

1/10/2020



EDUCACIÓN PERMANENTE  
Universidad de la República

# TURISMO, ACCESIBILIDAD Y COMUNICACIÓN

## TERCERA ACTIVIDAD

-

### **INTEGRANTES:**

Vanesa Badiola

Gianina Iglesias

Valentina Pereyra

Lucía Pimentel

Valentina Rodríguez

1/10/2020

## **INTRODUCCIÓN**

Dentro del ámbito turístico, existen barreras de accesibilidad del entorno y/o del contexto profesional, no solo físicas, sino también en el ámbito comunicacional.

Hoy en día es muy común usar la expresión “accesibilidad” en el turismo, pero no se utiliza de manera adecuada el concepto en sí mismo, por esto nos parece pertinente definir lo que es el turismo accesible para Taleb Rifai, secretario general de la OMT:

*“La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.”<sup>1</sup>*

En este sector se necesita y se debe apuntar hacia una plena accesibilidad tanto en el medio físico (arquitectónico, urbanístico y del transporte), como también lo comunicacional. La comunicación es importante para la convivencia en nuestra sociedad y para el completo desarrollo de las personas. La barrera comunicacional es una de las más frecuentes en torno al turismo accesible, sin embargo es una de las más fáciles de solucionar ya que no tiene un coste económico elevado para resolverlo.

Pensando en el conocimiento adquirido en este curso, notamos diversas barreras comunicacionales, -presentes en cada trabajo individual-, que, luego de analizar cada una minuciosamente, concluimos que la situación descrita por Valentina Pereyra es la más adecuada para este trabajo. En breves palabras, la compañera cuestionó el menú de una panadería- cafetería ubicada en Manantiales (departamento de Maldonado), en la cual ella trabaja en las temporadas de verano.

## **DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN**

Para poder implementar dichas acciones es necesario mantener una comunicación adecuada con los dueños y encargados del lugar, que debe constar de varias etapas.

En primer lugar, es necesario presentar un proyecto a los colaboradores para que sea evaluado por la directiva del lugar.

En segundo lugar, es importante realizar una defensa de este proyecto teniendo en cuenta su aporte e incidencia en la vida de las personas con discapacidad, su aporte al turismo local y al desarrollo de la empresa.

Nuestra idea como estudiantes es lograr una intervención a corto plazo en la modificación del menú del lugar, con el objetivo de que el mismo sea accesible para

---

<sup>1</sup> <https://www.tur4all.es/documents/publications/otras-publicaciones/2.pdf> Capitulo 1 página 18. Año de edición 2014

**1/10/2020**

todo público. Para ello, pensamos en implementar un código QR donde la persona pueda escuchar en audio lo que está en escritura; así como también sería útil el uso de dibujos ilustrativos con cierto relieve, de los diferentes platos y productos que ofrece el lugar.

A mediano o largo plazo, sería bueno lograr una capacitación por parte de la empresa o la misma asociada a otras organizaciones que realicen cursos cortos para la profesionalización de los colaboradores. Así como también sería bueno realizar talleres de concientización con respecto a la accesibilidad, comunicación en base al turismo.

## **I- Elementos del entorno (tangibles, intangibles)**

### Tangibles

Los menús no están pensados para personas con alguna discapacidad visual, lo cual imposibilita el acceso a todo público.

Sin embargo, la entrada al lugar es accesible ya que posee una rampa además de los tradicionales escalones. Los baños son en el exterior, existen escalones para el acceso al mismo, al igual que un camino de piedras. Los mismos cuentan con una gran amplitud, sin embargo no cuentan con una accesibilidad total.

Por otro lado, el local cuenta con un amplio salón, sin muchas barreras físicas (pasillos amplios, sin escalones, las sillas son adecuadas, etc.).

### Intangibles

La filosofía del lugar apunta a ofrecer un espacio agradable, cómodo, rodeado de naturaleza, con cierta concepción de accesibilidad, donde todos sus productos son elaborados en el establecimiento, con productos orgánicos obtenidos de una quinta que es propiedad de los dueños del local.

Los platos dentro del menú varían entre la gastronomía libanesa y la cocina mayormente vegana.

El trato de los colaboradores (siempre buscando un perfil mayormente joven) es cordial con el cliente, siempre con amabilidad, respeto y la disposición de brindar el mejor servicio para los clientes.

## **II - Actores involucrados**

Las personas a cargo del establecimiento son tres: la dueña del local, su madre y la encargada, quienes se encuentran con total disposición al diálogo para el planteamiento de una mayor accesibilidad en su negocio.

A su vez, una de las integrantes del equipo que trabajó allí en las temporadas, tiene una relación de confianza con la encargada del lugar, quien tiene cierta autoridad

**1/10/2020**

para la intervención en la gestión del lugar, y en consecuencia generar un impacto directo en la empresa,

### **III- Toma de decisiones / realizar las acciones**

Como punto de partida, nos planteamos el rediseño del menú de este establecimiento. Consideramos esto un proyecto fácilmente realizable, y de gran alcance.

Para esto, es fundamental el asesorarnos con diferentes organizaciones sociales relacionadas a la discapacidad<sup>2</sup> (como sordos, ciegos, etc.) y comprender cabalmente qué diseño y que herramientas técnicas son necesarias.

### **IV- Procesos de articulación de los involucrados?**

Las distintas políticas de accesibilidad en torno a la comunicación requieren un compromiso de todos los actores. En este caso, es necesario el trabajo en conjunto de los asesores, los dueños del local y los trabajadores que son los que llevarán a cabo el cambio en la cotidianidad.

En este local los empleados trabajan en equipo, con referentes que realizan la supervisión. En este caso el apoyo de los referentes es fundamental para fiscalizar la implementación de las medidas de accesibilidad en el trabajo de los empleados de atención al cliente.

### **V - Obstáculos y facilidades**

En este proyecto tenemos mayor cantidad de facilidades que de obstáculos. Como facilidad destacamos la disponibilidad de los dueños del local y de los colaboradores para llevar a cabo estas modificaciones y para capacitarse, logrando así poder implementarlas. Por otra parte el negocio cuenta con los recursos económicos para concretar estas acciones.

Los únicos dos obstáculos que entendemos que podrían presentarse es de una cuestión de desconocimiento de las posibles medidas a tomar, por lo que habría que presentar una estrategia de trabajo para poder superar este obstáculo, podría ser un obstáculo el desconocimiento técnico, ya que a la hora de realizar el menú se necesita conocimiento en materia de diseño gráfico y comunicación.

Para concretar las acciones en detrimento de una mayor accesibilidad, primero deberíamos de modificar el menú. Luego de implementado el nuevo menú, y evaluada la experiencia, de resultar positiva, sugerimos una capacitación en LSU

---

<sup>2</sup>**Colaborador:** es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación.

