

Turismo Accesible e Inclusivo: Reflexión, Acción y Transformación

Hacia un destino competitivo, inteligente y humano.

Basado en la obra del Mag. Nicolás Raffo Menoni



El Contexto Global y la Oportunidad: ¿Por qué ahora?



- **Mundo:** 1.300 millones de personas
- **Latinoamérica:** ~90 millones
- **Uruguay (Censo 2023):** 23% de la población



Moral y Social

Un imperativo de Derechos Humanos. No dejar a nadie atrás.



Legal

Cumplimiento de normativas (ONU, Ley 18.651).



Económico

Mercado desestacionalizado, fiel y de gasto relevante.

Cambio de Paradigma: De la Prescindencia a la Inclusión



“La discapacidad resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno.” (Convención ONU)

Comprendiendo al Usuario: Más allá de lo visible

DATO CLAVE: 70% de las discapacidades son invisibles

(Fuente: OMS / European Disability Forum)



Física / Motriz



Sensorial (Visual y Auditiva)



Intelectual / Cognitiva



Psicosocial (Salud mental)

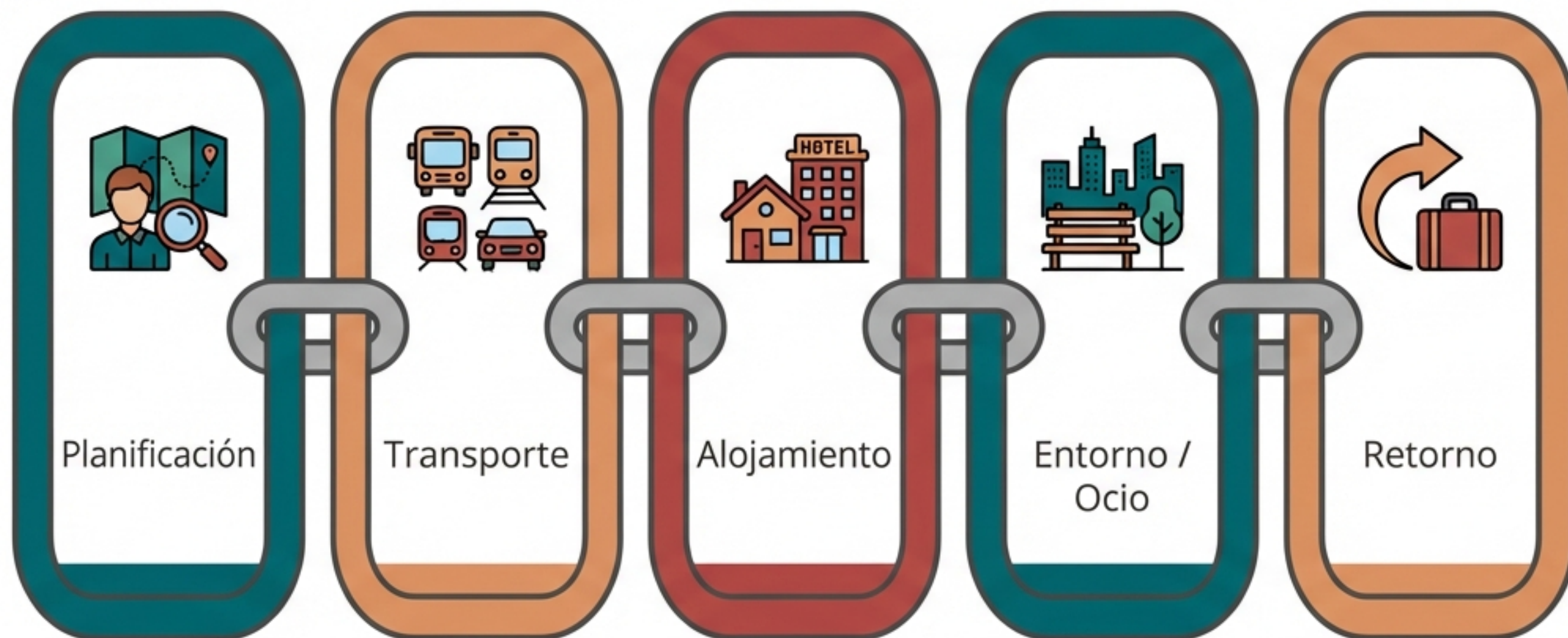


Visceral



Neurodivergencia (TEA, TDAH)

La Estrategia Central: La Cadena de Accesibilidad



Las 5 Cs del Éxito

1. Convencimiento
2. Cooperación
3. Concientización
4. Capacitación
5. Comunicación

La cadena es tan fuerte como su eslabón más débil.

Implementación I: Espacios Físicos y Criterios DALCO

DALCO: Deambulación, Aprehensión, Localización, Comunicación



Rampas y Accesos

Pendientes suaves, materiales antideslizantes y barandas dobles (Norma UNIT 200).



Baños Accesibles

Espacio de giro de 1.50m, barras de apoyo y espejos inclinados.



Estacionamientos

Ubicación cercana, señalización vertical/horizontal y espacio de transferencia lateral.



Circulación Segura

Pisos podotáctiles para alerta y guía de personas con discapacidad visual.

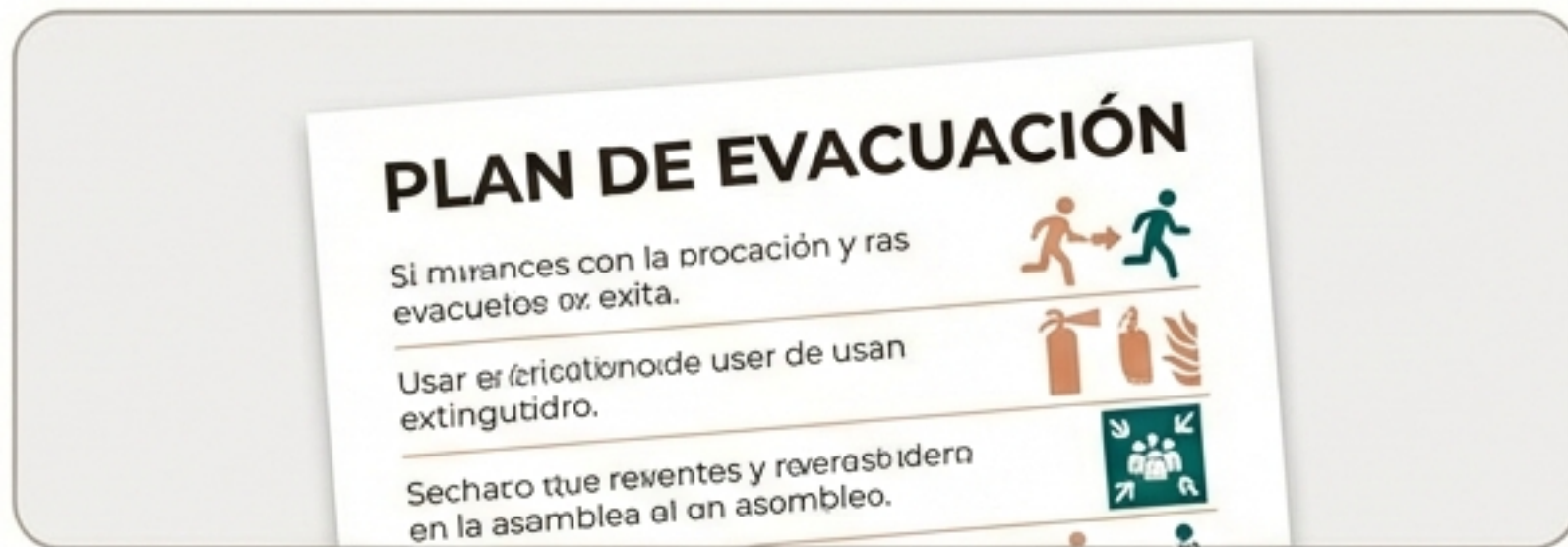
Implementación II: Comunicación, Señalética y Sentidos



Braille, Macrotipos y Alto Contraste



Aros / Bucles Magnéticos



Lectura Fácil y Pictogramas



Códigos QR vs. NaviLens (Larga distancia)

Implementación III: Servicios y Experiencias Turísticas



Alojamientos: Domótica y circulación.



Gastronomía: Menús accesibles (QR/Braille).



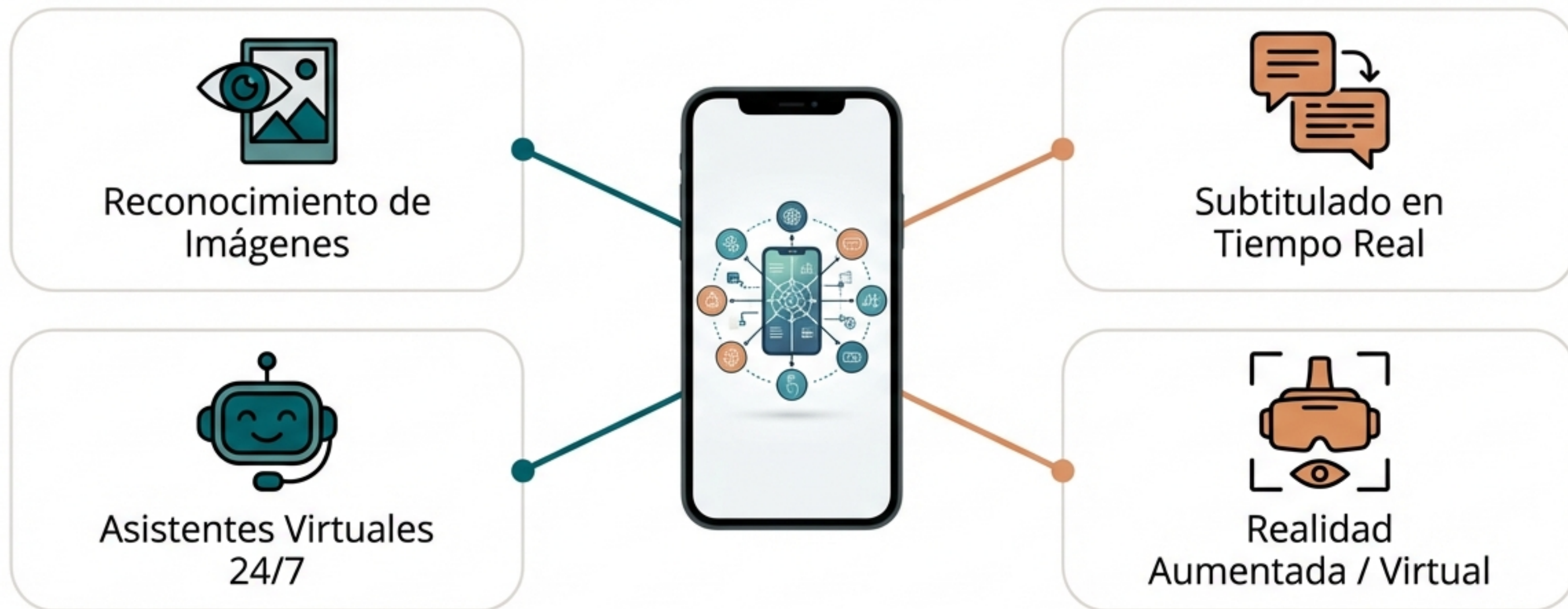
Playas: Sillas anfibias y pasarelas.



Cultura: Mapas hápticos y réplicas táctiles.

El Rol de la Tecnología y la Inteligencia Artificial (IA)

Herramientas para la autonomía y la personalización.



La tecnología actúa como el gran igualador de oportunidades.

Trampas Comunes: Errores a Evitar



‘Nada sobre nosotros sin nosotros’

Diseñar soluciones sin consultar a los usuarios (Personas con Discapacidad).



Falta de Mantenimiento

Una rampa rota o un baño usado como depósito son barreras activas.



El ‘Falso’ Accesible

Informar mal sobre la accesibilidad genera frustración y desconfianza.



Olvidar al Residente

La accesibilidad debe servir al local, no solo al turista.



Solo Infraestructura

Olvidar que la actitud del personal es tan importante como la obra física.

Actitud y Servicio: Derribando Barreras Mentales



Protocol Tips:



- **Trato Directo:** Háblale a la persona, no a su acompañante o intérprete.



- **Preguntar Primero:** ¿Necesitas ayuda? ¿Cómo puedo hacerlo? (No asumir).



- **Perros de Asistencia:** No son mascotas. No tocar. Tienen acceso legal garantizado.



- **Lenguaje Correcto:** Usar 'Persona con Discapacidad'. Evitar diminutivos o eufemismos.

Gobernanza y Gestión del Destino



Propuesta Caso Uruguay: Corredor Costero Accesible

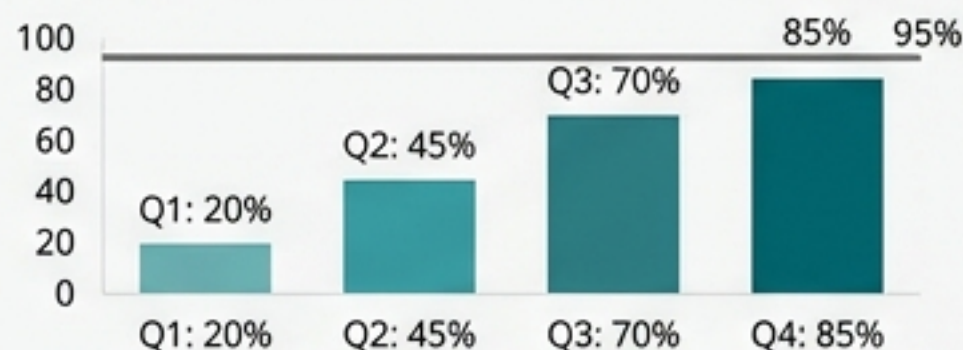
Conectar la oferta existente en Montevideo, Canelones, Colonia, Maldonado y Rocha.

Tablero de Mando: Indicadores de Gestión

Gobernanza



Presupuesto anual ejecutado



Física / Urbana



% de transporte accesible



Experiencia



Nivel de satisfacción (NPS)



NPS: +65 (Promedio)

Servicio

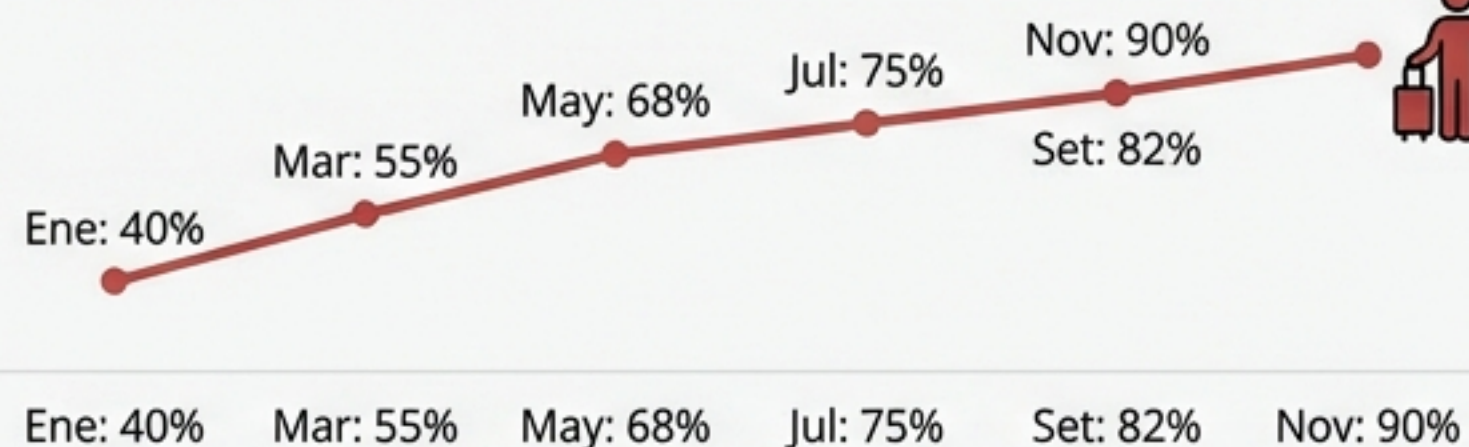


% de staff capacitado



Negocio

Ocupación de habitaciones adaptadas



Hoja de Ruta para la Transformación





Seamos parte del cambio que queremos generar.

Es una
OBLIGACIÓN
(DDHH)

Es una
OPORTUNIDAD
(Negocio)

Es
HUMANO
(Futuro)