

## TURISMO ACCESIBLE EN LA ESTRUCTURA URBANA DE LAS CIUDADES TURÍSTICAS

### El caso de Santa Cruz, RN - BRASIL

Dalyane Costa Pinto<sup>\*</sup>  
Kerlei Eniele Sonaglio<sup>†</sup>  
Universidad Federal de  
Rio Grande do Norte - Brasil

**Resumen:** La “accesibilidad en turismo” surge con la intención de incluir a las personas con discapacidad o movilidad reducida en la práctica de la actividad turística, teniendo en cuenta que dichos sujetos deben ser incentivados en la búsqueda permanente de una vida activa y saludable. Por lo tanto, es necesario adaptar los lugares turísticos adecuándolos de forma que atiendan a este público y a los demás individuos de la sociedad con seguridad y confort. Así, este artículo busca contribuir al debate sobre el “turismo accesible” y para esto se evaluó la estructura de accesibilidad para las personas con discapacidad y movilidad reducida de los principales equipamientos de ocio y atractivos turísticos del municipio de Santa Cruz, RN, Brasil. La recolección de datos se realizó por medio de la aplicación de fichas para realizar inventarios turísticos (disponibles en el sitio web del Ministerio de Turismo) en 3 equipamientos de ocio y 2 atractivos turísticos del municipio y de la observación de estos lugares realizando un registro fotográfico. Por medio de la investigación se percibió que en los lugares investigados es posible constatar algún tipo de adaptación, sin embargo, sería necesario realizar mejoras significativas en sus estructuras para que el público mencionado pueda utilizar esos lugares libremente y con autonomía.

**PALABRAS CLAVE:** turismo accesible, inclusión, personas con discapacidad, movilidad reducida.

**Abstract:** Accessible Tourism in Urban Structure of Tourist Cities: The Case of Santa Cruz/RN, Brazil. Accessibility in tourism arises the aim to include people with disabilities or reduced mobility in the practice of tourism activity, given the need of encouraging them to pursuit, permanently, an active and healthy life. Therefore, it is necessary to adapt touristic sights, adjusting them for a secure and comfortable use not only for people with disabilities and reduced mobility, but for all individuals living in the society. Thus, this article aims to contribute to the debate on "accessible tourism" and to reach this main objective, the structure of accessibility for people with disabilities and reduced mobility of the major leisure equipments and tourist attractions of the city of Santa Cruz/RN (Brazil) was evaluated. Data collection was done through the application of forms for tourist inventory (available on the Ministry of Tourism website) in 3 (three) leisure equipments and 2 (two) tourist attractions of the city and the observation of these sites through photographic record. Through research, it was possible to verify some kind of adaptation in the investigated sites. However, significant improvements in their structures are still necessary for the free and autonomous use of the related public.

**KEY WORDS:** accessible tourism, inclusion, people with disabilities, reduced mobility.

<sup>\*</sup> Bachiller en Turismo por la Universidad Federal de Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, Brasil. E-mail: dalyane\_pinto01@hotmail.com

<sup>†</sup> Bachiller en Turismo por la ESTH (Escuela Superior de Hotelería y Turismo), Florianópolis, Brasil. Especialista en Turismo Emprendedor por la UFSC (Universidad Federal de Santa Catarina) Florianópolis, Brasil. Maestría y Doctorado en Ingeniería Ambiental por la misma institución. Se desempeña como Profesora en la Universidad Federal de Rio Grande do Norte (UFRN), Natal - Brasil. E-mail: kerlei@ufnet.br

## INTRODUCCIÓN

El turismo es un fenómeno en creciente desarrollo que involucra a la sociedad directa o indirectamente. Así, el turismo es usufructuado por la sociedad por medio de diversos segmentos como el turismo de aventura, de negocios, religioso y ecoturismo, en los cuales sus practicantes optan por el segmento y destino que más les conviene teniendo en cuenta muchos factores como la franja etaria, la capacidad financiera, la motivación principal o la distancia del destino en relación al origen. De esa forma, al fomentar el turismo en una región existe la necesidad de realizar un estudio de mercado en los destinos turísticos para definir el tipo de segmento y el público objetivo del lugar con la intención de satisfacer sus necesidades.

Con el avance tecnológico, principalmente el relacionado con el mundo virtual y las redes sociales, la difusión de los destinos turísticos alcanza a todo el planeta permitiendo el crecimiento de la actividad. Por lo tanto es necesario que cada destino esté preparado para atender al turista o visitante que se sienta atraído para conocer el lugar, especialmente los individuos con necesidades especiales o movilidad reducida, teniendo en cuenta que dichos sujetos deben ser incentivados en la búsqueda permanente de una vida activa y saludable (física y emocional).

De acuerdo con la *Society for Accessible Tourism Hospitality (SATH)* hay cerca de 859 millones de personas con algún tipo de discapacidad en el mundo. La SATH menciona que estudios realizados en Australia en 1993 indican que el 18% de la población presenta algún tipo de discapacidad. Mientras que en 1996 Nueva Zelanda registró aproximadamente 19%; Estados Unidos, entre 1994 y 1995, 20.6% (54 millones de personas) y Canadá 15.5% en 1991. En Europa se estima que existen cerca de 50 millones de personas discapacitadas, lo que corresponde al 14% de su población (Kéroul, 2003). En Brasil este dato representa a un 14,5% de la población (24,6 millones de brasileños) según el censo del Instituto Brasileño de Geografía y Estadística (IBGE) del año 2000 (Brasil Acessível, 2013).

Conforme lo destacado en el documento "*Best practices in tourism: accessibility for travelers with restricted physical ability*" (Kéroul, 2003) la proporción de personas de tercera edad en los países desarrollados ha aumentado dramáticamente y de acuerdo con las proyecciones de las Naciones Unidas en 2025 cerca del 14% de la población total de Asia-Pacífico poseerá 60 años o más (56% de las personas de mayor edad en el mundo). El documento expresa que un significativo número de personas de tercera edad posee algún tipo de discapacidad o restricción en su movilidad como es el caso de Australia Occidental, donde más del 50% de las personas que poseen más de 60 años presentan algún tipo de discapacidad, y Canadá donde el 46% de las personas de más de 65 años poseen discapacidades.

Ante este escenario se entiende que es preciso establecer políticas y acciones que busquen incluir a estos individuos en las prácticas de la sociedad. En Brasil las personas con necesidades

especiales son aseguradas por políticas sociales previstas en la Constitución Federal de 1988 y reglamentadas por el decreto n° 914 del 6 de septiembre de 1993 (Maior, 1997)

Las políticas públicas para estos individuos están cada vez más presentes en la sociedad, sin embargo las intervenciones prácticas ocurren de forma lenta y gradual, lo que mantiene a dichas personas excluidas. Para garantizar la ley es preciso fomentar actitudes pro activas tanto de los actores sociales como de los propios individuos que necesitan adaptaciones accesibles en la estructura urbana de las ciudades y en los espacios recreativos comunes y de libre acceso a toda la sociedad.

Entonces, el escenario propicia el debate sobre la inclusión social. Esto está presente en las áreas de la educación, economía, ocio, deporte, etc. En el turismo la temática de la inclusión social aparece relacionada con la intención de adaptarse (reorganizarse) a la estructura y la prestación de servicios turísticos buscando proporcionar placer y confort a las personas que lo practican.

Así, el tema “accesibilidad en turismo” surge con la intención de incluir a las personas con discapacidad o movilidad reducida en la actividad turística. Por lo tanto es necesario adaptar los lugares turísticos adecuándolos para que atiendan a las personas con discapacidad o movilidad reducida y para que las mismas puedan desplazarse libremente y con autonomía evitando restricciones.

De ese modo, este texto busca contribuir en el debate sobre el “turismo accesible” y para esto se evaluó la estructura de accesibilidad para las personas con discapacidad y movilidad reducida de los principales equipamientos de ocio y atractivos turísticos del municipio de Santa Cruz, RN-Brasil, que recibe visitantes brasileños y extranjeros. La elección del lugar se dio en razón del aumento significativo del flujo turístico (del segmento religioso), especialmente de tercera edad, familias y personas con problemas de salud, al complejo turístico “Alto de Santa Rita” inaugurado en 2010. Con el súbito aumento de visitantes en la ciudad y considerando la característica del público es preciso evaluar si las instalaciones y equipamientos de apoyo y turísticos están garantizando la accesibilidad necesaria e instituida por ley.

## **LA DISCAPACIDAD: BREVE RETROSPECTIVA Y MARCO LEGAL**

La sociedad posibilita o debería posibilitar la integración de personas con deficiencia o movilidad reducida en su dinámica social. Sin embargo, históricamente las personas con discapacidad sufren discriminación. 90

*No hay indicios de cómo los primeros grupos de humanos en la Tierra se comportaban en relación a las personas con discapacidad. [...] no había comida en abundancia, era preciso ir a cazar para garantizar el alimento diario y al mismo tiempo guardarlo para el largo invierno (Gurgel, 2007: 2).*

Así, se infiere que en esa época la probabilidad de sobrevivir de una persona con discapacidad era mínima ya que las condiciones de vida eran precarias y las personas tenían que sembrar, cosechar y cazar. Estas tareas diarias resultaban difíciles para las personas discapacitadas.

Gurgel (2007) afirma que los descubrimientos arqueológicos en el Antiguo Egipto evidencian la existencia de discapacitados en todas las clases sociales, desde faraones a esclavos. Además, el Egipto Antiguo era conocido como la ciudad de los ciegos debido a las enfermedades que causaban la ceguera en aquella época. En Grecia esas personas eran eliminadas por exposición o abandono e incluso eran arrojadas de lo alto de las montañas. En Roma se permitía a los padres ahogar a los hijos que nacían con alguna discapacidad. En esas épocas las personas con discapacidad eran consideradas “anormales”.

En la Edad Media la sociedad comienza a aceptar a los discapacitados de forma sutil. Según Nogueira (2008: 3) *con la llegada del Cristianismo lo diferente, no productivo (deficiente), adquiere “status” humano y el rango de poseedor de un alma. Así la custodia y el cuidado de estos niños o adultos discapacitados pasan a ser asumidas por la familia y por la iglesia a pesar de no tener ninguna organización para proveer acogimiento, protección, capacitación o tratamiento para estas personas.*

En la Época Contemporánea (actualidad) Nogueira (2008: 4) afirma que *el problema crucial es el propio hombre en la sociedad. No es el método de pensamiento deductivo, no es la asociación entre fe y razón, no es el trabajo, no es la técnica, es el hombre en la sociedad el centro del debate de este período. En base a esta idea las actitudes para con los discapacitados se modifican en esta nueva sociedad en la medida en que se van ofreciendo oportunidades educativas y de integración social hasta llegar a hoy, cuando su integración es efectiva o está en vías de concretarse.*

En el caso brasileño la elaboración de las primeras leyes que buscaban defender a los discapacitados comenzó a surgir a partir de 1950, aunque fue en los últimos veinte años que estas políticas surgieron en Brasil (Feitosa, 2009). El Cuadro 1 presenta como se dio cronológicamente la inserción de las políticas públicas en la sociedad.

Las personas que sufren exclusión por parte de la sociedad desde hace mucho tiempo buscan conquistar sus derechos de forma de poder ser incluidos en la sociedad y el debate sobre la accesibilidad en Brasil es reciente. Antes de la Constitución Federal de 1988 el tema era tratado sólo en la Enmienda Constitucional y se refería a la accesibilidad de los edificios y parques infantiles. Después de la promulgación de la Constitución el tema pasó a constar en la misma, pero recién en el año 2000 fue reglamentado por las Leyes n° 10.048 y 10.098 y en 2004 dichas leyes fueron reglamentadas por el Decreto n° 5.296. (Costa *et al.*, 2005)

Cuadro 1: Evolución de las Políticas Públicas buscando la inclusión social en Brasil

Evolución de las Políticas Públicas buscando la inclusión social en Brasil	
<b>1950 a 1970</b>	Elaboración de las primeras leyes federales volcadas a las áreas de la Salud, Educación y Trabajo.
<b>1980 a 1990</b>	Creación de políticas públicas enfocadas en la plena participación de la sociedad, igualdad de derechos y dignidad.
<b>1990 a 2000</b>	Educación inclusiva, trabajo, accesibilidad arquitectónica y comunicacional, artes, deportes, ocio y turismo.
<b>2000 a 2010</b>	Inclusión social, equiparación de oportunidades en todas las áreas a través de la implantación de medidas de accesibilidad.

Fuente: Adaptado de Feitosa (2009)

Aquí se explican las Leyes y Normas que garantizan la accesibilidad para las personas con discapacidad o movilidad reducida. Leyes Federales (IBDD, 2008):

- Ley n° 7.853:1989 – garantiza el apoyo a la persona con discapacidad, su integración social con la Coordinadora Nacional para la Integración de la Persona Portadora de Discapacidad (CORDE);
- Decreto n° 3.298:1999 – reglamenta la Ley n° 7.858/1989, define las discapacidades y reglamenta el cupo para discapacitados en las empresas;
- Ley n° 10.048:2000 – da prioridad de atención a las personas con discapacidad o movilidad reducida;
- Ley n° 10.098:2000 – define reglas generales y criterios básicos para la promoción de la accesibilidad de las personas con discapacidad o movilidad reducida;
- Decreto n° 5296:2004 – reglamenta las Leyes n° 10.048 y 10.098;

Además de las leyes presentadas que garantizan a las personas discapacitadas o con movilidad reducida el derecho de accesibilidad, existen las Normas establecidas por la ABNT que disponen las formas sobre cómo hacer accesibles los lugares eliminando barreras. El MTur (2006) dispone de las cartillas que contienen dichas Normas:

- NBR 9.050:2004 – establece criterios para proyectos de construcción de las edificaciones, mobiliario, espacios y equipamientos urbanos para la accesibilidad;
- NBR 13.994:2000 – establece criterios en la elaboración del proyecto, fabricación e instalación de elevadores para adecuarlos al uso de personas con discapacidad o movilidad reducida;
- NBR 14.022:1997 – establece patrones para obtener condiciones de uso de los transportes públicos por parte de las personas con discapacidad o movilidad reducida;
- NBR 14.273:1999 – establece patrones para el uso autónomo de los aeropuertos por parte de las personas con discapacidad o movilidad reducida;
- NBR 15.320:2005 – establece patrones de accesibilidad en el transporte automotor.

Todas estas Normas y Leyes hacen que las personas con discapacidad o movilidad reducida estén amparadas y aseguradas en relación a la accesibilidad a los ámbitos públicos o privados garantizando el libre acceso con seguridad y autonomía.

## ADAPTACIONES NECESARIAS PARA LA ACCESIBILIDAD

Existen varios tipos de discapacidades que las personas pueden adquirir o la poseen desde su nacimiento. Según el Instituto Brasileño de los Derechos de la Persona con Discapacidad (IBDD, 2008), la Ley n° 3298:1999 decreta que se considera como discapacitado a aquella persona que se encuadra en una o más de las siguientes categorías (Cuadro 2).

Cuadro 2: Tipos de discapacidad

Discapacidad	Definición
<b>Discapacidad física</b>	alteración completa o parcial de uno o más segmentos del cuerpo humano, acarreado el compromiso de la función física;
<b>Discapacidad auditiva</b>	pérdida bilateral, parcial o total, de 41 decibelios (dB) o más;
<b>Discapacidad visual</b>	ceguera, en la cual la agudeza visual es igual o menor que 0,05 en el mejor ojo, con la mejor corrección óptica;
<b>Discapacidad mental</b>	Funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media manifestado antes de los 18 años y limitaciones asociadas a dos o más áreas de habilidades adaptativas;
<b>Discapacidad múltiple</b>	asociación de dos o más discapacidades.

Fuente: Adaptado de IBDD (2008)

Existen otras personas con movilidad reducida como ancianos, niños y embarazadas, que por algún motivo están temporariamente debilitados y/o impedidos de desplazarse con autonomía. Es importante destacar que para cada tipo de discapacidad existe una adecuación estructural para que esas personas puedan desplazarse con libertad. Por lo tanto, se presentan algunos tipos de adaptaciones existentes e indicadas para las diversas discapacidades.

Vale destacar que independientemente de la discapacidad los “edificios deberán seguir el diseño universal que será utilizado para la creación de espacios u objetos, permitiendo la igualdad de uso para todos, incluyendo a las personas discapacitadas y con movilidad reducida”. (MTUR, 2009b: 20)

Para entender mejor lo que significa el diseño universal que debe ser utilizado en las edificaciones, el IBDD (2008: 168) define el diseño universal como la *concepción de espacios, objetos y productos que buscan atender simultáneamente a todas las personas, con diferentes características antropométricas y sensoriales, de forma autónoma, segura y confortable, constituyéndose en los elementos o soluciones que componen la accesibilidad.*

Así, las siguientes adaptaciones son normas de acuerdo con la NBR 9.050/2004 (Accesibilidad a edificios, mobiliario, espacios y equipamientos urbanos) que contribuyen para que los espacios estén

adecuados atendiendo al diseño universal para las personas con discapacidad física o movilidad reducida como ancianos, embarazadas y madres que utilizan carritos de bebés.

- Símbolo Internacional de Acceso - SIA (Figura 1)

Figura 1: Símbolo Internacional de Acceso

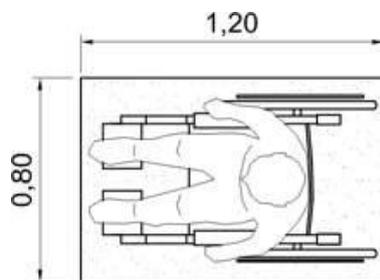


Fuente: ABNT NBR 9050/2004

Este símbolo (Figura 1) busca identificar los lugares públicos o privados que poseen adecuaciones para un libre acceso de las personas con discapacidad como estacionamientos, cines, baños, plazas, entre otros. Los mismos deben respetar los colores que se ven en la Figura 1 y el sentido hacia la derecha (IBDD, 2008).

- Medidas de referencia para un fácil acceso y circulación (Figura 2)

Figura 2: Medidas de referencia



Módulo de referência (M.R.)

Fuente: ABNT NBR 9050:2004

Las vías de acceso (rampas, ingreso a edificios públicos y privados, veredas, circuitos peatonales, etc.) deben adecuarse teniendo como base las medidas 0,80 m de largo y 1,20 de ancho, el espacio que ocupa una silla de ruedas (Figuras 3 y 4).

Figura 3: Calzada rebajada



Fuente: Para una ciudad mejor, 2008

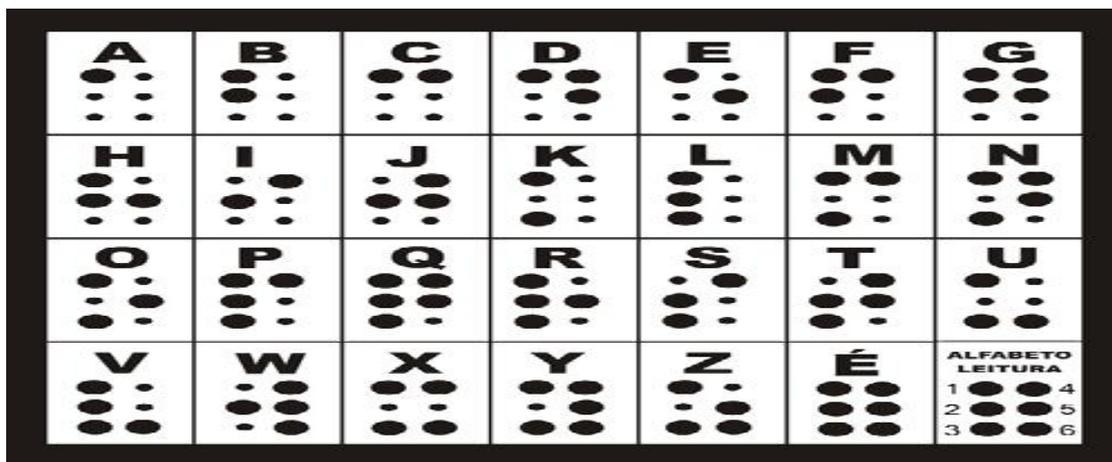
Figura 4: Acceso con rampa y espacio para estacionamiento



Fuente: Para una ciudad mejor, 2008

Para las personas con discapacidad visual los lugares deben ser accesibles con pisos táctiles e información en *braille*. En la Figura 5 se muestra el alfabeto utilizado por las personas con discapacidad visual.

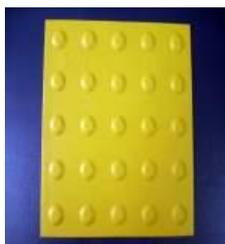
Figura 5: Alfabeto en Braille



Fuente: MTur (2009b)

De acuerdo con la NBR 9050 (ABNT, 2004) los pisos táctiles tienen el carácter de una señal de alerta o de dirección. El piso táctil de alerta intenta advertir los obstáculos existentes en el medio y el piso táctil direccional indica que las personas pueden seguir caminando hacia adelante. En la Figura 6 se puede observar el piso táctil de alerta que posee círculos en relieve. Así, cuando el discapacitado tome contacto con este piso se pondrá en alerta y sabrá si tiene que sortear un obstáculo hacia la izquierda o la derecha. En la Figura 7 se observa el piso táctil direccional que posee vainillas en relieve para indicar que el lugar no posee obstáculos.

Figura 6: Piso de alerta



Fuente: Arco Modular, 2011

Figura 7: Piso direccional



Fuente: Arco Modular, 2011

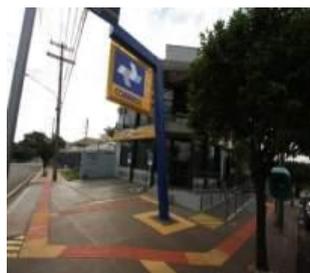
Los pisos táctiles son utilizados en los lugares para orientar a las personas con discapacidad visual, dándoles mayor seguridad y libre acceso a los lugares públicos, privados o de uso colectivo. En la Figura 8 se observa una calzada adaptada con pisos táctiles de alerta y direccionales. Los mismos tienen como objetivo indicar por dónde debe circular la persona con discapacidad. En la Figura 9 los pisos táctiles desvían a las personas de los obstáculos (carteles, pasos, etc.) e indican cuándo pueden caminar hacia adelante.

Figura 8: Calzada táctil



Fuente: Accesibilidad en la práctica, 2011

Figura 9: Calzada con obstáculos



Fuente: Accesibilidad en la práctica, 2011

Aunque los lugares tengan adecuaciones de accesibilidad para las personas con discapacidad auditiva, para que sean realmente accesibles es necesario que se utilice la sonorización asistida, o sea medios electrónicos que permitan la visualización con leyendas o que haya intérpretes o personas capacitadas en Lengua Brasileña de Señas (LIBRAS).

- Símbolo internacional de acceso para personas con discapacidad auditiva (Figura 10)

Figura 10: Acceso para discapacitados auditivos

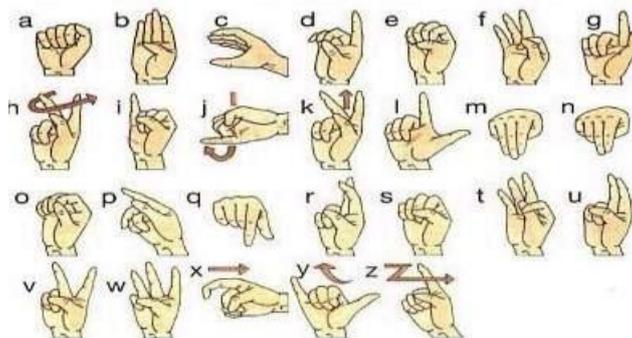


Fuente: MTur (2009b)

La Figura 10 es utilizada en los lugares públicos y privados para indicar que los mismos son adaptados para las personas con discapacidad auditiva.

- Lengua Brasileña de Señas (LIBRAS) (Figura 11)

Figura 11: Comunicación para discapacitados auditivos



Fuente: MTur (2009b)

Estos son algunos ejemplos de adecuaciones para transformar a los lugares en espacios accesibles para las personas discapacitadas o con movilidad reducida. Dichas adecuaciones no son válidas solo para estas personas sino también para toda la sociedad que utilizará los lugares debidamente accesibles facilitando el libre acceso a todos.

## TURISMO ACCESIBLE

La sociedad está cada vez más sensibilizada en cuanto a que las personas no deben adecuarse al medio sino que el medio debe adecuarse a ellas. Así, es importante decir que existen acciones llevadas a cabo por los organismos públicos que intentan promover la accesibilidad en la sociedad en general, así como en los diversos sectores relacionados con la actividad turística directa o indirectamente. La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2007) partiendo de la premisa de que los derechos humanos son de todos (aunque se necesiten matices específicos para los grupos más vulnerables como los discapacitados) y acreditando que a partir de los derechos humanos estas personas conseguirán conquistar la ciudadanía, desarrolló en el año 2006 la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

El objetivo de la convención es *"promover, proteger y asegurar el ejercicio pleno y equitativo de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad y promover el respeto por su dignidad inherente"* (ONU, 2007: 16). Entonces, desde 2006 existe una convención internacional que promueve todos los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida posibilitando a las mismas el pleno derecho de ir y venir.

Para el MTur (2009b: 27) el turismo accesible es el término técnico para definir la *“posibilidad y condición del discapacitado de alcanzar y utilizar, con seguridad y autonomía, edificios y equipamientos de interés turístico”*. Así, es importante que todo destino independientemente de su segmentación sea accesible buscando una mejor atención para todas las personas que lo visiten para tener un turismo accesible para todos. El MTur (2009b: 6) con sus proyectos volcados a las personas con discapacidad o movilidad reducida, *apoya proyectos que buscan la accesibilidad urbana y la adaptación de actividades turísticas, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población local y ampliando el acceso a turistas con discapacidad o movilidad reducida (tercera edad, niños, embarazadas, entre otros)*.

El MTur con el Plan Nacional de Turismo (PNT) 2007/2010 ubica a la accesibilidad como una forma de desarrollar el turismo para lograr la inclusión social de los diversos grupos de la sociedad. Uno de los objetivos del PNT es *“apoyar la recuperación y la adecuación de la infraestructura y de los equipamientos en los destinos turísticos, garantizando la accesibilidad a los portadores de necesidades especiales”* (MTUR, 2007: 16).

*Desde el lanzamiento del Plan Nacional de Turismo – PNT 2007/2010 – un Viaje de Inclusión, el Ministerio de Turismo viene trabajando para transformar el turismo en un importante mecanismo de desarrollo económico en Brasil y un gran inductor de inclusión social* (MTUR, 2009b: 7).

Buscando la inclusión social en turismo la entidad provee cuadernillos de orientación sobre el turismo accesible en cuatro volúmenes: Introducción a un viaje de inclusión, Mapeo y planificación, Buena atención en el turismo accesible y Buena atención en el turismo de aventura adaptado. Además, existe el manual de accesibilidad cuyo propósito es *servir de instrumento orientador sobre temas relativos a la accesibilidad, presentando criterios, parámetros, recomendaciones e información para el ejercicio de la plena ciudadanía a los que deseen usufructuar los beneficios de la actividad turística*. (MTUR, 2006: 5)

Este manual contiene orientaciones claras para el *trade* turístico sobre cómo desarrollar un turismo accesible, además de orientar sobre una buena atención de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Estas políticas públicas se desarrollan buscando la inclusión en la sociedad de grupos menos favorecidos y discriminados. Por lo tanto es importante que se desarrollen esas políticas y sean puestas en práctica para que realmente los grupos excluidos por la sociedad puedan formar parte de la misma gozando de sus derechos.

Se sabe que la actividad turística por ser una práctica social ha tenido un enorme crecimiento en los últimos años debido a diversos factores como la disminución en la carga horaria de trabajo que aumenta el tiempo libre; el aumento de los salarios; la búsqueda de tranquilidad para huir del estrés cotidiano; y el avance tecnológico como las redes sociales que aumentan el deseo de viajar facilitando el acceso a los destinos y ayudando a que el viaje se concrete.

Por lo tanto es importante al fomentar el turismo en un destino realizar un estudio de mercado para segmentarlo, para que el destino sea apropiado a una demanda específica. Según Boiteux & Werner (2009: 54) *la segmentación del mercado turístico permitirá descomponer grupos homogéneos y posibilitará el conocimiento de los principales destinos, tipos de transporte y composición demográfica de los turistas, lo que hará que haya un menor desperdicio de las acciones promocionales de difusión y consolidación de la imagen.*

De esta forma la segmentación turística posibilitará que los destinos estén adecuados arquitectónicamente en la infraestructura y en otras áreas de la actividad turística de forma que atiendan específicamente las necesidades de la demanda que el destino prevé atraer. Para Beni (2001) la mejor forma de segmentar el mercado es por el motivo del viaje. El autor afirma que los mayores segmentos del turismo son turismo de vacaciones, deportivo, de aventura, de compras, entre otros. Además del motivo del viaje existen otros factores tales como edad, sexo y clase social. Para Panosso Netto & Lohmann (2008) los factores determinantes pueden ser divididos entre carácter externo del turista (indicación de los amigos), ámbito personal (ingreso, salud) y experiencias turísticas pasadas. Todos estos factores son considerados para agrupar a los consumidores facilitando la atención de los mismos. Entonces, se entiende que cualquier segmento turístico debe ser accesible a todos, pues las personas con discapacidad o movilidad reducida de acuerdo con sus deseos y motivos pueden interesarse por varios segmentos (aventura, ecológico, ecoturismo).

En 1980 Koenig estableció relaciones entre la accesibilidad y el turismo como potencial factor generador de viajes. Afirmó que las buenas condiciones de accesibilidad fueron determinantes en la generación de viajes para las personas que no trabajan en Marsella (Francia). El estudio indicó que dentro de un grupo que muestra características homogéneas la tasa media de viajes puede girar de un área con poca accesibilidad a un área con buena accesibilidad (Geurs & van Eck, 2001).

Muchas naciones han buscado un “turismo accesible para todos” como es el caso de los países de Asia-Pacífico que están cada vez más conscientes de la oportunidad ofrecida por el mercado de viajeros con discapacidad o movilidad reducida. Así, muchos países ya lograron progresos en relación a la accesibilidad para el turista y pretenden como en el caso de Europa desarrollar un turismo “libre de barreras” (Kéroul, 2003). De ese modo, el próximo ítem presentará algunas experiencias, proyectos y estudios sobre la temática aquí discutida.

## **ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN BRASIL Y EL MUNDO**

A pesar del aparato legal y las acciones desarrolladas para que las personas con discapacidad o movilidad reducida tengan sus derechos garantizados en todos los ámbitos de la sociedad, se sabe que este grupo sufre cotidianamente por diversas situaciones restrictivas. En Brasil son pocas las ciudades que adhieren a las Normas y Leyes que garantizan el libre acceso de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Es posible identificar que en determinadas ciudades la

aplicabilidad de esas Normas y Leyes no es estricta; o sea que existen barreras y obstáculos que restringen el desplazamiento de las personas con discapacidad o movilidad reducida obligándolas a quedarse encerradas dentro de su casa (Feitosa, 2009).

Como el turismo está en creciente desarrollo e involucra varios sectores como hoteles, restaurantes, agencias de viaje, etc., es importante que esos lugares estén preparados para recibir a los turistas. Considerando que los distintos segmentos turísticos atraen personas con diferencias físicas, de personalidad, etc., deben atender a todos sin distinción. Para atender las necesidades del grupo estudiado en el presente artículo algunos destinos turísticos están adecuándose para brindar a ese grupo más confort y seguridad al realizar la actividad turística. La ciudad de Socorro (SP-Brasil) desarrolla el Proyecto Socorro Accesible desde 2006 en conjunto con el MTur, la prefectura de la ciudad, la Asociación para la Valoración y Promoción de los Especiales (AVAPE), la Asociación Brasileña de Empresas de Ecoturismo y Turismo de Aventura (ABETA) y el Instituto Casa Brasil de Cultura (ICBC). El proyecto permitió que la estancia hidrotermal de la ciudad fuera inaugurada como destino-modelo de Aventura Especial en Brasil. Se invirtieron cerca de R\$ 1,73 millones (800 mil dólares) en obras para adecuar el destino (infraestructura turística, cursos de calificación para atender a las personas discapacitadas, etc.) (MTUR, 2009a). Además de turismo de aventura adaptado en la ciudad de Socorro se adaptaron para atender las necesidades de los discapacitados los equipamientos turísticos como hoteles, restaurantes y otros.

Otro proyecto, "*Praia para Todos*", busca la inclusión en el turismo de las personas con discapacidad. El mismo se desarrolla en Rio de Janeiro (Brasil) y en el sitio web oficial del proyecto se expone que inicialmente la idea era disponer en los puestos de guardavidas equipamiento para auxiliar a las personas discapacitadas (principalmente en sillas de rueda) en la playa; como sillas anfibas, estereras y material deportivo. El proyecto se puso en práctica con éxito en el año 2009 en Praia do Leblon y en 2010 pasó a ser itinerante en varias playas de la ciudad (Praia para Todos, 2011).

En términos internacionales, de acuerdo con la organización canadiense sin fines de lucro denominada Kéroul (2003) que informa, representa, desarrolla y promueve el turismo y la cultura accesibles, existen diversos proyectos y estudios relacionados con la accesibilidad y el turismo como por ejemplo:

- "*Market study on the behaviours of tourists with restricted phsysical ability in Canadá*": un estudio de mercado que esboza un cuadro detallado de la cultura de viajes, comportamientos y necesidades de los canadienses con capacidad física limitada. El proyecto busca ofrecer a los interesados la comprensión de las expectativas del mercado consumidor y sensibilizar al sector del turismo y el público en general sobre la cuestión de la accesibilidad para personas con capacidad física limitada;

- *“Evaluation and accreditation program for accessible tourism sites and facilities”* en Canadá: desde 1979 el Kéroul ha desarrollado un programa de acreditación que categoriza a los hoteles, restaurantes, museos y lugares históricos como adaptados, parcialmente accesibles o inaccesibles para personas con capacidad física limitada. El proyecto busca garantizar la difusión y precisión de la información sobre accesibilidad, evaluar la disponibilidad de infraestructura de turismo accesible, proveer herramientas para profesionales que actúan en el sector de turismo y desean mejorar la accesibilidad de sus sitios e instalaciones;
- *“Study on public information symbols”* en Japón: desarrollo y aplicación de símbolos informativos universales a ser utilizados en estadios, señalización de aeropuertos y otras instalaciones públicas de Japón. El objetivo es que los visitantes extranjeros, incluyendo personas con discapacidad, reconozcan con facilidad y rapidez los símbolos gráficos estandarizados según los principios de diseño universales, especialmente en instalaciones públicas del país. El Comité de Estudios eligió 125 símbolos. En 2002 se adoptaron 104 símbolos de la *“Japanese Industrial Standards”*. El proyecto piloto se inició en Tokyo, Shinjuku, en grandes estaciones de trenes y en estadios deportivos. Los pictogramas estandarizados y protegidos por derechos autorales ya están disponibles en el sitio *“http://www.ecomo.or.jp”* y pueden ser utilizados libremente por cualquier persona;
- *“Promotion of the technical aspects of accessibility for tourism establishments”* en México: en 2001 la Oficina de Representación e Integración de las Personas con Discapacidad (agencia federal de México) publicó un manual técnico de recomendaciones para la accesibilidad que posee especificaciones basadas en un proyecto universal de productos y ambientes para ser utilizado por todas las personas. El manual contiene técnicas que son requisitos para la accesibilidad de los espacios públicos abiertos y acceso a instalaciones y edificios públicos por parte de los discapacitados. Estos requisitos técnicos deben ser utilizados en la concepción, construcción y renovación de instalaciones y edificios. Para sensibilizar y orientar al público en general sobre el tema los gobiernos de México han promovido diversos seminarios técnicos, incluso en el área del turismo, coordinados por el Ministerio de Turismo del país.

Los proyectos mencionados son ejemplos de turismo accesible que posibilitan o promueven la inclusión de las personas con discapacidad o movilidad reducida en la sociedad y en la actividad turística, además de propiciar el uso de espacios que antes no eran frecuentados. Es importante resaltar que muchas adaptaciones realizadas para atender a este grupo social también son utilizadas por las demás personas, aumentando así la seguridad y el confort para todos.

#### **ACCESIBILIDAD Y TURISMO: EL CASO DE SANTA CRUZ, RN-BRASIL**

Denominadas Ribeira do Trairi, las tierras de la futura Santa Cruz (RN) cuenta la leyenda que estaban malditas. Debido a esta “maldición” era un lugar deshabitado. Sin embargo, con la ocupación

de la región de Seridó, las tierras de Trairi fueron pobladas poco a poco (Silva, 2003). Según el mismo autor a mediados de 1825 los *fazendeiros* que habitaban aquella región comenzaron a construir la capilla, trajeran la imagen de Santa Rita de Cássia y bautizaron el poblado con el nombre de Santa Rita de la Cachoeira. A partir de 1876 el lugar pasó de poblado a villa y fue denominado Villa Trairi.

Según Silva (2003: 47) “la mayoría de los habitantes de la Villa eran pequeños ganaderos y agricultores que sobrevivían de la siembra de pequeños campos y la caza de animales”. Vale destacar que la realidad que presenta Silva se centra en las zonas rurales del municipio. Según el autor en 1914 la Villa Trairi fue elevada a la categoría de ciudad con el nombre de Santa Cruz, con la sanción de la Ley n° 372 por parte del gobernador Joaquim Ferreira Chaves.

El municipio de Santa Cruz de acuerdo con la información del sitio oficial de la prefectura está localizado en la microrregión Borborema Potiguar, a una distancia de aproximadamente 111 km de la capital, Natal. De acuerdo con el mismo sitio el municipio de Santa Cruz posee aproximadamente un área de 624,39 km<sup>2</sup>, que limita al norte con los municipios de Sítio Novo, São Tomé y Lajes Pintadas, al sur con São Bento do Trairi y Japi, al este con Tangará y Sítio Novo y al oeste con los municipios de Campo Redondo, Lajes Pintadas, Coronel Ezequiel y São Bento do Trairi.

Según los datos del Instituto de Desarrollo Sustentable y Medio Ambiente de Rio Grande do Norte – IDEMA (2008) el clima de la región es muy cálido y semi-árido, con períodos de lluvia de marzo a abril, la vegetación típica es la *caatinga* y presenta arbustos y árboles con espinas. El suelo es apto para cultivar plantas de ciclo largo como el algodón.

El municipio de Santa Cruz de acuerdo con el censo 2010 del Instituto Brasileño de Geografía y Estadística – IBGE (2010) posee 35.797 habitantes, 30.499 residen en la zona urbana y 5.298 residen en la zona rural. La base de la economía local es el comercio, el cual se concentra en su mayoría en el centro de la ciudad, además de algunas fábricas de ropa. Según consta en el sitio de la prefectura local, la economía ha crecido después de la inauguración del complejo turístico “Alto de Santa Rita”, el 27 de junio de 2010 (Figura 12).

De acuerdo con la misma fuente en el complejo turístico mencionado se destaca el monumento compuesto por la estatua de Santa Rita de 42 metros sobre un pedestal de 6 metros y 8 metros de soporte, totalizando 56 metros de altura. Considerando la altura total del monumento Santa Rita es mayor que el Cristo Redentor (30 metros) de Rio de Janeiro (Brasil) y mayor que la Estatua de la Libertad (46 metros) de Nueva York (Estados Unidos).

En razón del referido complejo el municipio de Santa Cruz pasó a recibir un flujo intenso de visitantes y peregrinos. Los visitantes son personas de tercera edad, familias y personas con problemas de salud; y proceden de otros países y de diversos estados brasileños. La Secretaría

Municipal de Turismo del municipio en su sitio informa que recibe en promedio la visita de 3 mil personas por fin de semana. En los días especiales del calendario religioso (Semana Santa y Navidad) este número llega a triplicarse. Es preciso destacar que la única manera de contabilizar las personas fue mediante el registro espontáneo de las mismas en un libro localizado en el interior del complejo turístico de Santa Rita. Así, es posible que la cantidad de individuos que visitan el complejo sea mucho mayor.

Figura 12: Alto de Santa Rita



Fuente: WSantaCruz (2011)

El organismo público de turismo municipal informa que este flujo constante y variado de personas ayudó a modificar el perfil de la ciudad y calentó la economía principalmente en el sector de alimentos y bebidas y de hospedaje. Se realizaron varias inversiones en la construcción del complejo que se pueden constatar por el aumento significativo del número de camas que en 2012 llegó a 412.

## **METODOLOGÍA Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Este estudio busca contribuir al debate de este tema y por eso se evaluó la estructura de accesibilidad para las personas con discapacidad y movilidad reducida, presentando datos de los principales equipamientos de ocio y atractivos turísticos del municipio de Santa Cruz (Brasil). Inicialmente se realizó una investigación bibliográfica y electrónica a fin de subsidiar el debate teórico-conceptual, aspectos legales, estudios y experiencias sobre la accesibilidad en Brasil y el mundo. Posteriormente se realizó la recolección de datos en Santa Cruz por medio de la aplicación de fichas para inventario turístico (disponibles en el sitio del Ministerio de Turismo (Mtur, 2007)) en 3 equipamientos de ocio y 2 atractivos turísticos del municipio y de la observación de estos lugares, realizando un registro fotográfico y evaluando la estructura de accesibilidad para las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Vale destacar que en el presente trabajo se mencionan como equipamientos de ocio la Plaza Tequinha Farias, la Plaza Coronel Ezequiel y la Plaza Vila de Todos, considerando que las mismas

son escenario de algunos eventos de la ciudad. Como atractivos turísticos se tienen en cuenta el complejo turístico Alto de Santa Rita y la Iglesia Matriz de Santa Rita de Cássia, considerando que el municipio es difundido como un destino religioso en los medios de comunicación.

Posteriormente, se observan los datos adquiridos a partir de la realización de un inventario turístico en los lugares mencionados, comprobando si en estos lugares existe accesibilidad para las personas con discapacidad o movilidad reducida. Para esto se utilizaron algunas de las fichas para inventario de la oferta turística disponibles en el sitio del Ministerio de turismo (Cuadro 3).

Cuadro 3: Fichas A, B y C para inventariar la oferta turística

Formularios A	
Categoría	Descripción
A1	Información básica del municipio
A2	Medios de acceso al municipio
A3	Sistema de comunicación
A4	Sistema de seguridad
A5	Sistema de salud
A6	Sistema educativo
A7	Otros servicios y equipamientos de apoyo
Formularios B	
Categoría	Descripción
B1	Servicios y equipamientos de hospedaje
B2	Servicios y equipamientos de alimentos y bebidas
B3	Servicios y equipamientos de agencias de turismo
B4	Servicios y equipamientos de transporte turístico
B5	Servicios y equipamientos para eventos
B6	Servicios y equipamientos de ocio
B7	Otros servicios y equipamientos turísticos
Formularios C	
Categoría	Descripción
C1	Atractivos naturales
C2	Atractivos culturales
C3	Actividades económicas
C4	Realizaciones técnicas y científicas contemporáneas
C5	Eventos programados

Fuente: MTur (2007)

Para la realización del presente estudio en el segundo semestre de 2011 se utilizaron las fichas de categoría B6 y C2. La B6 (servicios y equipamientos de ocio) fue aplicada en las Plazas Coronel Ezequiel, Tequinho Farias y Vila de Todos. La ficha C2 (atractivos culturales) fue aplicada en el Alto de Santa Rita y en la Iglesia Matriz de Santa Rita de Cássia. A continuación se presenta la descripción, las imágenes y la evaluación de los lugares inventariados.

## Equipamientos de ocio

Los equipamientos de ocio en los cuales fue realizado el inventario turístico son los siguientes: la Plaza Coronel Ezequiel, la Plaza Tequinha Farias y la Plaza Vila de todos. De acuerdo con los datos adquiridos con la aplicación de las fichas de inventario de la oferta turística estos equipamientos están dispuestos en el municipio de la siguiente forma: los dos primeros se ubican en el barrio “Centro” y el último está en el barrio “3 a 1”. Ambos son de naturaleza pública, funcionan todo el año y por ser públicos y abiertos son gratuitos y están disponibles para los usuarios las 24 horas. Los equipamientos no poseen atención en lengua extranjera ni disponen de información impresa. En cuanto a la señalización turística y de acceso es mala y no poseen carteles.

La Plaza Tequinha Farias, ubicada en el barrio Centro está cerca de un bar y una cafetería, una calle comercial, un alojamiento y una estación de combustible. No posee estacionamiento propio y las calles próximas son utilizadas para este fin. El equipamiento está en buen estado de conservación y en las instalaciones de la plaza es posible observar que existe iluminación nocturna, teléfono público, asientos, cafetería y juegos para niños.

En relación a la accesibilidad del lugar el mismo posee algunas facilidades para personas con discapacidad o movilidad reducida tales como rampas, calzadas rebajadas y piso regular. Por el contrario el equipamiento no dispone de personal capacitado para atender a los discapacitados, no presenta el símbolo internacional de acceso (SIA), no posee espacio adecuado para estacionamiento y tampoco para embarque y desembarque. El piso es antideslizante pero sin señalización táctil. Tampoco hay señalización visual, ni sanitarios. En la Figura 13 se puede observar que existe pasamanos sólo al principio de la rampa. El mismo debería extenderse para una mayor seguridad del discapacitado y también debería existir piso táctil de alerta al iniciarse la rampa.

Figura 13: Rampa en la Plaza Tequinha Farias



Fuente: Pinto (2011)

Figura 14: Escalera de la Plaza Tequinha Farias



Fuente: Pinto (2011)

En la Figura 14 se observa una escalera sin pasamanos y falta el piso táctil de alerta, que sería de extrema necesidad agregarlos para mayor seguridad. En la Figura 15 se muestra la calzada de

entrada a la plaza que está rebajada y el piso es regular y antideslizante, lo que demuestra que se respetan (aunque parcialmente) las reglas.

La Plaza Coronel Ezequiel ubicada en el barrio Centro está próxima a la calle comercial, bares y cafeterías, restaurante y alojamientos. El equipamiento está en buen estado de conservación y en sus instalaciones no disponen de estacionamiento propio (cumplen esa función las calles próximas), pero sí hay bancos para sentarse y cafetería. De noche la plaza está iluminada, dispone de accesibilidad en su estructura física para personas con discapacidad como rampas, calzadas rebajadas y piso táctil de alerta. No es posible observar el SIA en toda su área, ni hay personas capacitadas para atender a los discapacitados, ni posee lugar para estacionamiento, ni hay un espacio adecuado para embarque y desembarque. Tampoco hay baños públicos y como no hay pisos superiores no hace falta ascensor.

Figura 15: Entrada de la Plaza Tequinha Farias



Fuente: Pinto (2011)

En el lateral de la plaza (Figura 16) existe una rampa de acceso pero no posee pasamanos ni piso táctil de alerta, lo cual sería necesario si las tienen que utilizar personas con discapacidad o movilidad reducida. En la Figura 17 se ve una rampa en la entrada de la plaza y a lado algunos escalones, pero ninguno posee pasamanos y el piso es deslizante, contradiciendo las normas de la ABNT. Por lo tanto sería importante que la rampa y los escalones tuvieran pasamanos, piso táctil de alerta y piso antideslizante para evitarles inconvenientes a los usuarios.

Figura 16: Rampa en la Plaza Coronel Ezequiel



Fuente: Pinto (2011)

Figura 17: Escalera en la Plaza Coronel Ezequiel



Fuente: Pinto (2011)

En la Figura 18 se observa en uno de los laterales un obstáculo que impide el acceso libre de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Sería necesario entonces que en el lugar donde está el obstáculo hubiera una rampa con pasamanos y piso táctil de alerta para facilitar el acceso.

Figura 18: Obstáculo en la Plaza Coronel Ezequiel



Fuente: Pinto (2011)

En las proximidades de la Plaza Vila de Todos ubicada en el barrio “3 a 1” es posible encontrar bar y cafetería, restaurante y estación de combustible. Entre sus instalaciones hay estacionamiento gratuito, escenario para eventos, espacio para fiestas y eventos, iluminación nocturna, instalaciones sanitarias, asientos, ferias temporarias y juegos para niños. La plaza tiene su estructura en un solo nivel y su estado de conservación es bueno. La misma posee piso regular y calzadas rebajadas pero no posee el SIA, ni rampa y piso táctil de alerta (Figuras 19 y 20). Además, no existe señalización visual ni profesionales capacitados para atender a las personas discapacitadas y tampoco los sanitarios están adaptados para atender sus necesidades.

Figura 19: Plaza Vila de Todos



Fuente: Pinto, 2011

Figura 20: Entrada de la Plaza Vila de Todos



Fuente: Pinto, 2011

### Atractivos turísticos

Los atractivos turísticos en los cuales se realizó el inventario de la oferta turística para identificar la accesibilidad existente fueron los siguientes: Iglesia de Santa Rita de Cássia y Alto de Santa Rita. El primero está localizado en el Centro de la ciudad y el segundo en el barrio Paraíso. Ambos son bienes públicos y gratuitos. El primero no posee señalización de acceso ni turística y el segundo sí. La Iglesia de Santa Rita de Cássia tiene cerca una calle comercial, restaurante, bar y cafetería; funciona todo el año de 7 a 17 horas durante la semana y en horarios alternados los fines de semana; las visitas en su mayoría se hacen con fines religiosos (programadas y autoguiadas); y el acceso al atractivo es simple con un grado de dificultad leve. En la entrada hay un centro de recepción (secretaría) que también funciona como puesto de información. No hay atención en lengua extranjera ni información impresa. Las instalaciones están en buen estado de conservación y poseen algunas adaptaciones para las personas con discapacidad o movilidad reducida como rampas de acceso y piso regular, no hay SIA ni personas capacitadas para atender estas necesidades. No es necesario que exista un ascensor porque no posee piso superior. No hay estacionamiento ni un área apropiada para embarque y desembarque. La señalización visual y táctil no aparece en las instalaciones de la iglesia y los sanitarios no poseen las adaptaciones necesarias. Es importante resaltar que los datos de las visitas que recibe la iglesia no se registran y por lo tanto no es posible identificar el número de visitantes, ni los meses de alta temporada.

En las proximidades del Alto de Santa Rita hay un restaurante, el equipamiento está abierto a las visitas programadas y autoguiadas todo el año todos los días de 8 a 17 horas, con fines religiosos. No existe centro de recepción ni puesto de información, pero los empleados del lugar pueden ser consultados sobre cualquier tipo de datos. Tampoco se atiende en lengua extranjera ni hay información impresa. En las instalaciones existe espacio para fiestas y eventos, instalaciones sanitarias, tienda de suvenires y restaurante, además de vendedores ambulantes principalmente los fines de semana. El acceso al atractivo es por una vía pavimentada con un grado de dificultad alto. En general, el atractivo está en buen estado de conservación, posee rampa, piso táctil de alerta, calzada rebajada, las accesos son anchos para personas con discapacidad o movilidad reducida, no

posee SIA, no hay ascensor, la señalización aparece sólo en la entrada y no se dispone de personas capacitadas para recibir personas con discapacidad o movilidad reducida.

El atractivo turístico Iglesia de Santa Rita de Cássia tiene algunas adecuaciones para las personas con discapacidad o movilidad reducida, existen rampas de acceso en la entrada principal y en su lateral (Figuras 21 y 22).

Figura 21: Entrada de la Iglesia



Fuente: Pinto, 2011

Figura 22: Rampa en la Iglesia de Santa Rita de Cássia



Fuente: Pinto, 2011

En la Figura 21 se observa una escalera y al lado la rampa de acceso, y ambas no poseen pasamanos ni señalización táctil de alerta. Además, se percibe que la rampa posee una inclinación que dificulta su uso por parte del usuario. En la Figura 22 se ve una rampa en el lateral de la iglesia. Para adecuarse mejor a las normas de la ABNT esos accesos deberían poseer pasamanos, piso táctil de alerta y una inclinación adecuada para que las personas con discapacidad o movilidad reducida los puedan usar libremente.

El interior de la iglesia no posee rampas (Figura 23), por lo tanto las personas discapacitadas o con movilidad reducida acceden por el lateral (Figura 22). Dentro del atractivo el piso no es antideslizante y en los escalones debería haber pasamanos y piso táctil de alerta.

Figura 23: Interior de la Iglesia de Santa Rita de Cássia



Fuente: Pinto, 2011

En el Alto de Santa Rita de Cássia hay acceso para las personas discapacitadas y con movilidad reducida (Figura 24) y la calzada está rebajada y permite el acceso al piso inferior del atractivo. Se destaca que en el inicio de la calzada debería existir piso táctil de alerta.

Figura 24: Cartel en la entrada del Alto de Santa Rita de Cássia



Fuente: Pinto, 2011

En la Figura 24 se observa un cartel de orientación turística y en el lugar se registran otros dos (Figuras 25 y 26) con información para los visitantes y turistas. Deberían existir más carteles con otras informaciones como por ejemplo la historia del lugar.

Figura 25: Cartel informativo en la entrada



Fuente: Pinto, 2011

Figura 26: Cartel informativo piso superior



Fuente: Pinto, 2011

En la Figura 27 se observa la rampa de acceso al piso superior con pasamanos, descanso y piso táctil de alerta, respetando las normas de la ABNT.

Figura 27: Rampa de acceso al piso superior



Fuente: Pinto (2011)

7En el piso superior el acceso a la sala de promesas y a la capilla del santísimo está adaptado con rampas y puertas anchas según las normas de la ABNT (Figura 28).

Figura 28: Rampa de acceso a la sala de promesas



Fuente: Pinto (2011)

Las escaleras que dan acceso al piso superior e inferior poseen pasamanos, descanso y piso táctil de alerta, respetando las normas de la ABNT (Figuras 29 y 30).

Figura 29: Escalera hacia el piso superior



Fuente: Pinto, 2011

Figura 30: Escalera hacia el piso inferior



Fuente: Pinto, 2011

Las instalaciones sanitarias, tanto masculinas como femeninas, poseen sanitarios para las personas discapacitadas. Vale destacar que cuando el atractivo fue visitado por las autoras del trabajo la instalación sanitaria femenina adaptada estaba cerrada. Con autorización se registraron las instalaciones sanitarias masculinas (Figuras 31 y 32) y se acredita que las intalaciones femeninas y masculinas poseen las mismas estructuras.

Figura 31: Sanitario masculino



Fuente: Pinto, 2011

Figura 32: Lavamanos



Fuente: Pinto, 2011

Se observa que los sanitarios para personas discapacitadas no poseen barra de apoyo, una importante adecuación teniendo en cuenta la seguridad del usuario, pero la puerta es lo suficientemente ancha para que ingrese una silla de ruedas y se ve una pileta baja.

Analizando los datos obtenidos los atractivos y equipamientos de ocio identificados en el municipio de Santa Cruz, disponen de algunas adaptaciones que atienden las necesidades de las personas con discapacidad o movilidad reducida como rampas, pasamanos, instalaciones sanitarias adaptadas, piso táctil de alerta, calzadas rebajadas y puertas anchas. Sin embargo en algunos lugares estas adaptaciones son inadecuadas como la falta de piso táctil de alerta, la falta de pasamanos en algunas escaleras, el piso deslizante que puede ocasionar accidentes, entre otros obstáculos que impiden el uso de esos lugares con autonomía y libertad.

En general los equipamientos de ocio y los atractivos turísticos poseen algún tipo de adaptación para el libre acceso de las personas con discapacidad o movilidad reducida, pero en algunos casos la estructura física aún es deficiente, quizá por la poca importancia que se le da al tema accesibilidad y a los discapacitados aunque actualmente esto está cambiando.

Stumbo & Pegg (2005) señalan que garantizar el pleno acceso a las oportunidades de viajes y turismo exige conocimiento, esfuerzo, empeño y tenacidad por parte de los prestadores de servicios turísticos. Además de las propias barreras estructurales el individuo encuentra en los atractivos visitados la dificultad operativa, especialmente oriunda de las agencias y operadoras de viajes y turismo que sin saber crean obstáculos institucionales y organizacionales por medio de sus políticas viejas y estrechas, sus prácticas y estructuras, y sus reglas y regulaciones que tienden a excluir, restringir o discriminar a las personas con discapacidad. Es preciso eliminar las barreras actitudinales, sociales y físicas que impiden o reducen las opciones de viajes a las personas discapacitadas o con movilidad reducida. También Eichhorn *et al* (2007) destacan la necesidad de eliminar las barreras en la información que contribuyen a restringir las opciones de viajes para el referido público.

Tanto en Santa Cruz (RN-Brasil) como en otras localidades del mundo se perciben algunas iniciativas de adaptación de las estructuras turísticas y sensibilización de la sociedad en relación a la inclusión e igualdad de oportunidades entre las personas. Es preciso comprender los intereses y las diferencias entre los viajeros y desarrollar destinos turísticos “libres de barreras”. Este es el desafío para los planificadores y emprendedores del sector turístico.

## CONSIDERACIONES FINALES

La ciudad de Santa Cruz está siendo incentivada para que en ella se desarrolle la actividad turística. Así, la cantidad de personas que visitan el lugar aumenta con el correr del tiempo. La ciudad dispone de algunos equipamientos de ocio y atractivos turísticos que fueron elegidos para la investigación con la intención de identificar y evaluar la existencia de adaptaciones en sus estructuras para las personas con discapacidad o movilidad reducida. De esta manera, se observó que en todos los lugares estudiados había adecuaciones, pero necesitaban ser mejoradas. En las Plazas Tequinho Farias y Coronel Ezequiel existen rampas aunque las mismas no poseen pasamanos (indispensable para la seguridad) y no se observaron pisos táctiles (importantes para orientar a los discapacitados visuales). No poseen baños adaptados ni personas que puedan atender a este público específico. En la Plaza Vila de Todos la estructura es de un solo nivel por lo tanto no necesita rampas de acceso, pero no tiene piso táctil ni baños adaptados.

En la Iglesia de Santa Rita de Cássia existen rampas de acceso pero no hay pasamanos y se percibe que las rampas son más inclinadas de lo que deberían, las cuales pueden ocasionar accidentes indeseados; las escaleras tampoco poseen pasamanos ni piso táctil y los baños no están adaptados; y el piso en el interior de la iglesia es deslizante pudiendo ocasionar accidentes.

El atractivo Alto de Santa Rita es el lugar más adaptado en cuanto a accesibilidad pues posee rampas con pasamanos, descanso, piso táctil de alerta, baños adaptados y sillas de ruedas disponibles para los visitantes. Pero como en todos los otros existen algunas fallas que pueden ser mejoradas como es el caso de los baños que no tienen el apoyo necesario para la seguridad de las personas discapacitadas o con movilidad reducida, y no existe el SIA.

En cuanto a la señalización, en algunos lugares es inexistente y en otros es mínima. Este factor es de mera importancia teniendo en cuenta que ayuda al visitante en su desplazamiento hacia los lugares. Por lo tanto, queda claro que ciertas adaptaciones existen aunque se debe realizar una mejora significativa en sus estructuras, sobre todo por las autoridades públicas pues la mayoría de las estructuras citadas busca atender mejor a las personas con discapacidad o movilidad reducida en los ámbitos públicos de visitas.

De ese modo es importante que se desarrollen en Santa Cruz (RN) más estudios e investigaciones acerca del tema de la “accesibilidad”, tanto en las localidades presentadas en este

estudio como también en otros elementos de la infraestructura urbana y turística. Asimismo, es necesario que tanto el área pública como privada puedan adaptar los lugares para atender a los visitantes y turistas de forma que contemplen a todos, tanto a las personas con discapacidad o movilidad reducida como a las personas sin esta condición.

Igualmente se destaca la necesidad de que la temática “accesibilidad” sea contemplada de modo más intenso en los estudios académicos y en las prácticas de la dinámica ciudadana, especialmente en las regiones con potencial para el desarrollo del turismo tanto en Brasil como en los demás países del mundo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas** (2004) “NBR 9050 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos”. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/NBR9050.pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/NBR9050.pdf)> Acesso em: 12 ago. 2011

**Beni, M. C.** (2001) “Análise estrutural do turismo”. SENAC, São Paulo

**Boiteux, B. do C. & Werner, M.** (2009) “Introdução ao estudo do turismo”. Elsevier, Rio de Janeiro

**Brasil Acessível** (2013) “Brasil Acessível: programa brasileiro de acessibilidade urbana – caderno 4.” Disponível em: <[http://downloads.caixa.gov.br/\\_arquivos/assitencia\\_tecnica/acessibilidade/cad-4.pdf](http://downloads.caixa.gov.br/_arquivos/assitencia_tecnica/acessibilidade/cad-4.pdf)>. Acesso em: 06 mar. 2013

**Costa, G. R. V.; Maior, I. M. M. de L. & Lima, N. M. de** (2005) “Acessibilidade no Brasil: uma visão histórica”. III Seminário e II oficina Acessibilidade, TI e Inclusão digital. Faculdade de Saúde Pública/USP – São Paulo. Disponível em: <[bauru.apaebrasil.org.br/arquivo.phtml?a=9446](http://bauru.apaebrasil.org.br/arquivo.phtml?a=9446)> Acesso em: 16 ago. 2011

**Eichhorn, V.; Graham, M.; Michopoulou, E. & Buhalis, D.** (2007) “Enabling disabled tourists? Accessibility tourism information schemes”. *Annals of Tourism Research*. Disponível em: <[epubs.surrey.ac.uk/1090/.](http://epubs.surrey.ac.uk/1090/)>. Acesso em: 22 mar. 2013

**Feitosa, A. R.** (2009) “Turismo e inclusão social: um estudo sobre as contribuições do marketing social para a inclusão das pessoas com deficiência no usufruto do turismo no Brasil”. Monografia Graduação em Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal/RN. Disponível em: <<http://vereadoramaraabrilli.com.br/files/monografias/turismo.pdf>> Acesso em: 27 ago. 2011

**Geurs, K. & van Eck, J. R.** (2001) “Accessibility measures: review and applications, evaluation of accessibility impacts of land-use transportation scenarios, and related social and economic impact”. Report no. 408505006. Disponível em: <<http://www.rivm.nl/bibliotheek/rapporten/408505006.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2013

**Gurgel, M. A.** (2007) “A pessoa com deficiência e sua relação com a história da humanidade”. Florianópolis. Disponível em: <[http://www.ampid.org.br/Artigos/PD\\_Historia.php](http://www.ampid.org.br/Artigos/PD_Historia.php)> Acesso em: 19 ago. 2011

- IBDD - Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência** (2008) “Inclusão social da pessoa com deficiência: medidas que fazem a diferença”. Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.ibdd.org.br/arquivos/inclusaosocial.pdf>> Acesso em: 27. set. 2011
- IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística** (2010) “Sinopse do censo demográfico 2010”. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/sinopse.pdf>> Acesso em: 20 ago. 2011
- IDEMA - Instituto do Desenvolvimento Sustentável e Meio Ambiente** (2008) “Perfil do seu município. Natal – RN”. Disponível em: <[http://www.idema.rn.gov.br/contentproducao/aplicacao/idema/socio\\_economicos/arquivos/Perfil%202008/Santa%20Cruz.pdf](http://www.idema.rn.gov.br/contentproducao/aplicacao/idema/socio_economicos/arquivos/Perfil%202008/Santa%20Cruz.pdf)> Acesso em: 23 set. 2011
- Kéroul** (2003) “Best practices in tourism accessibility for travellers with restricted physical ability”. Disponível em: <[http://www.tc.gov.yk.ca/pdf/ACCESSIBILITY\\_Best\\_Practices\\_in\\_Tourism.pdf](http://www.tc.gov.yk.ca/pdf/ACCESSIBILITY_Best_Practices_in_Tourism.pdf)>. Acesso em: 11 abr. 2013
- Maior, I. L.** (1997) “Políticas públicas sociais para as pessoas portadoras de deficiência no Brasil”. Disponível em: <[http://www.cebrap.org.br/v1/upload/biblioteca\\_virtual/politicas\\_publicas\\_sociais.pdf](http://www.cebrap.org.br/v1/upload/biblioteca_virtual/politicas_publicas_sociais.pdf)> Acesso em: 24 fev. 2013
- MTUR** (2006) “Turismo e acessibilidade: manual de orientações”. Brasília. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/cadernos\\_publicacoes/18\\_Manual\\_Acessibilidade.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes/18_Manual_Acessibilidade.html)> Acesso em: 12 ago. 2011
- MTUR** (2007) “Plano Nacional do Turismo 2007/2010”; “Inventário Turístico”. Brasília. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/plano\\_nacional\\_turismo\\_2007\\_2010.pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/plano_nacional_turismo_2007_2010.pdf)> Acesso em: 18 ago. 2011
- MTUR** (2009a) “Socorro (SP) é exemplo nacional de turismo acessível”. Reportagem disponível no sítio do Ministério do turismo. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas\\_noticias/20090523.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20090523.html)> Acesso em: 29 ago. 2011
- MTUR** (2009b) “Turismo acessível: introdução a uma viagem de inclusão” Vol. 1; “Turismo acessível: bem atender no turismo acessível”. Vol. 3. Brasília. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Cartilha-3\\_Vermelha.pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Cartilha-3_Vermelha.pdf)> Acesso em: 12 ago. 2011
- Nogueira, C. de M.** (2008) “A história da deficiência: tecendo a história da assistência da criança deficiente no Brasil”. Trabalho de conclusão da disciplina História da assistência a infância no Brasil – Universidade Estadual do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. Disponível em: <[www.apaebrasil.org.br/arquivo.phtml?a=12605](http://www.apaebrasil.org.br/arquivo.phtml?a=12605)> Acesso em: 19 ago. 2011
- ONU** (2007) “Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”. Brasília. Disponível em: <<http://portal.mj.gov.br/corde/arquivos/pdf/Cartilha%20Conven%C3%A7%C3%A3o%20sobre%20os%20Direitos%20das%20Pessoas%20com%20Defici%C3%Aancia.pdf>> Acesso em: 18 ago. 2011
- Panosso Netto, A. & Lohmann, G.** (2008) “Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas”. Aleph, São Paulo
- Pinto, D. C.** (2011) “Registro fotográfico de equipamentos de lazer e atrativos turísticos de Santa Cruz/RN”. Santa Cruz/RN.

**Praia Para Todos** (2011) "Histórico". Disponível em: <[http://www.praiaparatodos.com.br/?page\\_id=75](http://www.praiaparatodos.com.br/?page_id=75)> Acesso em: 30 ago. 2011

**Silva, J. B. da** (2003) "Santa Cruz a gente não esquece: a história de um povo contada por pessoas apaixonadas por sua terra". KMP Editora, Santa Cruz

**Stumbo, N. J. & Pegg, S.** (2005) "Travellers and tourists with disabilities: a matter of priorities and loyalties". *Tourism Review International*, 8 (3): 195-209. Disponível em: <<http://www.ingentaconnect.com/content/cog/tri/2005/00000008/00000003/art00004>>. Acesso em: 03 mar. 2013

Recibido el 03 de diciembre de 2012

Reenviado el 12 de abril de 2012

Aceptado el 23 de abril de 2012

Arbitrado anónimamente

Traducido del portugués