

Curso de Turismo, comunicación y accesibilidad

Octubre 2020

Actividad 3



Integrantes:

**Virginia Porto, Mariana Sabagno, Jose Rotela, Tatiana Stanisich,
Andrea Erramuspe y Cecilia González**

Consigna

Actividad 3: elegir en el grupo una de las situaciones descritas en las tarea 2, pensar intervenciones posibles en dos niveles: las que estén a su alcance de realizar en el corto plazo (un semestre) y las que fueran a mediano plazo y requieren decisiones en las cuales puede incidir, pero sobre las cuáles no tiene potestad.

Retomar brevemente la situación problema.

Analizar los elementos del entorno (tangibles, intangibles), cuáles son los actores involucrados (personas a cargo, de las que dependo, con las que tengo contacto, sobre las que tendrá un impacto directo la intervención) , cómo se pueden tomar las decisiones/ realizar las acciones (consensos, directivas), cuáles son los procesos de articulación de los involucrados (¿actúan juntos, separados, están agrupados, dispersos, tienen referentes?), cuáles serían los obstáculos y las facilidades en esta intervención (resistencias, adhesiones, recursos).

Análisis de la situación

Se plantea la situación problema a partir de la pasantía que realizó Andrea para su formación de Técnica en circuitos turísticos sostenibles de CETP- UTU en el área de atención al público del Centro de visitantes de San Javier.



El Centro depende de la Dirección de Turismo de la Intendencia de Río Negro y del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP). Cuenta con funcionarios permanentes, baños y cartelera informativa. Está emplazado dentro de una edificación histórica, donde funciona la Sede del Parque Nacional Esteros de Farrapos e Islas del Río Uruguay.

Los visitantes que predominan son los adultos mayores. Las consultas son variadas, desde buscar alojamiento y comida típica, así como conocer los lugares típicos y sus actividades.

En la tabla, a continuación, se detallan las instituciones y los actores involucrados.

Tabla de actores

| Institución participante | Integrantes /Direcciones/Divisiones |
|--|--|
| Ministerio de Turismo, Ministerio de Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente | SNAP |
| Intendencia de Río Negro | Municipio de San Javier |
| | Secretaria de turismo de la IMR |
| | Funcionarios del Centro de visitantes de San Javier |
| Grupo de Turismo de San Javier | hoteleros, operadores, guías, vaqueanos, gastronómicos |
| - | Comunidad local |
| - | Visitantes y turistas |

Para realizar las intervenciones que se presenten más adelante, Andrea como operadora turística, puede proponer un plan estratégico para el Centro de visitantes de San Javier, pero quienes tomen las decisiones serán los encargados de la Dirección de Turismo. No hay proceso de articulación de los actores involucrados en ninguna de las etapas de la toma de decisión.

Los obstáculos para generar estos cambios, son los propios del sistema público/político. A su vez, en noviembre, asumen nuevas autoridades gubernamentales en Río Negro y sus correspondientes Municipios, lo que puede conllevar a resistencias o bien a adhesiones.

En cuanto a recursos, son necesarios recursos económicos y humanos capacitados para llevar adelante las intervenciones propuestas.

Intervenciones

A corto plazo:

- Folletería actualizada con diseño accesible: imágenes grandes, lectura fácil, audiodescripción, código QR con la información en Lengua de Señas Uruguaya.

- Capacitación a funcionarios con el objetivo de mejorar la comunicación en general, así como la información a brindar y la forma (amplificación de voz para que se escuche mejor).
- Mapa grande y accesible sobre la ciudad y los puntos de interés en el Centro de visitantes.
- Señalética accesible.
- Incorporar sillas para la atención al público y para apreciar la cartelería (a modo de sala de exposición).

A mediano plazo:

- Elaboración de una guía breve con información básica para el turista en formato accesible.
- Producir un audiovisual con información en Lengua de Señas, subtulado enriquecido y audiodescripción.
- Elaborar un mapa de San Javier sobre relieve (similar al del Municipio de Piriápolis) y una maqueta del centro para que la persona se pueda ubicar dentro del edificio incorporando braille, letras grandes y con relieve.
- Guías para el piso para las personas ciegas y con baja visión.
- Estacionamiento vehicular preferencial.
- Silla de ruedas para traslado interno.

En este caso, Andrea puede sugerir estos cambios a la Dirección de Turismo, pero no tiene la decisión final.

Anexo

Relevamiento exploratorio sobre barreras de accesibilidad de su entorno/contexto profesional.

Desde hace un par de semanas me encuentro realizando horas de práctica, en el Centro de atención de visitantes de San Javier, que está ubicado en la sede del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP)

El edificio data de 1916 y es una de las primeras construcciones levantadas por los inmigrantes rusos, en los que participó toda la población.

Se trata de un galpón con paredes de piedra, techo liviano de chapas, tirantería de madera, en forma de basílica, con una nave central y dos naves laterales.

En 2015, fue re cimentado y se cambió la cubierta, dos años después se comenzó la construcción de baños, uno accesible, salas y oficinas.

La accesibilidad para el desplazamiento, se encuentra relativamente bien resueltas, por lo menos, no existen grandes barreras físicas.

En este sitio no solo se brinda información turística convencional como, lugares de interés para visitar, hospedajes, restaurantes y otros servicios, generalmente nos visitan personas que quieren conocer la historia del pueblo y qué es y cómo llegar al Parque Nacional Esteros de Farrapos.

Según el registro que se lleva, las edades de los visitantes es variada, pero sobresalen en cantidad los adultos mayores y los estudiantes de secundaria.

¿Cómo nos comunicamos?

La comunicación es verbal y varía según la personalidad del funcionario que esté brindando información.

Debo decir que en mi caso, soy muy charlatana, me gusta contar viejas historias, explicar sobre las tradiciones y la gastronomía.

Cuando atendemos a muchos viajeros, resulta un poco agotador pues, hablamos mucho y generalmente en un tono de voz elevado.

- Si son adultos mayores, algunos de ellos tienen dificultad para oír.

-Si son jóvenes, no todos prestan atención y conversan entre ellos.

- Por causa de la pandemia debemos mantener más distancia de lo habitual y usar tapabocas.

Contamos con cartelería con mapas, planos, fotografías. No es muy abundante y reitero lo que dije antes, al turista le gustan las historias, curiosidades, experiencias diferentes a las ya vividas.

¿Cómo podríamos mejorar la comunicación?

Creo que sería mucho más disfrutable para las personas, si pudieran ver, tocar, oír, oler, degustar, lo que engloba la cultura sanjavierina, como la música, la construcción en barro, las comidas, la vestimenta, los sonidos del monte nativo.

El relato largo puede resultar cansador, así como la cartelería con textos extensos.

La implementación de códigos QR, en los sitios patrimoniales, sería una forma de mostrar e interpretar la historia de una forma diferente.

Se del valor de un guía, del trato cara a cara, del poder recibir respuestas a inquietudes personales, la charla entre las personas es inigualable, pero me atrevo a soñar con un centro de visitantes diferente, más ameno, más comprensible, más inclusivo.

Sin lugar a dudas la comunicación es vital, pero debería empezar a mejorar de parte de los empleados y tener bien claro el manejo del turismo en el área para recién comenzar a trabajar en el destino, mejorarlo, y que sea inclusivo.