

EQUIPARAR OPORTUNIDADES EN EL ÁREA TURÍSTICA ES UNA  
ARISTA POCO ABORDADA DE LA INCLUSIÓN SOCIAL.

EQUATING OPPORTUNITIES IN THE TOURIST AREA IS A LITTLE-  
ADDRESSED EDGE OF SOCIAL INCLUSION.

#### AUTORES

MSc. Manuel Riestra López. Comité Científico de la ACLIFIM

[riestramanuel@gmail.com](mailto:riestramanuel@gmail.com)

Dr. C. Mirtha Leyva Fuentes. Investigadora ICCP

[mirthalf@celae.rimed.cu](mailto:mirthalf@celae.rimed.cu)

#### RESUMEN

El artículo ofrece una propuesta de estrategia de superación acerca de la atención a las personas con discapacidad en las actividades turísticas, dirigida a la preparación de los agentes socializadores de este sector. Esta estrategia va dirigida a potenciar el turismo alternativo y especializado a través de acciones pedagógicas, sistémicas, accesibles, dinámicas, flexibles y transformadoras, concebidas para ser implementadas con variadas ofertas de posgrado.

**PALABRAS CLAVE:** Estrategia de Superación, Turismo, personas con discapacidad, inclusión social, equidad, igualdad de oportunidades,

#### ABSTRACT

The article offers a proposal for a strategy to improve the care of people with disabilities in tourism activities, aimed at preparing socializing agents in this sector. This strategy is aimed at promoting alternative and specialized tourism through pedagogical, systemic, accessible, dynamic, flexible and transformative actions, conceived to be implemented with various postgraduate offers.

**KEY WORDS:** Overcoming Strategy, Tourism, people with disabilities, social inclusion, equity, equal opportunities.

## INTRODUCCIÓN

A partir del año 1959 la sociedad cubana experimentó cambios profundos y trascendentales derivados de la intención renovadora que engendró la aceptación consciente del socialismo como pauta de vida, actitud esta que impactó, tanto la base económica que la sustentaba, como las escalas de valores y las concepciones habituales que generó la revolución cubana.

En el marco de este proceso, resultó imprescindible transformar la errónea imagen que imperó en la vieja sociedad acerca de las personas con discapacidad y a su vez crear un estado de conciencia favorable que contribuyera a erradicar definitivamente las dificultades objetivas y subjetivas que limitaban el pleno desarrollo e integración de estas personas al mundo que los rodea.

En la década de los años ochenta, el pensamiento de la sociedad, en torno a la discapacidad, pasó de la acción de ocultar a la propia persona con discapacidad, por ser una vergüenza familiar y social, a considerarla como sujeto de derecho. Igualmente se comienza a colocar el énfasis en las potencialidades y capacidades; así como en función del bien colectivo e individual.

El 14 de marzo de 1980 al amparo de la Ley No. 54, (Ley de Asociaciones), se constituye la Asociación Cubana de Limitados Físico Motores (ACLIFIM), organización creada con el fin de agrupar a las personas con limitaciones físico-motoras (hoy: personas con discapacidad físico motora), cubanos y extranjeros residentes en Cuba.

El acceso de las personas con discapacidad al turismo es un derecho reconocido en todos los ámbitos. Concretamente, la Organización Mundial de Turismo (OMT), en la Asamblea General celebrada en Manila el 27 de septiembre de 1980, recogió el derecho de este segmento poblacional, con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, afirmando que «el derecho a la utilización del tiempo libre y, en particular, el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viajar y de turismo, consecuencia natural

del derecho al trabajo, son reconocidos como elementos de expansión de la persona humana por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una gran cantidad de países. Esto significa para la sociedad, el deber de crear para el conjunto de ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividades. Un esfuerzo de este tipo, debe ser concebido en armonía con las prioridades, instituciones y tradiciones de cada país en particular» (OMT, 1991)

Es por ello que, en la participación creciente de las personas con discapacidad en actividades relacionadas con el turismo, se hace necesario el diseño de una estrategia, que garantice la superación de los recursos humanos que trabajan en este sector acerca de la atención a las personas con discapacidad que pretenden disfrutar de cualquiera de las ofertas que integran todas sus modalidades y servicios.

Esta estrategia debe cubrir las necesidades de las numerosas empresas y administraciones turísticas. Su propósito final es lograr que las personas con discapacidad puedan hacer efectivo el derecho al ocio y al esparcimiento, o sea que puedan ejercer este derecho y acceder con igualdad de oportunidades al turismo; a la vez que este organismo lo haga posible y realidad, al contar con personal preparado para ello.

## DESARROLLO

El turismo aparece en los proyectos de la burguesía cubana como una alternativa frente a las crisis del mercado azucarero criollo, y a la dependencia del mismo de los Estados Unidos, desde fechas tan tempranas como 1925, en que el gobierno asumió la construcción del Hotel Nacional, como lo que sería la insignia y es aún de una industria que por su alto valor agregado permitiría superar los problemas en los precios del azúcar, además de servir de “locomotora” para otras ramas de la economía nacional, dados sus proverbiales efectos multiplicadores.

Al triunfo revolucionario de 1959 significó una intención inicial de continuar el desarrollo turístico cubano, bajo los presupuestos de una recreación sana, ausente de los vicios del pasado y al mismo tiempo al servicio tanto de nacionales como extranjeros. Pero las tempranas agresiones del Gobierno de los Estados Unidos a la isla, la desaparición de la Unión Soviética y del campo socialista; además de la pérdida de relaciones económicas del Consejo de Ayuda Mutua Económica (CAME ) frustraron en parte esos propósitos, hasta que un nuevo escenario brindó una nueva oportunidad.

El turismo como fenómeno socio-cultural posee una gran importancia, por su dinámica y trascendencia económica, es además, una de las formas más antiguas y universal de manifestar el descanso, es una actividad imprescindible para todo ser humano, más si en este se utilizan los recursos de la naturaleza.

En las investigaciones realizadas en esta área apuntan hacia un turismo sostenible. La Organización Mundial del Turismo (OMT) lo define oficialmente *“como un proceso que comprende las actividades de personas que viajan a (y permanecen en) lugares fuera de su medio normal durante más de un año consecutivo por motivos de ocio, negocios u otros propósitos”*. Enciclopedia Microsoft® Encarta® 2000.

Esta recreación turística es considerada entonces como una verdadera estrategia para brindarles a las personas una mejor calidad de vida, es por ello que adquiere un gran valor desde lo humano y lo socio-cultural.

Estos importantes elementos se han incorporado al turismo en Cuba quien lo asume como eje económico principal a partir de los años 90, pues se necesitaba de un saldo importante de inversiones en actividades para que generara ingresos en moneda libremente convertible en el corto plazo, estrategia trazada en la Resolución Económica aprobada por el V Congreso del PCC en 1997.

La población educada, culta y solidaria, el reconocido prestigio como potencia deportiva, clima social seguro, voluntad de conservación del medio ambiente y

altos índices de salud a niveles de países del primer mundo, genera que Cuba desarrolle un turismo internacional.

Todas estas características componen las modalidades del turismo: turismo de sol y playa, turismo de convenciones y congresos, turismo de negocios, turismo de naturaleza, turismo cultural, turismo de golf, turismo de cruceros, turismo náutico, turismo educacional, y turismo de salud.

La clasificación anteriormente señalada evidencia la necesidad de estudios relacionados con un turismo dirigido a las personas con discapacidad, que en el ámbito internacional según la sistematización realizada por los autores se denomina **turismo accesible**.

La clasificación Internacional de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S), define la discapacidad como "la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.

Para las personas con discapacidad **Físico-Motriz** expone que se caracterizan por un funcionamiento motriz general o manual significativamente limitado, que compromete globalmente las actividades físicas y la participación social, debido a la necesidad de apoyos para lograr la movilidad, locomoción y el autovalidismo. Las principales condiciones de salud que originan esta condición de discapacidad son la Esclerosis Múltiple, Tetraplegia, Hemiplegia, Paraplegia, Poliomielitis, Mal de Parkinson, Distrofia Muscular, etc.

Este tipo de discapacidad se presentan un grupo de dificultades particulares, como: **movilidad reducida (PMR)**, por discapacidad. Son muchas las barreras que inciden en la planificación de un viaje sin facilidades para PMR, como entorno público inaccesible, transporte no adaptado, alojamientos, entre otras; pero también son múltiples las soluciones a aplicar que posibilitarían a este grupo poblacional su acceso a las ofertas turísticas.

De lo anteriormente expuesto, surge ineludiblemente un tema que se ha dado en llamar **turismo de inclusión, turismo accesible, o turismo para todos**, consiste, básicamente, en la eliminación de los obstáculos y barreras que

impiden el normal uso y goce de los beneficios que el turismo depara, de cada grupo de personas con discapacidad, cualquiera que ésta fuere.

Y para poder alcanzar ese objetivo, es necesario la eliminación de: **Barreras físicas**: Escaleras sin rampas, falta de espacio para desplazamiento, falta de señalizaciones, otras. **Barreras sociales**: Actitudes excluyentes aún, por desconocimiento o falta de preparación que generan discriminación o limitan las oportunidades de participación.

Los autores que han abordado el **turismo accesible** señalan que deben cumplir con un conjunto de requisitos que permitan a todo tipo de personas (discapacitados o no) disfrutar plenamente de él, estos fueron: Ruíz Torres, Diana Rosa y Herrera Consuegra, Ivett (2012) Pérez Corbea, Yaremis. Farid Rafa Elías, Danaisy Peña Edmond, Yamila Cohen Brito y Maydeline Quintana Rodríguez. Estos autores cubanos señalan que aún está pendiente de implementarse en Cuba, pues requieren de la preparación de los recursos humanos del turismo, en aspectos relacionados con la atención especializada que requieren las personas con discapacidad.

Según la autora Cheng Cheg Li Cristina y su tutor Gonzáles Arencibia Mario (2015) en un trabajo de investigación que obtuvo mención en el turismo, plantean que la preocupación por la formación de los recursos humanos.

Todas las organizaciones que gestionan turismo ponen la mirada en la formación de sus recursos humanos, destacándose el enfoque por competencias debido a que éste responde a los cambios globales que están sucediendo en las diferentes esferas de la producción. Asimismo (Cedeño-Almaguer, 2011) refiere que, la única forma de prevalecer en un mercado cada vez más competitivo es formando recursos humanos más competentes.

En la sistematización realizada se constata como otro antecedente, la investigación realizada por Rodríguez Millares, Eulogio, (2011) sobre la preparación profesional del personal de turismo de eventos para permitir diversificar la oferta turística de cualquier destino, incluyendo a las personas con discapacidad; además en la misma señala las causas que han motivado

el decrecimiento del turismo de eventos en Cuba y medidas a proponer para rescatar la posición perdida en los últimos 10 años; sin embargo, se manifiesta como situación problemática que en los programas que se ofertan, no están contempladas las características de los turistas que poseen una condición de discapacidad para el acceso y disfrute de todos los servicios.

El **valor social** de la investigación radica en la posible satisfacción plena del turista con discapacidad que se llegaría a lograr, lo que le beneficiaría al sentirse incluido en todas las actividades turísticas que sean de su interés; así como el tratamiento del tema de equiparar oportunidades en el área turística como una arista que ha sido poco abordada dentro de la inclusión social.

Su **valor práctico** se manifiesta en la estrategia que va dirigida a potenciar el turismo alternativo y especializado, a través de acciones pedagógicas, sistémicas, accesibles, dinámicas, flexibles y transformadoras, concebidas para ser implementadas con variadas ofertas de posgrado de la Facultad de Turismo de la Universidad de la Habana y en las Escuelas Ramales del Ministerio de Turismo, lo cual permitirá el desarrollo de este personal para poder respetar, acoger y atender a la diversidad, de manera acertada eficiente y equitativa, ya que las personas que hacen turismo poseen diferencias no solo culturales y lingüísticas, sino, en primera instancia: humanas.

Su **valor económico** se sustenta en la utilización y optimización de los recursos existentes, lo que representaría un incremento de ingresos para la economía del país.

En la estrategia diseñada para la superación del personal del turismo en atención a las personas con discapacidad desde el objetivo general, se parte de la concepción de como formar profesionales competentes, con conocimientos, destrezas, habilidades, y valores, para un desempeño exitoso en las actividades relacionadas con : el sistema turístico, la hospitalidad el ocio, y los viajes; responsabilizado con la relación y gestión de servicios y productos sostenibles e inclusivos, en diversas modalidades y destinos, de los sectores públicos, privados y en la economía nacional, caracterizados por la excelencia y calidad.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) plantea: la inclusión es necesaria si se desea lograr un mundo de igualdad y respeto ante las diferencias. También para el beneficio de todas las personas, sin distinción de sus características y permitirá la participación con igualdad de todos.

La estrategia de superación que se proyecta parte de fundamentos que se corresponden con la pedagogía cubana, sus principios, procesos de la educación superior. Además la concepción bio-psico.social del desarrollo humano y por tanto de la discapacidad. Este posicionamiento se deriva en elementos teóricos que se incorporan a los contenidos y articulan como eje para posibilitar el turismo ajustado a la diversidad.

Además se definieron las dimensiones que se transformarán en los agentes socializadores:

**Cognitiva** para los elementos relacionados con lo que deben saber sobre las personas con discapacidad, sus potencialidades, limitaciones, necesidades, así como las oportunidades o barreras que potencian o limitan su desarrollo y por tanto su felicidad.

**Procedimental** para la superación en cuanto a los relacionado con el “saber hacer”, los procedimientos ajustados a las potencialidades, limitaciones, necesidades y oportunidades de los turistas con discapacidad.

**Actitudinal** para los contenidos dirigidos a transformar las actitudes de los agentes socializadores que se superen, de modo que se reajusten sus juicios y valores y se traduzcan en nuevos significados y modos de actuación, las que en su conjunto, son actitudes más inclusivas.

Las temáticas seleccionadas de acuerdo con las directrices de una atención equitativa y de calidad a personas con discapacidad, concretadas para cada dimensión:

- a) los dominios necesarios de la dimensión cognitiva con los temas generales, específicos y contextualizados, destacando categorías importantes como: discapacidad, calidad, participación, potencialidades,



apoyos, accesibilidad, barreras, servicios especializados, turismo accesible y otros.

b) los procedimientos de atención y reajuste de los servicios basados en las necesidades especiales del turista en situación de discapacidad; que conviertan los espacios turísticos en sitios de respeto a las diferencias, accesible para todos.

c) la sensibilización y modificación de juicios, valores y modos de actuación sustentados en el derecho de las personas, el respeto a la diversidad, la aceptación de las diferencias y la convivencia que convierta al personal del sector turístico, en personas desprejuiciadas e inclusivas.

La estrategia además prevé la utilización de todos los tipos de actividad académica de superación. Se incluye una metodología para la evaluación de impacto que propicie demostrar la validez de la estrategia y su impacto en el sector turístico, cuando ésta sea implementada en la práctica.

## CONCLUSIONES

Las personas que trabajan en el ámbito turístico, fundamentalmente para aquellas que tienen una incidencia directa en la atención y prestación de servicios al cliente, poseen escasa o ninguna información y/o preparación para poder respetar, acoger y atender a la diversidad turística, de manera acertada eficiente y equitativa.

Es necesario de aportar por una estrategia de superación a los recursos humanos del sector turístico, que potencie el turismo alternativo y especializado, a través variadas ofertas de posgrado de la Facultad de Turismo de la Universidad de la Habana y en las Escuelas Ramales del Ministerio de Turismo, que permitan el desarrollo de este personal para poder respetar, acoger y atender a la diversidad turística, de manera acertada eficiente y equitativa.

## BIBLIOGRAFÍA

Abreu Pedro P, Suárez Elisco (2001): *La Animación Turística. Manual Teórico-Práctico*. Panamá Editorial Portobelo.

- Cartty, B J (1982): *Motricidad y psiquismo en educación y deporte*. Valladolid.
- Casanova Ferro, Gonzalo A. (2007): *Derecho y Turismo*. 1ra. Edición. Buenos Aires, Ediciones Turísticas, – pág. 25.
- Chengcheng Li Cristina y González Arencibia Mario (2015): *Programa de actividades de liderazgo de excelencia para la gestión turística en cursistas de la escuela de altos estudios de hotelería y turismo de la habana*.
- Comunicación de la Comisión sobre Igualdad de Oportunidades de las Personas con Minusvalías* (1996). Comisión Europea.
- Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial* (1980): OMT Declaración de Montreal.
- Grau, C. (1994): *Aspectos psicopedagógicos del niño con parálisis cerebral*. Universidad de Valencia.
- Gueirao Piñeryo, Isabel (2000): *Proyecto sobre el ocio y la discapacidad psíquica*. Revista Aportes. Educación Física y Deportes No. 60. 2do Trimestre.
- Implementación del Programa de Acción Mundial para Impedidos* (1982): ONU
- Jornadas Sobre Sensibilización – turismo accesible –* (2011): Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires y Municipio Urbano de la Costa.
- Pérez Sánchez, Aldo y Colaboradores (1993): *Recreación Fundamentos. Teóricos – Metodológicos*. ISCF – “Manuel Fajardo” La Habana. Cuba.
- Rodríguez Millares, Eulogio (1982): *Tiempo Libre y Personalidad*. Editorial de Ciencias Sociales. La Habana, Cuba.
- Samaniego de Garcia Pilar. Colectivo de Autores (2008): *Personas con discapacidad y acceso a servicios educativos en Latinoamérica*. Ecuador.

<b>Recibido</b>	<b>11 de</b>
	<b>enero de 2019</b>
<b>Aprobado</b>	<b>13 de marzo de 2019</b>