

***Política Pública en Materia de Turismo Accesible.
La mirada de los Profesionales en Turismo para el caso Mar del Plata***

Temáticas

2. Gestión de la calidad y la accesibilidad en los servicios turísticos

Campos Laborales (comisiones-taller del Congreso)

4. Gestión Pública

Autoras

Mg. Mertens, Violeta vmertens@mdp.edu.ar

Mg. en Gestión Universitaria / Lic. en Turismo (UNMdP)

Lic. Romero Trucco, Amancay a.romerotrucco@gmail.com

Lic. En Turismo (UNMdP)

Resumen

La accesibilidad en turismo se encuentra instalada en la agenda pública de la Provincia de Buenos Aires y de ciudad de Mar del Plata según se deja ver las diferentes políticas propuestas en el sector. Asimismo, la accesibilidad en turismo como concepto es puesto en discusión y ha ido variando con el correr de los años sin llegar a un consenso de la comunidad académica para lograr una definición conjunta.

Partiendo de este contexto, este trabajo -en curso- y de carácter cualitativo, busca aportar información valiosa sobre la política pública en materia de accesibilidad turística para el destino Mar del Plata partiendo de la mirada de los profesionales en turismo. Se considera que estos, habitan las instituciones públicas, privadas y del tercer sector partícipes del turismo, piensan, trabajan, cimientan, evalúan y también, proponen, dirigen, aprueban o desaprueban las políticas que se llevan adelante y que buscan tener impacto en distintas dimensiones como en la accesibilidad turística.

Palabras Clave

Turismo - Accesibilidad Turística- Profesionales en Turismo - Política Pública

Introducción

La vigencia de la accesibilidad en turismo en la agenda gubernamental de la Provincia de Buenos Aires y de ciudad de Mar del Plata se desprende de las palabras de la Subsecretaria de Turismo de esta primera jurisdicción, Mg. Martina Pikielny¹ “La provincia de Buenos Aires, en cuanto a accesibilidad, es la que tiene más establecimientos distinguidos en la Argentina, y Mar del Plata es la ciudad con más establecimientos distinguidos en toda la provincia, de acuerdo a las directrices de accesibilidad propuestas por la Secretaria de Turismo de la Nación^{2...3}”.

Es así que en la destino Mar del Plata, la accesibilidad toma relevancia como política pública, entendiendo por esta “...el conjunto de posiciones, tácitas o explícitas, de diferentes agencias e instancias del aparato estatal que expresan una determinada modalidad de intervención del Estado en relación a una cuestión que despierta la atención, el interés o la movilización de los actores sociales”. Oszlak, Oscar (1997).

Asimismo, respecto al concepto “turismo accesible” se puede decir que el mismo ha ido variando con el correr de los años sin llegar a un consenso de la comunidad académica para lograr una definición conjunta⁴. De igual manera, tratando de acercarnos a la conceptualización del fenómeno, tomamos la propuesta por Agnes (2010) quien indica

“... (Turismo Accesible) es el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje.”⁵

Como plantea Agnes (2010) en su propuesta, el turismo accesible no se detiene sólo en las personas con discapacidad, sino que es entendida como una herramienta para mejorar la calidad de vida de sociedad en general. El fenómeno toma relevancia hace ya una década en la agenda pública ya que comenzó a existir, una demanda de personas que exigían “diseño para todos”, a través de lo cual el sector privado comenzó a visualizar un nuevo nicho de mercado y el sector público un deber. Este paradigma, produjo un cambio en el turismo que comienza a contemplar la accesibilidad como un punto fundamental del desarrollo del “turismo para todos”. Además, comenzó a referenciarse como un pilar de calidad y diferenciación en los servicios turísticos.

Este trabajo, de carácter cualitativo, busca aportar información valiosa sobre la política pública en materia de accesibilidad turística para el destino Mar del Plata partiendo de la mirada de los profesionales en turismo. La perspectiva de investigación utilizada responde a la raíz fuertemente social de la temática abordada, es utilizado un enfoque interpretativo crítico, que nos permite realizar estudios y comprender fenómenos asociados a la accesibilidad turística como acción y política pública. Se pone en análisis, el rol del profesional en turismo a la hora de aplicar políticas públicas en accesibilidad turística, entendiendo que su mirada podría permitir brindar una visión integral sobre la actividad turística y su importancia para el desarrollo social, económico y cultural, fomentando la mejora en la calidad de vida de estas mismas.

¹ Martina Pikielny se encuentra al frente de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires desde noviembre de 2017.

² Las Directrices de Accesibilidad en Turismo son parte del Programa de Calidad de la Secretaría de Turismo de la Nación y operan en concordancia con el principio de accesibilidad de la Ley Nacional de Turismo.

³ Recuperado en <https://elmarplatense.com/2018/04/01/mar-del-plata-es-la-ciudad-con-mas-distinguidos-en-accesibilidad/> Febrero de 2019

⁴ Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas (2014). OMT. Madrid.

⁵ Agnes, F. et al. (2010), Accessible Tourism, VDM Publishing.

Desarrollo

Abordamos el concepto de accesibilidad turística a través de las ideas y representaciones de quienes se desempeñan el sector turístico habiendo llevado adelante estudios de grado y pregrado para ello, en este trabajo nos referiremos a ellos como “Profesionales en Turismo”. De acuerdo a Ley Provincial de creación del Colegio, la misma alcanza a los profesionales que ejercen la actividad considerando:

“...se entiende por ejercicio profesional de turismo, el desempeño en forma individual, independiente o en relación de dependencia, en el ámbito público o privado, de actividades que requieran la aplicación de principios y conocimientos inherentes a la actividad turística, y exijan por ende la formación y capacitación específica. El profesional de turismo tendrá a su cargo y responsabilidad la aplicación de incumbencias profesionales asignadas al título habilitante que posea.”⁶

En base a ello y según la Resolución N° 004-16 del Colegio de Profesionales en Turismo de la Provincia de Buenos Aires son integrantes naturales de esta institución y por tanto deben matricularse, todos los profesionales que contengan los siguiente títulos oficiales:

- Licenciado en Turismo
- Licenciado en Hotelería
- Licenciado en Gestión de Servicios de Transporte Turístico
- Técnico en Turismo
- Técnico en Hotelería
- Técnico en Recreación
- Técnico en Organización de Eventos
- Guía de Turismo

Se considera que estos profesionales habitan las instituciones públicas y privadas partícipes del sector, piensan, trabajan, cimientan, evalúan y también, proponen, dirigen, aprueban o desaprueban las políticas que se llevan adelante y que buscan tener impacto en distintas dimensiones como en la accesibilidad turística.

Captamos las ideas que estos profesionales tienen sobre las dimensiones señaladas a través del análisis de cuestionarios. Buscamos allí distinguir las ideas principales y el conocimiento en materia de accesibilidad turística en general y en particular para el caso Mar del Plata.

Las representaciones de los profesionales en turismo en materia de política pública en accesibilidad turística. Metodología propuesta.

Las opiniones se forjan a través de lo que las personas escuchan y/u observan, a través de distintos medios de comunicación, de vida cotidiana, etc. Muchas de estas ideas se anclan en el pensamiento y así se forma el sentido común (Arbesú, 2008). Las representaciones sociales son además la forma que poseen los distintos grupos para fijar posiciones y ejercer acciones ante distintas situaciones, fenómenos, acontecimientos y objetos que ocurren en su contexto (Jodelet, 1986). Las opiniones y representaciones de los seres humanos no son independientes o autónomas, sino que se encuentran influenciadas por la sociedad, la cultura, los valores de donde viven y los grupos que integran. Las personas somos seres distintamente sociales, incluso en -y quizá a partir de- los pensamientos (Bourdieu, 1991).

Como también fue mencionado, a fin de acercarnos a conocer las ideas, representaciones y posiciones sobre las políticas públicas en materia de accesibilidad para Mar del Plata, recolectamos

⁶ Ley 14799/ 2015. Ley de Creación del Colegio de Profesionales en Turismo de la Provincia de Buenos Aires.

información a través de la formulación de un cuestionario. Con este instrumento, se abrieron espacios para la reflexión a través de interrogantes y se buscó trabajar sobre las categorías: accesibilidad turística; normativa en la temática; formación y capacitaciones respecto al tema; ejemplos concretos sobre las políticas; rol del profesional en turismo, entre otros. A modo de ejemplo fueron motivo de indagación:

- Concurrencia capacitaciones vinculadas a la accesibilidad
- Conceptualización sobre accesibilidad turística
- Conocimiento sobre lugares con accesibilidad turística en la ciudad de Mar del Plata
- Conocimiento sobre normativa vigente referida a la accesibilidad turística
- Consideración sobre la relevancia de la accesibilidad turística para el destino
- Consideración sobre el rol del profesional en turismo respecto a las políticas públicas en accesibilidad

También, a fin de profundizar sobre los pensamientos y representaciones buscando el carácter reflexivo y constructivo en los participantes, utilizamos algunas preguntas abiertas y propositivas respecto a las dimensiones abordadas:

- Consideración sobre las características de un lugar accesible turísticamente
- Consideraciones sobre los organismos o institucionales públicos, privados y del tercer sector que aborden la dimensión de accesibilidad en turismo
- Consideración respecto a la relevancia del profesional en turismo en el proceso de, planificación, desarrollo y gestión de políticas de accesibilidad turística para el destino Mar del Plata

Con la guía de las aproximaciones teóricas, analizamos la información que obtuvimos de los cuestionarios. Hicimos una introspección que nos permitió hallar expresiones que dejan ver valoraciones positivas y negativas y grado de conocimiento respecto a las dimensiones abordadas.

Conociendo la Población Participante

Como fue mencionado, el colegio determina los profesionales que forman parte de la institución. Dentro de estos perfiles, han participado en esta investigación: Licenciados en Turismo, guías de turismo y técnicos en turismo. En su mayoría los participantes son residentes de la ciudad de Mar del Plata.

Tabla Número 1: Participantes en las entrevistas y cuestionarios

Participantes
<ul style="list-style-type: none">•Licenciados/as en Turismo•Guías de Turismo•Técnicos/as en Turismo•Otros: Profesores en Turismo

En cuanto a su desempeño laboral, el 85% de los encuestados se encuentra actualmente trabajando en actividades relacionadas al turismo. Cabe destacar que en su mayoría, se desempeñan en el Sector Público y Privado, aunque algunos también lo realizan en el sector académico o a través de sus propios emprendimientos⁷.

Gráfico Número 1 Vinculación laboral con el Turismo

Su trabajo, ¿Se encuentra es vinculado a la actividad turística?

52 responses

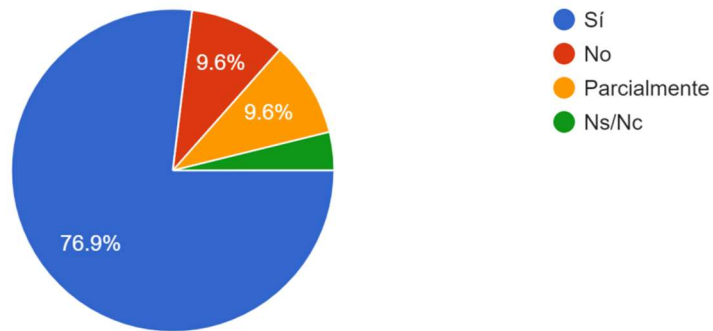
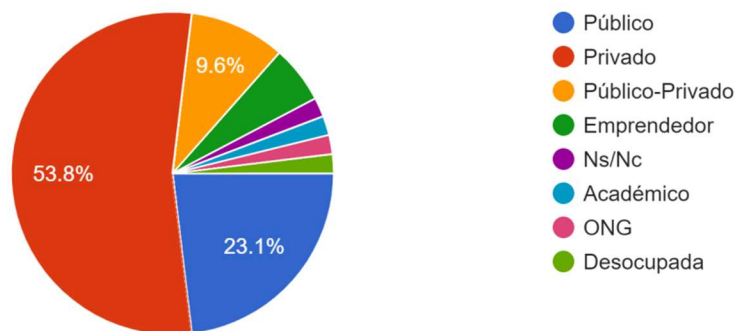


Gráfico Número 2: Sector de desempeño profesional

Su trabajo se desarrolla en el sector...

52 responses



⁷ El total de los participantes de esta investigación fue de 52 profesionales.

Al ser consultados sobre la capacitación en el área de la accesibilidad como política pública, el 67% afirmó que recibió capacitación, mientras que el 33% restante, no recibió ningún tipo de capacitación al respecto.

Accesibilidad Turística del Destino Mar del Plata

Teniendo en cuenta el conocimiento sobre las dimensiones señaladas de los profesionales en turismo el instrumento indica que el 75% de los encuestados cuenta con una idea clara sobre que se define como accesibilidad turística, mientras que un 20 % respondió que sólo podían definir parcialmente el fenómeno. En tanto, un 5% restante manifestó su desconocimiento en cuanto a la conceptualización propuesta.

A través del cuestionario se pudo ver también, la mención de una variedad de lugares turísticamente accesibles en la ciudad de Mar del Plata, lo que podría ser fruto del trabajo de promoción y facilitación de implementación de las Directrices de Accesibilidad en Turismo propuestas por la Secretaría de Turismo de la Nación y llevada adelante en el destino con la colaboración de los organismos públicos a nivel provincial y municipal: Ente Municipal de Turismo y la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires.

De acuerdo a las respuestas, los lugares más reconocidos por los profesionales en turismo a la hora de pensar en accesibilidad turística son los balnearios y los servicios de alojamiento hotelero. También se reconoció en servicios gastronómicos, espacios públicos como plazas, y centros o puntos de recreación como museos, shoppings y centros comerciales, teatros.

Gráfico Número 3: Tipo de establecimientos o lugares turísticos accesibles en el destino

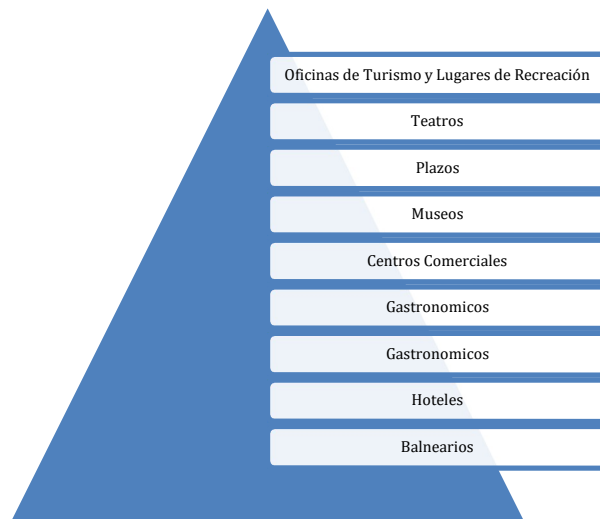
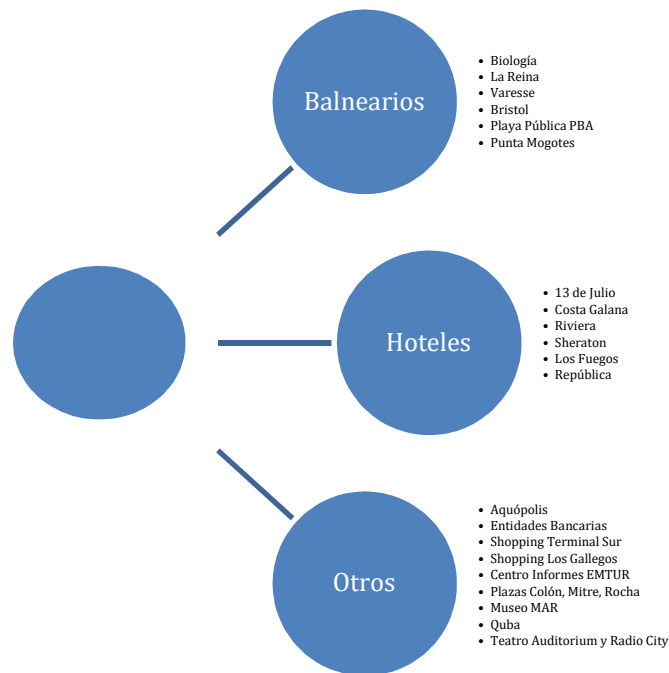


Gráfico Número 4: Establecimientos o lugares turísticos accesibles en el destino con mayor aparición en las respuestas



Respecto a otros aspectos, la mayor parte de los profesionales en turismo desconocen posible normativa y disposiciones vigentes en materia de accesibilidad en el ámbito provincial y/o municipal. Sólo el 17.3% de los participantes indica tener conocimiento sobre este tópico en ámbito municipal y 34.6% en el provincial.

En cuanto a las organizaciones que trabajan sobre la accesibilidad en turismo, aquellas que presentan mayor frecuencia en las respuestas de los participantes son:

- Ente Municipal de Turismo
- Secretaría de Turismo de la Nación
- Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires
- Universidad Nacional de Mar del Plata
- Asociación Surf Argentina
- CILSA
- Banco Provincia
- Parques nacionales
- UMASDECA
- Red de Turismo Accesible

Al consultar a los profesionales sobre la importancia de la accesibilidad turística para el Mar del Plata como destino Turístico, el 85 % concluyó que era entre importante y muy importante, mientras que el otro 15% hace mención a que no resulta fundamental para el destino o no es un tema prioritario.

Rol de los profesionales en turismo respecto de las políticas públicas de accesibilidad

En su mayoría, los participantes respondieron que el rol de los profesionales en el desarrollo y la implementación de las políticas es central a fin de generar transformaciones con impacto, el rol se visualiza como agentes de cambio. También, destacan la importancia de contar con equipos de trabajo multidisciplinarios, que piensen y planifiquen estas políticas, a fin de lograr un desarrollo integral de la actividad turística “para todos”.

A su vez, varios mencionan la importancia que tienen los profesionales en el sector público a fin de generar políticas públicas en la materia, fomentando que el sector privado tome un rol preponderante a la hora de su implementación apuntando a un trabajo mancomunado entres ambas aéreas de gestión. Por ello –indican en líneas generales- que resulta menester que quienes encaran estos procesos en el ámbito privado, sean profesionales conscientes y capacitados en materia de accesibilidad, para generar mayor competitividad en los servicios turísticos, y de esta manera, agregar valor al destino, fomentando la diversificación de la oferta y un nuevo nicho de mercado

Complementariamente, se consultó acerca de la relevancia que tiene que los profesionales en turismo en el proceso de planificación, desarrollo y gestión de políticas de accesibilidad turística para el destino Mar del Plata. En esta oportunidad el 100% de los encuestados respondió que era fundamental que los profesionales en turismo participen de esas instancias, tanto en el sector público, privado y tercer sector, ya que la accesibilidad es un distintivo de calidad en los destinos turísticos hoy y también por su vital importancia en términos de inclusión.

Conclusiones

Este trabajo que consiste en la recolección de representaciones de los profesionales en turismo sobre las dimensiones turismo, accesibilidad y políticas públicas (principalmente) arroja algunas conclusiones provisorias ya que se trata de una investigación en proceso.

Si bien existe un grado algo de conocimiento en cuanto al término y los alcances de la accesibilidad turística, se detectan algunos puntos de necesario divulgación y análisis por parte de los profesionales en turismo participantes. De acuerdo a los establecimientos y lugares vinculados al turismo que cuentan con accesibilidad en la ciudad de Mar del Plata, cabe destacar que los profesionales pudieron mencionar diversas aéreas y lugares, aunque no todos ellos cuentan con la certificación que lleva adelante a Secretaria de Turismo de la Nación de mano de las directrices en accesibilidad. Por otro lado, existe desconocimiento de las normativas.

La mayor parte de los profesionales en turismo (80.8%), considera que para el destino Mar del Plata la accesibilidad turística presenta relevancia en términos de políticas públicas. También algunos profesionales destacar su importancia y relevancia como un nuevo nicho de mercado, capaz de generar una diversificación en la oferta y romper con la estacionalidad de la demanda.

Para quienes llevaron adelante el cuestionario resulta importante que los profesionales en turismo tengan participación en los procesos de gestión, y planificación de las políticas públicas de accesibilidad, ya que eso permitiría que el desarrollo turístico, se realice de una manera responsable, consciente e integral, con el trabajo mancomunado de todos los sectores que componen la actividad.

Para finalizar, es necesario mencionar que la presente se trata de una investigación en elaboración que busca profundizar sobre las dimensiones señaladas a lo largo del escrito y sobre Mar del Plata en términos de accesibilidad turística. Este proceso -en curso- tiene como finalidad generar información significativa para el destino, funcionarios del sector y para el ámbito académico vinculado con la enseñanza en turismo que faciliten la toma de decisiones en aspectos vinculados la calidad e inclusión en el turismo.

Bibliografía

- Agnes, F. et al. (2010), Accessible Tourism, VDM Publishing.
- Arbesú, M. I., Gutiérrez, S. y Pina, J. (2008). Educación Superior y Representaciones Sociales, México D.F: Gernika
- Bourdieu, P. (1997) Razones Prácticas. Barcelona: LetraE
- Jodelet, D. (1986) La representación social: fenómenos, concepto y teoría En: Moscovici, S. (comp.). Psicología Social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales. Barcelona, España: Paidós.
- Molina Hoyo, M.; Cánoves Valiente, G. (2010), El Turismo Accesible como Posibilidad de Mercado. Universidad de Murcia. Murcia .España
- Ley 14799/ 2015. Ley de Creación del Colegio de Profesionales en Turismo de la Provincia de Buenos Aires.
- Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas (2014). OMT. Madrid.
- Oszlak, O. (1997) Estado y sociedad: ¿nuevas reglas de juego?, en Revista del CLAD N°9, octubre de 1997, Caracas. Análisis de las reformas del Estado argentino. Análisis de las funciones gradualmente asignadas en mayor proporción al sector privado en detrimento del sector público estatal.
- <https://elmarplatense.com/2018/04/01/mar-del-plata-es-la-ciudad-con-mas-distinguidos-en-accesibilidad/> Febrero de 2019