por el hombre.

Lo económico

El turismo siempre ha sido una actividad asumida como suntuosa, propia de las élites. Históricamente, solo las familias adineradas, quienes contaban con los recursos suficientes, podían hacer efectivo el viaje. En esa línea, el turismo o el acto de viajar ha venido constituyéndose en razón de que es un gusto caro, además de no necesario, y reservado para algunos. Esto afecta, desde dos flancos, al turista con discapacidad.

Por un lado, al ser una actividad que requiere recursos suficientes para llevarla a cabo, la persona con discapacidad se enfrenta a la necesidad de contar con un trabajo que le permita, luego de cubrir sus necesidades básicas, reservar una fracción de sus ingresos para el disfrute de su tiempo de ocio. Sabemos todos que, en Latinoamérica, y en especial en Perú, la precariedad laboral de la persona con discapacidad o su ausencia en el mercado laboral, es alta. Según informe de la UNFPA, el 77% de las personas con discapacidad no participan del mercado laboral. Esto, reportado previo a la pandemia de COVID-19, lo que nos puede hacer suponer que el porcentaje ahora es más alto.

A esto debemos sumar que el enfoque empresarial que predomina respecto del turismo accesible o del turista con discapacidad es que al requerir ciertas adaptaciones de infraestructura o de capacitación especializada para el caso de quienes atienden en los servicios turísticos, se asume que los costos se deben trasladar al turista, haciendo que, por

razones obvias, acceder a un servicio accesible y universal, esté mucho menos al alcance del bolsillo de la persona con discapacidad que desea hacer turismo.

Analizando estas cuatro variables, podemos ver que la identidad del turista con discapacidad es una parte integral de la diversidad en el ámbito del turismo. Se refiere a cómo las personas con discapacidad se ven a sí mismas en relación con sus experiencias de viaje y cómo su discapacidad puede influir en sus elecciones, expectativas y deseos al participar en actividades turísticas. La identidad del turista con discapacidad puede variar ampliamente según la naturaleza de su discapacidad, sus preferencias personales y las barreras a las que se enfrentan durante sus viajes. De esta forma, podríamos considerar como aspectos clave de la identidad del turista con discapacidad el autoconcepto que tienen, es decir, cómo se percibe a sí misma en el contexto del turismo. Esto, como ya se ha dicho, puede influir en la decisión de viajar, la elección de destinos y actividades, y sobre todo en la forma cómo se relaciona con otros turistas y residentes en el destino. Esta parte de su identidad también puede estar relacionada con los desafíos y obstáculos que enfrentan al viajar. Superar barreras físicas, comunicativas y sociales puede influir en cómo se ven a sí mismos y en cómo se adaptan a nuevas situaciones.

Por otro lado, la identidad del turista con discapacidad puede estar fuertemente ligada a la búsqueda de destinos y servicios turísticos inclusivos, es decir, a la búsqueda de lugares que ofrezcan instalaciones accesibles, personal capacitado y una actitud receptiva hacia las necesidades individuales que ellos tienen. Así mismo, algunos turistas con discapacidad pueden ver su identidad como una fuente de empoderamiento que se hace más sólida a través de la experiencia de viaje, ya que viajar puede ser una forma de desafiar las percepciones y limitaciones sociales, y demostrar que pueden participar plenamente en la

vida turística (en la medida que el entorno no los discapacite), sabiendo que esta identidad es acorde a un enfoque en las necesidades personales y la búsqueda de destinos que ofrezcan servicios y comodidades específicas, como alojamientos accesibles, transporte adaptado y actividades adaptadas.

No se puede dejar de lado que, al igual que con todos los turistas, la identidad del turista con discapacidad varía ampliamente, no es estática ni absoluta, ya que cada individuo tiene sus propias preferencias, intereses y experiencias únicas relacionadas con el turismo y la industria turística está comenzando a reconocer la importancia de comprender y abordar sus necesidades y deseos para garantizar experiencias turísticas inclusivas y satisfactorias. Esto implica no solo la gestión de destinos o la creación de productos y servicios accesibles, sino también la promoción de una cultura de respeto y sensibilidad hacia las personas con discapacidad.

Del concepto de integración al concepto de inclusión (en turismo)

Cuando hablamos de inclusión, muchas veces se hace desde la practicidad del uso del término, sin considerar lo que el concepto involucra o cuáles son sus características constitutivas. Es por esta razón que comúnmente encontramos que dicho concepto es utilizado como “integración”, asumido este como un sinónimo del primero. Veamos cuáles son los conceptos para luego enfrentarlos a la realidad turística.

Cuando hablamos de integración, a nivel conceptual, se hace referencia a un proceso como a una situación. Como proceso, es la transformación interna que atraviesa una unidad menor en contacto con una mayor, hasta el punto de identificarse como parte de ella debido a los atributos asimilados de esa otra unidad. Como integración social, se identifica como

un concepto amplio mediante el cual colectivos diferentes se hacen parte del conjunto de la sociedad (Uña & Hernández, 2004).

Por otro lado, cuando nos remitimos al concepto de inclusión nos referimos al *“proceso por el cual las personas se empoderan para participar en la sociedad, dándoles voz en las decisiones que influyen en su vida a fin de que puedan gozar de igual acceso a los mercados, servicios, y espacios políticos, sociales y físicos en los que todos nos debemos desenvolver”* (Banco Mundial, 2014). Esto permite abrir paso a la igualdad a través del acceso al trabajo, a nuestros derechos civiles, entre los que está el derecho al descanso y buen uso del tiempo de ocio, y a nuestros derechos políticos, como vía de consagración para el bienestar y desarrollo.

En esa línea, hablar de incluir a la persona con discapacidad no solo debe ocupar un discurso referido a su acceso a la educación o a los servicios de salud física o al ámbito laboral. También debe apuntar a su reconocimiento como protagonistas de su historia personal autodeterminada y de la historia de la sociedad que hoy los invisibiliza y los deshumaniza; y dentro de ello debe considerar que la inclusión, sin duda, también pasa por la construcción de momentos de felicidad. Momentos en los cuales también el buen uso del tiempo de ocio, la recreación y el turismo, forman parte.

Pero entre estos conceptos hay diferencias claves, que tiene como principal que la integración se basa en la normalización de la vida haciendo que el grupo que se integra tenga la tarea de adaptarse a él, mientras que la inclusión valora y reconoce la diversidad como derecho humano y plantea el reto de la universalización del entorno.

Esto es algo que se puede ejemplificar con lo que sucede comúnmente en el mercado turístico peruano. En este, la persona con discapacidad ya se encuentra integrada,

puesto que el mercado lo considera un tipo de turista, al que se le ofrecen servicios que al final de cuentas puede realizar a medias o que está diseñado de forma heterogénea para él. Para dar cuenta de cómo se concibe en el entorno turístico el concepto de inclusión, se seleccionaron diez (10) empresas de turismo (agencias de viaje) que ofrecen dentro de sus productos o servicios, paquetes turísticos “inclusivos” o “accesibles”, a quienes se les contactó como un “cliente incógnito” para solicitar referencia de su oferta.

Si de verdad se tratara de incluirlo, dichos servicios tendrían un componente de universalización en el cual la persona con y sin discapacidad disfruten de la experiencia turística en igualdad de condiciones y autonomía. Por ello, la importancia de demostrar que es posible esto último y es el proyecto “Experiencias con Sentido”, el cual es materia también de esta monografía, el que lo aplica.

Ámbito de Estudio

A lo largo de la historia, la discapacidad ha sido explorada por diversos autores quienes la han abordado desde una multitud de perspectivas, enriqueciendo así nuestro entendimiento sobre este tema que como ya lo hemos dicho, resulta complejo. Desde análisis sociológicos hasta narrativas personales, la discapacidad ha sido abordada con sensibilidad y profundidad, lo que ha permitido una reflexión más completa sobre las experiencias de aquellos que la viven. Esta diversidad de enfoques, además de contribuir a desafiar estigmas y prejuicios, también ha fomentado un diálogo crucial en torno a la inclusión y la igualdad, tal es el caso citado en la presente monografía.

Si bien, el ámbito de estudio del presente se aborda desde un recurso monográfico, a través de este se ha intentado realizar un abordaje analítico del proyecto Experiencias con Sentido a través del repaso de las convenciones internacionales, de las políticas públicas vigentes en el Perú y todo ello con el fin de aportar a las políticas que puedan surgir en el marco del tema que convoca.

Políticas y estrategias para promover la inclusión en el turismo: convenciones internacionales y marco legal peruano del sector

La Carta Internacional de los Derechos Humanos, en su artículo 24°, sostiene que “toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas”. A partir de este hecho, se han definido diversas legislaciones que tienen como foco las actividades de tiempo libre. Es así que el turismo como derecho universal está reconocido en el artículo 7° del Código Ético Mundial para el Turismo que pone de manifiesto que este debe estar al alcance de cualquier persona sin distinción física, social, económica, racial, étnica, de

religión, de género, o cualquier otra. Pero a pesar de esto las brechas existentes que impiden que grupos poblacionales, como las personas con discapacidad puedan gozar de estas actividades, siguen siendo amplias.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y su Protocolo Facultativo, aprobados el 13 de diciembre de 2006, reconoce la importancia de la accesibilidad al entorno físico por parte de las personas con discapacidad, a fin que puedan vivir en forma independiente y desenvolverse en todos los aspectos de su vida. Misma que el Congreso de la República del Perú aprueba (R.L. N° 29127) y se ratifica con D.S. N° 073-2007-RE para incorporarse a nuestro ordenamiento jurídico interno. Este Instrumento internacional reconoce a la accesibilidad como un principio que es transversal al ejercicio de todos los derechos.

Es decir, la accesibilidad es una condición previa y necesaria para el disfrute de otros derechos tales como el derecho a la educación (inclusiva), el derecho al trabajo, el derecho a la salud, el derecho a la información, el derecho a la libertad de expresión, el derecho al acceso a la justicia, el derecho a la igualdad y no discriminación, entre otros, que para el caso sería el derecho a la recreación y la cultura (entendidas como parte del turismo). Asimismo, se reconoce que las mujeres y niñas con discapacidad suelen estar expuestas a un riesgo mayor, dentro y fuera del hogar, por hechos relacionados a la violencia, abuso, abandono, trato negligente, malos tratos o explotación. En ese sentido, la Convención para hacer frente a esta preocupación, sobre los derechos de las personas con discapacidad ha adoptado un doble enfoque, para la promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer con discapacidad; ya que la igualdad entre el hombre y la mujer constituye uno de sus principios.

El Protocolo Adicional a la Convención Americana en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, "Protocolo de San Salvador", fue ratificado por el Perú el 17 de mayo de 1995, señalando en su artículo 18, inciso c), la obligación de adoptar medidas adecuadas para la inclusión prioritaria de las necesidades particulares de las personas con discapacidad en los planes de desarrollo urbano. Directamente relacionado con lo que ya se ha mencionado como Derecho a la Ciudad.

La Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de discriminación contra las personas con discapacidad, fue ratificada por el Perú el 10 de Julio del 2001, que indica que los Estados Parte tienen la obligación para sus Estados de adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, entre las que se señalan puntualmente medidas en el transporte, medidas para que los edificios, vehículos e instalaciones construidos o fabricados en sus territorios respectivos faciliten el traslado, la comunicación y el acceso para las personas con discapacidad y establezcan medidas para eliminar, en lo posible, los obstáculos arquitectónicos, de transporte y comunicaciones que existan.

En materia de accesibilidad, el marco normativo peruano está determinado por las siguientes normas o leyes:

- Constitución Política del Perú.
- Ley N°29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N°28530, Ley de Promoción de Acceso a Internet para Personas con Discapacidad y de Adecuación del Espacio Físico en Cabinas Públicas de Internet.

- Ley N°29535, Ley que otorga el reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana.
- Ley 30433 Ley que modifica la Ley 29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual.
- Decreto Supremo N°012-2018-VIVIENDA, que aprueba el Plan Nacional de Accesibilidad 2018- 2023.
- Resolución Ministerial N°126-2009-PCM, aprueban los lineamientos para accesibilidad a páginas web y aplicaciones para telefonía móvil para instituciones públicas del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 072-2019-VIVIENDA, Modificación de la Norma Técnica A.120 “Accesibilidad Universal en Edificaciones” y sus modificatorias.
- Norma Técnica Peruana NTP 873.001-2018 “Señalización para Accesibilidad Universal en Edificaciones, Señalización Braille, Piso Táctil o Podotáctil, y Planos Hápticos”.

En materia de turismo, y en especial del turismo inclusivo o social, nuestro marco normativo está determinado por las siguientes normas o leyes:

- Ley N° 29408, Ley General de Turismo.
- Resolución Ministerial N°231-2016-MINCETUR, que aprueba la actualización del Plan Estratégico General de Turismo 2025.
- Resolución Ministerial N°05-2020-MINCETUR, que aprueba los Lineamientos para el Desarrollo del Turismo Social en el Perú.

En Perú, según la Ley N° 29408 - Ley General de Turismo, del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, ente rector de la actividad turística a nivel

nacional, tiene la facultad de “aprobar y actualizar el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR, así como coordinar y orientar a los gobiernos regionales y locales en la materia, fomentando el desarrollo del turismo social y la implantación de estrategias para la facilitación turística, inversión y promoción del turismo interno y receptivo, entre otras”.

El artículo 3° de la Ley, sobre los Principios de la actividad turística, en su numeral 3.2 Inclusión, indica que el turismo promueve la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos y vulnerables, y de las personas con discapacidad de cualquier tipo que limite su desempeño y participación en la sociedad. El numeral 3.3 respecto a la No discriminación, indica que la práctica del turismo debe constituir un medio de desarrollo individual y colectivo, respetando la igualdad de género, diversidad cultural y grupos vulnerables de la población.

El numeral 5.5 del artículo 5° de la Ley, indica como una de las funciones que tiene el MINCETUR como organismo rector, la de diseñar y ejecutar planes, proyectos y programas destinados a la promoción del turismo social, en cuanto a lo que no fuera competencia de los gobiernos regionales o locales.

La Ley, en su artículo 45°, establece que *“el turismo social comprende todos aquellos instrumentos y medios a través de los cuales se facilita la participación en el turismo de trabajadores, niños, jóvenes, estudiantes, **personas con discapacidad**, adultos mayores, comunidades campesinas y nativas y otros grupos humanos que por razones físicas, económicas, sociales o culturales tienen acceso limitado a disfrutar de los atractivos y servicios turísticos”*.

En ese contexto, el artículo 46° de la Ley, indica que el MINCETUR coordina el diseño e implementación del Programa de Turismo Social con los organismos públicos y

privados, el cual incluye la creación y facilitación de oportunidades para el disfrute de actividades turísticas a favor de los grupos poblacionales a los que se refiere el artículo 45°.

Cabe resaltar que, aunque recién fue en el año 2014 que el Ministerio dio inicio a las primeras acciones que promovían el turismo social (inclusivo y accesible), desde el 2017 este ha ido quedando relegado y disminuido su impacto y alcance.

Si bien el marco normativo indica una serie de acciones que tienden a no excluir a la persona con discapacidad de las actividades turísticas, culturales y recreativas, el ente rector no hace lo suficiente por hacerlas efectivas. Así, a pesar de contar con marcos normativos, existen barreras en la accesibilidad al turismo que aparecen entre el usuario/cliente y el entorno donde viaja (barreras en el transporte, arquitectónicas, o en la comunicación, entre otras). Estas barreras, que si bien las asociamos al turista en muchos casos afectan también a la comunidad, son las que dificultan, y en muchos casos imposibilitan el acceso y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos. Entre las dificultades que se pueden identificar a modo de ejemplo, podemos destacar las siguientes:

| ITEM | BRECHAS |
|--------------------------|---|
| Planificación y Reservas | - Páginas web no accesibles. - Agencias de viajes en entornos no accesibles y falta de formación profesional. |
| Transporte | - Traslados al punto de partida/origen desde el domicilio. - Acceso a las terminales de transporte (estaciones, aeropuerto). - Acceso al interior al medio de transporte. - Ausencia de servicios adaptados: aseos, sistemas de información, emergencias, entre otros. |
| Edificación | - Accesos e interior del establecimiento turístico (habitaciones, zonas comunes, aseos, zonas de ocio, zonas deportivas, etc. - Accesos e interior de otros atractivos. |
| Comunicación | - Señalización adecuada. - Sistemas alternativos de transmisión de la información. |
| Destino | - Desplazamiento por el entorno urbano y rural del destino. - Acceso a los recursos turísticos (naturales, culturales, entre otros) y a los genéricos (tiendas, supermercados, farmacias). |

Fuente: (Organización Mundial de Turismo, 2015)

“Experiencias con Sentido”: una mirada distinta.

En este marco, se analizó la ejecución del proyecto “Experiencias con Sentido”, proyecto desarrollado por la **Fundación Peruana de Turismo Social** (organización de base social) y la tour operadora **Kasay Travel With Impact** (empresa privada), que tiene como objetivo principal, demostrar que es posible construir productos turísticos accesibles en los que puedan participar las personas con y sin discapacidad viviendo la experiencia turística en igualdad de condiciones, sin diferenciar actividades y con la mayor autonomía posible. Así también, evidenciar que las personas con discapacidad pueden formar parte de la producción del servicio turístico como colaboradores, promoviendo la diversidad en la empresa y en la sociedad.

Entre los objetivos específicos que se plantea están: diseñar, operar y validar un producto turístico bajo la premisa de la universalidad en el que participen personas con y sin discapacidad considerando su factibilidad social y económica; medir la factibilidad técnica y los niveles de accesibilidad con los que se puede trabajar un recorrido turístico en el que el uso de los sentidos cobra mayor valor; resaltar la importancia de incluir a trabajadores con discapacidad en la oferta turística; difundir la importancia de tener una verdadera inclusión en la actividad turística; iniciar procesos de sensibilización respecto de la inclusión a nivel empresarial; y promover el turismo social y accesible como estrategia para desarrollo de proyectos de Responsabilidad Social Empresarial.

Esta iniciativa se lleva implementando desde mayo del año 2022 y se dio inicio en la región Ica, por ser uno de los destinos turísticos nacionales más visitados, tanto por el turista extranjero como por el nacional, que no requiere de un presupuesto alto para su visita y porque las dos características anteriores dejarán en evidencia la exclusión de los

propios pobladores con discapacidad que a pesar de vivir en el destino, no tienen acceso a conocer su entorno más emblemático. Para el caso, los atractivos turísticos más representativos de la región Ica son las dunas y las viñas, ambos espacios que en el caso de los participantes, naturales de Ica y residentes del lugar, no conocían.

Diseño centrado en el sujeto

Las organizaciones que crearon el proyecto en estudio, se enfocaron en el “diseño centrado en el sujeto”, un concepto que se usó como marco de trabajo, investigación y desarrollo que, si bien aparece, gracias al laboratorio de Donald Norman, psicólogo cognitivo y especialista en ingeniería de la usabilidad, en el año 1986 y que en su inicio fue aplicado a solucionar las dificultades surgidas producto de la sociedad del conocimiento, entre hombre y máquina (interacción, usabilidad y experiencia de usuario), fue adaptándose a otros espacios (Herrera & Oliveri, 2021), ya que también dicha metodología se ha utilizado para resolver problemas de otras características como los de pobreza, género, entre otros. Lo que plantea esta metodología es definir al usuario, identificar el problema y encontrar una solución adaptable.

En el caso del proyecto “Experiencias con Sentido”, este concepto se utilizó teniendo como eje central la empatía, puesto que tras un largo análisis teórico, se tuvo un acercamiento al usuario, en este caso las personas con discapacidad, a quienes se les puso en el centro del proceso de diseño de la experiencia para entender su problemática respecto al día a día y a la práctica del turismo. Una vez cerca al usuario se pudo tener la perspectiva de este respecto al tema en mención, empatizar con el y crear una solución innovadora que permita que la persona con discapacidad disfrute en igualdad de condiciones y con la mayor autonomía posible de la experiencia de viaje.

Siguiendo esa lógica se planteó dividir en tres fases el proyecto. En una primera fase, que podríamos decirle inspiracional, se visualizó y plasmó la idea inicial de lo que se quiso diseñar, en este caso, un producto turístico que no invisibilice ni excluya a la persona con discapacidad sino que le brinde la confianza y autonomía necesaria para que pueda desarrollarse en igualdad de condiciones que cualquier persona sin discapacidad durante los recorridos turísticos e incluso durante las actividades de turismo aventura que se incluyeron. En esta etapa también se identificó a los posibles usuarios (personas con diversas discapacidades, físicas, sensoriales, cognitivas y psicosociales) y se les entrevistó para conocer cuáles son sus quejas, reclamos, deseos y esperanzas con las que comúnmente lidian. Así mismo, se hizo una búsqueda y análisis de otras experiencias similares a nivel nacional (que no se encontraron) y a nivel internacional. Con ello, se identificaron también soluciones que podían dar una luz de lo que se esperaba como resultado del proyecto.

En una segunda fase, inmersiva, se realizó una suerte de etnografía en la que los impulsores del proyecto convivieron con grupos de personas con discapacidad para entender desde más cerca cómo es su día a día, comprendiendo sus contextos y desafíos, desarrollando una comprensión profunda de su experiencia, y jerarquizando lo que manifestaban identificar como más relevante para ellos y su vida diaria. Esta etapa permitió ir identificando a los posibles beneficiarios del proyecto eligiéndose a una persona con discapacidad física (con motricidad afectada por una hemiplejía), tres con discapacidad sensorial (dos personas sordas y una persona ciega) y una con discapacidad cognitiva (Síndrome de Down). A ellos, se les sumarían cinco personas sin discapacidad para evaluar cómo se desarrolla la interacción entre los diez participantes. Así mismo, una tarea importante fue hacer una búsqueda y negociación con empresas turísticas que estuvieran

abiertas a la puesta en marcha de iniciativas inclusivas y accesibles como la que se proponía.

Finalmente, se procedió a la ideación, ya que con la información obtenida de los pasos anteriores se procedió a identificar todas las oportunidades de diseño de la experiencia que podrían resolver el problema, plasmarlas lo más real posible y llevar a cabo el piloto que daría como resultado el éxito del proyecto. Se puede hablar del éxito de “Experiencias con Sentido” porque en diciembre de 2022 fue ganador de dos concursos nacionales: el Concurso Nacional de Buenas Prácticas de Gestión Inclusiva organizado por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) y el Concurso Nacional de Buenas Prácticas de Accesibilidad, organizado por el Ministerio de Vivienda. Cabe resaltar que el diseño centrado en el sujeto es un proceso iterativo, en el que se realizan pruebas y se recopila la retroalimentación de los usuarios a lo largo del ciclo de diseño para realizar ajustes continuos que permitan que el objetivo se cumple lo más cabal posible.

A pesar que el diseño centrado en el sujeto hace especial hincapié en la obtención de experiencias multisensoriales, es decir, experiencias que involucran los sentidos y crean recuerdos vívidos, como por ejemplo las experiencias gastronómicas o las decoraciones de hoteles boutique, han hecho uso de un enfoque más elitista que accesible, ya que se ha dejado de lado lo sensorial visto desde la discapacidad, algo sumamente importante si consideramos que el diseño de experiencias turísticas se debería esforzar por ser inclusivo y accesible para todas las personas. Algo que el proyecto “Experiencias con Sentido” busca poner en evidencia y contribuir al cierre de las brechas existentes en ese aspecto.

Si las tendencias apuntan a el uso del diseño centrado en el sujeto en cualquier ámbito de desarrollo, no se puede pasar por alto o mirar al costado, cuando de discapacidad se trata. Muy por el contrario, habría que conocer más a fondo los contextos de quienes históricamente han sido invisibilizados como demandantes ya no solo del turismo como actividad lúdica sino como derecho.

Oportunidades y estrategias para la inclusión del sujeto turista con discapacidad

La Organización Mundial del Turismo (OMT) desde ya hace algunos años promueve la accesibilidad en el turismo como parte de su agenda global, lo cual podemos ver reflejado en una serie de iniciativas y estrategias que buscan mejorar la experiencia de los turistas con discapacidad.

Así, entre las estrategias que se han ido desplegando están el desarrollo de directrices y normativas en colaboración con gobiernos, organizaciones no gubernamentales y la industria turística en general para promover la accesibilidad en destinos turísticos, hoteles, transporte y otros servicios relacionados con el sector; la capacitación y sensibilización a los actores de la industria turística para que comprendan las necesidades de los turistas con discapacidad en sus diversidades y cómo pueden adaptar sus servicios para satisfacer esas necesidades; la promoción de destinos accesibles a través de campañas y programas de marketing, lo que puede aumentar la conciencia sobre la importancia de la accesibilidad en el turismo y del turista con discapacidad en general; el fomento de la investigación y recopilación de datos sobre el turismo accesible para comprender mejor las necesidades de los turistas con discapacidades y evaluar el impacto de las políticas y prácticas de accesibilidad, las que además sean escalables a nivel regional y mundial; y la participación en iniciativas globales, ya que la OMT colabora con otras

organizaciones internacionales, como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización de los Estados Americanos (OEA), en la promoción de la accesibilidad en el turismo a nivel mundial.

Tal vez, son los países más desarrollados los que van a la vanguardia en estos temas y son los países de la región, como Perú, quienes aún no terminan de integrar a sus modelos de desarrollo la idea de la accesibilidad o de la universalización de los espacios turísticos. Esto, cabe resaltar, porque ni si quiera hemos tomado conciencia de la importancia que tiene la accesibilidad para las personas de la comunidad, para el que va a trabajar y requiere un transporte adecuado, para quien transita las calles en silla de ruedas y encuentra pocas rampas o postes de luz en medio de las aceras, para el que quiere estudiar pero la lengua de señas no está apropiada en los docentes, entre otras que no necesariamente nos deberían a llevar a pensar en el turista per sé sino en la persona, en el local, y en el día a día.

En el Perú, si bien como hemos visto existe una legislación que tiene como objetivo la visibilización e inclusión de la persona con discapacidad en el quehacer social, económico, cultural y político del país, aún la brecha para su aplicación es muy amplia. Esto debido a que son las mismas lógicas las que impregnan a cualquier grupo vulnerable las que afectan a la persona con discapacidad. Es decir, la discapacidad afecta de manera desproporcionada si esta se da en poblaciones en situación precaria o de vulnerabilidad o los convierte en más vulnerables ante la pobreza. Cubrir necesidades básicas en la persona con discapacidad ya se torna un problema para el Estado y requiere de inversión que en muchos casos el sector privado tampoco está dispuesto a asumir como política de responsabilidad social empresarial, por lo que asumirlos como sujetos que también requieren cubrir otras necesidades bajo criterios más cualitativos que cuantitativos, como lo

sería el acceso al turismo o la recreación (como herramienta de inclusión que los beneficie física, social y psicológicamente), resulta para muchos utópico.

Más allá de ello, podemos observar como se ha hecho a través del proyecto “Experiencias con Sentido” que solo basta en muchos casos la voluntad necesaria y pensar de forma más universal. Tal vez, empezar a unificar este tipo de iniciativas que nacen desde la organización civil, con lo privado y el apoyo que puede dar el Estado se torne una oportunidad para darle al turismo una mirada distinta que incluya y sobre todo que no mantenga invisibilizadas, para y en el sector, a las personas con discapacidad.

La existencia de la iniciativa de Turismo Social en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, además de toda la legislación sectorial con la que se cuenta (Ley General de Turismo, Plan Estratégico Nacional de Turismo, Planes Regionales, entre otros que en papel hacen mención de la importancia de la inclusión de todas las personas, entre ellas, la persona con discapacidad) debería representar una oportunidad que convoque a los diversos actores que están en la misma lógica de universalización de los servicios turísticos y trabajar bajo una misma línea de acción que permita sumar los esfuerzos y obtener mayores y mejores impactos.

Avances en la Implementación del Proyecto Experiencias con Sentido

Respecto a cómo se concibe conceptualmente la inclusión en el sector turístico, las empresas a quienes se solicitó información, en su totalidad, indicaron contar con recorridos exclusivamente diseñados solo para turistas con discapacidad, y según el caso, para su acompañante, asumiendo que este debe adaptarse a los tiempos y actividades establecidas para el turista con discapacidad que están diferenciadas de las que se han establecido para los turistas sin discapacidad.

De esta forma, hay una constante diferenciación entre actividades, recorridos e incluso en el trato que se tiene para con el turista con discapacidad ya que este nunca es considerado, por decirlo de alguna forma, una “persona normal” que pueda participar de las experiencias turísticas junto a turistas sin discapacidad. De esta forma, lo que encontramos aquí es el diseño de experiencias que están dirigidas al turista con discapacidad y tiene, en su estructura, diferencias incompatibles entre el grupo de estos y el de los turistas en general.

Tal vez, hablar de conceptualizar la inclusión en el sector turismo puede resultar pasar por alto un punto importante, quizás previo, que es el que dentro del sector se debe aún apropiarse la forma cómo nos referimos a la persona con discapacidad, algo que durante las entrevistas, consultas e incluso búsqueda de documentación relacionada al tema, ha permitido dar cuenta de que no sabemos referenciar a la persona con discapacidad, tomando adjetivos como lisiados, discapacitados, minusválidos, entre otros, que ya no son de uso por encontrarse ofensivos y que no hacen justicia a la persona con discapacidad.

Tras la realización de los primeros recorridos turísticos del proyecto “Experiencias con Sentido” se pudo identificar no solamente a diversas empresas a las cuales les interesa participar de nuevos proyectos con nuevos enfoques que pongan como centro de interés a la persona con discapacidad. Para el caso, se contó con cuatro empresas a las que se les solicitó el apoyo para la realización del proyecto, y quienes a razón de una encuesta realizada posterior al desarrollo de la experiencia, indicaron estar en total disponibilidad de trabajar con el turista con discapacidad y de ser posible implementar algunas adaptaciones que permitan universalizar sus servicios, sobre todo a nivel de infraestructura y acceso y capacitar a sus trabajadores para mejorar la experiencia del turista con discapacidad que demanda sus servicios.

De igual forma, llamó la atención la disponibilidad del personal que labora en los atractivos y servicios participantes, quienes manifestaban en muchos casos no solo conocer a alguien con discapacidad en su entorno sino, en el caso de dos trabajadores, que les ilusionaba conocer de este tipo de iniciativas porque tenían hijos con discapacidad a quienes tampoco han podido llevar de viaje por las limitaciones con las que se encuentra en los destinos. Cabe resaltar, que uno de ellos, reconocía que ni si quiera había considerado que su hijo, niño con discapacidad cognitiva, pudiera valorar una experiencia de viaje.

Así mismo, la aceptación por parte de los beneficiarios (tanto las personas con discapacidad que por primera vez realizaban actividades turísticas y conocían sus atractivos locales, como las personas sin discapacidad, que no vieron afectada su participación al compartir tiempos y recorridos) dieron respuestas positivas ante la encuesta que se aplicó y las entrevistas que se realizaron al finalizar la experiencia. En el caso de un participante con discapacidad sensorial (persona ciega), que fue acompañada por su madre, esta manifestaba

que prefería que su hijo no se exponga a ciertas actividades o que evite salir a la calle por seguridad, para evitar que tenga algún contratiempo. Esto dejó claramente evidenciado lo que se postula en la presente monografía, que la persona con discapacidad pasa a ser cuerpo de decisiones de otras personas, restándoles autonomía y capacidad para escribir sus historias de vida más allá de su diagnóstico.

Si se analiza la industria turística podemos ver que el diseño centrado en el sujeto la ha ido transformado ya que pone la experiencia del viajero en el corazón de la planificación y ejecución. Desde el primer momento en que una persona considera visitar un destino hasta que regresa a casa, el diseño centrado en el sujeto busca crear experiencias memorables, personalizadas y significativas, haciendo uso de una serie de tópicos como la investigación exhaustiva del usuario para comprender sus preferencias, necesidades y expectativas, analizando datos demográficos, comportamientos de búsqueda en línea y retroalimentación directa.

Por otro lado, la personalización es esencial en el diseño centrado en el sujeto. En la actualidad se utiliza incluso la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para adaptar las ofertas turísticas a las preferencias individuales que permiten la personalización de las experiencias. De alguna forma, el diseño centrado en el sujeto no solo se trata de satisfacer las necesidades individuales del viajero, sino también de respetar y contribuir al bienestar de las comunidades locales. Así mismo, se implementan mecanismos para recopilar impresiones y comentarios continuos de los viajeros durante y después de la experiencia, lo que permite adaptar y mejorar constantemente los servicios.

Conclusiones

Tras el análisis de literatura y recolección de información, así como la participación en el caso de estudio abordado, se pueden dar algunas conclusiones finales.

A la luz de los resultados obtenidos, se debe señalar que hay una brecha pendiente de cerrar en el sector turístico peruano que pasa por el entendimiento y aplicación de conceptos, como el de “inclusión”. Tal vez, se ha iniciado el debate sobre la inclusión (en el sector turismo) desde bases poco cimentadas, motivo por el cual no termina de tomar forma su aplicación y apropiación, por lo que urge incidir más en este tema, desde la formación de profesionales del sector hasta quienes dirigen esta industria, en el Estado y en lo privado.

Es necesario que en la forma como se entienda la discapacidad no solo prime la mirada individual, sino que debe asumirse como el fenómeno social que es y que surge de las complejas interacciones que se dan entre los factores biológicos, sociales, económicos y políticos, propias de la modernidad, una modernidad que genera nuevos riesgos sociales y nuevas o más profundas desigualdades.

La construcción del sujeto turista con discapacidad no solo debe llevarnos a que pensemos en realizar adaptaciones a las infraestructuras de uso turístico o facilitarles la comunicación a través de la adopción de medidas instructivas para la persona que los recibe y atiende en los destinos, sino que implica reconocer y valorar la discapacidad como una parte integral de la identidad de la persona, incluso antes de adjetivarlo como turista. Es imprescindible reconocer que si bien la discapacidad no lo define tampoco puede ser desligada de su identidad, ya que es parte integral de su experiencia de vida, de su forma de pensar, sentir y de cómo se enfrenta al mundo.

Sin duda, superar las barreras físicas, sociales y comunicativas que comúnmente encontramos, significará la posibilidad de promover la inclusión plena y la participación activa de las personas con discapacidad, en este caso, en el turismo. Para lograr ello, es fundamental adoptar un enfoque centrado en el sujeto, que tenga como premisa el respeto por la diversidad de experiencias de vida y capacidades desplegadas, considerando que cada persona, con o sin discapacidad, con discapacidad temporal o permanente, vive la discapacidad de forma distinta. Como ya se ha mencionado, generalizar desconocería la gravitacionalidad de los contextos.

Para el caso del Perú, se considera que la brecha existente en la búsqueda del objetivo de convertirse en un país o destino accesible, inclusivo o de diseño universal, aún no tiene un norte cercano, puesto que hay deficiencias estructurales referidas a la discapacidad que afectan a la comunidad, a la persona con discapacidad en su desenvolvimiento diario, incluso antes de convertirse (o intentar convertirse) en turista con discapacidad.

Aunque pueda resultar suntuoso, pensar en el turismo y la recreación como espacios de materialización de derechos, no solo debe formar parte de la agenda política, sino también debe tener una apropiación a nivel social, ya que sin duda alguna contribuyen en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, históricamente excluidas y postergadas. Aquí, también hay una deuda desde la sociología peruana, que al parecer ha visto en menos el tema del turismo y no lo ha abordado como debería en tanto fenómeno social complejo, dentro del cual también se despliegan procesos de exclusión.

Las pocas iniciativas que existen a nivel turístico que tienen un enfoque centrado en el sujeto, si bien han tenido algún reconocimiento, estas no logran aún impactar en el sector

y encontrar en este un aliado para el escalamiento de estas experiencias. Como se menciona en el punto anterior, se considera natural, ya que la discapacidad no ocupa un punto de reflexión a conciencia dentro de la sociedad peruana.

Finalmente, confío con base en las experiencias internacionales reconocidas a nivel mundial, en que la implementación de estrategias inclusivas y el empoderamiento del sujeto turista con discapacidad pueden contribuir a crear un entorno turístico accesible, equitativo y enriquecedor para todos los viajeros y en consecuencia para la comunidad. Y tal vez esa sea la forma cómo el sector y el entorno en general, asuman en el Perú un compromiso más directo con la discapacidad, pensando primero en el turista y luego en el residente, aunque esto no sea ni lo idóneo ni lo recomendado.

Recomendaciones

El presente estudio monográfico de caso pretende ser el inicio de un abordaje distinto de una tema tan complejo como lo es la discapacidad, pero desde la mirada del turismo como derecho y del cual están invisibilizadas y excluidas las personas con discapacidad. Por lo mismo, se recomienda lo siguiente:

Considerando que a nivel nacional existe poca literatura (desde el turismo) al respecto del tema tratado, se recomienda la apertura de otros espacios disciplinarios donde se discuta más del tema desde su complejidad, sobre todo desde la sociología, en tanto turismo y discapacidad son categorías de estudio con múltiples aristas y transversalidades que tienen una afectación y consecuencias, tanto positivas como negativas, para la persona y la sociedad.

En la misma línea de lo anterior, se recomienda incentivar a que los trabajos monográficos o de Tesis para obtención de título profesional, sobre todo en el ámbito del turismo, en tanto su incidencia directa, aborden la accesibilidad o al turista con discapacidad no solo desde su aporte económico a la industria o desde la infraestructura carente, sino desde su entendimiento como persona, sus necesidades ontológicas, y cómo la sociedad los acepta o excluye.

Finalmente, se recomienda incidir a nivel público, privado y civil peruano, en la necesidad de mayores y mejores estudios de abordaje de la discapacidad en general, ya que esta, a pesar de ser un tema que ha ido poniéndose en la palestra con más frecuencia, es un tema que no termina de apropiarse y continua perpetuando procesos de exclusión y violencia simbólica.

Referencias Bibliográficas

- Arévalo, J. & Mendoza, V. (2020). Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad motriz en Iquitos 2019. Tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería. Universidad Científica del Perú.
<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1746/ARÉVALO%20DÍAZ%20JULIE%20JULIETTE%20Y%20MENDOZA%20MORALES%20VALERIA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aristóteles: Política. Traducción de García Gual, C. y Pérez Jiménez, A., 1986, Madrid: Alianza Editorial.
- Buhalis, D., & Darcy, S. (Eds.). (2020). *Tourism and the disabled: International perspectives*. Channel View Publications.
- Campagno, M. (2020). Una mirada histórica de la discapacidad. *La discapacidad desde la perspectiva de las humanidades*. Cap. I. Universidad de Buenos Aires (27-46). Facultad de Filosofía y Letras.
https://notablesdelaciencia.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/149242/CONICET_Digital_Nro.6dbc2496-7421-401d-b252-a04ae65c9aaa_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Canales, A. (2021). Demografía de la desigualdad. <https://nuso.org/articulo/demografia-de-la-desigualdad/#:~:text=Canales,fundar%20un%20nuevo%20discurso%20demogr%C3%A1fico>.
- Condori, A. & Zambrano, M. (2022). “Turismo inclusivo para la accesibilidad de personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas, Ica, 2022”. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104088/Condori_JAE-Zambrano_MMA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruces, R. (2016). Crítica del turismo accesible. Desvelando la configuración discursiva y factual de los procesos de interacción entre Turismo y Discapacidad. Tesis para la obtención de grado de Doctor. Universidad Miguel Hernández.
<http://dspace.umh.es/handle/11000/3140>
- Disability Rights Education & Defense Fund. (2019). *Travel and Transportation*. Recuperado de <https://dredf.org/legal-advocacy/transportation/travel/>
- Herrera, J. y Oliveri, A. (2021). Diseño Centrado en el usuario en el desarrollo de accesorios inteligentes. XVI Semana Internacional de Diseño en Palermo 2021. *Actas de Diseño* (2021, julio), Vol. 34, pp. 56-60. ISSN 1850-2032.
<https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/actas/article/view/4447>

- Lefebvre, H. (1974). La producción del espacio.
https://marxismocritico.files.wordpress.com/2011/10/la_produccion_del_espacio.pdf
- Martínez, A. (2004). La construcción social del cuerpo en las sociedades contemporáneas.
<https://core.ac.uk/download/pdf/13266976.pdf>
- MINCETUR (2021). Guía de Accesibilidad: Turismo Para Todos.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2480967/RM%20N°199%20%2B%20Guía.pdf.pdf?v=1637474251>
- Morales, E. (2019). Exclusión social. Referentes teóricos y ejes analíticos desde el enfoque psicosocial. <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v9n3/2308-0132-reds-9-03-e5.pdf>
- ONU (2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF). Ginebra: OMS.
- Organización Mundial del Turismo. (2018). Tourism for All: Promoting Universal Accessibility. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420475>
- Organización Mundial del Turismo. Glosario de términos de turismo.
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=El%20turismo%20es%20un%20fen%C3%B3meno,personales%2C%20profesionales%20o%20de%20negocios>
- Organización Mundial del Turismo (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.
- Palomino, Y. (2018). Análisis de la representación mediática de la discapacidad intelectual en diario El Comercio y diario El Universo en 2007 y 2015. Estudio de caso: Olimpiadas Especiales. Tesis para la obtención del grado de Magister en Estudios de la Cultura.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6133>
- Pinillos Patiño, Yisel & Aristizábal, María. (2017). Modelos conceptuales que explican la discapacidad: de la teoría a la comprensión del funcionamiento. 10.17081/bonga.2300.c2.
- Raiter, Alejandro, ed. 2002. Representaciones sociales. Buenos Aires.
- Rojas, S. (2019). Trazos de deshumanización: la discapacidad en la línea del no-ser. *Estudios críticos en discapacidad : una polifonía desde América Latina* / María Eugenia Almeida ... [et al.] ; coordinación general de Alexander Yarza de los Ríos ; Laura Mercedes Sosa ; Berenice Pérez Ramírez. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : CLACSO,

2019. <https://www.clacso.org/wp-content/uploads/2020/06/GT-Estudios-criticos-discapacidad.pdf>

Santos, B. (2020). La cruel pedagogía del Virus. CLACSO.

Stiker, H. (2017) http://onteaiken.com.ar/ver/boletin23/onteaiken23-01_stiker.pdf

Thorpe, C. & Yuill, C. (2015). The Sociology Book. ISBN: 978-956-350-053-0

UNFPA (2018). 8 de cada 10 personas con discapacidad no participan del mercado laboral en el Perú. <https://peru.unfpa.org/es/news/8-de-cada-10-personas-con-discapacidad-no-participan-del-mercado-laboral-en-el-per%C3%BA>

United Nations. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. Recuperado de <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

Uña, O. & Hernández, A. (2004). Diccionario de Sociología. ESIC Editorial.

Urry, J. (2016). The tourist gaze 3.0. SAGE Publications Ltd.

Valencia, L. (2014). Breve historia de las personas con discapacidad: de la Opresión a la Lucha por sus Derechos. <https://conadisperu.gob.pe/observatorio/wp-content/uploads/2021/07/Breve-Historia-de-las-Personas-con-Discapacidad-2018.pdf>

Vain, Pablo Daniel (2016). Las representaciones sociales. Conceptos Fundamentales. Objetivación y anclaje. Documento interno de trabajo.

Velarde, V. (2011). Los modelos de la discapacidad: un recorrido histórico. Revista Empresa y Humanismo, 15(1), 115-136.

World Health Organization. (2011). World Report on Disability. Recuperado de https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf

Yáñez, C. (1997). Identidad. Aproximaciones al concepto. Revista colombiana de Sociología – Nueva Serie – Vol. III N° 2, 1997.

Yarza de los Ríos, A., Angelino, M. A., Ferrante, C., Almeida, M. E., & Míguez, M. N. (2020). Ideología de la normalidad: Un concepto clave para comprender la discapacidad desde América Latina. https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/193145/CONICET_Digital_Nro.ba2bf16b-6b45-4b49-a7b1-e26e6f6c19ee_Z.pdf?sequence=5&isAllowed=y

