

Introducción.

En materia de Accesibilidad Turística es mucho lo que hemos trabajado con el fin de concientizar a los empresarios del sector (sobre todo hotelero) sobre la necesidad de brindar espacios libres de barreras urbanísticas, para personas con capacidades restringidas.

A esta tarea nos hemos abocado hace ya más de una década, por lo cual, debemos avanzar siempre un paso mas, e intentar ocuparnos de aquello que nos quedó pendiente.

Sabemos que desde hace años, **las personas con minusvalías constituyen un segmento creciente dentro del panorama turístico mundial.**

Por esto mismo, aún hoy no deja de sorprenderme el hecho de que ciertas Instituciones de mi país sigan dando vueltas sobre el mismo tema, uniendo conceptos como el de “seguridad” con el de “accesibilidad”, armando un bonito paquete con ello, y vendiendo cursos virtuales donde ya no queda nada nuevo por decir, y siempre orientados al sector hotelero, como si fuese éste el único obligado a cumplir con pautas de Accesibilidad y Seguridad.

Afortunadamente es mucho lo que se ha dicho y hecho en materia de Seguridad Hotelera, pero nos queda mucho por hacer en materia de Accesibilidad Aeroportuaria.

Ahora bien, si el conocimiento y la investigación no avanzan, se vuelven aguas estancas que tarde o temprano, terminan generando mal olor.

Los conceptos de seguridad y accesibilidad no deberían utilizarse en forma tan arbitraria, pues es sabido que a menudo, la búsqueda de uno de ellos conlleva a la pérdida del otro.

Un ejemplo de ello es la denuncia que me ha llegado de un señor con artritis reumatoidea simétrica de las manos, que viaja desde España a Buenos Aires llevando consigo cubiertos adaptados, (tenedor y cuchillo) para poder comer a bordo sin depender de su acompañante. Cuando intenta abordar el avión de regreso a su país, no se le permite llevar consigo sus cubiertos, los cuales le son retenidos, en función del cumplimiento de las normas de seguridad vigentes, lo cual genera que **dicha persona no encontrase a bordo ningún medio accesible para poder comer sin tener que depender de terceros.**

Aquí la seguridad parece darle la espalda a la accesibilidad.

Intento abordar aquí la temática de Accesibilidad Aeroportuaria, que en Argentina aún pareciera estar en pañales, e invito a los especialistas sobre Seguridad y Accesibilidad turística, que tengan a bien intentar correr el riesgo de dar siempre un paso mas, de ser mas críticos, de poder “volar por delante del avión”, como se dice en la jerga aeronáutica, esto es: anticiparse, ver lo que falta, lo que queda por decir, lo que no está hecho, lo que no es tenido en cuenta, tal vez a riesgo de no poder vendérselo a nadie, pero con la satisfacción que debería tener todo investigador: la de haber sembrado la semilla de un nuevo cuestionamiento.

Accesibilidad Aeroportuaria

Voy a referirme a los Aeropuertos que cumplen con las normas de accesibilidad, por ejemplo:

- 1) los ascensores permiten el ascenso de personas que utilizan silla de ruedas,
- 2) los sanitarios cuentan con dimensiones suficientes como para permitir su uso a personas en sillas de ruedas y han sido construidos bajo los principios del Diseño Universal,
- 3) las áreas con diferencias de nivel están conectadas por rampas de modo que no haya sectores inaccesibles a causa de diferencias de nivel.
- 4) cuentan máquinas expendedoras y áreas de ascenso y descenso de pasajeros con capacidades restringidas, ubicadas en todos los niveles.

El Aeropuerto Centrair en Nagoya, Japón, cumple con estas pautas.

Otro Aeropuerto que puede situarse como ejemplo de Accesibilidad es el Dubai Airport, donde las personas con necesidades especiales disponen de carros eléctricos para su traslado, como así también de escritorios localizados entre Filas A y la B del Pasillo de Salidas, contando con servicios especiales y personalizados disponibles para cuando el pasajero con necesidades especiales lo solicite.

El Aeropuerto de Barajas por su parte, cuenta con el Servicio Individualizado de Atención a Pasajeros con Deficiencias Visuales.

Cualquier pasajero con **discapacidad física o psíquica** que desee una ayuda extra en el enorme aeropuerto de Madrid-Barajas puede solicitar que se le envíe un mensaje a su teléfono móvil. Se trata del **Servicio Individualizado de Atención a Pasajeros con Deficiencias Visuales**, que ofrece Aena y se pide antes de llegar al aeropuerto, al 91 393 61 26.

El pasajero elige entre la emisión de avisos a un teléfono móvil (el propio o uno que presta el aeropuerto) que le informen sobre el estado del vuelo (inicio de embarque, última llamada, cambio o asignación de puerta, etc.) y los mensajes personalizados por la megafonía general en su zona de embarque.

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (Aena) está elaborando un estudio para la construcción de infraestructuras aeroportuarias que faciliten la accesibilidad a personas con movilidad reducida a todos los aeródromos de la red, con cara al 2008 y conforme al nuevo reglamento de la Unión Europea sobre este campo. En relación al embarque, un gran número de compañías españolas ya realizan sus operaciones por medio de pasarelas, lo cual garantiza la accesibilidad en un 100%.

Turismo Accesible y Accesibilidad Aeroportuaria.

Luis Valverde en su artículo "Soltando lastres" define de manera clara y sintética lo que debemos entender por Turismo Accesible, esto es: ***"Aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial". "Estamos hablando de un 10% de pasajeros que empiezan a considerar que tienen un derecho a viajar equiparable al de las demás personas"***

El circuito de Accesibilidad Aeroportuaria comienza en las puertas del mismo aeropuerto.

Si tomamos como base el estudio de Francisco García Aznares y Guillermo López Morantes, "Situación y perspectivas del transporte público de las personas con movilidad reducida en España", el grado de accesibilidad que presentan los aeropuertos españoles invita, cuando menos, al optimismo.

Cuatro de ellos, Barcelona, Málaga, Gran Canaria y Fuerteventura, están plenamente adaptados. En el resto, los problemas de accesibilidad están salvados de una u otra forma, si bien su grado de adaptación es variable.

Hasta aquí hemos citado a Japón, Dubai y España.

El lector podrá retrucarme diciendo que países con mayores recursos económicos, pueden permitirse construir aeropuertos accesibles con facilidad.

¿O será, acaso, que cuentan con mayores recursos económicos porque, justamente, no se han quedado detenidos en el tiempo y han sabido desarrollar una cultura de la accesibilidad que a otros les falta?

En el caso puntual de Dubai, podemos ver que no se han quedado detenidos en la maravillosa construcción del Burj-Al Arab. Han ido por más.

No se han quedado mirando maravillados su lujosa construcción, sino que han pensado también en el turista con necesidades especiales.

La situación en Argentina.

Luego de leer el maravilloso artículo de Luis Valverde (op.cit) no me queda mucho más por agregar. El lo ha dicho y analizado todo, e invito al lector a consultarlo.

Por mi parte, dejo al lector la pregunta sobre la cultura de la accesibilidad en Argentina, especialmente en lo que se refiere al transporte aéreo de pasajeros.

Francisco Derfler analiza muy bien esta problemática en nuestro país, cuando comenta en su artículo "Argentina: ¿existe una cultura aeroportuaria?" Y dice:

"Generalmente, cuando tratamos de interpretar y definir conductas o expresiones colectivas, (entiéndase de un pueblo o de un grupo de personas), tendemos a encuadrarlos bajo el

término "cultura". Esto nos permite rápidamente localizar o identificar un comportamiento, una conducta, una manera de vivir, de hacer, de contribuir a la historia y al lugar al que pertenecen.

Entonces, encontramos definiciones tales como "Cultura política", "Cultura del Trabajo", "Cultura de la solidaridad" y hasta la novedosa "Cultura Piquetera".

Por otra parte, un aeropuerto es un edificio de concepto limitado.

Cualquiera puede referirse a él como el "lugar o sitio adonde llegan y parten aeronaves transportando pasajeros y mercancías".

Pero esto no nos da una idea totalizadora, concreta, pues no se sospecha que oficie de algo más que eso."

Palabras finales

Cuando uno encuentra trabajos tan bien realizados como los que cité, no debe obstinarse en intentar decir "algo más", porque, sencillamente, no hay un vacío que uno deba llenar.

Lo que sí se transforma en una obligación, es acercarse, por medio del replanteo, a quienes tienen, como yo, la obligación de pensar estas cosas, y aquí es donde surge el interrogante: ¿el especialista en seguridad y accesibilidad turística, cree que esta problemática solo le compete al sector aeronáutico, del cual se siente ajeno?

La accesibilidad no es algo que "pase solamente en un hotel".

Invito a la gente del sector turístico, tan interesada en la problemática de la Seguridad y la Accesibilidad a que revise su quehacer, tal vez allí, entonces, termine concluyendo que la accesibilidad de nuestros aeropuertos tiene el mismo e idéntico olvido que el de su visión y su quehacer.

Lic. Silvia Di Santo de Morales

Psicosociología del Turismo

www.psicosociologiadelturismo.com

